



RECRUITMENT COMMUNICATION SERVICE

採用コミュニケーション代行[®]とは何か

19年の採用センター運営で磨いた、採用CX支援の実践

■■■ 経営支援

■ CONTENTS

目次

- | | | | |
|----|-------------------------|----|--------------------|
| 01 | 採用コミュニケーション代行®とは（定義） | 06 | 現場の実例③ 先回りの運用調整 |
| 02 | 原点と歩み — 理念の実践から、理論へ | 07 | 実績 — 新規オープンの大量採用支援 |
| 03 | 社外人事部としてのサービス範囲 | 08 | 対応領域の広がり とATS連携実績 |
| 04 | 現場の実例① ATSデータは「人」が支えている | 09 | 採用CX支援としての位置づけ |
| 05 | 現場の実例② 小さな違和感を見逃さない | 10 | 会社概要・お問い合わせ |

■ DEFINITION

採用コミュニケーション代行[®]とは

応募受付・問い合わせ対応・面接調整など、応募後の採用コミュニケーション実務を一括して担う、株式会社経営支援の登録商標サービスです。

私たちの役割を、どう捉えるか

単なる応募受付の代行（業務処理）

— という捉え方はしません

採用現場の運用品質を支える「社外人事部」

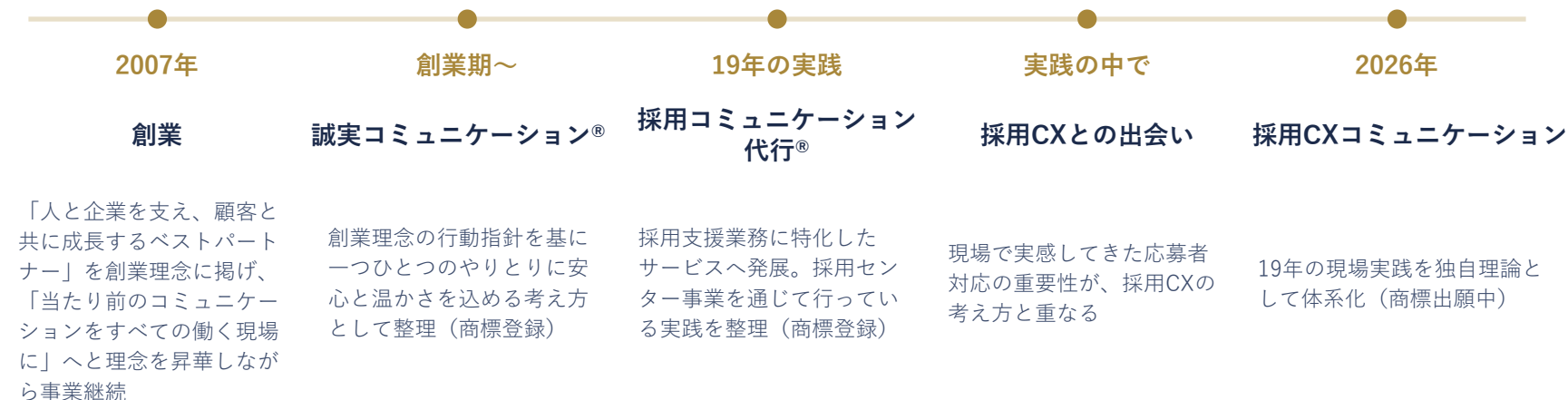
応募者対応から現場フォローまで、採用活動が滞らないよう支えます

※「採用コミュニケーション代行[®]」は当社登録商標

■ OUR STORY

原点と歩み — 理念の実践から、理論へ

採用コミュニケーション代行[®]は、思いつきのサービスではありません。創業理念の実践として積み重ねてきた採用センター運営が、19年をかけてサービスとなり、理論になりました。



※ SNS = Social Networking Service ※ ATS = Applicant Tracking System（採用管理システム） ※ HR Tech = 人事・採用領域のテクノロジー

■ OUR ROLE

社外人事部としてのサービス範囲

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）

■ CASE 01

現場の実例① — ATSデータは「人」が支えている

「ATSを導入すれば採用データは自動で集計できる」と思われがちです。しかしパート・アルバイト採用の現場では、中途・新卒採用では起きない構造的な問題があります。

01



現場の入れ替わりが激しい

店長・エリアマネージャーの異動・交代が多く、ATS操作の引き継ぎが不十分になりがち

02



ステータスの更新漏れ

現場は募集・面接で手一杯。応募者への連絡が届いたかどうかさえ、更新を忘れると実態と合わなくなる

03



誤差が規模とともに拡大

数十店舗でも集計の誤りは判断に影響し、数百・千店舗を超える規模では、その影響は無視できないものになる

自動化には「正しいデータ」が、正しいデータには「人による日々の更新」が必要です。当社はこの部分を採用センターとして支えます。

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

■ CASE 02

現場の実例② — 小さな違和感を見逃さない

求人媒体・ATS・店舗・本部の間では、情報のズレや連携の不具合が構造上起こりえます。応募者対応の最前線にいる当社は、日々のデータの動きから異変に気づき、対応します。

01



応募データ連携の停止を検知

設定変更が連携に反映されず応募データが止まっていた事象を、データの動きの異変から検知。お詫びとご案内まで対応し、クレームなく収束

02



求人情報・地図の誤りを検知

応募者からの指摘や日々の確認から、地図・住所・求人情報の誤りを発見し、修正までを橋渡し

03



求人番号の取り違えを検知

求人番号の設定重複により応募職種が入れ替わる事象を検知。仕組みをわかりやすくする改善まで提案

応募者との接点に最も近い場所にいるからこそ、気づける異変があります。検知からリカバリーまでを担い、採用活動を止めません。

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

現場の実例③ — 先回りの運用調整

起こってから対処するのではなく、起こりうる課題を先に想定し、企業担当者に相談のうえ最適な運用を整えます。現場の負担が大きい状況には、設計の見直しも提案します。

01



充足後の予約管理

募集充足後も予約が入りうる仕組み上の隙間を先回りで通知し、対応ルールを整備

02



重複応募への備え

近隣店舗の募集開始に伴う重複応募を事前に想定し、案内ルールを取り決め

03



採用条件の見直し提案

面接参加率や入社後の定着に課題がある際、スクリーニング条件や面接日程の設計を一緒に見直し

「何に困っているか、何を必要としているか」を伺ったうえで、**最適な方法を提案する。**
それが日々の実践です。

実績 — 新規オープン店舗における大量採用支援

新規オープン店舗における大量採用は、勢いではなく設計で決まります。面接し、採用を決めるのは現場です。当社はその後方で、募集開始からオープンまでの3～4か月の採用設計と応募対応を支えました。

110名採用

約500名の応募対応を当社が後方で支え、現場はオープンまでに110名を厳選して採用（Web面接・現地面接の運用支援）

150名採用

約870名の応募対応を当社が後方で支え、現場はオープンまでに150名を厳選して採用（Web面接・貸会議室面接の運用）

単なる作業代行ではありません。

採用ゴールを現場と一緒に目指し、達成をご担当者と一緒に喜ぶ — 誠実コミュニケーション®を土台にした支援です。

※ いずれも飲食業態・新規オープン店舗の支援実績（2024年） ※ 「誠実コミュニケーション®」は当社登録商標

対応領域の広がり とATS連携実績

応募者対応の周辺には、採用活動を支える多くの実務があります。立ち上げの設計から日々の運用まで、一貫して対応します。

立ち上げ・設計

仕組みを整える



- ・ ステータス・面接枠の設計
- ・ 現場向けマニュアル・テンプレート作成
- ・ 店長・エリアマネージャーへの操作説明会

日々の運用

現場を支える



- ・ 店舗からの問い合わせ対応
- ・ アカウント管理・組織変更時の入替え
- ・ 歩留まり集計・連携エラー対応
- ・ 対応履歴は自社開発の履歴管理システム「K-SYSTEM」で一元管理

これまでに、リクオプ、ジョブオプ、エントリーポケット、ジョブカン、コボット、ヒトマネージャー、ジョブギア、ビズプラをはじめとする複数のATSについて、連携から実際の採用業務への導入・運用まで幅広く対応してきた実績があります。

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

採用CX支援としての位置づけ — 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）

■ 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ご確認いただけます

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

