

フィンエアー採用試験内容まとめ【2019 年 11 月実施分】

<https://ameblo.jp/n-vicvv/entry-12581139315.html>

2020 年 03 月 10 日(火)

2019 年 11 月に実施された

フィンエアー客室乗務員採用試験の内容をまとめご紹介いたします！

次回受験を考えている方は必ず押さえておいて下さいね👉💡

👑一次選考【ビデオインタビュー(英語、日本語)、オンラインテスト】

【ビデオインタビューの質問内容】

- Please name two of the most important strengths that you have for cabin crew role and describe how these strengths show in real life?
- Why do you think cabin crew role is important for Finnair?
- この問題の設定はフィンエアーのエコノミークラスの機内です。有料の Wi-fi 接続を購入した日本人旅客が、Wi-fi を接続しようとしたが繋がりません。お客様はあなたの同僚のフィンランド人クルーに Wi-fi が繋がらないことを伝えます。フィンランド人クルーは接続状況を確認すると約束しその場を去りました。それから 1 時間後、お客様はあなたに声をかけます。「1 時間も待っているのに Wi-fi は全く繋がらないが、どうなっているのだ！」とご立腹の様子です。以上の状況を踏まえて、以下の設問に日本語でお答え下さい。

- ① 怒りが収まらないこのお客様に対して、あなたならどのような対応をしますか。
- ② 同僚のフィンランド人クルーには、この状況をどのように説明し、今後のサービス改善に繋がりますか。

【ビデオインタビューの注意点・ポイント👉】

- いずれの質問も準備時間は 2 分、回答最大時間は 1 分 30 秒で、1 分を超えると録画を止めることが出来たようです。
- 本番前の練習は繰り返しての撮影・確認が出来ましたが、本番の撮影は 1 度きりとのことでした。

最終選考【グループ面接(英語)、グループタスク、グループディスカッション、個

人面接(英語、日本語)】

【グループ面接の質問内容】

- What made you happy last week?
- Tell us about your current job.
- Tell us the reason why you apply for Finnair and why you want to be a cabin crew.
- Why do you work in Finnair?
- If you have a chance to do the group work again, what will you do?
- How did you contribute to the group discussion?

【グループタスクの内容】

☆テーマ

・提示されたいくつかのサービスと旅行客を組み合わせで選び、Extra service としてより良いサービスを提供するとしたらどのようにするかを考える。

◎サービス(一部)

- Baggage service
- Preorder Meal service
- Class upgrade service
- In-flight meal and drinks
- In-flight sales Finnair items

◎旅行客(一部)

- Elderly lady (who got injured her knee)
- Budget Traveler
- Honeymooners
- A couple and a new born baby
- 5 member of big family

<質問>

- ・どの乗客にどのサービスを組み合わせたかを日本語で説明してください。
- Which role would you take if we're going to do the same task again?

【グループディスカッションの内容】

☆テーマ

- Excellent customer service
- What is excellent service?

<質問>

- What role did you take this time?

【個人面接の内容】

<英語>

- Why do you want to join us?
- In one word, how would you describe Japanese?
- What do you know about Finland?
- What strength is important for Cabin crew?
- What strength do you have?
- What do you think of team work?
- If there is an uncooperative person in your team, how do you handle them? Will you do the same process in Finnair?
- Can you bear with irregular work style?
- How would your family react if you get hired?
- Is it okay for you separated from your family?
- Why do you want to be a cabin crew and why Finnair?
- Tell us how to deal with stress?
- What is your ability you want to improve?
- when do you feel stress in general?
- How did you deal with night shifts?
- What kind of team have you ever worked?
- How would you be changed after you work at Finnair?
- Do you have any friends who work as a cabin crew?
- What is your strength and weak point?
- What kind of good service have you provided so far?
- Have you ever taken an initiation?
- What do you think are the difficulties working as a cabin crew?

<日本語>

- なぜ客室乗務員になりたいのか、もう一度日本語をお願いします。
- どのようなサービスを Good service と感じますか？
- どのように仕事に取り組むべきか分からない時、どうしますか？

- ・どのように英語力を維持していますか？
- ・商品売らないといけない時、どのようなことに心掛けますか？
- ・看護も今やサービス業の 1 つですが、以前は違っていたと思います。そのような違いを感じることはありましたか？
- ・これからフィンエアーでは、フルサービスとは言えアップグレードの席を売り込むことや、Wi-Fi を売ることもあります。今までに、何か物を売り込む経験をしたことがありますか？どのようにしていましたか？
- ・フィンランドは寒いですが大丈夫ですか？
- ・何かフィンランドについて知ってることはありますか？
- ・やり方等を何も教えられていない環境に置かれた時、どのように対応しますか？
- ・企画を頼まれたら、どのように進めますか？
- ・リーダーをしたことはありますか？
- ・カフェのアルバイトで困難だったことは何ですか？また、それをどのようにして乗り越えましたか？
- ・サークル活動で大変だったことは何ですか？
- ・ストレス解消法やリラックス方法は？
- ・趣味は何ですか？



【受験生の感想など】

- ・今までの面接で一番アットホームでした。初めに、「私達はあなたをフィンエアーのファミリーとして迎えるために助けたいから、この面接に成功してほしいから、質問に素直に答えて下さい。何も難しい質問はしないから、あなたのことを教えて欲しいです。」と言われました。
- ・面接官に身長が低いと思われた方には、壁に貼ってある 160cm の印を使って身長チェックがあったようです。特に何も無かった方もいました。
- ・フィンエアーはチームワークをととても大切にしている航空会社ですので、チームワークに関しては自分なりの考えをまとめておくの良いと思います。