HR3分セミナー No.128

求職者を正しく見極めるための質問テクニック

大園 羅文　株式会社新経営サービス　経営支援部　シニアコンサルタント
所在地：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　https://skg-od.jp

求職者を正しく見極めるための最大のポイントは，「いかに求職者の言葉に省略された情報を引き出すことができるか？」です。そして，省略された情報を引き出すためには，面接官の質問力（掘り下げて聞く力）が重要となります。今回は，質問力を高めるための手法・テクニックをご紹介します。

■構造化面接を取り入れ，質問を標準化する

構造化面接とは，Google社で導入されていた臨床心理学におけるアプローチの１つで，「あらかじめ評価基準と質問項目を決めておき，面接をマニュアル通りに実施していく」という面接手法です。構造化面接は次の４つのステップで導入・実施します。

①評価項目・評価基準を設定する

まずは，面接を通じて「何を見極めるか」を明確化します。具体的には，自社の求める人材像をもとに評価項目（実行力･論理的思考力など）を設定し，その習熟度・レベルを評価基準（３～５段階）として言語化します。

②評価の起点となる質問を設定する

次に，「どのような質問を通じて見極めるか」を検討します。例えば，「実行力」という評価項目が挙がった場合，「自身が中心となって行った取り組みの中で，最も成果をあげたことは？」などを質問として設定します。このように，評価項目・基準を満たしているかどうかを判断するために，起点となる質問を設定します。

③起点質問に対する掘り下げ質問を検討する

先述の起点質問を軸として，それをさらに掘り下げるための質問も検討します。先ほどの例（最も成果をあげたこと）の場合の掘り下げ質問としては，「その取り組みを行った経緯は？」「当時の課題や目標は？」「具体的な取り組み内容は？」などが挙げられます。

④評価基準に沿って合否を判定する

面接当日は，起点・掘り下げ質問を通じて求職者を正しく見極めるための情報を収集し，評価項目・基準に照らし合わせながら合否を判定します。

構造化面接の導入メリットは，「面接官の違いによる評価のズレを防止できる」「会社の面接レベルの底上げにつながる」ことです。具体的には，先述の通り，会社として「何を見極めるのか（=評価項目・基準）」「どのように見極めるのか（=起点・掘り下げ質問）」を決め，面接官個々のモノサシから会社共通のモノサシで求職者をジャッジできることで，評価のズレを防止できるとともに，面接経験の有無や面接スキルの習熟度にかかわらず，誰もが一定レベルで面接を行うことができます。

■STARフレームを活用し，質問力を強化する

STARフレームとは掘り下げ質問を行う際の観点で，求職者がその行動をとるに至った背景（応募者が，なぜその行動をとらなければならなかったのかという背景）や行動がもたらした影響（応募者の行動の成果や結末）を明らかにするための手法です。STARフレームを活用した質問例としては，以下が挙げられます。

□ Situation（状況）：当時の状況，経緯，役割など

・どのような組織，チーム体制でしたか？
・その中であなたはどんな役割でしたか？

□ Task（課題）：当時の目標，課題，問題点など

・どのような目標を掲げていたのですか？
・目標に対してどのような課題がありましたか？

□ Action（行動）：具体的な行動，取り組みなど

・その課題をどのように解決したのですか？
・どのような計画を立て何に取り組みましたか？

□ Result（結果）：成果や実績，得た学びなど

・どのような結果が得られましたか？
・得た学びは，今後どのように活かしますか？

STARフレームを活用すると，具体的な行動や，取り組みの背景等の省略された情報を引き出すことができ，求職者を正しく見極めることができます。