

アデコ株式会社

求人応募率が140%に向上！ 面談記録の作成時間も50%削減！**Adecco**アデコ株式会社 人財紹介推進部 <https://www.adecco.com/ja-jp>

業種	総合人材サービス (人材派遣・人材紹介・アウトソーシングなど)	従業員数	37,200名 ※ 所属するすべての雇用形態の従業員の合計
活用用途	コーディネーター業務	対象	toB、toC

世界60の国と地域で人材サービス事業を展開するAdecco Groupの日本法人、アデコ株式会社は、同社の人財紹介推進部にてオンライン営業向けツール「MiiTel Meetings」を活用し、面談成果の向上と業務効率化に成功しました。

人財紹介推進部はCA（キャリアアドバイザー：求職者の支援を実施する職種）とPC（パームコンサルタント：企業向けに採用支援を実施する職種）のチームに分かれており、それぞれがKGIである売上目標を追いながら、KPIとして面談進捗率や求人応募数などの向上に取り組んでいます。その中で、中途採用メンバー間での業務品質のばらつきや、商談内容のブラックボックス化といった課題を抱え、KPIを思うように向上させられなかったといいます。

そこで同社はMiiTel Meetingsを導入し、面談内容の可視化と分析を進め、ハイパフォーマーのノウハウや優れた面談の事例を部内に共有。その結果、導入前と比較して面談進捗率が110%に、求人応募率は140%へと大幅に向上しました。さらに、これまでメンバーの負担となっていた面談記録の作成時間も約50%に短縮するなど、面談成果の向上と業務効率化において明確な成果を得ることに成功しました。

課題

面談がブラックボックス化し、改善点の特定に課題 新人メンバーによる面談の標準化に苦戦

同社の人財紹介推進部では、CAは求職者と面談をして求人提案を行い、PCは企業担当者と面談して採用ニーズを取得し、求職者の紹介につなげています。このようにCAとPCが連携し、就職希望者と企業のニーズをマッチングし、最適な人材紹介を実現するのがこの部の役割でしたが、現場にはいくつかの課題がありました。

人財紹介推進部では採用も積極的に行っており、新入社員は異業種での経験者が多い状況でした。多様な背景を持つメンバーが揃う一方で、求職者や企業との面談が個々の「我流」になりやすく、進め方や品質がブラックボックス化してしまっていたのです。同部で部長を務める北島様は、MiiTel Meetings導入前の状況を振り返り、「面談の品質がバラバラでした。また、ハイパフォーマーが持つ暗黙知を部内に展開するのに苦戦していました」と語ります。

また、メンバーによって面談記録を作成する際に用いる表現や記述の粒度が異なり、マネージャーが後から面談内容を正確に把握できないという問題も生じていました。メンバー育成においてもマネージャーが面談に同席する形でコーチングを行っていましたが、主観的な指導になりがちで、改善すべきポイントを特定するまでに時間を要する場合もありました。その結果、新入社員や異動直後のメンバーが独り立ちするまでに時間がかかり、面談の品質改善にスピード感をもって取り組めずにいたのです。

このような中で同社は、人材紹介サービスに求められる最低限のスキルを標準化した上で、メンバーがそれぞれの強みを活かせる体制を目指していましたが、業務の属人化解消に困難を感じていました。MiiTel Meetingsを導入する前に、業務標準化を目的としたマニュアル作成に取り組んだ時期もあったのですが、実際の会話における細かなニュアンスや改善のポイントを文章に落とし込むことが難しく、限界を感じていたようです。こうした背景から、面談の内容を可視化し、それを活用する環境の構築が求められていました。

ソリューション

マネージャーが面談を効率的に確認できるように 文字起こしと各指標で面談を可視化

同社がMiiTel Meetingsを導入した理由は、録音および文字起こしによる面談内容の可視化と、客観的な指標による分析に一つの仕組みで対応できる点にありました。

実際にMiiTel Meetingsの導入後、人財紹介推進部では、AI議事録の機能を活用し、要約された面談内容を社内システムに転記しながら、マネージャーが迅速に確認できる体制を整備しました。北島様は「複数の面談を短時間で確認し、メンバーに具体的な改善指示を出せるようになりました。また、メンバーも自らの面談を振り返り、相手の話をより深掘りできた点を特定するようになったのです」と語ります。

さらに同社では、CAとPCがそれぞれの業務に合わせてMiiTel Meetingsを活用しています。CAの場合は、MiiTel

Meetings導入後にメンバー同士でフィードバックし合うためのナレッジシェア会が開催されるようになりました。その結果、メンバーが課題意識を持って日々の業務に取り組むようになり、チームが良い方向に変わったとのことでした。

PCでは、マッチングにつながる可能性の高い採用ニーズをマネージャーに早期に共有する動きが生まれ、確度に合わせて企業を臨機応変にフォローできるようになりました。これはKPIである書類推薦数や面談数の向上につながる取り組みです。人財紹介推進部の課長を務める田中様は「MiiTel Meetingsの導入により面談内容を共有しやすくなったからこそこの取り組みだと考えています」と語ります。

効果

面談記録の作成時間も約50%に削減 KPIの求人応募数が140%に向上

MiiTel Meetingsの活用により、人財紹介推進部は業務効率化と成果の両面で明確な実績を残しました。まず、面談記録の作成時間が約50%に短縮されたのです。自動文字起こしやCopilotによる要約を活用することで、これまで手作業で行っていた書き起こしが不要となり、現場の負担が大きく軽減されたといえます。さらに、面談に同席しなくても文字起こしや録画で面談の内容を確認できるようになり、マネージャーによる確認工数も10%～20%削減されました。

面談内容の可視化により、学習する文化の醸成も進んでいます。優れた面談事例を部内で共有することで成功パターンの模倣がスムーズになり、メンバーが自発的に学習と改善を進められる環境が整いました。

このような変化を大きな成果につなげたのがCAチームです。CAチームでは前年比で、初回面談の進捗率が110%に向上し、求人応募数は140%にまで高まりました。北島様は「増員の影響のみならず、MiiTel Meetings導入による効果も大きかったと感じています。面談を効率良く確認できるようになり、具体的な求人紹介をしていないケースが想定以上に多いと知りました。そのような状況の改善に取り組めたのは、面談内容の可視化があったからこそです」と語ります。

PCチームでは、MiiTel Meetingsの導入がハイパフォーマーにも良い影響を与えたといえます。ベテランメンバーをはじめとするハイパフォーマーは高い成果を出せているがゆえに他のメンバーに素直に相談しにくいと感じていたようです。しかし、文字起こしや録音を活用して気後れせずに学習を進められるようになり、今まで以上に高い成果を出せる状態になったとのこと。

展望

新メンバーが最短で成果を出せる育成ルートを確立 人材育成のさらなる高速化が今後のテーマ

同社は今後のテーマとして、人材育成のさらなる高速化を掲げています。その中で重要な役割を担うのが、MiiTel Meetingsを活用した育成の仕組みづくりです。CAとPCそれぞれの役割に応じた、どのような面談を経験し、どのようなスキルを身につけるべきかを明確にし、最短で成果を出せる育成ルートを確立していき

たいと考えています。将来的には教育の専門人材を配置してMiiTelを軸にした教育体制をさらに整え、育成スピードを向上させる方針です。

MiiTel Meetingsは単に面談をチェックするものではなく、業務効率を高めるツールであるという認識が部内に広がっているといえます。このような現場における意識の変化に合わせて、MiiTel Meetingsのさまざまな機能を今まで以上に活用し、さらなる生産性向上を目指していく計画です。

導入製品



商談や社内会議など、あらゆるオンライン打合せをAIが分析し、最適化します。膨大な会議データを集約し、リモートだからこそその「気づき」をユーザーに提供し、セルフコーチングを実現します。

<https://miitel.com/jp/service/meetings/>

