

採用面接における第一印象評価の研究

面接者間の評価の違いに着目して

今城志保, 瀧本麗子, ワン チェン (リクルートマネジメントソリューションズ 組織行動研究所)

Experimental Study about First Impressions Formed on Selection Interviews

Shiho Imashiro, Reiko Takimoto, Cheng Wang

(Recruit Management Solutions Co., Ltd., Institute for Organizational Behavior Research)

採用面接は、面接者は応募者と対面で話し、そのときの応答内容や様子を元に、採否の決定を行う。このような採用面接では、面接でのやり取り以前に、履歴書等によって形成された面接前の印象評価が影響を及ぼすことが報告されている (Dougherty & Turban, 1999)。一方で、採用面接の際に形成される第一印象についての研究はあまり多くない。面接ではなく一般対人場面での第一印象を扱った研究は、数多く行われている。そこからの知見として、私たちは限られた情報でもある程度妥当な対人評価が可能なこと (Ambady & Rosenthal, 1992)、また評価は意識することなく自然に行われること (Uleman et al., 2008) などがわかっている。従って採用面接でも、面接初期に第一印象の評価は行われるはずである。数は限られるが、採用面接場面で形成された初期印象評価と最終的な面接評価との関連を見た研究では、両者の間に 0.42 の相関が報告されている (Barrick et al., 2010)。

本研究では、採用面接で形成される第一印象評価に影響を及ぼす要因として、主観的評価である面接に特徴的な面接者間の評価の違いや、それに関連すると考えられる面接者間の評価観点の違いなどに着目して検討を行う。

面接者間の評価観点の違い

面接では面接者が主観的に評価を行うことから、面接者間での評価の違いが問題点として指摘されている (Conway et al., 1995)。実際面接評価の分散を最も説明する要因は面接者間の違いである (Graves & Karren, 1999; 今城, 2005)。面接者間の評価に違いをもたらす要因のひとつに、面接者によって用いられる評価観点が異なることがあげられる。今城 (2007) では、面接者間で重要であると思う応募者の人物特性が異なることが

評価の違いをもたらすことを、実際の採用面接場面で示した。そこで本研究では、面接者が持つ評価観点の違いは、第一印象にも影響するのかを検討する。

一般対人認知における第一印象の研究によれば、評価者にとって接近可能性が高く、使用しやすい個人特性について、対象者の第一印象が評価される。使用しやすい個人特性は、その場の状況から喚起されるもの、評価者が対人評価によく用いており使い慣れた評価観点、直前の評価者の経験、などによって左右されることがわかっている。

今城 (2007) で用いた評価観点は、たとえば協調性や主体性の評価など、応募者とのやり取りなくしては、評価が難しいものが含まれる。そこでここでは、採用面接の初期場面でも活性化されやすい、面接者が面接場面で応募者に期待する行動についての違いを用いる。たとえば、面接では応募者が積極的に自分の能力をアピールすることを期待するのか、まじめできちんとした人間であることを示すことを期待するのか、といった期待行動の違いを用いて、面接者間の第一印象評価の違いを検討する。

仮説 1 面接者が採用場面でもつ応募者への行動期待の違いは、第一印象評価に影響を及ぼす

環境からの影響 (対比効果)

一般対人認知の第一印象評価の研究では、環境の影響を見る際に、抽象的な人物特性概念 (ex., 攻撃性) がプライミングされる操作と、そのような人物特性を特徴的に体現する人物例 (ex., ヒトラー) を用いる場合があるが、両者で得られる結果が異なることが指摘されている。前者の場合、プライミングされた人物特性の評価が高くなる同化効果が生じるのに対して、後者では評価が低くなる対比効果が見られる (Stapel et al, 1998)。

このような対比効果は、人物例との比較によって生じるとされている (Stapel, & Koomen, 2001)。日本の新卒採用では、面接者は連続して複数の応募者に会うことが多いため、応募者間で比較が生じ、その結果対比効果が起きる可能性がある。つまり前に面接した応募者が、次に会う応募者の評価の際に比較の基準となり、後の応募者の評価に対比効果が生じると考えられる。

仮説 2先に良い印象を与える応募者が提示されると、後で提示される応募者の第一印象評価は低まる、あるいは逆に、先によくない印象を与える応募者が提示された場合、後で提示される応募者の第一印象評価は高くなる

環境からの影響のうけやすさの個人差 (熟慮性)

対比効果のような環境からの影響のうけやすさに、面接者間で何か違いはあるのだろうか。Wegener & Petty (1997) は「柔軟な修正モデル (flexible correction model)」という考え方を提案している。このモデルによれば、私たちは、対人認知に際して環境から受ける影響についての持論を持っており、その影響を修正しようとする。実際にこのような修正が生じることが実験で示されている (Strack et al., 1993; Stapel et al., 1998)。もし面接者が自分の評価が前の応募者との比較で甘くなったり辛くなったりすることを自覚している場合、修正を行おうとするかもしれない。

上記の実験ではいずれも、環境が評価に及ぼす影響について実験参加者に考えさせる操作を入れることで、修正が生じている。ここではそういった操作ではなく、判断を行う際により多くの情報を収集した上でじっくり考えて結論を下す傾向を表す「認知的熟慮性」における面接者間の違いを用いることとする。対人判断場面を用いた研究では、見知らぬ人の意見からその人の印象形成を行う場合、認知的熟慮性の高い人のほうが意見をよく考慮したことが報告されている (滝間, 1995)。そこで認知的熟慮性の高い面接者は、提示順によって引き起こされる評価のバイアスあることに気づいている場合、それを意図して修正しようとする傾向が強いと考える。

仮説 3前の応募者との比較による対比効果は、認知的熟慮性の強い面接者においては弱くなる

方法; 2012年3月に、インターネット上での実験を行った。実験全体の目的は、採用面接時の第一印象評価が最終評価に影響を及ぼすプロセスを詳細に検討することであったが、本研究ではそのうち、第一印象の評価と面接者自身に関する質問項目への回答を用いた。

<実験参加者> 実験参加者は、従業員数 500 名以上の企業 (500 - 2,999 名, 97 名; 3,000 - 9,999 名, 66 名; 10,000 名 - , 85 名) に勤務する男性会社員 248 名で、大卒以上、ホワイトカラー、これまで 11 回以上の面接を行った経験を持つこと (11 - 50 回, 149 名; 51 - 100 回, 49 名; 101 回 - , 50 名) を条件とした。実験への参加者の平均年齢は 49.2 才で、204 名は管理職であった。職種や業界に大きな偏りは見られなかった。

<実験手続> 実験用のビデオは、20 代前半の男性の俳優 2 人 (応募者 X、応募者 Y) に同じシナリオを演じてもらいそれを撮影した。第一印象に関わる入室場面、会話 1、会話 2 の 3 種類の場面を用意した。入室場面のビデオは、応募者が入室してから面接者の前に着席するまでで (約 30 秒)、発言は挨拶のみ、一般に面接で評価されやすいと考えられる外向的で覇気のある振る舞いをするもの (良い印象) と、内向的で神経質な振る舞いをするもの (悪い印象) の 2 種類を用意した。

実験は、入室場面ビデオの提示、第一印象評価、会話 1 のビデオの提示、会話 1 の評価、会話 2 のビデオの提示、会話 2 の評価、最終評価の順に、2 人の応募者について実施された後、最後に面接時の応募者への行動期待について問う質問や認知的熟慮性に関する質問への回答を求めた。回答は、全てインターネット上で行われた。ここでは、第一印象評価と、最後の質問項目への回答を用いる。

一人の参加者には、X と Y の両方の面接場面が提示されるが、どちらか一方は良い印象の、他方は悪い印象のビデオが提示され、X と Y の提示順もランダム化された。各実験条件と参加者人数は表 1 の通りである。

表 1 条件ごとの実験参加者数

	印象操作		合計
	Xが良, Yが悪	Xが悪, Yが良	
Yが先	52	60	112
Xが先	72	64	136
合計	124	124	248

表2 変数間相関と平均値、標準偏差 (対角線上部 応募者X、下部 応募者Y)

* p<0.05, ** p<0.001

	第一印象評価	提示順	印象操作	積極的アピール	組織人	勤勉誠実性	認知的熟慮性
第一印象評価		-0.197 **	0.693 **	0.010 *	0.075	-0.100	-0.097
提示順 (先 1, Y先 -1)	0.097		-0.065	0.025	0.031	0.056	0.021
印象操作 (1, X -1)	0.791 **	0.065		-0.024	-0.078	-0.073	-0.061
【行動期待】積極的アピール (Z 得点)	-0.040	0.025	0.024		0.413 **	0.593 **	0.003
【行動期待】組織人 (Z 得点)	0.089	0.031	0.078	0.413 **		0.416 **	0.026
【行動期待】勤勉誠実性 (Z 得点)	0.069	0.056	0.073	0.593 **	0.416 **		0.084
認知スタイル 認知的熟慮性 (Z 得点)	0.084	0.021	0.061	0.003	0.026	0.084	

表3 重回帰分析

* p<0.05, ** p<0.001

	応募者X		応募者Y		第一印象評価を従属変数として、提示順 (-1, Yが先; 1, Xが先) 印象操作 (-1, 悪い; 1, 良い) 面接時の行動期待 3
	標準化係数	t	標準化係数	t	
定数)		73.903		75.253	
提示順 (先 1, Y先 -1)	-0.151	-3.463 **	0.043	1.093	
印象操作 (1, X -1)	0.682	15.560 **	0.782	19.972 **	
【行動期待】積極的アピール (Z 得点)	0.037	0.664	-0.104	-2.078 *	
【行動期待】組織人 (Z 得点)	0.172	3.460 **	0.042	0.957	
【行動期待】勤勉誠実性 (Z 得点)	-0.134	-2.405 *	0.054	1.073	
認知スタイル 認知的熟慮性 (Z 得点)	-0.055	-1.224	0.020	0.503	
認知的熟慮性 * 提示順	0.109	2.501 *	-0.022	-0.570	
認知的熟慮性 * 印象操作	0.035	0.778	-0.047	-1.170	
	R ²	0.741 **		0.800 **	

<測定尺度> 入試場面ビデオの提示後に、対人印象を表す 20 項目 (7 件法) に回答を求めた。因子分析の結果(プロマックス法) 2 因子に分かれ、このうち「第一印象が良い 第一印象が悪い」という操作チェックの項目と同じ因子となった 9 項目 (操作チェックの項目は除く) を第一印象評価として用いる。項目例は「社交的な 人見知りな」「明るい 暗い」で 係数は 0.96 であった。

面接者が持つ、面接時の応募者への行動期待は、Kim, U. (Inha University, 未発表) により英語で開発されたものを日本語訳して用いた (7 件法)。因子分析 (プロマックス法) の結果、「積極的アピール」「組織人」「勤勉誠実性」の 3 因子に分かれた。それぞれの項目例は「積極的でリーダーシップをとる人間であることを示す」「会社のために自分を犠牲にするつもりがあることを示す」「自己管理ができて、勤勉な人間であることを示す」で、係数はそれぞれ、0.83(6 項目), 0.82(5 項目), 0.86(7 項目) であった。認知的熟慮性の測定には、滝間・坂元 (1991) の「認知熟慮性 衝動性尺度」を用いた (7 件法)。項目例は「何かを決めるとき、時間をかけて慎重に考える方だ」で、因子分析の結果、反転項目 2 項目がまともになかったため、残り 8 項目で尺度化を行った ($r=0.86$)。

結果 ; 分析は応募者 X、Y に分けて行った。表 2 は使用した変数間の相関である。

尺度、熟慮傾向と、熟慮傾向と提示順、熟慮傾向と印象操作の交互作用項を用いて、重回帰分析を行った。結果は表 3 の通りである。X も Y もモデル全体は有意であった (それぞれ $R^2=0.741$, $F(8, 239)=36.340, p<0.001$; $R^2=0.800$, $F(8, 239)=53.061, p<0.001$)。

応募者への行動期待の影響は、X の場合、「組織人」と「勤勉誠実性」で有意であった (それぞれ $=0.172$, -0.134)。応募者 X の第一印象は、面接者が、面接場面で応募者は組織貢献をする意欲を示すことを期待していると印象評価が高くなり、逆に真面目な人間であることを示すことを期待する面接者では、印象評価が低くなる傾向が示された。Y の場合は期待行動の尺度では、「積極的アピール」が有意となり ($= -0.104$)、面接場面で応募者の積極的な自己アピールを期待する面接者では、応募者 Y の印象評価は低くなる傾向があった。以上の結果から、仮説 1 は支持された。

次に提示順による影響を見ると、X の場合、提示順は有意であった ($= -0.151$) が、Y では有意にならず ($=0.043$)、仮説 2 は一部しか支持されなかった。

最後に、認知的熟慮性の影響を見ると、X、Y ともに主効果は有意ではなかったものの、X においては、提示順との交互作用項が有意になった ($= 0.109$)、Y では、そもそも提示順の効果がなく、交互作用項も有意にならなかった ($= -0.022$)。

仮説 3も一部しか支持されなかった。

考察；第一印象の評価であったとしても、面接者が面接場面で応募者に期待する行動は、評価に影響を及ぼしており、面接者間の評価の違いの一因となったことが確認された。面接者間で評価にはかなりの違いがあることはすでに示されているものの、その違いは応募者と話を始める前にすでに生じていることが、今回の研究で明らかになった。

また応募者 X と Y では、異なる行動期待が印象評価に影響を及ぼしていた。このことは、面接者は常に一定の応募者への行動期待を用いて第一印象評価を行っているわけではなく、応募者によって異なる行動期待を用いていることを示している。つまり、面接者が面接場面に持ち込む評価観点は、その応募者の評価に用いることが妥当である場合にのみ、用いられると考えられる。面接評価が、応募者と面接者の相互作用に影響を受けることが示唆された結果であった。今後は上記の解釈を直接検討する研究が必要である。

提示順による対比効果は X でのみ見られた。標準偏回帰係数がマイナスだったことから、Y が先に提示された時の方が、X の第一印象が高くなったことがわかる。Y のビデオを最後まで見て Y について最終評価を行った後に、X の入室場面のビデオを見た場合、X の印象はよりよく感じられたと言える。一方 X が先に提示された場合、第一印象評価は X と Y で有意に異ならなかった(それぞれの評定平均は 3.40, 3.63; $t=-1.363$, $p=0.175$)。対比効果が X でのみ見られたことから、熟慮性が対比効果を軽減する効果も X でのみ見られた。図 1 は交互作用の様子を表したグラフである。熟慮性

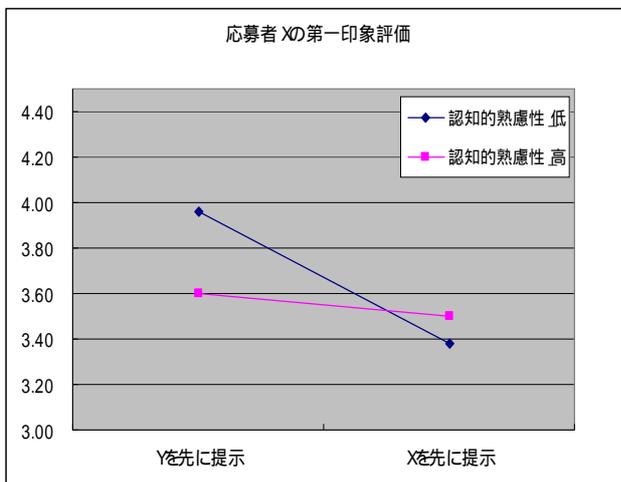


図 1 Xの第一印象評価に提示順と認知的熟慮性が及ぼす効果

の低い人でのみ、対比効果が表れていることがわかる。

なぜ、Xの後に提示をされたときにYの印象評価が低くなる傾向が現れなかったのだろうか。Xの後にYが提示されたときには、面接者間の熟慮性の違いに関わらず、前述した「柔軟な修正モデル」が機能していた可能性が考えられる。今回の実験参加者は多くの面接を経験しているが、その結果、前の応募者比べて印象のよくない応募者が来た場合にその応募者の印象を低く評価することはバイアスであり、すべきでないとの認識を持っているとする。この場合、Xの後にYが提示されたときの対比効果は現れないだろう。あるいは初期印象においては、安易に悪い評価をつけることは、良い評価をつけることに比べて、抵抗感が大きいとの意識が働いたのかもしれない。この点も、今後の検討課題である。

応募者の側から見れば面接時に良い第一印象を与えることは大切であると言われている。一方で面接者は、応募者とのやりとりを元に、評価を行うべきだと思っているだろう。しかしながら面接場面での第一印象については、よくわかっていないことが多い。面接場面の第一印象はどう評価されているのかを明らかにした上で、今後はその第一印象評価が最終評価に与えるプロセスについての検討が必要だろう。

Ambady, N., & Rosenthal, R. (1992). Thin slices of expressive behavior as predictors of interpersonal consequences: A meta-analysis. *Psychol Bull*, 111, 256.

Barrick, M. R., Swider, B. W., & Stewart, G. L. (2010). Initial evaluations in the interview: Relationships with subsequent interviewer evaluations and employment offers. *J Appl Psychol*, 95(6), 1163.

Conway, J. M., Jako, R. A., & Goodman, D. F. (1995). A meta-analysis of interrater and internal consistency reliability of selection interviews. *J Appl Psychol*, 80, 565-579.

Dougherty, T. W., & Turban, D. B. (1999). Behavioral confirmation of interviewer expectations. *The Employment Interview Handbook*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Graves, L. M., & Kanren, R. J. (1996). The employee selection interview: A fresh look at an old problem. *Hum Resource Manag*, 35, 163-180.

Stapel, D. A., & Koomen, W. (2001). The impact of interpretation versus comparison mindsets on knowledge accessibility effects. *J Exp Soc Psychol*, 37, 134-149.

Stapel, D. A., Koomen, W., & Zeelenberg, M. (1998). The impact of accuracy motivation on interpretation, comparison, and correction processes: Accuracy \times knowledge accessibility effects. *J Pers Soc Psychol*, 74, 878.

Strack, F., Schwarz, N., Bless, H., Kübler, A., & Wänke, M. (1993). Awareness of the influence as a determinant of assimilation versus contrast. *Euro J Soc Psychol*, 23, 53-62.

Uleman, J. S., Saribay, S. A., & Gonzalez, C. (2008). Spontaneous inferences, implicit impressions, and implicit theories. *Ann Rev Psychol*, 59, 329-60.

Wegener, D. T., & Petty, R. E. (1997). The flexible correction model: The role of naive theories of bias in bias correction. *Adv Exp Soc Psychol*, 29, 141-208.

今城 (2007). 採用面接評価における面接者要因の探索的検証 なぜ面接評価は面接者によって異なるのか 産総研 23回大会発表論文集, 43-46.

滝間 (1995). 認知的熟慮性 衝動性尺度の妥当性の検討 熟慮性得点と対人判断場面での他者情報の精査時間との関連 日心 59 回大会発表論文集, 171.

滝間 & 坂元. (1991). 認知的熟慮性 衝動性尺度の作成 信頼性と妥当性の検討 日本グルダイ 39回大会発表論文集, 39-40.