

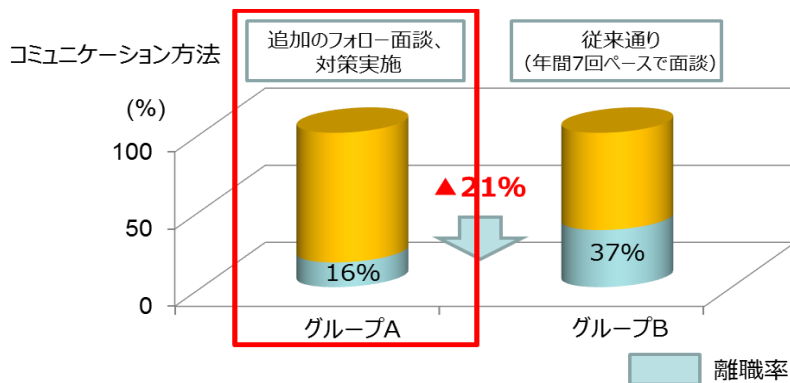
2018年5月31日

報道関係各位

株式会社ソラスト、 人工知能が抽出した社員への追加フォローで離職率が大幅に減少 ～人工知能を活用した新入社員離職防止の取り組み効果を公表～

医療事務関連サービスを提供する株式会社ソラスト（本社：東京都港区、代表取締役社長：石川 泰彦）は31日、2017年6月上旬から行ってきた人工知能（AI）活用による新入社員の離職を防ぐ取り組みの効果検証結果を公表しました。AIによって退職リスクが高いと判定された社員に離職防止の追加フォローを行ったケースでは、それを行わなかったケースに比べ、離職率に有意な差が出るようになりました。これによって、AIの有効性が確認できました。

<効果検証結果>



ソラストでは、新規に入社した社員を対象に、コミュニケーションシート（アンケートと自由記入）を使って年間7回の面談を行っています。この面談では、職場や業務への慣れ、健康状態、人間関係などの状況を、コミュニケーションシートの回答及び本人との対話によって確認しています。コミュニケーションシートの自由記入欄にコメントされた社員が抱える不安や悩みの内容、及び面談によって何らかの問題があると認識された場合には、配置換えなどの対策を早期に講じています。

その判断は面談者が行いますが、人の判断には一定の限界があります。面談者それぞれのバイアス、経験の違いなどによるものです。その結果退職リスクの高い人を捕捉できず見逃してしまうことがあります。そこで当社では、コミュニケーションシートの自由記入欄に記載されたコメントをAIがテキスト解析することで、面談者が見逃してしまうような文章や表現の機微を捉え、退職リスクを捕捉する取り組みを2017年6月上旬に開始しました。今回の検証は、AIが捕捉した社員が、本当に退職リスクの高いケースなのかを確認するため、2017年9月から半年間実施したものです。

具体的には、面談者が特に問題を感じなかったにもかかわらず、AIが退職リスクが高いと判定した社員約100人を、無作為にグループAとグループBに分けました。グループAの社員には、離職を防ぐための追加面談を行った上で、配置換えやシフト変更等の適切な対策を打ちました。グループBの社員にはそのような特別な追加措置は行いませんでした。その後、それぞれのグループの入社後3カ月間の退職者数

を比較したところ、グループ B の退職率は 37% だったのに対し、グループ A の退職率は 16% に留まりました。21% の差は、統計的に有意な差であることが確認できました。

この結果、AI は退職リスクが高い社員を抽出していることがわかり、同時に退職リスクが高い社員に適切な対策を打てば、退職を防ぐことができる可能性があることがわかりました。

ソラストは、生産性を飛躍的に向上させながら、高いクオリティのサービスを提供していくため、今後も AI をはじめとした有効性の高い ICT を積極的に活用することで、サービス業のデジタルカンパニーへの脱皮を図っていきます。

<AI 導入の経緯>

ソラストは、全国 1,500 以上の医療機関で、受付や保険請求等の医療事務関連サービスを提供しており、2 万人以上の社員が従事しています。新入社員は年間で約 5,000 人に及び、年齢や経験が異なる多様な社員が日々新たに業務に就いています。

今回導入した AI「KIBIT」は、株式会社 FRONTEO（本社：東京都港区、代表取締役社長：守本 正宏）が独自に開発した日本発の AI エンジンです。テキストから文章の意味を読み取り、人の暗黙知や感覚を学ぶことで、人に代わって判断や情報の選び方を再現することができます。

ソラストと FRONTEO は、2016 年 11 月から KIBIT による面談記録解析の PoC（概念検証）に着手。その後さらに大規模なデータでの検証を行いながら、より精度を高める面談記録の記載方法や、面談記録に基づく社員へのサポート内容の仕組みを確立し、2017 年 6 月上旬より本格的な運用を始めました。

KIBIT は、ソラストがこれまで実施してきた社員への面談記録のテキストデータを解析・学習し、不安や不満を抱えている傾向がある社員のコメントを退職につながりやすい順にスコア化して、追加のフォローが必要な対象者を効率的に抽出します。これらの対象者に追加面談を行い、対策を打つことによって、退職を未然に防ぐ確率が上がりました。

以上

— 報道関係者のお問い合わせ先 —

株式会社ソラスト 情報・コミュニケーション企画部 広報室

[TEL] 03-3450-2724 (直通) [Email] koho@solasto.co.jp

株式会社ソラスト（旧社名：株式会社日本医療事務センター）

1965 年に日本初の医療事務教育機関として創業し、2015 年 10 月に創業 50 周年を迎えました。2016 年 6 月 29 日に東証 1 部上場 [6197]。

約 2 万 5 千人の社員を擁するソラストは、全国の医療機関から医療事務を受託する「医療関連受託サービス」をはじめ、首都圏、関西圏、名古屋地区で訪問介護や通所介護などの在宅系サービスと有料老人ホームやグループホームなどの入居系サービスをトータルに提供する「介護サービス」、東京都認証保育を中心とした「保育サービス」を展開しています。

2018 年 3 月期の売上高は 743 億円。

◇ WEB サイト <http://www.solasto.co.jp/>