

リクルーター養成ゼミ概要（第5回）

〔実施会場：千葉クラス_11/4（金）／柏クラス_11/29（木）／成田クラス_11/10（木）〕

【テーマ】応募者のホンネを引き出す／面接手法を習得する

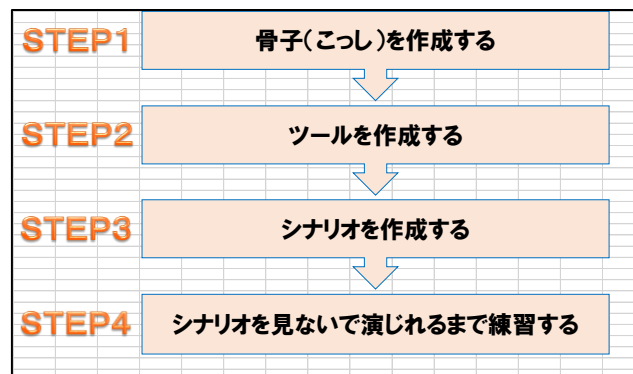
『第5回のポイント:面接で動機づけを行う → 採用効率を高める』

➤ふりかえり

プレゼンテーションの手順

・以下の観点を中心に、入念な準備を行うことが重要

- ①対象と目的を明確にする
- ②相手の感情の落差を強調するストーリー作り
- ③シナリオ作成は、“書き言葉”ではなく、自分が感情移入しやすい“話し言葉”で作成する



★プレゼン前の学生の考え方や心理状況を想定し、それを各コンテンツによって変化させ、最終的に会社が求める考え方や心理状況に変化させるように設計する。

振り返りを行い、次年度に活かせるように（PDCA）工夫する。

ご自身の骨子シートを見ながら、前回見たスティーブンス・ジョブズの画像を見ながらいつ、どこで、何を伝える（話す）か!!を勉強してはいかがでしょうか？

《グループワーク：課題を実施したふりかえり》

グループの中で順番を決めて、準備してきたプレゼンの発表、または、「骨子シート」に基づいて、プレゼンの流れを説明してください。

他のメンバーの方々は、配布した「評価シート」の視点で、「良かった点」と「課題点」をフィードバックしてください。

※「自分のことを棚に上げて」アドバイスをしてください。

➤本日の Mission

《自社をPRする5分間プレゼンを完成させる》

①本日の振り返りをもとに、『骨子シート』の修正や、スライド・配布資料を作成する
(任意)

②作成したシナリオを、感情をこめて伝える練習を行う。

※事務局への提出は、スライド・配布資料(任意)です。『研修活動シート』はありません。

➤ヘルピング面接

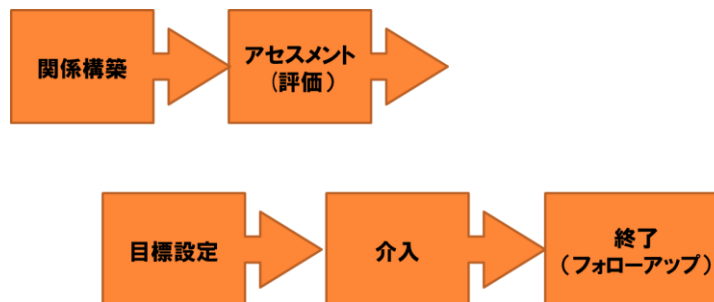
《面接に活用できるカウンセリングテクニック》

・悩みの解決よりも、「理解してくれた(相談してよかった)」という信頼関係の構築の方が重要

・面接への技術転用としては、面接後「理解してくれた(共感してくれた)」と思ってもらうことがゴール

(採用・不採用の判断は、面接後に冷静になって行う)

○悩みの相談を受けた時のカウンセリングプロセス



※関係構築…「この人は私のことを理解してくれた」ということが大事

※順番として上記が基本だが、例えば「介入」で相談者(クライアント)の気持ちが離れたと感じたときは、また「関係構築」に戻る。

※関係構築は、途中で切れるものではなく、スタートから終了まで必要なスキルである。

★いきなり問題解決に走るのではなく、「悩みをわかってくれた」「相談してよかった」という関係構築が重要!!

○カウンセリング技術を使った黄金パターン



・反射・・・「サッカー好きなんです」「そうなんです」 ✖

「サッカー好きなんです」「サッカーが好きなんです」 ○

面接時の応用：本人はAなのに、「Bだと思っているんですね」

「いえ、違います。Aだと思っています」

と、相手の話を確認できる。

・直観・・・「(面接官)私もサッカー好きなんですけど・・・、(関連質問を入れる：アクティブリスニング) どのチームが好きですか？」

「(応募者)私は〇〇チームが好きなんです！」

面接時の応用：自己PR時、

「(応募者)〇〇なことが出来ます」

「(面接官)〇〇は、うちの会社であれば、こういうお仕事に関連ありますね」

→応募者は、自分は認めてもらえた、理解してもらえた。と思い、安心して話ができる。

《ワーク：インタビューゲーム》

①2人1組（3人1組）に分かれ、「聞き手」と「話し手」を決めてください。

（3人の場合は1人はオブザーブ）。

②「話し手」が、自分が話しやすいテーマを設定してください。

例）趣味・最近興味があること好きな食べ物・TV番組など

③設定されたテーマに関して、黄金パターンを使って約5分間話をもちせてください。

※会話をスムーズにつなげることで、パターンに忠実に実行してください。

※関連質問が上手な人は、話し上手

※面接では、オープンクエスチョンが良い。ただし、答えをYES,NOはっきりしたい場合は、クローズドクエスチョン

オープンクエスチョン：制約を設けず相手に自由に答えさせるような質問の仕方

クローズドクエスチョン：回答範囲を限定した質問の仕方（はい、いいえ）

※オープンクエスチョン、関連質問を用いて、自分の聞きたい内容を引き出していく。

「相手に気持ち良く話させるための7つの技術」

| 【全体】 | |
|------------|---|
| 傾聴(けいちよう) | 人の話をただ聞くのではなく、注意を払って、より深く、丁寧に耳を傾けること。自分の聞きたいことを強くではなく、相手の話したいことを受容的・共感的な態度で真摯に聴くこと。 |
| アクティブリスニング | 「積極的傾聴」と訳され、下記の反射・直感や質問などの技術を使って、相手が「聴いてもらえてうれしい、もっと話したい」と思わせる態度のこと |
| ペーシング | 相手の話の速度・声の大きさ・表情などを合わせて話をするにより、親近感を感じ本音を話しやすくすること。 |
| 【部分】 | |
| 反射 | 相手が話した言葉のうち重要と思われるものを、そのまま丁寧に繰り返すこと。発展して、相手に言いたいことを整理して、一言で表現して返すこと。 |
| 直感 | 意見や評価と異なり、相手の話を聞いて感じたことを素直に相手に伝えること。特に相手の話に共感した時に使用すると効果的。 |
| 比喻(ひゆ) | 相手の話の内容を何か他のものに置き換えて表現することで、相手の話を理解していることを伝え、安心感を与えること。 |
| 縮離(ふかん) | 相手との会話を客観的な視点で見た感想を返すことによって、相手を冷静にさせたり、相手が自覚していない考えや感情に気づかせたりすること。 |

★英会話と一緒に、頭で覚えるより、何度も使って体で覚えることが大事!!

《体験ワーク》

- 1、枠内に自分の名前を、いつものように記入してください。
- 2、今度は、逆の手を使って、上記と同じ形・大きさの自分の名前を記入してください。

➤コンピテンシー面接

○コンピテンシー面接とは？

コンピテンシーとは、1970年代「成果予測要素」として、米国の政府機関における人材採用手法の核をなす概念として開発されたもので、「業務における成果の再現性の高い人材」にフォーカスした面接手法。日本では、2000年初頭から本格的な導入が始まる。

| | 従来型面接 | コンピテンシー面接 |
|----------------|---------------------|---------------------------|
| 何を評価するか | 優秀かどうか | 成果を生み出す行動特性を持っているか |
| 面接で何を聞くか | 志望動機・将来の希望などの考え | 過去の行動事実 |
| 評価基準 | 主観的 | 客観的 |
| 面接手順の構造化・標準化 | なし 個々の面接官ごとにバラバラ | あり 面接官に関わらず、同じ手順で面接を実施 |
| 一夜漬け的面接対策は有効か？ | 有効 | 無効 |

《プチワーク：あなたの採用基準は？》

次のエピソードを持つ学生の中で、あなただったらどの人の評価が1番高いですか？

- ①学生時代、無遅刻・無欠席で、学校の成績も常にトップクラスでした。
- ②大学時代は部活動で活躍し、4年生ではキャプテンをしていました。
- ③飲食店でアルバイトをしていて、リーダーを任されるようになりました。
- ④旅行が趣味で、留学経験・海外旅行などを経験し、英語が堪能です。

『答え』全部だめで、判断できない

→★コンピテンシー面接の視点では、どれも情報が不十分なため、判断不能!!

○コンピテンシーの手順

・テーマやエピソードの優劣に惑わされず、プロセスを深く突っ込んで確認することが重要（「なぜ？」を繰り返す）

・STEP1～STEP3のプロセスを通じて、学生が一番話しやすく、会社の業務に必要なコンピテンシーに関連しそうなテーマを見つけてあげられるかどうかをキーポイント

・学生の話しやすいテーマを見つけるためには、ヘルピング面接の「反射」「直感」が有効

学生が話しやすいどんなテーマでもOK(テーマ・エピソードの優劣に惑わされない)。以下の手順に沿って、PDCAをちゃんと回していたかを事実ベースで確認する。

P…目的を明確にして、目的実現のために様々なアイデアを考え、その中から選択したか？
D…実行場面で、予測こんな事態に直面した時に、どのような行動をとったか？
C…実施して終了ではなく、ふりかえって「できた点」「課題点」を整理したか？
A…もう一度実施するなら、どのような点を改善するかを整理し、その後の行動に反映しているか？

STEP1

取り組み課題・テーマの特定
最終的な成果の確認

STEP2

取り組み過程で「工夫した点」「苦労した点」を確認

STEP3

STEP2で確認した「工夫した点」「苦労した点」に関して、その具体的な場面を特定

STEP4

STEP3で特定した具体的な場面において、PDCAサイクルの観点から行動事実を列挙・確認

※取り組んだ過程・行動（シーン・場面）を具体的に質問していく

→実際に体験していないと、話せない。

→自社の仕事の中で、どんな場面で活かせるのか？（行動特性を見る）

○コンピテンシー面接における評価

・事前に業務に必要なコンピテンシーを設定し、行動レベル（1～5）に応じた具体例を作成することで、面接者のヒアリングレベルを統一する。

・行動の成果の大きさに左右されず、ヒアリングした行動事実が事前に設定した行動レベルの何番に該当するかで判断する。

・面接時に活用するために、一つのテーマに関して行動レベル付けし、面接時に具体的な行動事実を拾っていく。

| 最終的な行動の成果の大きさに左右されるのではなく、細かく確認した行動事実が、会社の業務を遂行するにあたり、どのように再現性が可能か、以下の5段階に判断する。 | レベル | 行動レベル | 具体的な行動事実（リーダーシップ） |
|---|------|--------------------|--|
| | レベル5 | パラダイムを転換した行動 | チームの向上心を強化するため、大会に参加する決断をした。 |
| | レベル4 | 独創的工夫を加えた行動 | 「演奏会の曲目紹介がつまらない」という声が多かったので、曲目紹介を担当制にして、一発芸を盛り込んだ。 |
| | レベル3 | 明確な意図・判断に基づく行動 | 部活をサボる後輩が出て問題になったので、部長権限でサボる後輩はレギュラーから外した。 |
| | レベル2 | やるべきことをやるべき時にやった行動 | なったからにはと腹をくくり、部長のやるべき仕事は、どんなに大変でも、すべてこなした。 |
| ※本格的な導入のためには、会社の業務を下記のようなコンピテンシーに分解し、会社の優先順位が高いコンピテンシー(複数でもOK)に関して、確認を取る。 例)顧客満足・自己実現・競争優位・リーダーシップ・リーダーのサポート・チームワーク スピード・粘り強さ・独自性・正確さ・チャレンジ・緻密さ | レベル1 | 部分的・断片的な行動(受動的な行動) | 本意ではなかったが、みんなに勧められて部長になった |

《ペアワーク：面接練習》

①2人1組（3人1組）に分かれ、「面接担当者役」と「応募者役」を決めてください（3人の場合は1人はオブザーブ）。

②「応募者役」は、自分が話しやすい自己PRテーマを設定してください。

③「面接担当者役」は、コンピテンシー面接の趣旨に沿って、1つのPRから、行動事実を可能な限り拾ってください。

以上