現場視点から見る業界の「人材課題」　第35回

今だから問われる採用担当者の手腕
求職者の深層心理にアプローチを

全国各地のホール企業の人材採用支援を行う株式会社パック・エックス。その現場から見えてくる課題や解消法について具体的な事例を交えながらお伝えしていきます。

日本を訪れた外国人が、「自国では考えられない！」と驚き称賛することが多数あるようです。街にゴミが落ちていない、飲食店の水が無料などが代表例でしょうか。なかでも、東京や大阪などを移動して観光を楽しむ方は、定刻に電車が発着することに感動すら覚えるとのこと。俗説ですが、世界で一番、電車の発着時刻が正確なのは日本のようです。

また、非常ボタンが押された、ホームドアにトラブルがあったなどで電車が遅延する際は、それがたとえ数分でも謝罪の言葉とともにアナウンスされます。私たち日本人はそれが普通だと思っていますが、海外の方にしてみれば「たった3分の遅れのうちに入らないだろう？」となるようです。

驚きと称賛の声を知らなければ、自国の素晴らしさに気づかない日本人も多いはず。もしかすると、今この文章を読んで認識した方もいるかもしれません。

これは、主体を人に置き換えても同じことで、自分の長所や短所は意外に自分ではわからないものです。友人や同僚のほうが“私”を知っているのかもしれません。

今回は、自分を見つめての転職、それに応じる採用に関して考えてみたいと思います。

自分がやりたいことは心の奥に眠っている!?

ホールの元副店長、小松崎さん（仮称）が当社を訪れました。海外留学の経験がある方で、大卒後に中堅ホール企業に就職し、その聡明さからかスピード出世を果たします。しかし、残念ながら家庭の事情で退職。1年ほどして一段落し、職を探し始めたとのことです。まだ30代前半ですから、ホール企業に就職を望むなら引く手あまたでしょう。

しかし、小松崎さんはそれを良しとしませんでした。ホールで働くのではなく、中小企業を支援する仕事に就きたいの一点張り。やりたいことや目標が具体的に決まっているなら、私たちはそれを後押しするだけですが、話を聞くうちに疑問が湧いてしまいました。当社以外の人材エージェントも活用し、不動産やリゾート開発といった職種にも応募しているというのです。この行動と、中小企業を支援したいという言葉に、矛盾を感じざるを得ません。

もしかすると、業界や職種に意識が先行し、何をしたいのか、どうしていきたいのかが具体的なものではなく、漠然とした状態で転職活動を進めていたのかもしれません。

■ 今回のポイント

・自分の長所などを客観的に見ることは難しい
・求職者の本当の希望に他者が気づくこともある
・自社を選んでもらうには採用担当者の力量が必要

出会いと会話から生まれるwin-winの関係

最近、とある企業Z社が新規事業の立ち上げメンバーの募集を始めました。色々と手探り状態なので、面白そうな人材は大歓迎という状況です。そこで、採用担当者と小松崎さんを引き合わせることにしました。

担当者は自社のことはもちろん、新規事業のことも詳しく説明。小松崎さんとしても興味がある内容だったようで、良好な雰囲気のまま話が進んでいきます。小松崎さんが、ホール勤務時にどんなことを意識していたか、学生時代に何をやっていたかなども話しているうち、留学したことも話題に。

「実は、弊社の新規事業は外国人の顧客獲得も視野に入れてまして、思案中なのです。留学経験を生かして企画を考えることは可能ですか？　やってみません？」

「面白そうですね！」

と会話が弾み、面接ではなく企画会議のような格好に。結局、小松崎さんはやる気満々でZ社で働く決心をし、担当者も優秀な人材に巡り会えたことを喜んでいました。

私の「漠然とした状態で転職活動を進めていたのではないか」も正しかったようで、「新しいことに挑戦したい」という希望が心の底に眠っていたようです。

求職者は「何となくこんなことをやってみたい」ではなく、本当にやりたいことが見つかるまで、自分の目で見て、体験することが重要なのかもしれません。

採用担当者が人材確保を左右
自社を選んでもらう工夫が必要

この件での立役者は、Z社の採用担当者で間違いないでしょう。会話の中に小松崎さんの長所を見つけ、自社の事業のどこにピースがはまるかを探し、本人も気づかない真の望みに触れ、的確にアプローチしたのですから。

今は、求人情報が多すぎて、求職者が判断しづらい時代。何を信じればいいか、何を基準に応募すればいいか、よくわからないという人が多いのです。そこでエージェントを頼るわけですが、希望の勤務地と給与を聞き、該当する会社を片っ端から紹介する企業もあります。

「労働は金を稼ぐ手段。やり甲斐や喜びなどは求めない」と割り切っている人ならそれで十分なのでしょうが、そうでない人は仕事内容に納得する必要があるはずです。

そういったことを踏まえても、今回の手法は見習うべきでしょう。勤務地や給与に差がない企業を矢継ぎ早に紹介されるなら、自社を選んでもらう工夫が必要なのです。求職者本人が気づいていないチャームポイントを見つけだして認識してもらい、自社で活躍する未来像を思い描いてもらえれば、小松崎さんとZ社のような相思相愛になれる可能性が高いでしょう。

蛇足ですが、世界で一番、電車が遅延する国は日本のようです。日本の遅延基準は1分ですが、他国は5分や10分とアバウト。ですから「日本の電車は最も時間に正確なのに、最も遅延が発生する」というギャグのような話が出来上がります。自国や自分の真の姿を認識するのは、なかなか難しいようです。

嶌田堅一（しまだ・けんいち）
キャリアコンサルティンググループ
マネージャー

大学卒業後、㈱パック・エックスに入社。人材紹介事業を10年以上経験、国家資格キャリアコンサルタントを取得。これまで2000人以上の支援を行っている経験・実績豊富なアドバイザー。