好事例9 採用選考における企業イメージアップマニュアル

内容

この企業の総務課長は、公正採用選考人権啓発推進員として研修会に出席することなどを通じて採用面接における留意事項についても十分理解をしていました。しかし、採用面接を行う役員が、しばしば適性と能力に関係のない質問を行うことがあり、せっかくの研修の成果を社内で活かせない状況にありました。

このような中で、あるとき総務課長は、

①コンプライアンス、個人情報保護など、国民が企業を見る目が厳しくなってきていること

②インターネットの掲示板において応募者が各求人企業の応対ぶりについて書き込みをしており、応対の良し悪しが学生の間に企業イメージとしてすぐに広まる傾向があること

などについて役員に報告をするとともに、企業が採用選考にわたってしっかり応対すると、学生からの評価も高まり、優秀な人材も採用しやすくなることについて説明を行いました。

これを契機に「採用選考における企業イメージアップ作戦」を行うことが役員会で決まり、総務課長が「作戦マニュアル」の原案を作ることになりました。

このマニュアルは、求人広告から採用内定に至るまでの採用選考プロセス全般において、応募者に対してどのように企業の好印象を与えるかというマニュアルですが、当然そこには『公正な採用選考』の考え方が貫かれており、面接時に尋ねてはならないことなどの項目も盛り込んであります。 さらには、応募者に対し「当社は、公正な採用選考を行います。」と会社説明会や面接時に宣言することが盛り込んであります。

好事例10 面接マニュアルに具体的な質問内容を記載

内容

この企業では面接時の質問内容が行き当たりばったりにならないよう、事前に応募者の適性・能力を判断するための評価項目と以下のような具体的な質問内容を面接マニュアルに記載しました。実際の面接時には会話の流れから応募者の回答について掘り下げて、面接マニュアルに記載された質問以外も更に質問することもありましたが、事前に「就職差別につながるおそれのある項目」についても面接担当者全員が十分な打合せにより認識を深めていたため、問題となる質問は行われず、面接は適正に行われたとのことです。

①導入（応募者の緊張をほぐすための簡易な質問）

- （挨拶）、○○さんですか。
- 簡単に自己紹介をお願いします。
- 筆記試験はうまくできましたか。
- 緊張されていますか。
- 面接会場へは迷わず来られましたか。

②志望動機・就労意欲（適性・能力）

- 何故、この仕事（業界）に就職しようと思ったのですか。
- 何故、（複数の会社の中から）当社に応募したのですか。
- 当社でどのような仕事をしたいですか。
- （仕事内容を説明した上で）この仕事を行えそうですか。
- この仕事をする上で重要なことは何だと考えますか。
- この仕事（業界）と同様の職務経験や役立つ経験があれば、その内容（どのようなポジションでどのようなことをしていたのかなど）を具体的に話してください。

●資格・特技を活かした（必要とする）業務経験があれば、どのようなことをしていたのか具体的に話してください。
●人（お客や職場の同僚）に物事をわかりやすく説明するために大切なことは何だと思いますか。
●パソコンを使っての書類作成は得意ですか。

③企業研究・情報収集
●当社（製品）の特色（強み）は何だと思いますか。
●当社（製品）が他所より優れている点は何だと思いますか。

④問題解決能力
●上司や同僚と意見が合わない場合はどうしますか。
●仕事の中で困難な状況に直面した時どうしますか。
●仕事の中でわからないことがあった場合、どのように対応しますか。

⑤自己ＰＲ
●自分の強み（長所）は何だと思いますか。それを当社の仕事でどのように発揮しますか。
●採用された場合、与えられた仕事にどのような姿勢で臨みますか。
●当社での仕事にあなたのどのような面を活かしたいと思いますか。

⑥勤務条件
●1か月に○○時間くらい残業がありますが勤務できますか。
●繁忙期には休日出勤がありますが勤務できますか。
●立ち仕事が多いですが、この仕事を行うことが可能ですか。

⑦質疑応答
●お疲れ様でした。これで質問は終了です。○○さんから何か質問はありますか。
●採否結果は、○日までに連絡します。お疲れ様でした。

問題事例 10　面接を受ける前の待合室において不適切な質問

考え方

この会社では、待合室で面接試験を待っている応募者に対して、面接担当者ではない社員の1人が応募者をリラックスさせるため、身近な話題を話しかけました。話が進むにつれ応募者の家族の話になり、母子家庭だったことからその生い立ちなど、聞かれたくないことを質問されました。

その後、本人は、待合室での出来事が気になってしまい面接の場において集中出来ず、自分の力を発揮することが出来ませんでした。

募集する側は、面接試験だけを気をつけておけばよいというわけではなく、試験前や試験後の応募者との会話においても不適切な質問をしないよう気をつける必要があります。また、面接担当者のみならず、応募者に接触する社員についても認識すべきものです。家庭環境等に関する質問は、応募者を傷つけ、そのため受けた心理的打撃が面接時の質問の受け答えにも大きく影響し、不採用に追い込まれる場合もあります。