

面接ドタキャン、採用辞退を防ぐ
応募・面接ノウハウBOOK

株式会社 アルバイトタイムス





応募・面接のお悩みにお役に立てば幸いです。

「応募・面接ノウハウBOOK」を手にとっていただき、ありがとうございます。

採用担当の皆様が、よりよい採用をするために、どのような応募対応・面接対応をしたらよいかについて、私たちが考えるヒントをご紹介します。お役に立てば幸いです。

【こんな方へ向けた資料です】

- ☐ 面接担当者に初めてなったので、基本から知りたい
- ☐ 応募はあっても面接に来ないことが多く、困っているのでなんとかしたい
- ☐ 採用辞退や早期退職が多いので、面接でなんとか改善できないか知りたい

【目次】

1. 面接担当者の役割
2. 面接来社率を上げる改善策
3. 採用辞退・早期離職を防ぐ面接対応
4. コロナ禍で増加中！オンライン面接のポイント
5. 面接質問集とNG質問



1. 面接担当者の役割

- ・ 応募・面接の実態調査
- ・ 応募・面接における企業のありかた



「応募者と連絡が取れない」が、もっとも多い悩み

■採用担当者の応募・面接に関するお悩み

- 1位：応募者と連絡が取れない
- 2位：採用辞退をなくしたい
- 3位：面接のドタキャンが多い
- 4位：自身の面接が適切か、自信がない
- 5位：応募者対応に時間がかかっている、タイムリーに対応できていない

※(株)アルバイトタイムス 2021年7月実施 「応募・面接の実態調査」より

採用担当者に実施した「応募・面接の実態調査」で、最も多い回答が「応募者と連絡が取れない」でした。

Indeedや求人サイトなど、今やWebで24時間応募できるのが当たり前の時代になっていますが、

一方で応募者と連絡が取れないといったお悩みが増えているようです。

その他に「採用辞退」「面接のドタキャン」「面接に自信がない」といった回答がランクインしています。





面接は、企業が「選ぶ」場ではなく「お見合い」する場へ



超高齢化社会を迎えた日本は、優秀な人材を確保するのが非常に困難になっています。

面接は、企業側が「選ぶ側」で求職者が「選ばれる側」といった関係ではなく、

お互いがWinwinになれるかどうかを見極める「お見合い」の場です。

採用担当者は、そのために応募者としてしっかりと信頼関係を構築して、双方で情報交換することが重要となります。



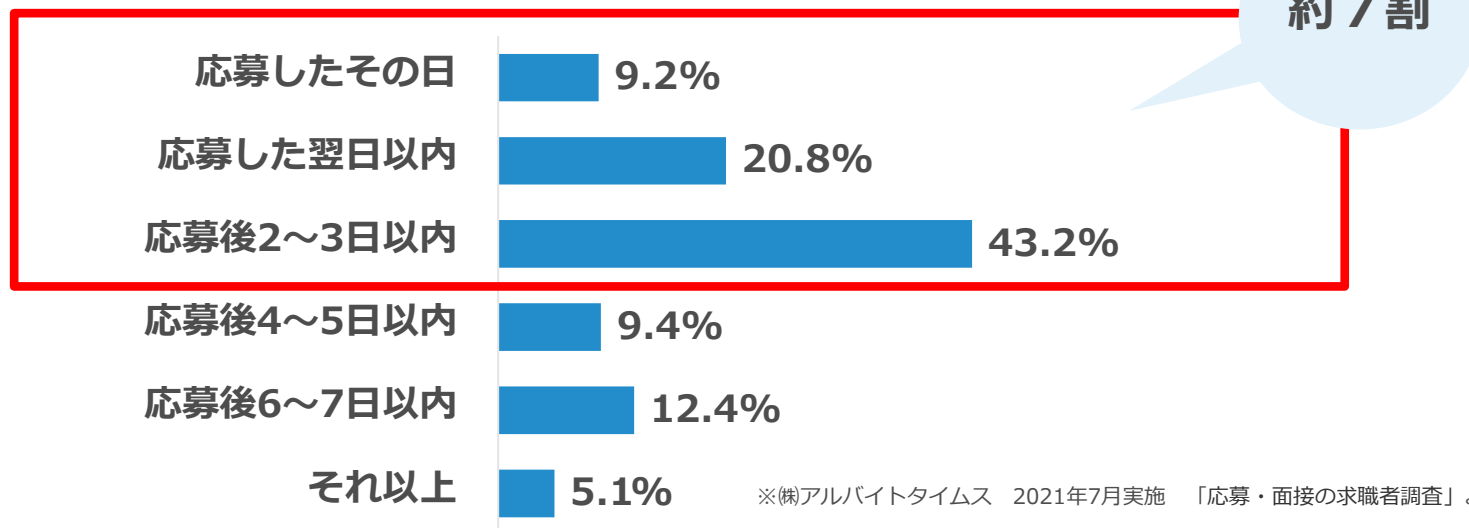
2. 面接来社率を上げる改善策

- ・スピーディーな対応
- ・丁寧な言葉使い
- ・サンクスメールを活用する
- ・社内での応募対応をマニュアル化
- ・面接前日のリマインドメール
- ・メールで返信がない場合は、電話する
- ・その他の改善策



最も大事なのは、スピーディーな対応

●応募してから最初の連絡がくる理想的な期間



理想的な期間は「応募後2～3日以内」が7割と最も多い割合となっております。

特筆すべきは、「応募したその日」そして「応募した翌日以内」が合わせて3割近くいることです。

求職者は、よりスピーディーな対応を求めていることが分かります。

応募対応で、最も意識していただきたいのは「スピーディーな対応」です。





「丁寧な言葉づかい」が第一印象をきめる



電話でもメールでもそうですが、第一印象が非常に重要です。

「忙しくて、おざなりの対応をしてしまった」といった経験はありませんか？

応募者は緊張しながら電話をするものです。そこで不愛想な対応をされた場合、面接に行く前に「感じが悪いから、やっぱやめよう」と思ってしまうかもしれません。

またメールの場合は、特に感情が伝わりにくいものです。

丁寧な言葉はもちろんのこと、**応募してくれたことへの感謝の意**をしっかりと伝えましょう。





サンクスメールを活用・工夫する

差出人	
宛先	
件名	株式会社●●の▲▲と申します。DOMO NETからのご応募ありがとうございます。
この度はDOMO NETより、弊社の求人にご応募頂き、誠にありがとうございます。 改めて、私▲▲から054-xxx-xxxxの番号より、ご連絡をさせていただきます。 少々お時間をいただき恐縮ですが、■■様とお会いできるのを楽しみにしております。 よろしくお願い致します。 ★お電話を頂く場合、xx時～xx時頃が担当者に繋がりがやすくなっております★	

「サンクスメール」とは、

Web経由で応募があった際に、自動的に返信される

「応募へのお礼」を述べるメールです。

文面を工夫し、事前に必要情報を応募者に送ることで、面接につなげやすくすることができます。

・電話番号をいれておく

・電話連絡をもらう場合の時間を入れておく

「一括で応募したから、どこに応募したのか分からない・・・」といった求職者にも有効です。



社内周知 & 応募受付マニュアルの活用

【応募受付マニュアル&応募者受付シート】

求人応募受付 スタッフ電話応対マニュアル

①今後の募集について

募集期間	月	日	() ~	受付	月	日	()	募集職種
------	---	---	-------	----	---	---	-----	------

②電話応対について

あなた	相手
● 待機時	
お電話ありがとうございます。 ●●（会社・店名）の△△でございます。 DOMOの求人を見て頂き電話しました。○○と申します。 ご記入ください。ご質問は△△●●でも結構、伝えますのでよう。 ⚠️ 応募がもたらぬ場合や応募人への配慮がられない場合は 電話を数秒短くして切り断り抜いておくようにしましょう！	
DOMOを見て頂く応募、ありがとうございます。 △△ご紹介下さるお名前をお伺いできますでしょうか？ △△△△のお仕事がありますか？どちらへのご応募になりますでしょうか？ check! お礼前中電話番号を持った場合は、間違いないようしっかり確認しましょう！	
● 面接者が不在の場合	
DOMOを見て頂く応募、ありがとうございます。 大変申し訳ございませんが、ただ今留守です。 ご迷惑をおかけした上で、こちらよりご連絡いたします。 かしこまりました。ではお入りしますまい。 check! ここで相手の【お名前】・【ご所属先】に「ご所属先・時期等」について確認し、お話しした内容はしっかりと書き留めましょう。 ありがとうございます。 では、担当の△△より改めてご連絡させていただきます。 この度はご応募ありがとうございました。お待ちしております。 よろしくお問い合わせします。失礼致します。 ③その他、困った時の対応について	

相手の声が聞き取りにくい場合の対応

昼休みや夜間にかけてきた電話へ

振替口座が平日非平日の場合の対応

巻末付録
にご用意
あります

No.	受付日	氏名(フルネーム)	性別	年齢	住所・連絡先(T E L)	応募職種	面接予定日時	職歴名	応募資格
1	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
2	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
3	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
4	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
5	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
6	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
7	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
8	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
9	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
10	/		男・女		〒----- 住 居 ----- TEL 電話番号 □ Web で応募 -----		AM・PM /		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()

ヒトクル
HITOKURU

多忙な店長や人事担当者は不在にしていることが多く、そのため、別の方が応募者と初めて接触することもあるでしょう。

しかし、その時の初回の対応が悪かったら、そこで応募者は離脱してしまうかもしれません。

第一印象は非常に大事です。

必ず社内への周知徹底も怠らないようにしましょう。

そのために、有効なのはマニュアル&受付表の共有です。
誰が対応しても、しっかりとした対応ができるように
活用することをお勧めします。





リマインドメールで面接率アップ



面接前日、もしくは2～3日前にリマインドメールを送ると、面接率のアップが見込めます。

今は、求職者が一括で応募できる機能が付いている求人サイトがありますので、応募者自身がいつどの企業に面接に行くのか、曖昧になってしまうケースがあります。

左記のように簡単な文面でよいので、面接日時や場所について事前に連絡をしておくといいでしょう。
また、都合が悪くなった場合の連絡先なども入れておくと、ドタキャンを防げる可能性があります。

タイトル：面接日程のご確認（アルバイトタイムス）

●●様

このたびはご応募いただきありがとうございます。
明日の面接、どうぞよろしくお願いいたします。

日時：○月○日（ ）00：00スタート

場所：アルバイトタイムス静岡営業所

当日のご来社お待ちしております。

ご都合が悪くなった場合は、こちらのメールへ返信いただくか下記電話番号までご連絡いただけますと幸いです。

000-000-0000 担当／●●



メールで返信がない場合は、電話する 出ない場合は、留守電にメッセージ

メールで応募がきたら、メールで返信しなくては・・・と
思っていないですか？メールで返信をして、その後返事がない
場合は、電話で問い合わせてみましょう。

「迷惑かも・・・」と思っているのは、こちらだけという
ケースがあります。意外に電話の方が、話が早いかも
しれません。

また、電話に出ないからと言って、そのままにいませんか？
必ず留守番電話に丁寧にメッセージを残し、再度時間を
おいて連絡をするようにしましょう。こまめに連絡をとることが、
応募者を逃さない一番の近道です。





●履歴書不要

履歴書を不要にすることで、応募者の手間を省くことができます。

面接時に自分でエントリーシートへ記入してもらうことで代用も可能です。

●面接交通費支給

採用企業側のコスト負担はありますが、応募者の物理的な負担を減らすことで面接率を上げる効果があります。面接回数を複数設定する場合や、良い人材を広く集める場合などは必須でしょう。

●面接場所の丁寧な説明

面接場所にたどりつけずに、結果ドタキャンになるといったケースもあります。初めての方が分かりにくいのか、今一度確認してみることが大切です。

●私服面接OK

「スーツを持っていないけど大丈夫かな」といった心配をする方も多いです。
「私服面接OK」なら、余計な心配をせずに面接に来ていただきやすくなります。

●即日面接

応募者がもっとも応募の意欲が高いのは、応募したその瞬間です。そのもっとも意欲が高い日に設定すれば、面接率が上がるのは間違いありません。
冒頭でお伝えした通り「スピーディーな対応」が最も効果的です。



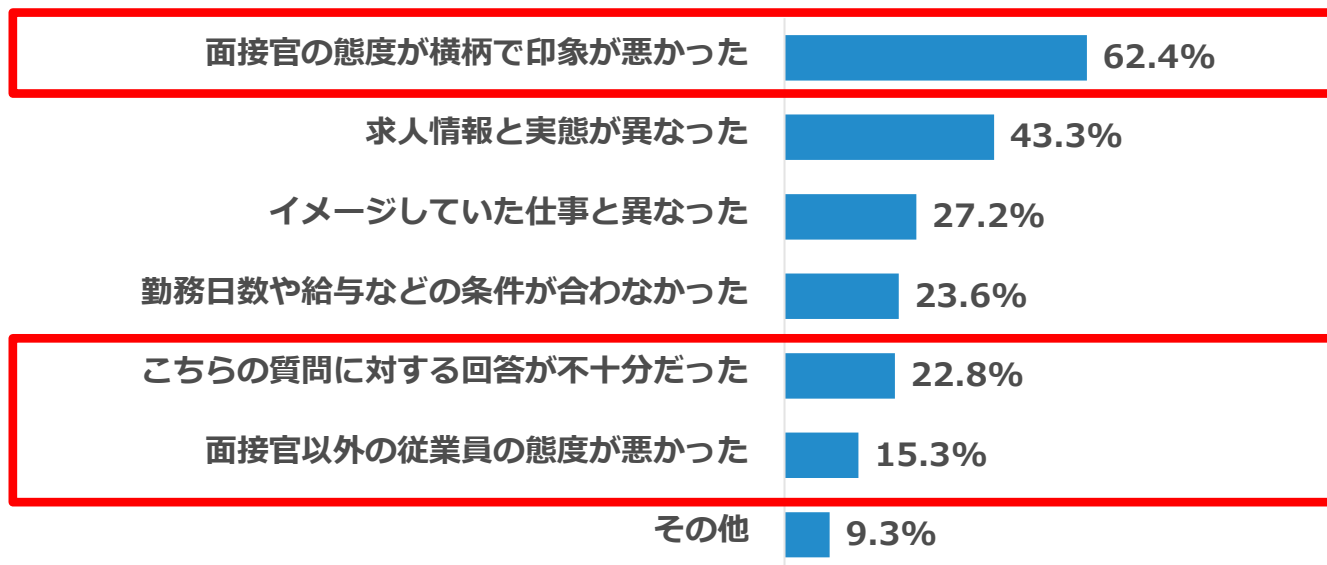
3. 採用辞退、早期離職を防ぐ面接対応

- ・面接時に意識するポイント
- ・面接前に準備しておきたい3つのこと
- ・来訪から面接までの流れ
- ・求職者が面接で聞きづらいこと
- ・面接は動機付けの場
- ・面接で早期離職を防ぐ
- ・現役人事担当者が「面接全般で心がけているコト」



面接で最も意識したいのは、「誠実な対応」

●面接での不満理由は？



※(株)アルバイトタイムス 2021年7月実施 「応募・面接の求職者調査」より

上記の不満ポイントを面接で解消できる内容は「面接官（従業員）の態度」「質問に対する回答」です。

応募者の方には、「応募してくれた」ことに感謝をして、敬意をもって誠実に対応しましょう。

また、「求人情報と実態が違う」「イメージと違う」といった不満は、求人票の作成段階で解消できます。

そういった応募者の声をこまめに拾い、採用活動の改善のヒントにしていきましょう。





1. 面接があることを社内に周知する

当日の朝礼などでスタッフに「今日は面接がありますので、応募者の方への対応をお願いします」と事前に連絡をしておきましょう。面接で初めて来社したときに、「この人誰？」みたいな扱いを受けたらどんな気持ちになるでしょうか。心が折れてしまいそうですね。それよりもスタッフが「笑顔」で「お待ちしております」という対応をすることで一気に印象が良くなります。

2. 面接場所の確保（静かでリラックスできる場所）

面接場所は、できるだけ他のスタッフなどが出入りしない場所を確保しましょう。

静かにリラックスしてお話できることが重要です。

そうすることで応募者が「入社しても丁寧に対応してもらえる」という期待感をもってもらうことができます。

3. 面接者の事前情報の確認

面接前に最低でも名前だけは確認しておきましょう。

来社してすぐに「●●さん、お待ちしております」と伝えることで応募者のモチベーションが一気に高まるでしょう。





アイスブレイクからモチベーションUPまで

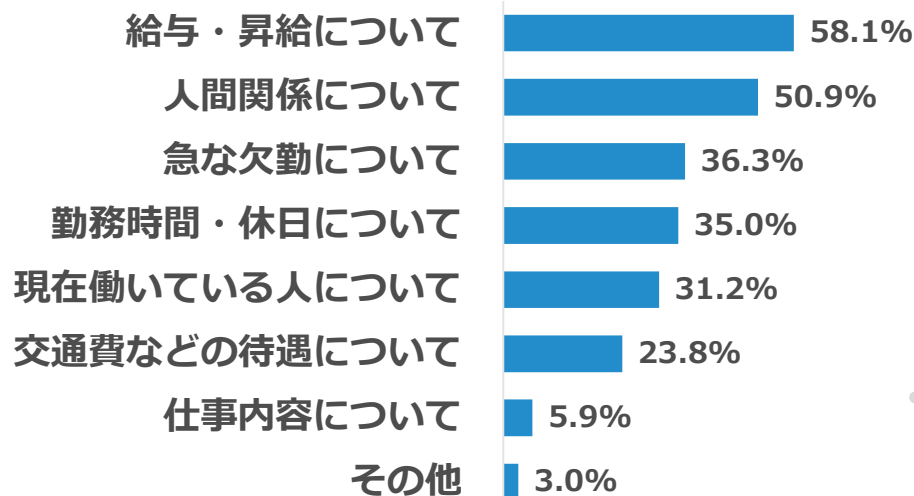
来訪&自己紹介	まずは第一印象が大事。明るく挨拶をし、「●●さん、お待ちしております」とWelcomeの気持ちを表現しましょう。 次に、自分から「店長の●●です。人事担当の●●です」と自己紹介をすると良いでしょう。
アイスブレイク	軽い世間話や天気・趣味・地域の話など、相手がリラックスして話せる内容で相手の緊張をほぐしていきましょう。
会社の紹介 求人情報の紹介	まずは会社のことを知ってもらいましょう。会社パンフレットやHPを見せながら、紹介しましょう。次に求人情報について書面を見せながら、確認を含め誤解がないように丁寧に伝えていきましょう。
担当者から質問	履歴書などを見ながら、仕事への適性や条件的な点など気になることを質問しましょう。「通勤手段」や「入社日」などについても確認しておきましょう。
動機付け	仕事の楽しいところ、難しいところの説明やスタッフにどんな年代が多いかなど、具体的にイメージできる説明で実際に働いているイメージがわく紹介をしましょう。 また、実際の職場を案内したり、スタッフと話をするのも有効です。
求職者から質問	求職者に「何か気になることはありますか?」「聞いておきたいことはありますか?」と最後に質問を促しましょう。
最後に	面接結果がいつごろ連絡できるか、不採用の場合についてはどう連絡するか、伝えておきましょう。最後に「今日は、面接に来てくれてありがとうございました」と、感謝の意をしっかりと伝えましょう。





相手が聞きづらいことほど、先回りして説明をする

●面接で聞きづらいことについて



主婦は・・・
子供の熱で急に休めるのか？

学生は・・・
テスト期間は休めるのか？

シニアは・・・
体力的に大丈夫なのか？

※(株)アルバイトタイムス 2021年7月実施 「応募・面接の求職者調査」より

面接で聞きづらいこととして「給与関連」「人間関係」「急な欠勤」「勤務時間・休日」などがランクインしています。

「主婦」「学生」「中高年」など属性などによっても、それは変わってくるかもしれません。

聞きづらいことは、こちらから詳しく説明をすることで不安を払拭することができます。採用側に都合

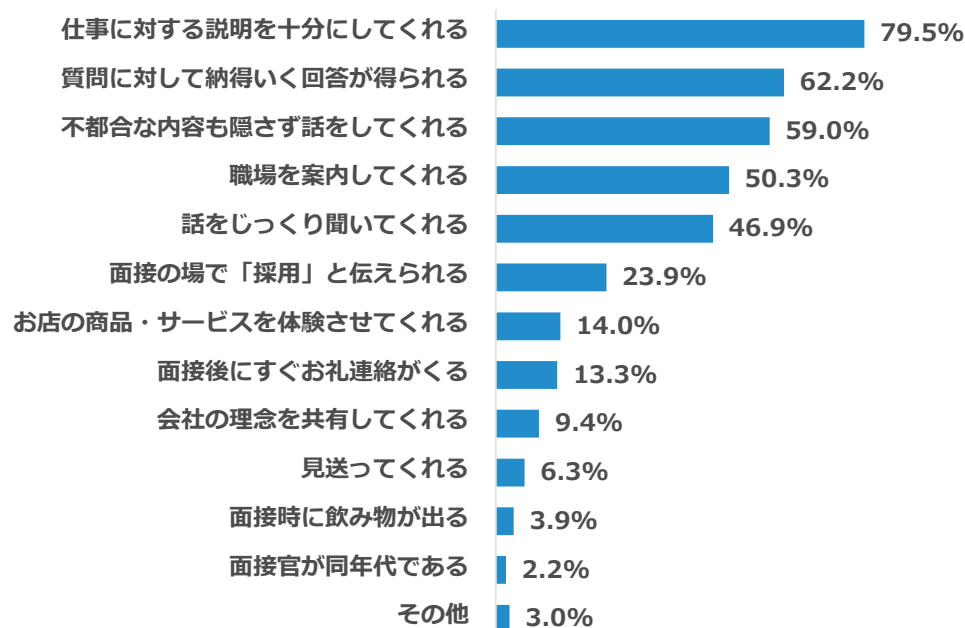
の悪い内容でも、しっかりと説明することが結果的にはその後の早期離職を防ぐことになります。





「仕事に関する説明を十分に」することで 働きたい気持ちになる人が8割

●面接でどのような対応を受けたら、 「ここで働きたい」と思いますか？



アルバイト・パート採用の場合、「絶対この職場で働きたい」という強い応募動機を持つ応募者は希少です。

だからこそ、面接段階での動機づけタイムこそが採用確率を格段に向上させてくれる魔法の時間となりうるのです。

動機付けタイムには、とくに具体的に働くイメージが湧く情報を提供することが大切です。また相手からの質問に対しても、誠意をもって答えられるかどうかポイントです。

※(株)アルバイトタイムス 2021年7月実施 「応募・面接の求職者調査」より





現場の実態をリアルに、かつ魅力的に伝える



早期離職の真因は「予想」と「現実」のギャップであることが多いです。

「どんな職場なのか」「どんな仕事をしてほしいのか」など、飾らない事実を、面接などで、きちんと伝えておくことです。やりがいは現場から生まれます。

その現場を飾らずリアルに、でも魅力的に伝える工夫をしましょう。

伝えたいこと

- ・ 「入社したら、何が得られるのか」という応募者のメリットを伝える
例えば「自己成長」や「やりがい」「参加・参画できること」など
- ・ 自社の仕事の「価値」や「意義」を伝える
- ・ 仕事の内容は、できるだけ具体的に伝える
工場見学や社員と話す機会を設けるなどの工夫をするのもよい

※ヒトクル掲載 働きかた研究所 平田未緒著「面接で自社を盛る？面接のスタンスで早期離職を防ぐ、その方法とは？」より抜粋



「いつかお客様になるかもしれない」という気持ちを忘れずに

■面接全般で心がけていることは何でしょうか。（フリーコメント）

- ・緊張をほぐしてもらう（アイスブレイク）、そのうえで本音を聞き出す。
- ・求職者の話をよく聞き、本人を理解する。マッチングするかどうかを判断する。質問にすべて答え、早期離職しないようあらかじめ情報提供をする等
- ・悪い印象を与えないよう、身だしなみ、言葉遣いに注意し、明るい雰囲気づくりを行っている。
- ・給与面・待遇面での説明をなるべく詳細にするようにしています。入社してから「こんなはずじゃなかった。」を無くしたいので。
- ・丁寧な対応、話しやすい雰囲気づくりなど。
- ・長所を褒める。嬉しい・辛いと感じたエピソードを確認し、共感する。
- ・自社だけでなく、地域の業界の現状やネガティブな部分もハッキリ伝えるよう心掛けています。
- ・個人情報。生活環境や世帯環境・住所や電話番号、思想など聞かない詮索しない。
- ・不信感を与えない。時間を取っていただいたことへの感謝の気持ちを表す。今後どうしていきたいかビジョンを聞く。

※(株)アルバイトタイムス 2021年7月実施 「応募・面接の実態調査」より

4. コロナ禍で増加中！オンライン面接のポイント

- ・採用のオンライン化とは？
- ・採用のオンライン化によるメリット・デメリット
- ・オンライン採用のポイント



コロナで加速！採用のオンライン化



採用のオンライン化とは、採用における様々なステップを、対面（リアル）ではなく非対面（オンライン、Web）で行うことをいいます。主には、面接・会社説明会などを、Web会議ツールやWeb面接ツールなどを活用して非対面にて実施することを指しています。

対面で接触できないことでメリット・デメリットがありますが、特に正社員採用における説明会や1次面接などは今後もオンラインが増加していくことが予想されます。





メリット



1. 求職者の応募のハードルを下げ、母集団の拡大につながる
2. 採用担当者の時間（移動時間）や費用（面接会場費）の削減になる
3. 日程調整がしやすく、スピーディーに選考ができる
4. 面接や選考の質の向上ができる（本社一括採用面接）

デメリット

Demerit



1. 表情や雰囲気分かりにくい
2. 通信トラブルの可能性がある





Point 1. アイスブレイクに時間をかけましょう

対面よりもコミュニケーションがとりづらいので、対面よりも長めにアイスブレイクを心がけましょう。

Point 2. いつもの2倍のリアクションで

リアクションが分かりづらく不安に感じやすいので、相槌ちをこまめに入れて、笑顔で対応するようにしましょう。

Point 3. 話し方はハキハキと。間合いを十分に。

通信状態などで時差があったり聞こえづらいなど、会話のキャッチボールがしにくいのでハキハキと話しましょう。

Point 4. 目線は画面ではなく、カメラ

画面を見ると、視線がずれるのでPCのカメラを見ると、求職者と目線があいます。

Point 5. PC画面の整理、通知音はオフに

画面共有をする際に余計なものを見せないようにデスクトップを整理しましょう。

Point 6. 会社の雰囲気を伝える工夫を取り入れる

バーチャル社内見学をしたり、採用動画を取り入れたり、会社の雰囲気を伝える工夫をしましょう。



5. 面接質問集とNG質問

- ・ 面接質問集
- ・ 聞いてはいけないNG質問
- ・ 【まとめ】 人事担当者が押さえておきたい応募・面接の10か条
- ・ お問い合わせ



目的	どんなことが分かるか？	質問例
経歴から応募者の 経験・能力を知る質問	募集している職種で実力を発揮できるか	「どのような業務を担当されていましたか？また、ご自身での仕事の工夫を教えてください。」
	応募者の得意分野、不得意分野を把握する	「これまでもっとも成果をあげた出来事は何ですか？」
退職理由から、 本音を引き出す質問	長期で活躍してもらえそうか	「退職を考えるようになったきっかけは何ですか？何が決め手になりましたか？」
	退職理由から、次の職場で何を求めているか	「今後また転職するとしたら、どんな理由が想定されますか？」
ストレスに耐えられるかを 知るための質問	ストレスを受けたときにどういう対応するか	「仕事を行う上で苦手な人物はどのようなタイプで、その人に対しどのように接していますか？」
		「前職でストレスに感じたことはどんなことでしょうか？またそれに対してどう対応しましたか？」
仕事に対する価値観 に関する質問	仕事に対して、どういう姿勢で取り組むか？	仕事をするうえでのやりがいは何ですか？
		仕事をとおして「こうなりたい」という目標はありますか？
コミュニケーション・ 対人対応 能力に関する質問	同僚や上司とうまくコミュニケーションがとれるか？	「前の上司や同僚は、あなたをどんな人だと評価していましたか？」
		「これまで人間関係で困った事があれば教えてください。また、それをどのように解決しましたか？」
キャリアビジョン に関する質問	今後のキャリアをどう考えているか？自社の 方向性とマッチしているか？	「10年後、どんな仕事をしたいと思いますか？」
		「今後チャレンジしたいことはありますか？」





カテゴリ	質問内容	NG質問例
本人に責任のない事項	「本籍・出生地」に関すること	・あなたの本籍地はどこですか。 ・あなたのお父さんやお母さんの出身地はどこですか。 ・生まれてから、ずっと現住所に住んでいるのですか
	「家族」に関すること (職業・続柄・健康・地位・学歴・収入・資産など)	・お父さんはどちらの会社に勤めていますか。役職は何ですか。 ・家業は何ですか。 ・ご両親は共働きですか。 ・家庭はどんな雰囲気ですか。
本来的に本人の自由であるべき事項	住んでいる場所に関すること (住所、間取り、部屋数、住宅の種類など)	・一戸建てにお住まいですか？ ・〇〇市・区のどのあたりですか。 ・お住まいの地域は、どんな環境ですか。 ・国道〇〇号線（〇〇駅）のどちら側ですか。
	思想・宗教、支持政党、尊敬する人物	・信条としている言葉は何ですか。 ・尊敬する人物を教えてください。 ・支持政党はどこですか。 ・何教を信仰していますか。 ・あなたは、どんな本を愛読していますか。
男女雇用機会均等法やセクハラに抵触する質問	男女交際、結婚・質問に関する質問	・付き合っている人はいますか。 ・結婚、出産したとしても働き続けますか。 ・結婚の予定はありますか。





自社の応募・面接対応は何点？チェックしてみましょう。





応募者管理もスムーズにできる 採用管理システム「ワガシャ de DOMO」

驚くほど**応募数**が増える
中小企業向け採用サービス

3分でわかる /
資料ダウンロード ▶

5倍以上
の応募効果

創業50年の
求人プロが代行

求人サイト
DOMO! **Indeed** スタンバイ 求人ボックス
CareerJET **Google** しごと検索

詳しくはこちら

●月8本まで求人記事を出し放題

求人メディアや求人検索サイトに月8本まで
お客さまの求人記事を出し放題&修正し放題(ライトプランの場合)

●Indeed、Googleしごとと検索にも対応

当社と連携している複数の検索エンジン、求人サイトに一括自動露出。

●全国各地で、導入企業約10,000社

コロナ禍で採用費用削減、採用効率をUPしたい企業からの導入が増加。
中小企業様~大手様まで全国で導入企業が10,000社

●求人記事の修正・運用代行で手間なし

応募創出・希望人材採用に向けて、弊社専門部署の担当が、
記事作成・運用・修正まで完全サポート





いかがでしょうか、貴社の採用活動にお役に立てれば幸いです。
採用に関する資料などのご希望は、お気軽にお問い合わせください。



お問合せ先

株式会社アルバイトタイムス
採用サポートチーム（ご相談窓口）

0120-990-375 平日 9:00～18:00



saiyo-support@atimes.co.jp

WEBフォームは

こちらをクリック

店長・人事担当者のためのお役立ちサイト

ヒトクル
HITOKURU

いいヒトを、あつめよう

ヒトクル

検索



電話応募者 受付シート

No	受付日	氏名（フルネーム）	性別	年齢	住所・連絡先（TEL）	応募職種	面談予定日時	媒体名	応募者情報
1	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
2	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
3	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
4	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
5	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
6	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
7	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
8	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
9	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()
10	／		男・女		TEL： - - 住 所： ☐ 電話で応募 ☐ Webで応募		／ AM・PM ：		学生・フリーター 主婦(夫)・社会人 ()

求人応募受付 スタッフ電話対応マニュアル



①今回の募集について

募集期間 月 日 () ~ 月 日 () 募集媒体 募集職種

②電話対応について

着電時		相手
あなた	あなた	
お電話ありがとうございます。 ●●（会社・店舗名）の▲▲でございます。 DOMOを見てのご応募、ありがとうございます。 ▶ 恐れ入りますが名前をお伺いできますでしょうか？ ▶ 今回複数のお仕事がありますが、どちらへのご応募になりますでしょうか？ check! お名前や電話番号を伺った場合は、間違いがないようしっかり復唱しましょう！		DOMOの求人広告を見てお電話致しました、○○と申します。恐れ入りますが、ご採用担当の■■様をお願い出来ますでしょうか？ ⚠ 相手が名乗らない場合やどの求人への応募かわからない場合は、電話を取次ぐ前にしっかり聞いておくようにしましょう！
担当者が不在の場合		
DOMOを見てのご応募、ありがとうございます。 大変申し訳ございませんが、ただ今採用担当の■■■は、席をはずしております。 ご連絡先をお伺いした上で、こちらより改めさせて頂けませうでしょうか。 かしこまりました。では恐れ入りますが、数点お伺いをさせていただきます。 check! ここで相手の【お名前】・【ご連絡先】・【都合の良い時間帯】・【応募職種・時間帯】について確認しておきましょう。 ※聞いた内容はしっかり復唱しましょう。 ありがとうございます。 では、担当の■■より改めてご連絡をさせて頂きます。 この度はご応募をいただき、ありがとうございます。 私▲▲が承りました。 よろしくお願い致します。失礼致します。		わかりました。お願いします。 xxと申します。携帯090-0000-0000です。 時間帯は夕方以降であれば出られます。 今回は、夜の時間帯のホールに応募をお願いしたいです。
③その他、困った時の応対について		
相手の声が聞き取りにくい場合の応対		▶ 恐れ入りますが、お電話が遠いようですので、もう一度お願できますでしょうか？
接客中や繁忙時にかかってきた電話への応対		▶ すみません、只今接客中ですので後ほど掛け直します
採用担当者が終日不在の場合の対応		▶ 大変申し訳ございませんが、本日採用担当の■■■は、お休みを頂戴しております。●月●日●曜日には出勤いたしますが、その日のご連絡で問題ありませんでしょうか？