

「面接時の適切な設問」及び「面接マニュアル」参考事例

目 次

◆ はじめに ー採用選考時における面接とはー	……	1
1 面接時における適切な質問内容の例	……	2
2 面接の評価基準について(基準の明確化)	……	3
3 その他 ー公正採用選考に向けてー	……	6

◆ はじめに –採用選考時における面接とは–

採用選考試験の中で最も重要なウェイトを占めるのが面接です。ところが、この面接について、従来からの慣習によって行ったり、誤った基準で行ったりする傾向がみられ、多くの問題事象が発生しています。

採用選考における面接とは何でしょう。

採用時の面接とは、思想や価値観、家庭環境などを聞き出したり調査したりするものではないのです。

面接の目的は次のようなものです。

【面接の目的】

- ① 第1に、学科試験や応募書類などによって得た資料をもとにした、**総合評価の場**です。
- ② 第2に、応募者の志望動機や要望、企業の採用条件、労働条件など、お互いの意思疎通を図る**情報交換の場**です。
- ③ 第3に、会話の中から質問の意図や内容をとらえる理解力、判断力あるいは、自分の伝えたいことを分かりやすく言う表現など、学科試験や応募書類では分からない**適性・能力の判定の場**です。

さらに、面接については、次のようなチェックポイントに留意し、公正な採用選考の基本的な考え方に基づいて実施をしてください。

★ 面接についてのチェックポイント

- 「人を人としてみる」人間尊重の精神、すなわち、応募者の基本的人権が尊重されていますか。
- 外面的な容姿、態度等にとらわれず、客観的に判断できる方法、基準が確立されていますか。
- 面接担当者には、適切な人がなっていますか。
- 質問内容について、十分検討がなされていますか。
- 面接によって判断する目的が明らかになっていますか。

◆面接担当者について・・・ワンポイント！！

- * 面接担当者には、面接技術や観察力が高い、また、感情に左右されない適格な人を選定してください。
- * 客観的な判断が必要なため、面接は複数の人で行うことが望ましいと思われます。
- * 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ので調整が必要です。

1 面接時における適切な質問内容の例

公正な採用選考の観点から、面接時にどのような質問をすればよいのでしょうか。

質問項目は、応募者が新規学校卒業者の場合とそれ以外の場合、個別面接と集団面接の場合、その他事業内容、職務の内容などで変わってきますが、次に掲げる項目を参考に「設問事例」・「面接評定基準」を作成し、事前に面接担当者全員で学習するなど、十分な吟味の上、面接に臨んでください。

面接の質問項目は大きく分けると、「導入質問」「一般的（本）質問」「情報交換」「結び」の4つに分けられます。

I 導入質問

面接に当たり、応募者の緊張をほぐすために、応募者が答えやすい身近な質問から始めます。いわばウォーミングアップとしてとらえるものです。

(例)

- Aさんですね。長い間おまたせしました。どうぞ（椅子に）おかけください。
- 昨夜はよく眠れましたか。今朝は何時に起きましたか。
- 待っている間、どんなことを考えていましたか。
- 何か趣味をもっていますか。何かスポーツをやっていますか。

II 一般的（本）質問

応募者の適性・能力を判定するための質問ですが、企業の特質、採用職種などを考慮して定めてください。

(例)

- 当社の第一印象はどうでしたか。
- あなたが、当社を希望されたのは、どんな理由からですか。
- 応募に際し、当社のことを調べてみましたか。
- 当社は、どのようなものを製造しているか知っていますか。
- 当社に対して、どんな感じ（イメージ）を持っていますか。
- 当社の特色や業務内容、製品を知っていますか。
- 自分の得意とする学科（科目）は何ですか。
- 何か特技・資格がありますか。（特技・資格がある場合は、種類、取得時期などについて質問する。）
- 過去にお勤めしていたようですが、どんなお仕事をしていたのですか。
- どんな仕事をしてみたいと思いますか。
- 当社以外に応募している会社がありますか。
- 自分のセールスポイントはどんなところだと思いますか。
- あなたの長所は何だと思いますか。

- 初対面の人の顔を覚えるのは得意ですか、それとも苦手ですか。
 - 会社や家庭を訪問し、契約を取ったり、品物を販売するような場合、初めての人と話をすることが苦になりませんか。
 - 仕事は、立って（座って）することが多くなりますが大丈夫ですか。
 - 仕事の関係で車を運転することがありますが、どの位のキャリアがありますか。
 - あなたは「働く」ということについてどのように考えていますか。
- ※この他にその職務についての専門的な知識等について質問しましょう。

Ⅲ 情報交換

従事する職務の内容、残業の有無、勤務形態、転勤、賃金等労働条件を説明し、本人に労働条件の確認等をさせます。

(例)

- 1ヶ月に△時間位残業がありますがよろしいですか。
- 1ヶ月に△日位出張がありますがよろしいですか。
- 県内・県外の営業所へ転勤することがありますが、よろしいですか。
- 3交替勤務ですが、通勤は問題ないですか。
- 深夜の勤務ですが、家族の方は了解しておられますか。
- こちらからお尋ねすることは以上ですが、何か質問又は当社に入社された場合、希望・条件などありますか。

Ⅳ 結び

最後に、気持ちを張りつめ続けている応募者の気持ちを考えて、労をねぎらう言葉が欲しいものです。

(例)

- いろいろ聞かせて頂き有難うございました。それでは、これで終わります。
- 採否結果は、△日頃までに文書で連絡します。ご苦労さまでした。

2 面接の評価基準について(基準の明確化)

面接で何をみるかを事前に確認しておくことが、面接の目的からみても大切なポイントです。テストの結果や応募書類に表記されている個人の適性・能力に関するデータを整理し、面接時の総合評価のための資料を整えておくことがまず必要です。

また、職務との関係において、面接で判定しようとする適性・能力の項目や設問内容設定、さらに判定基準の統一と明確化を図っておくことも重要です。

(例) 設問内容と評価ポイント

【営業職種による設問及び評価ポイント】

項目	設問事例	設問のポイント
企業に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社のイメージを教えてください 当社のどこに魅力を感じましたか ・ 当社はどのような職場であると理解していますか ・ どんな仕事をしたいと思えますか ・ どんな面を活かしていきたいと思えますか 	<ul style="list-style-type: none"> * 質問の内容を正確に理解する力と回答内容的確、簡潔な表現力 * 志望動機を通じてその判断力・実行力 * 当社に対する理解度、知識を通じてその判断力・理解力
学校に関する事項	<ul style="list-style-type: none"> ・ 得意な学科と不得意な学科は何ですか。その理由を教えてください ・ どんなことに努力したり、苦心しましたか 	<ul style="list-style-type: none"> * 質問の内容を的確に理解する力と回答内容的確、簡潔な表現力 * 知識の習得状況を通じてその知識、学力、理解力
自己のPR	<ul style="list-style-type: none"> ・ 3分以内であなたの長所、特技、資格（これだけは自身がある事など）について自己PRしてください ・ これから力を入れてやってみたいことは何ですか ・ スポーツは何が得意ですか。うまくなるポイントをいくつか話してください 	<ul style="list-style-type: none"> * 質問の内容を的確に理解する力と回答内容的確、簡潔な表現力 * 自己の特徴、特技などのPRを通じてその知識、判断力、実行力
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 言っておきたいこと、聞いておきたいことはありますか 	<ul style="list-style-type: none"> * 応募者からの自由な質問を受けて、そのポイントの的確性、広さ、深さなどからその理解力、判断力、知識、学力

★ チェックポイント

第一印象にこだわらない

外見のみによって個人的な好悪感を抱かない

一つの条件が良い（悪い）ことによって、それを不当に高く（低く）評価し、他の条件もすべて良い（悪い）と判断しない

段階別（3段階・5段階）に評価し、その結果を総合的に判断する

【判定基準の一例】

評定項目	評価基準（プラス）	評価基準（マイナス）	評 定
理解力 表現力	<ul style="list-style-type: none"> *話すことに統一性があり要領よく話す *用語が適切である *言語が明瞭である *思っていることを十分に述べる 	<ul style="list-style-type: none"> *論理一貫せず矛盾が多い *用語が不適切である *言語が不明瞭である *「ハイ」、「イエエ」のみに終始する 	A:
			B:
			C:
			(点)
行動力 指導性	<ul style="list-style-type: none"> *気力がある *説得力があり、計画的である *向上心と研究心がある *行動的であり、決断力がある 	<ul style="list-style-type: none"> *気力がない *その場限りである *優柔不断である 	A:
			B:
			C:
			(点)
職場適応性 堅実性	<ul style="list-style-type: none"> *温和で親しみやすい *快活である *人の意見を尊重する *自立心が旺盛である *芯があり、しっかりしている *辛抱強い 	<ul style="list-style-type: none"> *すぐ感情を表し、独断的である *極度の内気で神経質である *自己本位である *依頼心が強く、意志が弱い *自信過剰である *頼りない *気まぐれ、あきっぽい 	A:
			B:
			C:
			(点)
知 識 学 力	<ul style="list-style-type: none"> *専門知識を習得し相手にわかりやすく説明できる 	<ul style="list-style-type: none"> *相手にわかりやすく説明できない 	A:
			B:
			C:
			(点)
総 評			

3 その他 ー公正採用選考に向けてー

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 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※社用紙への記入・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ては、改めて採用選考のあり方や人事管理に使用する社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。

☆ 公正採用選考に関するお問い合わせ・ご相談は

○高知労働局 職業安定部職業対策課

〒780-8548 高知市南金田1-39 TEL: 088-885-6052

又は 以下ハローワークへ

ハローワーク高知 088-878-5329

ハローワーク香美 0887-53-4171

ハローワーク須崎 0889-42-2566

ハローワーク四万十 0880-34-1155

ハローワーク安芸 0887-34-2111

ハローワークいの 088-893-1225