

# 相談室 Q&A

人事労務の現場の問題を、専門家が回答。  
WEB労政時報では過去からの  
全3898問のQ&Aが検索・閲覧可能。

## 採用関係

### Q 採用活動で会社説明会と面接のすべてを オンラインで行う際の注意点とは何か

BCP（事業継続計画）、面接交通費の削減、採用活動の生産性向上の観点から、次年度より採用説明会や採用面接等、学校訪問を除くすべての採用活動のフローをオンラインで行うことを検討しています。直接の対面をしないままの採用活動に多少の不安もありますが、このような場合に採用担当者・面接官として注意することがあれば、ご教示ください。

（東京都 T社）

A ①オンラインのデメリット（通信トラブル、会社・応募者の雰囲気の違い、またはつかみにくさ等）への対応、②ツールの利用方法の習得、③情報管理の徹底に注意が必要

回答者 岡芹健夫 おかぜり たけお 弁護士（高井・岡芹法律事務所 所長）

## 1. 新型コロナウイルスの影響

リクルートキャリアが企業の採用担当者に行ったアンケート調査によると、2020年3月末時点でのオンライン面接の導入状況は、「すでに導入済」が18.0%、「導入を決め、これから導入する」が11.8%（この二つを合わせると、29.8%）、「導入を検討している」が24.8%となっていました（2020年4月24日付 プレスリリース参照）。採用活動のオンライン化については、もともと導入する企業数は伸びてきていましたが、新型コロナウイルスの影響により、その感染対策として現在ますますオンライン化が進んでいます。

## 2. 採用手続きのオンライン化

採用活動のオンライン化としては、主に会社説明会と採用面接をオンライン上で実施することが考えられます。以下、オンライン説明会およびオンライン面接の方法と、会社側から見たメリット・デメリットについて概観します。

### [1] オンライン説明会

オンライン説明会とは、スマートフォンやパソコンなどを通して視聴することができる、オンライン上の会社説明会のことをいいます。これには、ライブ配信型説明会と録画配信型説明会の二つの方法があります。多くの企業が取り入れているのは、ライブ配信型説明会のほうです。

**ライブ配信型説明会：**オンライン上でリアルタイムに実施される形式の説明会。リアルタイムで配信するので、チャット機能を利用して、双方向のコミュニケーションを取ることが可能。

**録画配信型説明会：**録画した映像をネット上で自由に見てもらう形式の説明会。撮影した動画を編集することもできるので、伝えたい内容をしっかりと伝えることが可能。

メリットとしては、①時間とコストを削減できる、②応募者がいつでも説明会に参加できるので、母集団の拡大につながる（特に、遠距離にいる応募者の参加が容易になる）ということが挙げられます。

デメリットとしては、①参加者のリアルタイムの反応が把握しづらい、②説明会の臨場感を伝えるにくい、③説明会の途中で退出される可能性がある、④通信環境によっては画像・音声が不安定で視聴しにくい、⑤参加者の質問を受け付けづらい、⑥通信費用がかかる、⑦実際の企業の雰囲気伝えるのが難しいということが指摘されています。

## [2]オンライン面接

オンライン面接とは、パソコン・スマートフォン・タブレットなどに付いているWEBカメラを介して行う面接のことをいいます。

メリットとしては、①手間やコストを削減でき、効率化が図れる、②時間や場所の制約を受けないため、対象を広げられ優秀な人材発掘にもつながる、③スムーズな採用ができる、④面接模様を録画でき、共有することで面接を仕組み化できるということが挙げられます。

デメリットとしては、①通信環境によっては通信トラブルが起こる可能性がある、②直接会ったときの応募者の印象がオンライン面接時とは異なる可能性がある（ひいては、面接の目的である適性の評価が正しく行えないことがある）、③非対面コミュニケーションは慣れていないと難しく感じる応募者もいるということが指摘されています。

## 3. 注意点

### [1]オンラインのデメリットへの対応

まず、上記オンライン説明会・オンライン面接のデメリットを認識し、それを少しでも解消できるように努めることが挙げられます。

例えば、オンライン説明会（特に、ライブ配信型説明会）でもオンライン面接でも、通信トラブルが生じると情報が伝わらないばかりか、ネガティブな印象を与えかねないので、通信トラブルが生じないように通信環境を確認・整備しておくとともに、通信トラブルが生じた場合の対応についても、あらかじめ検討しておくことが肝要です。また、その対応について応募者にも事前に通知しておくことがよいでしょう。

また、特にオンライン面接については、応募者の雰囲気や特性がつかみにくいということがあるので、例えば、オンライン面接は1次面接に導入

し、2次面接や最終面接では対面の面接とするといった方法も多く企業で採用されています。オンラインとオフライン（対面）の長所・短所をうまく掛け合わせることが肝要です。

### [2]ツールの利用方法の習得

オンライン説明会およびオンライン面接をするためにはさまざまなツールが必要となるので、各々のツールについてどのような手続きを踏めば利用できるのか（例えば、アプリをインストールする必要があるのか、それともURLをクリックするだけで足りるのか等）、どのような機能が付いているのか（例えば、チャット機能、画面共有機能、録画機能等）を確認して、関係者が使いこなせるようにしておく必要があります。

また、上記[1]とも関連しますが、オンラインの場合、通信環境によっては音質が悪かったり、音声途切れたりすることもあるので、そのような場合に備えて、どのような対応をすればよいのか（例えば、マイク付イヤホンの使用、画面はそのまま音声だけオフにして電話に切り替える等）、面接官をはじめ関係者に事前にレクチャーしておく必要があります。

### [3]情報管理の徹底

画面上に内部文書や他の候補者の履歴書を開いたままにしており、画面共有機能を利用したときに、誤ってそれらを共有してしまい、応募者の目に触れてしまうといったことがないよう、情報管理を徹底する必要があります。

また、上記2.でも少し紹介したように、オンライン面接のメリットとして、面接模様を録画・共有することができるため、面接に立ち会っていない人も候補者を評価することができることや、他の面接官の面接模様を共有することで評価軸の統一や面接技術の向上にも役立つことが挙げられます。他方、面接の模様を録画・データ化してやりとりすることにより、社内で関係者以外の者がデータを閲覧してしまったり、最悪の場合には当該データが外部に流出・漏洩ろうえいしてしまったりする可能性もゼロではないので、録画したデータの取り扱い・保管については厳重にしておく必要があります。