

## ヒアリング結果の概要

### 1 人材サービス事業者からのヒアリング

#### (1) ヒアリング対象

以下の事業形態について、7社に対してヒアリングを行った。(事業形態詳細は別紙)

- A. 職業紹介
- B. 求人メディア
- C. 人材データベース
- D. アグリゲーター
- E. SNS
- F. スポットマッチング
- G. クラウドソーシング

※ 以上は展開するサービスの形態を表すものであり、ヒアリング企業個社と1対1の関係にない。

#### (2) 主な御説明等

##### ① 多様化するマッチングサービスについて

- ・ サイト内の行動や登録された個人情報、求人条件に基づいて、よりマッチングしやすい募集情報や求職者情報が表示されるように検索結果の並び替えを行っている。
- ・ 求人者に対して、スカウトを送る際のアドバイス等を行っている。
- ・ 募集情報に限らず、働く人と働いてほしい人それぞれのこれまでの評価を閲覧することができる。
- ・ 求人企業が投稿する他、求人企業の自社採用サイト、職業紹介事業者のホームページ等インターネット上の情報をクロールリングすることで一覧化している。
- ・ 様々なサービスの一部として、求人情報投稿ページやスカウトメールの送信など求人・求職に使用できる機能を提供している。
- ・ 新規参入が容易な分野。法令を意識せず良かれと思って悪気なくマッチングを行っている場合もあり、最低限のルールが必要。労働市場で事業を行う者として事業について何らかの報告をさせるべきではないか。

##### ② 事業を行う上での対応について

###### <募集情報の取扱い>

- ・ 審査を行う部門を設けて、募集情報の審査・管理を行っている。
- ・ 過大広告、虚偽をなくすためには、実地や電話での情報収集が重要。
- ・ 記載と実態の相違が悪質であればサービス利用停止もあり得る。
- ・ クロールリングした情報についても、事後的に法令違反等の精査を行っている。
- ・ 課金して利用している企業の募集情報であることがわかるように表示している。
- ・ 基本的には募集情報の内容は投稿した求人企業が負うこととなっている。

#### <求職者情報の取扱い>

- ・ 個人情報、職業紹介事業とその他の事業で取扱いを分離している。
- ・ 人材サービスが個人情報を活用していると言にくい風潮がある。求職者・求人者が安心できる利用の態様を検討したい。
- ・ 企業に開示する情報や、開示する企業についても選択可能。実際にどのような情報が開示されているかが把握できるようにしている。
- ・ ダイバーシティの観点から、性別、年齢は検索できないようになっている。

#### <苦情処理>

- ・ 苦情の多くは選考の遅延。募集情報と実態が乖離している場合の苦情は仲介者では把握されにくい。
- ・ ネットのみのサービスでは、求人事業を片手間に展開し、苦情相談窓口が設けられていないこともある。

#### <キャリアアドバイス>

- ・ 求職者からの手数料については、アフターサービスとしてキャリアを通じて求職者からの相談に寄り添うようなサービスの場合には可能性はあるのではないか。

### ③ AIやIT技術の活用について

- ・ 多様化する求職者、求人者のニーズに応えるため、テクノロジーを活用し、従来の業務の効率化を行っている。
- ・ 職業紹介事業の効率化と、その他の事業の高付加価値化の両面からテクノロジーが活用されることで、職業紹介事業とその他の業務の性質が近しいものとなっている。
- ・ 面接日程の調整ができる機能があれば、求職者・求人者双方の工数が大幅に減少する。
- ・ IT技術の進化が早く、職業紹介に該当するかなどのガイドラインに具体的な行為の可否を記述しても、1～2年後には国内外のIT活用状況にそぐわないケースが出てくるのではないか。

## 2 人材サービスユーザー企業からのヒアリング

### (1) ヒアリング対象

IT、製造、小売・流通といった分野の大企業及び中小企業5社より、人材サービスの使用状況などについてヒアリングを行った。

### (2) 主な御意見

#### ① 人材サービスの使い分けについて

- ・ 高年収ポストや専門的人材については、職業紹介事業者を利用。
- ・ 自社サイトや求人メディアでは選考母集団に入っていない人材については、人材データベースやSNSといったダイレクトリクルーティング用のツールも使用している。
- ・ エンジニアなど、ジョブディスクリプションも、本人の職歴・能力も言語化しやすい職種の方が、ダイレクトリクルーティングになじみやすい。
- ・ 新卒採用でも、マス向けの求人メディアだけではなく、登録者の特徴に応じて、学生にコンタクトできる人材データベースなどのツールを使用している。
- ・ 人材サービスの数が増えるにつれ、機能だけではなく、登録求職者の年収帯や専門性によって差別化が図られている。

#### ② 人材サービスについての所感

##### <職業紹介について>

- ・ 職業紹介は確実に求める人を採用できる利点はあるが、やはり費用の面で負担となっている。
- ・ 手数料について特段交渉などせず、価格が高いと判断すれば利用しない。
- ・ エージェントの働く現場に関する理解によってマッチング精度の差が大きい。
- ・ 成約まで求職者と連絡が取れず、企業の意図が伝わっているか不安。
- ・ 新卒向け職業紹介サービスについては、利用者に内定がとれなかった学生や自分で動けない学生が多く、あまり有用ではなかった。

##### <求人メディアについて>

- ・ マス向けの求人メディアは、知名度の面で中小企業に不利。
- ・ 不要なサービスもパッケージで提供され、費用負担が生じている。
- ・ 中途採用など通年で行っているものについては費用負担が大きい。

##### <人材データベースについて>

- ・ 求職者の情報に少しでも関連する記述があると提示される仕組みになっており、求めている人材とずれる場合がある。
- ・ データベースで求める人材を検索する職員を配置しており、その人件費は一定程度かかってしまう。

### ③ 人材サービスを使用する際の考え方

- ・ 個人情報保護やコンプライアンスの遵守、情報セキュリティは利用に当たっての大前提。IT技術先行のサービスにはその視点が欠けており、使用できないものがある。
- ・ 募集情報などについて審査を行っている事業者の方に安心感がある。
- ・ 利用者にとっては、できるだけ過大なコストをかけずに良い人材が採用できることが重要。
- ・ 様々な採用のためのサービスが展開されているが、安心して使えるツールであるか分かることが必要であり、最低限の条件をクリアした事業者であることを明示していくことは有用。

### ④ 各社におけるAIやIT技術の活用について

- ・ 採用活動の工数を削減するために活用している。
- ・ 履歴書や応募書類のスクリーニングにAIを導入している。
- ・ スクリーニングにAIを利用する際にも、次の過程に進むか否かをAIのみでは決定しないようにしている。
- ・ 技術の利用によって求職者が不利にならないことが重要であり、苦心して検討している。