

ビデオクリップを用いた面接者要因の探索的研究

○杉浦晶子 堀博美

(日本エス・エイチ・エル(株))

Interviewer's Effects on Interview Ratings: An exploratory study using video clips

Akiko Sugiura Hiromi Hori

(SHL-Japan Ltd.)

背景

採用選考の場面において、面接はほとんどの企業で実施されている。面接者向けの訓練講座が多数開催されており、面接者訓練のニーズが高いことが窺える。筆者らの所属する組織でも面接者訓練の講座を実施している。同講座内では、映像を用いた評価練習を行う。面接者は同じ面接の映像を見て、同じ評価項目について同じ手順に従って評価を行うが、評価結果が人によって異なる場合がある。このような違いは何によって生じるのか。

面接者間での評価の違いについて、質問内容や面接の進め方の違い、望ましい人物像の違い、面接者のその時の感情状態、面接経験の違い、面接者の能力や性格などの個人特性の違いなど複数の要因が考えられる。(Dipboye et al, 1993)

映像を用いた評価練習の場合、同一の映像を見ており面接の質問内容・進め方は一定であり、評価項目や手順も共有されていることから、面接者(評価者)の能力や性格などの個人特性の違いが評価結果に影響している可能性が高いと考えられる。

本発表では、面接者の属性およびパーソナリティが評価に与える影響を検討する。

研究1

<目的>

面接者の属性(性別、年齢、職種)が面接評

価に与える影響について確認する。

<方法>

【実施時期】2011年1月

【サンプル】日本エス・エイチ・エル(株)で開催した面接官訓練講座受講者2社123名(製造、金融)。性別は男性78名、女性45名。年齢は22~46歳、平均27.4歳、未回答6名。職種は営業27名、事務・企画51名、人事・総務6名、経理・財務4名、IT・技術5名、その他14名、未回答4名。

【手順】共通の面接場面の映像を見て、評価項目「ヴァイタリティ」「チームワーク」について、それぞれに設定された3つの行動指標をもとに、3段階で評価する。使用した映像は実際の採用面接のもので、面接者は2名、応募者は大卒文系男性。

面接者の属性(性別、年齢、職種)毎に各評価項目の評価点の平均と標準偏差を算出し、平均の差を分散分析で検定した。

<結果と考察>

統計的に有意な差が確認されたのは年齢のみであった。表1を参照。

表1 年齢と評価の関係 (n = 117)

グループ	A (20~24歳)		B (25~29歳)		C (30歳以上)		F 検定	多重 比較
	平均	SD	平均	SD	平均	SD		
人数	33		56		28			
評価項目	平均	SD	平均	SD	平均	SD		
ヴァイタリティ	2.70	0.47	2.71	0.49	2.96	0.19	*	A・B<C
チームワーク	1.64	0.49	1.80	0.62	2.00	0.00	*	A・B<C

(* p<0.05)

20~24歳、および25~29歳のグループより

も、30歳以上のグループは高い評価をしている。年齢について、応募者との年齢差は評価に影響しない(Lin et al, 1992)とされているが、異なる結果となった。Dipboyeら(1999)やGraves(1993)による研究では、面接経験が増えることで認識がより多くの情報や要因に基づいて行われるようになり、意思決定の質が向上するとしている。本サンプルの30歳以上の面接者はほとんど面接経験を持たない。社会人としての経験をより多く持つことが、認識の複雑さに関係するのかもしれない。

性別では有意差が得られなかった。面接者と応募者が同性であるほうが面接でのやり取りの質が向上し評価が高くなること(Graves et al, 1996)が確認されている。本研究では面接の映像を見るだけで応募者とのやり取りを行わないため、性別が同じかどうかの影響はより小さくなったと考えられる。

職種別でも有意差は得られなかった。ただ傾向として、人を相手に仕事をすることが多い人事・総務職および営業職の評価の平均は他グループに比較して低く、IT・技術職の平均は高かった。面接者の職務経験によって面接で重視する人物特徴が異なり(今城, 2010)、重視する人物特徴の違いが評価に影響することが確認されている(今城, 2007)。本研究では、求める人物像が共有されていたため、職務経験の違いによる影響が小さくなったと考えられる。

評価項目(「ヴァイタリティ」「チームワーク」)によって、面接者の属性との関係が異なることも考えられるが、今回の研究では有意な差異を確認できなかった。

研究2

<目的>

面接者のパーソナリティが評価に影響を与える可能性を検討する。

同一の映像を用いた評価練習では、面接者に与えられる情報は共通であり、合否を出す

にあたって重視すべき項目も明示されている。評価結果に違いが生じる要因として、同じ映像からどのような情報を収集して評価項目に結びつけるかに個人差があると考えられる。本発表では情報のタイプに対する面接者の反応が面接者のパーソナリティによって異なると仮説を立て、情報のタイプと面接者のパーソナリティとの関係を探る。

<方法>

【実施時期】2010年1月～2011年1月

【サンプル】面接官訓練講座受講者1社13名(男性7名、女性6名)。年齢は25～47歳、平均29.8歳、面接経験はほとんどなし。

【手順】3名分の面接映像(各15分程度)を見て、3つの評価項目(「ヴァイタリティ」「状況適応力」「組織適性」)について、各評価項目に設定された複数の行動指標に該当する場面があればコメントを記入させた。面接講座内で撮影した模擬面接の映像を使用。いずれの映像も面接者は講座参加企業の採用担当で男性1名、応募者はボランティアの学生で女性1名。

別途、パーソナリティ検査OPQ(日本エス・エイチ・エル株式会社)を実施。OPQは30尺度を測定するイプサティブ形式の検査で、結果は1～10のステン得点で出力される。

面接者が記載したコメントを3タイプに分類した。情報のタイプ分類は岩脇(2007)の分類を用いた。「非言語情報」は、容貌や仕草、声のトーンや話すスピード、体臭等といった言語による情報以外の要素すべてを指す。「コンテンツ」は、言語による情報のうち、発言の内容を指す。「メタ情報」は、「コンテンツ」以外の言語情報であり、言葉遣いや応答の的確さ、論旨の明快さなど言語の運用そのものを指し、面接場面で自分を飾らずに提示するという要素も含む。

タイプ毎のコメントの合計数が平均以上のグループと、平均未満のグループに分け、それぞれのパーソナリティの平均点と標準偏差

を算出し、2つのグループ間の差異を検定した。

上記に加え、決定木という手法を用い、2グループを分ける要因を探索した。決定木とは、集団を一つの因子や要素ごとにYes-Noや3点以上と3点未満といった形で分割していき、木の根のように表示する方法である。全データの全組み合わせから、統計的に有意で、従属変数を判別するのに最適な分岐(パーソナリティ尺度と得点範囲の組合せ)を求めることができる。ある決定木の分岐条件がどの程度、対象を判別できたかの指標として、ゲイン値を用いる。ゲイン値とは日本エス・エイチ・エルの独自指標で、ターゲット集団含有率から比較集団含有率を引いた値である。本発表ではゲイン値が高く、かつ、(一応の目安として)統計的に有意(5%)である結果を使用した。

<結果と考察>

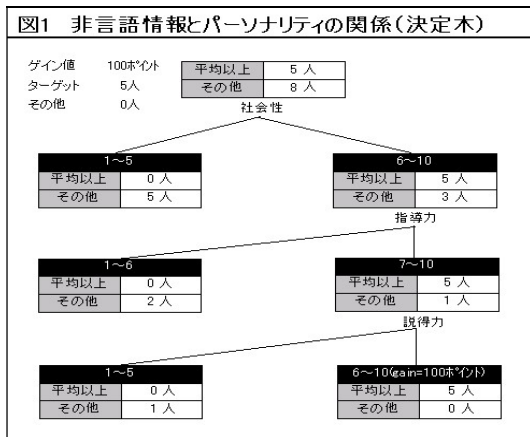
「非言語情報」について平均に有意差が得られた尺度は表2の通り。決定木の結果は図1の通り。

表2 非言語情報とパーソナリティの関係

グループ	平均以上		平均未満				
人数	5		8				
OPQ尺度	平均	標準偏差	平均	標準偏差	t値	p	
説得力	7.200	1.095	4.000	2.563	2.612	0.024	*
指導力	7.800	0.837	4.375	2.326	3.124	0.010	**
社会性	7.800	1.304	4.375	2.615	2.695	0.021	*
心遣性	5.000	1.581	7.125	1.126	-2.846	0.016	*
行動力	7.200	2.168	4.000	2.204	2.562	0.026	*
上昇志向	6.000	1.581	3.500	1.309	3.101	0.010	*

(*p<0.05, **p<0.01)

図1 非言語情報とパーソナリティの関係(決定木)



初対面の相手や公式な場でも堂々とふるまい(社会性)、人を率いたり(指導力)、説得したりする(説得力)ことに自信をもつ面接者が、非言語情報をより多く記入している。対人面に自信を持つ面接者はより多くの非言語情報に着目する、と考えられる。さらに表2で見られる、野心的で(上昇志向)活動的であり(行動力)、重要な仕事の前でも落ち着いている(心配性マイナス)という特徴は、対人影響力に自信をもつ人の併せ持つ特徴として解釈することができる。

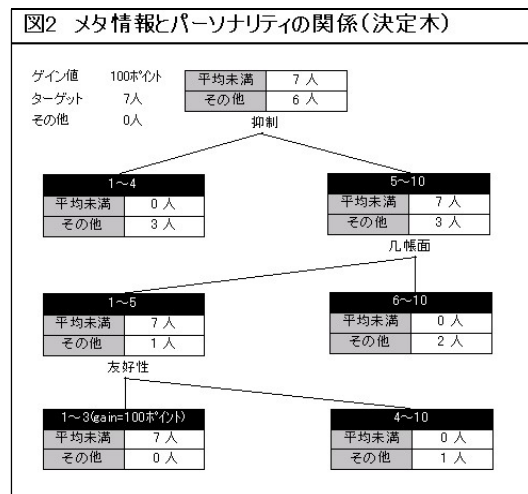
「メタ情報」について平均に有意差が得られた尺度は表3、決定木の結果は図2の通り。

表3 メタ情報とパーソナリティの関係

グループ	平均以上		平均未満				
人数	6		7				
OPQ尺度	平均	標準偏差	平均	標準偏差	t値	p	
友好性	4.333	2.251	1.571	0.787	3.055	0.011	*
概念性	7.000	2.530	9.429	0.787	-2.423	0.034	*
創意的	2.667	1.211	5.000	1.633	-2.880	0.015	*
几帳面	6.500	2.258	2.714	1.380	3.714	0.003	**
抑制	4.667	2.066	7.286	2.059	-2.283	0.043	*
批評的	5.833	3.061	9.000	1.155	-2.549	0.027	*

(*p<0.05, **p<0.01)

図2 メタ情報とパーソナリティの関係(決定木)



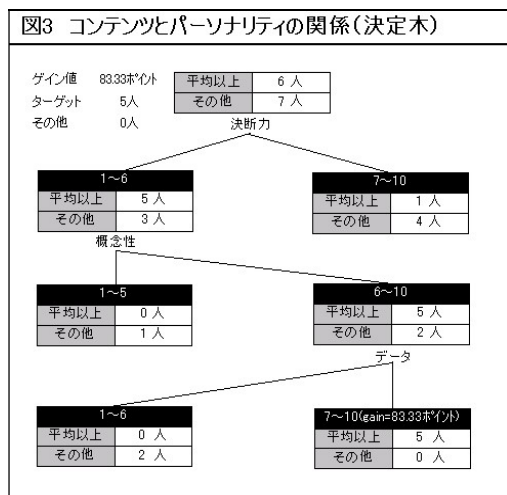
感情を表に出さず(抑制)、物事が概ねうまくいってれば多少終わりがどうなろうと気にせず(几帳面マイナス)、一人でいることを好む(友好性マイナス)面接者が、メタ情報をより少なく記入している。

メタ情報として分類したコメントは、応募者の意表をつくような質問がされた時に動揺

を示さずに回答できるかについてのコメントと、面接場面で自分を飾らずに提示できるかについてのコメントがほとんどであった。

前者に関連して、応募者が動揺していると認識するかどうか、面接者自身が感情を表に出す度合いや几帳面に物事を進める度合いが関係したと考えられる。また後者に関連しては、一人でいることを好む面接者は自分を飾らずに提示するという要素に着目しなかったと考えられる。

コンテンツについて尺度平均に有意差は得られなかった。決定木の結果は図3の通り。



「コンテンツ」に着目する人は、慎重に決断を下し(決断力マイナス)、数値情報などを扱うことが苦にならず(データ志向)、論理的思考に自信を持つ(概念性)。より多くの情報を集めた上で慎重に判断を下す面接者はより応募者の話の内容に着目する、と解釈することができる。

今後に向けて

本研究では、複数の面接者が同一映像を見て構造化された評価を行った際のデータを使用し、面接者の属性とパーソナリティのうち、評価に影響を及ぼす要因を探索した。

研究1では、面接者の年齢によって評価が異なることが確認されたが、海外の先行研究とは異なる結果であった。今後さらにデータを蓄積し、検証を重ねたい。

研究2では、面接者が判断の根拠として挙げる情報のタイプと、パーソナリティの関係性を検討し、一部でパーソナリティが影響を与えている可能性が示された。特定のパーソナリティによって何らかの違いがあることが確認できれば、面接者訓練や面接者の選抜に活用することができる。より大きなサンプルを用いて検証を行いたい。さらには、情報に対する反応の仕方の違いが、評価にどのように影響するかについてより詳細な検討を加えることが必要であろう。

本研究では面接官訓練の過程で得られた情報を使用しており、実際の採用面接の場面で評価に影響を及ぼすと考えられる面接者と応募者の交互作用や選抜のプレッシャーによる影響などは考慮していない。次のステップとして、面接者のもつ属性やパーソナリティがどのように評価に影響を及ぼすか、また面接者ごとの予測妥当性にどう影響するかについて、実際の採用場面で得られた情報を用いての実証研究が望まれる。

参考文献

- Dipboye RL, Gaugler BB (1993). Cognitive and behavioral processes in the selection interview. IN N Schmitt, W. Borman & Associates, *Personnel Selection in Organizations*.
- Dipboye RL, Jackson SJ (1999). Interviewer experience and expertise effects. In Eder RW, Harris HM (Eds.), *The employment interview handbook*, 259-278.
- Lin TR, Dobbins GH, Farh JL (1992). A field study of race and age similarity effects on interview ratings in conventional and situational interviews, *Journal of Applied Psychology*, 77, 363-371.
- Graves LM (1993). Sources of individual differences in interviewer effectiveness: A model and implications for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 14, 349-370.
- Graves LM, Powell GN (1996). Sex similarity, quality of the employment interview and recruiters' evaluation of actual applicants. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 243-261.
- 今城志保 (2010). なぜ採用面接時の評価観点は面接者間で異なるのか—面接者の職務経験の違いによる影響—. *日本グループ・ダイナミクス学会第57回大会*.
- 今城志保 (2005). 採用面接評価の実証的研究: 応募者、面接者、組織が面接評価に及ぼす影響の多水準分析. *産業・組織心理学研究*, 19, 1, 3-16.
- 岩脇千裕 (2007). 大学新卒者採用における面接評価の構造. *日本労働研究雑誌*, 567, 49-59.