



RECRUITMENT CX COMMUNICATION

採用CXコミュニケーションとは何か

応募後のコミュニケーション品質が、採用の成果を左右する時代に

■■■ 経営支援

■ CONTENTS

目次

- 01 採用CXとは（おさらい）
- 02 日本の採用現場で起きている構造的な課題
- 03 「応募を集める競争」から「対応品質の競争」へ
- 04 データで見る連絡・対応の影響
- 05 採用CXコミュニケーションとは（定義）
- 06 採用CXコミュニケーションの4層体系
- 07 理論を機能させるポイント①「人とIT」の最適配置
- 08 理論を機能させるポイント②再現性の確保
- 09 理論を機能させるポイント③現場負荷の軽減
- 10 株式会社経営支援が提供できること
- 11 会社概要・お問い合わせ

■ WHAT IS CANDIDATE EXPERIENCE

採用CXとは（おさらい）

Candidate Experience（候補者体験）とは、応募者が企業の採用活動を通じて感じる「体験全体」を指します。応募者は求人情報だけで企業を評価しているわけではなく、応募から選考終了までのすべての接点を通じて、企業への印象を形成しています。

採用CXに含まれる主な接点

01

応募後の連絡スピード

02

面接日程調整の丁寧さ

03

電話・メール対応の印象

04

面接時の対応品質

05

不採用時のフォロー

これらの一つひとつの接点の積み重ねが、応募者の「この会社で働きたい」という気持ちを左右します。

※ CX = Candidate Experience（候補者体験） ※ 基礎編『Candidate Experience（採用CX）とは何か』もあわせてご覧ください

日本の採用現場で起きている構造的な課題

求人媒体やATSの普及により「応募を集めること」は容易になりました。一方で、応募後のプロセスには、個人の努力だけでは解決しづらい構造的な課題（見えない停滞）が生じています。

01



手が回らない

店舗や現場の担当者が本来の業務に追われ、応募者対応まで手が回らない

02



熱量の低下と離脱

対応が遅れることで応募者の熱量が下がり、面接前に離脱してしまう

03



機械的な対応の増加

効率化のための自動対応が画一的になり、応募者の志望度が下がってしまう

これは担当者個人の問題ではなく、採用活動の構造が変化したことによる課題です。

※ ATS = Applicant Tracking System（採用管理システム）

■ PARADIGM SHIFT

「応募を集める競争」から「対応品質で差がつく競争」へ

これまで



応募を集める競争

求人媒体への露出、原稿の工夫、
媒体費の投下で応募数を確保する



これから



応募後の対応品質で 差がつく競争

連絡の速さ・丁寧さ・運用設計で
応募者との信頼関係を築く

応募獲得だけでは採用成功にはつながりません。応募後のプロセス全体における体験設計が、採用の成果を左右する時代になっています。

データで見る連絡・対応の影響

53%

応募先企業から連絡が途絶えた経験
がある求職者の割合

45%

応募から24時間以内の連絡を望んで
いる求職者の割合

60% / 35%

良い体験の後に肯定的な口コミを投稿した割合／悪い体験の後に否定的な口コミを投稿した割合

連絡の速さと丁寧さは、応募者の意思決定だけでなく、口コミを通じて**次の応募者の行動**にも影響します。応募後の対応は、一人の応募者にとどまらない広がりを持っています。

■ DEFINITION

採用CXコミュニケーションとは

応募後のコミュニケーション品質を高めることで、採用成果（面接参加・採用決定など）を向上させる、**株式会社経営支援の独自理論**です。

応募者とのやり取りを、どう捉えるか

単なる連絡業務（事務作業）—

— という捉え方はしません

企業と応募者の信頼関係を構築する機会

応募者の不安を解消し、企業への理解を深める重要な接点

※ CX = Candidate Experience（候補者体験）

■ FRAMEWORK

採用CXコミュニケーションの4層体系

採用CX向上・採用成果向上

採用コミュニケーション代行® / 採用センター運営

採用CXコミュニケーション

誠実コミュニケーション®

結果

応募者離脱の最小化、面接予約率・参加率の向上、採用率の改善

実践・サービス

理念と理論を具現化し、「社外人事部」として採用活動を実務面から支える

独自理論・方法論

理念を採用領域に適用し、応募後の接点品質を高める実践的アプローチ

理念

すべての土台。相手の立場に立ち、一つひとつのやりとりに安心と温かさを込める

※「誠実コミュニケーション®」「採用コミュニケーション代行®」は当社登録商標

※「採用CXコミュニケーション」は商標出願中（2026年4月11日出願）

理論を機能させるポイント ①「人とIT」の最適配置

すべてを人で対応するのではなく、システムと人の役割を明確に分けます。それぞれの得意領域に集中することで、効率と温かさを両立します。

システム（IT）が担うこと

処理と効率化



- ATSデータの一元管理
- 定型業務の自動化
- 進捗・履歴の見える化

人が担うこと

判断と関係構築（血の通った対話）



- 応募者個別の不安へのヒアリング
- 状況に応じた柔軟な再調整
- 安心感を生む対話

役割分担により、人は機械には代替できない対話に集中できるようになります。

※ ATS=Applicant Tracking System（採用管理システム）

理論を機能させるポイント ② 再現性の確保

特定の優秀な個人の感覚に依存する運営では、品質は長続きしません。仕組みによって、誰が対応しても一定水準の温かいコミュニケーションを提供できる状態をつくります。

01



対応フローの型化

良い対応を個人の感覚で終わらせず、手順として言語化する

02



教育

型を担当者全員が実践できるよう、育成の仕組みを整える

03



品質管理

対応品質を継続的に確認し、改善を積み重ねる

属人的な運営から、「組織としての再現性」のある運営へ。

理論を機能させるポイント ③ 現場負担の軽減

多店舗展開を行う企業などでは、複雑なATS管理やイレギュラー対応が現場の負担になりがちです。採用センターがこれらを引き受けることで、現場が本来の役割に専念できる環境をつくれます。

採用センターが引き受けること

- ・ 複雑なATSの管理・運用
- ・ 応募者対応のイレギュラー処理
- ・ 現場への情報のシンプルな共有



現場（店長・面接官）が専念できること

- ・ 本来の業務
- ・ 面接での見極めと動機づけ



現場に負担を上乗せするのではなく、負担を取り除くことで採用CXを高める。これが実務に根ざした運用設計です。

※ ATS = Applicant Tracking System（採用管理システム） ※ CX = Candidate Experience（候補者体験）

■ OUR ROLE

株式会社経営支援が提供できること

当社は、企業の採用活動を実務面から支える「**社外人事部**」として、採用CXコミュニケーションの理念と理論を、日々の運用として実践しています。

採用センター運用



採用コミュニケーション代行®として、応募受付・問い合わせ・面接調整までを一括対応

マルチチャネル対応



電話・メール・チャットなど、応募者に合わせた多様なチャネルでの対応

ATS運用支援



採用管理システムやチャットボットの運用を支援し、応募後の停滞を防止

データ分析・改善



採用データの集計・分析・レポートिंगを通じた採用プロセスの改善支援

※ ATS = Applicant Tracking System（採用管理システム） ※ CX = Candidate Experience（候補者体験）

■ COMPANY PROFILE

会社概要・お問い合わせ

社名	株式会社経営支援
代表	代表取締役 茶谷 武志
所在地	東京都町田市森野1-10-6 パールビル2階
設立	2007年5月
事業内容	コンタクトセンター事業（採用CX支援／ 採用コミュニケーション代行®／ユーザーサポート窓口運営） ITサポート事業（業務改善・自動化支援） ソリューション事業（代理店事業）
実績	採用センター運営19年／支援企業 延べ200社以上 年間約25万件の応募対応
従業員数	35名
認定	プライバシーマーク付与認定第10861828(09)号 

採用CXを、確かめることから

採用CX診断（無料）のご案内

貴社の応募者対応の現在地を、
診断項目にもとづいて確認いただけます

お問い合わせ・ご相談は
当社Webサイトより承ります

<https://keiei-shien.co.jp>

スマートフォンからは右の
QRコードをご利用ください

