

## 調査の概要

- 令和4年度に厚生労働省委託事業として、職業紹介事業等の今後の在り方についての調査・研究事業を実施し、**職業紹介事業者等のテクノロジーの活用の実態を明らかにすることを目的に、アンケート・ヒアリング調査を実施。**
- 令和5年2月にとりまとめられた令和4年度職業紹介事業等の今後のあり方についての調査・研究事業調査結果報告書には、「雇用仲介に関わる事業者の概況」、「雇用仲介におけるテクノロジーの活用状況」、「テクノロジー活用の進展度に応じた傾向の違い」、「先進的な企業のテクノロジー活用事例」などが盛り込まれている。

### <アンケート調査について>

求人・求職者情報の処理から選考にあたってのAIの使用等を含めたテクノロジーの活用について、職業紹介事業者／募集情報等提供事業者／求人者へのアンケート調査を実施。有効回答350法人。

### <ヒアリング調査について>

テクノロジーの活用についての取組が進んでいる事業者へのヒアリング調査を実施。38社。

### <参考>

- 雇用仲介事業に関する制度の改正について（令和3年12月8日労働政策審議会建議）抜粋  
「AIやマッチングアルゴリズムの使用に係る留意点、労働条件の明示等その他の論点についても、今後、今回講じる具体的措置の状況を踏まえ必要に応じて検討を進めていくことが適当である。」
- 雇用保険法等の一部を改正する法律案に対する附帯決議（令和4年3月29日参議院厚生労働委員会）抜粋  
「雇用仲介サービスに係る人工知能の利用に関し、実態の把握及び調査研究を実施し、労働者保護の観点から、必要な対策を検討すること。」

# 調査結果の概要

## ① 雇用仲介に関わる事業者の概況

- 職業紹介事業と募集情報等提供事業の双方を運営する事業者が、各々4～5割程度存在している。
- 募集情報等提供事業者においては、通常の求人メディア（92%）に次いで、人材データベース（26%）を提供する事業者が多い。（アグリゲーター（クローリング型求人メディア）については7%と少ないが、これを行う事業者の存在感が増しているとのヒアリング意見があった。）
- 求人者が雇用仲介サービスを選ぶ際には、登録者の質（68%）、数（54%）を重視する一方、マッチング・レコメンド機能は、29%の企業しか重視していない。

## ② テクノロジー活用状況

- テクノロジーの活用によって得られている効果は、いずれの業態でも、「求人企業開拓・求職者確保・入力・管理」の効率化に関わる領域で効果を得ている事業者が多い一方で、「検証」や「マッチング/レコメンド/選考」で効果を得ている事業者は相対的に少ない。ただし「マッチング/レコメンド/選考」は今後強化したい点として多く挙げられており、取組が拡大していく可能性がある。
- 職業紹介事業者、求人者におけるマッチング/選考は担当者の判断が中心。また、募集情報等提供事業者では、自社アルゴリズムの活用が進んでいる。

## ③ テクノロジー活用の進展度に応じた傾向の違い

- テクノロジー活用によって、まずは「情報の取得・入力/管理の効率化」が進み、その後「情報の検証の効率化」（手動・目視以外の検証）「情報の活用（マッチング/レコメンド/選考の質・スピードの向上等）」が進む傾向。
- 事業形態によらず、テクノロジー活用が進んでいる事業者の方が、検索機能やアルゴリズムを用いたマッチング/レコメンド/選考を実施しており、特に募集情報等提供事業者ではその傾向が強い。
- テクノロジー活用が進んでいる事業者の方が、項目全般でリスクへの対応の実施度合いが高い。

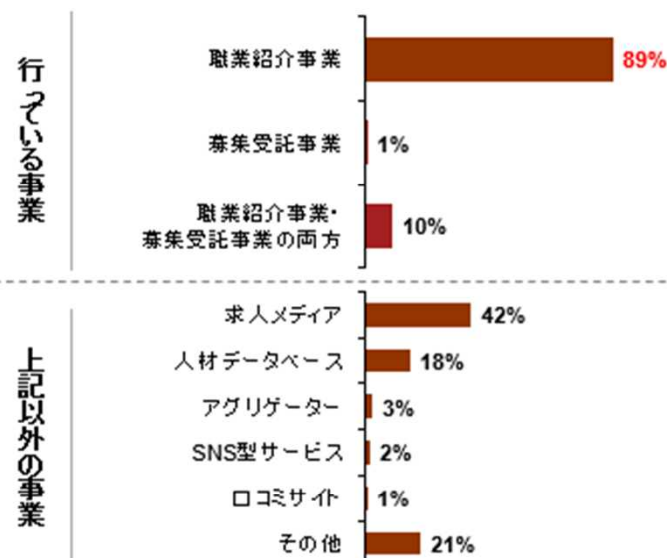
## ④ 先進的な企業のテクノロジー活用事例

- 事業形態ごとの特徴に合わせ、幅広いプロセスでテクノロジーを活用している。
- 個人情報保護、的確表示遵守、マッチング レコメンド選考時のバイアス等の排除、その他の事業上のリスクへの対処を網羅的に実施している。

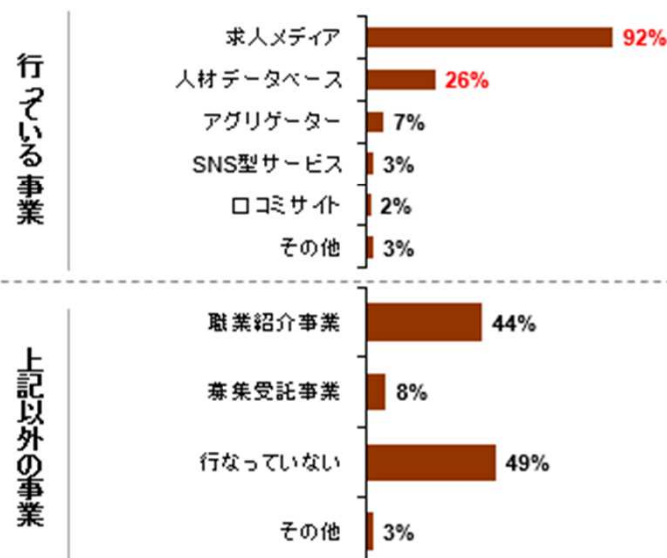
# ①雇用仲介に関わる事業者の概況

## 事業者の概況

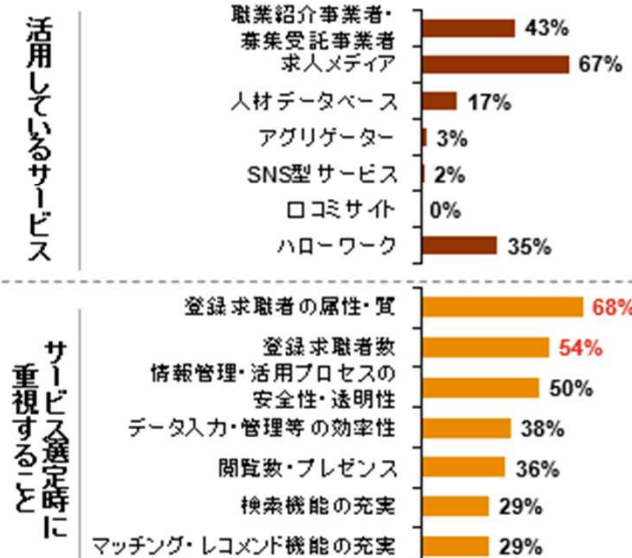
職業紹介事業者 (n = 151)



募集情報等提供事業者 (n = 61)



求人者 (n = 138)



ヒアリング調査で得られたコメント

自社の募集情報等提供事業の各機能を職業紹介事業内でも活用するケースが増えている  
 “募集情報等提供事業も運営しており、レコメンド機能や、人材DB機能を職業紹介事業内でも活用している”

人材データベースやアグリゲーターの存在感が増している  
 “募集情報等提供事業では人材DB機能を提供する事業者が増えている”  
 “人材DBやアグリゲーターの存在感が増し、求職者確保のあり方が変化している”

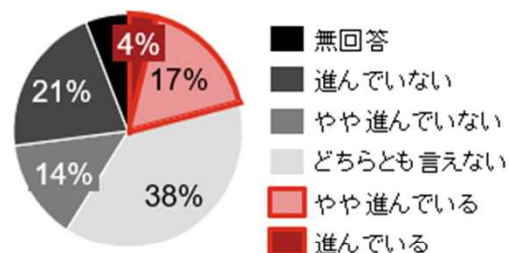
求人者は、登録者の質・数を重視している  
 “人材DB等を使う際は、可能性のある人材にできるだけ広くアプローチすることが重要なのでレコメンド機能の精度等は重視していない。募集ポジション別にレコメンドがされるのであれば、活用するかもしれない”



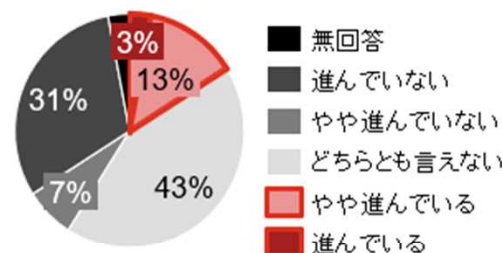
# ①雇用仲介に関わる事業者の概況

## テクノロジー活用の進展度／事業規模の分布

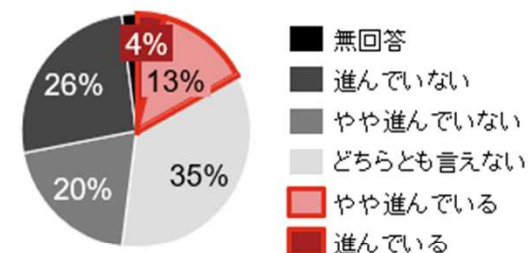
職業紹介事業者



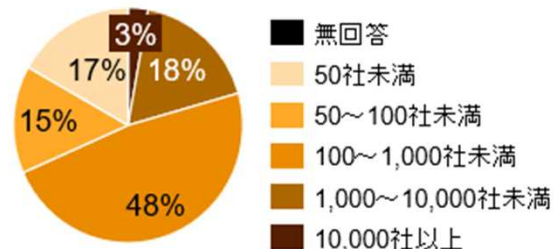
募集情報等提供事業者



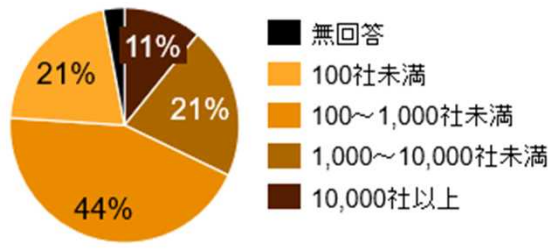
求人者



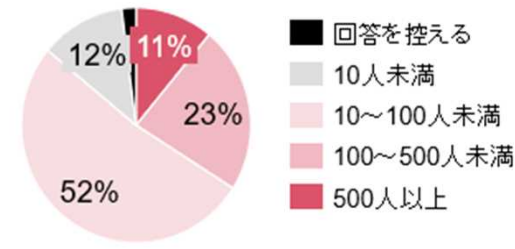
取引企業数



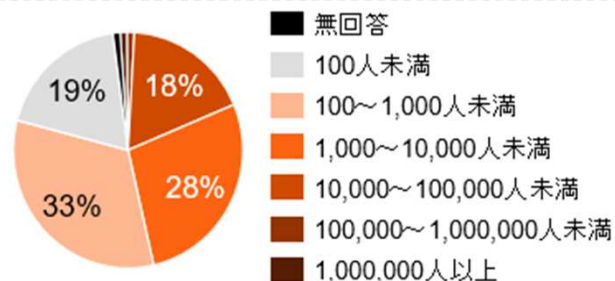
取引企業数



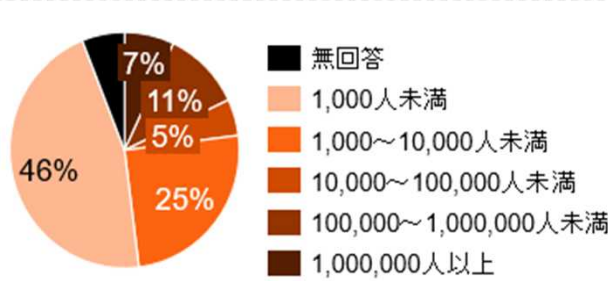
採用人数…新卒



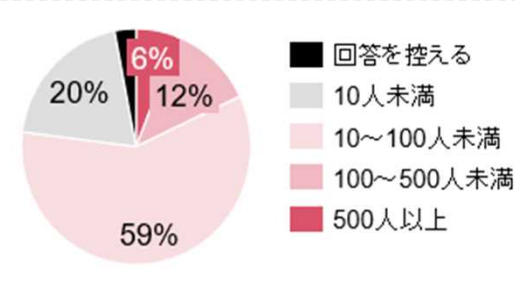
登録求職者数



登録求職者数



採用人数…中途



## ②テクノロジー活用状況

### 得られている効果

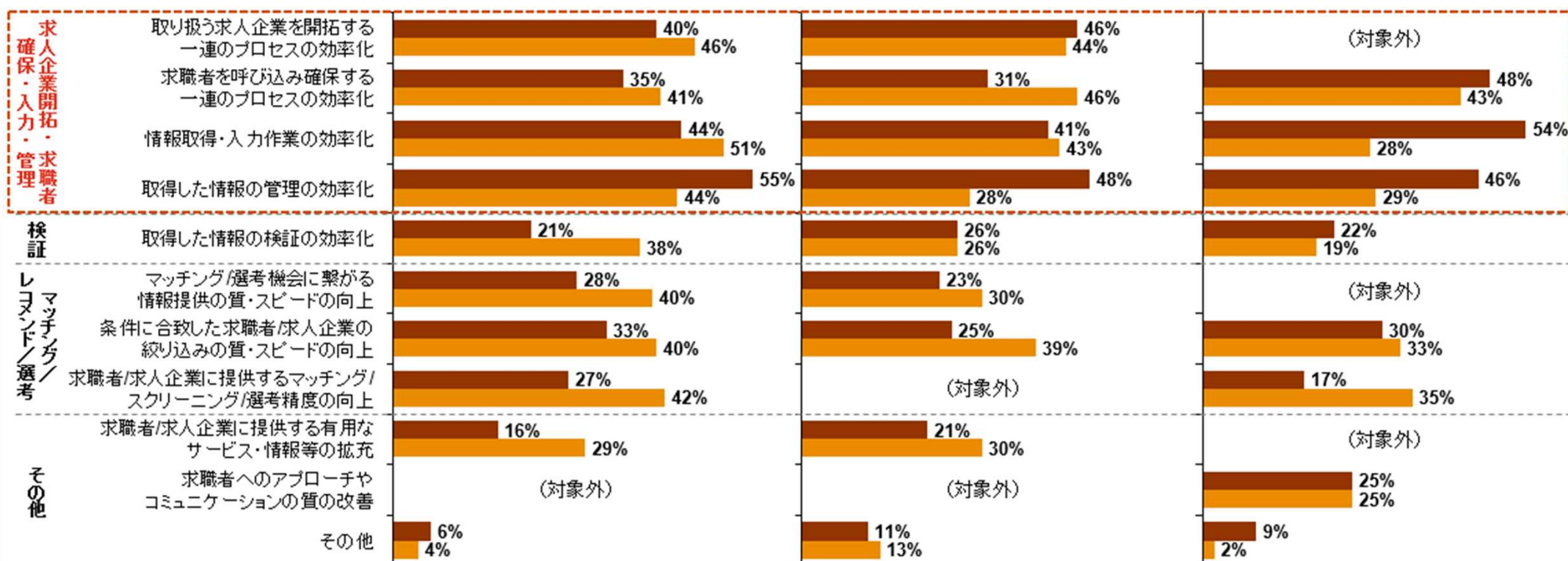
- 事業形態によらず、「求人企業開拓・求職者確保・入力・管理」の効率化に関わる領域で効果を得ている事業者が多い一方で、「検証」や「マッチング/レコメンド/選考」の領域で効果を得ている事業者は相対的に少ない。ただし、「マッチング/レコメンド/選考」の領域では、事業形態によらず今後強化したいこと/期待することの回答比率が得られている効果を上回っており、今後、取り組みが広がっていくことが想定される。

■ 得られている効果  
■ 今後強化したいこと(a,b)  
■ 今後a,bに期待すること(c)

a.職業紹介事業者

b.募集情報等提供事業者

c.求人者



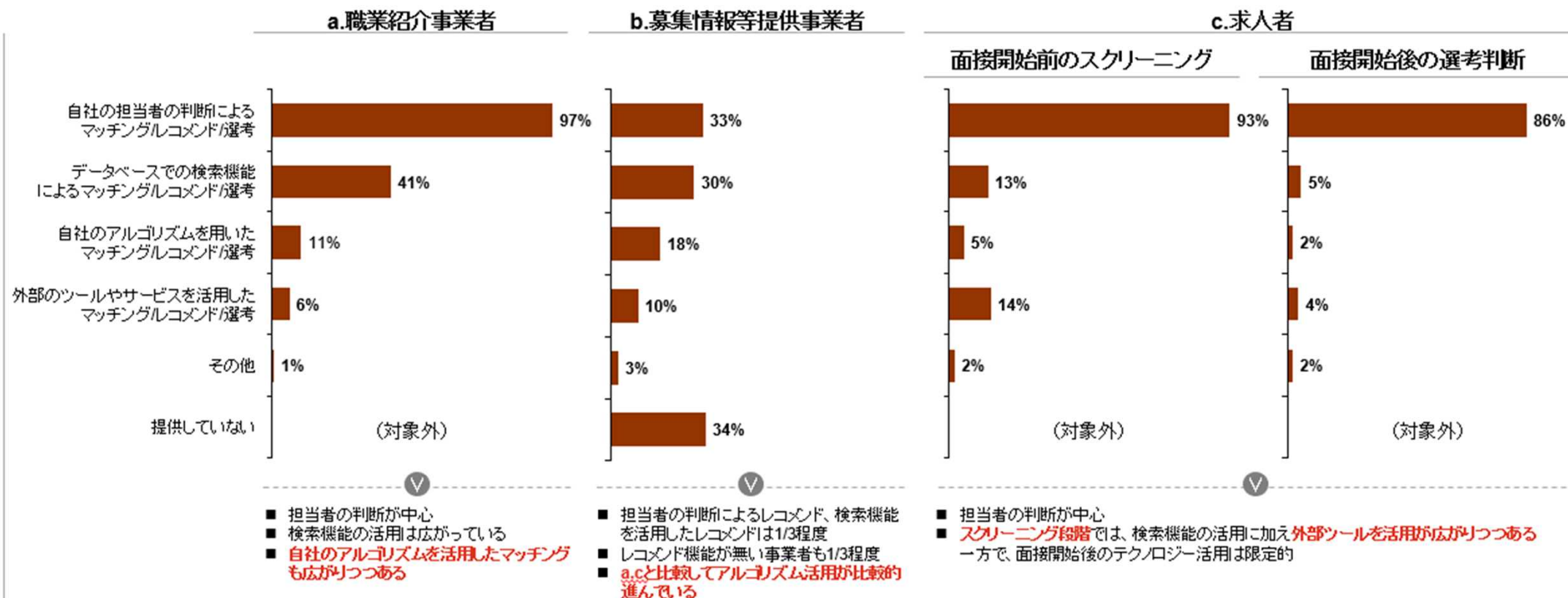
(※) 調査報告書を一部加工したものを掲載している。



## ②テクノロジー活用状況

### プロセス | 情報の活用

- a.職業紹介事業者/c.求人者におけるマッチング/選考は担当者の判断（+検索機能の活用）が中心だが、aの自社アルゴリズム活用やcのスクリーニング時の外部ツール活用が広がりつつあるものと見受けられる。また、b.募集情報等提供事業者では、a,cと比較すると自社アルゴリズムの活用が進んでいる。



### ③テクノロジー活用の進展度に応じた傾向の違い

#### テクノロジー活用により得られている効果

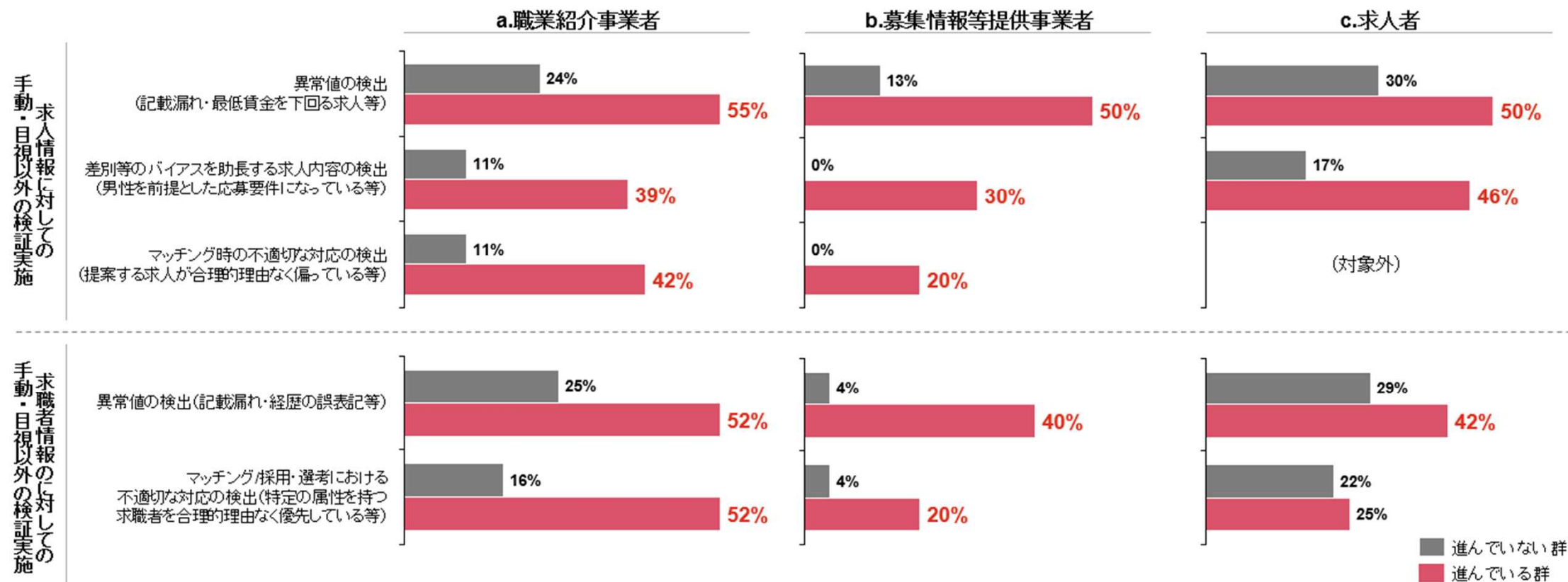
|                                      | 職業紹介事業者 |            |        | 募集情報等提供事業者 |            |        | 求人者     |            |        |
|--------------------------------------|---------|------------|--------|------------|------------|--------|---------|------------|--------|
|                                      | 進んでいない群 | どちらとも言えない群 | 進んでいる群 | 進んでいない群    | どちらとも言えない群 | 進んでいる群 | 進んでいない群 | どちらとも言えない群 | 進んでいる群 |
| 取り扱う求人企業を開拓する一連のプロセスの効率化             | 29%     | 36%        | 73%    | 22%        | 65%        | 50%    |         |            |        |
| サービス利用者となる求職者を呼び込み確保する一連のプロセスの効率化    | 22%     | 44%        | 45%    | 30%        | 23%        | 60%    | 35%     | 54%        | 75%    |
| 情報取得・入力作業の効率化                        | 31%     | 56%        | 48%    | 26%        | 50%        | 60%    | 48%     | 54%        | 71%    |
| 取得した情報の管理の効率化                        | 49%     | 58%        | 67%    | 35%        | 62%        | 50%    | 35%     | 52%        | 67%    |
| 取得した情報の検証の効率化                        | 13%     | 20%        | 39%    | 13%        | 31%        | 50%    | 19%     | 19%        | 38%    |
| マッチング・選考機会に繋がる情報提供の質・スピードの向上         | 16%     | 29%        | 52%    | 9%         | 19%        | 70%    |         |            |        |
| 条件に合致した求人企業・求職者の絞り込みの質・スピードの向上       | 33%     | 32%        | 42%    | 17%        | 23%        | 50%    | 21%     | 33%        | 54%    |
| 求人企業・求職者に提供するマッチング精度／スクリーニング・選考精度の向上 | 25%     | 31%        | 30%    |            |            |        | 11%     | 19%        | 29%    |
| 求人企業・求職者に提供する有用なサービス・情報等の拡充          | 18%     | 14%        | 21%    | 17%        | 15%        | 50%    |         |            |        |
| 求職者へのアプローチやコミュニケーションの質の改善            |         |            |        |            |            |        | 21%     | 27%        | 33%    |
| その他                                  | 15%     | 2%         | 0%     | 26%        | 4%         | 0%     | 19%     | 2%         | 0%     |

(※)調査報告書を一部加工したものを掲載している。

### ③テクノロジー活用の進展度に応じた傾向の違い

#### 情報の検証

- 事業形態によらず、テクノロジー活用が進んでいる事業者の方が、手動・目視以外の検証を実施している傾向があった。



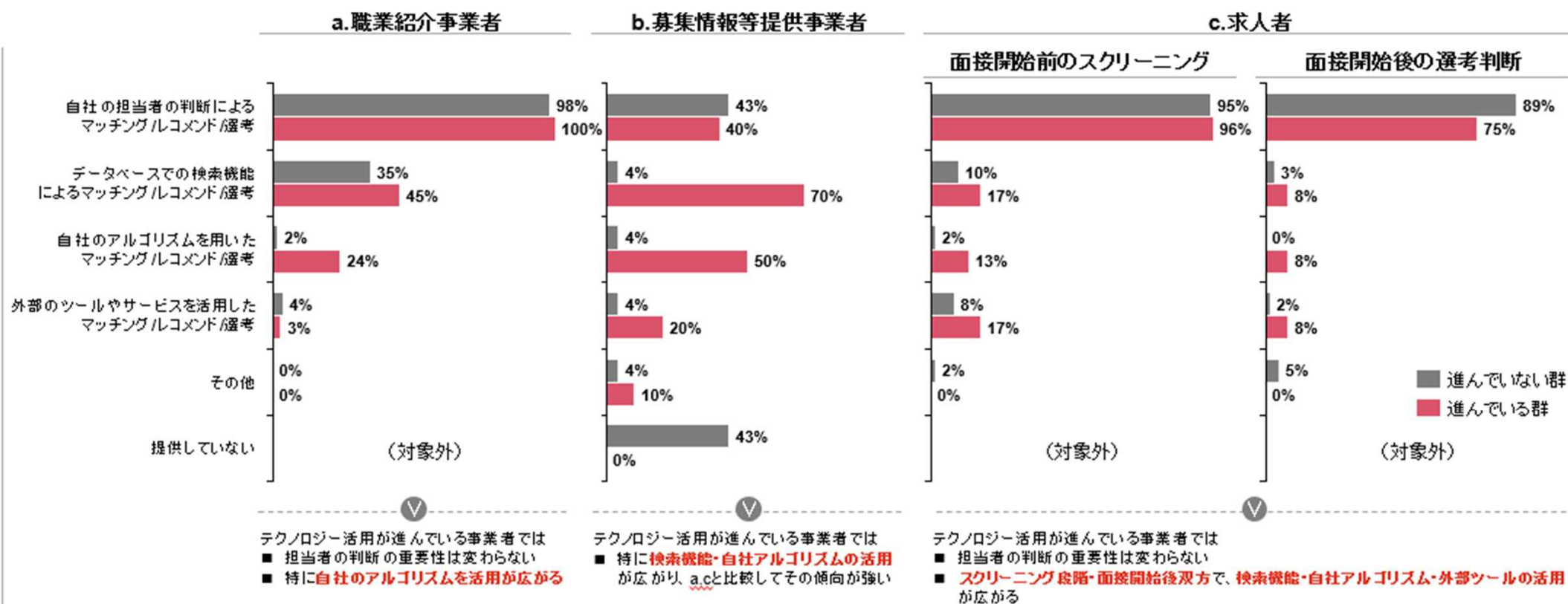


### ③テクノロジー活用の進展度に応じた傾向の違い

#### 情報の活用

- 事業形態によらず、テクノロジー活用が進んでいる事業者の方が、検索機能やアルゴリズムを用いたマッチング/レコメンド/選考を実施しており、特にb.募集情報等提供事業者ではその傾向が強い。一方で、a.職業紹介事業者/c.求人者では、テクノロジー活用が進んでも担当者の判断の重要性は変わらない状況が見受けられる。

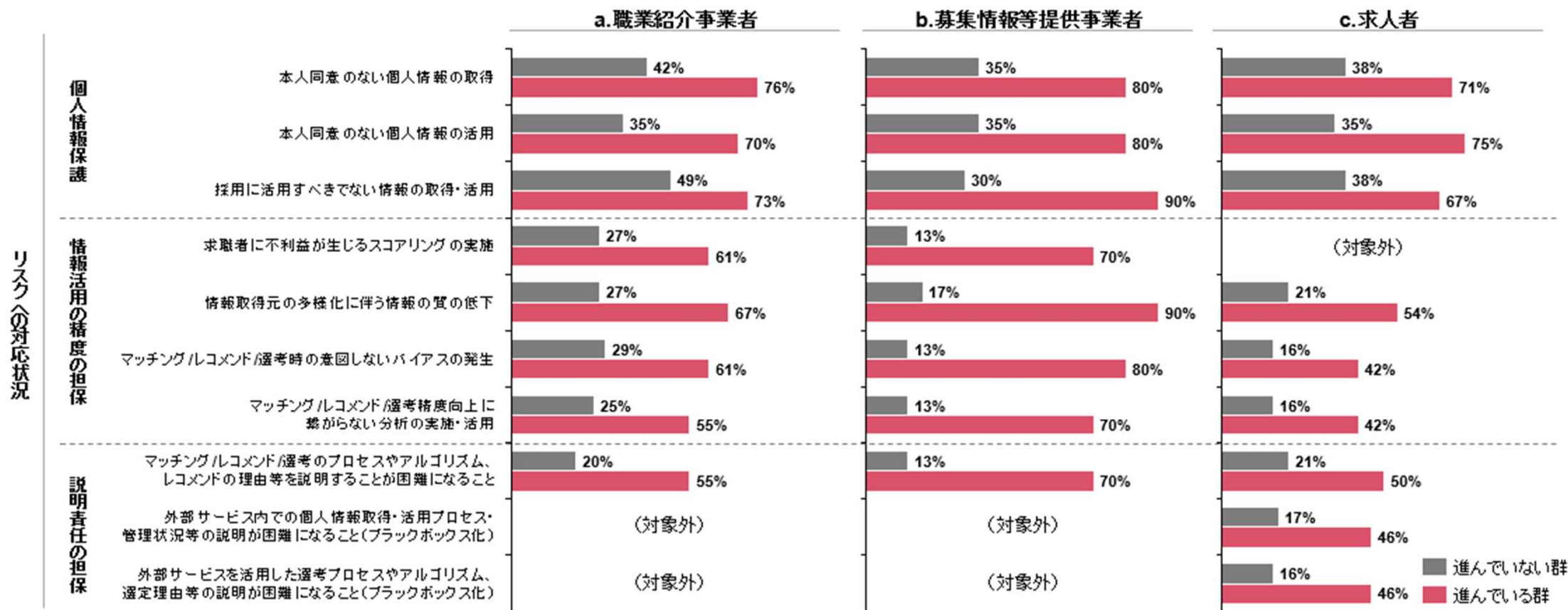
求職者／求人情報の活用方法



### ③テクノロジー活用の進展度に応じた傾向の違い

#### リスクへの対応

- テクノロジー活用が進んでいる事業者の方が、項目全般でリスクへの対応の実施度合いが高い。



## ④ 先進的な企業のテクノロジー活用事例

### 活用事例

○ 先進的な企業は、事業形態ごとの特徴に合わせ、幅広いプロセスでテクノロジーを活用している。

| 業務プロセス                     |      | 職業紹介事業者                    | 求人情報提供+人材DB               |
|----------------------------|------|----------------------------|---------------------------|
| 求職者確保                      |      | 外部サービスを活用した求職者確保の効率化       | ユーザー訴求力が高い診断系サービス拡充 等     |
| 求人企業開拓                     |      | MA*1ツール等による求人企業へのアプローチ最適化  | MA*1ツール等による求人企業へのアプローチ最適化 |
| 情報の取得・入力                   |      | 外部サービスとのデータ連携自動化           | 外部サービスとのデータ連携自動化          |
| 情報の管理                      |      | 自社/外部システムによる情報管理           | 自社システムによる情報管理             |
| 情報の検証                      | 求人   | 求人内容の自動チェック・アラート           | 求人内容の自動チェック・アラート          |
|                            | スカウト |                            | スカウト文面の自動チェック・アラート        |
| 情報の活用<br>(マッチング/レコメンド/選考等) |      | 自社/外部ツールを活用したマッチングの判断の補助*2 | 求職者向けの求人レコメンド/検索機能        |
|                            |      | マッチング・提案時の検索業務の省力化         | 求人者*3向けの求職者レコメンド/検索機能     |
| その他                        |      |                            | 適性診断等を活用したキャリアに関する情報提供    |

\*1 MAツール: マーケティングオートメーションツール

\*2 a.b双方の事業を運営している場合、a.職業紹介事業内でエージェントがb.募集情報等提供事業内のレコメンド・検索等の機能を活用して、求職者にサービスを提供しているケースもある。

\*3 求人者に加えて職業紹介事業者が活用することもある。



## ④ 先進的な企業のテクノロジー活用事例

### リスクへの対応方法

- 先進的な企業は、事業形態やテクノロジー活用方法ごとに生じ得る問題を理解した上で、個人情報保護、的確表示遵守、マッチング レコメンド選考時のバイアス等の排除、その他の事業上のリスクへの対処を網羅的に実施しており、特にマッチング／レコメンド／選考に関わる領域では複合的な対策を実施している。

| リスク対応の観点                         | 職業紹介事業者                                  | 求人情報提供+人材DB                              |
|----------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------|
| 個人情報保護                           | 個人情報管理体制構築・同意取得の徹底<br>求人者に個人が特定されない工夫の徹底 | 個人情報管理体制構築・同意取得の徹底<br>求人者に個人が特定されない工夫の徹底 |
| 的確表示順守                           | 求人内容の自動/目視確認<br>・求人者への定期的な確認             | 求人内容の自動/目視確認                             |
| マッチング/レコメンド/選考における情報活用時のバイアス等の排除 | マッチングに活用するアルゴリズムの精度検証                    | レコメンドのバイアス・偏りの定期的な検証・是正                  |
| その他の事業上のリスクへの対処                  | 複数サービスからの重複応募の管理・対応徹底                    | スカウト文面の自動/目視確認                           |