

企業の経理・税務・庶務・労務担当者の執務指針

2017
11
No.789

企業実務

特別記事

人手枯渇時代の
「それでも人を採る!」施策

経理・税務

年末セール・在庫処分の折に
必要なプロセスと留意点

人事・労務

使用人兼務役員の
労働者性が判断されるポイントは?

総務・法務

ビジネスパーソンなら知っておきたい
シェアリングエコノミーの知識

別冊付録

トラブルを
防ぐ「労使協定」の
締結・運用ガイド

約1年前から、近隣に大手のコールセンターが立て続けに進出し始めた影響を受け、応募があっても面接に来ない人が増えた。面接参加率を計算すると約65%だったこと、面接時の評価が高かった者が必ずしも入社後に活躍するとは限らなかったことをきっかけに、採用手法を見直すこととなった。

「業務が非対面であるにもかかわらず、なぜ対面で判定しているのか」「面接に来ないと嘆いている

競合他社の進出により
採用方法を見直す

兵庫県神戸市にて、コールセンター事業などを手掛ける光コミュニケーションズ株式会社は、求職者が面接に来ないことに悩まされたことをきっかけに、ことしの3月から、採用担当者と応募者がチャットで選考を行なう「チャット面接」を行なっている。

現在の従業員数は39名(正社員7名、期間社員32名)で、平均年齢は27歳、男女比は2対8と女性が多い。

■光コミュニケーションズ株式会社の
チャット面接の履歴

が、採用の確約もないのに来社してもらおうという仕組み自体が実は非常識ではないか」と疑問を抱き、過去の採用データを調べた。

調査対象は面接を通じて採用した23名の従業員で、各人の入社後の評価(A〜C)と、面接時の評価点数(5段階評価)の関係を調べた。すると、面接時と入社後の評価が必ずしも一致しないことがわかった(左表)。

「結果から、入社後評価の高くなる可能性がある人材を、面接をすることで逆に逃している可能性があることがわかり、来社不要の非対面での判定もありではないかという発想に至りました」と、採用担当を務める表俊樹氏。

■光コミュニケーションズ株式会社の採用調査

入社後の評価	A	B	C
面接時の平均評価	2.9点	3.6点	3.6点

※入社後の評価

- A…勤務評価が高くアルバイトから昇格した従業員、正社員登用した従業員
- B…勤怠に問題なく継続勤務している従業員
- C…勤怠や人間関係において問題があり短期雇用に終わった従業員

※面接時の平均評価…5段階評価

非対面でのコミュニケーション能力を重視する「チャット面接」

「チャット面接のメリットは、頭髪の色や服装などの外見による先入観を持たずに、必要としている能力のみを見極めることができ、ことです。また、対面でのコミュニケーションが得意でない人は、非対面でのコミュニケーションに優れているケースがあるとわかりました。意図していたわけではないのですが、自社の「チャット王子」というサービスを利用して、操作が可視化でき、文章の書き直しや、打ち間違いがわかり、求職