

主な内容

同社は、従来、現場社員が行っていた新卒採用面接を、AIを活用した面接システム「HireVue」による選考に変更。これにより削減した作業時間を、OB・OG訪問といった学生とのコミュニケーションや自社の魅力を伝える活動に切り替えることで、採用活動の強化を実現している。

1. 導入の背景

同社では、2025年に卒業する学生の採用選考までは、まず人事部以外の社員が通常業務とは別に学生の面接をしていた。しかしながら、採用候補者数が年々増加する中、社員の面接対応にかかる負荷が増大し、通常業務に支障をきたす恐れが生じていた。そこで、2026年に卒業する学生の採用選考より、人事部以外の社員による面接は廃止し、デジタル面接プラットフォームである「HireVue」を活用した録画面接をスタートした。

2. AI面接システム「HireVue」について

HireVueは、面接動画における候補者の発言内容に基づき、AIが候補者の主体性や状況適応力、学習意欲等の行動特性を5段階で判定する。ゲーム型の認知テストの機能も搭載されており、回答結果から、候補者のIQ（認知能力）を測定することもできる。

AIによる録画面接の分析・評価は以下のフローにより実行される。

- ① 予め用意した質問に、候補者が録画で回答
- ② 録画から、AIが話し方や内容に関する特徴を検出
- ③ 検出したデータから、候補者の特徴と、優秀な人材の特徴（指標となるデータ）を比較し、評価
- ④ 評価に基づき、指標となるデータにより近い候補者を順位づけ

AIは、面接における表情などの外見や個人属性といった要素ではなく、発言の論理性や、内容から読み取れる予期せぬ問題への対応力などを評価する（図）。すべての候補者を同じ評価基準により定量的に判定するため候補者ごとの結果を数値として把握することができる。

ただし、AIによる評価やゲームスコアを含めた総合スコアはあくまで参考という位置づけしており、最終的な合否の判定は採用担当が行っている。

なお、同社は新卒採用だけでなく、夏期と冬期のインターンシップ選考においても同ツールを活用している。

HireVueのAIによる判定

人が話した内容

- ・ 何の話をしているのか
- ・ 質問の内容に沿った回答か
- ・ 正しい文法で話しているか
- ・ 起承転結はわかりやすいか

AIの判定項目

- ・ 予期せぬ問題への対応力
- ・ 最善な環境の育成行動
- ・ 非効率な方法の改善行動
- ・ 複数の代替案からの提案
- ・ 他メンバーの成果への関心

3. 導入の成果

2025年に卒業する学生の採用活動まで、同社の社員は、 HireVueに切り替えた初期段階の面接だけでなく、OB・OG訪問への対応や、内定者のフォローなども行っていた。背景には、採用イベントや説明会だけではなかなか伝わりづらいJCBの社風や社員の人柄、事業内容などを、社員から学生に伝えて欲しいという考えがあった。 HireVueの導入により、それまで現場社員が面接に費やしていた約900時間を削減することができ、削減した時間で、従来から行っているOB・OG訪問とは別のOB・OGを交えたプログラムを企画するなど、新しい取り組みを企画することが可能となった。人事部の業務についても、これまでは面接のための研修資料の作成や、面接官の任命の調整などに多くの時間を費やしていたが（月10～20時間）、それらの削減にもつながった。

また、動画面接による採用選考は、時間や場所を選ばずに受験できるため、候補者からも好評だという。さらに、地方在住の学生からの応募の増加にも寄与しているという。

4. 導入に際しての工夫

HireVueの導入にあたっては、以下の2つのリスクが懸念されたことから、同社はそれぞれについて対策を講じている。

1つ目は、AIのバイアス等によって不公平な選考となり、社員が行っていた面接選考と大きく異なる選考結果になってしまうリスクである。社内では、「信用第一の業種であるからこそ、候補者に対して、不公平な選考を行うことがあってはならない」と導入に慎重な意見も多かった。この懸念を払拭するため、同社はインターンシップ参加者の協力のもと、AIによる選考結果と社員との面接による選考結果を比較した。検証の結果、いずれの選考結果にも大きな差がないことを確認でき、導入するに至った。なお、導入後の現在も、AIの判定結果にバイアスが発生していないか、定期的に確認を行いつつ運用を行っている。

2つ目は、候補者がAIによる評価を受けることへの抵抗感や、動画選考を受けることへの不安から、候補者が選考への応募を控えるリスクである。その対策として、YouTube上の同社の公式チャンネルにおいて、

動画選考を受ける際のポイントや留意点をまとめた動画（上図）を投稿している。この動画により、候補者は動画面接への準備を行ったうえで選考を受けることができるようになるなど、学生にとっても人気のコンテンツとなっている。

5. 今後の対応

同社は、引き続き、SNS等による候補者への情報提供を行いつつ、動画選考を継続する予定である。また、今後は、より自社に合った人物を選考できるよう、入社後に活躍している人材や内定者のスコアを分析し、評価項目を見直すとしている。



URL:<https://youtu.be/BEJwD7zAGEI?si=AkQxyJyLIQkufliw>