

# AI面试官来了,你准备好了吗?

## 全新面试方式能帮企业提效,对求职者则是一种挑战

今年的毕业季秋招,很多毕业生有了一次人生初体验——面对AI面试官,以人机对话的形式完成一场面试。据了解,今年的秋招面试,美团、中国移动、字节跳动等公司都用上了AI系统。这种全新的面试方式可以帮一些企业提效,而对一些求职者来说则是挑战。

### 初次体验 对着手机里的卡通人物面试

AI面试还没正式开始,思思就有点手忙脚乱。因为面试需要下载“AI面试官”软件,但软件对浏览器有要求,思思连着试了两个浏览器,都无法打开页面。

好在用人单位在发来的面试邀请邮件中提供了移动端面试软件二维码,思思最终用手机成功下载了面试软件。

使用AI面试的一个好处是节省交通和时间成本。所以,虽然浏览器出了点小问题,但她还是成功登录进面试界面,并没有“迟到”。

手机进入面试软件后,

思思先按软件要求进行了登录操作,经过输入手机验证码识别身份、声音识别等一系列操作后,页面跳转到了面试页面。此时,手机屏幕上出现了一个“智能HR”的形象,“她”留着微卷的短发,身穿淡黄色外套、藕色内搭和牛仔褲,手里捧着一个笔记本电脑。而在屏幕的左上角,也实时显示着思思的样子。

“智能HR”一共提出了八个问题,内容与普通的面试问题大致相同。比如,“曾经做过什么项目?”“面对压力的时候会怎么办?”“遇到困难时

如何克服?”等。其中,有两个问题,“智能HR”是根据思思的回答反问的,要求思思做进一步的解释或延展。

在一些问题中,“智能HR”还给了思思一些“机器话术”式的鼓励,比如“你回答得很精彩,我们继续挑战吧”。

“智能HR”的提问环节大约进行了30分钟。每个问题回答结束后,需要思思手动点击屏幕上的“下一步”。在八个问题全部答完后,系统就自动进入了测试页面。在该环节,思思被要求做了一篇测试题目。测试题做完后,这场面试就结束了。

### 事后复盘 AI面试在互动环节存在不足

本来为了这次面试,思思特意在学校的图书馆预约了一个小房间,但由于图书馆里的电脑没法打开面试软件,她全程坐在椅子上,举着手机完成了面试。可能因为是举着手机面试,思思的手势显得有些不自在,在面试后半段时间,思思明显感觉举着手机的胳膊有些吃力,不得不来回换手。而且可能因为回答问题时间有点长,到最后思思的嗓子也开始不舒服,忍不住不断地清嗓。

对于第一次参加AI面试,思思事后进行了复盘。她觉得,从硬件角度来说,AI面试系统在PC端对浏览器有要求,这一点在面试之前的邀请信中完全没有提及,这导致她无法使用准备

好的电脑面试。虽然面试最终用手机完成了,但由于举着手机回答问题的时间较长,她不但胳膊很酸,状态也有点受影响。

不同的硬件问题,是不少有过AI面试经历的应聘者频频吐槽的点。

有过AI面试经验的梁璐说,她面试的时候被要求只能用电脑,不能用手机,用人单位甚至让她下载了一个软件对手机进行屏蔽,避免她面试的时候作弊。但在这种情况下,梁璐担心如果电脑出了问题,会被迫放弃面试。

AI应聘系统的智能化问题也是应聘者关注的另一焦点。第一次AI面试体验下来,思思觉得,她使用的“AI面试官”系统,在提问时

总在一个大问题下罗列太多小问题,导致她有时会记不清前面的问题是什么,也无法回答得太充分。

有应聘者吐槽AI面试界面会卡顿,问题没有逻辑,语言很滞涩。更有应聘者表示,自己的问题还没回答完,“智能HR”就已进入下一个问题界面。

思思还觉得,相较于与真人HR面对面进行线下面试,AI面试虽然能节省用人单位和应聘者的时间成本,但AI面试在互动环节上还是存在一些不足。

比如,她参加的这场AI面试,并没有设置应聘者对用人单位的提问环节,她本来想向用人单位咨询一下具体的工作内容和薪金报酬等问题,结果“智能HR”在提问环节结束后,马上就转到了答测试题环节。

### 两者差别 线下面试能让应聘者更好了解企业

从网络上对AI面试的反馈来看,大多数应聘者对AI面试还是可以接受的。但也有部分毕业生表达了不满:“我宁愿跟好几个真人面试官面对面谈几个小时,也不想跟AI面试,也不是紧张,就是感觉不舒服。”

接到两个AI面试邀请的梁璐也提到了类似问题。她在面试前查了一下,其中一个企业是在筛选简历后开启了AI面试,而另一个企业连简历都没筛选就直接进入了AI面试。在她看来,后一个企业对她根本不了解,AI面

试成了一个过场,所以她并没有选择参加该企业的面试。

“我更希望跟真人交流,因为比较有场景感,而且我也希望跟懂业务的人聊一聊工作的相关细节。”梁璐觉得,线下面试能让应聘者更好地了解企业的精神面貌、工作氛围,应聘者在选择的时候也能有更多参考。

梁璐还认为,即便线下面试没有通过,她也能通过这次经历让自己应对面试的能力有所提升,而这一点是AI面试提供不了的,“面试者的整体表现,AI面试官无

法给予真正‘人情往来’的有效反馈”。

从有过类似经历的网友反馈看,对应聘者来说,AI面试是把“双刃剑”,既有好的方面,也有不利的地方。比如,有人认为面对“智能HR”的时候,紧张情绪会小很多,但同时自信满满的状态又没办法被用人单位完整捕捉到。

梁璐也提到,AI面试最大的好处就是能消除面试者的紧张情绪。此外,AI面试最后的筛选得分是由系统做出的,这排除了一些真人HR的主观倾向,能够相对公平。

### 企业看法 面试需综合考量不能完全依赖AI

从今年招聘市场的反馈来看,使用AI面试的企业数量确实非常多,仅在网络咨询中有所呈现的就包括美团、字节跳动、中国移动、菜鸟、安踏、汤臣倍健、西门子、嘉士伯、北森等多家知名公司。

这些公司都将AI面试放在了初面阶段,试图通过AI面试对候选人进行初步筛选。其中,一些互联网企业由于大多招聘的是技术开发岗位,所涉及的面谈问题也是比较固定的基础问题,所以更愿意采用AI面试的方式。

今年的秋招季,美团主要在人力资源岗位、后端开发岗位等的面谈流程中增加了AI面试环节。美团的HR总结认为,AI面试有两个优点,一是能提升招聘效率,另一则是能标准化考核维度,避免个人偏好和主观偏见,让人才选拔更加客观。

当然美团方面也承认,当前的AI面试还存在一定的提

升空间,比如对整体面试时长的把握,较真人面试官的引导较为浅显。而且AI面试无法向候选人传达对岗位更深入或个性化的信息。因此,面试不能完全依赖AI,需要综合评估考量。

根据复旦大学企业人力资源学院研究所发布的《AI在企业人力资源中的应用白皮书》中的调查结果显示,AI技术在招聘流程中最多被使用的是建立筛选环节。在所有使用AI技术处理招聘流程的企业中,48.9%的企业通过AI进行简历智能筛选。也就是说,在面试者见到AI卡通人物开始面试之前,很可能他们的简历已经通过了一次AI考核。

知名人力资源科技商业网站“HRTech”曾推文指出,数据偏见和隐私问题是AI招聘的缺点之一。而为解决这一问题,企业必须确保人工智能不是招聘流程中唯一决策者。

### 专家建议 应聘者要学会在镜头前“推销”自己

对于AI面试在招聘领域的应用及发展,北京柏英咨询管理顾问有限公司猎头首席顾问刘芳表示,AI应用到招聘领域的基础是技术的快速成熟,同时也有当前招聘市场上应聘者数量较多的大背景推动。

刘芳认为,AI面试对企业来说最大的好处就是降本增效。人力资源部门不再需要进行海量的简历浏览筛选,也不需要频繁地跟业务部门对接面试题目,这大大降低了人力成本,提高了面试效率,所以很多公司都开始采用AI面试。

此外,刘芳还认为,通过AI面试招聘可以相对减少业务部门负责人在选择新员工时存“私心”的可能性,改善招聘过程中的公平性问题。不过,刘芳表示,AI也无法完全消除招聘中的偏见与歧视,而是换一种形式来呈现。

她进一步举例说明,比如在以往的传统面试过程中,一些应聘者虽学历不高,但专业能力强、情商高,他们能够在面试过程中扬长避短,为自己争取到一些机会。但面对AI面试,这类应聘者可能完全没有展现自己的机会,就被直接筛选掉了。

她认为,对于应聘者来说,最核心的是要调整心态。AI技术在人力资源管理方面的应用是未来的发展趋势,不管应

聘者喜不喜欢,都是要在进入职场时面对的。应聘者要放平心态,提升自己适应变化和发展的能力。刘芳还强调,心态决定了应聘者能否更主动地应对AI面试。

从应聘者的角度看,随着AI技术的成熟,面部表情和语音识别功能越来越强大,应聘者的表达能力、表情管理、逻辑思维等都能在AI面试中得到更好的体现。

“AI面试官是冰冷的机器人,交流中它可能不会给应聘者很多互动,但应聘者要时刻提醒自己,展现更好的精神状态。”刘芳说,随着人工智能可视化的水平提高,用人单位也会在面试结束后,调取AI面试过程的视频录像,通过对比,挑选出那些形象更有朝气、精神状态更饱满、更有激情和活力的应聘者。所以,千万不要因为面试官是机器人,就在面试的时候有所懈怠。

刘芳觉得,在重视形象的同时,应聘者还要注重提高自己的表达能力,要能更精准地回答AI面试官的问题。更重要的是要学会在“推销”自己的同时,注重微表情、肢体动作等非语言信息的表达。“要把自己当成一个主播,提升自己的镜头感,锻炼在镜头前‘推销’自己的能力。”据《北京青年报》