

## 新入社員が3年で辞めるのは「ロードマップ」がないからだ①

人手不足の環境下だが、「欲しい能力の人が採れないこと＝人材難」が原因で採用の「ミスマッチ」が起こるのではない。以前から、採用選考に関するさまざまなプロセスに問題が存在していたのに、適切な手を打ってこなかったことがそもそもの原因である。それに加えて、近年の「超売り手市場」が問題解決をより困難にさせている。このような状況下の中、どうすれば採用の「ミスマッチ」を防ぐことができるのだろうか。

### ■ミスマッチを起こさないために事前に「採用ロードマップ」を描く

採用環境が「超売り手市場」に転じたことで、学生の会社選びの基準も変わってきている。昨今の学生は、給与や福利厚生が充実しているという理由だけで、会社を選ばない。給与が多少低くても、自分のやりたいことができる会社、自分が成長できる会社に入社したいと考えている。逆に言うと、自分のやりたいことができないのなら、躊躇なく、給与の高い会社を選ぶ。そのため企業は会社説明会から入社までの採用選考プロセスの中で学生に対して、自己実現、自己成長が図れる会社であることをしっかりとプレゼンテーションしなければならない。

この時、事前に自社の「求める人物像」を明確にした上で具体的な筋道を描くことが、ミスマッチを防ぐ重要なポイントだ。「入社した社員に将来、どんな人物になってほしいのか」を明らかにした上で、採用選考の各プロセスが効果的なものとなるように設計する一つ、つまり、「採用ロードマップ」がきちんと描けているかどうか、大きなカギとなる。採用選考の一時期ではなく、会社説明会から面接、内定、内定者期間のフォロー、入社後の育成まで横断した「採用ロードマップ」の準備は欠かせない。

それを踏まえた上での「ミスマッチ」を起こさない採用選考のあり方には、いくつかのアプローチがある。

### ■すべての過程で「ウソ」は厳禁。入社後の実態が違えば新入社員は退職を考える。

まず、学生と最初にコンタクトを取る就職情報サイトや会社説明会の場で、自社の良い面だけを伝えているようではいけない。しかし、学生の注目を集めるため、多くの企業ではそれを実践できていない。「採用目標数」を達成する為には、ここである程度の母数を確保しておきたい。そのため、就職情報サイトの告知をはじめ、会社説明会や面接などでは、多くの企業が自社の良い点ばかりをアピールしている。自社の悪い（知られたくない）点について話す機会は殆どない。

しかし、自社の悪い情報とは、将来の成長・発展に向けて克服すべき問題であり、別の見方をすれば、前向きな課題とも言える。だからこそ新戦力としての新入社員に、それらを解決することを期待してもいいのではないだろうか。自社について正直かつ誠実に話すことで、自分自身が成長でき、「やりがい」を持って仕事ができる場所であると、感じてもらえるようにするのだ。

「悪い点を知った学生は逃げてしまうのではないか？」という疑問もあるだろう。しかし、新卒者が入社後に最もショックを受けるのは、採用時に聞いていたことと「現実」が違うことだ。特に思い描いていた成長の土壌が現実と離れていると、一気に不信感が高まる。「自分は騙された」と感じるようになり、会社に対する信頼が薄れ、止めることを考え始める。超売り手市場で学生にアドバンテージがある中、採用時には聞けなかった事実が明らかになれば、それだけでその会社を辞める理由になる。それだけでなく「採用選考に関する指針」の変更によって、採用選考開始から内定後に入社するまでの、企業と学生の「相互理解」の時間が短くなっており、ミスマッチが起こり易い状況にあることを忘れてはならない。

★

～次回に続く～

Diamond onlineより

## 東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



## ビジネスマナー講座 ～電話対応編～

会社には、毎日本当に色々な用件で電話がかかってきます。大きな商談のチャンスなのか、重大なクレームなのか、あるいは、ただの売り込みなのか。用件は電話に出るまで誰にもわかりません。

しかし、その時たまたま電話に出た社員の対応次第で、会社の印象はプラスにもマイナスにも変わってしまいます。

そして、顔が見えない状況でのコミュニケーションだからこそ、言葉遣いや作法といったビジネスマナーの基本ができていっているかが重要となります。

「これまで携帯電話しか使ったことがなく、入社後はじめて固定電話に触りました。」という若手社員も増えている現在、正しい電話対応は意識しなければできないマナーとなりつつあるのかも知れません。

### 1. 電話が鳴ったら、メモを手元にすぐに出る

電話はお待たせしないことが最優先。「電話は誰かが取ってくれるもの」と思わず、積極的に取る姿勢が大事です。

### 2. 3コール以上なら「お待たせいたしました」

ビジネスではまず迅速に電話に出ることが求められます。どんな業種であっても2コール以内に電話に出ることを基本と考えましょう。

### 3. 電話でも笑顔で、姿勢良く

電話は相手が見えないため、ついつい悪い姿勢で対応することも多くなってしまいます。しかし、声の質やトーンによって態度は必ず相手に伝わってしまうものです。姿勢は目の前に相手がいるとき同様に良い姿勢で話すよう意識しましょう。

### 4. 相手が名乗らない場合、必ず確認する

名乗らないまま「●●さん、いますか。」等の用件を切り出してきた相手に対しては、「恐縮ですが、お名前をお聞かせいただけますか。」と相手の会社名や名前をまず確認するようにしましょう。

### 5. 保留が長くなりそうな場合、途中で一度確認を入れる

「少々お待ちください。」と電話を保留にすることはよくあります。その場合、30秒以上の保留を続けないよう注意しましょう。それ以上保留が続きそうな場合は、途中で相手に理由を伝え、改めてかけ直すようにしましょう。

福島市は桜の季節が終わり、桃の花が綺麗に咲きほこっています。6年前、こちらに引っ越してきた頃、遠くに見える山と桃の花の美しさに感動したものでした。何年経ってもその美しさは変わらず毎年桃の花が咲く季節を楽しみにしています。先日天気が良かったので、飯坂に「花桃」を見に行ってきました。

福島県には花の名所が沢山あります。有名な三春の滝桜や福島市の花見山公園、須賀川牡丹園など、観光地や温泉も沢山あります。そして御当地グルメや日本酒、6月以降になるとさくらんぼ、もも、ぶどう、リンゴなどの美味しい果物が次々と実をつけます。暖かくなり活動的な季節になってきました。復興途中の福島ですが、是非福島に足を運んで良さを堪能してください。



東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト