

HR Knowledge | vol. 10

リファレンスチェック 満足度調査結果

リファレンスチェック導入企業の7割が満足と回答。
そのワケとは？



リファレンスチェック 満足度調査結果

リファレンスチェック導入企業の7割が満足と回答。
そのワケとは？

INDEX 目次

01	リファレンスチェックについて
02	調査概要
03	調査結果詳細
04	結果考察
05	back checkのご紹介

01

リファレンスチェックについて

リファレンスチェックとは



リファレンスチェックとは、過去一緒にお仕事された方（前職や現職の上司・同僚・部下・取引先など）へのアンケートなどを通して、採用応募者の人柄や経歴などの評価を収集する手法のことです。一緒に働いたことのある人から、候補者の価値観や信用度についても情報取得できます。

POINT

リファレンスチェックのメリット

公正な選考を行える

リファレンスチェックによって応募者の経歴や職歴に虚偽がないかを確認することで、公正な選考につながります。また、応募者に関する情報が増えれば、より公正な判断を下せます。

応募者を多角的、客観的に評価できる

応募者にリファレンスチェックを実施することで、前職の上司などから、客観的な視点で応募者の能力や人柄を多面的に把握できます。その内容と面接官の印象とを合わせることで、応募者の姿をより正確に見極めることができます。

求めている人材を見つけられる

リファレンスチェックでは、応募者の価値観や信用、人間関係の築き方などについてを客観的な視点から把握することができます。これらの情報によって、自社が求める人物像と比較し、合否判断することが簡単になります。さらに、前職の人との関わり方がわかることで、最適配置につながります。また、本来は会社との価値観等がマッチしないのに、面接の場面では普段の自分と異なる姿を演じたため生じるミスマッチの予防にも、リファレンスチェックは有効です。

調査概要

日本でも徐々に浸透してきたリファレンスチェック。専用のサービスを提供する企業も増えてきました。今回、back check株式会社ではMMD研究所と共同で、リファレンスチェックを実施したことがある企業の採用担当者へのアンケート調査を実施し、外部サービスを利用している企業にはサービスの利用満足度を、まだ利用していない企業へはその理由をそれぞれお聞きしました。

リファレンスチェックサービスを実際に利用している企業へのアンケートでは、各項目で高い満足度が明らかになり、総合満足度も70%に達しました。一方、利用していない企業からはその理由として「価格」「仕組みが分かりづらい」といったものが挙げられています。ただ、利用企業は価格にも「満足」と答えており、利用企業と未利用企業では回答にギャップがあることが分かりました。

調査対象：人事・採用に関わる20～69歳の有職者
有効回答数：11,422人（リファレンスサービス利用者807人）
調査時期：2021年2月1日～3日
調査会社：MMDLabo（MMD研究所）

POINT

調査結果トピックス

リファレンスチェックサービス利用企業は7割がサービスに満足

リファレンスチェックサービス利用企業への総合満足度調査では、「満足」「やや満足」との回答が合計で7割に達しました。「やや不満」「不満」は合計でも1割以下にとどまっており、利用企業が高く満足していることが読み取れます。

調査内容・調査にかかる期間・価格でも高い満足度

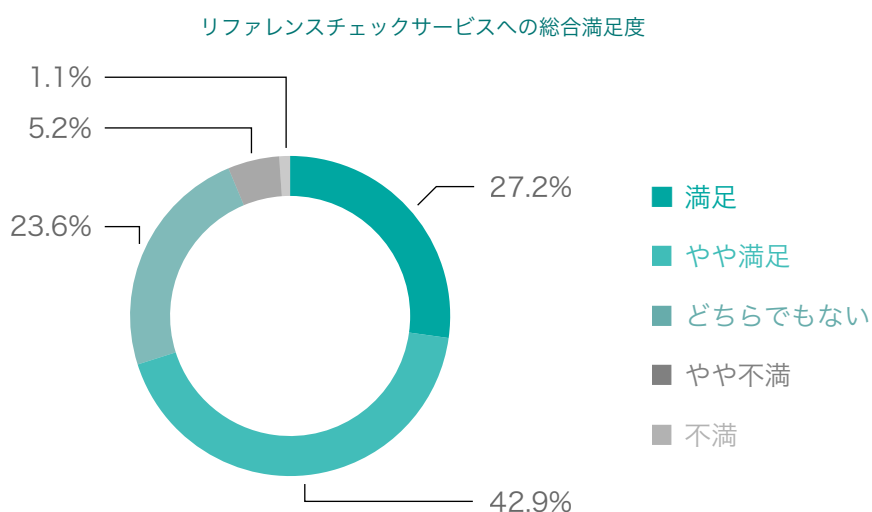
調査内容・調査にかかる期間・価格について、項目別に満足度を質問したところ、すべての項目で「満足」「やや満足」の合計が7割を超えました。利用企業の要求に応える品質のサービスが提供されているといえるでしょう。

使わない理由は「価格」「仕組みが分からないから」

現在リファレンスチェックサービスを利用していない企業への調査では、利用しない理由として「費用が高いから」が21.3%で最多となりました。以下、「サービスの仕組みがよく分からない」（19.1%）などが続いています。

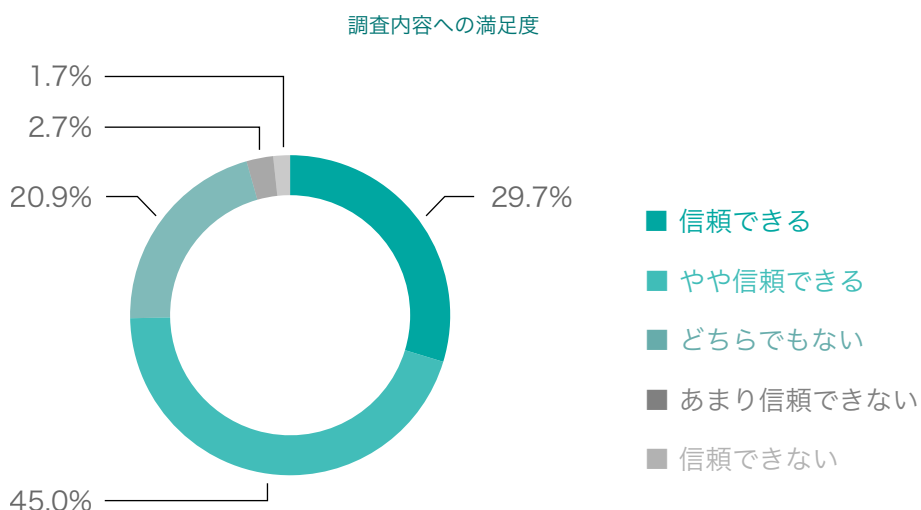
総合満足度では7割が満足していると回答

リファレンスチェックサービスの利用企業にサービスの総合満足度を調査したところ、7割が「満足」「やや満足」と回答しています。不満がある企業は少なく、外部サービスに対する信頼が表れる結果となりました。

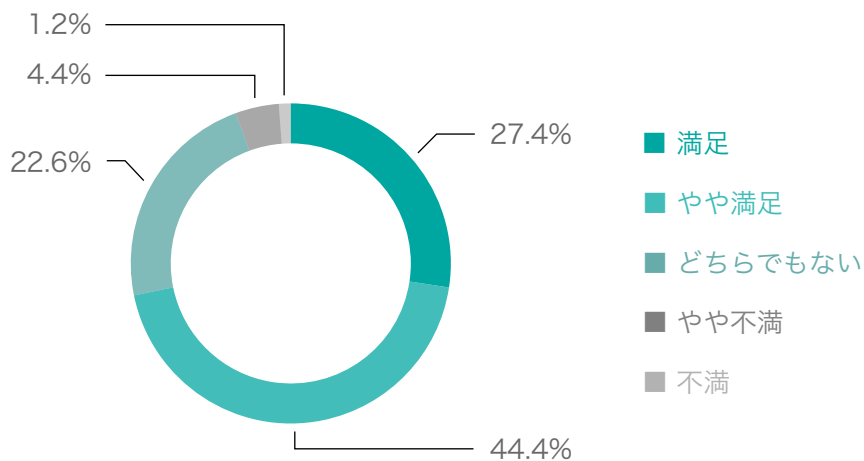


項目別でも高い満足度、特に調査内容への評価が高い

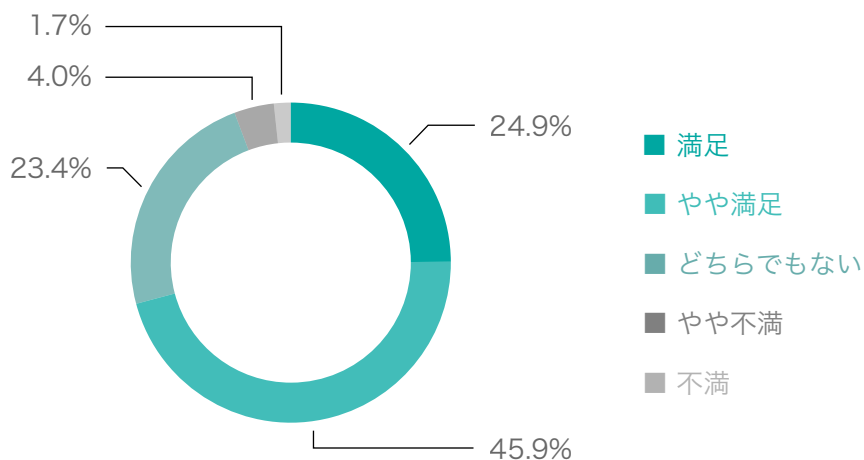
各項目についての満足度も調査。結果、すべての項目で「満足」「やや満足」の合計が7割を超えました。中でもサービスの質に直結する部分である調査内容への満足度が最も高くなっています。



依頼から結果納品までのスピードに対する満足度



価格への満足度

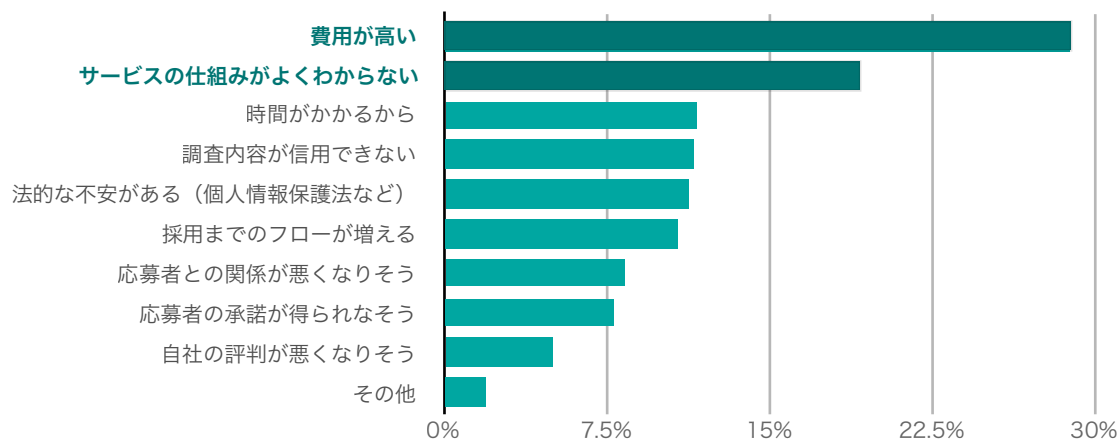


サービスを使わない理由は「価格」

「費用が高い」が二の足を踏む最大の理由

リファレンスチェックサービスを利用しない企業に対しその理由を質問したところ「費用が高いから」が最も多く21.3%、次いで「仕組みが分からない」が19.1%で続いています。以下、「応募者との関係が悪くなりそうだから」（16.9%）、「調査内容が信用できないから」「採用までのフローが増えるから」（ともに15.7%）などが挙げられました。

リファレンスチェックサービスを利用したくないと思う理由（複数回答可）



リファレンスチェックやサービスへの誤解がある？

利用企業では各項目で高い満足度を得ているにもかかわらず、未利用企業が二の足を踏む理由はどこにあるのでしょうか。

特徴的なのは価格です。利用企業では価格に対する満足度が高いのに対して、未利用企業ではその項目に対して懸念が最も高い結果となっています。この結果を見ると、未利用企業はリファレンスチェックやサービスへの先入観や誤解があるのではないかと考えられます。

サービスごとに価格は異なるものの、提供企業が増えて選択肢が広がっており、自社の求めるチェック内容や実施規模に合わせて適切な価格・料金システムのサービスを選べるようになりました。

back checkは月額定額制サービスで、積極的に使えば使うほどコストは下がるようになっています。

また、一般的に短期退職が発生すると1人につき数百万円のコストがかかります。そのリスクを考えれば、リファレンスチェックサービスの料金は決して高いものではありません。

Webサービス提供が増え、仕組みへの懸念も解消されてきている

「サービスの仕組みが分からない」という懸念も、リファレンスチェックに対する先入観が生んでいる部分が強いといえます。

近年はWebをメインにサービスを提供している企業が増えており、以前と比べて煩雑さは大幅に軽減されています。直感的に操作したり確認したりできるようになっているので、日常的にWebサービスに触れている方であれば、仕組みが分かりにくいということはないでしょう。

さらに「応募者との関係悪化」や「自社の評判への悪影響」などリファレンスチェック自体を懸念する回答もありますが、それも実際にはそれほど心配しなくていいでしょう。

実際にはリファレンスチェックは決してネガティブな理由だけで実施しているわけではありません。応募者にとってポジティブな結果になることも多く、面接で良さが出せなかった人がリファレンスチェックによって評価を上げる事例も多くあります。多角的に応募者を把握するためのツールとして双方にメリットがあるものです。

そして何より、ここまでのデータからも分かるとおり、利用企業は総じて満足度が高いという結果が出ています。

採用の質を上げるためにも、選考フローにおける1つの選択肢としてリファレンスチェックサービスを検討する価値は大いにあるといえるでしょう。

まとめ

今回の調査結果から、リファレンスチェックサービスの利用企業はさまざまな項目で高い満足度を示していることが明らかとなりました。リファレンスチェックサービスの利用によって、採用の質を改善できる可能性は高いといえるでしょう。

一方で、未利用企業はいくつかの不安を抱えていることも分かりました。ただし、利用企業の声とあわせて見てみると、これらの不安の多くは杞憂と言えるものです。

「価格」「使いにくさ」などの懸念は、リファレンスチェックサービスの提供企業が増えて選択肢が広がった現在、すでに多くが解消されています。自社に合ったサービスを見極めて使っていけば、大きな不安なくリファレンスチェックを実施できるようになるはずです。

リファレンスチェックは応募者のことをより深く知るために行うものです。実施によって応募者にも大きなメリットが生まれます。「これまではあまり前向きにとらえられていなかった」という企業の方も、この機会にぜひ一度導入をご検討いただければ幸いです。

オンライン完結のリファレンスチェックサービス

従来、リファレンスチェックは電話がメインで、採用担当者に大きな負担がかかっていました。

back checkは、依頼からデータ閲覧まですべてオンラインで完結します。プライバシーに配慮し法令を遵守しつつ、過去一緒にお仕事された方にオンラインアンケート形式で候補者様の仕事ぶりや人物像をお伺いします。



back check

back checkの特徴

特徴.1 活用サポート

サービス導入以降も、リファレンスの利活用方法なども提案しており、採用失敗を最小化するために専属チームが質問設計から運用定着まで全面的に支援します。

特徴.2 再利用性

得られた回答は、候補者の人物像や仕事における強み・弱みが一目でわかります。取得情報はオンボーディング・マネジメントにも活用でき、入社後の早期活躍を支援します。

特徴.3 短納期

全てがオンラインで完結するため、リファレンスの取得がスムーズで、通常の採用業務を妨げることはありません。

信憑性

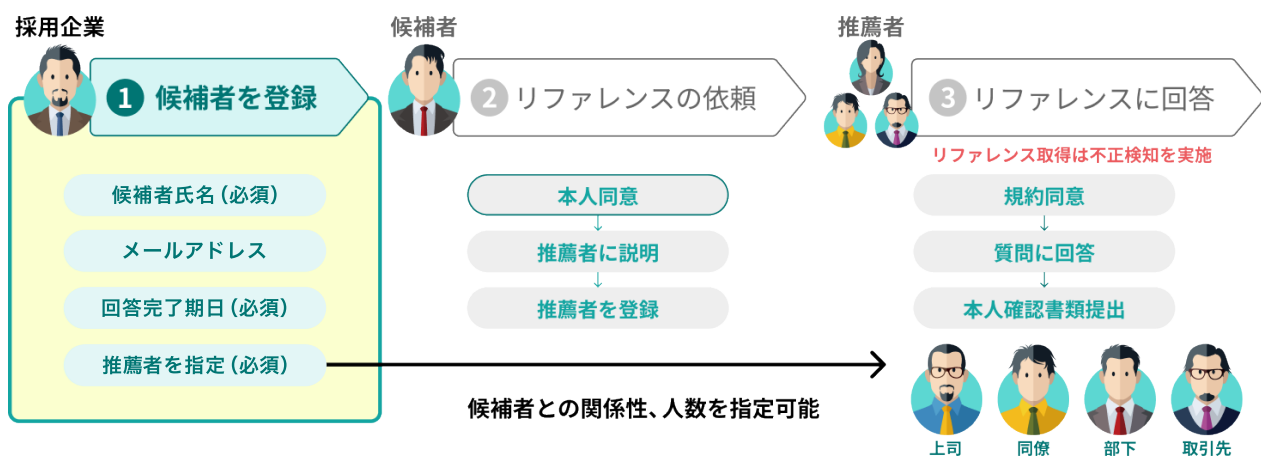
オンラインの身分確認に加えて、回答時のデバイスやIPアドレス、回答所要時間等から不正を自動検知
ISO 27001 (ISMS) とPマークを取得

特許取得

「名刺二枚による本人確認機能」特許取得済（2020年11月25日）

「レポートの使い回し機能」特許取得済み（2022年7月26日）

back checkでのリファレンス取得の流れ



※リファレンスチェックの設問や回答完了期限が、採用企業側で設定できます。

※設問設定を含めた採用活動の最適化を活用サポートにて支援しています。



お問い合わせ先

back check株式会社

✉ MAIL **info@backcheck.co.jp**

<https://site.backcheck.jp/>