

採用活動で採用候補者の志望度を下げ てしまう面接担当者のNG行動と対策

資料作成：コンテンツクリエイター 松金 千鶴子

目次

■ 1. はじめに	1
■ 2. 昨今の採用事情（新卒採用／中途採用）	1
■ 3. 採用候補者の志望度を下げってしまう会社は採用で きない	2
■ 4. 採用候補者の志望度を下げない面接のポイント	4
■ 5. オンライン面接のポイント	5
■ 6. まとめ	6

採用活動で採用候補者の志望度を下げ てしまう面接担当者のNG行動と対策

■ 1. はじめに

現在、日本は人材のミスマッチによる“人手不足”と“人余り”の矛盾が併存しています。ただし、中小企業に関していえば、従業員300人未満の会社では25年卒業予定の大卒求人倍率が6.50倍（※求職者100人に対して650件の求人があるという状態）になっており、非常に厳しい“人手不足”に直面している状況があります。

さらに、求人サイトだけではなくスカウト代行サービス、ダイレクトリクルーティングなど多様な採用手法が広がり、企業は求人を出しても優秀な人材を獲得しづらくなっていることから、ますます採用難が加速しているといえます。

そこで今回は、中小企業が採用活動を成功させるべく、昨今の採用事情や、求人に応募した“採用候補者”の志望度を低下させないために面接担当者が気を付けるべき点、面接のポイントなどについてご説明いたします。

■ 2. 昨今の採用事情（新卒採用／中途採用）

（1）新卒採用

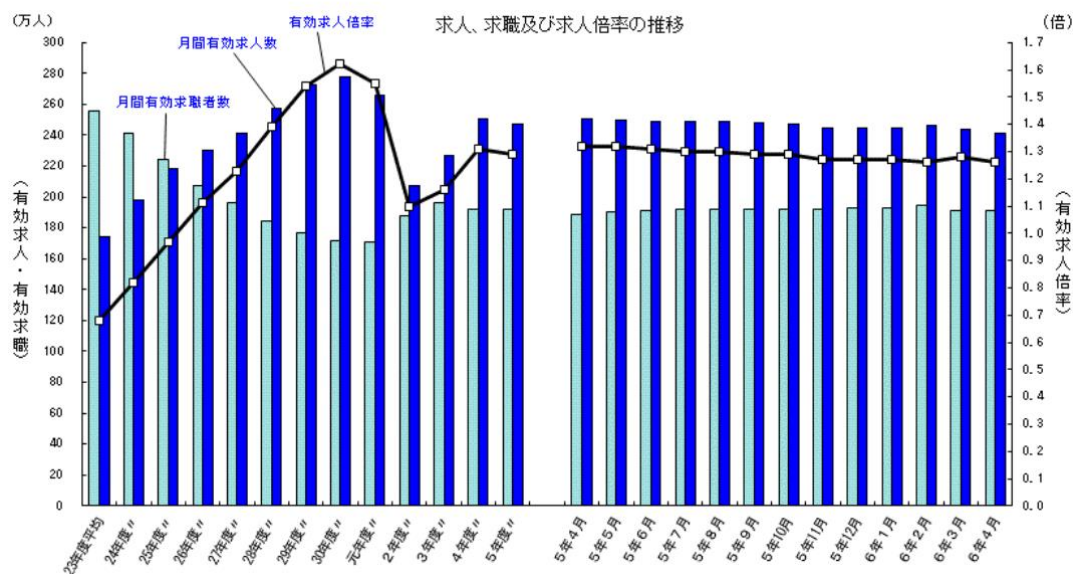
ポストコロナで経済活動が本格化し、新卒採用については24年卒に続き、25年卒に対する企業の採用意欲は堅調と見られています。学生優位の“売り手市場”が続くなかで、就職活動の早期化・長期化による内定辞退の増加や、採用手法の多様化による優秀な人材の取り合い、少子化などによる慢性的な人手不足問題があり、「新卒採用がなかなかうまくいかない」と直面される企業さまも少なくないでしょう。

今の新卒は“Z世代”となりますが、多様性を当たり前のこととして受け入れ、自分らしさを尊重する傾向が強い世代特有の価値観があります。それを考慮した上での採用活動が求められているのも今どきの事情といえます。

（2）中途採用

厚生労働省の令和6年4月分一般職業紹介状況によると、有効求人倍率は1.26倍、新規求人倍率は2.17倍となっています。これは、売り手市場の指標

となる1.0倍を大きく上回る結果であり、2024年度も人材の流動化が高まることが推測されます。



(出典：厚生労働省「一般職業紹介状況(令和6年4月分)について」より)

今後も引き続き、中途の採用活動は旺盛になると予想され、新卒採用と同様、優秀な人材の獲得競争が激化していくと見られます。

コロナ禍を経て働き方の多様化が加速し、労働時間の減少やワークスタイルの自由化、副業（複業）・兼業などを重視する人も増えています。企業が旧態依然のスタンスでいると、求職者に「魅力的ではない」と思われてしまい、求人募集を出しても、欲しい人材からの応募がないといったこともあり得ます。

■ 3. 採用候補者の志望度を下げてしまう会社は採用できない

優秀な人材の採用（確保）には、求人に応募した“採用候補者”の志望度を低下させないことが大切なポイントの1つになります。3では、採用候補者が幻滅しかねない、志望度を下げてしまう面接担当者のNG行動とその対策についてご紹介します。

NG行動1：“年齢”で制限するような言動をする

事業主側は労働者の募集および採用について、年齢に関わりなく均等な機会を与えなければならないとされています。年齢を理由に断ったり、書類選考や面接で年齢を理由に採否を決定したりはNGです。年齢にとらわれず、人物本位、能力などを見るようなスタンスが望まれます。

NG行動2：“性別”差別となるような言動をする

年齢だけでなく、性別による差別も禁止されています。「男性または女性を採用しない」などの方針のもとで採用計画を立てるのは違法となっており、「男性のみ」または「女性のみ」を対象として募集・採用するのもNG

です。また、男女で異なる条件を設けて採用するのもNGとなっています。面接時に「女性はすぐ辞めるので期待ができない」「これは男性がやる仕事だから」などといった言動は絶対しないようにしましょう。

NG行動3：家族状況や生活環境など“本人のプライバシー”を侵害する質問をする

採用選考にあたっては、応募者の基本的人権を尊重し、適性・能力に基づいて行うことが求められています。家族状況や生活環境、人権などに関わる内容について質問するのはNGです。個人情報保護の観点からも、社会的差別の原因となるおそれのある個人情報などの収集は原則として認められていません。雑談のつもりでも、「ご家族はどんなお仕事をされていますか?」「出身地はどちらですか?」「家はどんな間取りですか?」などはNGです。

NG行動4：本来自由であるべき“思想や信条”についての質問をする

思想や信条については本来自由であるべき内容なので、これらの質問をするのもNGとなります。一例としては「支持政党はありますか?」「信仰している宗教はありますか?」「尊敬する人物は誰ですか?」「購読している新聞はどちらですか?」などです。

NG行動5：ハラスメントになるような言動をする

“採用する側”と“採用される側”はそもそも力の不均衡があることから、ハラスメントが起きやすくなっています。昨今注目されているのは“就活ハラスメント（リクハラ）”です。企業側としては「良い人材を確保しよう」という思いからの言動が、行き過ぎた行為になり、結果として、立場の弱い学生等の尊厳や人格を不当に傷つけるハラスメントになってしまうこともあります。

NG行動6：「時間外労働」「有給」「育休・産休」「テレワーク」「副業・兼業」など採用候補者が聞いてきた時に、嫌な顔をする or 答えない

Z世代は“福利厚生”や“安定性”“働きやすさ”を求める傾向があることから、各種制度の質問をしてくることもあるでしょう。また、コロナ禍以降、転職先の検討にあたり重視する要素について「テレワークができる」と回答した人が4割超となっており、また、デジタル系人材は「副業・兼業の可否」の情報を求める人も増えています。これらの質問をされた時に面接担当者が“嫌な顔をする or 答えない”だと、候補者の内定受諾には至らなくなる可能性が高まります。

NG言動7：入社後に従事するであろう仕事（職種）についての説明がボンヤリしている

とある民間企業が2024年新卒向けに行った調査によれば、Z世代の学生が内定受諾をする際の最終的な決め手は「自分のやりたい仕事(職種)ができ

る」が最多だったことがわかりました。また、他業種からの転職者は「事業」・「業務内容」の説明を求めています。研究開発職の転職の場合は、研究内容等を重視するという声もあります。入社前後のギャップが大きいと早期離職を招きかねないことから、入社後に従事するであろう仕事（職種）についての説明は明確に行うことが望まれます。

■ 4. 採用候補者の志望度を下げない面接のポイント

3でご説明してきたとおり、法的に問題のある言動（NG行動1～6）は大前提としてNGとなり、採用候補者が望む情報を企業側が提供しない／提供できない（NG言動6, 7）と内定受託に至らない、あるいは入社後に早期離職をしてしまうなどといったことが起きてしまうため注意が必要です。4では、採用候補者の志望度を下げない面接のポイントについてご説明いたします。ポイントとしては、次のとおりです。

- ✓ 温和な態度・雰囲気で行う（声を荒げる、相手を睨むなど高圧的な態度は絶対NG）
- ✓ 面接官が先に自己紹介をしてから面接を始める
- ✓ 面接時の緊張を和らげるために、アイスブレイクとなるような導入質問をするとベター
- ✓ 緊張感が和らいでから、採用候補者に自己紹介を求めたり、志望動機や履歴書に記載されている内容を聞いていったりする
- ✓ 採用候補者の目を見て話す
- ✓ 採用候補者に話しかける際は、名字（苗字）で呼ぶようにする
- ✓ 法的に問題のある言動はしない
- ✓ 採用候補者から質問を受けた時は、イメージしやすいように具体的な説明を心がける
- ✓ 面接を終える際には、お礼を言う

面接に来た採用候補者は、自社に興味や好感を持っている、自社の商品・サービスを購入しているユーザー（顧客）、ファンである可能性があります。相手を尊重する姿勢や丁寧に接していることを示すためにも、面接を始める前には「面接を担当させていただく〇〇です。弊社にご応募いただき、誠にありがとうございます。本日はよろしく願いいたします。」など、先に自己紹介を行うと良いでしょう。

近年減少傾向ではありますが、採用候補者にあえて圧を与える“圧迫面接”を実施する企業も少なからずあります。違法ではないものの、「圧迫面接をするような企業への入社はしない」「（顧客だった場合）商品・サービスは

もう買わない」などといったことになりかねず、くわえて、企業イメージの低下やSNS等での拡散、精神的苦痛を受けたことによる慰謝料・損害賠償請求など企業側のリスクが大きいことから控えたほうが無難です。

採用候補者を「実際に採用するか否か」問わず、自社に対して良いイメージを持ってもらえるように温和な雰囲気面接の時間が終わられると、結果的に企業イメージの向上となり、のちのちの企業経営にも好影響を及ぼします。

■ 5. オンライン面接のポイント

コロナ禍の時に増えていた「オンライン面接」。ポストコロナとなり、対面での面接に戻りつつありますが、場所や時間等の制約上、オンライン面接を実施することもあると思います。4の内容をふまえた上で、5では「オンライン面接のポイント」についてご説明いたします。ポイントとしては、次のとおりです。

- ✓ オンライン面接入室前に、身だしなみ・服装のチェックをする
- ✓ 背景の映り込みに注意する
- ✓ 相手の話を聞いている時の態度に気を付ける
- ✓ 身振り手振り・相槌など非言語コミュニケーションも意識する
- ✓ カメラの位置や明るさに注意する
- ✓ 画面に映るときの全体のバランスを意識する
- ✓ 「全身を見せてください」などの発言は絶対NG

オンラインだから分かりづらいたらと思うと、身だしなみ・服装を整えてから入室するようにしましょう。スーツのシワ・汚れ、フケが落ちていないか、髪の毛に寝ぐせが付いていないか、前髪が目にかかっているか、(男性であれば)髭のそり残し、(男女ともに)鼻毛が出ていないか、歯にネギや海苔などの食べ物が付いていないか、よく確認するのがお勧めです。

オンライン面接時は会議室などで行うことが多く、個人情報に記載されているものが置いてある場所で行うことは少ないと思いますが、背景の映り込みにも注意が必要です。

特に注意しなければいけないのが、採用候補者が話している時の面接担当者の態度となります。画面以外を見ていないか、何か別のことをしていないか、無表情になっていないか、髪を触っていないか、肘や頬杖をついていないか、気をつけて行うようにしましょう。

オンライン面接だと、対面でのコミュニケーションと比べて、身振り手振りや相槌、声のトーンなど非言語的な要素が伝わりづらくなります。相手の話に対して相槌を打ったり、ジェスチャーを交えながら表情豊かに話を聞いたりすると、

ポジティブかつ好印象を与えることができます。

カメラの位置については、同じ位置に視線がある状態がベターです。カメラの位置が低いと“下に見ている”、高いと下から見上げているような状態になり、相手に“対等ではない”という印象を持たれやすくなってしまいます。カメラと同じ位置に視線があれば、画面の上部に顔がおさまるようになるため、ちょうど良い位置を探るようにしましょう。また、明るすぎたり暗すぎたりしても良くないので、明るさにも気を付けましょう。

オンライン上だと上半身しか映りませんが、だからと言って「全身を見せてください」などの発言は絶対NGです。セクハラに該当する可能性があるため、くれぐれもご注意ください。

■ 6. まとめ

中小企業は、特に人手不足が深刻で、人材の採用（確保）は重要度の高い問題です。人材確保に成功している中小企業は、単純に“賃上げの実施、募集賃金の引上げ”だけではなく、“ワークライフバランスの推進”“福利厚生の実”“人材育成・研修の充実”など、職場環境の整備に力を入れている企業等が見られます。これらの情報をあらかじめウェブサイトなどで情報発信し、面接の際に採用候補者に尋ねられたら快く説明してあげると、採用確度がググっと高まることでしょう。

「採用活動は営業活動」とも言われていますが、採用候補者に「いかに魅力ある会社なのか」をアピールするチャンスです。上述のとおり、採用候補者の志望度を下げてしまう言動には気を付けながら、より良い人材とマッチし、真に自社の戦力となる人材を採用できるよう活動を成功させていただけたらと思います。

【著者プロフィール】松金 千鶴子（まつかね ちづこ）

コンテンツクリエイター。20年以上にわたり「社会保険」と「労務」の分野で活動。社会保険労務士、ファイナンシャルプランナー（FP）、NLP（神経言語プログラミング）マスタープラクティショナーの資格を保有し、これらの専門知識とライティング能力を活かして、企業の成長と発展を支援するコンテンツを提供しています。

本レポートにつきましては万全を期して作成しておりますが、ご利用の結果に関しては一切の責任を負いかねますのでご了承ください。また、本レポートを無断で複製または掲転載することを禁止します。

資料提供：第一生命・損保ジャパン サクセスネット事務局
