

## 内外交差点

# 「1人の応募者」を大切に 求人現場の最前線⑤

関根 コウ氏 (求人広告ライター協会代表理事) 第5/12回

人材不足という見出しばかりが並ぶタクシー業界紙で、私の存在は極めて小さなものかもしれません。私のチームでは昨年1年間で1729人の応募者を獲得し、323人の採用を全国に届けてきました。2023年の上半期が終了し、採用よりも車の手配が追いつかないタクシー会社様も全国でチラホラ出始め、人材不足と叫ばれるこの業界で求人を控える顧客も増えてきました。早いもので季節は8月に入り、採用業界の例年の傾向でいえば、年末まで求職者の動きが右肩上がりに活発化していきます。1月からの前半戦で思うように新規入社数を得られなかったタクシー事業者であっても、ここからの下半期の取り組み次第では、十分に年間入社目標数を達成できるチャンスがあります。ぜひ、求人広告の内容や面接手法を見直して乗務員の獲得を目指していきましょう。

さて、この夏は全国各地に訪問させていただく機会に恵まれました。鳥取県ハイヤータクシー協会と鳥取商工会議所主催の採用セミナーを皮切りに、兵庫県姫路市、静岡県浜松市、石川県金沢市、大阪府大阪市、北海道旭川市と全国各地にご訪問させていただく夏となりました。訪問後、電話やメールなどで「応募が増えました」と連絡をいただけることも多く、全国各地で成果が生まれていることをとても嬉しく思っています。この場をお借りして関係各所の皆様には御礼を申し上げます。

一定の改善や成果を出される事業者を観察していると、そこにある共通項があることもわかってきました。それは、一言でいえば「応募者との向き合い方」が親身で丁寧であることです。応募者を「選考」というよりは、電話や面接の場でさらに自社の魅力を伝えて「選んでいただける一社」になる努力を惜しまずに続けているように感じます。タクシー業界の応募数→入社率でいいますと、だいたい月間応募数が5人未満であれば20～30%、月間応募数10名以上の場合は15%程度が、まずまずの入社率となるでしょう。それより下回るのであれば、御社の面接のあり方や入社前サポートに改善の余地があります。

採用は応募が少ない現状ばかりに目が行きがちですが、実は1人の応募者を大切に、親身に向き合う愚直な対応を年間を通じて続けることで、結果として採用の精度は上がります。裏を

返せば、どんなに応募があっても「最終的に選ばれる1社」とならなければ入社にはつながりません。私の顧問先では、応募があった瞬間の初動対応から、会社説明会、面接、入社前の手続き対応まで、採用に関わるすべてにチェックポイントを置いて、その遷移率を計測しています。特に初動対応から面接当日までに、何回電話やメールをして応募者と連絡を取ったのか。

1回や2回電話して繋がらなかったからといって貴重な応募者を捨てていないか。辛抱強く応募者と向き合います。私の顧客の傾向を探ると、電話やメールの回数が多いほどに、音信不通や辞退の頻度が減り、面接の機会は格段に上がっています。「ご応募有り難うございます。ぜひ、あなたの転職が良い転職になるよう、じっくりお話を聞かせてください」というスタンスで、選考ではなく一緒に採用へ向けて伴走できるかどうか。スタンスの違いで結果は大きく変わります。

タクシー業界未経験者の多くは、まだ見知らぬタクシー業界に対して、たくさんの不安を感じています。転職を通じて人生を変えたい、人生を良くしていきたいと願う応募者に、「当社にお任せください」と自信を持って言えるか。応募者本人だけではなく、その家族や周りの人々にも、「当社のタクシー乗務員を選んで正解ですよ」と伝えることができるか。そこが強い採用チームづくりの土台があるように思っております。例えば、フード業界であれば「明日から店長になれないなら辞退します」などという応募者がいれば、「店長になりましょう！でも明日からは無理です。店長になるためにしっかりサポートしますので、まずは接客の仕事から学んでいきましょう」としっかり説明をするでしょう。しかし、タクシー業界となると、「明日から観光ドライバーになれないなら辞退します」と言われ、「そうですか、残念です」や「明日からは無理ですね」くらいのテンション低めで会話が止まってしまう人事担当者もいます。たった1人の応募者に、最初の1回目の電話からどう向き合うか。採用成功への明暗は、初動の電話や最初のメールの送信文からすでに始まっているのです。

