

応募者対応

an

ガイドブック

この度はご掲載いただき誠にありがとうございます。
このガイドブックは、応募受付・問い合わせ対応の注意点をまとめたものです。
事前にご確認いただくことで、採用活動がよりスムーズになります。

INDEX

応募受付	・・・ 2 p
面接	・・・ 3 p
面接後	・・・ 4 p

応募受付

電話・web応募への最初の対応では、応募に対する返信スピードが企業の印象を大きく左右します。できる限り早く・漏れなく・丁寧に対応することが重要です。

必ずチェックすべき 3 つのポイント

□ 手元に募集広告を用意しておきましょう

募集条件を把握し、求職者と同じ情報を見ながら電話受付ができると印象も◎。すぐに取り出せるところに用意しておくことで安心です。

□ 採用担当者以外にも情報共有しましょう

「〇日から〇日まで募集広告が掲載されている」ということを予め知らせておくと、スタッフにも心積もりができます。担当者不在時の対応方法も予め決めておくと良いでしょう。

□ 早めに応募情報を確認し、必ず折り返し連絡をしましょう

応募者への連絡はスピードが重要！早く・確実に連絡することが企業のイメージアップにつながります。また、電話での話し方やメールの文面はできる限り丁寧にしましょう。

やってはいけない！ 絶対NG ポイント

✖ 応募資格・応募受付方法を変えない

広告と異なる応募資格・応募方法を案内することはトラブルのもととなります。(例: 広告では「未経験者OK」としていたが、応募が多かったので経験者のみに変更した、等) もし止むを得ない事情により変更が生じた場合は、応募者に事情や背景を丁寧に説明するようお願いいたします。

✖ 年齢・性別を理由に断らない

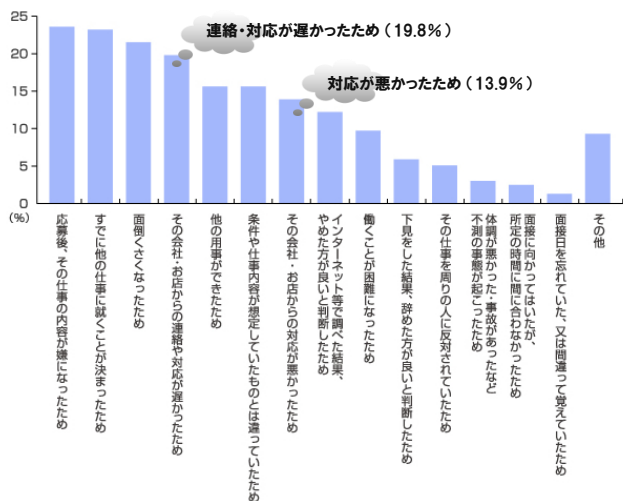
募集・採用における年齢制限と性差別は、法令により一部の例外を除き原則禁止されています。もし、法令に沿って年齢や性別を限定した募集を行う場合は事前に営業担当までお知らせいただき、理由を広告に明記しましょう。

面接キャンセルさせない“応募者対応”を

応募者が面接をキャンセルしようとした理由のうち、自己都合に次いで、企業やお店の対応スピードや雰囲気を挙げる人が多くなっています。気持ちの良い丁寧な応募者対応が、面接来訪率アップへの第一歩です。



Q. 面接に行かないと決めた理由は何ですか？



応募者の声

～今の仕事を探したときを振り返って～
(大学生/販売職のアルバイト)

面接辞退した店は、電話した時点で「あ、自分には合わないな」と思ってやめました。なんていうか、雰囲気というか、電話に出た方の口調が横柄な感じだったんです。おっしゃっていることは普通のことなんですけど、どこか雰囲気がよくなかった。

電話って顔が見えない分、逆に相手の雰囲気が伝わっちゃいますよね。印象がよくなると、電話だけで「こはもういいや」って思っちゃうこともあります。



■調査手法:
インターネットリサーチ
■調査対象:
3年以内にアルバイトに応募したことがある学生・フリーター・主婦のうち、「応募したが、面接に行かなかった」、又は「採用を通知されたが、採用を辞退した」経験がある16～59歳までの男女
■サンプル数:
・面接キャンセル層(応募したが、面接に行かなかった) 237名
・面接辞退層(採用を通知されたが、採用を辞退した) 200名

※アルバイト採用・育成に役立つ求人情報サイト
「anレポート」より抜粋
http://weban.jp/contents/an_report/index.html

面接後

面接後～迎え入れ日までの準備も大切です。

スムーズに迎え入れられるかどうか、採用者その後の頑張りを左右すると言っても過言ではありません。

必ずチェックすべき 3 つのポイント

□ 採否を連絡しましょう

面接後、応募者は不安な気持ちを抱えて連絡を待っています。採用・不採用に関わらず結果の連絡しましょう。不採用の場合、応募書類は採否結果の通知を兼ねて郵送で返却すると良いでしょう。

□ 採用者の受け入れ態勢を整えましょう

制服・備品など、業務に必要なものが事前に揃えられていると、新人の方も「頑張ろう」という気持ちが高まります。既存の社員・スタッフにも新人が入社することを予め伝えておき、歓迎ムードを作れると印象も◎

□ 就業条件は書面で提示しましょう

書面での条件提示は労働基準法で義務付けられています。面接時に合意した勤務時間、給与等の条件を記載し、勤務開始前までに渡しましょう。

やってはいけない！ 絶対NG ポイント

✖ 応募情報を目的外に利用したり、勝手に処分しない

履歴書や職務経歴書等の応募書類は大切な個人情報であり、採用・不採用に関わらず適切に取り扱う必要があります。採用・選考以外の目的に利用することは厳禁ですので絶対にお止めください。また、不採用者の応募書類を事前告知なく処分することもトラブルのもととなります。不採用の場合、応募書類はできる限り返却し、止むを得ず返却しない場合は予め求人広告に記載するか、応募受付時・面接時に告知しましょう。

採用者の定着は、受け入れ態勢がポイント

採用後、長く勤めてもらえるようにするには、初めの受け入れ態勢づくりに十分配慮すべきです。新人が早く打ち解けられる雰囲気を作り出すために、受け入れ時のポイントをご紹介します。



1. スタッフ全員で「暖かく迎える」準備を

事前にどんな人が入ってくるのかを掲示板や朝礼、連絡ノートなどでわかるようにしておき、全員にあいさつや声をかけるよう伝えておきましょう。

2. 働く「場所」を快適に

働く場所の印象は清潔さ、整理整頓で決まります。特に新人が来る日は注意を払いましょう。仕事に使う用具や用品、消耗品など状態をチェックし、質・量ともに揃えておきます。これにより新人の印象は格段に良くなるでしょう。

3. 店、人、仕事についての「オリエン」

店や会社のこと、働くことに関する説明である「オリエンテーション」を実施することは、退職防止に最も効果的です。

オリエンテーションは次の手順で行うとよいでしょう。まず、自己紹介、そしてスタッフ紹介。次に働く現場、店内や社内をツアーして回ると全体像がつかめやすいでしょう。そして仕事内容やどのように働くのかを説明します。これで新人の不安はだいぶ軽くなります。



松田 尚文 先生

Columnでご紹介した記事は、アルバイト採用・育成に役立つ情報サイト **an report** で、より詳しくお読みいただけます。

メルマガも配信中
(登録無料)

anレポートは、アルバイトの採用・育成に関わっておられる企業の人事・採用担当者様に向けて、日々の業務に役立つ情報を発信しています。

専門家のコラムをはじめ、企業の育成・マネジメント事例、独自の市場調査レポート、雇用関連の法律解説など、ぜひ皆様の業務にもお役立ていただければ幸いです。

anレポート

検索

http://weban.jp/contents/an_report/



●ご不明点は担当営業までお問い合わせください。