

応募者の行動心理を理解して 面接来社率をアップ

企業が成長するうえで、優秀な『人財』の確保は不可欠です。そのためには、応募者の応募を面接までつなげることが重要になってきます。前号では面接来社率を高めるために、事業者の“応募者ファースト”を念頭に置いた“迅速なレスポンス(反応)”の大切さをお伝えしました。今回は、面接来社率が高まらないお悩みに対して、その理由と具体的な対策について、船井総研ロジ株式会社の河内谷庸高氏に解説してもらいます。



電話対応に問題はありますか？

応募者が面接に行かなかった理由に「電話の対応が悪かった」ということが挙げられます。電話での対応方法を見直すことで、応募者に良い印象を与え、面接来社率を向上させることができます。

電話では相手の顔や表情が分からないため、声色やイントネーション、話すテンション、言葉遣いで判断されます。第一印象は数秒で決まるといわれていますので、最初のあいさつで明るく元気な対応を心がけてください。応募者は実際に入社するまではお客様ですので、必ず敬語で会話をしましょう。フランクに

接して距離を縮めようとタメ口で話すと、不快に感じる人もいますので注意が必要です。ていねいな電話対応はビジネスマナーの基本ですが、つい長年のクセでおざりになっていませんか？改めて応募者への電話対応を振り返ってみましょう。

ある運送会社では、社員が応募者のふりをして応募電話をかけて対応に問題がないか、定期的に覆面調査を実施するなど力を入れています。もし、面接来社率が低く困っているという方は、自社の電話対応レベルを把握してみてください。

河内谷庸高 (かわちや のぶたか)

船井総研ロジ株式会社 物流ビジネスコンサルティング部所属、部長、エグゼクティブ経営コンサルタント。
運送会社・物流会社向けにマーケティング戦略の立案から販促・営業企画、新規事業参入等、業績アップコンサルティングに従事。近年はドライバー採用・定着・育成をメインテーマに活動。ホームページを核とした求人方法で、エリアや企業規模に関わらず、今の時代でもドライバー採用に困っていない運送会社を各地で輩出している。物流企業経営研究会「ロジスティクスビジネス経営研究会」を主宰。

当たり前のように「履歴書郵送」を依頼していませんか？

応募者が多かった時代は全面接するのでも大変なので、まずは履歴書を郵送してもらってから面接日時を設定する、ということが一般的な流れでした。そのなごりで、今でも履歴書の郵送を依頼している場合は要注意です。郵送では、わざわざ封筒を購入して切手を貼ることになり、手間もお金もかかります。履歴書は当日持参で良いという会社が増えてきている中、郵送を依頼している会社はその時点で入社候補から外される傾向にあります。また、履歴書を郵送してもらおうと、そのやり取りだけでも2～3日はかかります。その点でも他社と比べて

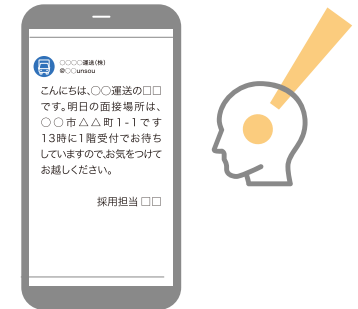
出遅れてしまうのです。近年は売り手市場ということを認識し、できるだけ面接に来るまでのハードルを下げた方が良いでしょう。

「人が充足してきたので、意欲のある人だけに絞って採用したい。だから履歴書郵送をしてもらうようにする」や「ドライバー職への応募は当日持参で、事務職だけは事前郵送にする」など、意図をもって郵送依頼するのはOKです。“今まで履歴書郵送してもらっていたから、なんとなく続けている”というような場合は見直す必要があります。

面接前日にリマインド(再確認)をしていますか？

面接の実施日が数日先になってしまう場合、忘れられたり勘違いされたりすることを防ぐために、リマインドをしてください。面接日の前日に電話または、簡単な文章で構わないのでSMS※1を使ってメッセージを送り、応募者に注意喚起を促すことで急なキャンセルを減らせます。

※1 Short Message Serviceの略。携帯電話の番号を宛先にしてメッセージをやり取りできるサービス。



入社意欲が高まる情報発信ができていますか？

ホームページやSNS※2での情報発信も重要です。例えば、面接が設定できてもホームページに営業所の住所が記載されていない場合は、当日場所が分からなくなった時に調べられません。そうした場合、そのまま連絡もなくキャンセルされるということが起こります。

また応募者は応募をした後でも、“本当にその会社でいいのか、自分の選択は間違っていないか”など、不安を払拭するために情報を得ようと行動しています。例えば、“会社の外観や駐車場が清掃されているか”、“きれいに洗車されたトラックを使っているか”、“どのような社員が働いているのか”など、ネット検索

だけでなく、実際に会社の前まで来て外から眺めて事前にチェックしています。さらに、面接前には家族と一緒に会社を見下ろす人もいます。会社周りの5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)の徹底も入社意欲を高める情報発信のひとつです。

応募者の行動心理をしっかり意識して、どのようにすれば面接に来てくれるのか、最適な情報発信を検討してください。

※2 Social Networking Serviceの略。広義には、社会的ネットワークの構築ができるサービスやウェブサイト。

応募者の立場に立った対応と取り組みで、
面接来社率の向上を。