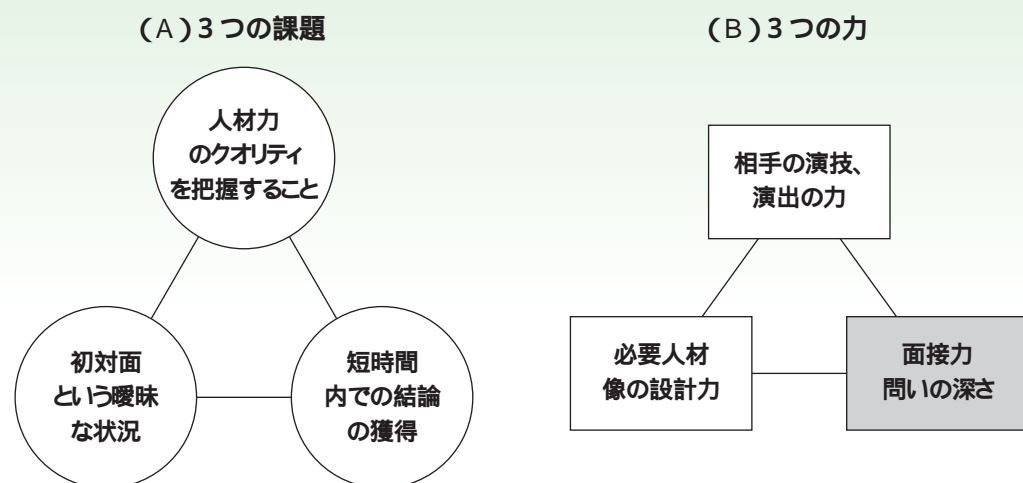


相手の本質に迫るために

採用面接にはいくつかの課題がある。企業の求める「行動のクオリティー」の把握。次に初対面というアウェイな状況、そして短時間の枠の中での交流がそれである。この3つの要件をクリアするには「面接力」の強化しかない。面接力とは面接官の質問によって成り立っている問い方の力である。以上を図によって示してみよう。

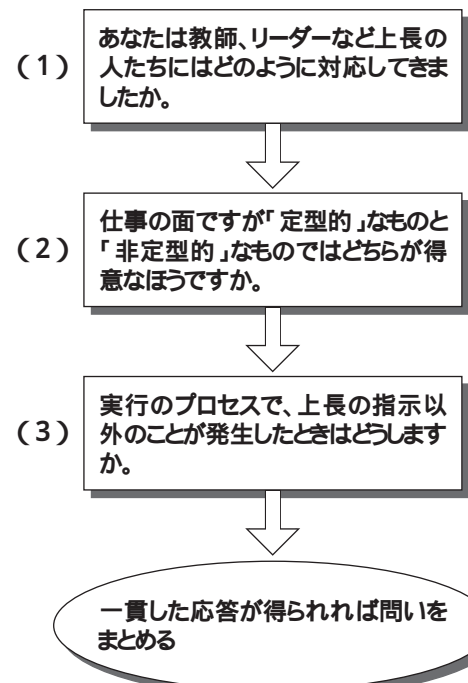


(A)は3つの壁であり、(B)はそれをクリアする「力」である。その中において面接力「問う深さ」が成功の鍵となる。この力は単なる問い方の技術ではない。

本質を突き、よりインスパイアする問いであるから、人間力をベースとした技術そのものである。

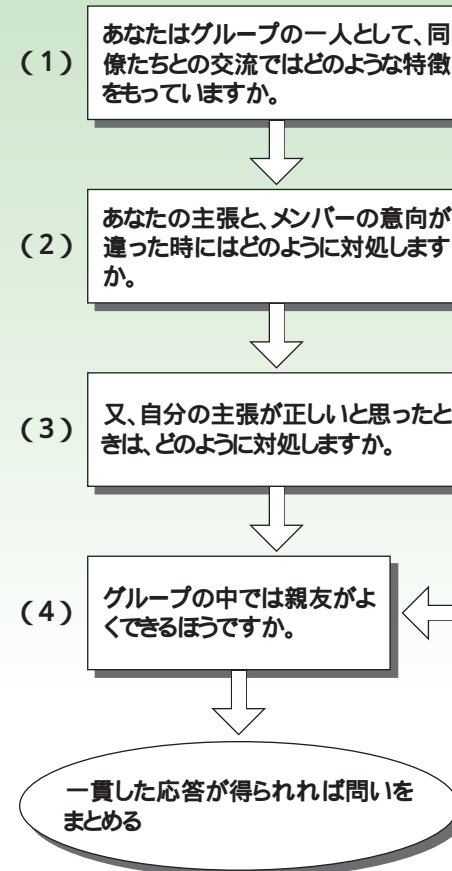
さて質問の対象は多岐にわたるが、先ず「人間関係」から入ってみたい。前号で紹介したE.H.シャイン教授の「新入社員の大半は、人間関係で去って行く」という結論に沿って最初のテーマとしたい。

人間関係を大きく分けると「上司、上長」というタテ、「同僚、先輩」というヨコの関係に二分される。先ずタテから具体的に問うことにする。



(1)で正面から問いを発してみる。やや価値的な重みもあるが、先ず回答のスタイルを見たい。(2)では180°転換して仕事から入ってみる。定型重視は上司との結びつきを強くする。非定型重視では必ずしもそうとはみられない。(3)で、以上の回答を確かめてみる。果して指示を待つタイプか自己決定を指向するタイプかが判定される。

以上の回答の流れに矛盾がなければ一応問いをまとめてみたい。次のヨコの関係の質問で更に深めてみた上でまとめてみることもよいであろう。



ここでは主として学生時代の経験を中心としての問いになる。(4)の横に\*印のつけてある質問は、この流れの問いと次元を異にするものだ。これは問いの流れによって、中間に入れり或いはツメの質問として聞いてみる事もよい。それによってここから新しく掘り下げる問いが始まることにもなることが予想される。

特に(4)で否定的な回答があり、この\*印で肯定的であるときは、ヨコの人間関係が十分でないことを示している。或いはタテの指向性の強さを考えてよい。

このように「人間関係」を二分して問うことによって、相手の本質をつかむ手がかりが得られる。しかもその中に「仕事のやり方」のパターンを入れてみることで問いかけをインスパイア(刺激・誘発)することができる。特に後半の「(4)と(\*)」の問いは、より本質を突くクリエイティブなものとなるであろう。

いずれにしても掘り下げる質問はこのような流れを核として、回答に応じて前半の(2)や後半の(4) \*印のように「縦横」に展開されるものだ。前号である応募者が数社の面接を経て最初の企業に「自分のことを一番理解してくれた」と言って戻ってきたエピソードを紹介したが、これも面接の力であろう。

さて問いかけの言葉は簡潔にしてあるが、実際の面接では相手に応じて分かりやすい言葉に砕いて問うことはいうまでもない。又、問いの流れを例示したが、これはあらかじめテーマに沿って練り上げることの大切さを強調してみたものであることに留意してほしい。

そのためには相手の「質的な情報」をよく勉強して、事前にそのキーワードを練りこんでおくことが不可欠である。短い問いかけによって、より本質的な長い回答を引き出すことである。

株式会社ヒューマンキャピタル研究所  
主任研究員 北山 進

編集後記

ゆとり教育の見直しにがにわかに現実化してきています。大学に入ってから授業についていけず、進学塾のお世話になる、なんていうお粗末な話も聞きますので、当然なことかと。そんな中、先日中国からの留学生と日本の大学生の交流会に私もオブザーバーとして参加した時の一コマです。

留学生が日本の学生に向かい「あなた達日本の学生は、バイトばかりで全然勉強していないけど、何のために大学に入ったのか!? 私は高校三年生の一年間受験勉強を必死になってやった。机で仮眠をとったことはあるがベッドに横になったことは一度もない。授業料がムダだ!」その迫力に、誰一人反論できず下を向くばかり。日本の学生の中にも、もちろん骨のある人間はいるのですが、「がんばる」とか「一生懸命」という発言で、悲しいかな仲間から浮いてしまうようです。

さて、我々日本の企業は益々グローバル化が加速されるわけですが、このような完敗状態の人間を受け入れ、教育機関の代行もしなければいけないのでしょうか? (甲野 記)

# FEEDBACK

4月からの個人情報保護法施行にあたり、人事部門としても様々な対応をせまられています。今回は、当社のパートナーでありますヒューグリーン株式会社様から人事向けのお話をお聞きしました。

## 採用するにあたって、これだけは知っておきたい個人情報保護法と採用担当者の知識

最近、企業の採用担当者から「個人情報保護法が施行されて、採用時に適性検査を実施するときに注意すべき点はあるか」とか「不採用になった応募者から採用時の選考基準や評価内容についての開示の請求があった場合はどう対応したらよいか」という質問をよく受けるようになりました。各企業の採用担当者は、今年4月の個人情報保護法の施行により、現場でいささか敏感すぎるくらいに対応に追われていることと思います。

そこで、個人情報保護法と採用に関する基礎的なお話をしたいと思います。

経済産業省のガイドラインでは、「雇用管理情報」は、個人情報に該当するとしています。したがって、従業員の人事評価や採用予定者の評価なども個人情報に該当します。

### 募集するにあたり事前に対応する点

あらかじめ利用目的を明示する

本人から直接取得した個人情報（履歴書・職務経歴書）や採用時に取得した個人情報（面接時の評価シート・適性検査や能力検査等の診断シート）は、あらかじめ利用目的を応募者に明示する。

本人からの同意を得る

利用目的や面接時に行う内容をあらかじめ応募者本人に明示し、同意を得ることが望ましく、後日の予防のため書面で交わすことをお勧めします。

募集要項等に利用目的を事前に明示し、同意書を他の履歴書等の書類と一緒に送付させること等が考えられます。

例：記載いただいた個人情報や採用活動中に取得した個人情報は、採用の採否の決定や採用後の教育及び配属先の決定等の人事資料に利用します。不採用者の取得した個人情報は、採否の決定後、破棄・削除いたします。

### 開示しないことができる2つのケース

「当該個人情報取扱事業者の業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合」に該当する場合

（法第25条第1項第2号）もし、採用試験における応募者の評価や選考基準の開示を求められたとき、これを開示するとすれば、応募企業は適切な評価ができなくなり採用業務の適正な実施に著しい支障をきたすおそれがある。この場合は、開示の請求があったとしても応じないことが認められています。

「保有個人データ」に該当しない場合（法第2条第5項、政令第4条）

「保有個人データとは、個人情報取扱事業者が開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データ」を言います。しかし、政令第4条に該当する「6ヶ月以内に消去することとなるもの」については、データの内容上、個人の権利利益に重大な影響を及ぼすものが少なく「保有個人データ」にならない情報となります。つまり、6ヶ月以内に消去するものとなる個人データは、「保有個人データ」に該当しないため開示請求に応じる義務が生じなくなります。

なお、以上の点においても応募者へ事前に明示することが必要となります。

例：採用活動中の方の個人情報について

本人の要請に応じて合理的範囲内で開示、訂正、削除に応じます。ただし、採用判断に関わる情報の開示は、業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがあるため応じておりません。

採用された方の個人情報について

就業後は雇用管理の範囲内で管理・保管します。

非採用となった方の個人情報について

採用活動終了後すみやかに適切な方法により破棄・削除を行います。

以上の点を参考に、法務担当者等と十分に相談するなど事前に対応することにより、無用なトラブルを避け、円滑な採用活動ができると思います。

各企業の採用責任者にあっては、採用時の個人情報取扱の窓口などの体制を整備しておくことをお勧めします。

ネットビジネス事業部 HRビジネスグループマネジャー 横島 彰

COMPANYプロフィール「ヒューグリーン株式会社」

（東京・江戸川区／社長 吉野健一郎／URL：<http://www.hiugreen.jp>）

企業の人財開発を支援するASPサイト「人は財（たから）ドットコム」を運営する課題解決型ITベンチャー。同サイトでは「e-素質」（人財アセスメントサービス）「e-Staff」（人事給与システムASP）「e-Brushup」（eラーニング）ならびに、人事マネジメント全般についての各種情報サービスを展開。ベンチャーにとらわれない中立的な視点で、「よりベターな解決策」を顧客に提案・提供。情報セキュリティを中心としたIT分野だけでなく、人事分野の最新テーマについて積極的に情報を発信。同社が独自に主催する時宜を得た各種セミナーも好評。

人材を科学する



ヒューマンキャピタル研究所

〒162-0842 東京都新宿区市谷砂土原町3-5 偕成ビル5F

Tel. 03-5206-2077 Fax. 03-5206-2069

<http://www.hci-inc.co.jp>