

株式会社イーストアンドウエスト
代表取締役 手塚 賢一 氏



株式会社イーストアンドウエスト

人事に求められるリスクマネジメント ～企業を守る採用前調査の重要性と、サービスを見極めるコツ～

労働人口の減少による人材不足、DXの進展でさらに激化するIT人材の採用競争、そしてコロナ禍によるリモートワークへのシフトなど、採用市場は目まぐるしく変わっています。また、近年は企業イメージやブランドを維持し安定的な経営を行うため、コンプライアンスへの意識強化や不祥事を未然に防ぐリスクマネジメントが求められるようになりました。特に採用においては、オンラインへのシフトにより多様な人材へのリーチが可能になった一方で、その見極めはますます難しくなっています。

こうした状況のなかで、人事は採用におけるリスクマネジメントをどのように行えばいいのでしょうか。注目を集めているのは、内定前に候補者の経歴や人物像などを確認する採用前調査です。今回、「バックグラウンドチェック」「リファレンスチェック」といった採用前調査サービスを提供する、株式会社イーストアンドウエスト 代表取締役 手塚氏に、採用前調査の位置付けや重要性について話を伺った。(以下：敬称略)

採用前調査は、公正な選考と企業防衛につながる

——採用選考の過程で行われる「バックグラウンドチェック」「リファレンスチェック」の概要について教えてください。

手塚：バックグラウンドチェックは、履歴書や職務経歴書の内容が本人の経歴などと相違がないのか、どのような勤務態度だったのか、反社会的勢力との関わりがないのかを、本人の同意を得たうえで確認します。企業がその人材を採用しても問題ないのかをスクリーニングする位置付けですね。



リファレンスチェックは、前職の上司や同僚など候補者本人が指定した人にインタビューを行い、候補者の仕事ぶりや能力などについて確認します。候補者と懇意にしている相手が多いため、長所について細かく聞くことができます。

——採用前調査を行うことは、企業にとってどのようなメリットがあるのでしょうか。

手塚：ひとつは、情報の正確性の担保です。企業が行う書類選考や面接だけでは、その経歴が本当なのかどうか見極めることは困難です。そこで、採用前調査を行うことで、正確な情報のもとでジャッジを行うことができます。

また、企業防衛のために活用されるケースも増えています。過去に犯罪や大きなトラブルを起こした経歴や、反社会的勢力との関わりなど、採用後に問題が発覚してしまうと企業イメージの棄損にもつながりかねません。また、代替わりの人材を採用するにはコストも時間もかかってしまいます。そこで、リスク回避のためにも事前に確認をしたいというお問合せをいただくことが増えています。

——コロナ禍によるニーズの変化はありますか？

手塚：コロナ禍による影響はあまりないと感じています。それよりも、企業のコンプライアンス意識の変化による影響が大きいですね。不適切な方法で情報収集を行うことは、今の世の中で許容されるものではありません。そのため違法性のない調査を行うにはどうすればいいのか、ご相談をいただくことが増えています。外資系企業では、以前よりバックグラウンドチェックは当たり前のこととして行われてきましたが、最近では国内企業でも本人の同意を得たうえで調査を行う動きが増加しています。

もうひとつは、採用市場の変化です。ビジネス環境が変化するなかで、企業は新しい取り組みを始めています。それに伴い、これまでとは異なる人材を採用する必要が出てきました。例えば金融業界では、これまで同業界内での転職がほとんどでしたが、昨今はM&AやDX人材など異業種の人材が求められています。業界内での転職であれば、横の繋がりでその人材の評判を聞くこともできましたが、異なる業界からの人材ではそれができません。そうした背景での活用もありますね。

「バックグラウンドチェック」と 「リファレンスチェック」、具体的に何を行うのか

——続いて、実際にどのような調査を行うのか伺います。まず、バックグラウンドチェックの具体的な内容について教えてください。

手塚：大きく3つのステップがあります。

1つ目は、経歴・職歴の確認です。経歴・職歴が提出された書類と相違ないのか、当社のシステムで個人情報厳格に保護したうえで、過去10年間の勤務先へ在職期間や職位、業務内容、退職理由などを確認します。

2つ目は、データ調査です。新聞報道や官報など10項目以上のデータを照会して、犯罪歴や破産歴などがないかをチェックします。また、当社が20年の歴史のなかで蓄積したデータとも照合します。気を付けているのは、情報の裏付けをしっかりと取ることです。例えばデータチェックの際、官報などの情報では過去の住所・氏名だけしか記載されていません。新聞では氏名と市区町村、年齢程度です。この情報が一致しているからといって、候補者本人であると決めつけてしまうのは早計です。誤った情報を報告することは、冤罪を生んでしまいます。そこで当社では丁寧に情報を分析して、本人か別人かを特定してご報告をしています。

3つ目は、以前の勤務先に対するヒアリングです。候補者がなぜ退職に至ったのか、勤務態度や職場でのコミュニケーション、勤怠の状況、仕事の能力などを当時の上司や同僚に伺います。候補者の業種やポジションによって、適切なヒアリング先を当社の長年の経験から定めたうえで、対象者の方に口頭で聞いていきます。裏付けを取することは、ヒアリングにおいても行っています。話を聞く中で候補者の悪い評判が出てきても、鵜呑みにはしません。1人だけの声では主観的な情報になってしまうため、信ぴょう性が薄いです。そのため、複数名に追加でヒアリングをして裏付けを取っています。

——リファレンスチェックはどのように行うのでしょうか。

手塚：候補者が指定をした上司や同僚の方に対して、15～30分ほど時間をいただいて口頭でインタビューを実施します。バックグラウンドチェックの3つ目と混同されることが多いのですが、バックグラウンドチェックは私たち調査員がヒアリングの相手を決めるのに対して、リファレンスチェックでは候補者が指定します。いわば、推薦人の

ような位置付けですね。そのため、良い面は強調されて、短所はあまり出てこないことが多いです。ただ、細かい情報を引き出すことができるため、候補者のスキルや能力をしっかりと保証するものとなります。そのため、高度専門職やある程度の役職の候補者に対して行うケースが多いですね。

当社では、回答をいただける方が本当に候補者の関係者であるのかも、事前に確認しています。

——インタビューを口頭で行っている理由をお聞かせください。

手塚：他の調査会社ではメールやWebアンケートのような形で行うところもあるようですが、当社ではWeb会議や電話など口頭にこだわっています。それは、相手の反応を見ながら質問項目を変えられるからです。例えば、「〇〇さんについて伺いたいのですが」と切り出した際に、相手の方の反応が好意的か、それとも少し棘があるのか、これは直接声を聞かなければ分かりません。そのため当社ではインタビューが得意な調査員が担当します。

もうひとつ、調査報告までのスピードを担保するためです。メールなどでは回答をいただくのに時間がかかってしまう可能性があります。口頭の場合はその場で情報を得ることができます。そして、採用競争が激化するにつれ、選考スピードも重視されるようになっていきます。採用前調査に時間がかかって内定を出すタイミングが遅れてしまうと、他の企業に良い人材を取られてしまいかねません。そこで当社では、ご依頼をいただいてから2営業日の間で調査報告を行っています。

採用前調査、活用のポイントと傾向

——バックグラウンドチェックは、どのタイミングで行うことが多いですか？

手塚：募集人数やポジション、職種によってさまざまです。大量採用をする場合は、内定を出すまでのスピードが勝負となるため、書類選考が終わった段階で行うことが多いです。一方、1つの枠に多くの応募が殺到するようなポジションの場合は、選考がある程度進んだ段階で行うこともあります。当社のバックグラウンドチェックは1人2万円という価格設定であるため、調査人数が多くてもご利用いただきやすいかと思います。

——バックグラウンドチェックやリファレンスチェックを実施するにあたり、候補者が辞退する可能性はありますか。

手塚：候補者の同意を得るタイミングで、一定の辞退があると伺っています。割合としては、50人のうち1～2人程度です。

ただ、バックグラウンドチェックでは候補者本人の同意があれば着手できるのに対して、リファレンスチェックは候補者が推薦者を複数名用意して協力いただく必要があります。時折、前職の上司や同僚との関係性があまりよくなく、リファレンスチェックの協力者が見つからないという候補者もいらっしゃいます。そのため、本人の同意のみで

行うことができるバックグラウンドチェックの方が、実施するハードルは低いと認識しています。

——バックグラウンドチェックの調査結果は、業界・職種による傾向の違いは見られるのでしょうか。

手塚：営業職や介護職、運転手などでは2割程度で何かしらの問題が発覚しています。大量に採用をする企業の場合は、3割ほど発覚することもあります。問題の具体的な内容としては、経歴詐称がどの業種・職種でもやはり多いですね。中途入社の場合、短期間で転職を繰り返すと不利になってしまうことを候補者も知っているため、転職回数を間引いて書類を出す頻度は高いです。それから、勤務態度、能力不足、意欲不足、金銭トラブルなどが続きます。

銀行員やコンサルタント、ITエンジニアの場合は、問題のある割合は比較的低いです。勤務期間の詐称や職位の相違、部下の離職率の高さ、ハラスメント、長期的な欠勤、能力不足といった問題の傾向があると感じます。また、稀にですが「こんなにキャリアがあるのにこんな問題があるのか」という方もいらっしゃいます。

企業としては、問題の有無をチェックすることはもちろんですが、経歴をちゃんと確認した上でオファーを出すという目的で活用されていることが多いと感じます。

——バックグラウンドチェックで何かしらの問題が発覚した場合、実施企業は候補者に対してどのように対応しているのでしょうか。

手塚：こちらは、企業の考え方によります。転職回数にあまり強くこだわらない業種の場合、転職回数を間引いていたことが発覚しても、問題を重視しないこともあります。「調査の結果、ここに相違がありました」と履歴書を修正させて、次の選考ステップに進める企業もあります。もちろん少しの相違も見逃さず、問題のある候補者は落とすという企業もあります。

質の高い調査サービスを見極めるには？

——バックグラウンドチェック・リファレンスチェックサービスを利用する際にはどのような観点で選ぶと良いのでしょうか？

手塚：「料金」「スピード」そして「調査の質」の3つです。

料金やスピードは調査会社のホームページに記載されているため、比較しやすいでしょう。しかし調査の質については、いくらホームページに美辞麗句が並べられていたとしても把握することは難しいです。そこで当社ではお試しで数名の調査を行い、実際にレポートを見ていただいた上でお取引を決めていただいています。

——調査の質は、何によって決まるのでしょうか。

手塚：最も重要なのは調査員の育成です。採用前調査は紋切り型で行うものではありません。業界・業種によってお客様のニーズも異なりますし、発生する問題の傾向も異なります。また、近年では反社会勢力に関する団体も、企業名や代表者の氏名を確認しただけで見抜くことは難しいです。そうしたスキルを身に付けた調査員でなければ、満足な調査をすることはできないでしょう。当社では、20年の歴史のなかで築いたデータベースやノウハウに基づき、調査員の育成に力を入れています。

——最後に、貴社が調査を行ううえでのスタンスやポリシーを教えてください。

手塚：経歴をしっかり確認することです。問題を見落とさないことは当然のことですが、良い結果も悪い結果も、その根拠も含めた情報をお届けするようにしています。ともすると調査会社は“あら探し”をして、悪い結果を求めたがる性質も持っています。

しかし、私たちがもし誤った情報を伝えてしまい、それが理由で不採用になった場合、候補者の人生を狂わせてしまいます。その候補者は、その仕事に就くために長年努力を続けてきたかもしれません。そして実施企業にとっては、自社にマッチする良い人材を採用する機会を損失してしまいます。その候補者が入社していれば、その企業はさらに成長していたかもしれません。だからこそ、私たちは情報の裏をしっかりと取り、正しい調査結果をお届けする使命があるのだと考えています。

株式会社イーストアンドウエスト 代表取締役 手塚 賢一 氏

警視庁にて勤務後、2003年に株式会社イーストアンドウエストを設立。採用前調査に特化した同社は、バックグラウンドチェックで国内処理件数4年連続1位(東京商工リサーチ調べ※2018年～2022年)を誇る。

