

AI面接の疑問がすべて解ける本



SHaiNで

御社の採用が変わる!



はじめに

今、日本は少子化時代を迎え、働き方に対して大きな変革期を迎えようとしています。

近年 AI や IoT の目覚ましい進化があり、様々な面で効率性・正確性が格段に進化しましたが、こと採用に限っては、ほとんど進歩がありません。そのような中で、今も、そして将来においても、経営者が抱えている最も大きな課題は、人材確保であると思います。

経歴は、つくろうことができる ——

資質は、決してつくろえない ——

グローバル化が進み、働く環境が変化している時代に、採用の勝ち組になるためには、どんな問題を解決しなければならないのでしょうか。

採用における AI 活用がすべてのカギを握っています。

タレントアンドアセスメントは本当に必要とされる優秀な人材を確保するための、科学的かつ客観的根拠に基づいた「戦略採用メソッド」を構築。そして、『いつでもどこでも面接ができる』という新しい面接のカタチ、世界初の対話型 AI 面接サービス「SHaiN」を開発しました。

モノやお金ではなく、企業の最も重要な資産である優秀かつ必要な人材を獲得するために、本資料がお役に立つことができれば幸いです。

株式会社タレントアンドアセスメント

1. 従来の採用面接の問題点

1) 物理的な条件

企業の採用活動は、就職情報誌という紙媒体から 2000 年頃を境にインターネットの就活サイトに移行しました。そのため、新卒採用の場合、一人の学生が多数の企業にエントリーできることになり、その分、採用担当者の作業負担も増大しました。しかし、当然のことながら、採用活動にかけられるマンパワーや時間には限りがあります。結果、なるべく多くの学生を面接しようとするほど、学生一人あたりの面接時間は短くなり、本来は受験者の資質を見抜くためのものであるはずの面接が、その目的を果たせずに終わることも少なくありません。

現状の面接の実態を調べてみると、面接時間は一人につきだいたい 10 分から 15 分で、長くても 30 分ほどです。また、面接を実施する時間帯も企業の就業時間内が基本であるため、9 時から 18 時頃が一般的です。加えて、受験者のプライバシーが守られる場所を確保する必要もあります。

2) 評価のばらつき ～相対評価と絶対評価～

当社が提唱する「戦略採用メソッド」のポイントは、その人物自身もっている資質（職務遂行能力）を見抜くことです。それは大部分が海面下に隠れている冰山と同じと言えます。海面上に現れている学歴や履歴書などでは測れないものです。

例えば、長年採用活動に携わっている人事担当者は「直接会って話をすれば、大体のことは分かる」と言いますが、彼らの経験とカンに頼る面接は実は相対評価であり、そもそも絶対評価はできないのです。

一例を挙げてみましょう。A さん、B さん、C さん、D さんと 4 人を面接して、一人だけ二次面接に残すと仮定します。担当者は「A さんより B さんのほうがいい」と判断し、次に C さんを面接したら「C さんよりは B さんのほうがいいかな」と思い、さらに D さんを面接したら「C さんより D さんのほうがいいな」と感じました。しかし、B さんと D さんを比べたとき、面接から時間が経過していることもあり、どちらがよいのか判断がつきません。

相対評価

Aさん < ? Bさん > Cさん < ? Dさん

さらに、この評価は面接官一人ひとりによって変わる可能性があり、このような相対的な評価の中で、一人を選ぶことはとても困難な作業です。この4人を公平に判断しようとするれば、それは絶対評価に変えるしかありません。

絶対評価を行うためには、4人に全く同じ質問をして、その答えを分析して数値化するのがいちばん早い方法です。「10点満点で7.0ポイント以上が合格」という採用基準を設定したとします。4人に同じ質問をした結果、答えを分析して数値化すると、以下のような結果が出ました。

Aさん：6.1 Bさん：7.2 Cさん：6.4 Dさん：6.8

よって「Bさんが合格」ということが一目瞭然になります。

絶対評価

採用基準 7.0ポイント 以上

Aさん < Bさん > Cさん < Dさん
6.1 7.2★ 6.4 6.8

人間による面接の場合は、どうしても先入観や話の流れの中で、聞き漏らしなどが発生し、すべての受験者を公平に判断することが困難です。そのような中で、絶対評価の基準となる採点方法を確立することはできません。

2. 対話型 AI 面接サービス「SHaiN」の仕組み

これらの問題を解決するために、Strategic(戦略) Hiring(採用) AI(人工知能) Navigator(装置)の頭文字を取った、対話型 AI 面接サービス「SHaiN」を開発。科学的な面接手法である「戦略採用メソッド」を面接官という人間の手から AI に移し、面接を通して得られるより精度の高いデータを収集し、結果を面接評価レポートとして企業に提供するサービスを行っています。

そもそも面接とは、その人物の話を聞く“ヒアリング”と、ヒアリングをもとにその人物の能力を“評価する”という2つの別作業から成り立っています。この“ヒアリング”部分を担当するのが「AI 面接官」であり、その内容がテキスト化されたデータをメソッドに基づき“評価”し、レポートを作成するのが当社の専門スタッフです。



合否の判断は、応募企業の採用担当者が行います

3. SHaiNで知ることができる 11の資質

人がもつさまざまな資質のうち、ビジネス上で必要な資質はかなり限定されています。採用担当者によって表現する言葉は異なりますが、SHaiNでは以下のように定義しています。

質問によって判断できる資質（計画的質問項目）

AI面接官はこれらの資質を見抜くために最適な質問を実施します。

(1) バイタリティ	課題をやり遂げようと、最後まで自己を投入させていく能力
(2) イニシアティブ	より高い目標に向けて自ら進んでなすべきことを考え出し、他に先んじて行動を開始する能力
(3) 対人影響力	個人や集団に対して働きかけ、目標達成の方向にまとめていく能力
(4) 柔軟性	状況に応じて、自分の行動やアプローチを修正・適応していく能力
(5) 感受性	個人や集団の感情や欲求を感じ取り、それに適切に反応する能力
(6) 自主独立性	周囲の意見や反応に惑わされず、自分の信念に基づき職務を遂行する能力
(7) 計画力	目標達成に向けて、与えられた経営資源を、効果的に計画・組織立てる能力

質問項目 スキル・ディメンション	特徴・キーワード	適正職種（例）
バイタリティ	粘り強さ, タフマインド, 責任性, エネルギッシュ, 気力, 体力	すべての職種
イニシアティブ	前向きさ, 向上心, 創意工夫, 自発性, 始動性, 知的好奇心	新規開拓営業, クリエイター
対人影響力	ビジョン, 動機づけ, 働きかけ, 巻き込み, 主体的指揮	リーダー職, 管理職
柔軟性	状況理解, 状況察知, 融通性, フレキシブル, 自在性, 適応性	事務職
感受性	気持ちへの感性, 共感性, 気配り, 気遣い, チームワーク	接客業, 営業職
自主独立性	信念的, 自己主張, 妥協しない, 自己基準, 自信, 度胸, 自律的	起業家, 経営者
計画力	明確な目標, 見通し, 優先順位, 段取り, 時間管理, 俯瞰的, PDCA	経理

動画と回答内容より判断できる資質（観察項目）

動画と回答内容から、面接時の様子を観察して判断する資質です。

(8) インパクト*	自信ある態度や親しみやすい雰囲気ではから注目を引き、自分の存在を強く印象づける能力
(9) 理解力	会話や文章の中から、その要点を正しくかつ速く理解する能力
(10) 表現力	自分の考えや情報を、会話や発表の場面で明確・効果的に表現する能力
(11) ストレス耐性	諸々の圧力や抵抗の中でも、心理的に安定して課題をやり遂げる能力

* 採用企業側で面接動画を確認、評価をしていただきます。

4. 「AI 面接官」はどんな質問をするか

面接を受ける人によって差はありますが、SHaiN は開始から終了まで約 60 分を要します。長いというご意見をいただくこともありますが、より精度の高いデータを取得するために必要な時間です。採用担当者は SHaiN の受検時間には関与しないので、これまで面接設定等にかかっていた業務工数を削減することができます。

【質問例】

「これまでの仕事やアルバイト、学生生活などで、とても苦勞したことや困難な状況を乗り越えたという経験はありますか？『はい』か『いいえ』でお答えください」

受検者が「はい」と答えたら、さらに詳しくその内容を聞いていきます。AI 面接官は受検者がどのように答えても対応できるように設定されており、「困難な状況を乗り越えた経験」の内容が曖昧でよくわからない場合は「もう少し詳しくお聞かせください」という質問を行い、判断できるデータを取得するまで何度でも聞き返します。これらの質問を一つひとつクリアするまで次の質問には進まないため、聞き漏らしがありません。何度質問しても受検者が回答できない場合は N/A (No Answer) と判断されます。「戦略採用メソッド」では過去の行動から資質（業務遂行能力）を読み取るため、N/A の場合は、過去に経験がないために将来的にも能力を発揮できる可能性が低いという評価になります。

ちなみに観察項目である (8) インパクト、(9) 理解力、(10) 表現力、(11) ストレス耐性は、質問の意図に関わらず面接の様子を観察している中で判断するので、質問は設定されていません。

5. SHaiNのメリット

1) 24 時間、どこでも面接が可能に

前出 1. の「従来の面接の問題点」における 1)「物理的な条件」が全てクリアされます。面接に関して採用担当者は一切、関与する必要がないため、人件費も面接場所の確保に要する手間や費用も不要になります。

一方、受検者側からみれば、インターネット環境が整っている場所であれば、いつでもどこでも好きな場所で面接を受けることができるという大きなメリットがあります。SHaiN であれば、わざわざ講義を休んで面接に出かけるという必要はなくなり、面接会場に行くための交通費も不要になります。地方在住の学生が大都市圏への就職を希望する場合、あるいは大都市圏在住の学生が地方の企業にエントリーする場合に大きなメリットです。事実上、国内のすべての AI 面接を実施している企業にエントリーし、面接を受けることが可能になります。

さらに面接の日程が重なることがない、というのも大きなメリットです。従来の面接では、複数エントリーした企業の面接日時が重なる場合があり、学生はどちらの企業の面接を受けるか、選択を迫られることになります。しかし SHaiN であれば、面接の機会を逃すことがなくなります。

加えて、海外留学中の学生の面接を実施することができるというメリットもあります。面接のためにわざわざ帰国する必要がなく、海外にいながらにして面接を受けることができます。これによって、留学生のエントリー増に期待が持てます。

2) 公平性が保たれる

1. 「従来の面接の問題点」の 2) で指摘した「評価のばらつき」についても、SHaiN なら解決できます。面接官の経験やカンに頼らず、科学的な面接の技法を習得するためには一貫した研修が必要になります。しかし、それでも面接技術にはばらつきが出てしまいます。「こういう聞き方で面接してください」と指導しても、すべての人がその通りに行えるという保証はありません。なぜなら、人事部の社員だけでは対応できず、他部署からの応援も必要になるからです。

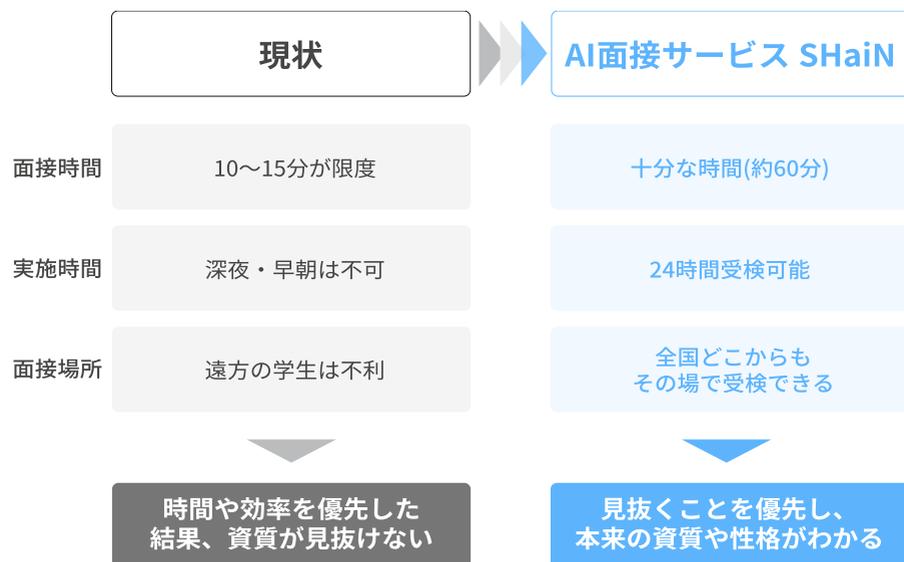
採用担当者は研修にも積極的でスキルの習得も比較的スムーズですが、採用部門ではない他部署からの応援の人たちには、面接技術の必要性が採用部門の人たちのように浸透していないため、なかなか習得が難しいのが現実です。つまり、どうして

も採用に対する温度差が生じ、それが面接技術の差になって表れてしまいます。例えば、面接で「志望動機」を聞く面接官がありますが、これはあまり意味のない質問の典型的な例です。そもそも志望動機がない人物はエントリーをしません。「御社が第一希望です」と言われ面接官気持ち良くなるでしょうが、その質問や回答から受検者の資質が測れるものではないのです。

受験者に不快感を与えるような質問をわざと投げかけて、その人のストレス耐性をみるという面接官もいます。しかし、人に不快感を与えて試すような企業は、日常的にも同じようなことが行われると捉えられ、「ブラック企業」と言われるかもしれません。

受験者のバイタリティを知りたければ、それがわかるような質問を設定しなければなりません。しかも、その質問はどの受験者に対しても同じである必要があります。受験者によって違う質問にしてしまうのは、別の試験問題を解答させるのと同じように不公平であり、採点に公平性が保てないからです。

このように面接には技術が必要です。SHaiN を活用することにより面接官を教育する時間とコストが不要になるうえ、人の面接の場合に起こるスキルの差や好みなどの要素、聞き漏らしなどを排除することができ、客観性や公平性も保たれます。加えて、人が行うよりも精度の高い面接データを入手することができるのです。



3) ハラスメントなどの不祥事が起こらない

従来の採用面接ではハラスメントが発生する可能性があります。

例えば、性的な内容の発言や行動だけでなく、男性だから女性だからといった性別役割分担意識もセクシャル・ハラスメントとして認識される可能性があります。また、厳しい質問や上から目線の物言いは、受験者にとって圧迫面接ととられ、モラル・ハラスメントやパワー・ハラスメントと受け止められることもあります。さらに今の時代、これらの情報はすぐにネットで拡散してしまうので、思わぬところで「ブラック企業」のレッテルを貼られてしまうこともあり得ます。

SHaiN であれば、こういった不祥事が起こる心配はなく、学生にも安心して受検してもらうことができます。

6. SHaiN と人の役割とは

SHaiN を利用することで、一次面接の手間が省けると、その分、「動機付け」などに注力できるようになります。では、一足飛びに人による面接が不要になるかといえば、それは違います。SHaiN で見抜ける資質は 11 項目です。SHaiN で面接すれば、すべての資質が見抜け面接を完結できるというわけではありません。資質には実にさまざまなものがあり、例えば「決断力」「判断力」はインバスケットのような筆記試験の方が、また「組織力」「権限移譲」などはグループ討議の方が、より明確な資質が見抜けます。このように SHaiN でも見抜けない資質や他の方法の方が適している資質もありますので、これら資質を重視した採用をしたい企業は SHaiN をサブ的に利用することをお勧めしています。

また、AI では判断できないこともあります。「この受験者は優秀だけど、自社のカラーに合わない」など、各社の文化的・哲学的な不一致を判断することです。企業と人の相性、それこそが人間の面接で判断する最も重要な部分です。

一次で SHaiN を利用して受検者の資質を見抜き、二次で人が面接して相性を確認し、さらにはエンゲージメントを高めるツールとして面接評価レポート有効利用する。AI でできることと、人が行うべきことの役割を明確にしていくことが、採用担当者の業務効率や負荷低減、生産性の向上につながります。

7. 売り手市場の今こそ、AI面接が重要に

学生にとって有利な「売り手市場」と言われる現在。売り手市場というのは今に始まったことではありません。景気が上向いているとき、たとえばバブル期もそうでした。ところが今となっては「バブル組は使いものにならない」という話をよく耳にします。どうしてそう言われるかといえば、当時はきちんとした「見抜き面接」を行っていなかったからです。

バブル期採用の轍を踏まないための対策は、まさにAIにあります。面接官の能力や時間にかかわらず、見抜くことが可能になったからです。

人は本来、変化を嫌います。しかし、AI導入による採用活動の変化で、変わっていかねばならないのは学生ではなく、むしろ人事部です。

口ウソクが電球に変わったように。

馬車が車に変わったように。

今、採用もAIが変わるときがやってきました。

SHaiNは採用の仕事を奪うのではなく、新しい仕事を生み出すためにあります。

SHaiNで新しい時代の一步を。

SHaiN 導入事例

SHaiN は 2017 年 10 月からリリースを開始した対話型 AI 面接サービス SHaiN は、現在、大手・中堅・中小を問わず、既に 125 社以上* の企業で導入され、他に多くの企業で導入検討中です。

また、大学におけるキャリア教育への活用や、地方自治体でも導入が進んでいます。ここに、いくつかの導入事例をご紹介します。

*2020 年 1 月末時点

新卒採用

2019 年の新卒採用において全面的に SHaiN を導入した A 社は、プレスリリースと大手就活サイト M の採用ページに「全応募者に AI 面接を実施する」と公表。

24 時間いつでもどこでも受検することができ、選考のたびに遠方から足を運ぶという受検者負担を軽減したことで、過去に応募がなかった地域や大学からのエントリー数の大幅増加につながった。さらに、面接日程調整が不要になったことによる採用担当者の工数削減、面接官の負担低減や交通費の削減にも寄与した。

また、面接時の先入観や忖度のない採用基準の標準化を実現。対人面接時には面接評価レポートを活用し、受検者の人となりを知ることで本人の資質に沿ったより深い面接を行うことで効率的な面接を実施することができた。

その結果、前年度比のエントリー数が 186 名から 333 名と約 80% 増加。内定者数も 18 名から 43 名に増えた。

2020 年度の新卒採用で SHaiN をトライアル導入した大手 N 社は、約 40 名が受検。面接評価レポートが人事担当者の評価と一致しており、曖昧だった採用判断基準を可視化できるように。SHaiN の精度を高く評価し、2021 年度では本格導入が決定。全受検者での利用が予定されている。

地方都市の H 社では、業界全体の課題である人手不足の解消として 2018 年 6 月から SHaiN を導入。導入の記事が新聞に載ったことをきっかけに学生からの問い合わせがあり、注目度の高さを再確認。2019 年からはインターンシップの中に SHaiN を組み込み、採用選考に進んだ場合の面接資料として活用している。

中途採用

地方に拠点を構える M 社は、2019 年 3 月より施設見学を兼ねた一次面接の実施後に SHaiN を導入。二次面接を廃止することで、企業と受検者双方の負担軽減をしつつ、かねてからの課題であった社内の評価基準の統一化も実現。従来の対人面接よりも深い内容を引き出すことができたことで、その後の役員面接では面接評価レポートを参考資料に、質の高い面接を行うことができた。入社への動機付けだけでなく、入社後の配置までイメージした採用活動として成果が出ている。

アルバイト採用

Y 社においては 2018 年からアルバイト採用に SHaiN を利用。これまでは店舗都合で面接の日時や場所を決め、応募者との日程調整をしていたがドタキャンや応募辞退につながってしまっていた。SHaiN では時間と場所に拘束されることがなく応募者の受検ハードルが低くなるとともに、働き始めるまでの日数短縮も見込まれ、導入が決定。

導入後には、日程調整の手間や面接場所への移動がなくなったことによる店長の業務負担低減と業務効率の向上が見られた。さらに店舗ごとに温度感のある採用基準が平準化されることで、サービスレベルの向上につながることを期待されている。また 2019 年 9 月から機能追加された「フリー質問機能（企業が独自で聞きたい質問を入れられる）」を活用し、勤務可能な曜日や時間帯などを事前に確認できることで、採用率も向上している。



SHaiN

Strategic Hiring AI Navigator