

若手採用における
20の質問事例集
と
優秀な人材に嫌われる
5つのNG行動

株式会社ジェイック



1. はじめに

ジェイックは平成3年に設立したのち、平成10年から中小企業の営業研修を中心とした教育研修事業を行っています。その中で何人もの経営者から「研修もいいけど、優秀な営業マンがいたら紹介して欲しい」とお声をいただくようになり、即戦力となる営業マンの紹介事業をはじめました。これが平成13年のことです。

こうして「教育研修」と「採用支援」を両輪として事業を進める中で、いわゆる「第二新卒」と呼ばれる若者たちと多く接するようになりました。彼らの多くは『自分は新卒でもないし、経験者でもなく、なかなか採用されない』と口を揃えます。しかし、彼らの中にはビジネスマンとして活躍していないのが不思議なくらい、素直で明るく、しっかりとした考えを持っており、ハキハキとした受け答えができるような、将来が有望と思えるような若者が大勢いたのです。この状況に私たちは疑問を感じました。

『どうしてこんないい若者が、第二新卒というだけで、活躍の場を見つけられないのだろう。彼らのような可能性の塊である若者が、活躍のきっかけを得られないのは、本人はもちろん、企業にとっても、社会にとっても、大きな損失ではないだろうか・・・』

そこで、何人かの経営者に聞いてみたところ、『ジェイックが得意な営業研修をしてくれれば、喜んで採用するよ』とお返事。そこで、社会人への意識の切り替えと飛び込み営業を含む厳しい2週間の研修プログラムを開発して、若者たちに受けてもらい、改めて彼らをご紹介したところ、大変喜んで採用いただけました。これがJAIC営業カレッジのはじまりで平成17年5月のことでした。

JAIC営業カレッジに問合せをいただく多くの経営者からは、「確かにすぐ実績をあげてくれる即戦力は採用したい。ただ、それだけでは成長できないので、見込みがある若手を採用して育てていきたい。ただ社会人経験が浅い若手は面接でどんな質問をしたら“優秀”だと見抜けるか難しい。営業カレッジはジェイックでふるいをかけて、更に研修をやりきった人にだけ会えるから助かるよ。」というご評価をいただいています。

本事業を展開する中で得た「若手人材の力を見抜くために、面接でどんな質問をしたらいいのか？」というノウハウをまとめたのが本レポートです。また、JAIC営業カレッジを運営する中で、卒業生たちから「いや、面接でこんなことがあって、一気に志望度さがりました」という生の声もたくさん聞いてきました。それをまとめたのが、「優秀な人材に辞退される5つのNG行動」です。じつは候補者は社長や面接官のちょっとした行動で、会社を判断して辞退しています。せっかく優秀な人材に会っても、辞退されてしまつては苦勞が水の泡です。

本レポートが優秀な若手人材を採用し、社内を活性化させるための一助となれば幸いです。

*現在、サービス名称は「ジェイック就職/採用カレッジ」「ジェイック中退就職/採用カレッジ」となり、研修プログラムも開始当初、2週間のプログラムから改修を重ねています)



2. 若手採用における20の質問事例集

若手の就職・採用支援事業を続ける中で蓄積された「伸びる若手 人材を見抜くための質問」をご紹介します。なお、各質問に対する解説は、JAIC 営業カレッジの経験・体験による見解です。あくまで参考情報としてご活用 いただければと存じます。

- 1:「今までで一番成果をあげられたと思うことは何ですか？」
「その成果をあげられたのは何故ですか？」

(論理的思考力と成功体験)

成果を上げられたポイントを、自分で整理して把握できているのかを確認します。時には成果をあげていても、その理由を分かっていないケースもあります。その場合は、再び成果をあげることは難しいでしょう。若手の場合、ビジネス上の成果ではなく、アルバイトや学生時代の経験でも問題ありません。

- 2:「当社に応募した理由は何ですか?」「それは何故ですか?」

(コミュニケーション能力)

応募理由を端的に、かつ説得力をもった説明ができるかを確認します。更に、「何故ですか?」と深める質問をすることで、伝える力・考える力の深さを確認できます。

- 3:「今後、顧客と接していくうえで一番大切なことは何ですか?」

(コミュニケーション能力と想像力)

相手にどの程度重きを置いているのかを把握します。顧客への理解、顧客への貢献、お役立ちなど顧客目線の回答が望ましいでしょう。なお、顧客目線と同時にビジネスマンとしての意識があるかどうか、設問8のような「目標達成」に対する考え方も確認しておく必要があります。

- 4:「3分以内で自己PRをしてください」

(コミュニケーション能力)

物事を端的に整理して説明する能力、また相手はどんなことを望んでいるのか、それに対して何をどう伝えるのか、事前準備や理解する力、伝える力の高さが把握できます。しっかりと事前準備をしているか、自社が求める力を想像して内容をアレンジしているかがチェックポイントです。

- 5:「入社後、実績があがらなかつたらどうしますか?」

(想像力と論理的思考力)

成果をあげるための手立てと結果に繋がりがあがるか、また複数の手立てを考えることができるかをチェックします。また、周囲の協力を仰ぐ姿勢があるかも把握できます。



6:「明日、この商品を営業にいかねばならないとしたら、どうしますか？」

(想像力と論理的思考力)

前の質問と同様、目指すゴールを達成するため道筋を考えられるか、周囲の協力を仰ぐ姿勢があるかをチェックできます。また、地頭の良さや、とっさの対応力、柔軟性なども見ることができるでしょう。

7:「今の自分に欠けている点は何だと思えますか？」

(素直さと自己認識)

自分の欠点を正直に認めているのかどうかを確認します。面接対策に準備していることもありますので、「本当にその点を欠点と思っていますか？」
「それでどんな失敗をしたことがありますか？」「今後、その欠点とどう付き合っていきますか？」
など深める質問を投げかけます。その回答に正直さを感じることができれば良いでしょう。

8:「営業において目標、ノルマをどう考えますか？」

(責任感とビジネスマインド)

どんな回答でも「そう考えるのは何故ですか？」と深める質問をします。会社の存続・利益と自分の給与を絡めた回答があれば良いでしょう。面接用に回答することも予測できますので、「自分がノルマを3か月連続で達成できないときにはどうしますか？」「3か月連続で達成できない同僚がいたら、どう思いますか？」と突っ込んだ質問をすることもあります。

9:「両親の老後をどう考えていますか？」

(責任感)

両親に対して 責任感を感じない人が、会社に対して、顧客に対して責任を感じることは少ないものです。更に、両親と良好な関係を築けていない場合、入社後に上司と信頼関係を築けないこともあるでしょう。

10:「尊敬している人はいますか？」「それは何故ですか？」

(目標意識)

自分の軸をもっている人の多くは、尊敬している人をもっています。尊敬している人が誰かではなく「それは何故か？」に対してしっかりとした答えを返せるかどうかチェックポイントです。

*なお、問9-10に関して、プライベートの事実:家庭環境や居住地、また尊敬する人が誰か?という思想自体を選考の判断材料とすることは、公平な選考を妨げる就職差別となりかねませんので、くれぐれも質問の仕方、また、たとえば両親との関係性自体を選考材料とするといったことがないようにご注意ください。



- 11:「入社する会社にはどんな条件を求めていますか？」
「どんな会社で働きたいと思いますか？」
「それは何故ですか？」

(価値観と仕事の位置づけ)

仕事に何を求めているかが分かります。条件は複数あると思いますので、必須条件と希望条件に分けてもらいます。また必須条件の中から最も重要なものを質問していくと、その人の価値観が深く理解できます。その価値観が社長の価値観、自社で活躍している社員の価値観とどれくらい一致しているかが重要なポイントです。

- 12:「10年後、どんな仕事をしたいと思いますか？」

(目標意識と仕事の位置づけ)

仕事について、どの程度真剣に考えているのかが分かります。マネジメント志向なのか、スペシャリスト志向なのか、組織志向(会社・組織の中での位置づけを語る)、個人志向(自分自身が担当する仕事・能力を語る)なのかも見えてきます。なお、若手人材の場合、仕事のイメージが曖昧ですので、答えが的外れな場合もあります。答えの内容もさることながら、しっかりと考えているか、情熱が込められているかがチェックポイントです。

- 13:「仕事を通じて何を実現したいですか？」

(貢献意欲とセルフモチベーション)

「仕事」に対してどのような価値づけが出来ているかを把握することができます。自分以外の視点である、家族、顧客、社会に関する答えが出てくれば、高い貢献意欲をもっているでしょう。

- 14:「仕事においてはどんな時に充実感を感じますか？」

(貢献意欲と価値観)

その人の価値観が理解できる質問です。人に役立つ時という回答であれば、貢献意欲が高い方です。但し、「人に喜ばれた時」「人に感謝された時」という回答は、他人からの評価で充実感を感じるタイプの可能性があります。入社後、上司との人間関係、上司の評価でモチベーションが大きく左右される可能性がありますので要注意です。

- 15:「今後、どんな能力を高めたいと思っていますか？」
「それは何故ですか？」

(セルフモチベーション能力と自己認識)

向上したい能力が明確な人は、自分の強み・弱みを理解している可能性が高く、セルフコントロールしやすい方です。「それは何故ですか？」という深める質問で、回答の本気度、自分自身への理解度を見極めることができます。



16:「負けず嫌いなタイプですか？」
「具体的な例があれば教えてください」

(セルフモチベーション能力と競争意識)

負けず嫌いな人はライバルを設定して、自分を鼓舞することが得意です。言葉の端々に、競争意識が現れます。但し、個として戦力になりやすい一方で、チームの輪を崩す可能性もあります。競争意識が高い人の場合、貢献意識や自己認識を同時にチェックしていくと良いでしょう。

17:「これまで継続して、努力してきたものはありますか？」
「それはいつのことで、どんなことについてですか？」

(セルフモチベーション能力と継続力)

スポーツでも、アルバイトでも長期間にわたって努力できる継続力は、ビジネスで成果をあげる上で重要な要素です。なぜ続けることが出来たのかなどを質問していくと、自分自身への理解度や、継続力が再現性のあるものかどうか分かります。

18:「いつも何か目標をもっているほうですか？」
「具体的には今どんな目標を持っていますか？」

(セルフモチベーション能力と目的意識)

セルフモチベーションが出来る人は、目標設定がうまい人が圧倒的に多いです。遠い先の確固たる目標を持っていることも重要ですが、まずは目の前の方を喜ばせよう、今の仕事で良い成果をあげるようという目標設定のほうがやりがいを感じる人もいます。目標の大きさなどは必ずしも重要ではなく、明確かどうか、本人が本気でその目標に取り組もうと思っているかがチェックポイントになります。

19:「これまで一番大変だった経験はなんですか？」
「それはどんなことですか？」
「それをどうやって乗り越えましたか？」
「そこからどんなことを学びましたか？」

(ストレス耐性と成功体験)

大変なことを乗り越えた成功体験がある人は、苦しいときに踏ん張りが利きます。大変さの度合いは本人の主観ではなく、仕事時間、その時の睡眠時間、身体的症状(痩せる、吐き気、胃痛、不眠)など具体的な事実を確認していきましょう。

20:「これまで人間関係で困ったことはありましたか？」
「それはどんなことですか？」
「それは最終的にどうなりましたか？」

(ストレス耐性)

組織における最大のストレスは人間関係です。その経験を確認します。困った経験がない人は、自己中心的な考え方が強いのか、他者依存が強い可能性があります。貢献意識や考えの軸、仕事への価値観などを確認したほうが良いでしょう。



3. 優秀な人材に嫌われる5つのNG行動

ジェイックでは毎月「集団面接会」を開催しています。これはジェイックに就職支援を申込み、個別面談や研修をやり切った人材と一度で会える全く新しい人材紹介サービスです。集団面接会では10～20名の若者とご面談いただき、企業から「もう一度会いたい若者」を選んでいただき、同時に参加者からも「選考に進みたい企業」を選んでもらいます。結果が相思相愛となった場合のみ、個別面接を行っていただくという、無駄なお金や時間をかけずに効率よく採用できる仕組みです。

私たちは集団面接会の運営を既に数100回行ってきました。その中で、参加した若者の声を聞いていくと、「印象が良かった企業」と「印象が悪かった企業」が明確に分かれてきます。それは面接官のちょっとした振る舞いひとつで変わります。採用するために費用と手間をかけて、ようやく優秀な人材を会えたのに、そこで辞退されては苦労が水の泡です。この章では若手に嫌われる5つのNG行動、良い印象を与える5つのおススメ行動をまとめました。ぜひ面接に臨まれる前にご覧ください。

若手に嫌われる5つのNG行動

集団面接会に参加した3,000名以上の若者が答えた「印象が悪かった企業」の行動事例です。各行動とともにアンケートから拾った生の声をご紹介します。

1: 候補者に興味を持っていないような振る舞い

- 「自分の印象が気に入られていないのかと思えた」
- 「性別だけで判断された」
- 「『うちは女の子はいらないんだよ』と言われた」
- 「最初から興味がないように感じた」
- 「『うちには合わないよ』と言われた」
- 「通勤の話が多かった」
- 「話を真剣にしてくれなかった」
- 「自分に興味はないんだなと思った」

2: 一方的に“選ぶ”態度で、候補者を見下す姿勢

- 「質問ばかりだった」
- 「見下されているように感じました」
- 「威圧的だった」
- 「自分をアピールする時間がなかった」
- 「『採用する気はない』と言われた」
- 「『キミはいらないよ』と言われた」
- 「自分に期待していないように感じた」
- 「横柄な感じだった」
- 「過去のことばかり見られて、現在の自分を見てもらえなかった」
- 「男性3人で圧迫感があった」
- 「圧迫面接だった」



「圧迫面接で自信を失った」
「面談というより尋問という感じだった」

3: 会話が盛り上がらない

「沈黙が多かった」
「話をしてくれなかった」
「自分が話す時間がなかった」
「説明が少なくて話がはずまなかった」
「何を言っても否定されているように感じた」
「話が伝わり辛かった」
「商品説明だけで終わってしまった」
「面接官が喋りっぱなしで質問できなかった」
「言葉のキャッチボールが少なかった」
「話を聞いてくれたのか分からなかった」
「沈黙が多かった」
「目を見て話してくれなかったので孤独だった」

4: 誠意をもって候補者と向き合わない態度

「笑顔がまったくなかった」
「やる気を感じられなかった」
「イスにもたれかかって、やる気を感じられなかった」
「質問をはぐらかされた」
「目を見て話してくれなかった」
「香水の匂いがきつかった」
「2人のうち、1人は何も質問せず、ただ居ただけだった」
「質問して下さいと言われ質問したが、答えを返してくれなかった」
「採用意欲がなさそうに感じた」
「ずっとお説教を受けている感じだった」
「話を流された」
「無愛想だった」
「前職を一方的に批判されて、話を聞いてもらなかった」
「面接の態度が悪かった」
「面接中に電話対応をされて、途中で面談を終わられた」
「こちらが話している最中に、面接官同士で顔を合わせて笑っていた」
「社長が途中からなげやりで誠意がなかった」
「営業とは何かお説教をされた」
「自己PRの最中で靴を抜いて話を聞いていた」
「対応が事務的だった」
「面接の途中で退室された」



「笑顔がなく固かった」
「質問をしたら、睨みつけるような表情をされた」

5:面接官が尊敬できない

「声が小さくて聞くに集中して疲れてしまった」
「声が小さくて聞き取れなかった」
「声が小さくて意欲を感じなかった」
「面接官が軽そうで尊敬できなかった」
「声が小さかった」
「声が小さく聞こえづらかった」
「社長の声が小さい」
「人当たりが悪かった」
「終始不満そうな態度だった」
「疲れているようで、元気がなかった」
「面接官が疲れているように感じた」
「話が要領を得なかった」
「自分の話ばかりで、この人の下で仕事したいと思えなかった」
「終始ふて腐れたような表情で悪い印象だった」

※その他

「社員の仲が悪そう」
「会社説明がほとんどなく、良く分からなかった」
「若手を育ててくれるか疑問に感じた」
「仕事の話がまったくなかった」
「質問リストをこなしているだけで、社長の人柄がわからなかった」
「仕事内容を一切話してくれず、質問もまともに答えてくれなかった」
「面接官が仕事についてマイナスな発言をしていた」



若手に良い印象を与える5つのおススメ行動

集団面接会に参加した3,000名以上の若者が答えた「良い印象だった企業」の行動事例です。各行動とともにアンケートから拾った生の声をご紹介します。

1: 候補者の話をよく聴く

- 「自分の印象が気に入られていないのかと思えた」
- 「性別だけで判断された」
- 「はじめの自己PRを覚えていてくれた」
- 「自分の話を真剣に聴いてくれた」
- 「話を深く掘り下げた上で、正直な感想をコメントしてくれた」
- 「自分の話に共感してくれた」
- 「質問に丁寧に答えてくれた」
- 「自分に興味をもってくれるような話し方をしていた」
- 「説明と質問のバランスが良かった」
- 「会話をしているような面接だった」
- 「熱心に話を聞いてくれた」
- 「質問が鋭く、本気で自分のことを知ろうとしてくれた」
- 「自分の話を真剣に聴いてくれた」
- 「私の考えを理解してくれた」

2: 期待を伝える

- 「もし入社したらこういう事をさせたい」と言ってくれて嬉しかった
- 「一緒に会社を作っていこうという姿勢に感動した」
- 「『自分に来てほしい』と言ってくれた」
- 「はっきりと足りない点を指摘してくれた」
- 「至らない点を指摘してくれた」
- 「『こういう仕事はどうだい?』と提案してくれた」
- 「本気度を試されている気がして、更に本気になった」
- 「前向きに見てくれた」
- 「どんな人が活躍できるか教えてくれた」
- 「採用に本気で取り組んでいる熱意を感じた」



3:誠意をもって1人1人の候補者と向き合う

- 「笑顔で話してくれた」
- 「言葉遣いが丁寧で印象が良かった」
- 「詳しく丁寧に教えてくれた」
- 「挨拶が丁寧だった」
- 「厳しい質問もあったが、自分を見つめ直すきっかけになった」
- 「握手が印象的だった」
- 「自分の今後の方向性を親身になって話してくれて嬉しかった」
- 「親近感があった」
- 「人柄がよかった」
- 「誠実な受け答えで印象が良かった」
- 「丁寧かつ分かりやすく事業を説明してくれた」
- 「温和に丁寧に事業について教えてくれた」
- 「社長が親切でいろいろ説明してくれた」

4:候補者をリラックスさせ、引き出してあげる

- 「リラックスして話せる雰囲気を作ってくれた」
- 「気さくで話しやすかった」
- 「自分の良いところを褒めてくれた」
- 「明るく対応してくれた」
- 「褒められた」
- 「自己PRを褒めてくれて自信につながった」
- 「趣味の欄を聴いてくれた」
- 「とても気さくで等身大の自分でしゃべれた」
- 「自分の良いところを自然に引き出してくれた」
- 「終始笑顔で説明も分かりやすかった」
- 「話しやすい雰囲気だった」
- 「緊張をほぐそうとしてくれているのが分かった」
- 「話にメリハリがあった」
- 「見た目は恐そうだったが、よく笑ってくれた」
- 「親身になって話してくれた」
- 「明るく話してくれて、リラックスすることができた」



5:会社の魅力を伝え、自分の熱意を伝える

- 「仕事や営業に対しての質問が多く、真剣さが伝わってきた」
- 「イキイキとして印象が良かった」
- 「社長の考え方がよくわかった」
- 「実際に商品を使った説明で、イメージがついた」
- 「社員の仕事ぶりが聴けた」
- 「商品説明が面白く、分かりやすかった」
- 「社長が自社商品に自信を持っていて、情熱を感じた」
- 「熱い魂を語ってくれた」
- 「個性、ポリシー、夢があり、刺激を受けた」
- 「企業のイメージがしっかりできた」
- 「社長の熱心な思いが伝わってきた」
- 「若い社員の雰囲気良かった」
- 「理論派と体育会系のバランスが良かった」
- 「仕事のやりがいと熱さを感じた」
- 「本当にモノづくりが好きという気持ちが伝わってきた」
- 「社長が常に笑顔で、会社と社員を大切にしているのが伝わってきた」
- 「面接官が会社を好きなことが伝わってきた」

ここまでご覧いただき、「面接する側がここまでやらないといけないのか」と思われた方もいるかも知れません。しかし、私たちがおススメしているのは、「採用の基準を下げたほうがいい」ということでは決してありません。採用は企業の明日を決める真剣勝負です。採用基準は妥協すべきではありません。一方で、面接は企業が候補者を“見極める”のと同時に、候補者にとっても“企業を見極める”場です。とりわけ、SNSの爆発的な普及により、1人の「日記」が瞬間的に友人へ、世界へ広がっていくようになりました。若者たちにとっては、自分が応募した会社の評判をインターネットで調べる、面接での印象などをインターネットに書き込むことが当たり前の時代です。「採用の可否」と「面接の態度」を切り離し、一人ひとりの候補者により印象を与えることが、よい若手を採用するための近道なのです。

最後までお読みいただき、ありがとうございました。御社での人材育成のヒントとなることがひとつでもあれば幸いです。御社の益々のご発展と社員の方々のご活躍を祈念して、筆を置かせていただきます。

研修を受けた20代とまとめて会える！
『JAIC 就職カレッジ』の詳細は[こちら](#)をご覧ください。

