

内定辞退を防ぐ方法

プラスアルファ 齋藤裕樹

前

回は面接辞退のリスクを減らす手法をお伝え致しましたが、今回は内定辞退を減らす方法をお伝え致します。ずばり、それは自分の居場所があるかどうかで決まります。

「若年層白書2014」の調べでは、25歳未満の若者は、アルバイトを通して学びたいことの1位が「気配りが出て来る人になりたい」。また、社員(上司)に憧れたことがある人は約7割でした。つまり、いくら時給など高待遇でも、自分の居場所があり

そう、成長できそうと思える環境も大切です。そこで、今回お伝えする手法は2つです。

手法1は「店舗(ホテル)の雰囲気、バックヤードの雰囲気を作り上げる」です。面接に至るまでの対応と同じく、面接のためにお店

に訪れた応募者を丁寧に扱う必要があります。店舗の場合、応募者はまず面接に来た旨をカウンタースタッフへ伝えます。この時、ホテルと同じように、名前を聞いたらすぐに「お待ちしておりました」と対応できることが重要です。これは朝礼で確認しておけばできることです。また、その際はカウンターに並んだお客様を最優先しがちですが、私は応募

人こそ資源! 採用と定着の工夫



者を待たせないような気遣いをすべきだと思います。可能であれば、対応したスタッフが事務所まで案内して、インカムで別のスタッフにカウンターに入ってもらうようにします。事務所までの案内を別のスタッフに引き継ぐのでしたら、そのスタッフが来るまでは一人にさせないようにすべきです。

事務所まで距離がある場合は、スタッフから簡単なコミュニケーションを取るようにしてください。たったこれだけでも、「自分は大切にされている」「このスタッフと働きたい」という想いが芽生えやすくなります。そして、バックヤード(休憩室や事務所その他フロア)を通る際は、

休憩中のスタッフや、すれ違うスタッフから笑顔で「いらっしゃいませ!」と声を掛けま

す。「面接の〇〇さんですね! 面接頑張ってくださいね!」という声掛けまでできればなおけつこうです。

なぜ面接場所に着くまでにここまで気を使う必要があるのかというと、応募者は、「自分がここで働いたら」という視点で見ているからです。

手法2は、「採用担当者は、『自分が応募者から評価される立場』と意識すること」です。あたりまえですが、面接

では応募者に好印象を持ってもらう必要があります。では、どのようにすれば好印象を持ってもらえるのか。それは、対応時の表情、姿勢、手の動き、声の強弱、話す速度などのジェスチャーも交えたコミュニケーションが重要です。極論すれば、何を話したのかよりも、どう振る舞ったかで印象は決まります。口角が上がった笑顔で話しやすい雰囲気をつくり、「あなた(応募者)に興味を持っていますよ」という姿勢(前のめりや相槌や感嘆)で面接を行うだけで、応募者は、採用担当者や企業(店舗)に対して好印象を持ちます。

ぜひ自店の確認を行ってみてください。実践できていない店舗が非常に多いのが実態です。だからこそ今がチャンスでもあります。今日から取り組んで頂くことをお勧め致します。



さいとう ゆうき 株式会社プラスアルファ 人材紹介事業部 民紹協認定 職業紹介士 営業コンサルタントとして営業支援のほか、人事評価制度・社内不正防止策定など、幅広い支援を行い、組織の円滑化に取り組んでいる。パチンコ転職サイト「パチンコ転職ナビ」運営の総責任者も務める。http://www.hpa.co.jp/