11/

採用担当者になったら 押さえておきたい

# 電話による

# 応募者応対のキホン

【採用シーン別】 電話応対の例文付き





## 電話での応募者応対。 押さえておくべきキホンの フレーズは?

「選考の日程調整|「選考への遅刻連絡|「採用結 果の通知 | 「内定辞退の引き止め」など、さまざまな シーンで応募者と連絡を取り合う採用担当者。これ らはメールで行うこともありますが、急ぎや大事な 用件の場合は電話で伝えるのが一般的です。新任 の担当者の中には「応募者から電話があったとき の適切な対応法は?|「電話対応時の注意点は?| と不安を抱いている方がいらっしゃるのではないで しょうか。

この資料では、電話対応のポイントと、採用シーン別 に基本フレーズをご紹介します。



- 03 電話での応募者応対の3つのポイント
- **N4** 【採用シーン別】電話応対の例文
  - 選考の日程調整編
  - 選考への遅刻連絡編
  - 採否連絡編
  - 内定辞退の引き止め編
  - シーンに関係なく使えるテクニック
- **N7** 採用活動に「採用サロン」をフル活用

# 電話での応募者応対の3つのポイント

応募者にとって、採用担当者は企業のイメージを決める「顔」です。「電話対応で失敗してしまった…」と後悔しないよう、電話での応募者応対時に心掛けるべきポイントを、理由とともに確認しておきましょう。

POINT O

スピードが大事



応募者が複数の会社の選考を受けている場合、レスポンスの速さは採用の本気度のアピールにつながります。

選考フローが速いほど応募者は「評価されている」と考え、自社への志望度が上がるかもしれません。

POINT 02

「分かりやすさ」を心掛ける



はっきりゆっくり話す、曖昧な表現を控える、丁寧に伝えるといった心掛けが「分かり やすい電話対応」につながり、求職者に信 頼感を与えます。

求職者の質問に自信を持って答えられるよう、選考に関わる資料は常に手元に置いて おきましょう。 POINT 03

威圧的な態度はNG



応募者が不適切な言動をしたとしても、威 圧的な態度をとると「この人の下で働きた くない」「印象が悪い会社」と思われかね ません。

声を荒げたくなる場面があっても、常に応 募者の気持ちに配慮して対応しましょう。

**採用担当者の電話応対が自社の印象を左右する**ため、上記の3つのポイントをぜひ意識してみてください。 次のページからは、基本的な電話対応方法を採用シーン別にご紹介します。

## 【採用シーン別】電話応対の例文①

#### 選考の日程調整 編

面接の日程調整を行うために応募者に電話をかけるケースです。す ぐ次の選考に移りたい場合は次のようなフレーズが使えます。

#### ▶ 電話応対の具体例

- 先日は弊社にご応募いただき、ありがとうございました。書類選考の結果、ぜ ひ面接させていただきたく、面接日程の件でご連絡いたしました。今、お時間 よろしいでしょうか。
- ありがとうございます。大丈夫です。
- 急なご連絡で恐縮ですが、明後日の○月○日○時もしくは、○日○時、○日○ 時のご都合はいかがでしょうか。
- ○月○日○時ですと、うれしく思います。
- ありがとうございます。それでは、○月○日○時に、弊社にお越しいただけま すでしょうか。その際に、○○をお持ちください。
- かしこまりました。当日は何卒よろしくお願いいたします。
- POINT
- 応募者が日程調整しやすいよう、日時を3つほど提示
- 電話を切る前に、面接の実施日時や場所、持ち物などを復唱 電話した後に同様の内容をメールすると、万が一聞き間違いがあってもカバーできます。

#### 選考への遅刻連絡 編

選考当日に応募者から「遅刻する」と電話がかかってきた場合です。 選考に支障が出ない程度なら、以下のような対応がいいでしょう。

#### ▶ 電話応対の具体例【会社説明会の場合】-



電車遅延により到着が10分程度遅れる見込みです。誠に恐縮ですが、途中参 加は可能でしょうか?



ご連絡ありがとうございます。20分までの遅刻でしたら、問題ございません ので、そのまま会場の一階ロビーにお越しいただけますでしょうか。一階ロ ビーの受付に弊社スタッフが立っておりますので、お名前をお伝えください。 どうぞ、お気を付けてお越しくださいませ。

#### ▶ 電話応対の具体例【面接の場合】-



体調不良により途中下車したため、5分程度遅れる見込みです。面接を受け させていただくことは可能でしょうか?



15分までの遅刻でしたら問題ございません。

POINT

● 大幅な遅刻でその日の選考実施が難しい場合は日程を改める

## 【採用シーン別】電話応対の例文②

#### 採否連絡 編

電話で採用結果を応募者に伝えるケースです。ここでは、「採用(新卒/中途)」「不採用」の大きく2パターンをご紹介します。

#### ▶ 電話応対の具体例 -

【採用:新卒の場合】



先日は最終選考にお越しいただきありがとう ございました。厳正なる審査の結果、○年4月 からぜひ当社で働いていただきたいというこ とになりました。



内定のご連絡、ありがとうございます。第1希望でしたので、大変うれしく思っています。よろしくお願いいたします。



ー緒に働けることを楽しみにしています。後ほど、内定通知書と内定承諾書を郵送しますので、ご返送くださいませ。

#### ▶ 電話応対の具体例 -

【採用:中途やアルバイトの場合】



先日は、採用選考にお越しくださいまして、ありがとうございました。弊社で検討した結果、 正社員/アルバイトとして採用することになりました。



ありがとうございます。お返事、少々お待ちいただけますでしょうか。



承諾の可否をお電話またはメールにて、○月 ○日○時までに(担当者名)までお知らせい ただけますでしょうか。

#### ♠ POINT【採用の場合】

- 電話を切る前に、次のアクションを具体的に示す
- その場で入社意思が確認できなかった場合は「○月○日までに電話またはメールで入社 の意思を連絡してほしい」と伝える

新卒・中途ともに複数の企業に応募している可能性があるため、内定辞退防止に有効です。

#### ▶電話応対の具体例

#### 【不採用の場合】



先日は弊社に応募いただきましてありがとうございました。慎重に検討しましたところ、残念ながらこの度は採用は見送らせていただくことになりました。このようなお返事を差し上げる形になりまして申し訳ございません。この度はご応募いただき、誠にありがとうございました。



かしこまりました。ご連絡、ありがとうございました。

- POINT【不採用の場合】
  - ●応募への感謝の意を示した後、誠実な姿勢を意識し、不採用であることを 分かりやすく伝える

応募者に「申し訳ない」という気持ちが伝わる電話を心 掛けましょう。

## 【採用シーン別】電話応対の例文③

#### 内定辞退の引き止め 編

面接の日程調整を行うために応募者に電話をかけるケースです。す ぐ次の選考に移りたい場合は次のようなフレーズが使えます。

#### ▶電話応対の具体例

- 先日内定をいただきました○○と申します。今ご都合よろしいでしょうか? 大変申し訳ございません。誠に勝手なお願いで恐縮ですが、御社の内定を辞退させていただきたくご連絡いたしました。
- ご連絡、ありがとうございます。差し支えなければ辞退の理由を教えていただいてもよろしいでしょうか?
- (内定辞退の理由)
- ありがとうございます。後日改めて連絡させていただきますので、少々お待ちいただけますでしょうか?
  - POINT
  - ぜひとも入社してほしい応募者には、辞退後のフォローを 「何かあれば、いつでも連絡してください」と声を掛けることで、他社で採用が決まらなかった際に連絡してくれる可能性があります。
  - アプローチ次第で内定辞退を引き止められるため、辞退理由は 確認する

必要に応じて直接会って話し合う機会をつくるのもおすすめです。応募者への返答は、 2~3日中に行うことを忘れずに。

#### シーンに関係なく使えるテクニック

落ち着いて話すことが難しいシーンで電話がかかってきた場合と、相 手の声が聞き取りにくい場合の対応法をご紹介します。

#### ▶すぐに応対できず、折り返したいとき -

お電話ありがとうございます。○○でございます。あいにくただ今、移動中ですので、○分後にこちらからお電話してもよろしいでしょうか?

- POINT
- 出先や会議中といった話せない場合も、電話に出て「折り返す」 と伝えるのがベター

掛け直すタイミングも伝えると親切です。

#### ▶相手の声が聞き取りにくい場合。

大変恐れ入りますが、電波の調子が悪いようですので、もう一度伺ってもよろしいでしょうか?

- POINT
- あくまで電波や機械に原因があると伝える

相手方の電話が早口だったり、周囲の雑音が大きく聞き取りにくかったりする場合があります。相手を責めるような言い方は控えましょう。

#### 採用活動に役立つ情報・サービスが満載の

## 「採用サロン」を活用しよう

「採用サロン」は新卒・中途・アルバイト・パートの採用に役立つ情報をお届けするメディア。 採用業務のノウハウ記事・業界ニュース・セミナー情報などをチェックできるほか、採用支援サービスを探すことができます。 採用サロンのおすすめコンテンツをいくつかピックアップしてご紹介しましょう。

 $\sqrt{1}$ 

#### 採用活動に役立つ情報をゲットできる

採用ノウハウコラム・

DL資料から



採用担当者なら押さえておきたい業界ニュースのほか、採用広報・戦略立案・選考・研修育成に役立つノウハウの解説記事が読めます。100以上\*のコラム・DL資料は無料で閲覧でき、会員登録も不要です。\*2020年6月現在

セミナーで



採用支援を行うクイックが開催する、新卒採用に役立つセミナーの開催情報です。内容は採用活動のノウハウ紹介から内定者研修・社員定着施策などさまざま。会場は主に東京・大阪・名古屋の3都市で、参加費無料のものが多数です。

採用活動 ケーススタディから



クイックが支援した採用活動の事例を ケーススタディとして見ることができま す。あらゆる業種・募集職種・募集媒 体の情報を掲載しているため、参考に できる事例がきっと見つかるはずです。

### 採用サロン

SAIYO SALON



アクセスはこちらから

Q

https://saiyo-salon.jp/

採用サロン



プロに採用活動を コンサルしてもらえる



クイックでは、採用動画にパンフレット、Webサイトなど各種制作による採用活動のサポートを行っています。また内定者・新入社員研修、面接官育成などにより採用活動を幅広く支援。ノウハウを生かして採用代行やコンサルティングも行っています。

QUICK CO.,LTD.

株式会社クイック

**\** 03-5573-9319