



インターンシップや内定者をフォローして
母集団形成&内定辞退防止！
ちやくちやくネクスト
Chaku2NEXT

”内定者フォロー”レポートNo60
株式会社サーフボード
執筆 田嶋 節和
TEL 0776-52-2134 FAX 0776-52-2135
URL <https://www.surfboard.jp/>
巻末にアプリ体験方法記載しています。

接客サービス職種の新卒採用の面接で見ると 3つのポイント

新卒採用は各企業によって学生の可否の判断するポイントは異なっています。しかしながら、業界単位で見えていくと、同じ部分を意識して選考のジャッジをしていることは往々にしてあることです。そこで今回は、サービス業界の現役新卒採用担当者から聞いた、面接の際に就活生を見ているポイントを3つご紹介させていただきます。

ポイント1：出会って数秒の「第一印象」

第一に重要なのが「第一印象」です。接客業において何かしらの第一印象の魅力は重要であり、面接会場の扉を開けて、初めて挨拶したときの印象は重視すべきです。

接客サービス職種と言っても、その業務内容やサービスは多種多様。代表的な飲食業、アパレル業から、コンビニやデパートの小売業まで幅広いです。銀行の窓口業務もサービス業と言えるでしょう。

その前提として挙げられる要素に、「相手に対して何かしらのサービスを行う」こと、つまり接客をすることは必ず共通しているポイントです。「いらっしゃいませ！」であったり、「本日担当させていただきます」といったように、誰かと相対する仕事であるはずなのです。

そんな仕事である以上、出会った瞬間に「この人に担当してもらいたくない」と思われてしまう方には、お客様を安心して任せることは出来ません。すべての企業に共通している判断基準ですが、接客サービス業の企業はことさらに第一印象を大切にしている企業が多いです。

ポイント2：「いい顔つき」をしているのかどうか

接客サービス職種に向いている人の要素として、美男美女であることをイメージされる方も多いのではないのでしょうか。実際に「顔採用」と呼ばれる基準を用いている企業も少なくないと思われま。ただし、極端な例ですが、美男美女であったとしてもその顔立ち以外に魅力がない人物であれば、おそらく企業は採用しません。

東京都の有名な結婚式場運営会社では「いい顔つき」の学生を獲得するように心がけています。「いい顔つき」というのは、美男美女であるという意味ではなく、どこか自信に満ち溢れていたり、表情から力強さを感じたり、希望のある純粋な眼差しであったり、いつも明るく口角も上がっていたり、愛情をたくさん受けてきた愛嬌があったり…。言い出すときりが無いのですが、相手に好印象を抱かせるような顔つきのことを、「いい顔つき」と表現しています。

なぜ「いい顔つき」なのか。それは「いい顔つき」といわれる学生には、必ず素敵な理由（経験）があ

るからだそうです。そんな人は、仕事においても誰かに幸せな影響を与えられるものでしょう。何か他の人にはない経験をしてきたからこそ、「いい顔つき」をしていると毎年数百人を面接してきた面接官は言います。

ポイント3：言動が利他的であるかどうか

接客サービス職種は、お客様の幸せがあってこそ成り立つ職種です。細かい目配りや気配り、「おせっかい」に近い行動を自然と他人に出来てしまう、周囲の人たちやお客様に対して尽くせる姿勢が持てる人であるべきです。

どこか自分の名誉や地位を気にする人や、自分中心で利己的な理由で行動するタイプよりも、自分のことよりも周囲のために行動できる、「人の喜ぶ顔が大好きで、そのためならいくらかでも頑張れる」といったタイプの方が、非常に良い影響をお客様や組織にもたらしてくれる事でしょう。

あるレジャー施設運営会社は、利他的であるかどうかを面接時の「深堀り」によって判断しています。過去の経験や実績に対して、「なぜ？」や「どうして？」という質問を繰り返し、事象を深く分析していくことで、育ってきたバックグラウンドやその人の価値観や考え方の本質が見えてきます。その対話から、入社後も利他的な行動を取れるかどうかを判断しているそうです。

まとめ

「人は第一印象がすべて」という言葉をよく耳にすることがある方も多いかと思います。今回も外見的な印象に関しても書かせていただきましたが、「いい第一印象」を抱く人にはそれなりの理由があります。接客サービス業や職種を採用する企業はぜひ参考にしてみてください！

**スマホアプリ「Chaku2NEXT」のデモをいますぐ体験
できます。◆◆◆◆◆◆◆◆◆◆**

1) お使いのスマホに「ちやくちやくネクスト」
アプリ無料ダウンロード

・Google Play または App Store で
「chaku2-next」と検索

2) ダウンロードが完了したら、

・企業IDに「jinji」と入力

3) ユーザーログイン画面でメールアドレスとパスワードを入力

デモアカウント：member@abc.co.jp

パスワード：1111

を入力します。

お問い合わせ先

株式会社サーフボード

担当者：本庄 孝司 honjo@surfboard.co.jp

連絡先：0776-52-2134

〒910-0842 福井県福井市開発2丁目614

URL <https://www.surfboard.jp/>