

## 経営 VOL.85

## 今年の「採用」を成功させる秘訣 ④

前号では、採用の肝である『面接』についてお話しさせて頂きました。先生方からは『必ず聞くこと』を限られた時間内ですべて実践出来なかったという声もありましたが、『感じが良さそうな応募者に前職の退職理由を聞くと、愚痴と悪口の連発で…。これまでなら採用していたタイプの人でしたが、これで採用を見送りました。聞いて良かったです』という喜びの声も複数頂戴しました。本当にありがとうございます。

さて、前号の最後に、『優秀な応募者に、“ここでは働きたくない”と思われてしまったら採用活動も水の泡…。』というお話をさせて頂き、今号でご説明するとお伝えしました。

採用シリーズの最終号として、今号では、そうならないためのポイントをお話しさせて頂きますので、どうか、これまでの採用シリーズと併せて、是非、ご参考になさって下さい。

### 【面接までの待ち時間はクリニックの「観察タイム」！！】

面接に来られる方は、予定より早く来られることが多く(最近はどうでもない…?)、その際、ほとんどの場合「待合室」でお待ち頂きますが、この間に応募者の方々は院内を結構観察しています。どのような点を重視しているかは人にもよりますが、最低限、下記の点は誰も観察しているようです。

- 清潔さ  
→ ゴミや埃が落ちていないか、整理整頓はなされているか
- 掲示物  
→ はがれ・色あせ・変色…最新分を正しく掲示しているか
- 受付の対応  
→ 身だしなみ・態度…感じが悪くはないか
- スタッフさんの動き  
→ 私語、服務姿勢…だらだらしていないか

もちろん、これらはクリニックの評判にも繋がることですので、普段から気を付けているとは思いますが…、面接を行う機会に、改めて確認してみたいかがでしょうか。

不安感や不審な点があるクリニックで治療を受けたくないと感じるように、応募者もそのようなところで働きたいとは思いませんし、また、これらの情報はクリニックの印象として応募者の頭にインプットされ、家族や知人に『あそこはどうだった?』と聞かれた場合、まず、良い話はしてくれないでしょう。

逆に、好印象を持ってもらえれば、面接で落ちたとしても、再度、応募してくれることもあります(実際、少なからずあります)、近隣に居住している応募者の場合は、そのままご近所さんに良い口コミを広げてくれることも多々あるのです。

### 【面接時の第一印象は非常に大切であるというお話です】

ご存知の方も多いと思いますが、『メラビアンの法則』では、第一印象は6秒～7秒で決まり、その要因は、1)視覚6割 2)視覚以外の五感(聴覚・臭覚など)3割、そして、3)話の内容1割と定義され、そして、その印象はかなり長い期間影響するとされています(これを『初頭効果』といいます)。

つまり、人を印象付ける要因は、バーバル(言語による)コミュニケーションよりもノンバーバル(非言語)のウェイトの方が遥かに高く、それが長く続いてしまうということです(余程のことがない限り、その印象は覆らないということです)。

従いまして、面接に臨む際、院長先生が注力すべき点はまず、『①清潔感のある身だしなみ』、次に、『②感じの良い「挨拶」や「自己紹介」(声の調子や表情)』であり、かつ、『③時間厳守(始まりも終わりも出来る限り時間を守ってルーズな印象を与えない)』の3点と言えます。

尚、『身だしなみ』や『感じの良さ』は最低限の常識的な「所作」や「言動」が基本ですので、院内の水準を上げ、維持するためにも、普段からスタッフの皆さんと研修を受けたり、ロープレを行ったりする等、積極的に取り組みましょう。

### 【「募集要項」などは、きっちりと把握しておきましょう！！】

そして、これらを踏まえた上で、ようやく『話の内容』が大切になるのですが…、院長先生が一方的にお話しされるのはNGです。たとえ、話の内容が素晴らしくても緊張している応募者は、この状態から早く解き放たれたいという願望を持っていますので、話の内容が頭に残ることは少なく、せっかく第一印象が良くても、単に「話が長い先生」・「人の話を聞かない先生」という印象になってしまう可能性があります。是非、思い当たる節のある先生はお気を付け頂ければと思います。

むしろ、話の内容として重要なのは、各採用媒体に出した『募集要項』や『HPに記載している内容』について質問された時、院長自らが明確に回答出来る、ということです。

真剣に求職活動をしている応募者は各媒体の「募集要項」や「採用条件」を確認し、HPもしっかり見ているので、それについての質問に、院長が答えられない、また、違ったことを回答すると応募者は一気に不安になります。なぜならば、働き始めても、自分の「待遇」や「勤務条件」などをいい加減にされてしまうイメージを持ってしまうからです。

また、質問に対し、全く何も回答せず(回答出来ず)、『専門家(会計事務所・社労士等)に任せている』と胸を張って答える先生もおられますが、これも何かあれば『丸投げする先生』というイメージを持たれてしまいますので、詳細は任せても、ある程度、概要はお話し出来るようにして下さい。