

これまでの面接対策はもう通用しない？ オンライン面接突破の秘訣

著者：株式会社人材研究所 曽和利光

オンライン採用は完全に定着した

コロナ禍によって就職活動が受けた影響で最も質的に大きな変化をもたらしたものが「オンライン化」です。「会えなくなる」ことによって、それまでは対面で行っていた会社説明会や面接の多くはオンライン化しました。そして、企業側にとっても学生側にとっても、オンライン化はリアルで行うよりも実施のハードルが下がることから支持されており、今後もコロナの状況如何に関わらず、定着化する見通しです。このようなオンライン化の定着は、「買い手市場」化で就職活動量を増やさなければならない学生にとっては朗報です。なぜなら少ない負荷(時間もお金も)で、たくさんの会社を受けることができるからです。

オンラインコミュニケーションには気をつけるべき特徴がある

ただし、ここにも1つ難点があります。それはオンラインでのコミュニケーションには特徴があり、これをわかっていないと、リアルの時と同じように力を発揮することができないということです。特に、オンライン面接は、対面のリアルな面接の単なる代替手法ではありません。まったく違うものと思ったほうがよいぐらいです。例えば、オンライン面接では、面接官とアイコンタクトを取ることができません。また、画面は小さく、言語以外の情報(非言語コミュニケーション)を伝えにくくなります。些細なことに思えるかもしれませんが、このことが面接結果に与える影響は実はとても大きいのです。

面接は「キャッチボール」という常識が通用しなくなる

まず、アイコンタクトができない弊害はどのような影響を受けるかについてご説明します。人はアイコンタクトによって「話者交換」つまり次に誰が話すのかを無意識に決めています。それでテンポのよい会話となるのですが、オンラインだとそれができずに会話がぎくしゃくするということです。皆さんもオンライン授業などで既に経験されていることだと思いますが、対面での面接と同じような円滑なやり取りはやろうと思ってもなかなかできません。すると、面接官はその「ぎくしゃく」を、「コミュニケーション力のなさ」と捉えることもありますし、そもそも同じ時間を使っても自分を分かってもらうための十分な情報を伝えることができないこともあります。そして、誤解されたり、情報不足だったりで、不合格となってしまっても悔やんでも悔やみきれません。

オンラインでは「プレゼンテーション」へとシフトすべき

この対策として私がお勧めするのは、「キャッチボール」をすることは諦めて、自分が相手に伝えたいことをまずはできる限り一気に話してしまう「プレゼンテーション」へとシフトすることです。「キャッチボール」を意識したままだと、相手からの質問を待つために、情報を小出しにする人が多いのですが、オンライン面接では面接官はこちらが聞いて欲しいことを追加質問してくれるかはわかりません。そうすると、伝えられないまま面接が終了してしまうこともあります。ですから、後から追加質問がなくてもよいように、オンライン面接では情報を小出しにせず、全部話してしまう方がよいのです。もちろん「話が長い人だ」と思われるリスクはあるので程度の問題ではありますが、少なくとも「小出しにしよう」という意識は捨てるべきでしょう。

まず、エピソードにおける「環境」を詳細に伝える

面接とは、自分が受験先の企業が必要とするような能力や性格を持っているということを伝える機会です。そして、それを単に主張するのではなく、具体的な場面におけるエピソードによって証明するわけです。その際、学生が伝え忘れがちで、面接官からの追加質問がなければ知られにくいポイントが2つあります。1つは「エピソードの環境」についての具体的情報です。「何をしたか」は重要ですが、それを「どんな環境で」行ったのかも重要です。「チームを率いて優勝した」というのはもちろん良いことですが、「どんなチームなのか」「何名いたのか」「ライバルは強かったのか」「チーム内での役割は」「チームの雰囲気は」などなどの情報がなければ、結局、そのエピソードのレベル感がわからず、評価ができません。

取った対策を考えるに至った「思考プロセス」も伝える

もう1つ抜けがちなポイントは、「思考プロセス」についてです。人は自分の過去のエピソードを語る時、どうしてもやったこと自体やその成果についてフォーカスしてしまいます。しかし、それと同様に重要なのが、「なぜそうしたのか」という理由、すなわち「思考プロセス」です。思考は次のように進みます。まずは解決しようとしている問題がなぜ起こったのかという「原因分析」です。深い原因分析ができる人は根本的な対処ができますが、浅い原因分析しかできない人は対症療法しかできません。原因がわかれば次のプロセスは、その原因を解決するための「対策立案」です。まずはどんな案が考えられるかを可能な限り広く考えてから、その中からベストな解決策を選んで実行するという流れです。これを表現するためには、「やらなかった案」にどんなものがあり、その中からなぜその最終的に実行した策を行ったのかを話せばよいでしょう。

オンライン面接では「熱意」が伝わりにくい

さて、オンライン面接にはもう一つの難点があります。それは、非言語コミュニケーションが減ることで、感情面の情報が伝わりにくいことです。そのことで最も問題なのは、学生の企業に対する熱意や志望度がなかなか伝わらないということです。企業は同じ能力であれば、志望度の高い方を選ぶ傾向がありますので、これは大問題です。企業が志望度を重視するのは、自社の仕事をやりたいという気持ちが強く根付いたものであればあるほど、大変な状況に置かれてもその仕事を最後まで成し遂げようという気持ちが強く、結果、高い成果を挙げることができるようになると思っていますからです。

オンラインでは「志望動機」がより重要になる

オンラインでは、最も効果を発揮するのは「言語」です。つまり、雰囲気や眼力などで熱意を伝えることができないのであれば、言葉を通じて思いを伝えるしかありません。つまり、オンライン面接では、対面の面接以上に志望動機をうまく話すことが重要になるということです。志望動機は大きく分けると、「その会社の何が好き」(What)と「それがなぜ好きなのか」(Why)になります。多くの学生は、実は前者しか言いません。「御社は社会にこういう価値を提供しているから志望している」という話だけではまさにWhatだけを述べただけです。それだと、単にその会社の良いところの一般論での説明に過ぎず、「なぜ、あなたが」その会社を志望しているのかわかりません。これでは熱意は伝わらないでしょう。

自分のライフヒストリーに結びつけて「なぜ」を話す

Why(なぜ好きなのか)の伝え方にも良いものと悪いものがあります。あまり良くないWhyは自分とは関係のない一般論で説明するものです。例えば、その会社が「社会に多様性をもたらす事業をしていること」(What)を好きだとしたときに、Whyを「社会に多様性が生ま

れると、異なるもの同士が結びつくことで新しいものが生まれ、創造的な社会になるからです」というような説明をしてしまうと、面接官は「それは確かにそうだが、あなたが当社を志望する理由はまだわからない」と感じます。良い Why とは、自分の生きてきた歴史（ライフヒストリー）に結びついた理由です。つまり「自分はこのような環境で生まれ育ち、こんな経験をしてきたので、こんな価値観が生まれた。だからこの What が好きなのです」というような話です。このようにライフヒストリーに紐付いた理由を志望動機として語ってもらえると、面接官は「なるほど、そんな背景があるのであれば、その志望動機は根付いたもので、仕事をする際にも発揮してもらえそうだ」と感じるのです。

オンライン面接は新しいコミュニケーション。数をこなそう

以上、みてきましたように、オンライン面接はリアルの対面面接とは違う特徴がある新しい採用上のコミュニケーションであることがわかりただけかもしれません。理屈では理解してもらえたかもしれませんが、結局のところ、実際に本当のオンライン面接で発揮できるかどうかは「慣れ」がとても関係してきます。新しいメディアに慣れている若い学生の皆さんであっても、オンライン面接という特殊なコミュニケーションの経験はほとんどないはずですので、理解したことを身につけるには、何度も実際にやってみる以外に方法はありません。オンライン面接をやっている会社は既に無数にあります。本命企業でのオンライン面接でうまく自分を説明できるようになるためにも、ぜひ少しでも気になる会社があれば、オンライン面接に臨んで数をこなしてみてください。