

応募者の情報を引き出す面接手法

南野 真彦 株式会社新経営サービス 人材開発部 コンサルタント

住所：京都市下京区河原町五条西入本覚寺前町830 京都EHビル6階 TEL：075-343-0770 URL：http://jinji.jp/

2017年度の新卒採用は、解禁前にもかかわらずすでに多数の企業が選考を行っている状況です。それに併せて、年明けから春にかけて多くの企業様で面接官トレーニングを実施させていただきました。

多くの情報を引き出し、判断材料を増やす

そのなかでお伝えしていることの1つが「情報を引き出すことの重要性」です。面接という限られた時間のなかで、学生の生きてきた約20年間のすべてを聞き出すことは当然不可能です。面接官は学生の動作や表情などの見た目と発する言葉という少ない情報の中から、自社の求める人材像に合致するのかどうかを判断するしかありません。

よって面接官は短い時間のなかで、いかに応募者からたくさんの情報を引き出し、判断材料を増やすかを考えて行動しなくてはなりません。判断材料が少ないまま、印象等に頼った評価を行うことが、ミスマッチにつながります。しかし、簡単なようでこれできていない面接官が非常に多く見受けられます。

また、情報を引き出すことのメリットはもう1つあります。それは、学生が「この会社は私についてたくさん質問してくれて、理解してくれた」と感じ、入社動機が高まるということです。面接に来た学生は、面接官の印象についてSNS等で発信することもありますし、将来取引先やお客様になる可能性もあります。よって、合格にする場合はもちろん、仮に不合格にするとしても、自社に対して良い印象を持ってもらうことが重要です。

柔らかく接して学生の緊張をほぐす

では、どのようにしてできるだけ多くの情報を引き出すのか。それは、①学生が話しやすい場づくりや言動を行うこと、②情報を引き出すための質問を行うこと、の2点です。

まず1点目ですが、面接において学生は基本的に

緊張をしています。それをほぐすことで、自然と多くの量を話してくれるようにする必要があります。研修で面接のロールプレイングを行うと、多くの面接官がうまく面接をすることに意識が向くあまり、表情が硬かったり、学生と目を合わせなかったり、うなずき、あいづち等がなかったりします。

そのような態度は、さらに学生の緊張を高めることになるため、面接官は意識をして柔らかい表情をつくったり、話を聞いているというサインを出したりすることが重要です。特に、強面（こわもて）の方は表情だけで圧迫面接と捉えられることもあるので注意してください。

オープンクエスチョンで話を引き出す

次に2点目ですが、学生に質問をする際はオープンクエスチョンを多く使います。オープンクエスチョンとは、相手がYes or Noで答えられない質問のことです。例えば、「当社は第一希望ですか？」というような質問では、答えが「はい」か「いいえ」かしかなく、それ以上学生が話す余地がありません。逆に、「現在どのような会社の選考に進まれていますか？」「その会社に興味を持っているのはなぜですか？」というような質問を行うことで、より多くの情報を引き出すことができます。特に、5W3Hを意識してさらに掘り下げるような質問をすることが効果的です。

面接を苦手とされる方の多くは、特にこれできておらず、質問に困って脈絡のないことを聞いてしまったりすることが多いように見受けられます。

面接のときに限らず、普段から仕事やプライベートで相手の話を引き出すようなコミュニケーションを行うことで練習をしてみてください。面接がうまくなるだけでなく、相手との関係も良くなるかもしれません。

【お試し無料受検可】不適正検査スカウター
<http://www.scouterweb.jp/skg/>