

オンライン面接の印象が 良い会社/悪い会社 違いが生まれる原因は？

オンライン面接を受けた
20代・30代の若者

264人の声を分析

オンライン面接の印象が 良い会社、悪い会社の違いは？

当社では、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う緊急事態宣言が発令された直後の4月8日より、20代・30代の就職/採用支援を行う「就職カレッジ®」をはじめとする各サービスを完全Web化し、全国10拠点でサービス提供を継続しています。対面型で行ってきた採用企業と求職者による「集団面接会」も、完全Web化。

2020年4月8日～4月30日までの期間で、弊社が開催した「Web集団面接会」に参加した20代・30代の若者は264人。企業との延べオンライン面接回数は1,000回を超えます。

今回、「求職者」として実際にオンライン面接を受けた264人へのアンケートを通じて、「印象の良かった企業トップ3と良かった理由」、また「印象の悪かった企業トップ3と悪かった理由」を調査しました。その結果を集計・分析したものが本資料となります。

内容を見ると、対面型での面接と共通する内容も多いですが、オンライン面接ならではの理由もあります。オンライン採用に取り組む各社の参考となれば幸いです。

※なお、弊社でプロデュースを行っているため、オンライン面接の事前案内等は標準化されており、「接続トラブル」等の要因は入っておりません。オンライン面接において、接続環境は、前提条件として印象を左右しますので、ご注意ください。

オンライン面接の印象が良くなる2つのポイント

ポイント1

面接官の表情、ジェスチャー、声、アイスブレイク

★表情とジェスチャー

オンライン面接では、面接官から応募者の詳細な表情が見にくいのと同時に、応募者からも面接官の表情が見えづらくなります。従って、普通に聞いているつもりでも、「無表情/仏頂面」に見えてしまう場合もあります。「頷き」「笑顔」「ジェスチャー」等で反応を示すことが重要です。

※大半のWeb会議ツールでは「発言している人の音声を優先的に扱う」ようになっています。従って、応募者の発言に「声で頷く」と応募者の発言を途中で遮って聞こえなくなってしまう場合があります。

★声に込める感情や熱量

オンライン面接では、視覚による情報量が少なくなる分、「声」の重要性が高まります。とくに、会社紹介などの中で事業や社員への想いを伝える、応募者に対するポジティブフィードバックを行う際には、意識的に「声に感情や力をしっかり込める」ことが必要です。

★アイスブレイク

オンライン面接は、対面よりも心理的な距離感が空く分、いきなり要件に入るなど、アイスブレイクがなくなりがちです。従って、対面以上に丁寧にアイスブレイクすることで、距離感を近づけて印象が良くなる、また、応募者の「素」を見やすくなり、選考精度も高まります。

オンライン面接の印象が良くなる2つのポイント

ポイント2

画面共有を上手に使う

★会社の雰囲気、仕事のやりがい、社員の人柄など…を共有する

オンライン面接では、「会社の雰囲気」「仕事のやりがい」「社員の人柄」などが見えません。対面面接では応募者は、オフィスの雰囲気、通りがかかる社員の表情、目の前にいる面接官の雰囲気などから、「この職場はどんな雰囲気だろう？」という情報を得ています。従って、いつも通りの感覚でオンライン面接をしてしまうと、上記のような定性的な情報が伝わらないままの選考となり、結果的に応募者も「条件を重視して選ばざるを得ない」状態になります。

オンライン面接では、「画面共有」の機能を使って、会社の雰囲気、仕事のやりがい、社員の人柄…などを意識的に共有することが重要です。逆に、会社概要や事業内容、待遇等の情報は事前にデータ送付して、当日は、想いや雰囲気などの定性的な情報を伝えましょう。

★写真や顧客の声、SNSなど「生の情報」を声で補足する

画面共有を使う上では、職場や社員、会社イベントの写真、顧客からのメール、SNSなど、なるべく「リアル感のある情報」を使い、声で補足するイメージがお勧めです。職場の写真なども作り込み過ぎると、オンラインでは“嘘っぽく”見えてしまう側面があります。

<まとめ> オンライン面接の印象が 良い会社、悪い会社への代表的コメント

《Web面接が好印象だった企業》

- ・笑顔があり、相槌を打ってくださり、声のトーンも明るかった。
- ・気さくな雰囲気、雑談もしてくださった。
- ・説明、質問、逆質問の時間配分がうまかった。
- ・冒頭に面接の流れを説明してくださった。
- ・画面共有をしての説明が適宜あり、企業理解が深まった。
- ・商材に対する熱い想いが伝わってきた。
- ・こちらの電波が悪かったが、何度も聞き直してくださった。

《Web面接が悪印象だった企業の特徴》

- ・担当者が複数人いたが、画面の端で切れていた。
- ・真剣に聞いてくださっていたが、常時真顔で雰囲気が怖かった。
- ・笑顔が少なく、怖い印象だった。
- ・カメラからの距離が遠く、表情が読み取れなかった。
- ・ずっと画面共有を通しての説明で、相手の顔が見えなかった。
- ・画面越しが暗くてよく見えなかった。
- ・ミュートにした状態で、何か盛り上がっていた。
- ・もごもご話されて、終始声が聞き取りにくかった。
- ・早口で聞き取りにくかった。
- ・声が小さく、暗かった。
- ・面接官の姿勢が悪かった。
- ・聞き取れなかった時に、「はあ？」と言われて怖かった。
- ・質問が羅列式だった。
- ・質問する時間がなかった。

<詳細> オンライン面接の印象が 「良い」会社に対するコメント

■面接官の表情やジェスチャー、アイスブレイクによる雰囲気

- ・こちらに興味を持っているような反応、表情を見せていただけたため話しやすかった
- ・アットホームな空気を出していただき、面接なのに話しやすい空気感がありました！
緊張して臨みましたが、緊張もほぐれ、笑顔で面接させて頂きました！
- ・アットホームな雰囲気が伝わった
- ・なごやかで、緊張をほぐす努力を企業様がしていただけた
- ・こちらのことを親身になって聞いてもらえた。そこから雰囲気が柔らかくなった
- ・こちらの話を聞こうとする姿勢が伝わってきました
- ・すごくわかりやすい話し方で、こちらのお話も親身になって聞いてくださった
- ・とても気さくで話しやすかった印象
- ・面接官の方が笑顔で雰囲気も柔らかく、社風の良さが感じられました。
- ・こちら側の話を熱心に聞いて下さり、メモも取られていて話を聞いてくださっている事をすごく感じました
- ・フレンドリーな話し方でこちらも会話が弾むような進行をして頂けた
- ・こちらの話に頷いてくれ、自分の話を聞いてくれている感じを強く受けた
- ・よく話を聞いてくれる印象だった
- ・社長の人柄を感じられた
- ・会話のキャッチボールがしやすかった！
- ・楽しい雰囲気だった
- ・会社紹介も淡々とやるのではなく、こちらにも話をふったりしていただいた
- ・求職者がリラックスして望めるように笑いを交えた説明をしていたから

<詳細>

オンライン面接の印象が 「良い」会社に対するコメント

■面接官の表情やジェスチャー、アイスブレイクによる雰囲気（続き）

- ・質問に対しても明るく返してくれた
- ・社員の皆さんの印象がとても温和で関わりやすかった
- ・社長さんがすごくハキハキしていて会ってお話してみたいと思った
- ・社長がとても親しみやすい雰囲気だった
- ・社長のお人柄が穏やかでとても話しやすい雰囲気を作ってくださいました。
後ろに観葉植物があり、視覚的にもリラックス出来ました
- ・すごく気さくな方で、純粹にもう少し話したいと思った
- ・終始笑顔でご対応いただいた
- ・笑顔が多く話しやすかった
- ・笑顔が素敵で聴く時も親身であった
- ・人柄が良く、会話をされていてここで働いて貢献したいと思いました
- ・正面を向いてしっかりと話を聞いてくださっている印象だった
- ・フランクで場を和ませようとして頂いた
- ・聞き上手でした
- ・面接官の方を通じて社内の雰囲気が感じられた
- ・面接官の方の表情が柔らかく、受け答えがし易かった
- ・面談した方と一緒に仕事をしてみたいと思った
- ・目を見て話を聞いてくれていると思えた
- ・和やかに、ただ緊張感も持って進行してくださり、
「良い人材を募集しているんです！」という熱意が伝わってきた

<詳細> オンライン面接の印象が 「良い」会社に対するコメント

■面接官の声に込める感情や熱意

- ・とても真剣に会社の話をしてくださった
- ・伝えたいという意味が凄かった
- ・とても仕事に熱意があるのがよくわかった
- ・熱意が伝わり、一緒に働くイメージが湧きました
- ・みなさんキラキラしていて、
話していて仕事に対して楽しいと思っていることが伝わってきました
- ・活き活きと仕事内容や会社の理念についてお話されているのが印象的だった
- ・経営理念、どんな思いで仕事をされているのか伝わってきた
- ・面接官の方が熱くて明るい方だったので印象がよくなりました
- ・仕事に対する熱意と、それを伝えようとして頂く姿勢が素晴らしかった
- ・仕事のことを楽しそうに話されていた
- ・面接官の方が朗らかで、職場の良い雰囲気が垣間見えました
- ・面接をしてくださった方の今後の活動に対する熱意が伝わった

<詳細> オンライン面接の印象が 「良い」会社に対するコメント

■画面共有をうまく使う

ex)

- ・会社の雰囲気、仕事のやりがい、社員の人柄など…を共有する
- ・写真や顧客の声、SNSなど「生の情報」を声で補足する
- ・ PowerPointを用意して、企業の説明を行っていただき分かりやすかった
- ・ ホワイトボードなどを利用して、分かりやすいように説明してくれた
- ・ スライドだけでなく、映像があり、とても良かった
- ・ スライドも見やすく、面白くする工夫がされた内容であった為、こちらの緊張を和らげる配慮をしてくださったのが伝わった
- ・ ホワイトボードを使っの会社説明など、わかりやすかった
- ・ ユーモアを交えながらPowerPointを使って説明してくれたのでとてもわかりやすかった
- ・ 映像や画像を用いながらの説明で、企業研究でHPは閲覧していたが、それより分かりやすく志望度が上がった
- ・ 画像、動画を使った説明がとても詳しく仕事の風景が想像しやすかった
- ・ 企業説明をしっかりと下さり、かつ社内の風通しの良さも説明下さった
- ・ 社員さんが働いている姿を思い浮かべることができた
- ・ 資料やスライド(タブレット)を用いつつ、具体的な業務内容が理解出来た
- ・ 説明がわかりやすく、入社してからのイメージが明確に思い浮かんで、やってみたいな！と思えた
- ・ 働いている人の志や気持ちを話していただき、働くイメージがしやすかった。

<詳細> オンライン面接の印象が 「良い」会社に対するコメント

■その他（面接の進行、トラブル対応など）

- ・ いいタイミングで逆質問をして下さったり全体的にやりやすかった
- ・ こちらの質問への回答が明快でした
- ・ こちらの話を積極的に引き出してくださいました
- ・ 企業説明、質問の時間など時間配分がとてもよく、リードしていただきました
- ・ 接続不良で音声だけになっても、丁寧に対応してくれた

<詳細> オンライン面接の印象が 「悪い」会社に対するコメント

■面接官の雰囲気や対応

- ・2人いた面接官の1人がまったく画面を見てくれていなかった
- ・圧迫感が強かった
- ・リアクションが薄くて話してて怖かった
- ・リアクションもなく、目も合わせていただけなかった
- ・面接が終わった時に、あくびや背もたれにもたれる様な態度を見て、この会社では働きたくないと心から思った
- ・モニター越しのあくびなどが目立ち、良い印象はもてなかった
- ・あまり自分のことをしっかり見てもらっしやらないように感じました
- ・怒られているような感じが終始あり、やりにくさを感じました
- ・人間関係を大切にしていると仰っていたが、面接官の方の印象や態度で「本当？」と思ってしまい、言っている話があまり頭に入らなかった
- ・“人思い”というのが採用ページには書かれていたが、担当者様から伝わって来なかった
- ・反応があまりなかったので会話のテンポに少し戸惑った
- ・面接官の1人が椅子にもたれ下を向いてるシーンがあった
- ・2人いた面接官のうち、女性の方が終始無表情だった
- ・話のトーンが一定で抑揚がなかった。暗い印象を受けた。

<補足>

オンライン面接の場合、「画面（相手の顔）」と「カメラの位置」が違いますので、時々意識的にカメラを見ないと、こちらは相手の顔を見ながら話しているつもりでも、相手からすると、自分を見てもらえていない印象になります。

<詳細> オンライン面接の印象が 「悪い」会社に対するコメント

■会社説明

- ・ 求人票やホームページを見れば分かる内容だった
- ・ 画面越しに紙の資料を見せていただいたが、ほとんど何を書いてあるか分からなかった
- ・ スライドの字が細かくて見辛く、内容の確認ができなかった
- ・ 説明口調が多く、コミュニケーションを取ろうという姿勢が感じられなかった
- ・ 会社の説明が意外と長い

<補足>

下記は「面接時にもっと話してほしかった情報」としてよく挙げられる回答です

- ・ 働いている人の人柄、社風など
- ・ 求人票やホームページでは分からない仕事の魅力や大変さ
- ・ 会社の雰囲気や企業自体の熱意、運営の実情
- ・ 社風、職場の雰囲気やどんな人が活躍しているか、どんな気持ちを持って働いているか
- ・ 仕事内容、社員の人柄、社内の雰囲気などについて、現場目線の情報
- ・ 先輩社員の活躍している姿
- ・ 会社の価値観
- ・ 社内の雰囲気が分かるようなエピソード
- ・ 社風、社内の雰囲気や社員間の距離
- ・ 従業員同士のコミュニケーションをどのようにとっているか、雰囲気はどうか
- ・ 入社後の動き方
- ・ 面接担当して下さる方々の仕事に対してのやりがい面

なお、件数は少ないですが、“応募者からは聞きづらい”給与や休日、勤務時間の話もあがります。限られた時間の中で、どのタイミングでどう話すかはさておき、伝達が必要案情報の1つです。



<詳細> オンライン面接の印象が 「悪い」会社に対するコメント

■面接官の接続環境

- ・周りの音がいろいろ入ってしまっていてお話がしづらかった
- ・マイクが遠いのか少し聞き取りづらかった。
- ・マイクの音声が少し聞き取りづらく、話を聞くのが難しかった
- ・声が聞き取りづらかった
- ・マスクをされていたこともあり、声が遠く聞き取りづらかった
- ・操作が不慣れで画面が暗くなっていたり、声が少し遠のいていることがあった
- ・画面が暗かった
- ・企業側の音声が聞こえづらい場面があった
- ・周りの音が大きくて内容があまり入ってこなかった
- ・面接自体が暗い雰囲気

オンライン面接は「面接官の接続環境＝会社の印象」に繋がってしまう点は注意が必要です。
とくに音声に関しては、「自分の音声がどんな状態か?」、自分では分からないため、
「面接のスタートで必ず確認する」ことをおすすめします。

【終わりに】

株式会社ジェイックでは、新卒、20代30代の若手人材の採用支援を行っております。求人メディア、Web上での面接会、個別の紹介など、いくつかの形式がございますので、お気軽にお問い合わせください。

E-mail : info@jaic-g.com