

ハローワークにおけるデジタル技術の活用について

ハローワークにおけるデジタル技術の活用について

利用者の利便性やマッチングの向上、職員の業務の効率化を図るため、デジタル技術活用を進めている

ハローワークインターネットサービス

※アクセス数：8,500万件/月

○オンライン上で求人・求職申込みを可能とするなど順次サービスを拡大（R2.1～）

⇒求人申込みの約85%がオンライン、求職者の約45%がオンラインサービスを利用。

○リニューアルにより求職者の利便性を向上（R8.3～）

⇒求人のかたん検索機能、特集求人検索機能などを追加。

⇒今後とも、SEO対策も含む更なる利便性向上の取組を順次、進める。

※この他、オンライン職業相談サービスについても全国に導入（R4.4～）



AIの活用

○ハローワーク職員向けの職業紹介業務へのAI活用実証事業（R7年度）

⇒AI活用実証事業の結果等も踏まえ、今後の対応方針を検討し、見直す予定。

○ハローワークインターネットサービスの利用者向けのAI活用実証事業（R7年度）

⇒AI活用実証事業の結果も踏まえ、ハローワークサービスに関する問い合わせの自動受付・回答を行うチャットボット機能に、求人検索機能を追加し、更なる実証実験を開始予定（R8年度）。

ハローワークでのAI活用①

ハローワークのマッチング機能の強化に向け、AI実証事業の結果等を踏まえ、段階的にAI活用の検討も進める

1.ハローワークにおいて職業紹介を行う職員向け

- 令和7年度、全国10カ所のハローワーク(*)で、**職員向けに、①求職者への「おすすめ求人」、②求人者への「求人条件緩和案」**の2つの提案業務にAIを活用(AIによる推論を実施)。

(*) 10所: ①北海道(札幌北所)、②山形(山形所)、③東京(大森所)、④新潟(新潟所)、⑤静岡(富士所)、⑥愛知(春日井所)、⑦京都(宇治所)、⑧広島(広島所)、⑨愛媛(松山所)、⑩鹿児島(国分所)



①求職者への「おすすめ求人」提案

個々の求職者の求職条件を基に、登録求人の中から「マッチ度」等が上位10件の求人を提案

②求人者への「求人条件緩和案」提案

未充足の求人に関し、「応募率」等が改善する複数の求人条件緩和案を提案

- AI提案内容の採否の**最終判断は、引き続き職員が実施。**

(実証期間 R7.9~R8.2)

2.ハローワークインターネットサービスを利用する利用者向け

- 令和7年度、ハローワークインターネットサービスの利用者(*)向けに、**AIによるチャットボット**を導入し、求職・求人者からの問い合わせに対応。

*実証事業に同意をした求職者・求人者(1000人対象)



・生成AIによるチャットボットにより、**求職・求人者の問い合わせに対し、リアルタイムで自動回答**

・問い合わせ内容は、**求職活動の進め方や求人提出の方法など、様々なものに対応**

※ ハルシネーションを防ぐため、生成AIが回答根拠として学習するデータは、事前に提供したコールセンターのFAQや、厚生労働省HP・HWIS等に掲載されている内容に限定し、回答にあたってはそれらのみに基づいて回答を生成。

- AIによる回答では、制度の説明や必要なサイトへの案内のほか、**職業相談や紹介を希望する者等に対しては、ハローワークに誘導。**

(実証期間 R8.1~R8.3)

ハローワークでのAI活用② ～令和7年度AI実証事業（結果概要）～

1. ハローワークにおいて職業紹介を行う 職員向け

① 求職者への「おすすめ求人」提案

- AIが提案した「おすすめ求人」へのHW職員の評価の約7割が「**妥当ではない**」評価
- 評価理由は①「**職種・仕事のミスマッチ**」が37%、②「**年齢のミスマッチ**」が13%
- ▶ 次の改良などにより、AI精度向上の可能性あり
 - ① 学習データ（現在は数字5桁の職業分類コード等）に、新たに「**職種名**」や「**仕事の内容**」欄の**自然言語情報を追加**
 - ② 求職者の年齢に応じ、予め推論対象求人から年齢制限のある求人を除外

② 求人者への「求人条件緩和案」提案

- AIが提案した「求人条件緩和案」へのHW職員の評価の約8割が「**妥当ではない**」評価
- 評価理由は「（緩和案の賃金・休日等の）**内容の妥当性・数値不足**」が53%、「**変更困難な項目**」が30%
- ▶ 個々の企業が納得できる妥当性を補うための学習データの追加に限界（職種・地域等を考慮した求人条件緩和の結果として充足求人に関するデータが存在しない）があるが、AIのほか、**地域内の労働市場に関する客観データを可視化**（別紙1参照）することで求人者サポートが可能

- 令和8年度は、実証事業の結果等を踏まえ、検討し、**見直す予定**。

2. ハローワークインターネットサービスを利用する 利用者向け

【AIチャットボットの性能・ニーズ】

- 利用者の問い合わせに対する解決率などの指標で評価

主な指標	内容	結果
問い合わせ解決率（AI精度）	利用者がAIの回答で問い合わせが解決したと思った割合	71%
レスポンス速度（使いやすさ）	質問からAIが回答するまでの時間（秒）とそれに対する利用者の評価（5点満点）	約9.6秒 平均2.79点
再利用意向度合い（サービスの質の向上）	利用者がまたAIチャットボットを利用してみたいと思った度合い（5点満点）	平均3.04点

- 「**問い合わせ解決率**」は7割（5点満点で3点（真ん中）以上）を超え、**再利用の意向を示す者も一定数あり**
- 一方、**レスポンス速度への評価がやや低く**（※）、回答範囲外だった「**求人検索**」等への**ニーズ**（別紙2参照）を確認
（※）個人情報等の出入力の制限（ガードレール）等が速度低下の要因の可能性
- ▶ チャットボットへの**生成AI活用の可能性**が示唆。機能向上のため、実証事業を継続することが必要。
また、「**求人検索**」などの**追加機能**により、より幅広い利用者が活用する可能性あり

- 令和8年度は、更なる検証のため、**実証事業を継続中**。
（求人検索機能や音声認識等（別紙3）を追加検証）

(別紙1) 地域・職種別の賃金等の地域の労働市場に関する客観データの可視化<イメージ>

求人番号

求人検索

求人詳細情報

ヒストグラム

基本統計値	勤務時間 (時)
平均値	9.0
中央値	9.0
最頻値	8.0

求人条件変更 (緩和後) の求職者数

緩和項目	緩和内容	求職者数変移
支給額	1.1倍	+5人
...

全画面表示

ポイント表示設定

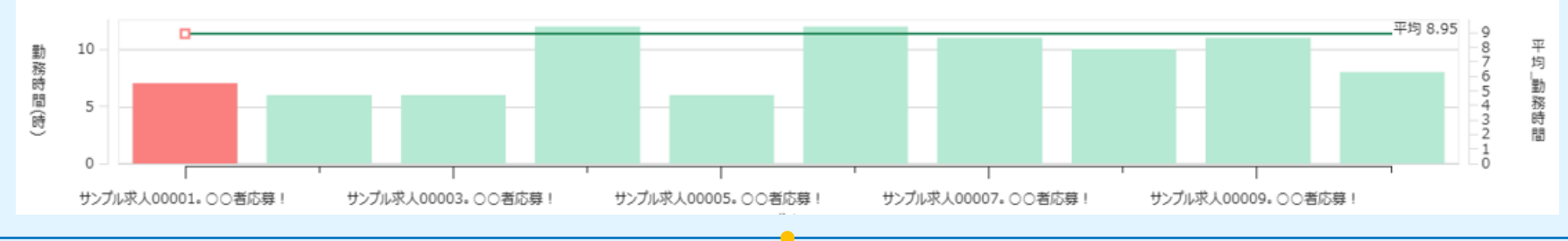
- 勤務時間
- 勤務時間
- 時給
- 月給
- 年間休日数
- 従業員数
- 時間外労働時間

地図要素一覧

名前	種別
三重県津市島...	ポイ...
京都府京都市...	ポイ...
佐賀県佐賀市...	ポイ...
兵庫県神戸市...	ポイ...

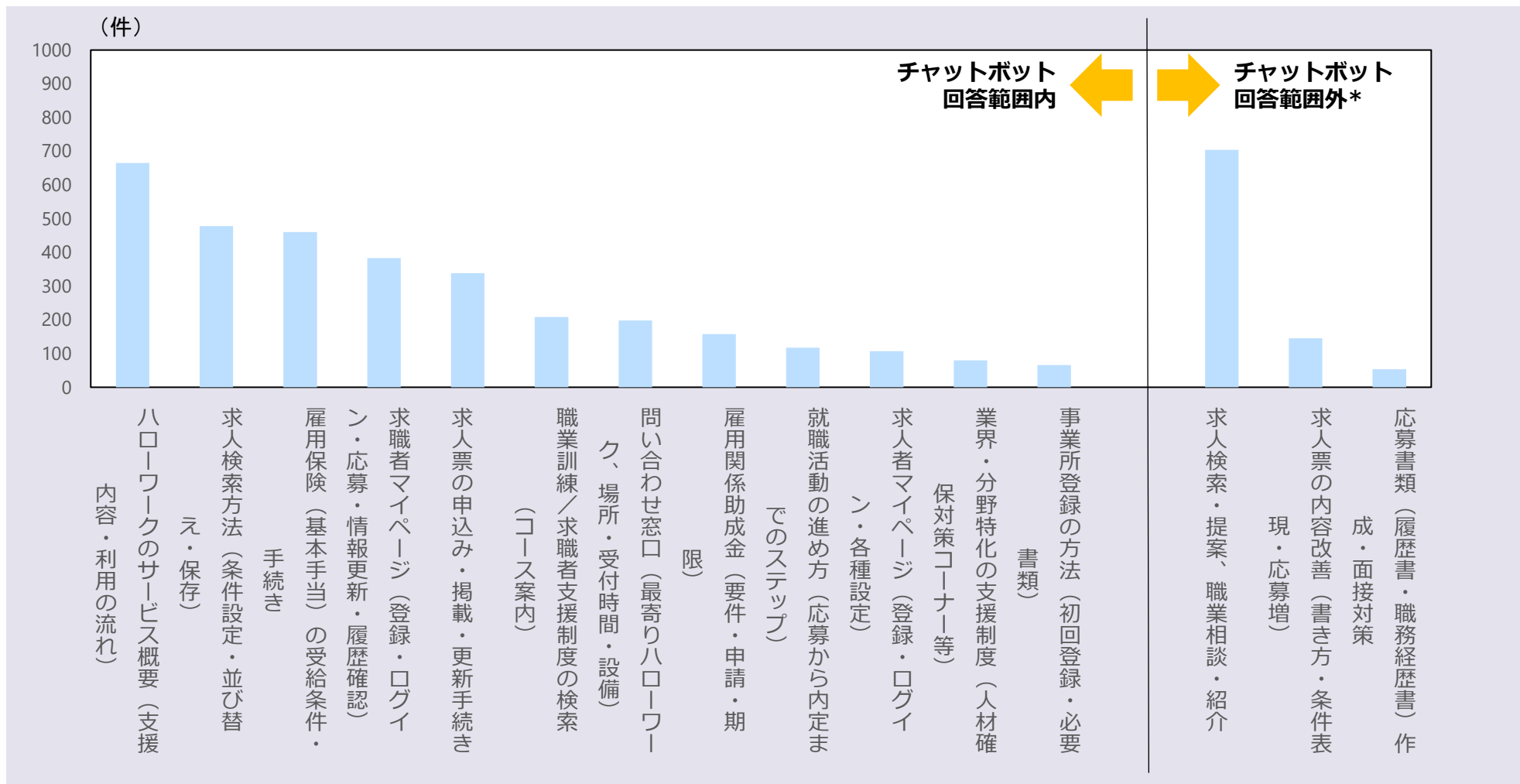
求職者情報を活用し、「求人条件を変更することで希望求職者数がどの程度増加するのか」といった具体的な数値データを根拠情報として提示。

地域・職種・相場等との比較情報



過去データをもとに地域・職種・相場といった客観的な情報を提示する。

(別紙2) チャットボット利用者からの主な問い合わせ内容



*回答範囲外の問い合わせに対しては、ハローワークへ誘導のみ実施 (質問に対する直接の回答は行わない)

(別紙3) 令和8年度 ハローワークインターネットサービスにおけるデジタル技術概念実証に係る調査研究事業

1 事業の目的

近年、AIを始めとしたデジタル技術が進展する中で、民間分野を中心として、労働力需給調整分野におけるデジタル技術の活用の検討が進んでいる。こうした中で、公的機関であるハローワークのオンラインでのサービスの提供を行っているハローワークインターネットサービス（以下「HWIS」という。）について、デジタル技術の活用を検討するため、概念実証に係る調査研究等を行う。

2 事業の概要・実施主体

○事業の概要

HWISにおいてデジタル技術の活用を検討した結果、「コンシェルジュ機能」（※1）を行うこととした。

※1.チャットボットにより求職活動の進め方などの質問に応答し、必要なサイトへの案内やハローワークへの誘導等を行う機能

○実施内容（HWIS上での実証実験（β版でのリリース））

①システム構築

実証実験（コンシェルジュ機能）用のデジタル技術を活用したシステムを構築（β版）

②参加者募集

利用規約に誤回答リスク等を記載した利用規約に同意することが参加の条件

③実証実験

- ・ HWIS上のリンクを押下
- ・ リンク先のシステムにログイン
- ・ コンシェルジュ機能に質問
- ・ 改善点・不具合等を報告

実施主体：委託事業（民間企業）

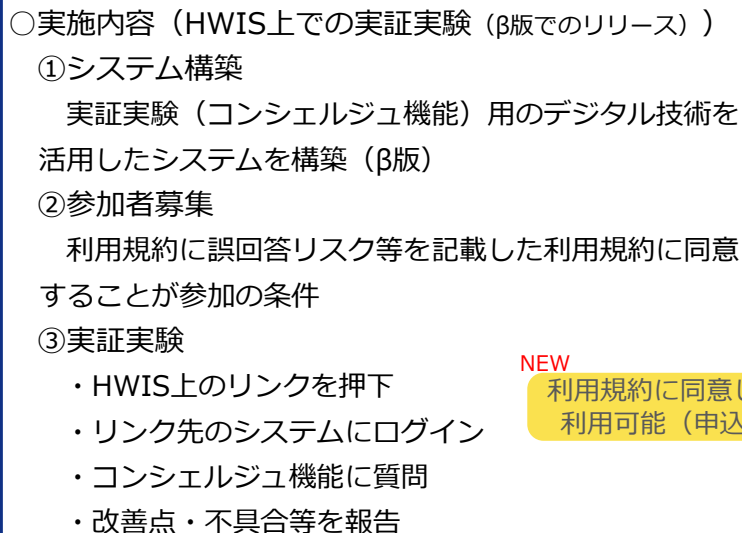
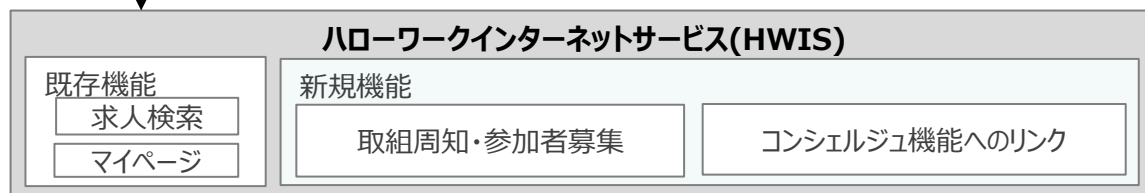
【実証実験のイメージ】

NEW

「求人検索・関連求人表示」機能を追加

①システム構築

実証実験用デジタル技術システム（β版）



NEW

音声認識も可能に

※一般参加モニターの音声入力に関するニーズも確認。

NEW

利用規約に同意した者すべてが利用可能（申込制にしない）

取組参加者（利用規約に同意）



求職者



求人者(事業所)

- AI活用の方針として、「AIで職員のすべての仕事を代替するわけではなく、あくまでハローワークサービスの利便性を高めるためのツール」という前提のもと、以下の実現を目指す。



利便性向上

利用者からの問い合わせ、初期登録や履歴書・求人票作成・添削、検索等をAIによりサポートすることで、問い合わせへの迅速な回答やデータ登録の負荷低減を実現し、ハローワークインターネットサービス等の利便性を向上する



利用者層 拡大

窓口に行くことに対して心理的負荷が高い利用者や、子育てや既存業務で窓口へ相談に行く時間が取れない利用者、視覚/聴覚障害を有する利用者も使いやすいサービスにすることで、より幅広く多くの利用者に活用いただけるようハローワークインターネットサービス等の機能を向上する



サービス 品質向上

職員がAIを活用することにより効率的なヒアリングを実施し、利用者一人ひとりのニーズに合わせた、より良い提案の提供を図る。また、AIによって事務作業をサポートして職員の業務負荷を軽減することで、職員は求職者一人ひとりに対してより丁寧な対応が可能になり、より高品質な窓口サービスの提供を実現する