



最高の候補者体験を作る  
108のタッチポイント

HeaR Inc

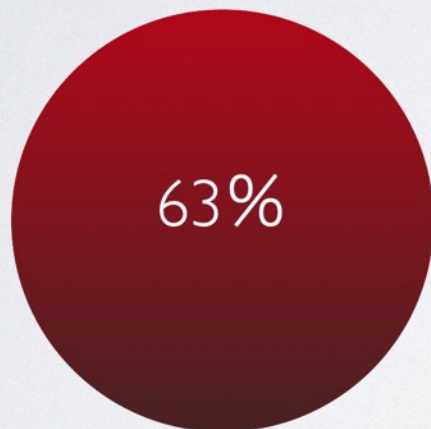
# 採用CXとは

CX(Candidate Experience)とは、候補者の選考の過程で生じる様々な会社の接点のこと。全ての選考は候補者にとって重要な体験です。この体験を一つ一つ振り返り向上することで、「選ばれる」会社になることができます。

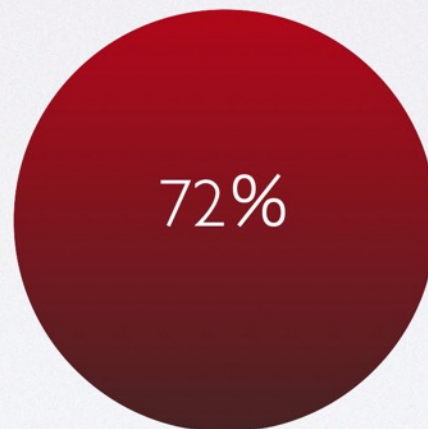


候補者体験が悪いと、採用全体に悪影響が。

選考中の体験を理由に  
選考を拒否する



選考中の悪い体験を  
他者に伝える



嫌な経験をしたなら  
友人に応募しないように話す



選考のタッチポイントは、108種類もあると言われています。  
全てのタッチポイントで会社のメッセージや伝えたいことを反映し、  
候補者体験を向上させていきましょう。

認知



応募



選考



内定/入社



活躍



## CX Phase.0

# 企業準備

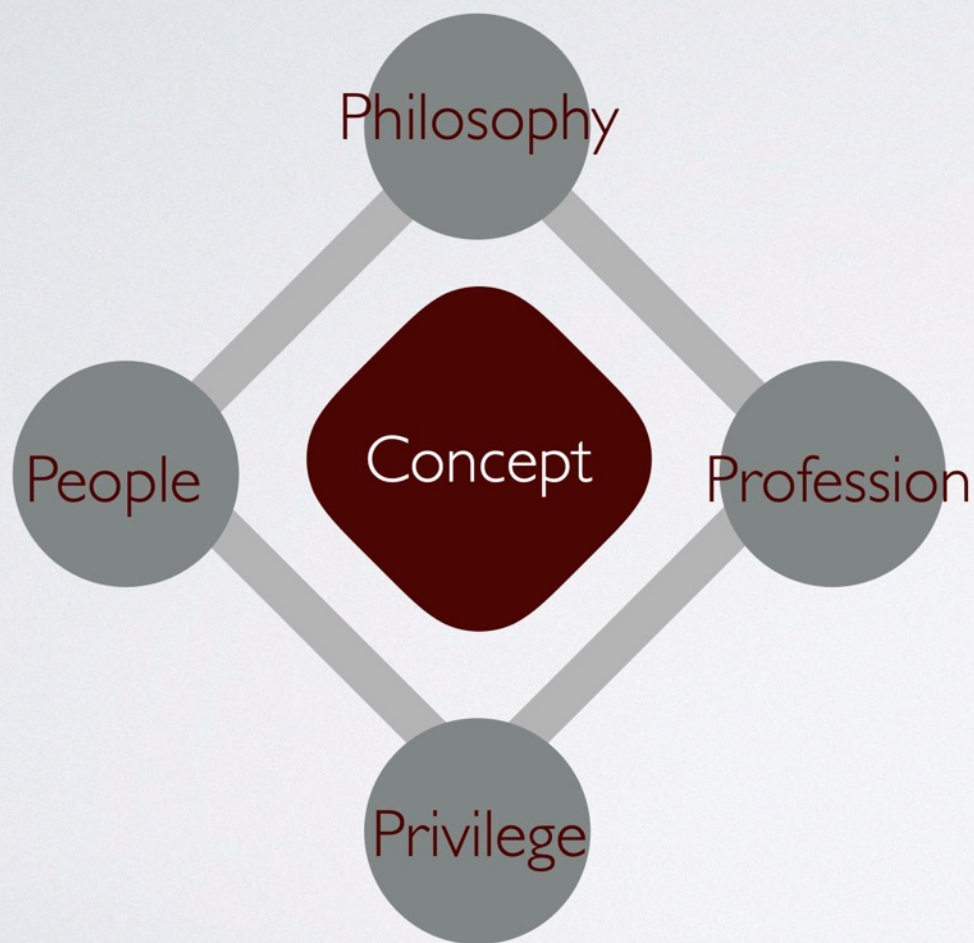
採用における地盤固め。要件を定義し、欲しい人材を明確にした上で採用活動をはじめます。闇雲に採用活動を行っても、採用後のミスマッチが生じたり、魅力をうまく伝えられず選んでもらえなかったりというトラブルが発生。まずは採用の地を固めましょう。

CX  
Phase.0

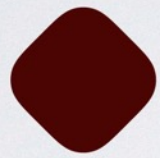
# 企業準備

- ❖ 事業理解・特性理解
- ❖ 採用計画策定
- ❖ ペルソナ策定
- ❖ 魅力の整理（4P）・コンセプト決定
- ❖ 面接官のロールプレイング
- ❖ 採用基準の策定
- ❖ 面接議事録の統一化・ルール化
- ❖ 競合他者分析

# 準備で必ずやりたいこと：4つの魅力と採用コンセプト



- 会社の4種の魅力を言語化
  - ❖ 哲学・理念
  - ❖ 事業・仕事
  - ❖ 人材・風土
  - ❖ 特権・待遇
- ◆ 魅力を元に、採用の中央メッセージを確定



採用の中央メッセージ（＝採用コンセプト）を、  
様々な接点で体現し伝えて行くことがCX向上において重要。





# CX Phase. I

## 認知

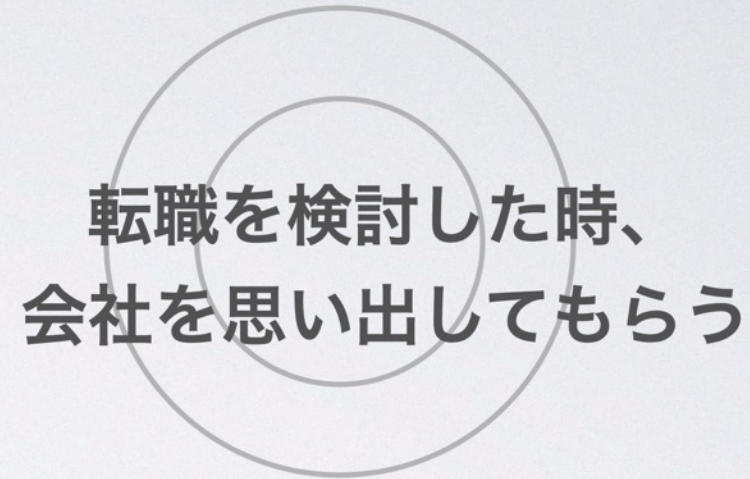
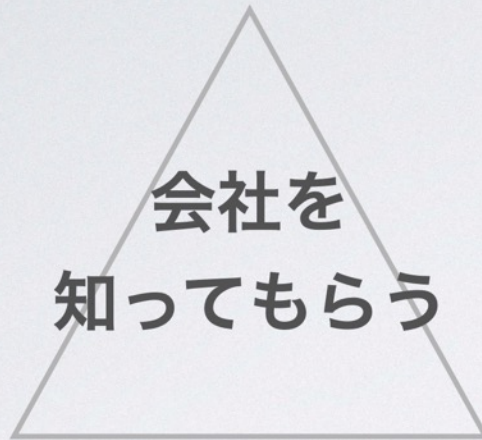
候補者に会社を知ってもらう、出会いの第一印象をどのように作るかもCX。会社の見せ方、広報の方法一つ一つにも、採用コンセプトをしっかりと見せていきましょう。

# CX

## Phase.1 認知

- ◆インタビュー記事（人）
- ◆インタビュー記事（組織）
- ◆インタビュー記事（事業）
- ◆インタビュー記事（待遇）
- ◆求人票
- ◆bosyu
- ◆スカウトメール
- ◆プレスリリース
- ◆ウェブメディアへの露出
- ◆公式Facebook
- ◆公式Twitter
- ◆公式Instagram
- ◆社員Facebook
- ◆社員Twitter
- ◆社員Instagram
- ◆Facebook広告
- ◆Twitter広告
- ◆Instagram広告
- ◆ディスプレイ広告
- ◆SEO
- ◆口コミサイト
- ◆メルマガ
- ◆Youtube
- ◆Tiktok
- ◆SHOWROOM/I7
- ◆コーポレートサイト
- ◆採用サイト
- ◆ロゴ
- ◆自社セミナー
- ◆ミートアップ
- ◆会社説明会
- ◆他者イベント・交流会
- ◆名刺交換
- ◆バイラル
- ◆採用ピッチ資料
- ◆人材紹介会社からの紹介
- ◆TVCM・WEBCM
- ◆山手線ジャック
- ◆タクシー広告
- ◆書籍販売

## Tips : "認知"と"想起集合"の重要な関係



一貫した採用コンセプトを認知のフェーズで伝え続けることで、顕在転職者だけでなく潜在層にも会社の存在を知ってもらい、さらに「思い出してもらう」ことがCXにおける認知のゴールです。たとえばHeaR社は、認知経路の随所で「青春」という採用コンセプトのワードを使います。これにより、青春という言葉からHeaRを思い出してもらうことを狙っているのです。



## CX Phase.2

# 応募

会社を認知した候補者が応募に至るまでに発生する接点を全て洗い出しています。接点は選考から……という考えはNG。候補者にとっては、一つ一つの体験が志望度を定める重要なカギです。

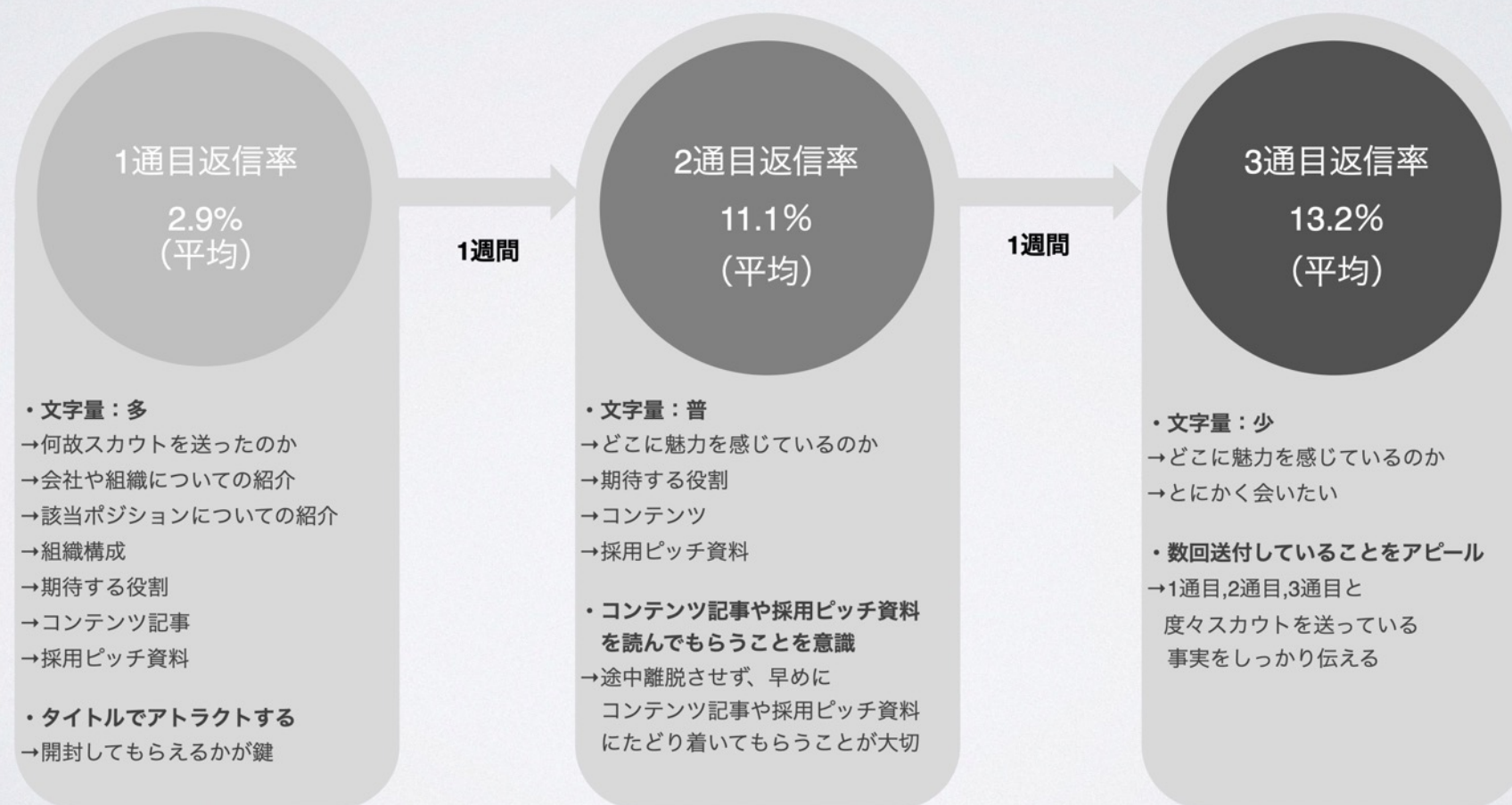
CX  
Phase.2

応募

- ❖ 求人票
- ❖ スカウト
- ❖ リファラル
- ❖ 人材紹介
- ❖ ミートアップ
- ❖ 採用サイト
- ❖ 応募フォーム
- ❖ 採用担当者からの返信
- ❖ SNSのDM

# Tips：スカウトだってCXが重要

日々のルーティンとしてやってしまいがちなスカウト送付業務は、重要な応募獲得のためのタッチポイントです。弊社の場合、3通のスカウト送ることによって返信率を大幅に向上しています。ここでも候補者体験は重視しましょう！



## CX Phase.3

# 選考

今まで文字やSNSでのやりとりだった候補者と、いよいよ一対一で話をする接点。面接の態度一つ、面談の話一つが重要な体験として候補者の記憶に残ります。良い記憶に残り、選ばれる選考を設計しましょう。

# CX

## Phase.3 選考

- ❖ 面談前のリマインド
- ❖ オフィスのアナウンス方法
- ❖ 入った時の社員の対応・挨拶
- ❖ 飲み物の提供
- ❖ オフィスの様子・内装
- ❖ 面接室の状態
- ❖ オフィスの匂い/香り
- ❖ 採用ピッチ資料
- ❖ 面接官待ち時間の体験
- ❖ 面談時のアイスブレイク
- ❖ 求職者への質問力
- ❖ 求職者への質問の対応力
- ❖ クロージング力
- ❖ 採用担当者との面談
- ❖ 現場クラスとの面談
- ❖ 役員クラスとの面談
- ❖ 半日体験入社
- ❖ 1日体験入社
- ❖ 2-5日体験入社
- ❖ 実技試験
- ❖ ランチ面談
- ❖ デイナー面談
- ❖ 帰る時の社員の対応
- ❖ 帰り際のお土産
- ❖ 選考中のコミュニケーション
- ❖ インタビュー記事（人）
- ❖ インタビュー記事（組織）
- ❖ インタビュー記事（事業）
- ❖ インタビュー記事（待遇）
- ❖ ウェブ面接



## Tips：選考体験をオリジナルなものにしよう

五感を多く使った体験は印象に残りやすくなります。今の会社の選考は、五感のうちいくつを使っていますか？ オフィス訪問時などに、可能な限り五感すべてを刺激できるような選考体験を考えましょう。もちろん、採用コンセプトにのっとなったものであることもお忘れなく！



ちなみに弊社HeaRでは「青春っぽい音楽」「青春っぽいドリンクの提供」「オフィスの爽やかなシトラスの香り」などで青春を演出しています！

## CX Phase.4

# 内定・入社

選考を経て、内定をもらい入社を決めるかどうかのフェーズ。競合他社ではなく自社を選んでもらうためには、接点を多く持ち、候補者への思いや熱意を伝えることが非常に重要です。

CX  
Phase.4

内定・入社

- ❖ 条件交渉
- ❖ 内定通知
- ❖ 内定者フォロー
- ❖ 社内イベント参加
- ❖ 入社前研修
- ❖ インタビュー記事（人）
- ❖ インタビュー記事（組織）
- ❖ インタビュー記事（事業）
- ❖ インタビュー記事（待遇）
- ❖ 入社前日連絡

Tips：内定の通知は、一生思い出に残るものを



内定通知は最も嬉しい瞬間。採用コンセプトに沿って、オリジナルの演出を行いましょう。弊社でいままでやったことがあるのは、「内定だよ！」と書かれたケーキのプレゼント。そして、サッカーボールの白い面に社員からのメッセージを書いてプレゼントしました。

## CX Phase.5

## 活躍

入社してそこで終わりではありません。そこから、会社に定着しコミットしてもらうための接点も重要。「入れっぱなし」ではなく、「入った人が安心して活躍できる」体験を作り上げましょう。

CX  
Phase.5

活躍

- ❖ 入社式
- ❖ しおり（初日スケジュール）
- ❖ カルチャーデッキ
- ❖ 文化説明
- ❖ 事業説明
- ❖ メンター制度
- ❖ ランチ/ディナー
- ❖ IonI
- ❖ 日報
- ❖ 業務トレーニング
- ❖ 自己紹介コンテンツ

もう一回！

採用CXとは、  
候補者に想いを伝える  
会社からのプレゼント。



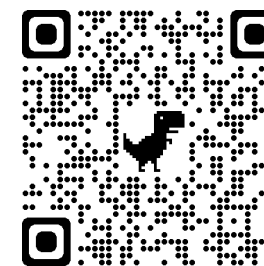


採用活動にまつわる

## 無料相談を実施中

- 採用活動の効率化を図りたい
- オンライン採用のノウハウが知りたい
- 母集団形成や選考辞退率に課題を抱えている

日程調整はコチラから





# 青春の大人を増やす 華金の愚痴をなくす

企業名 : HeaR株式会社

代表取締役 : 大上 諒

所在地 : 東京都品川区西五反田1-32-2 3F

設立 : 2018年9月

資本金 : 3,500万円

事業概要 : ①採用DXの向上支援  
②同領域サービスの開発

従業員数 : 12名 ※2020/09/29現在  
(業務委託・インターン含む)

2018年8月

コンテンツマーケティング支援のサムライト社を退社。  
シニアル株式会社を創業。

2018年9月

日本有数のスタートアップイベント  
「Incubate Camp 11<sup>th</sup>」にてベストグロース賞を受賞

2019年3月

いくつかの事業をピボット後、採用支援事業を開始

2019年7月

社名を「HeaR株式会社」に変更

2020年3月

ご支援企業数50社を突破

2020年8月

キャリア支援サービス「シゴトレ」(旧HeaRing)  
をリリース