



ノウハウ資料

事例から紐解く採用成功のリアル 採用計画×採用代行

お問い合わせ先

電話番号：03-5908-8485 受付時間：平日10:00～18:00

INDEX

はじめに	p.1
採用計画のおさらい	p.2～
採用代行で依頼できること	p.13～
年間採用計画×採用代行 実際の活用事例	p.16～
採用代行を利用する際の流れ	p.40～
まとめ	p.45
株式会社ネオキャリアについて	p.46～

はじめに

採用成功への道筋を描く年間採用計画の作成は、採用担当者の**最も重要な仕事の1つ**です。

ただ非常に複雑で難解なため、調べるのに時間がかかったり、現実的に対応できない量のタスクが発生してしまったりとかなりの工数を取られてしまいます。

採用を成功させるためには「**年間採用計画を立てるノウハウ**」と「**施策を実行する工数**」の両方が欠かせませんが、それが十分に足りている企業は少ないのが現状です。

そこで本資料では、**ノウハウ不足と工数不足を採用代行によって補うことで採用成功した**事例をもとに、年間採用計画を立てる上で採用代行がどのように役に立つのかをご紹介します。

- ・どのような課題があり、どのように施策に落とし込んでいったのか
- ・具体的な施策の内容と、活用したサービス
- ・得られた効果やその理由

などがわかります。ぜひ貴社の採用活動にお役立てください。



採用計画のおさらい

経営戦略そのもの

II

経営方針や事業計画に基づいた、
企業の採用活動の指標となる計画

採用計画とは

採用計画では、**事業計画と照らし合わせて**具体的に決めていきます。会社の経営方針だけでなく、**社会の動き**も踏まえて検討する必要があります。また、新規採用だけでなく、**人員整理**や**アウトソーシング**などの外部人材の活用も視野に入れ計画を立てます。



採用計画を立てるメリット

採用計画を立てるメリットは主に3つあります。

1

関係者の認識を統一

採用担当者だけでなく**上席や配属先部署関係者**と**しっかり認識を合わせる**ことで、無駄な作業・コストの発生を防ぎ、**効率的な採用活動**を実現します。

2

採用活動の進捗を測る基準に

採用活動の進捗を測るためには、**基準となる計画が必須**です。
計画と実態に乖離がないかを定期的にチェックし、**方向性**の見直しをすることができます。

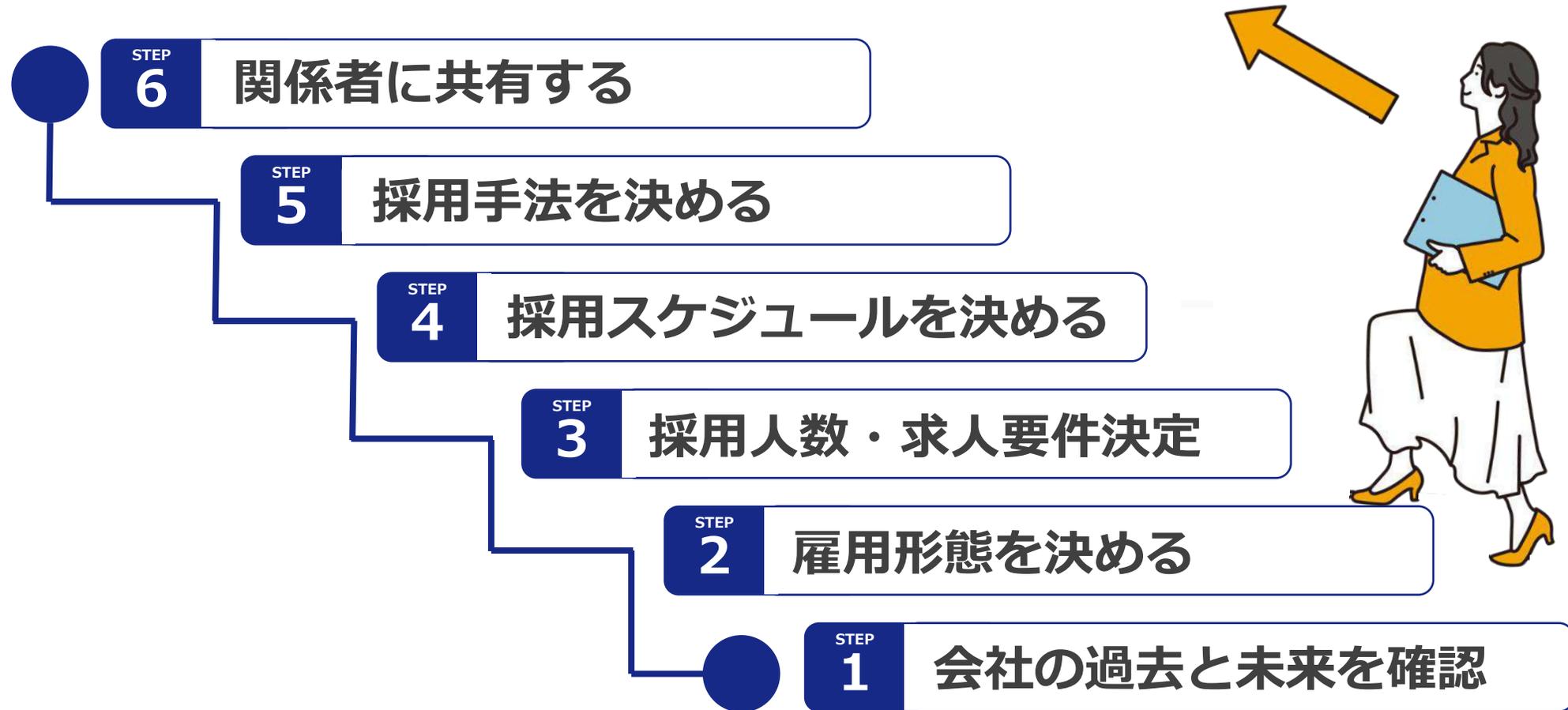
3

課題の発見と改善

②で計画と実態が違っていた場合、**課題を発見し対応**しなくてはなりません。
その際、**基準となる計画があれば**、それをもとに課題をクリアにし改善することができます。

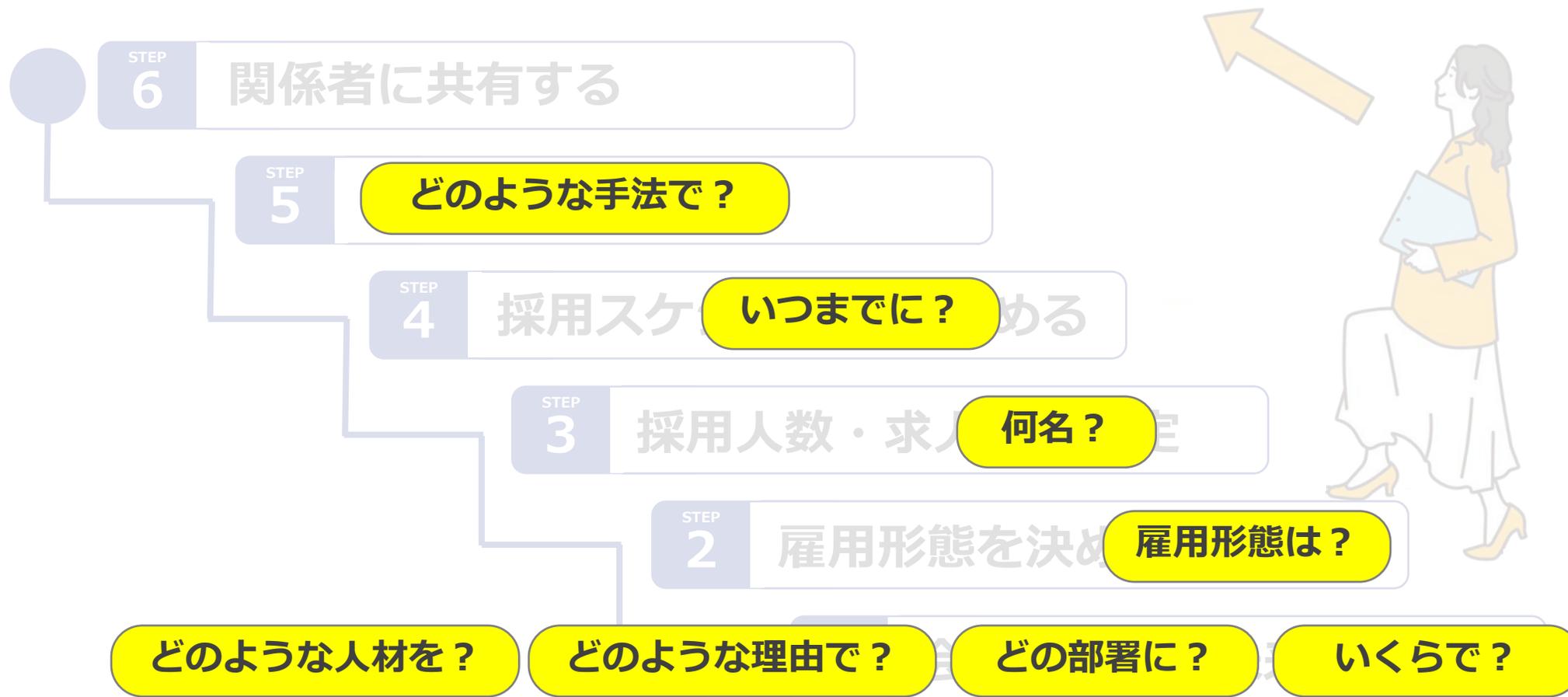
採用計画の6ステップ

採用計画は、以下の6ステップで立てていきます。



採用計画の6ステップ

6ステップを言い換えると、このようになります。ステップ1が最も検討事項が多いです。



採用計画を立てた後は…

定期的な見直しをすべし！！



チェックするポイント

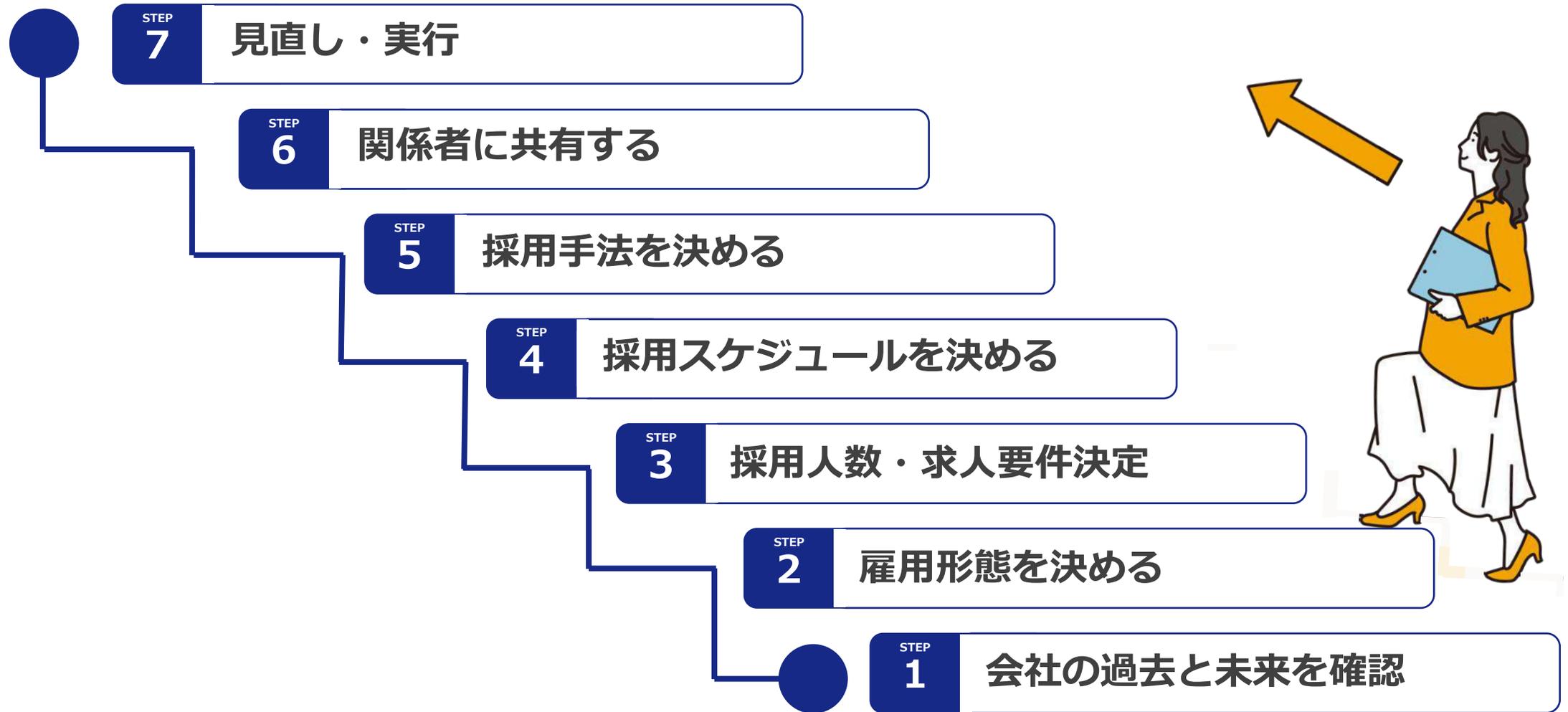
見直しの際にチェックするポイントは主に6点です。

- ✓ **進捗の確認**（計画通りに進んでいるか？）
- ✓ **進捗が悪い場合どうリカバリー**するか？
- ✓ **ターゲット**は取れているか？
- ✓ **歩留まりが低下**する箇所がなかったか？
- ✓ **無駄なコスト**はなかったか？
- ✓ **内定辞退の理由**を把握できているか？



採用計画まとめ

採用計画を立てた後の見直し・実行まで含めると、7つのステップが必要ということがわかります。



採用計画を取り巻く課題

採用計画を立てその計画通りに採用を実施するのが理想ですが、現実として採用担当者には以下のような課題があります。採用計画は立てることが目的ではなく、よりよい採用を実現することが目的のため、絵にかいた餅にならないように、しっかりと実行力も確保する必要があります。

① ノウハウが足りない

採用課題がふわっとしていて、自社の課題を正確に把握できているか自信がない。採用において迷子になっている感覚があり、プロと壁打ちしたいと考えている状態。

② 工数が足りない

施策やアプローチの数を確保しなければ求職者に届かない市況感（売り手市場）。つまり採用計画を立てる段階から「数」を重要視した計画になる。計画通りに進める場合は「数」が必要になるが実際問題手が足りない。

採用計画を取り巻く課題

ノウハウと工数が足りないという場合、解決策として思い浮かぶのは採用コンサルティングと採用代行だと思います。両者の違いは以下の通りです。「知識だけ貸してほしい！」という人は採用コンサルティング、「知識も工数もほしい！」という方は採用代行が向いているでしょう。

	採用コンサルティング	採用代行
採用戦略などのアドバイス	 上流から下流まで相談可能	 会社によっては代行業務と一緒に依頼可能
採用業務などの代行	 一部対応可	 さまざまな採用業務を代行する

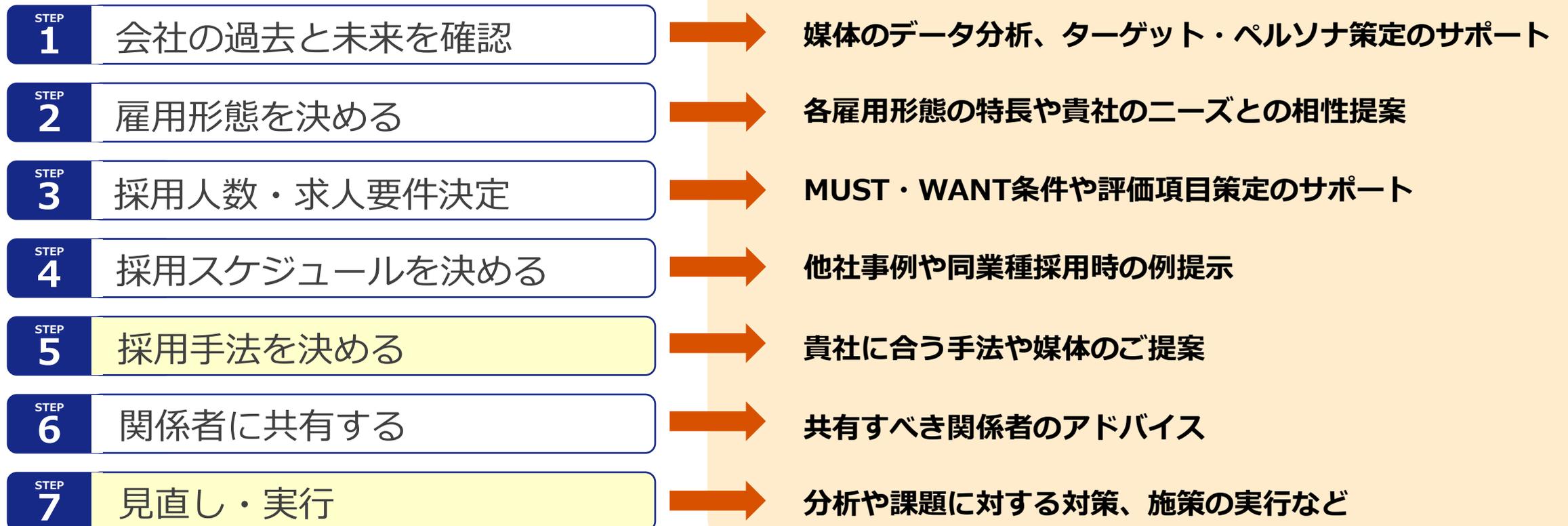
採用代行で依頼できること

採用代行で依頼できること

採用代行で依頼できる内容はさまざまです。以下は一例ですが、ステップ5と7をメインに色々なサポートを受けることができます。

採用計画のタスク

採用代行に依頼できること



採用代行で依頼できること

採用計画以外の部分でも、以下のような業務の依頼が可能です。

母集団形成・応募者対応

- 媒体選定
- 受け皿の作成
- 求人票作成
- スカウト文作成
- スカウト文送信
- 面接日程調整
- 面接促進コール
- リマインドメール
- 応募者対応・管理
- スクリーニング
- 合否通知 など

サポート業務・その他

- 媒体情報集め・比較
- 市場情報のご提供
- 分析レポート
- 採用戦略のご提案
- 適性検査の管理
- エージェント管理 など

年間採用計画×採用代行 実際の活用事例

基本データ

ネオキャリアが支援させていただいたお客さまの基本情報です。

 業界

通販

 勤務エリア

千葉県

 採用人数

120名

 募集職種

オペレーター

 課題

#初めての採用
#戦略が練れない
#人手が足りない

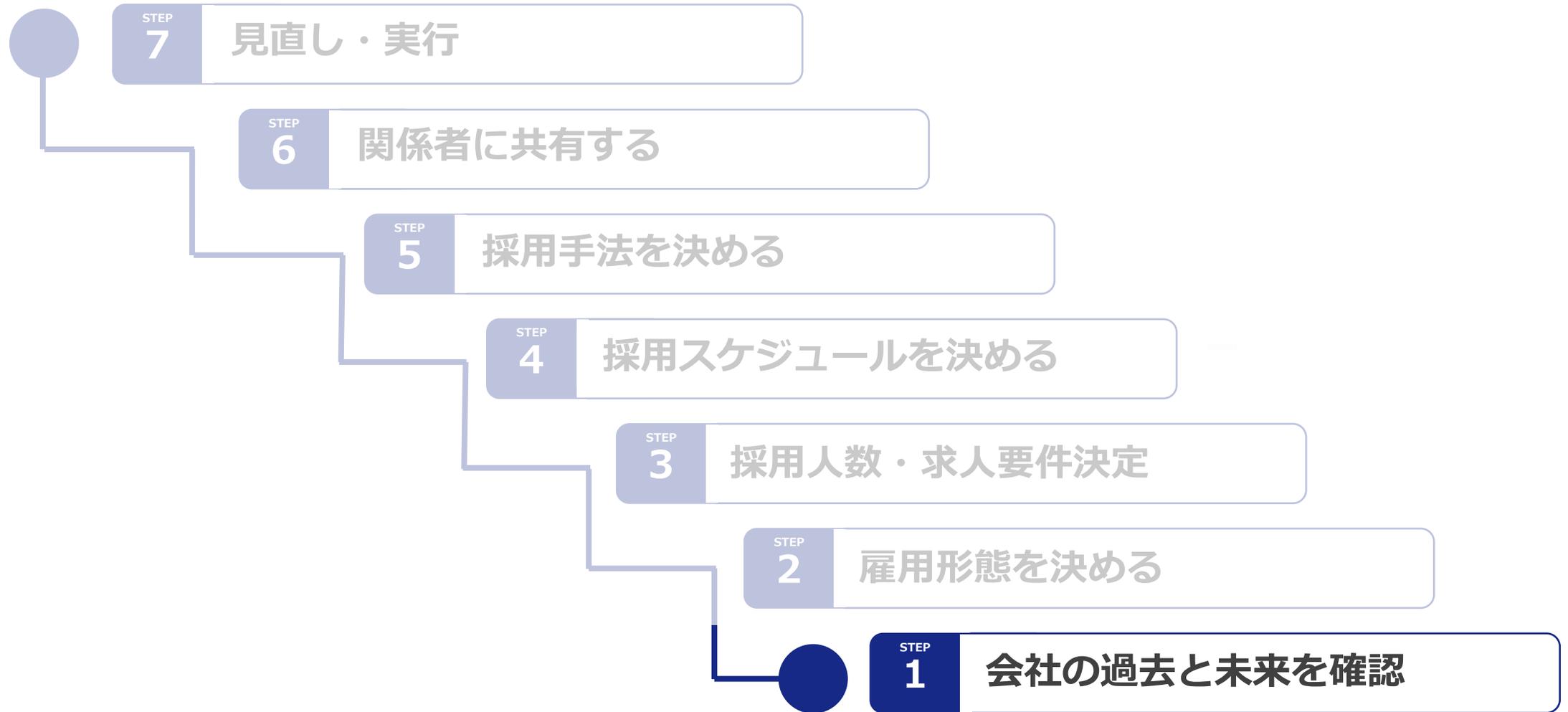
 利用サービス

アルバイト採用代行
面接業務代行



①会社の過去と未来を確認

まず、ステップ1の「会社の過去と未来を確認」で何をさせていただいたのかをご説明します。



① 会社の過去と未来を確認

評価表を利用しターゲット・ペルソナ作成も実施しました。

ターゲット・ペルソナ作成

株式会社		面接評価シート		面接日	年	月	日
応募者 (ふりがな)		面接官 (氏名)		年齢			
応募者 (氏名)		応募経路					
応募者属性	業界経験: 有・無 マネジメント経験: 有・無 正社員経験: 有・無	希望勤務地					
WEB一次面接 評価項目		評価基準	評価	メモ			
コミュニケーション 第一印象	清潔感・アビアランス		○				
	マナー		X				
	視線		X				
	表情・声量		○				
	コミュニケーション		○				
評価項目	評価基準		評価 10.0満点	ウェイト	評価点	メモ	
志望度	志望動機						
スキル	技術力						
	成長性						
パーソナリティ	行動力	実行力					
		問題解決力					
		マネジメント力					
	思考力	創造力					
		発想力					
		論理性					
合計			点			合格・保留・不合格	
転任理由							
転任の選考状況							
・ 選考中企業数: 社							
・ 希望業界/職種:							
・ その他補足:							
次回担当者への申し送り事項							

評価表を利用し、各項目で「どういう答えは○なのか？」を確認し明らかにしていく。
そうすることでターゲット・ペルソナの像がだんだんと浮かび上がってくる

志望度・スキル・パーソナリティにあわせて評価ウェイトを設定
※評価ウェイト比率をペルソナごとに設定



②雇用形態を決める

次はステップ2の「雇用形態を決める」です。



②雇用形態を決める

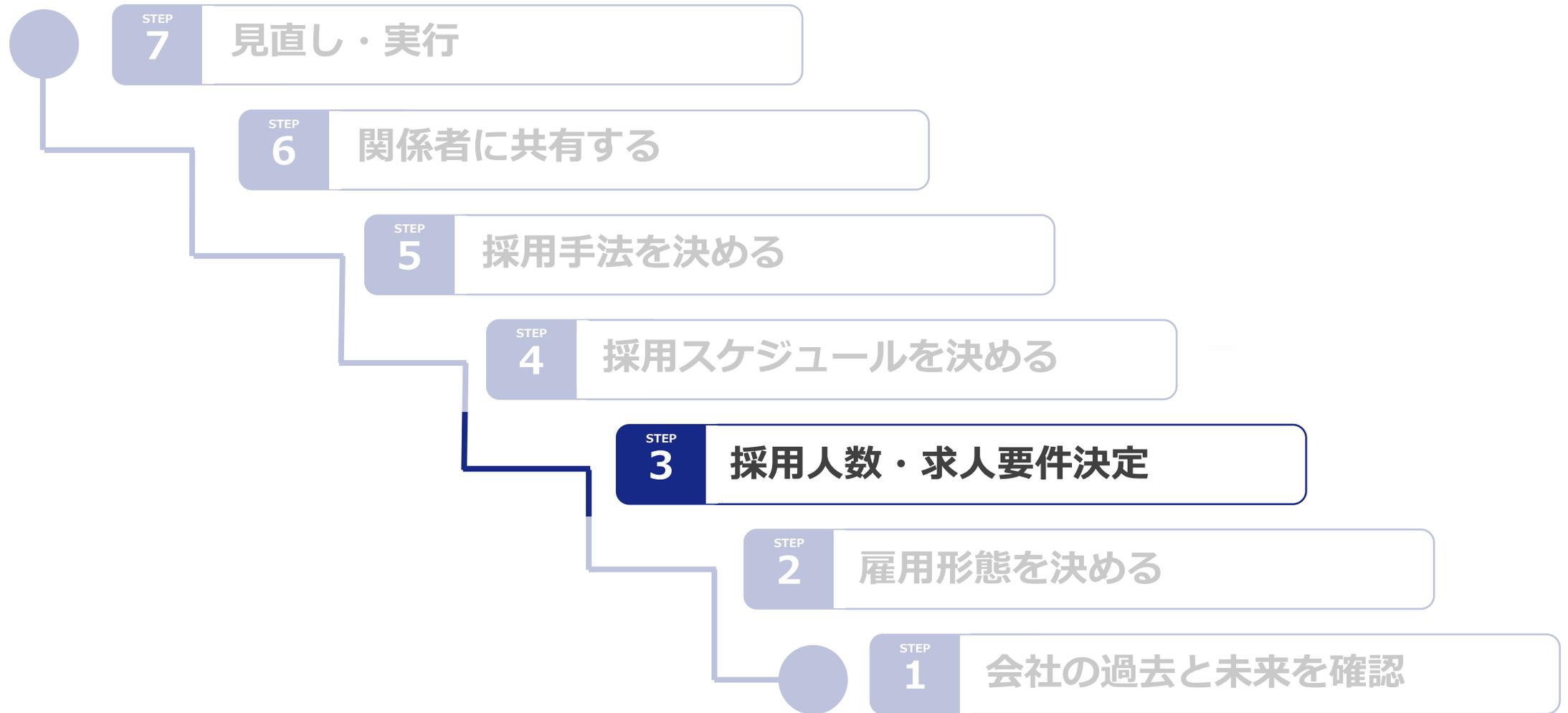
ステップ1で設定したターゲット像や戦略をもとにアルバイトを選択しました。

シフト調整がしやすい、仕事の繁閑に合わせて人の量を調整したい、自社社員がよいという条件だったため今回はパートタイム・アルバイトを選択。

	正社員	契約社員	パートタイム アルバイト	派遣社員	出向・転籍	請負社員	アウトソーシング
企業特殊性	○	△	△	△	○	△	△
採用難易度	×	△	○	○	○	○	○
ロイヤリティ	○	△	△	×	△	×	△
業務の繁閑に応じた 雇用調整	×	△	○	○	△	○	○
コスト	×	△	○	○	×	○	△
直接の指揮命令	○	○	○	×	○	×	○

③採用人数・求人要件決定

次は採用人数・求人要件決定です。



③採用人数・求人要件決定

今回、新しくコールセンターを設立し、架電業務をするという内容だったため、必要な業務量に応じた人数を採用目標人数としました。

1

財務アプローチによる算出方法

利益を出せるように要員を算出するアプローチ
目標利益に対して必要な人員数を算出します

2

業務量アプローチによる算出方法

発生する業務量をこなせるようにするアプローチ
実際の業務量に対してさばける人員数を算出します

3

戦略アプローチによる算出方法

企業の投資を考慮して、経営判断によって決定するアプローチ
投資予算から必要な人員数を算出します

キャンペーンやCMなどの打つ回数から
必要対応人数を割り出し、採用目標人数を決定



③採用人数・求人要件決定

求人要件の決定においては評価項目を作成し、ターゲット条件のほかにも「どの項目が何点であれば採用か、3点は具体的にどんな人か」というすり合わせをおこないました。

評価項目の策定

大項目	中項目	詳細	5段階評価	根拠
第一印象	表情・姿勢	表情は明るいか	4	
		姿勢がよいのか	5	
コミュニケーション能力	聴く力	相手の話をきちんと聞いて理解しているか	3	
		必要に応じてうなずきや相槌を打ち、確認する姿勢が保たれるか	4	
	話す力	質問時に聞くべき部分で話しているか	4	
		質問の趣意が読み、質問に合った内容が返答できるか	4	
		相手の話がまとまっており、内容をまとめる力が保たれているか	5	
		「はい」「そうです」と聞かれないか	3	
行動	積極性	自ら質問するなど、意欲や意気について積極的に理解しようとしているか	2	
	協調性	グループワークで役割を担うなどコミュニケーションが円滑に取れているか、議論が円滑に進んでいるか	3	
思考力	論理的思考	話を円滑に理解できているか	4	
その他	向上心	仕事を定めて実行している、またはその姿勢があるか	2	
	知識	専門知識・経験がある（コールセンター経験者が好む、候補者の経験レベルも考慮）	2	
	セールスマインド	販売志向の意識がある（商品やサービスの魅力を伝える意識がある）	4	
	ビジネスマナー	言葉遣い、振る舞いなど、応募者としての振る舞いがグループワークに問題ないか	4	
合計			58点/85点満点	

評価項目

=ペルソナ

- ・ コミュニケーションスキル
- ・ 主体性
- ・ 協調性
- ・ 課題発見力

1 ● ● ● ● 5

3点は具体的にどんな人なのか？

- 1…顔を合わせる意識がない
- 2…あまり笑顔がないが顔を合わせる意識がある
- 3…時折笑顔を見せる
- 4…常時明るかった
- 5…非常に明るかった（何日たっても忘れられない）

④採用スケジュールを決める

次は採用スケジュールです。



④採用スケジュールを決める

入社後の研修のスケジュールも加味し、採用や面接のスケジュールを組んでいきました。

スケジュール作成

研修のスケジュールを考慮し、面接日程を調整した

	4月1週目	4月2週目	4月3週目	4月4週目	5月1週目	5月2週目	5月3週目	5月4週目	6月1週目	6月2週目	6月3週目	6月4週目
候補者A	面接					研修						
候補者B	面接					研修						
候補者C	面接					研修						
候補者D		面接				研修						
候補者E		面接				研修						
候補者F		面接				研修						
候補者G			面接			研修						
候補者H			面接			研修						
候補者I			面接			研修						
候補者J			面接			研修						
候補者K			面接				研修					
候補者L			面接				研修					
候補者M				面接				研修				
候補者N				面接				研修				

面接後のジャッジに1週間ほどかかるとして…
まだ来週の研修案内できるけど、現状の合格率から
見るに、来週の研修は埋まりそうだな…
再来週の研修を案内しよう



⑤採用手法を決める

次にステップ5の「採用手法を決める」です。



⑤採用手法を決める

非常にたくさんある媒体の中から、お客さまの課題に合った媒体を5つ選定し、それぞれの強みや採用状況に合わせて運用を調整しました。

媒体選定

媒体名	特徴	選定理由・意図
タウンワーク	全国媒体で圧倒的知名度。月間PV数は求人媒体の中で最も高く10代～70代まで幅広いユーザーが見ている。	幅広い年代や希望シフトを持った人材の母集団形成
マッハバイト	ユーザーの約66%が10～20代。	早朝・夜間シフトを集めるほか、会社に通える範囲内をエリアターゲットとして広範囲に訴求する
求人ジャーナル	手軽に手に取れる折込チラシ。目に留まりやすいサイズ。	近隣に住むユーザーからの母集団形成をする
しゅふJOB	応募者の約9割は女性、正社員経験のある主婦は75%とスキルや対応力の高い主婦が集まっている。	勤務地周辺がファミリータウンのため、日中働ける主婦層を集める
Indeed	求人サイトではなく求人版の検索エンジン。使用される検索軸は「キーワード」×「勤務地」が多い。	夕方以降のシフト希望の人材募集及び幅広い母集団形成

⑤採用手法を決める

ネオキャリアが過去支援させていただいた企業さまのデータをもとに、予想応募数や採用予定人数のシミュレーションを実施。どの媒体からどれだけの人数が見込め、採用単価はいくらになるのかを事前に算出しました。

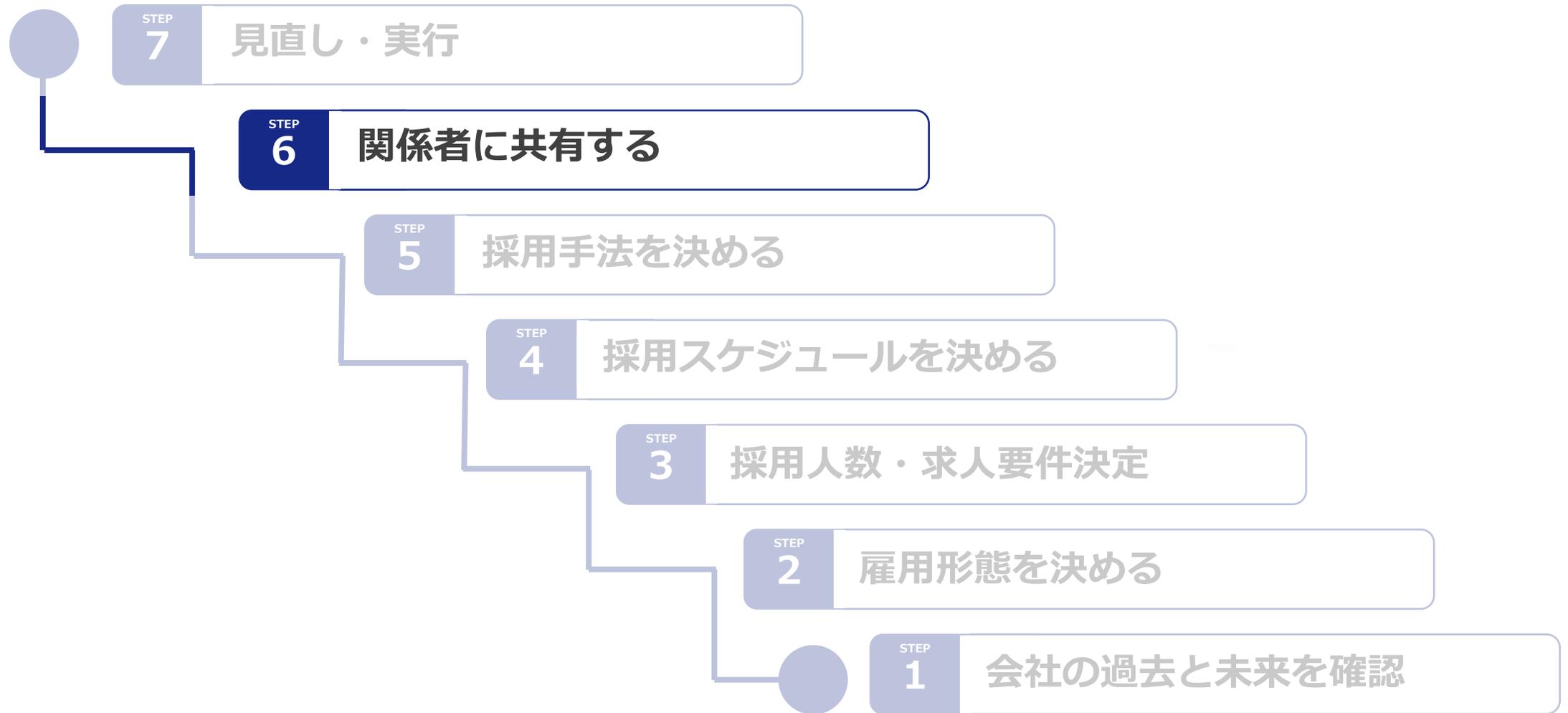
媒体選定

プラン①8週間					応募数		応募単価		採用予定人数		採用単価	
媒体	プラン	金額	週数	枠数	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX	MIN	MAX
タウンワーク			9	1								
タウンワーク			8	1								
マッパバイト			8	4								
求人ジャーナル			5	1								
しゅふJOB			4	1								
しゅふJOB			4	1								
しゅふJOB			-	1								
合計			合計									

※求人ジャーナルは紙面2週間・WEB4週間掲載となります。

⑥関係者に共有する

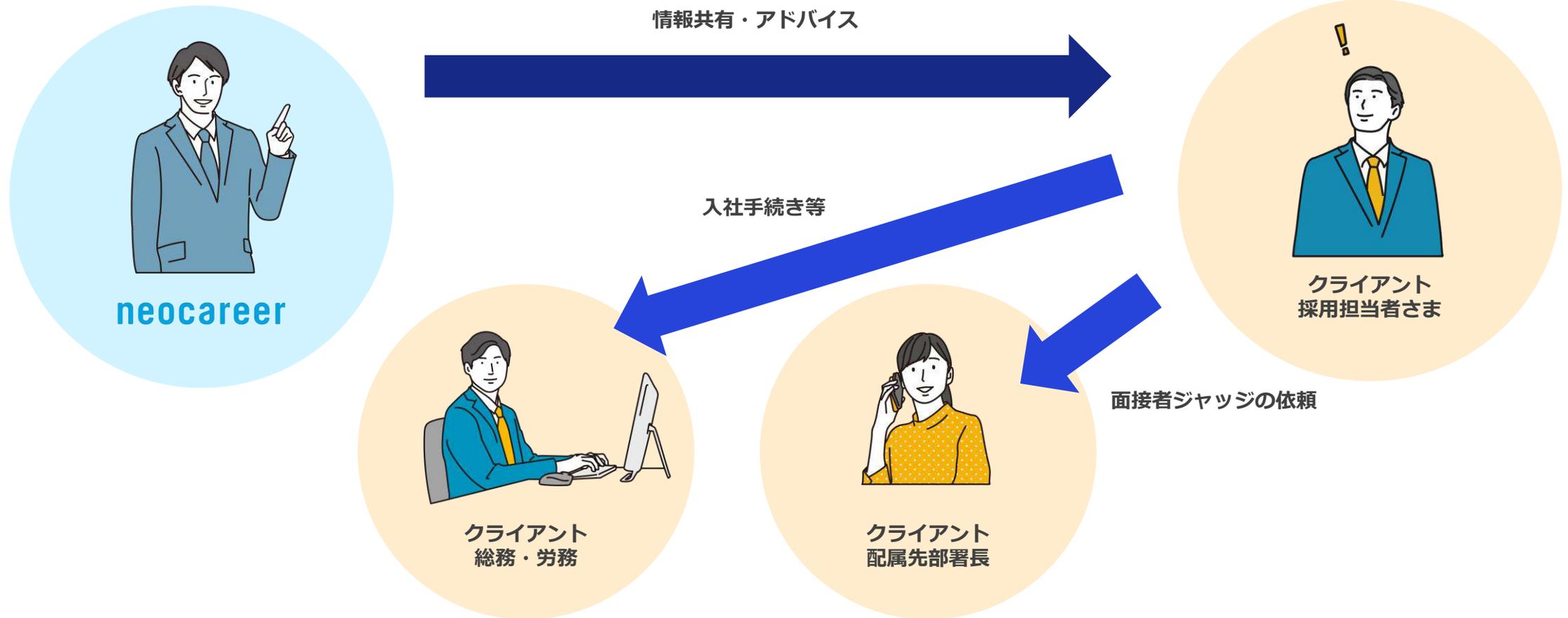
次に関係者への共有です。



⑥関係者に共有する

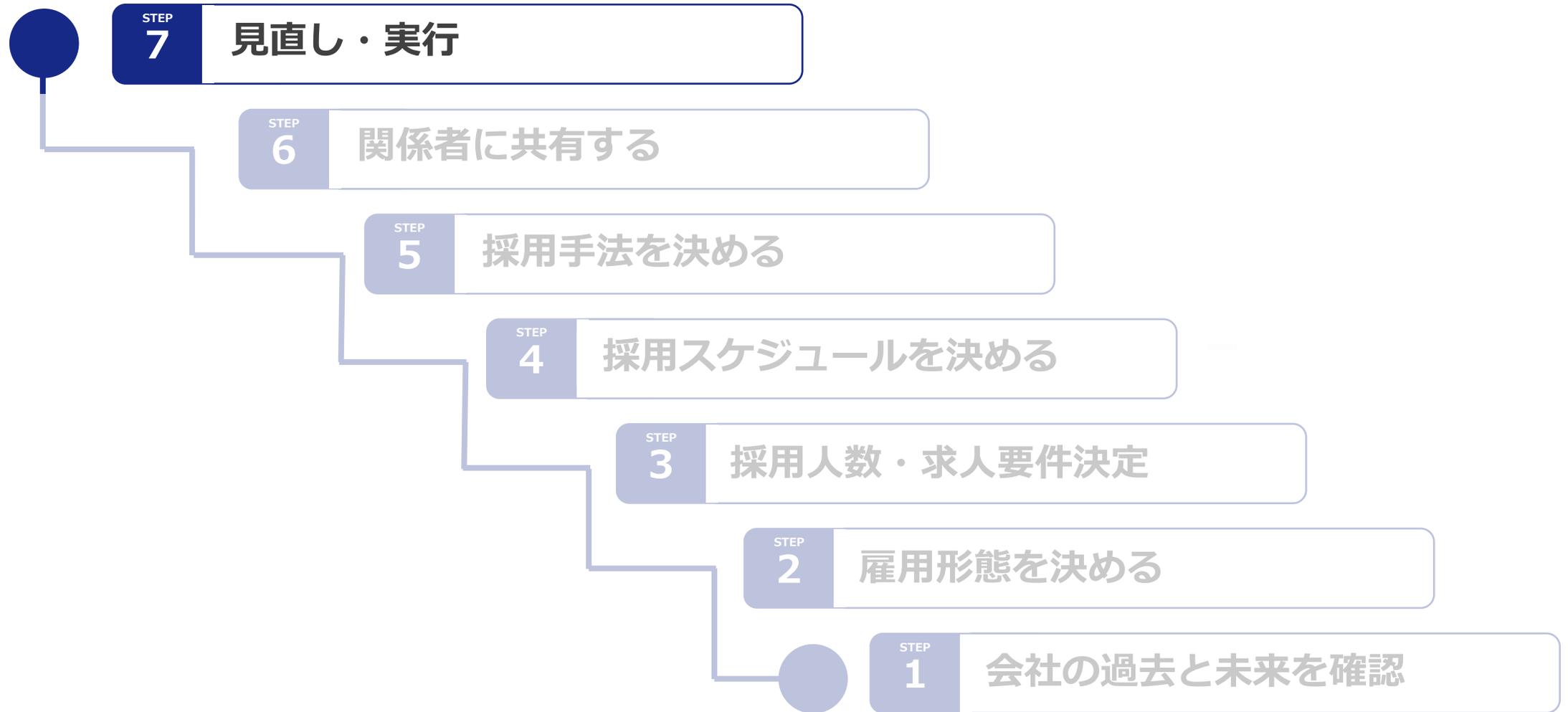
情報共有が必要な関係者への連絡のアドバイスやリマインドなどを実施しました。

情報共有・アドバイス



⑦見直し・実行

最後に、見直し・実行フェーズです。



⑦見直し・実行

週に1回15分～の打ち合わせを実施。各数字を見て課題と対策を話し合うほか、ブレストなども実施し意見を出し合いました。

PDCAを回す

面接誘導率を上げたいな…
求職者にとって何がネックになっているんだろう？

自分が応募者だったとしたら…
応募してから3日以内に履歴書を出さなきゃいけない
というのがつらいかも…
何か履歴書を簡単に出せる仕組みづくりや
ツールの導入は検討できないかな？

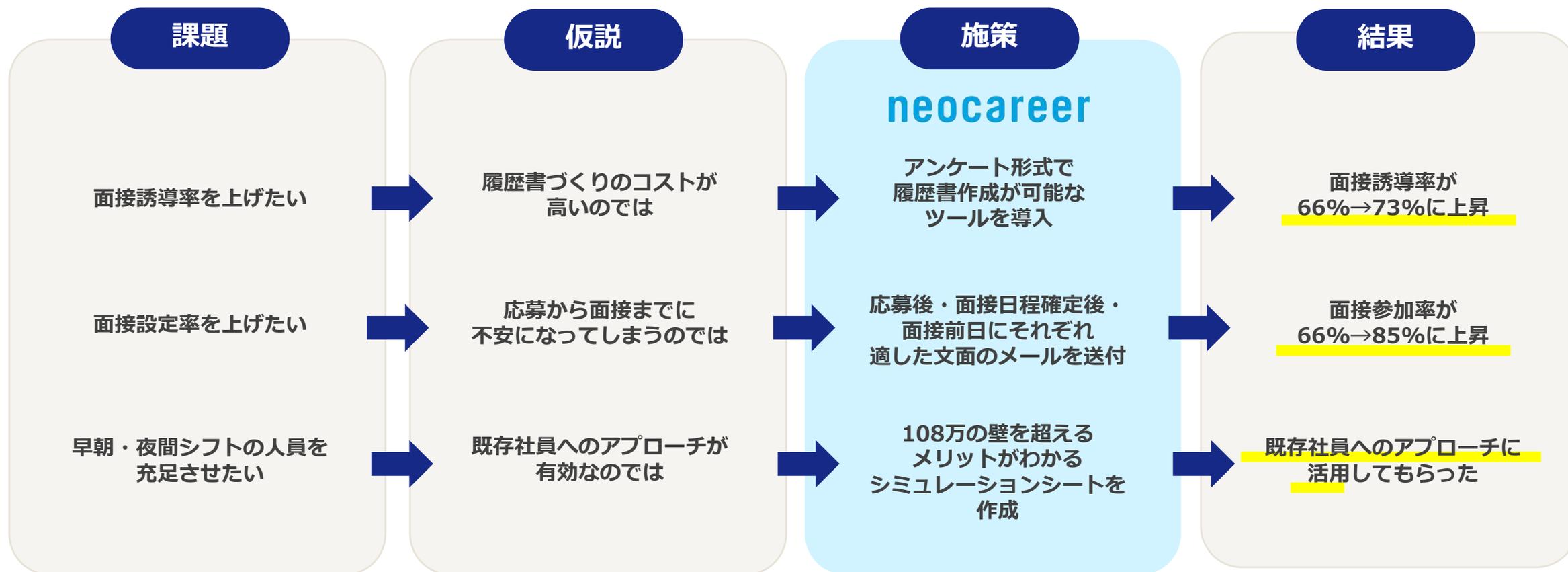
日中のシフトに比べて早朝・夜間の人手が足りない。
どうしたら充足するのかな？
媒体を変える？求人票の書き方？
それとも面接でのより詳細なヒアリング…？

面接でのヒアリングは今まで以上に強化しましょう。
あとは採用だけでなく、既存社員へのアプローチも
重要です。コールセンターでは既存社員にシフトを
相談する方が、シフトの問題は解決に向かうことが
多いんですよ！

⑦見直し・実行

その打ち合わせで出た課題に対し、求職者目線で仮説を立て施策を実行しました。

PDCAを回す

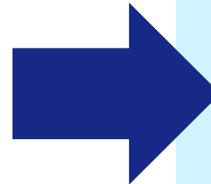


⑦見直し・実行

その他にも採用ノウハウを生かした採用フローの構築を実施しました。

施策を実行する

今までオペレーターを採用したことがないから、
採用スキームの構築ができていない。
追いかける**タイミング**や**すべきタスク**が
何かわからない、日程調整はどのようにやると
効率がいいんだろう？



今までの案件でためたノウハウを反映した
各案件ごとの**フロー図**（オペレーションルール）
を作り、**タスクが漏れない仕組み**を構築。



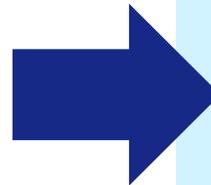
neocareer

⑦見直し・実行

面接の時間が取れないという理由から面接業務代行もご利用いただきました。

施策を実行する

面接は時間が取れないから代行をお願いしたい。
いい面接をすることはもちろん、採用するか否かの
判断ができる情報をしっかりと聞き出してほしい。



質の高いオペレーターを採用し、
クライアントの一員として情報をインプット。
作り込んだトークスクリプトと丁寧な対応で
「これほどまでは自社で対応できない」という
お褒めのお言葉をいただく。



neocareer

⑦見直し・実行

面接業務代行においては、以下3つのこだわりを持って運用をしています。

1

採用へのこだわり

ライスワークではなく**ライフワーク**として働ける
採用実務経験者を採用している

2

解像度へのこだわり

クライアントの一員として動くために競合情報などをインプットし
「**求職者からクライアントがどうみられているか**」を解像度高く想像し
面接業務対応を実施

3

面接スキルへのこだわり

ロールプレイングにて、**採用するか否かの判断ができる情報をいかに
引き出せるか**のトレーニングをし、**管理者の合格**が出てから
面接業務代行をおこなう

結果

採用単価5万円を目指していたところ、

採用単価 **4万円代** で採用目標人数達成！



採用代行を利用する際の流れ

採用代行を利用する際の流れ

STEP 01



打ち合わせ

- ・現状把握／課題抽出／原因分析
- ・必要ボリュームの確定
- ・予算感の共有 など

STEP 02



体制設計構築

- ・対応者選定
- ・アサイン時期の確認

STEP 03



ご提案

- ・御見積書提出
- ・業務管理者と事前面談

STEP 04



ご契約

- ・発注メール送付
- ・基本契約書／個別契約書の締結

STEP 05



キックオフ

- ・キックオフMTG
- ・オペレーション・フローの再確認
- ・採用要件／採用基準のすり合わせ
- ・評価シートのカスタマイズ&共有
- ・FAQ作成 など

STEP 06



稼働前確認

- ・面接同席
- ・ロープレ・OJTなど

STEP 07



日程調整

- ・応募者さま⇒貴社⇒ネオキャリア
- ・ネオキャリア⇒貴社⇒応募者さま

STEP 08



事前準備

- ・URL送付
- ・レジュメの読み込み
(質問内容／懸念点／評価点)

STEP 09



本稼働

- ・面接業務代行実施
- ・フィードバック記入⇒ご納品
- ・評価シートの改善提案
- ・反省会 など

neocareer RPOの強み

CHECK!

人材総合会社
である

CHECK!

1年間で
10000社以上^{*}の
取引がある

CHECK!

戦略など
上流工程から
任せられる

CHECK!

SVなどが所属
するセンターは
自社運用

CHECK!

RPOは貴社の
採用専門チームを
結成して対応

CHECK!

エンジニア採用は
エンジニア経験者^{在籍}の
専門チームを完備

※ネオキャリアグループ全体の2021年10月～2022年9月までの採用支援実績累計

費用

ご要望に合わせてカスタマイズして御見積をご提出します。ご予算に合わせて調整も可能です。
以下は料金例になります。

基本パッケージD (応募～2次面接)	中途採用 月間50件応募	中途採用 月間150件応募	中途採用 月間300件応募
3ヶ月	月額32万(税別) 期間合計96万	月額52万(税別) 期間合計156万	月額80万(税別) 期間合計240万
6ヶ月	月額31万(税別) 期間合計186万	月額51万(税別) 期間合計306万	月額79万(税別) 期間合計474万
12ヶ月	月額30万(税別) 期間合計360万	月額50万(税別) 期間合計600万	月額78万(税別) 期間合計936万

※初期費用：別途150,000円 ※算出条件：管理媒体3媒体、職種数5職種として算出。(2024年3月現在)

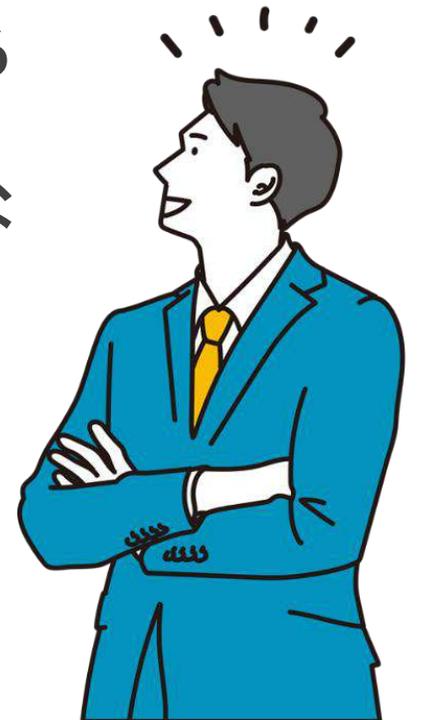
体制図

チーム制を取っており、BCP対策をしながら膨大な量をさばきます。また自主的に考えて動くメンバーが多く、採用をよりよくする提案をおこなっています。



まとめ

- ✓ 採用計画＝経営戦略！採用活動の土台をしっかりと固める
- ✓ 採用計画の目的は立てることではなくよりよい採用を実現すること
- ✓ 採用代行は採用コンサルティングと違い実行力も得られる
- ✓ 採用計画を立てる際にも採用代行は活用でき、さまざまなサポートを受けられる



株式会社ネオキャリアについて

会社概要

2000年に設立。設立より20年以上がたち、3,000名を超える規模に成長。
リーマンショックを転機に事業の多角化をおこない、事業構造を変化させながらさまざまなサービスを展開し、成長し続けている。

会社名	株式会社ネオキャリア (NEO CAREER CO., LTD.)
設立年月日	2000年11月15日
本社所在地	東京都新宿区西新宿1-22-2 新宿サンエービル 2階
代表番号	03-5908-8005
連結従業員数	3,887名 ※2024年2月29日時点
代表者	代表取締役社長 西澤 亮一
資本金	100,000,000円
事業内容	人材事業、ヘルスケア事業、グローバル事業他
許認可	一般労働者派遣許可 許可番号 派13-070366 有料職業紹介事業許可 許可番号 13-ユ-070309 プライバシーマーク認定 10860758(09)

Recruitment Process Outsourcing

■ アウトソーシング事業を開始して**18年の実績**

アウトソーシング事業としては、老舗の分野に入ります。

■ **カスタマイズ可能な設計**

企業さまのニーズ合わせた幅広い業務支援が可能です。

採用業務だけでなく、自社センターを活用し、
営業支援・事務・バックオフィスなどの代行をおこないます。
また、国内最大手の請負社数実績から生まれた、
豊富な業務経験がネオキャリアの強みです。
ニーズのほとんどに応えることが可能です。

■ **チーム制による手厚いサポート**

1チーム2-3名体制をとっています。全ての業務において
ダブルチェックを実施することにより、ミスを防いでいます。

■ **自社内コールセンター**

貴社のアウトソーシング担当が不在の場合も、
入電を取り逃すことはありません。

また、対応品質にも力を入れて取り組んでいます。

■ **強固なセキュリティレベル**

プライバシーマーク取得。個人情報の保管など
厳重に管理しています。

主なサービスラインナップ

コンセプトワーク・サポート

■ 採用プロジェクトマネジメント

予算管理、タスク管理、進捗管理など、採用担当者が実施している業務を代行します。

■ 採用ターゲット設定

「貴社で活躍する人材像」を紐解き、社内で共有できる形へ落とし込みます。

■ 採用ブランディング

ターゲットに響くメッセージの打ち出し方、コンテンツの設計をおこないます。例えば会社説明会のコンテンツやフォロー方法をご提案します。

■ 採用フロー構築

ターゲットとなる人材を採用するためのフローをご提案します。

■ 面接基準構築

面接の基準や方法を平準化できる方法をご提案します。

採用実務サポート

■ 採用事務局代行

母集団形成～説明会および各種面接への動員をおこないます。貴社の採用フローに合わせた業務設計をおこなうと共に、貴社の視点を共有し、応募者とのコミュニケーションを推進します。

■ 説明会・インターンシップ運営

会社説明会や筆記試験の運営代行をおこないます。合同説明会やインターンシップの代行も可能です。

■ 書類選考・面接代行

ターゲット人材のスクリーニングや1次面接の代行を実施します。

■ 採用ツール制作

口頭や紙では伝わりにくい貴社の魅力を映像やホームページなどのツールに落とし込みます。また、採用課題解決に向けた最新の採用ツール活用もご提案します。

サービスセンター拠点



ネオキャリア福岡センター

- ・あらゆる業務に対応できるセンター
- ・主にアウトバウンド業務や呼び込み電話などの業務が得意
(サービススタッフ 約220名)



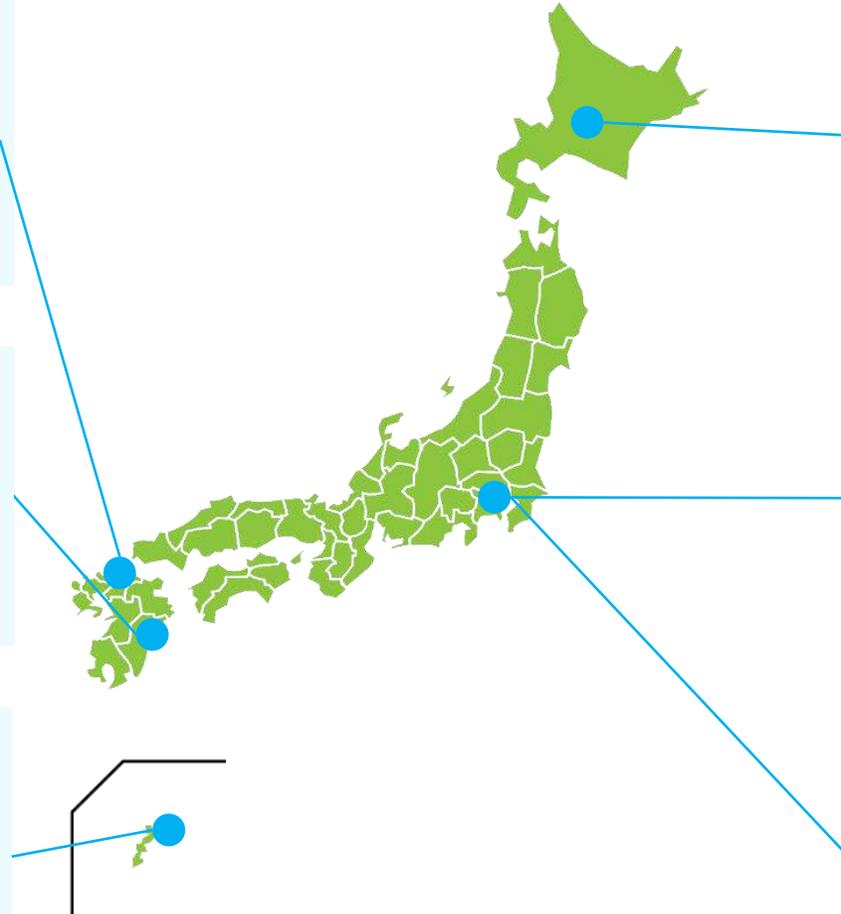
ネオキャリア宮崎センター

- あらゆる業務に対応できるセンター
- ・特にお客さまごとにカスタマイズが必要な業務を担当します。
(サービススタッフ 約240名)



ネオキャリア沖縄センター

- ・あらゆる業務に対応できるセンター
- ・主にインバウンド業務を担当。
(サービススタッフ 約50名)



ネオキャリア札幌センター

- ・インバウンド業務中心のセンター
- ・特にお客さまごとにカスタマイズが必要な業務を担当します。
(サービススタッフ 約100名)



ネオキャリア新宿センター

ネオキャリア新宿サテライトオフィス
新宿モノリスビル

- ・あらゆる業務に対応できるセンター
- ・特にお客さまごとにカスタマイズが必要な業務を担当します。
(サービススタッフ 約60名)



BPO営業 運営統括

ネオキャリア新宿本社 サンエービル

戦略コンサルタントがお客さまの課題解決に向けて、プランニングおよびサービス提供をおこなってまいります。

お問い合わせ先

★詳細や料金につきましては下記からお気軽にご相談ください！無料見積もりします！

お問い合わせはこちらから

株式会社ネオキャリア
BPO事業部

東京都新宿区西新宿1-22-2 新宿サンエービル4階

TEL : 03-5908-8447

E-mail : rpo_marketing@neo-career.co.jp