

人財を変える

一番シンプルな

「採用のヒント2」

採りたい人財採れていますか？

「人物重視」の
個別面接採用が
あなたの組織を
強くする！！

Manabeat

電子書籍化シリーズ

第7弾

中村 雄介

はじめに

「太陽は夜が明けるのを待って昇るのではない。
太陽が昇るから夜が明けるのだ」

皆さまはじめまして。

私は中村雄介（なかむらゆうすけ）と申します。

上記のフレーズは

「教育界の国宝」

と呼ばれた東井義雄さんの言葉です。

私の大好きなフレーズで

私の名刺の裏には

「人生を照らす言葉」

として記載しております。

遅ればせながら自己紹介させていただきます。

私は中村雄介と申します。

かれこれ15年ほど「教育」の仕事に関わらせて頂いております。

2011年の9月に独立し

株式会社マナビートという小さな会社を経営しております。

<http://www.manabeat.jp/>

企業と医療機関の管理部門を専門にして

「面接」のやり方や「いい人財」を見分ける方法をアドバイスさせて頂きながら
ともに管理部門の社員さまと成長できることに
日々喜びを感じながら仕事をさせて頂いております。

これから始める

「人財を変える一番シンプルな採用のヒント」

は私が管理部門の仕事に携わりながら

文字通り「身体で覚えた」ノウハウを中心として

人事総務部門に関わる皆さまの日頃の業務の中で直面する

不安や悩みを解決するヒントになれば・・・

という思いで私の会社のホームページに

「ブログ形式」でつづっている内容を電子書籍の形にまとめさせて頂いているものです。

ホームページと連動して「連載」していきますので

どうぞ最後まで楽しんで頂けると幸いです。

もくじ

【収録内容】

第1講：落とす面接？採用する面接？

第2講：面接官に求められる3つの能力 ～その1. コミュニケーション能力

第3講：面接官に求められる3つの能力 ～その2. 人間的魅力

第4講：面接官に求められる3つの能力 ～その3. マナー

第5講：「質問力」その前提

第6講：「質問力」を向上する

第7講：「質問力」を活用する

第8講：「共感力」その前提

第9講：「共感力」を向上する

第10講：「共感力」を活用する

第1講：落とす面接？採用する面接？

面接を行う目的は

もちろん「採用」を行うためですよね。

しかし...

一人の受験者が本当にいい人財かどうかを「見極める」ためには

「試験」を行ったり

一回だけではなく何度も「面接」を行われることだと思います。

あまりにも受験者が多い場合は

受験者を「ふるいにかける」作業を行いたくなるものです。

いわゆる

「落とすための面接」や「落とすための採用」を行ってしまいます。

この事実を否定はしませんが

この部分はとても重要だと考えておきまして

集団面接やグループワークの際は特に気をつけなければいけないポイントになります。

個別面接であれば

少なくともその個別面接の際には

その受験者が「いい人財」か「そうでない」かを判断しますが

集団の場合は

そのたまたま集まった「集団の中」で

「いい人財」か「そうでない」かを判断してしまいがちです。

その集団の中での「優劣」で判断すると

大事なものを見落としてしまいがちです。

集団であれば特に「採用するためのポイント」をきちんと事前に決めておき

そのポイントをクリアしているから通過する

ということを徹底した方がいいです。

同じことに聞こえるかもしれませんが

採用の現場は

受験者を「落とすための場」ではなく

「いい人財」を「採用するための場」であるということを

面接官は決して忘れてはいけませんね。

第2講：面接官に求められる3つの能力 ～その1. コミュニケーション能力

《面接官に求められる3つの能力》

面接官には大切な以下の3つの役割があります。

1. 相手の人間的魅力を引き出す
2. 相手进行评估する（ほめるということ）
3. 相手のモチベーションをアップする（やる気を引き出す）

その役割を果たすためには

面接官には以下の3つの能力が必要になります。

1. コミュニケーション能力
2. 人間的魅力
3. マナー

今回はそのうちの1つ目

1. コミュニケーション能力

についてお話しします。

面接において相手の「人間性」は「会話そのもの」によって判断します。

そのためには面接官には以下のコミュニケーション能力が求められます。

①質問力

そんなに難しい質問をするわけではありません。

「5W1H」を意識して相手の答えに対して質問をする、ということです。

【いつ・どこで・だれが・何を・なぜ・どのように】

これを「尋問」や「詰問」にならないように「リラックス」した雰囲気でも聞いてあげることで、さらに受験者の「答え」を引き出し、「会話」を引き出すことができるのです。

②共感力

共感するために重要なポイントはひとつだけです。

それは「相手に興味を持つ」ということだけです。

相手に興味を持つから上記の「5W1H」を意識した質問が自然とできるのです。

「人が好き」という能力がないと相手に共感することは絶対にできません。

③表現力

面接においてはこちらから質問をするばかりではありません。受験者からの質問があることもあります。その際には...

「シンプルな言葉」で答える・「たとえを使って」答える・「専門用語」を使わない
ということが大切です。極端な言い方ですが「小学生にもわかる」くらいやさしくわかりやすく
答えることが重要です。

第3講：面接官に求められる3つの能力 ～その2. 人間的魅力

《面接官に求められる3つの能力》

面接官には大切な以下の3つの役割があります。

1. 相手の人間的魅力を引き出す
2. 相手进行评估する（ほめるということ）
3. 相手のモチベーションをアップする（やる気を引き出す）

その役割を果たすためには

面接官には以下の3つの能力が必要になります。

1. コミュニケーション能力
2. 人間的魅力
3. マナー

今回はそのうちの2つ目

2. 人間的魅力

についてお話しします。

「感動は人を変える。笑顔は人の心を潤す。夢は人を豊かにする。

感動し、笑い、夢を抱くことのできるのは、人間だけである」

という言葉があります。

植物はもちろん、他の動物にはなく、人間だけが持っているこの力こそ「人間的魅力」なのです。

そして、この「感動」「笑顔」「夢」が表に現れているかどうかで、その人に「魅力」があるかどうかを決定しているのです。

この「人間的魅力」が「面接官」に備わっているということが大切になってきます。

その「人間的魅力」のポイントは次の通りです。

①感動

感動とは「感」じて心が「動」く、ということ。

そしてその「感動」を表現できる、ということがとても大切なことです。

「感動」を「行動」によって表して初めて本当の「感動」だといえます。

何も大きな感動の体験があることを求めることはありません。それよりも日々の小さな出来事に小さな感動を覚え、それをきちんと「表現」できる力があることこそ大切なことなのです。

②笑顔

「笑顔」を昔は「咲顔」と書いたそうです。

花が咲くように「笑顔」があるだけでその場がパーッと明るくなる、そんな「笑顔」は人に力を与えてくれるひとつのパワーです。

これは年齢の区別もありませんし男女の区別もありません。「笑顔」が嫌いという人はいません。「笑顔」の人よりも「無表情」の人のほうが好きという人もいません。

そして重要なことは「笑顔」は伝染する、ということです。

相手も自然と「笑顔」になるような「笑顔」ができる力も大切です。

③夢

「夢は見るものではなく叶えるもの」

面接の質問で「将来どうなっていたいですか？」というような質問をされることはありませんか？

あなたにはそんな「将来像」や「夢」がありますか？

将来にまったく希望が見出せない人よりも将来の「夢」があり、それを熱く語れる人の方が断然「魅力的」です。

あなたが面接に受験者として行ったとして、将来に「夢」があり、それを語ってくれる会社とそうでない会社、どちらに就職したいと思いますか？

実際には面接中に語るができないかもしれませんが、面接官に「夢」があるということ、それを叶えようとしていることはとても大切なことです。

第4講：面接官に求められる3つの能力 ～その3. マナー

《面接官に求められる3つの能力》

面接官には大切な以下の3つの役割があります。

1. 相手の人間的魅力を引き出す
2. 相手进行评估する（ほめるということ）
3. 相手のモチベーションをアップする（やる気を引き出す）

その役割を果たすためには

面接官には以下の3つの能力が必要になります。

1. コミュニケーション能力
2. 人間的魅力
3. マナー

今回はそのうち最後の3つ目

3. マナー

についてお話しします。

最後はもっとも「当たり前」に感じるかもしれませんが、一番「当たり前」で「簡単」なようで実は最も重要なもの、それが面接官の「マナー」です。

「人間性」の話をずっと続けてきましたので、「内面」の話かと思われたかもしれませんが、「人間性」が表に現れる一番のポイントがマナーです。

「マナーの偏差値」がその人の「人間性」です。

もっといいますと「社員（社長）のマナーの偏差値」＝「会社の偏差値」なのです。

第一印象は「0.4秒」で決まると言われます。そのたった「0.4秒」で「人間性」は見抜かれてしまうのです。

それくらい重要な「マナー」を「面接官」が身につけておくことが大切なのです。

①言葉遣い

自分のことは「私（わたくし）」と呼びます。

初めのあいさつは「よろしく願いいたします」。

椅子に座る時は「失礼いたします」。

何かを依頼する前には「恐れ入りますが」「申し訳ございませんが」

...など、受験者が面接の練習をする時以上に「言葉遣い」は完璧にマスターしておきましょう。

②身だしなみ

身だしなみの三原則「清潔」「上品」「控え目」を心掛ける。

頭髪・ひげ・産毛・化粧・アクセサリー・メガネ・ボタン・ズボンのしわやほつれ・爪・ストッキング・手・靴...など面接前にすべて鏡でチェックする。

大切なことは「身だしなみ」と「おしゃれ」をはき違えないこと。

「おしゃれ」は自分中心のコーディネートを行うこと。

「身だしなみ」は相手中心のコーディネートを行うこと。

③態度

受験者の話を聞く際には、ただ相手の話を聞くだけではなく、心で聴くことが大切。

「聞く」よりも「聴く」姿勢が重要。

さらには、受験者に「好印象」を与える聴き方で聴くことが大切。

そのことで受験者は以下のような気持ちを感じてくれます。

『前傾姿勢』...「私の話を面接官が興味を持って聞いてくれている！」

『笑顔』...「私の話を面接官が気に入ってくれている！好感を持ってくれている！」

『うなずきながら』...「私の話を面接官が納得して聞いてくれている！」

「マナー」をきちんと身につけて「0.4秒」の第一印象で「好印象」を与えていきましょう。

第5講：「質問力」その前提

「質問力」とは...

文字通り「質問」をする「力」のことです。

「採用」の現場、「面接」の現場においては
この「質問力」が「合格者の質」を左右します。

この「質問力」を高める前に...

人間の「脳」は何か質問をすると

それに答えようとする性質を持っています。

インターネットの検索と同じようなものですね。

何かを入力すると

それに見合ったキーワードの一覧を表示する。

このように人間の「脳」ができている

という前提条件を押さえておくことがまずは基本になります。

そしてこちらもそのインターネットの検索と同じように考えてほしいのですが

その「質問」に対してまず思い浮かぶ答えはひとつだけではない

ということです。

複数浮かんだ答えの中から

回答者は答えを選んで答えている

ということです。

ですので

その場で出された「答え」が「真実」かどうか？はさておき

複数の選択肢の中から選ばれた「答え」を出した

ということを理解しておきましょう。

もしかしたら

事前に用意していた「答え」かもしれませんし

咄嗟（とっさ）に出た思いつきの「答え」かもしれません。

人間の本質・本性というものが発揮されるのは

この「咄嗟（とっさ）」の瞬間です。

相手が事前に想定することのできない

「質問」

を用意して面接や採用の現場に臨みましょう。

第6講：「質問力」を向上する

たとえば...

採用したい人材の要件が

「積極性」と「協調性」だった場合

どのような「質問」をすればよいのでしょうか？

「あなたに積極性はありますか？」

「それが感じられるエピソードを語ってください」

「協調性」も同様ですが

上記のように聞いてその答えを判断するのでしょうか？

しかし実際にはそれは難しいと思います。

それらは受験者が事前に「用意」することができますし

「創作」することも可能だからです。

以前にも紹介させて頂きましたが

「質問」に対する「答え」を「評価」するのではなく

それを繰り返していき

その「コミュニケーション」によって受験者を「評価」していきましょう。

入り口の質問はそのままでも

その出てきた答えを深く掘り下げていきましょう。

たとえば受験者が先ほどの質問に対して

「レストランのアルバイトでリーダーとしてアルバイトの勤怠管理を任されており、
アルバイトの皆のお手本となって皆をまとめています」

という回答だった場合

この回答だけでは「積極性」も「協調性」も判断がつきません。

「自分から行っていることは何なのか？」

「継続して行っていることなのか？」

「任されている領域はどんなことで？」

「その範囲の中での積極性なのか？」

「その範囲はクリアしたうえでさらに上に行く積極性なのか？」

「どれだけの人数の中での協調性なのか？」

「どんな異質のもの同士をまとめているのか？」

「どうやってまとめているのか？」

...など

深掘りできる部分はまだまだ多いです。

そういった受験者の「回答」に対して

さらに次の質問を行い「回答」を引き出し

そしてまた質問

...というこの流れを繰り返し

受験者の「人物像」に迫っていきましょう。

繰り返しになりますが

この聴き方が「尋問」や「詰問」になってしまってはダメです。

あくまでも「ソフト」に「にこやか」に「質問」を行っていきましょう。

第7講：「質問力」を活用する

第5講にて「質問力」は脳に対して

「検索」をかけるための「キーワード」であることを書きました。

そして「検索」が簡単な

つまり受験者である相手が用意していた答えを引き出すのではなく

事前に準備したのではない「素の答え」を引き出すことに

面接の本質がある

ということも書かせて頂きました。

これは面接に限らず

さまざまなコミュニケーションに活用することができます。

ひとつは「ほめる」場面です。

「ほめる」上では相手のことを「具体的」にほめることが重要です。

「素敵なネクタイですね」

「シャツの色合いがお似合いですね」

など...

相手が身に着けているものを何か一つピンポイントでほめると

ほめられた側も

「このネクタイはですね...」

とさらに話が続きますよね。

でも...

なかなかほめることが苦手で何をほめていいかわからない

という方も中にはいらっしゃると思います。

そんな場合には次のように質問してみましょう。

「何かいいことありましたか？」

そうしますと...

相手の方は

「いいこと」を頭の中で検索します。

そして最近起こった

「いいこと」を話して頂けることだと思います。

極論ですが「おべっか」と取られても構わないと思います。

ほめられて悪い気がする人はいないです。

円滑なコミュニケーションのきっかけづくりにも

「質問力」をぜひ活用していきましょう。

第8講：「共感力」その前提

「共感力」

たったひとことで私なりに言い換えるならば

「縄跳び」です。

それも

「長縄跳び」です。

二人で回している長縄をよく見て
タイミングを合わせて中に入ってジャンプする
それを繰り返すあの「長縄跳び」です。

回っている縄の

「早さ」と「方向」から
「タイミング」をはかり
自分の「身体」をコントロールして
ジャンプしますね。

あくまでも主体は
「縄を回している人」
です。

そこに合わせなければいけません。

自分のペースで向かっていっても
たまたま中に入れて飛べることもあるかもしれませんが
基本的にはタイミングはそうそう合わないことが多いのではないのでしょうか。

かといって
すべてを合わせて自分自身が何もできない
ということもありません。
合わせるべきは2つで

「中に入るタイミング」と
「ジャンプするタイミング」だけです。

それ以外の時間にはどんな自己表現を行ってもいいのです。

あまりにも端的にまとめすぎかもしれませんが

「共感力」はすべてを相手に合わせるということではなく
外してはいけないポイントを
きちんと相手に合わせるころから生まれる
ということです。

面接の場面においては
会話によって「共感力」を生むということになりますが
そこで外してはいけないポイントは
「目」
「耳」
「口」
この3つです。

相手の「目」と「目」を合わせる
相手が「口」を動かしているときは
自分の「耳」できちんと聴き
相手の「耳」が聴く体制になっているときに
自分の「口」で思いを伝える
ということです。

当たり前のことですが
ここを外してしまうと
「共感力」を生むことはありません。

「縄」に引っかかってしまいます。

いずれにしても「共感力」を生む一番のポイントは

相手のタイミングをよく見る
「目」

であることは間違いありませんね。

第9講：「共感力」を向上する

「共感力」とは「長縄跳び」であると
前講で書かせて頂きました。

相手の外してはいけないポイントに
「タイミング」を合わせる
これが「共感力」を生む前提ということでした。

では
どうやってこの「共感力」を高めていけばいいのでしょうか？

「経験を積む」...といってしまうと
元も子もないのですが
でも
さまざまなタイプの方と「会話」をすることで
「共感力」を高める練習ができます。

「会話」では話している「内容」が重視されることは外せないのですが
でも
それとは別に
「話すスピード」
初対面の場合はこちらを合わせることに集中しましょう。

もし...
自分から話しかけることができるなら
そこでできるだけ「ゆっくりとしたスピード」でスタートしましょう。

逆に相手から先に話しかけられた場合は
「うなずき」「あいづち」のスピードで相手のスピードをコントロールしましょう。

ちょっと専門的になるかもしれませんが
相手が早口の方であっても
まるで音楽ではありませんが
細かい刻みに対応するのではなく
一拍を大きく取るように
「うなずく」ということです。

言葉だけで説明するのは難しいですが

音楽の16部音符

「タンタンタンタン...」

というリズムに対して

「タン.....タン.....」

と最初の一拍到合わせてリズムを取るようなものです。

面接の場面では相手が緊張して「早口」になってしまうことはよくありますよね。

なるべくその緊張を解きほぐす意味でも

「スピード」を早くしすぎないことは意識したいですね。

また「長縄跳び」に戻りますが

誰でも入りやすいスピードで縄を回すことが

たくさんの方が飛べる状況をつくることになるのです。

タイミングの合う「会話」をたくさん生むことが

「共感力」を高めるための一番のポイント

ともいえますね。

「スピード」を意識した次には

「雰囲気」を意識していきましょう。

「空気」ともいえます。

面接官はもちろん「プラス」の空気を発していきましょう。

先ほどの「スピード」と同様に

「プラス」の空気で受験者を包み込むようにしましょう。

相手が仮に「マイナス寄り」の空気だった場合は

それに「共感」してはいけません。

「プラス」の言葉のプレゼントによって

空気を「プラス」にしていきましょう。

「スピード」

「空気」

そして最後に

「内容」

によって「共感」できるポイントにタイミングを合わせる

という訓練を繰り返すことによって

「共感力」が高まっていきます。

第10講：「共感力」を活用する

第8講と第9講にて

「共感力」とその高め方について書かせて頂きました。

「共感力」とは「長縄跳び」のようなものであり
相手の外してはいけないポイントに「タイミング」を合わせること。

「共感力」を高めるには
ただ相手に合わせるだけではなく
早すぎない「スピード」
プラスの「空気」
に相手を導くこと。
これらがポイントであるということでした。

こちらも何も「面接」の現場だけの話ではありません。

コミュニケーションにおける

「聴く側」

「受け手側」

としての場面に大いに活用できます。

よくいわれますように

人は「話を聴く」よりも

「話したい」

という気持ちが強いものです。

そのため

「話を聴いてくれる」相手には
とても「好印象」を持ってもらえます。

「話し上手は聴き上手」

という言葉もありますように

実際に「共感力」を使って

相手の話を聴いたことで

「なんと話の面白い人だろう」

と思ってもらえることもあります。
そんなに自分から話をしなくても...
です。

「コミュニケーション」
で一番大切なのは
また別の機会にあらためて
「2回目のコミュニケーションを取る」
ということです。

「一期一会」
といわれるくらい
「一度きりの出会い」で終わることが多い中
相手に
「また会いたい」
と思ってもらえ
実際に会うことができると
さまざまな「チャンス」に恵まれることになります。

その「チャンス」をしっかり掴んでいくためにも
「共感力」をぜひ活用していきましょう。

筆者プロフィール

中村 雄介（なかむら ゆうすけ）

株式会社マナビート

<http://www.manabeat.jp/>

代表取締役 兼 人事総務コンサルタント

昭和48年9月3日生まれ

長崎県長崎市出身

長崎大学経済学部卒

大学卒業後に福岡にて金融業界に勤めるも肌が合わず退職。

心機一転、「教育業界」を目指して

小中学生を対象とした個別塾業界に転職。

二教室を担当する指導者兼教室運営責任者、

生徒募集を専門とした企画開発部員を経て

幼児から小学生を対象としたスポーツスクール運営企業の創業メンバーとして独立。

まったくゼロから管理部門を立ち上げ、

スクール運営を裏から支える「後方支援」に特化した管理システムを構築する。

トップマネジメントの一員として

福岡にて社員数10名からスタートし全国17拠点・海外2拠点

会員数3万名・社員数400名規模までの成長を支える活動を行う。

創業10年を区切りとして2011年に独立。

企業と医療機関のための管理部門の専門家（エキスパート）

株式会社マナビートの代表取締役兼人事総務コンサルタントとして

管理部門（主に人事総務部門）に特化して

「面接」のやり方や「いい人財」を見分ける方法のアドバイスを専門に行い

企業と医療機関の管理部門スタッフの成長に貢献。

致知出版社公認「応援ブロガー」22名のひとり

致知出版社で現在唯一の「致知仲間」認定

パワー&エレガンス魅力学講座修了生

魅力学エグゼクティブ講座修了生

感動魅力学受講生

インターナショナル魅力学協会員