

主な内容

同社は、採用面接官の育成・支援による採用力強化を目的に、外部の採用DXサービスAIを活用して、面接官の面接スキルの見える化、個別最適化された学習プログラムの提供、フォローアップ研修を一体的に運用している。

1. 導入経緯

IT、製造、建設、流通など、幅広い業界にバックオフィスやIT運用などの業務プロセスの受託・最適化（BPO）を提供する同社は、BPOサービス部門の中途採用の際に、正社員で500名超、契約社員で数千名規模の採用を行っている中、面接官の採用面接の質をいかに高めるかという課題に直面していた。そこで、2022年に、採用選考から面接後の振り返りまでを一貫して支援する採用DXサービス「harutaka（ハルタカ）」（提供元：株式会社ZENKIGEN）を導入した。

2. 面接サポートと分析・研修

同社は、①面接官一人ひとりの強みや改善点を明確にするため、「harutaka」でWeb面接を録画するとともに、面接官の表情や話し方、話す頻度、質問内容などをAIにより日次、月次、年3回の頻度で分析し、定量化・可視化することで、面接官一人ひとりの特徴や課題を客観的に把握している。そのうえで、②面接官本人にフィードバック・レポートとして分析結果を繰り返し提示し、面接官が自分がどう見られているのかを数値として客観的に理解できる機会を提供している。

さらに、面接官にデータを提示して終わりにならないよう、③年3回のフォローアップ研修の時に、「笑顔度であなたは50人中4位ですよ」など、項目別に順位を示したり、上位者の名前を公開したり、スコアの高い人が実際にどのような面接をしているのかなどを動画で確認できるようにしている。また、AIによるサポートだけでなく、人事担当者が面接動画を視聴し、気づいた点などをフィードバックしたり、ZENKIGENの担当者が応募者の心理など学術的な視点での解説をするなど、人間的な感性も尊重した教育体系を構築している。

3. 導入効果

当初は、面接官の抵抗感もあり、Web面接の録画データ収集が課題だったが、AI分析結果のフィードバックやフォローアップ研修を通じて、面接官の成長実感や面接力向上の成果が徐々に表れ、理解者・協力者が増えることで取組みが加速したという。そして、事業や職務の魅力を効果的に伝えるスキルなどが向上した結果、「面接官と一緒に働きたい」「面接で会話を楽しめた」など応募者の面接の満足度も高まり、導入前と比較して、内定承諾・入社率の約10%向上を実現している。



録画+AIサポート

面接を録画。同時に、面接中のコミュニケーションをAIでサポート





面接内容をAI解析

AIによる面接官の表情・話し方・質問内容の分析





面接官トレーニング・研修

AI採点機能+フィードバック
面接官に個別最適化された学習

