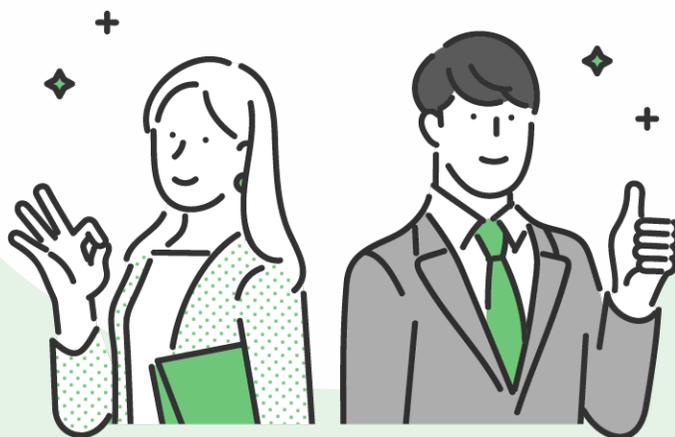


内定承諾率UPのカギ！

面接 アフターフォロー術



BIZREACH

目次

・ イントロダクション	3
・ 面接アフターフォローはなぜ重要なのか	4
・ 面接アフターフォローのプロセス	5
・ 意向醸成につなげる面接アフターフォローのポイント	6
・ 面接アフターフォローに使用するツールや頻度は？	7
・ 社内連携を成功させるための3つのステップ	8
・ 面接アフターフォロー改善のコツ	9
・ 企業の採用力を高めるビズリーチとは	10
・ ビズリーチについて	11

イントロダクション

面談でも面接でも良い反応だったのに、なぜか内定辞退になってしまった…。その原因は、面接アフターフォローが不十分だったからかもしれません。選考プロセスは、面談や面接だけで十分だと思いがちですが、他社の選考を同時進行している候補者にとっては、面接そのものの体験よりも、直近の接点による印象が影響することがあります。つまり、アフターフォローの有無や対応の質によって、意向が変化してしまうのです。

しかし、新卒採用の場合には、内定から入社式までフォローしている企業がほとんどであるにもかかわらず、中途採用となると、そうしたプロセスを省いてしまうのはなぜでしょうか。新卒採用も中途採用も、本来おこなうべき意向醸成のプロセスに大きな違いはないはずです。

本資料では、「面接アフターフォロー」の重要性をおさらいするとともに、適切なアフターフォローのポイントや考え方について詳しく解説します。また、アフターフォローに欠かせない現場との連携のポイントについてもお伝えします。職種や役職、また新卒/中途で変わる部分もありますが、基礎的な内容として自社の面談、面接内容のヒントにしてみましょう。

本資料でお話を聞いたのは



株式会社ReBoost 代表取締役 河合 聡一郎 氏

大学卒業後、プライム市場1部の印刷機メーカー、リクルートグループを経て、株式会社ビズリーチの立ち上げ期を経験。その後、外資系IT企業、再度の印刷機械メーカー等を経て、ラクスル株式会社の創業メンバーとして参画。人事マネージャーとして、経営幹部/ビジネス職/エンジニア職と多様なポジションにおける採用戦略の策定及び実行、採用広報、評価制度策定と幅広く会社創りに従事。2017年、株式会社ReBoostを創業。スタートアップや上場企業、地方ベンチャーに対し、人事組織や採用戦略の支援を行う。また30社以上へのエンジェル出資及び、VCとの事業提携を通じて、組織人事領域を支援。2019年より情報経営イノベーション専門職大学客員教授。2021年、2022年と経産省のスタートアップ向け経営人材支援事業である、SHIFT(X)の審査委員を務める。

面接アフターフォローはなぜ重要なのか

面接アフターフォローは、意向醸成を行うためのプロセスです。転職先として自社を選んでもらうには、面談・面接後のフォローによって候補者の不安を取り除くことが欠かせません。面談と面接の間、面接と面接の間で行うフォローが、結果として内定承諾率に影響します。

内定承諾率に直結する

面接アフターフォローは、意向醸成の強化につながり、内定承諾率の向上に直結します。アフターフォローでのやり取りは、候補者との接点を増やしながらか、意向醸成につながる材料を集めるための機会です。候補者ごとの面接設計を進めやすくなり、より効果的なアプローチができるようになるでしょう。株式会社マイナビが行った「中途採用状況調査2022年版（2021年実績）」において、**中途採用における2021年の内定辞退率は全体の11.0%**。辞退するかどうか、面接だけで結論を出せる候補者は少ないものです。面談・面接後に生じた迷いや悩みについて、周囲に相談しながら整理し、検討するケースが多いでしょう。候補者が抱える面接後の不安をどのように解消できるかが、面接アフターフォローのカギと言えます。

社内外における採用活動の士気にかかわる

内定辞退が続いてしまうと、採用活動における社内の士気が下がってしまいます。時間をかけて採用活動に協力している現場や関連部署の担当者は、結果が出ないとモチベーションを保ちづらくなるでしょう。また、内定辞退が多い企業は、採用支援を行う外部パートナー（ダイレクトリクルーティング、求人広告、人材紹介会社等）からの信頼が低下する可能性もあります。面接アフターフォローを丁寧に実施しながら、内定承諾率を高めましょう。

面接アフターフォローのプロセス

意向醸成につなげるために、面接前や面接中もフォローを意識することが大切です。採用プロセスにそって適切なフォローができるように、タイミングごとのポイントを押さえておきましょう。

<p>【面接前】 事前準備で、 次のステップに向けた情報収集を</p>	<p>面接終了後、次の面接日までに、候補者の不安点や疑問点、感想を拾い上げます。面接が終了したら、少なくとも翌日までにメール等で連絡して確認しておきましょう。また、誰がフォローを行うのか、人事以外も含めて事前に設定しておくことが重要です。</p>
<p>【面接中】 相手の視点に立ったフォローで、 次につなげる一言を</p>	<p>面接中は、事前に確認した質問に対して必ず回答、フィードバックします。また、面接の終了前に、「担当者からメールをするので感想等を教えてほしい」と伝えておきましょう。その際、特に不安や疑問点などがなくても選考には関係ないことを伝え、相手の視点に立ったフォローをすることが大切です。</p>
<p>【面接後】 連携しながらフォローを実施。 振り返りで成果確認</p>	<p>面接後は、次回の面接までに、候補者からの感想や質問を確認し、対応しましょう。同時に、面接内容や意向醸成のポイントなどを、現場や関係各所と共有しておく必要があります。現場等との連携を強化しながら、フォローを進めていきましょう。ただし、現場担当者の負担軽減のためにも、人事によるサポートが不可欠です。候補者のニーズや採用の見込みなど成果の共有を行いながら、スムーズに連携できる体制を整えましょう。</p>

どのような目的で連絡をするのか、理由を伝える

連絡する際には、あくまで相互理解を深めるためであり、選考には関係ないことを伝えておくと、相手も安心して自己開示できます。信頼関係を築くためにも、候補者に寄り添った対応を心がけましょう。

例) 「弊社について理解を深めていただいたうえで選考に進んでいただきたいと思っています。選考とは関係ありませんので、よかったら感想や疑問点等について遠慮なくお伝えください」

意向醸成につなげる面接アフターフォローのポイント

アフターフォローが「候補者に次の選考プロセスを伝えるだけ」のやり取りになっていませんか？意向醸成につなげるためにも、候補者の疑問や不安点を拾い上げ、フォローすることが重要です。効果的なアフターフォローを実施するためのポイントを確認しておきましょう。

<p>スピード感が重要！ 即答できる質問には、 すぐに返信を</p>	<p>候補者から感想や質問が届いたら、まずはお礼を伝えます。そして、質問に即答できる場合は、すぐに返信しましょう。伝えられる情報がある場合には、次の面接まで待つ必要はありません。ただし、担当者の推量や感情で、安易に回答しないように注意が必要です。回答に時間を要する場合には、次の面接・面談時に回答する旨を伝えましょう。</p>
<p>収集した情報を活用し、 次の面接に向けて 準備を進める</p>	<p>即時回答できなかった質問等があれば、次の面接に向けて確実にフォローできるように準備します。また、ニーズに合わせて、共感性の高い社員や説得力のある社員の面接同席を設定するのも一案です。その場合、候補者には、事前にそうした機会を設けることを伝えておくことが大切です。面接同席が叶わない場合には、社内事例の開示を検討するなど、共感の接点を増やしながらか、意向醸成を強化するための準備を行いましょう。</p>
<p>人事による支援で、 現場担当者の不安を解消</p>	<p>現場担当者がアフターフォローを実施する場合、事前の配慮が必要です。人事から担当部署の部門長に通常業務として加えてもらうように依頼しておきましょう。また、担当者には、どの程度の時間をかけてもらいたいのかを事前に相談し、まずは、「1週間に30分2コマだけ」のように短時間で少しずつ進めてもらうと良いでしょう。また、次の面接までに進めておきたいフォローの内容や実施のタイミングなどを大まかにスケジュールにまとめ共有します。そのうえで、具体的な対応方法や連絡の内容などについては人事によるサポートを行うことが大切です。</p>

経営陣から、採用活動の重要性を周知するのが効果的

採用活動は人事だけでなく、できるだけ全社を挙げて採用活動を強化する意識を持つことが重要です。経営陣から、採用の重要性と難しさを周知してもらい、社内全体で取り組める環境を作るのが効果的です。現場担当者もアフターフォロー業務を組み込みやすくなり、優先的に対応してもらえる環境になるでしょう。

面接アフターフォローに使用するツールや頻度は？

アフターフォローの方法は、企業によって異なります。ツールはあくまでも、情報を聞き取る手段であり、基本的にはどのような方法でも問題ありません。どの程度の頻度でフォローを行うべきなのか、内定辞退の報告を受けた場合の対処法などに迷った際には、候補者に寄り添うことを前提に、状況に合った対応を検討しましょう。

<p>アフターフォローは メールが安心</p>	<p>面談・面接後に、どのようなツールで連絡を取るのか、候補者に伝えておくことが大切です。メールや電話、採用管理ツールなど、さまざまな方法がありますが、安心して使いやすいのが「メール」です。メールは情報として残りやすく、共有しやすいため、社内連携がとりやすいのもメリット。電話は、候補者が緊張し、自己開示しづらくなるケースもあります。また、アフターフォローの担当者も、電話では感情や推測による対応になる可能性があるため注意が必要です。</p>
<p>アフターフォローは 面談・面接ごとに行うのが理想</p>	<p>意向醸成を踏まえて、面談・面接ごとに候補者の不安を解消しながら次のステップへ進むようにしましょう。候補者によっては、採用プロセスが進む度に、違う不安点が出たり、基準が変わったりすることがあります。途切れずに、継続してフォローすることが大切です。次のステップまでの間隔が空く場合には、途中で必ずフォローを入れること。リマインドメールとして予定を連絡するとともに、追加質問がないか確認します。</p>
<p>内定辞退を示唆する連絡が来たら できるだけ早く返信</p>	<p>候補者から、内定辞退を示唆する連絡が来た場合、オファーの可能性が残っていることを考慮して、できるだけ早いタイミングで連絡をとりましょう。この場合、電話でのコミュニケーションを選択します。メールで連絡が来た場合には、いきなり電話するのではなく、「選考状況についてお電話させてもらえませんか」と返信すると良いでしょう。</p> <p>特に、最終段階にいる候補者には、選考スピードを速くすることを提案し、選考プロセスに戻ってもらえるかどうかを相談します。他社に確定したという連絡でも、一度電話で状況を確認するのも一案です。内定辞退となった場合でも、自社の採用プロセスの評価について、アンケート回答をお願いすることで、今後の改善に役立ちます。</p>

社内連携を成功させるための3つのステップ

意向醸成につながる面接アフターフォローは、現場担当者との連携が不可欠です。しかし、現場担当者にとっては、本来の業務と並行して対応することに、負担を感じてしまうかもしれません。実績としての評価につながりにくいこともあり、協力することにメリットに感じにくいのも事実です。よりスムーズに連携するための3ステップを実践してみましょう。

ステップ1 フローのマニュアル化とサポート	ステップ2 情報共有の機会を設ける	ステップ3 成功事例の共有
<p>面接アフターフォローのフローを明確にし、マニュアル化を進めます。情報共有の手段や方法を決め、入力項目や、記載すべき内容、個人情報の取り扱いについて取りまとめることで、現場担当者もスムーズに対応できるでしょう。人事は、現場担当者に情報入力をお願いし、提出までのリマインドを行うなど、抜け漏れがないようにサポートします。スピード感をもってアフターフォローを進めるために、できるだけ面接・面談の直後に入力してもらいましょう。</p>	<p>社内連携を強化するために、対面等による情報共有の時間や機会を設けましょう。どのような情報が集まっています、どのようなアフターフォローを行っているかを共有します。状況を把握してもらうことで、続くアフターフォローに対応しやすくなるでしょう。また、困ったときは人事に相談してもらえよう、連絡手段やプロセスを明確にすることも大切です。</p>	<p>社内連携による、採用活動の結果を共有します。アフターフォローが成功したポイントを共有し、成功事例として周知することが大切です。結果、モチベーション維持につながり、採用活動に対する当事者意識の向上や、協力体制の強化につながります。業務への配慮と情報共有、成功体験の共有の3つのステップを実践し、現場担当者との関係性を保ちながら、効果的なアフターフォローを行いましょう。</p>

アフターフォロー担当に向いている人

スキルセット：候補者への共感性が高い。「話す」「聞く」をバランスよく行えるのが理想。さらに、マルチタスクに長けていて、複数の業務を同時進行できる人。

キャラクター：好奇心旺盛で、人に興味を持てる人。



面接アフターフォロー改善のコツ

面接アフターフォローの効果を高めるために、面談・面接後の振り返りによる改善を行いましょ。効率化を図るとともに、意向醸成の強化につながる対策を取り入れることが重要です。

<p>定量的・定性的に評価し、 成果の見える化をはかる</p>	<p>定量調査では、選考サイクル（3ヵ月～6ヵ月程度）の時間のなかで、選考通過率や内定承諾率の変化を確認します。アフターフォローは、即時効果というよりも、サイクルのなかで見えてくるものですので、経年変化を記録しておくといいでしょう。変化がない場合には、そもそも取り組みから見直す必要があるかもしれません。定性調査では、候補者アンケートや社内アンケートによるリサーチを行います。内定承諾した候補者を対象に、自社を選んだ理由やアフターフォローの良かった点、気になる点などのアンケートを取ると良いでしょう。可能であれば、内定辞退者にも協力を依頼します。具体的なコメントから改善ポイントを探るのが目的です。</p>
<p>アフターフォローにかかった時間や 担当者の業務負荷を把握</p>	<p>業務負荷を軽減し、効率化を進めるために、実質的な作業時間や業務負荷を把握します。必要に応じてマニュアルを見直しましょう。また、担当者の増員を検討することも一案です。加えて、アフターフォローの優先順位を設け、判断基準を共有しましょう。優先的にフォローすべきはどのような人材か、また、採用までスムーズに進みやすい職種やポジションはフォローの優先度を下げることも検討し、次回に生かします。人事部内の業務負荷も考慮し、業務プロセスの見直しを行います。</p>
<p>現場の貢献度を共有し、 連携して振り返り、改善</p>	<p>現場の協力あってこそその面接アフターフォローです。感謝とともに成果を共有し、貢献度を数字で伝えましょう。アフターフォローに協力してもらったことで採用力がどの程度強化されたのかを共有します。社内での改善点を拾い上げ、さらに効果的な取り組みにつなげましょう。現場だけでなく、外部パートナーから客観的なアドバイスを得るのも一案です。</p>

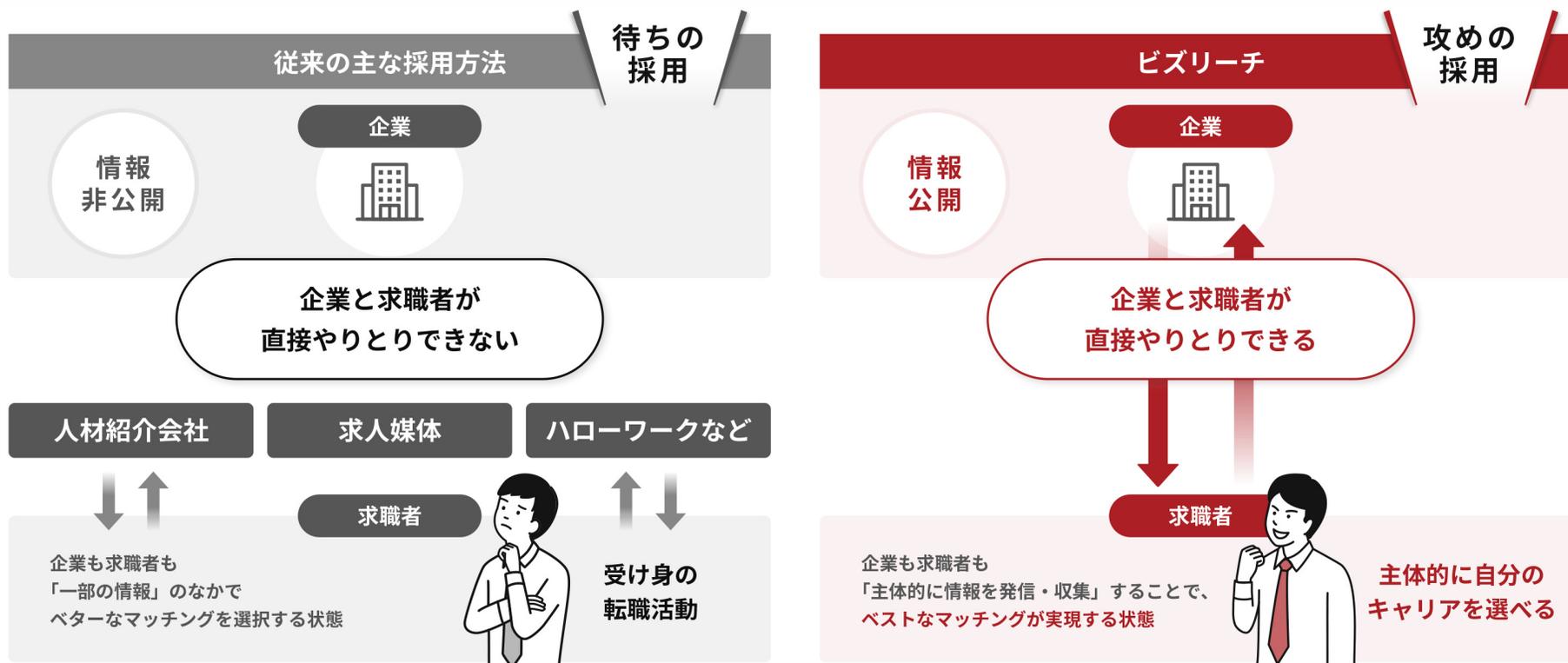
会社全体で取り組みを行うことも大切

現場との連携や人事による面接アフターフォローの取り組みを経営陣にアピールし、現場担当者の活躍を報告することで、全社が一丸となって取り組みやすくなります。また、トップダウンによる周知を行うことで、面接アフターフォローが採用力向上に役立つことを示し、社内の定着を促すことも効果的です。

企業の採用力を高めるビズリーチとは

ビズリーチは、企業と求職者が直接やりとりできるプラットフォームがなかった人材業界において、人材データベースを企業に開放して採用市場を可視化。企業と求職者が直接やりとりできる採用プラットフォームです。

ビズリーチが日本の転職市場に初めて展開した「ダイレクトリクルーティング」という新たな概念は、企業が採用力をつけ、採用したい人材に自らアプローチできるサービスとして、多くの企業に利用されています。



ビズリーチについて

ビズリーチでは、ご契約前に、貴社の求める人材がどのくらいデータベースに登録されているかなども、事前にお調べすることが可能です。まずは、お気軽にご相談ください。



- ✓ 採用活動における貴社のお悩み・ご要望をヒアリング
- ✓ 他社の導入事例をご紹介
- ✓ 貴社に合ったプラン・ご利用方法をご提案 など

- ✓ 採用成功に向けた目標の設定
- ✓ ダイレクトリクルーティングのコツをご紹介
- ✓ 「求人作成」から「スカウト送信」までのフロー設計 など

ご契約前に

貴社の求める人材が
どのくらいデータベースに登録されているか、
「デモ画面を検索」しながらご覧いただけます



ご質問・ご相談はこちらまで

0120-954-820 (対応時間 平日9:00~18:00)

Mail: biz_info@bizreach.co.jp

採用にお困りの方へ

ビズリーチが貴社の 採用課題を解決します



もっと採用コストを
抑えたい…

採用コストを比較する →



入社してほしい人材が
見つからない…

登録されている人材を調べる →



ずっと採用できない
求人がある…

採用の可能性を診断する →

