

大規模なオンライン面接を3週間で準備！

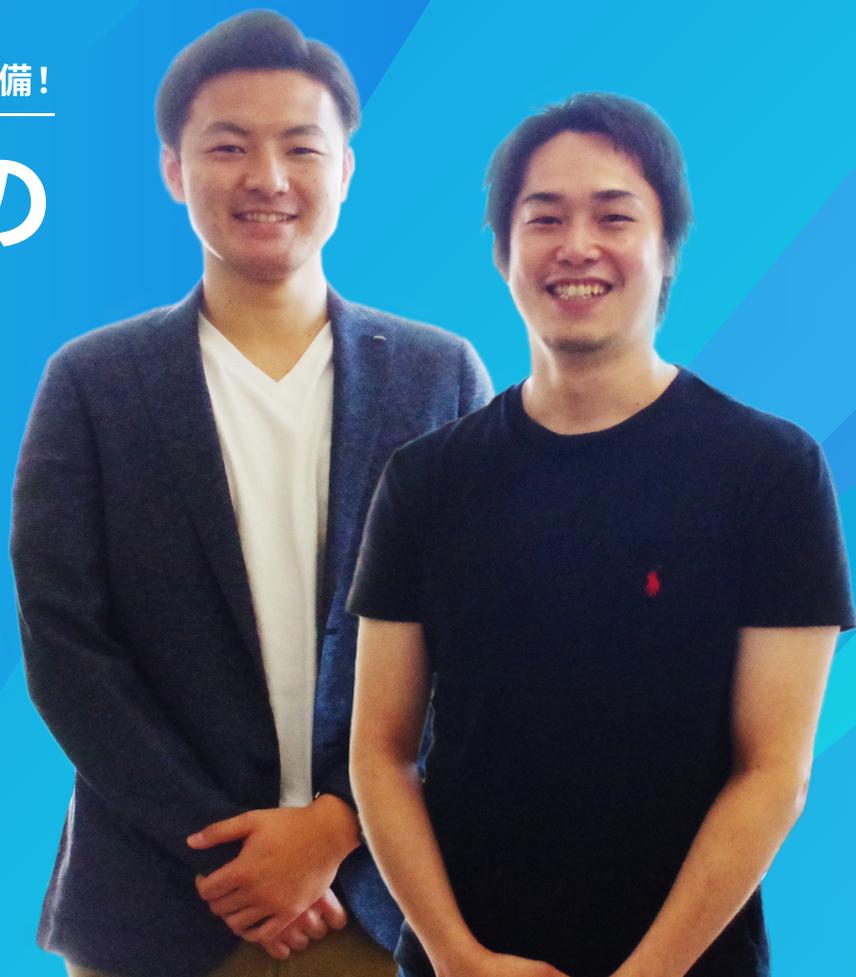
伊藤忠商事の harutaka 導入秘話

伊藤忠商事株式会社
人事・総務部

島村 優大 様

株式会社 ZENKIGEN

清水 俊介



昨今の新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、多くの企業が採用方法の急な変更を余儀なくされました。そのため就活解禁の6月に向け、オンライン面接の検討から導入までを急ピッチで進めた企業も少なくありません。

大手総合商社である伊藤忠商事株式会社も、そのうちの一社です。同社は、新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から、オンライン面接を取り入れることを決断し、1カ月にも満たない準備期間でharutakaを導入しました。

今回は、伊藤忠商事 人事・総務部の島村さんと同社のharutaka（ハルタカ）導入から支援までをサポートしてきたZENKIGENの清水の話から、導入検討からオンライン面接のその後までを振り返ります。「大規模な利用者を想定した短期間での準備」「急なトラブルを想定したリカバリープランの設計」などをテーマに、なぜ伊藤忠商事が3週間で導入を行えたのか、その秘密を2人の会話から探りました。



島村 優大

しまむら・ゆうだい

伊藤忠商事株式会社
人事・総務部
採用・人材マネジメント室

2019年に入社して以来、新卒採用業務に従事。インターンシップの企画・運営や内定者関連業務を担当。6月の本選考では、大阪選考の主担当として、全体を統括。



清水 俊介

しみず・しゅんすけ

株式会社ZENKIGEN

2008年に株式会社リクルートスタッフィングへ新卒入社し、マネージャー、事業責任者を務める。2018年5月に3人目の正社員としてZENKIGENへ入社。harutakaの黎明期からサービスを支え、これまでに約500社の顧客からWEB面接に関する相談を受ける。

オンライン面接で目指した 「見極め」と「安全性」の両立



— よろしくお願ひします。昨今の新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、従来の新卒採用の本選考からどのように変更したのかを教えてください。

島村さん：緊急事態宣言の発令を受け、学生の皆さんと、面接を担当する社員の安全を鑑み、「オンラインとオフラインのハイブリッド型」で今年は選考を進めることにしました。当社は、対面形式による複数人でのグループ面接を東京と大阪で行なっています。そのため、大規模なオンライン面接環境を東西の2拠点に実質3週間で準備する必要がありました。

— オフラインではなく、ハイブリッド型に進めた理由は何ですか？

島村さん：当初、オンラインでは、学生の皆さんの人柄や能力を見極めることができないのではと不安を感じていました。しかし、実際にオンライン面接サービスを試す中で「対面での面接と比べても遜色なく、学生の皆さんとコミュニケーションを取れる」ということが分かり、オンラインを導入することとしました。一方で、学生の皆さんの中にも、オンラインにて自分が正しく評価されているのだろうかとの不安の声があることも聞き、オンラインと対面の両方の良さを活かせるハイブリッド型で選考準備を進めることにしました。

— その中で、harutakaを用いたのはどの部分ですか？

島村さん：1次面接です。清水さんと相談し、オンライン面接が進めやすいよう、例年、2対2で行っていたグループ面接から、1対1の面接形式に変更しました。そして、2次面接以降は、コロナ対策を十分に行なうことを前提に、対面形式で行いました。

— そもそも、島村さんがharutakaを知った理由はなんでしょう。

島村さん：オンライン面接サービス導入検討にあたり、いろいろリサーチする中でharutakaを知りました。実際に、面接用をはじめ、汎用型や会議用など、様々なタイプの面接サービスから5社ほど選び、トライアルもさせていただきました。

— 5社トライアルする中で、なぜharutakaが選ばれたのでしょうか。ぜひ、選定ポイントを教えてください。

島村さん：選定ポイントとして重視したのは「使いやすさ」です。使いやすさというのは、大きく「操作性」と「接続の安定性」に分けられます。操作性は、入室が簡単かどうかといった面接の前段階をはじめ、学生の映像が大きく映るような画面表示となっているか、Wi-Fi接続状況の表示が分かりやすいかなど、面接を受ける学生、面接を実施する社員双方の立場を考慮しました。接続の安定性では、大規模な面接を実施した場合に音声・映像が乱れないかなどを重視しました。これらを考慮した結果、最適と感じたのがharutakaでした。

— 検討段階のお客さまに対し、商品紹介以外で、ZENKIGENから意識的に伝えている点がありますか？

清水：必ずお伝えするのは、「100%切れない電話が無いのと同じように、接続の不具合が生じないオンラインサービスも無いこと」です。併せて、急に接続が途切れたとしても、すぐに切り替えられる設計をリカバリープランとして用意する大切さについてもご説明します。

島村さん：リカバリープランのお話は、他社にはないご助言でした。正直なところ、社内準備だけで精一杯の状態だったこともあり、このアドバイスは大変助かりました。

「オンラインだと厳しいのでは？」 大規模接続への不安を乗り越えた 2度のリハーサル

— harutakaの導入決定から運用開始までどのぐらいの期間でしたか？

島村さん：2020年5月中旬から3週間で準備を完了しました。短期間ではありましたが、実際の面接環境を想定したリハーサルも2度行ないました。準備期間が短期間だった背景には、harutaka導入の前段階として、緊急事態宣言の影響もあり、オンライン実施そのものの検討が、ゴールデンウィーク明けまで続いたことが挙げられます。

清水：お問い合わせをいただき、オンラインでの打ち合わせをさせていただいたのが2020年4月中旬でした。そのため、検討から運用開始までの期間は1カ月半ほどでしたね。

— 2度のリハーサルは、どのように行われたかを教えてください。

島村さん：実際の面接を再現するため、社員を面接官役・学生役に分けて、問題なく面接が行える環境が構築できるかをチェックしました。二度リハーサルを行なったのは、1回目のリハーサルで「音声繋がらない」、「動画が見られない（相手の顔が映らない）」という状況が多数発生したためです。

最初のリハーサルでは、「80%以上接続できるだろう。」と想定していました。しかし結果は期待を下回り、社内からも「オンライン面接は厳しいのでは？」という声も出ていました。

一方、一度リハーサルを行うことで、事前に想定しきれなかった課題を把握することができました。現状の課題を洗い出し、面接官役・学生役の案内の仕方、接続不良が起こった際のリカバリープランを含め再度検討を重ね、もう一度リハーサルを行いました。オンライン面接は1次面接のみでしたが、東京と大阪の社員、かつ大勢の学生を巻き込んで行われます。そのため、本番同様の状況下で接続率を高めなければ、と考えました。

— リハーサル期間と結果も含め、相当厳しい状況だったと感じます。3週間という準備期間の中で、特に緊張したのはどの場面でしょう。

島村さん：やはり、1回目から2回目のリハーサルまでの間です。採用選考に向けて1年間準備してきたことが、ラスト2週間で総崩れしてしまう可能性があるのは相当なプレッシャーでした。2回目が上手くいった時に初めて、「やっと採用活動が始められる」とチーム一同、一安心しました。

面接が止まらない秘訣は「接続率とリカバリープランの事前準備」にあり



— ここまでいろいろな問題をクリアし、ついに採用解禁の6月を迎えたわけですね。本番は順調に進みましたか？

島村さん：開始の合図とともに、東西の面接官が一気にオンライン面接を実施しましたが、特に大きな問題は起こりませんでした。接続率も95%以上を維持し、途中でアクシデントが起こっても、準備していたリカバリープランへ切り替えられたので、面接が止まることはありませんでした。私は大阪会場担当でしたが、終始スムーズに進んでいた印象的です。

清水：私は東京会場に同席しましたが、こちらも島村さんと同じ印象です。初回接続が全て無事に完了した瞬間、伊藤忠商事の採用リーダーの方がZENKIGENチームの方を向いて「よしっ」とうなずいてくれたのは、今でも嬉しく、忘れられない瞬間です。

— ここまで準備をしてきたからこそ、言葉にならない思いがあったわけですね。当日、どのような体制で行なったかを教えてください。

島村さん：当日は、感染対策に考慮した広い社内スペースへ面接官に集まってもらい、タブレットを用いて面接を行ないました。サポート役として複数の採用担当とスタッフが付き、トラブル対応も万全の備えを心がけました。

また、事前説明会では、操作方法のブリーフィングにも注力しました。こうした新しいオンラインサービス自体に慣れない社員も少なくないためです。これらの対応に加え、harutakaの使いやすさに助けられ、ほとんどの面接官がスムーズに面接を進めることができました。

— リカバリープランを運用する中で徹底したことは何ですか？

島村さん：急なアクシデントでも、「面接を止めない仕組みを作る」ことです。面接時間は限られているため、学生・面接官ともに速やかにSkype等のリカバリープランに切り替えてもらえるよう、事前アナウンスから徹底しました。

初めてのオンライン面接でも「採用要件の定義付け」で人材は見極められる

— ここまで事前準備や当日の状況を伺いましたが、改めて「初めてのオンライン選考」を振り返った感想を聞かせてください。

島村さん：導入初年度ということもあり、やはり準備期間が一番不安でした。面接が終了するまで問題なく運用できるか分からないという不確定要素も大きかったためです。対面面接は現場にさえ到着すれば確実に実施できます。しかし、オンラインはそうはいきません。個人的に、オンライン面接における永遠の課題だと思います。

清水：今挙げていただいたのは、どれも皆さんが気になるポイントばかりです。一方、準備さえ綿密に行えば不安点は

解消できるとも考えています。島村さんはどう思いますか？

島村さん：不安点が解消できるのはもちろん、オンラインで培ったノウハウやテクニックは、会社説明会など、選考以外の場面でも役立つと思います。

— 導入時に不安視されていた「人の見極め」という点はいかがでしょう。

島村さん：オンライン面接でも、十分見極めはできたと思います。それは、オンライン面接を通じて、志向性が見える部分が多く、面接の評価にも大きなばらつきが見られなかったからです。

— 今回オンライン面接を行うにあたり、面接基準やチェックポイントは変えましたか？

島村さん：いいえ、これまでと同じ基準で実施しました。面接官からも、オンライン面接における評価の難しさなどは、特に挙がりませんでした。

清水：実際に7割以上の企業が、オンラインでも十分見極められると回答しています。その1つのポイントが、採用要件の定義付けです。学生をオンラインで見極めにくかったというケースの多くが、雰囲気や距離感、空気感などの属人的な採用要件で人材を判断されていました。伊藤忠商事さんがオンラインでも人材を見極められたのは、この定義付けがしっかりなされていたからだと思います。

— 採用形式を変えたことへの、学生の反応はいかがですか？

島村さん：意外にも「オンラインの方がやりやすかった」という声も多く寄せられました。特に地方学生にとっては、移動の手間が省けたのは良かった点ではないでしょうか。また親御さんによっては、「もしかして、人が多く集まる場所で面接なの？」と心配する声もあったと聞きます。今回、1次面接をオンラインで実施したことで、結果として学生以外の方にも会社としての考え方を伝えることが出来たのではないかと考えています。

目指すはe採用！

harutakaの録画機能を使った 社員教育にも期待



— ここまでのお話から伊藤忠商事の採用が変わろうとしている印象を受けました。With/Afterコロナ時代に向けて、今後の自社採用をどのように進めていきたいかを教えてください。

島村さん：22卒については現在検討中ですが、新型コロナウイルスの影響で大人数を一箇所に集めることが困難な場合、オンライン面接は継続します。もし仮に状況が落ち着いたとしても、効率と蓄積されたノウハウを踏まえ、場面によってはオンラインの方が負担感も少なく、スムーズに進むと考えています。また22卒の採用では「e採用」を進めるべく、採用パンフレットの電子化をはじめ、オンライン説明会も何かひと味加えたものにできないかをこれからも考えていきたいです。

清水：まさに、オンラインの良さを活用する動きですね。一方で、伊藤忠商事さんは対面にも重きを置いています。会うことでしか感じ取れない点って、島村さんは何だと思えますか？

島村さん：映像だけでは伝わらない、人の雰囲気やオーラなど、肌で感じ取れる部分です。商社は人が資本のため、お客さまと話す中で、相手に与える印象がとても大事になります。オンラインでもその判断は可能ですが、より優れているのは対面だと思います。最終面接だけは対面にするなど、バランスを見ながら、今後の採用方式は検討していきます。

— 今回の導入を振り返って、次回に活かしたい点を教えてください。

島村さん：反省になりますが、次を意識したオンライン面接の導入になっていなかった点です。ノウハウが蓄積されたからこそ、今後はデータなどを活用し、採用向上のために何ができるかを考えたいと思います。

清水：データの活用というのは、今後オンライン面接で乗り越えなければいけない壁であると同時に、オンラインだからできることだと思います。採用をDX化し、e採用を実現するためにも、ただ機能を提供するのではなく、データ活用を通しどのような価値提供ができるかも含め、引き続きご提案できればと思います。

— オンラインを利用した大規模採用の導入やシステム切り替えを検討している企業や担当者に、メッセージをお願いします。

島村さん：まず、「自社と学生、双方の目的を達成するには」という目線を持つことが大事だと思います。そして、今回のように目的を達成するためのノウハウが無い場合、すぐにその領域の専門家へ相談することが大事となってきます。専門家のアドバイスを聞きながら、一緒に実現まで走っていく方がより早く、効果的に前に進めることができると思います。

清水：そのように仰っていただき光栄です。今までの採用フローからオンラインへ切り替えた時、マッチする部分としない部分があると思います。絶対に実現したいことは何なのか、変えられる部分はどこなのかを考えていただけると嬉しいです。その内容に併せ、どのような面接フローを設計するかなど、一緒に考えられたらと思います。

島村さん：我々も、初期からプロセス設計を一緒に考えてもらいました。すごく親身になってもらい、同じ目線で話していただけるのが印象的でした。

清水：私たちとしては、提案も含め、実態をお伝えすることが大事だと考えておりますので、その点も含め納得感を持っていただき嬉しいです。

— 島村さん、清水さん、ありがとうございました。

株式会社ZENKIGEN

お問い合わせ先

03-3286-8550

<https://harutaka.jp/>