

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印象も◎。すぐに取り出せる場所に用意しておく安心です。

□ 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、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。

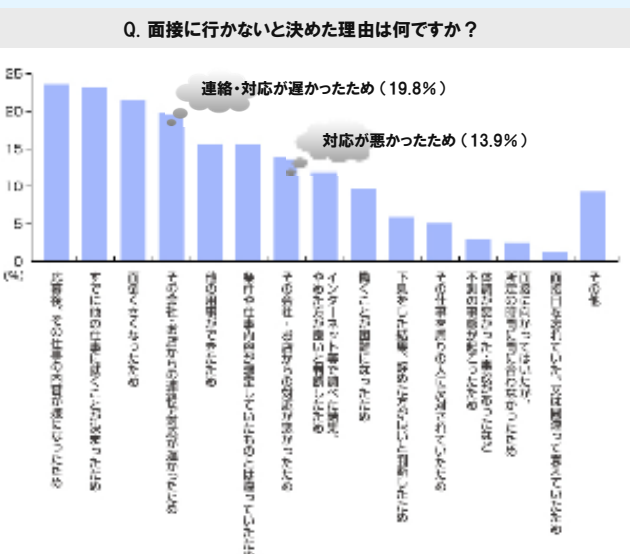


年齢・性別を理由に断らない

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や人を多く挙げています。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。

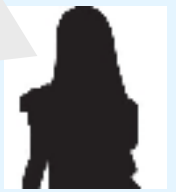


応募者の声

～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」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。おっしゃってることは普通のことなんですが、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。印象がよくないと、電話だけで「ここはもういいや」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(応募したが、面接に行かなかった) 237名
 ・採用辞退(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

面接は、企業側が選考をすると同時に、応募者側も企業を見極める場です。事前に応募情報を確認するなど準備して臨み、丁寧に対応することが重要です。

必ずチェックすべき 4 つのポイント

□ 面接前に募集広告と応募者情報をチェックしましょう

実際に掲載した募集広告を確認するとともに、応募者情報を手元に用意しましょう。
(伝えたはずの情報が面接担当者に伝わっていないと、不信感を持たれることもあるので注意が必要です)

□ 応募者が希望した仕事で選考しましょう

応募者は、広告に記載された仕事を希望して面接に来ますので、希望した仕事で選考することが基本です。何らかの事情で別の仕事を案内する場合は、面接前に応募者に打診しましょう。好意であっても、事前説明なく違う仕事を案内してしまうと、「広告と違う」などトラブルになることがあります。

□ 勤務条件は丁寧に説明し、質問も受け付けましょう

給与などの勤務条件は、応募者からは質問しにくいこともありますので、採用担当者から説明すると良いでしょう。面接の最後に「何か質問はありませんか？」と聞くことも重要です。

□ 採否結果の連絡時期・連絡方法を伝えましょう

不採用の場合でも原則として連絡は必要です。採否結果の連絡時期、方法を伝えましょう。

やってはいけない！ 絶対NG ポイント

✖ 仕事に関係のないこと、 思想信条に関わること、人権侵害に 繋がる恐れがあることは聞かない

本籍や出身地、家族構成、家庭環境、および宗教、支持政党、愛読書などは、応募者の能力・適性等に関わりのない事項であり、これらを聞くことは人権侵害や就職差別に繋がる恐れがあります。

✖ 広告と異なる条件を提示しない

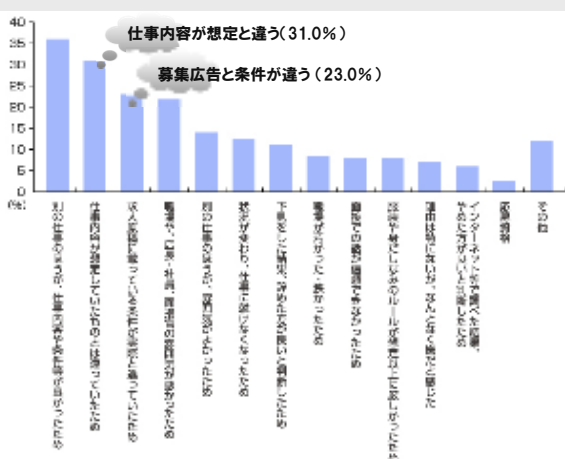
応募者は広告に記載された仕事内容、給与、勤務時間等が自分に適用されると思っています。万が一、広告と異なる条件を提示してしまうと、「ウソ広告を出している」と思われ、信用を失う恐れがあります。

採用辞退を防ぐのは、面接での“信頼感”が重要

面接後、採用を辞退したことがある人に、辞退理由を聞いたところ、募集広告と実際のギャップを示す項目が上位に並びました。疑わしさを感じさせない対応が採用のカギを握っています。



Q. 採用を辞退した理由は何ですか？



応募者の意志が聞き出せる「展開型」の質問を

限られた面接時間でより良い人材を選定するためには、「相手のことをより深く知ることが何よりも重要なポイント。」「はい」「いいえ」だけで答えることができる「限定型」ではなく、「どのような理由からコンビニで働こうと思ったのですか？」というような「展開型」の質問で、応募者の話す機会を増やしてあげることが必要です。



石川和夫 先生

非言語コミュニケーションも大切に

面接官の印象は何で決まるのか。それは対応時の表情、姿勢、手足の動き、声の大小、話す速度など「非言語コミュニケーション」と呼ばれる態度や振舞いです。例えば、大きい声は「本音」や「夢中」、小さい声は「技巧的」「冷静」の表れ。呼吸が深いと「リラックス」「重視」、浅いと「緊張」「軽視」を意味し、姿勢が前傾だと相手への「好意」「興味」、後傾だと「迷惑」「無関心」というメッセージになります。



坂田京子 先生

■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
採用辞退層(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 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

●ご不明点は担当営業までお問い合わせください。

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レポ** 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レポとは、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っていただければ幸いです。

anレポ

検索

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

