# 採用面接マニュアル

東大阪商工会議所

令和4年度 働き方改革推進助成金事業
（大阪労働局）

# CONTENTS


1 事前のチェックポイント …… P3

履歴書
職務経歴書

2 面接時に注意すること …… P5

面接チェックポイント
面接官の心構え
会社も見られています

3 面接での質問 …… P8

面接での質問の仕方
具体的な質問例
してはいけない質問

4 面接での評価 …… P12

面接での注意点
評価のポイント

5 ご参考 …… P16

6 最後に …… P17

1

# 事前のチェックポイント

## 履歴書

### ①文字や文章

✓手書きの場合、丁寧な字で書かれているか
✓誤字や脱字はないか

### ②職歴

✓転職回数が多い場合、各職歴の退職理由について確認しましょう
✓過去の職歴と大きく業種・職種の異なる転職である場合は、
その動機を詳しく質問しましょう

### ③スキル・資格

✓将来のビジョンを明確に持ち、それに沿ったものを取得してきているか

### ④志望動機

✓どの企業にも通用するようなものではなく、自社に向けた志望動機が
書かれているか

### ⑤自己アピール

✓自社での業務に活かせたり、今後のキャリアについて自社とマッチング
するような具体的な内容が書かれているか
✓これまでの職歴や取得資格を踏まえて、一貫した考えが読み取れるか

# 事前のチェックポイント

## 職務経歴書

### ①全体の構成

✓時系列に沿って整然と記述されているか
✓読み手の立場になり読みやすさを意識しているか

### ②記載情報

✓会社名、事業内容、従業員規模などの付属情報が
正確に記載されているか
✓担当業務の内容は具体的か（取り扱った商品、使用したソフトなど）
✓自身のポジションや役割は明確に説明されているか
（マネジメント経験、抱えていた部下の人数など）

気になったこと、疑問に思ったことは臆せず質問しましょう。

質問の内容によっては、「差し支えない範囲でお答えいただければ結構です」といった言葉を付すなど、配慮も忘れずに行いましょう。

2

# 面接時に注意すること

## 面接チェックポイント

□「人を人として見る」ような相手を尊重するマインド、
すなわち、応募者の基本的人権を尊重していますか

□ 外見的な容姿、態度等にとらわれず、
客観的に判断できる方法、基準を確立していますか

□ 面接官の選定は適切に行われていますか

□ 質問内容について、十分な検討がなされていますか

**◆面接担当者に関するポイント！**

1. 面接担当者には、感情に左右されない方を選定してください。
2. 客観的な判断が必要なため、面接は複数人で行うことが望ましいと考えられます。
3. ただし、必要以上に多数の面接担当者で行うと、応募者に圧迫感を与えることもあるので調整が必要です。

## 面接官の心構え

応募者はマニュアル本などで面接に向けて準備しているので、面接対応力が高い場合が多くあります。そのため、面接官も質問や面接の仕方を工夫していかないと、判断を見誤ることになりかねません。事前によく検討した質問に対し、的確に応えられる応募者を見極めましょう。

1. 「はい」「いいえ」しか答えようのない質問は避け、なぜそのように考えているのかを聞き出す
2. 志望動機や職種の選択についての理由が自然に出てくるような質問を設定する
3. 応募者に同意や共感を示し、「そうですね」「なるほど」など相づちを打ち、聞き上手に徹することで、応募者から多くの話を聞き出す
4. 応募者の「本音」「考えていること」を引き出すためにも、面接官が話しすぎないようにする
5. 応募者の人柄がつかめるような質問、面接の仕方を工夫する
6. 応募者の基本的な考え方が掴めるような質問をする
7. 応募者の答えを奪うような質問の仕方は避ける
8. 面接官が期待するような返答があったからといって、他のことまで高く評価してはならない
9. 応募者に考える間もなく質問せず、時間を十分に与える
10. 応募者の返答は最後まで聞き、途中でさえぎらない
11. 質問は明瞭な声で行う

## 会社も見られています

多くの企業が人材確保に苦戦する状況となっており、せっかくの求職者との出会いも、面接官が与える印象などによって、入社に繋がらないことがよくあります。

「転職活動中、面接や企業の対応で“この会社には入社したくない”と思ったことはありますか?」との設問に対しては、**72%**があると回答しています。
(エン・ジャパン㈱ https://corp.en-japan.com/newsrelease/2022/30458.html)
また、「転職活動中、面接や企業の対応で“この会社に入社したい”と思ったことはありますか?」という設問についても、**80%**があると回答。
このように面接時の対応が人材採用に大きな影響を与えていることが分かりました。

それでは、それぞれの理由の上位を見ていきましょう。

**■この会社には入社したくないと思った理由**

49%　面接官の態度が不快だったため
33%　求人情報と面接の話に齟齬があったため
30%　想像していた仕事とずれがあったため
27%　応募後、企業から何の連絡もなかったため
19%　提示された給与や待遇が悪かったため

**■この会社には入社したいと思った理由**

65%　面接官の人柄・印象が良かったため
46%　面接官が話しやすい雰囲気をつくってくれたため
31%　入社後のイメージができたため
22%　提示された給与や待遇が良かったため
22%　求人情報と面接の話に齟齬がなかったため
22%　面接日時の連絡が早かった・調整してくれたため

当たり前のことですが、面接官は良くも悪くもその会社の印象を決定してしまいます。採用面接は求職者を選考していると同時に、求職者から会社も選ばれているという意識を持って対応することが重要です。

3

# 面接での質問

## 面接での質問の仕方

面接で応募者を正しく評価するためには過去の行動を正確に把握することが重要です。質問の仕方によっては、次の例のように過去の行動事実を正しく収集できない可能性があります。

正しく情報を収集するために効果的なものとして、「STARメソッド」が挙げられます。これは仕事に関連した課題に対処できるかを面接で聞く際、最適な回答を導くために役立つ手法です。

「STAR」は、**Situation(状況)、Task(課題)、Action(行動)、Results(結果)** の頭文字を取ったもので、聞くべき情報を漏らさない効果的な方法です。

| 項　目 | 質問内容 | 事　実 |
|---|---|---|
| Situation | いつ?どこで?どのような状況で? | これまでの社会人経験で |
| Task | どんな役割を担ったか？ | 手続きなどの事務申請を担当 |
| Action | どんな行動を、どの程度やったか? | 入社・退社手続きを毎日20件以上 |
| Results | その結果は？ | 事務申請の生き字引と呼ばれるまで成長 |

# 面接での質問

## 具体的な質問例

応募者の考え方や適性を見抜くためには、応募書類をあらかじめ読み込んでおき、質問を考えておきましょう。

| 分類 | 質 問 例 |
|---|---|
| 人間性 | ・ご自身の長所や強み、短所や課題点を教えてください。<br>・これまでの仕事で最も誇れること（成功体験）は何ですか？<br>・これまでに失敗経験（挫折）はありますか？それをどのように解決（克服）しましたか？<br>・周りからどのような性格と言われることが多いですか？<br>・自らのアイデアで行動することと与えられた指示を正確に対応することでは、どちらがより自分の性格に近いですか？<br>・立場や価値観の異なる人と物事に取り組むときに大事にしていることはありますか？ |
| 志向 | ・5年後はどのような仕事をしていたいですか？<br>・何か将来に向けて勉強をしていることはありますか？<br>・取得したい資格などはありますか？<br>・これから学びたいこと、身に着けたいスキルを教えてください。 |
| 経験・スキル | ・これまでに担当してきた業務を教えてください。<br>・業務において得意なこと・苦手なことは何ですか？<br>・この職種で特に重要な要素は何だと思いますか？<br>・リーダーとして企画や業務に取り組んだことはありますか？<br>・チームで成果を上げた経験はありますか？そのときのあなたの役割はどんなものでしたか？ |
| コミュニケーション | ・簡単に自己紹介を行ってください。<br>・上司や先輩と円滑にコミュニケーションをとるために心がけていることはありますか？<br>・どんな風土の会社、どんな社員がいる会社が自分に合う/合わないとお考えですか？（得意/苦手なタイプの人はどんな人ですか？）<br>・これまで人間関係で困った事は何ですか？その状況をどのように解決しましたか？ |

# 面接での質問

| 分類 | 質 問 例 |
|---|---|
| 志望度 | ・当社に興味を持った理由と、当社で実現したいことは何ですか？<br>・自身のどんなところを当社に活かしていきたいと思いますか？<br>・就職先（転職先）を選ぶ上で何を重視していますか？<br>・弊社以外の応募企業はどのような企業ですか？現在どのような選考段階にありますか？<br>・入社時期はいつ頃をイメージしていますか？現職での引き止めなどはありませんか？ |
| 退職動機 | ・なぜ退職をお考えになっている（退職をされた）のですか？<br>・退職をお考えになったきっかけはどんなことですか？<br>・〇〇が転職理由とのことですが、〇〇の部分は弊社に入社することで解消されますか？<br>・現職では引き止めなどはありますか？ |
| 企業風土との<br>マッチ | ・当社の企業理念をどう感じましたか？<br>・「こういう会社や環境で働きたい」という理想はありますか？<br>・業務環境の中で重視するものはありますか？ あればその理由も教えてください。 |
| ストレス<br>耐性 | ・ストレスを感じるときはどんなときですか？<br>・気分転換の方法はどんなものがありますか？<br>・クレームや理不尽なリクエストを受けた経験はありますか？<br>その時はどのように対処しましたか？ |

# 面接での質問

## してはいけない質問

面接は、応募者の経歴や考え方まで踏み込むデリケートな場となるため、十分な配慮が必要です。

無用なトラブルを避けるためにも、以下の質問はしてはいけません。

| No. | してはいけない質問内容 |
|---|---|
| 1 | 「本籍・出生地」に関すること |
| 2 | 「家族」に関すること<br>（職業・続柄・健康・地位・学歴・収入・資産など） |
| 3 | 「住宅状況」に関すること<br>（間取り・部屋数・住宅の種類・近隣の施設など） |
| 4 | 「生活環境・家庭環境など」に関すること |
| 5 | 「宗教」に関すること |
| 6 | 「支持政党」に関すること |
| 7 | 「人生観・生活信条など」に関すること |
| 8 | 「尊敬する人物」に関すること |
| 9 | 「思想」に関すること |
| 10 | 「労働組合（加入状況や活動歴など）」、「学生運動などの社会運動」に関すること |
| 11 | 「購読新聞・雑誌・愛読書など」に関すること |

4

# 面接での評価

## 面接での注意点

実際に評価をするにあたって、面接官ごとにバラつきがあっては公平性を欠くこととなるため、それらを防ぐ対策が重要です。陥りやすい代表例をいくつかピックアップしていますので、注意してください。

### 1 ハロー効果

ある一部の評価が高いと、それに引きづられ「全体を高い評価」に、評価が低い項目があると「全体を低い評価」にする傾向のことをいいます。

### 2 対比効果

面接官自身と応募者を対比することで、自分と反対の特性を持つ人を高く（低く）評価する傾向のことをいいます。

### 3 中心化傾向

できるだけ当たり障りのないようにとの心理が働き、評価が中央に集まってしまう傾向のことをいいます。

### 4 寛大化傾向

評価基準をよく理解していないことから、一般的に評価が甘くなる（良い評価をしてしまう）傾向のことをいいます。

### 5 論理誤差

異なる各評価項目の間に密接な関係があるという論理を作り、実際の評価基準とは異なる観点に陥る傾向のことです。「彼は法学部出身だから法令に詳しいはずだ」など。

# 面接での評価

## 評価のポイント

STARメソッドを活用して応募者の行動事実を見ていくにあたって、３つのポイントがあります。
これらの点を踏まえて、本質の見極めにお役立てください。

### 1　印象ではなく行動事実を評価

「この人は真面目そうな人だ」・・・このような印象で評価をしてしまうことは、面接官ごとに評価の違いを生じさせる原因となります。
これに対して、過去の行動事実を元に評価するのであれば、事実自体を評価することになりますので、面接官ごとに評価がズレるようなことは起こりにくくなります。

### 2　複数の行動事実を評価

積極的に主体性を持って物事の推進を行ったかどうかは、１回の事実だけではなく、他にもエピソードがないかを確認することが大切です。１回だけの事実で評価をすることは偶発性も伴うため、正確性に欠ける場合もあります。そうした誤認を防ぐためにも、複数回あるかの確認が重要です。

### 3　評価基準をすり合わせて評価

行動事実が複数回行われていた場合、主体性の高さはイメージできますが、具体的な評価点は面接官によってポイントが異なることも予見されます。そのため、あらかじめ評価基準をすり合わせておくことが大変重要となります。

# 面接での評価項目

面接でどこをみるか事前に確認しておくことが、面接の目的からみても大変重要なポイントです。履歴書や職務経歴書に書かれている内容を整理し、面接時の評価のための資料として整えておきましょう。

◆設問例と評価のポイント

| 項目 | 内 容 | 設問のポイント |
|---|---|---|
| 会社に関する項目 | ・当社のイメージを言ってください<br>・どんな仕事をしたいですか<br>・どのような経験を活かせますか | ・志望動機から見た判断力・表現力<br>・当社に対する理解力・実行力 |
| 自己PR | ・自己紹介を兼ねて自己PRしてください<br>・力を入れてやりたいことは何ですか<br>・他の人には負けないことは何ですか | ・質問の内容を的確に理解する力と回答内容の的確、簡潔な表現力<br>・自己PRを通しての知識、判断力、実行力 |
| 職歴に関する項目 | ・これまでどんな仕事を経験しましたか<br>・前職での役職と役割は何ですか<br>・前職を辞めた理由は何ですか | ・質問の内容を的確に理解する力と回答内容の的確、簡潔な表現力<br>・前職を通しての判断力、実行力、一貫性 |
| その他 | ・何か質問はありますか<br>・最後に何か伝えたいことはありますか | ・当社に対する熱意 |

一般的に、面接では主に5つのジャンルに分けられた項目によって評価を行います。

| 評価項目例 | 内 容 | 具体的な経験 |
|---|---|---|
| 知識 | 一般常識・教養・専門知識・英語力など | ・資格試験の受験経験がある<br>・当社の職務内容を理解している |
| コミュニケーション能力 | 表現力・傾聴力・柔軟性など | ・話が簡潔明瞭、無駄がない<br>・うなづきなど共感的な姿勢がある |
| 思考力 | ロジカルシンキング・創造性・課題解決思考など | ・結論から意見を述べる<br>・論理的な思考ができる |
| 行動力 | 積極性・主体性・リーダーシップなど | ・自分の主張ができる<br>・組織をリードする言動がある |
| 人間力 | ストレス耐性・責任感など | ・最後まで意欲的に取り組んだ |

# 面接での評価項目

◆評価基準例

| 評価項目 | プラス評価 | マイナス評価 | 評価 |
|---|---|---|---|
| 理解力<br>表現力 | ・一貫性があり要点よく話す<br>・表現が適切である<br>・言葉が明瞭である<br>・伝えたいことを十分に話す | ・一貫性がなく矛盾が多い<br>・表現が不適切である<br>・言葉が不明瞭である<br>・「はい」「いいえ」に終始している | A<br>B<br>C |
| 行動力<br>指導性 | ・やる気を感じる<br>・説得力があり計画的である<br>・向上心と探求心がある<br>・行動的で決断力がある | ・やる気を感じない<br>・その場しのぎで計画的ではない<br>・優柔不断である | A<br>B<br>C |
| 適応性<br>堅実性 | ・柔和で親しみやすい<br>・ポジティブである<br>・相手の意見を尊重する<br>・自主的である<br>・信念があり、しっかりしている<br>・忍耐力がある | ・直情的で独断的である<br>・ネガティブで神経質である<br>・自分中心である<br>・他力本願で意志薄弱である<br>・頼りない<br>・気まぐれで飽きっぽい | A<br>B<br>C |
| 知識<br>学力 | ・専門的な知識の習得に熱心で、具体的な行動も伴っている<br>・説明が分かりやすい | ・行動が伴っていない<br>・説明が分かりにくい | A<br>B<br>C |
| 総評 | | | |

5

# ご参考

## ミスマッチを防ぐ手段

「せっかく採用した人材が早期退職してしまった」「採用した人材が思ったより活躍しない」と採用のミスマッチに悩む担当者は少なくありません。ある調査によると、ミスマッチの実態は入社後にギャップを感じる「人間関係」と「労働環境」に理由があることが多いとされています。

◆ミスマッチが起こる最大の原因

(1) 開示している情報が少ない
企業が採用活動を行う際、特に「自社にとってデメリットとなる情報」はあまり開示されないものです。その結果、求職者は自社への理解が浅いまま入社し、ミスマッチにいたることがあります。

(2) 面接で見極められていない
応募者は評価されるために「自分をよく見せよう」と見栄を張ることもあります。これでは、求職者の性格や志向性など、本当に知りたい部分がわからずに入社まで至ってしまい、結果としてミスマッチが発生してしまうのです。

◆ミスマッチを起こさない対策＝適性テストのおススメ

適性テストとは、応募者の素質や考え方を判定・診断できるサービスで、目に見えにくいストレス耐性や組織適正なども見極めることができます。
また、自社の優秀人材の適正テストの結果を採用の参考にすることもできます。似た傾向の人を採用することで、活躍可能性が高い方の採用につながると考えられています。

6

# 最後に

## 公正な採用に向けて

⑴ 社内における採用選考基準を定めるとともに、選考過程を文書化するなど明確にしましょう。

⑵ 応募書類については、統一応募用紙やＪＩＳ規格の履歴書など、適正な書類を使用してください。

⑶ 採用選考時のいわゆる「血液検査」等の健康診断については、実施しないようにしてください。

⑷ 公正な採用選考と人事管理について改めて点検をしてください。

本人の適性・能力や本人に責任のない、本籍・家族（職業、続柄、学歴、収入、資産等）・宗教・思想等について、面接時に質問していませんか。また、人事管理のためとして記入・提出を求めたりしていませんか。

これらのことは、応募者の基本的人権を侵害するものであり、企業の責任が厳しく問われます。

事業主の皆様におかれましては、改めて採用選考のあり方や人事管理に使用する用紙の点検をお願いします。

※最近では、インターネットを活用して応募者の登録を行うケースが増えており、「エントリーシート」の提出を求める事業所も見受けられますが、これらについても、上記と同様に応募者の基本的人権に配慮されているか点検をお願いします。

■事業主の皆さまへ■

# 「働き方」が変わっています！

## 2019年4月1日から働き方改革関連法が順次施行されています

### 1 時間外労働の上限規制が導入されます！

時間外労働の上限について、**月45時間、年360時間**を原則とし、臨時的な特別な事情がある場合でも、**年720時間、単月100時間未満、複数月平均80時間（休日労働含む）**を限度に設定する必要があります。

（施行：2019年4月1日から※中小企業は2020年4月1日から）

### 2 年次有給休暇の確実な取得が必要です！

使用者は、10日以上の年次有給休暇が付与されている全ての労働者に対し、**毎年5日、時季を指定して**有給休暇を与える必要があります。

（施行：2019年4月1日から）

### 3 労働時間の客観的な把握を企業に義務付けます！

健康管理の観点から、「裁量労働時間制が適用される人」や「管理監督者」も含め、**全ての労働者の労働時間の状況が客観的な方法、その他適切な方法で把握されるよう法律で義務づけます。**

（施行：2019年4月1日から）

### 4 月60時間超の時間外割増賃金率が引上げられます！

中小企業においては、現在月60時間超の時間外労働割増賃金率は25%以上ですが、改正後は、中小企業の割増賃金率を引上げ、**大企業・中小企業ともに月60時間超の時間外労働割増賃金率は50%以上**になります。

（施行：2023年4月1日から）

この他にも、「勤務間インターバル制度」の導入促進、「フレックスタイム制」の拡充、「高度プロフェッショナル制度」の創設、「産業医・産業保健機能」の強化について改正されています。

## お困りのことは今すぐ商工会議所へ！

**東大阪商工会議所　TEL.06-6722-1151**

〒577-0809　大阪府東大阪市永和2丁目1－1

執筆･監修：社会保険労務士法人 おぎ堂事務所
編　　集：東大阪商工会議所
印　　刷：株式会社 タイヨウシャ