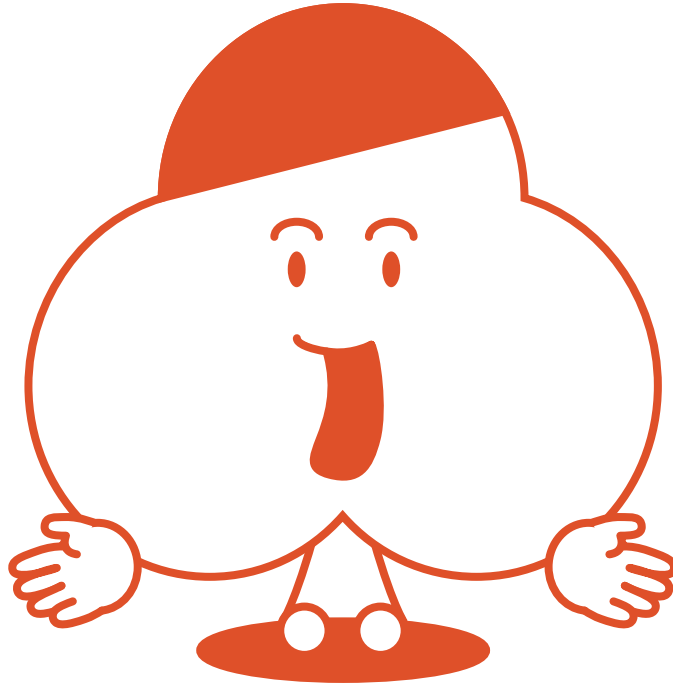


# 応募対応の第一印象が、 入社後の活躍を決めるポイントです。



応募者がたくさん集まる状況であっても、求人企業側が配慮や理解不足の対応をしてしまうと、応募者が辞退したり、採用後も本人がやる気を出せないなどの障害となって、「従業員がすぐ辞めてしまう」「職場の活気がない」といった課題が残ります。

## 応募者対応シートを作成しましょう

仕事内容や勤務条件、応募要件に関する事など、応募者が求人広告を見て感じる疑問は意外と多いものです。電話を受けてから切るまでの流れや想定 Q&A を記載した応募者対応シートを作成し、問い合わせの電話を受ける人に配布しておくとう便利です。

希望の職種や勤務地などを聞き取り、どの募集に応募したいのかを確認しましょう。掲載した求人広告を見ながら、対応できるように、広告のコピーを貼付しておくとう便利です。

EX ●応募ありがとうございます。どちらの広告をご覧になりましたか。○○職への応募をご希望ですね。

EX ●実務経験はなくても結構ですが、文書作成でグラフを挿入したり、宛名ラベルを作成したりできるぐらいのスキルが必要です。

※募集職種に求められる要件は、問い合わせ段階で応募者が一番気になるポイントです。経験やスキルはどの程度必要なのか、できるだけ具体的なレベルを示すことでお互いの条件がマッチしやすくなります。

EX ●駅の○○方面改札を出て、通りを右に曲がり、○○交差点を直進して2つめの角にあるコンビニを目印にしてください。○○の看板が見えますからそのビルの3階です。

※道順を電話で説明するのは、意外と難しいものです。最寄り駅や近くの交差点からの道順をあらかじめ用意しておくとう便利です。

## 応募受付のための準備

応募状況や面接のスケジュールが一目で分かるよう、応募受付表を作成しておきましょう。応募対応を行う人でこの表を共有しておけば、電話を受けた段階で面接日をいつにするか設定できるため効率的です。一人に対応する場合は、席を外しているときや不在の場合に、代わりの人がどのような対応を行うのか、あらかじめ決めておきましょう。不在時にかかってきた応募電話に担当者からかけ直す場合は、なるべく早く、その日のうちに連絡を取る方が望ましいといえます。「応募の電話をすると『忙しい』と言われ、電話を受け付けてもらえなかった」という応募者からの相談もありますので、しっかりと事前に準備しておきましょう。

## 広告に書かれた対応を

- 広告には「未経験者歓迎！」と書いてあったが、未経験を理由に断られた
- 「年齢不問」と書いてありながら、年齢を聞かれた
- 「電話の上、履歴書持参」と書いてあったが、電話をすると履歴書を郵送するように言われた。

広告内容と矛盾する断り方は大きなトラブルとなります。応募者多数のため応募資格を変更したい、電話のやりとりで不採用と判断した、など理由があると思いますが、安易に広告と矛盾することを理由にするのは避けてください。



## こんなトラブルを避けるために

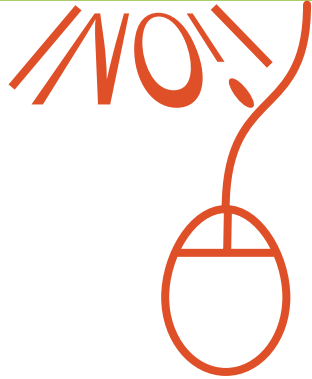


応募者や求職者からの声を参考に、トラブル回避術をまとめました。

### WEB 応募なのに「書類選考」で断られたんです

求人サイトの応募フォームから応募。氏名や連絡先など簡単な情報しか入力していないにも関わらず「書類選考の結果不採用となった」と連絡がありました。

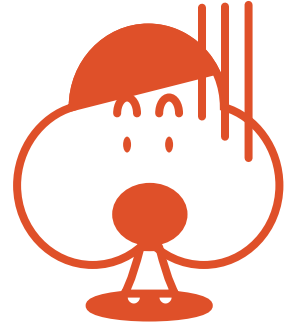
昨今は、サイト上から応募できるようになっており、便利になりました。反面、応募者によっては「書類など送っていないし、何を見て不採用とされたんでしょうか。」「年齢や性別で決めているのではないか。」と納得できない人もいるため、採否連絡をする際は応募者にご配慮願います。



### 応募方法がいきなり変わるなんて

履歴書持参と書いてあるのに、応募の電話をすると「履歴書郵送してください」と言われてしまいました。広告に書いてあることと違うんじゃないですか。

予想外に応募が集まったため、急遽、書類選考を行うことに変更したというケースです。「履歴書郵送。追って面接日を連絡。」も同様ですが、広告に記載していない書類選考を不満に思う応募者は、意外と多いようです。求人広告の営業担当者でご相談の上、予備選考を行う可能性があれば、ぜひ広告に記載するようお願いいたします。



### 広告の応募資格と違うことを要求されました

広告には『未経験大歓迎！』と書いてあったのに応募の電話をすると、まず経験を聞かれ未経験を理由に断られてしまいました。どうということですか。

年齢不問と書いてあるのに年齢で断るケースも同様ですが、応募者対応の時間が取れない、予想以上に応募が集まったなどの理由から、広告と矛盾する内容で断っていることはありませんか。応募資格や経験の有無を変更することは、応募者とのトラブルに発展する場合がありますので注意してください。



### 採否連絡がぜんぜん来ません

面接の時に「一週間後に連絡する」と言われたんですけど、まったく連絡がありません。

面接後、不安な気持ちで結果を待っている応募者に採否連絡をお願いします。求人企業にとって消費者・ユーザーとなる可能性を持っていることにも着目し、十分な配慮とともに連絡するようにしてください。履歴書の返却を兼ねて文書を送付したり、「〇日までに連絡がない場合は不採用です」と事前に伝えるのもひとつの方法です。



### この資料は全国求人情報協会の下記会員がお届けしています

●正会員 北海道/エスタ、ヒューマンリンクス、北海道アルバイト情報社 山形県/アイン企画、青陵社 栃木県/ビジュアル 群馬県/求人ジャーナル 千葉県/WINNERS、千葉キャリ 東京都/アイ・キュー、アイデム、アクセスヒューマネクスト、アルバイトタイムス、イオレ、イフ、インターワークス、インディバル、ウィルビー、エン・ジャパン、廣済堂、ジェイ・ブロード、人材ドラフト、ダイヤモンド・ヒューマンリソース、ディスコ、ディップ、パーソルキャリア、ピーススタイル、ブリッジ、プロフェッショナルメディア、文化放送キャリアパートナーズ、マイナビ、ユメックス、リクルートキャリア、リクルートジョブズ、リス、リッツ MC、レックスアドバイザーズ 新潟県/桐朋 山梨県/インプレス 静岡県/週刊テレビ 愛知県/ディーピーティー 三重県/クリエイション 滋賀県/バイサイドプランニング 京都府/日本広報企画 大阪府/アイル、学情、関西ぼど、JS コーポレーション、泉州広告、大新社、ニワダニネットワークシステム、ビジュアルライン 兵庫県/毎日ジャーナル 奈良県/人材ニュース 島根県/メリット 岡山県/KG 情報、ティーアイシー 広島県/情報サービス 山口県/ビジネスアシスト 香川県/求人タイムス社 高知県/四国工芸 福岡県/アビリティ・キュー、テレバイス 熊本県/あつまるホールディングス 鹿児島県/南日本出版 沖縄県/求人おきなわ、冒険王、ラジカル沖縄 (2019.4.1 現在)

●賛助会員 栃木県/オーパス・アドエージェンシー 東京都/アイデムコーポレーション、アド・トップ、ぐるなび、スカウト、スポーツインダストリー、ツナグ・ソリューションズ、トラスト・プラン、トレンドイノベーション、パフ、プレシャスパートナーズ、方正、ヤフー、リクルートコミュニケーションズ 神奈川県/イーライフ (2019.4.1 現在)