

応募者の本音や本質を正確にキャッチ 短所もカバーできるかどうか、冷静な判断を

人手不足の深刻化が進み、中途採用を募集しても業界経験者が集まりにくいという声が聞かれている。効率良く採用を行ったためのブライダル・ホテル・外食業界専門に採用支援を手掛けるヒューマンアラウンドの野田亭社長にポイントを聞く。



ヒューマンアラウンド
代表取締役社長
野田 亭氏

39歳。大学卒業後、ギフト雑貨専門卸会社に入社。約7年間、スーパーバイザー、直営店統括店長、新規プロジェクトの立ち上げなどの業務に携わる。その後、人材派遣会社に転職。その際、ヒューマンアラウンドの親会社であるフードサービスを展開する会社の代表と知り合い入社。2006年9月、ヒューマンアラウンドを立ち上げ代表取締役に就任。

未経験者でも「やる気を買う」 気持ちで採用を

—ウェディングプランナーの中途採用において、経験者を獲得するのが困難になっているという声が相次いでいます。ここ数年の状況をどう感じていますか？

野田 ここ4、5年は、ブライダル業界の経験者だけでなく、宝飾や自動車、保険など、仕事内容や求められるスキルが類似している個人客向け営業の経験者も確保しづらい状況が続いている。昨今、国内の全業種において人材の売り手市場化が進んでいますが、ブライダル・サービス関連業も例外ではないと思われます。

こうした状況にも関わらず、時々、「業界経験〇年以上」などハードルの高い条件をいくつも設定する企業を受けますが、それではいつまでたっても人材を採用することはできません。深刻な人手不足に見舞われ、どうしても採用したいと思うのであれば、応募者の「やる気を買う」くらいの心構えで臨み、入社後、外部研修などを活用しながら早期に戦力化できる

よう、育成の方に力を入れることをお勧めします。

**一とは言え「やる気があれば誰でも」というわけにもいかないですよね。
面接時に確認するべきポイントはありますか？**

野田 まず、挨拶や笑顔、身だしなみなどの第一印象は確認すべきです。特に、これまでの経歴が事務職などの接客業以外の人は、初対面の相手に緊張し過ぎてしまったり表情が硬くなってしまったりするケースも少なくありません。面接で笑顔になれないような、お客様に対しても同じではないかと懸念されます。笑顔が素敵で面接官が「もっと話してみたい」と思える方であれば、その時点でコミュニケーション能力の高さを評価すべきでしょう。

また、少しでも気になる点があれば、その場で納得いくまで確認すべきです。例えば、前職の退社理由が「労働時間が長すぎたから」という場合、「長い」とは、どんな仕事をどの程度のボリュームで割り当てられ、毎日、どのくらい残業していたのか、など

具体的に掘り下げます。そうしなければ、自社で採用した場合に同じ状況に陥ってしまわないか、カバーしてあげられるのかどうか、見極めることができないからです。

気掛かりな点があれば 納得いくまで質問を

この他、ファッショセンスや爪の長さ、髪の毛の色なども見落とせないポイントです。こうした点は、その人の趣味嗜好の手掛かりにもなります。会社のルールを守ってくれれば仕事に支障はないとしても、既存社員と趣味嗜好があまりにかけ離れていて、周囲になじめず孤立してしまう可能性もあります。

最近は、採用応募者に対して将来のお客様になり得ると捉え、面接をきっかけに会社のファンになってもらおうと考える企業も増えています。そのため、応募者の長所や得意分野を探して褒めるような面接スタイルが多くなっていると見受けます。そのこと自体は、素晴らしいことだと思います

中途採用面接のポイント

- ▶ 挨拶や笑顔、身だしなみ
面接できないならお客様に対してもできない。「もっと話してみたい」と思えるならコミュニケーションの高さを評価できる
- ▶ 前職代謝理由に潜む
“本音”を把握する
例えば「長時間労働」毎日の残業時間、どんな仕事をどの程度のボリュームで割り当てられていたのか、具体的に掘り下げる。
- ▶ 趣味嗜好を探る
ファッショセンスや爪の長さ、髪の毛の色からもその人の趣味が窺える。自社の雰囲気になじめるか、孤立してしまわないか、もきちんと確認を。
- ▶ 仕事に対する
モチベーションか
どこにあるのかを知る
「キャリアアップにやりがいを感じる」「安定や長期雇用志向」といった傾向を知る。前職の退社理由を掘り下げていくことでヒントを得られるのも。

が、面接は、あくまで人材を採用することが目的です。そのため、必ず応募者のネガティブな部分についても、その企業でカバーし得るものなのか、きちんと確認することが不可欠なのです。

一方、応募者を蹴落とすかのような圧迫面接を行っている企業もあります。もちろん、人材を採用するというゴールに辿り着くためのプロセスであれば良いのですが、もし、採用活動がスムーズに進んでいないのであれば見直すべきです。

仕事のモチベーションが どこにあるのかも把握する

一人材紹介会社として、求職者と紹介先企業とのマッチング率を高めるためにどんなことを心がけていますか？

野田 求職者の本音を正しく理解すること、仕事へのモチベーションがどこにあるのかを知ることの2点には力を入れています。

特に、退社理由や退職から転職までのブランク期間などについては、ネガティブな理由が絡んでいることが多い、本音はなかなか出てきづらいものです。求職登録から企業面接までの間に何度も面談を設けて、面接を受けるまでには本音を把握しておくようにしています。例えば、前職の退社理由として最初は「会社の方針に納得できなかった」と言っていても実は、過度な長時間労働を不満に思っていた、直属の上司から理不尽な個人攻撃を受けていた、といった本当の理由が見えてくることは多いです。

また、求職者の仕事のモチベーションを理解することで、相性の良い企業を判断することもできます。例えば、キャリアアップにやりがいを感じるという場合は、能力次第でどんどん上位職登用するような社風の企業、安定

や長期雇用を求める場合は、制度が整っている大企業、といった具合です。

求職者を企業に紹介する場合は、カウンセリングレポートを元に情報を整理してお渡ししているため、20~30分の面接ではなかなか引き出せないような情報も把握した上で、自社に合った人材を見極めて頂けると思います。

一御社のような人材紹介会社を活用する時、どのようなことに気を付けば良いですか？

野田 実際、当社を上手に活用されている企業には共通点があります。

例えば、自社の人事・総務の一部を当社に委託するような感覚で企業情報を積極的に開示して下さるというのも効率良く人材採用されている企業に見られる特徴の1つです。当社では企業面接の前に求職者と面談をしていますが、その時点で本来なら、企業面接で行うような会社説明や労働条件の説明などを済ませるケースもあります。会社説明といっても通り一遍の内容ではなく、例えば「この勤務先は繁盛店なので週3回程度は終電ギリギリまで残業するような働き方になる」といったことまで説明し、本人には納得した上で企業面接に臨んでもらっています。また、先に述べたように紹介先企業には応募者に関する情報をまとめたカウンセリングレポートもお渡ししていますので、企業面接では、本人の意志確認や人柄の見極めなどに集中して頂けます。こうした連携により、紹介から2、3週間で二次面接までを終えて合否を決定されるといった状況になっています。

冒頭からお話をしている通り、売り手市場のため早く決断を下さなければ

カウンセリング情報	
経験社歴	2社
本人活動状況	就労中 ご自身でやっているプロジェクト/チームを運営する責任者。会社での主なトピックは、会社の運営を担う立場であります。
転職理由	退職の不満がないが、プライドで叶いたいという気持ちが強く感じます。
キャリア概要	以前ご自身で会社内にて、顧客が得意な方の、顧客登録で担当するものにしっかりとおり、顧客を育成する立場で、顧客の育成や販売を主に担当していました。
印象・コメント	以前ご自身で会社内にて、顧客が得意な方の、顧客登録で担当するものにしっかりとおり、顧客を育成する立場で、顧客の育成や販売を主に担当していました。
希望年収	300万円
現地希望年収	300万円
希望転職時期	希望業種1 ブライダル業界 希望業種2 宝飾・自動車 希望業種1 モバイル・スマートフォン業界 希望業種2 ヒューマンアラウンド業界

良い人材はすぐに他社で決まってしまうため、スピードは非常に重要です。実際、書類選考だけで1、2週間かかるような企業はなかなか人材確保できていない状況が続いている。

一異業種からの未経験者でも、ブライダル業界でこれまでの経験を応用できる業種はありますか？

野田 個人客向けの営業経験はブライダル業界でも活かされると思います。冒頭にお伝えした、宝飾、自動車、保険以外でも、例えばエステサロンや旅行代理店での経験も注目したいところです。これらの業種は、身だしなみの面でもブライダル業界と共通点が多いです。また、我々のような人材紹介企業の経験者もおススメです。求職者の本音を引き出すためのコミュニケーションスキルは、新規接客におけるヒアリングでも発揮されます。また、クライアント企業に対しては、ニーズが見えない中の電話営業から始まりますので、メンタル面も鍛えられています。

しかし、履歴書に書かれている学歴や経験に捕らわれてはいけません。表面的な経験ではなく、その人が経験してきたことやそこでどんな悩みを抱えてしまったのか、そういう人物を自社で採用して活躍してもらえるのかどうかを判断すべきです。「人材を採用する」という採用試験の原点に立ち返ってみると、今、行うべき面接の方法や合格基準などが見えてくるのではないかでしょうか。