

# 商談前の準備を万全に：ヒアリングシート

## ① 分野/職種・人数・開始時期

(開始月：        / 最大：        名)

## ② 就業場所・多拠点

(通勤上限：        分)

## ③ シフト/夜勤/深夜・日本語要件

(N        / 指示復唱 / 電話取次要否)

## ④ 受入経験

(国籍 / 離職理由 上位1-2：        )

## ⑤ 住居

(  個室前提    共用比率：        %)

## ⑥ 通訳・緊急対応

(一次応答SLA：勤務内        h / 時間外        h)

## ⑦ 現行体制

(不足：SLA / 面談記録 / 多言語化 / 住居ルール 等)

## ⑧ コンプラ

(就業規則・HB 多言語化  要  不要)

## ⑨ 予算レンジ / 決裁フロー

(        万士        % / 決裁者同席  可  否)

## ⑩ 期待成果物

(優先3点：        /        /        )

# その場で運用設計（3つの設計を合意まで）

## ① どう選ぶか（見抜く力）

- 二段階スクリーニング（日本人×母国話者）
- 職務適合3軸（体力・精密・対人×配点）
- 不一致時の代替案（再マッチ・配属時季変更・事前補習）

KPI：

## ② どう育てるか

- 入社前教材（動画・図解）を1週前配布
- OJT+手順カード/写真マニュアル常設
- 1/2/4週の到達基準チェック

KPI：

## ③ どう共に働くか（信頼の仕組み）

- 多言語相談窓口+SLA（勤務内4h/時間外8h）
- 面談：初月週1→以後月1（3者面談票で記録）
- 通報→判断→対応→記録フロー+エスカレーション表
- バディ制度（初月同行）

KPI：