

1 言語化や丁寧な対話の必要性

学生と企業の情報伝達や相互理解にどのような変化が生まれたのか？

オンラインで感じる 学生の不安に答える

『就職白書2020』（2020年6月）では、学生と企業の相互理解とそのためのコミュニケーションの重要性について課題提起した。2021年卒の就職・採用活動の大きな変化は、その情報伝達手段がオンライン化したことだ。それにより学生と企業の情報伝達や相互理解に生じた変化と、今後オンライン上でのコミュニケーションがより普及することを鑑みたときに、重要となるポイントを考えていきたい。

説明会や面接などにおけるコミュニケーションのWeb化が進み、情報収集や企業と学生の相互理解、コミュニケーション

に不安を感じる声も多く聞かれた。2020年6月の就職プロセス調査では、「対面で就職先の方と会っていないため、働くイメージが持てない」「最終面接は対面で行ってほしい。Webでは社員の雰囲気がよく分からない」といった声が寄せられた。

企業側は、オンライン化したことで「社員の人の人柄や魅力」「職場の雰囲気や組織風土」が伝えづらくなったと回答しており、把握しづらくなった情報には「（学生の）人柄や魅力」「志望度」が挙げられた（グラフ①）。言語化が難しいと思われる情報の受発信に課題を感じていると言える。

一方、オンライン上のコミュニケーションでは、言語的な手掛かりによる意思伝達がむしろ正確に伝わるとする研究もある

（杉谷2008、2010）※。企業からも「オンラインだからこそ事実にはフォーカスできる」との声があった（P25・下段左）。

「Web面接について不安に思うこと」を学生に聞いた調査では、3月時点で不安の1位は「自分の話が伝わるか」だったが、6月には2位になっている（グラフ②）。6月12日時点でWeb面接を経験したことのある学生は70.1%と3月1日時点より40ポイント近く上回っており、経験によって不安が少なくなったとも考えられる。

同調査で「Web面接において良かった企業の対応」を聞いたところ、面接後のフィードバックとの声が寄せられた。「次の面接に向けてのアドバイスを通過時に伝えてくれた」「面接担当が良いと思って

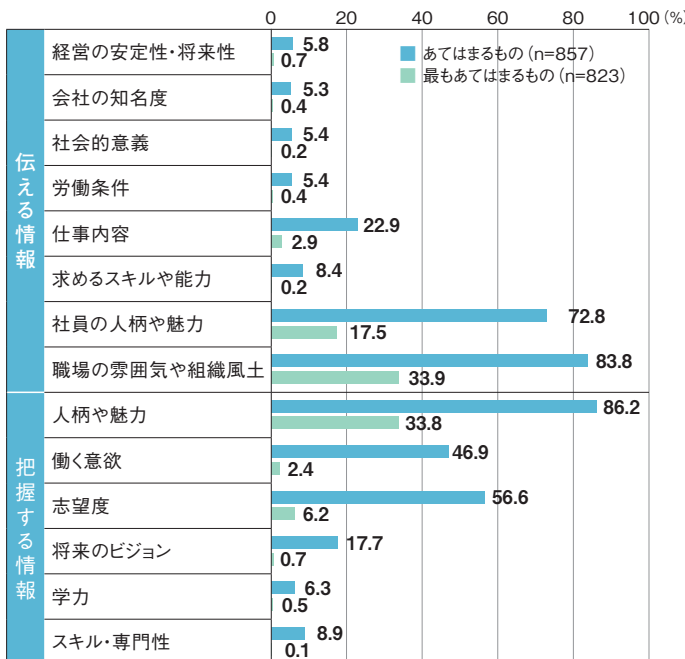
※「インターネット・コミュニケーションと対面コミュニケーションにおける情報の伝わり方の差異に関する意見書」の中で杉谷は、「人は対面コミュニケーションであれば自分の言いたいことが相手に正確に伝わりやすいという幻想を抱えている」としている

企業

伝えづらくなった情報の上位は「社員の人の人柄や魅力」「職場の雰囲気や組織風土」

① Web（オンライン）での選考において対面選考と比較して 伝えづらくなった情報、把握しづらくなった情報

※面接（Web）実施企業／あてはまるもの：複数回答、最もあてはまるもの：単一回答



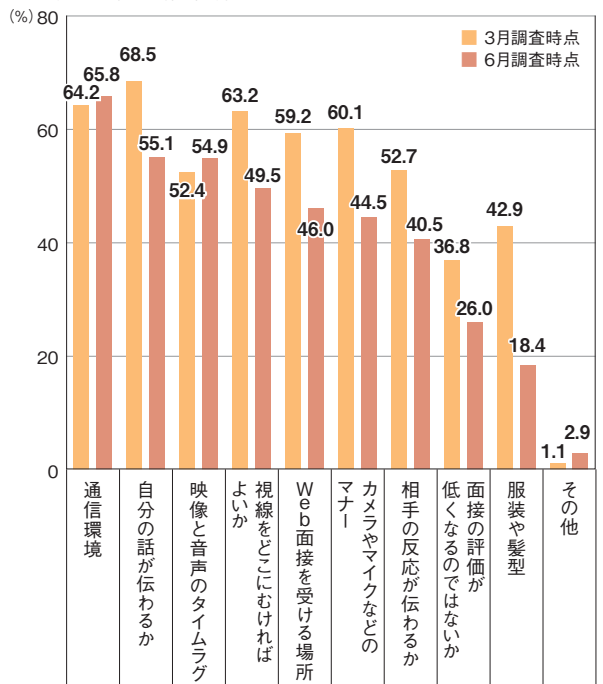
把握しづらくなった情報では「（学生の）人柄や魅力」が突出して多い。風土といった抽象的な概念に比べ、言語化・明文化されやすい「会社の知名度」「労働条件」などでは、伝えづらさに特段課題は感じられないとともえらる。「学力」「スキル・専門性」においても同様だ。

学生

3月は「自分の話が伝わるか」が1位、6月には「通信環境」が1位に

② Web面接について不安に思うこと

※大学生の就職志望者／複数回答



「通信環境」と「自分の話が伝わるか」の順位は、3月と6月で逆転する結果に。経験によって、「やったことがない」から生まれる不安が少なくなり、「経験したからこそ」わかる不安が増えてきたと言える。

（2021年卒 就職プロセス調査）



くれた点と、直した方がよいと思う点を面接終了後に教えてくれた」など、「自分の話が伝わるか」という点をフォローするフィードバックが重要だと読み取れる。

オンライン主体のコミュニケーションでは、どういった内容が伝わりづらい（伝わりやすい）のかを把握し、より詳細な情報整理につなげることが大切だ。企業側には、抽象的で言語化されていなかった評価や基準、風土を言語化する努力や、言語化しやすい情報とそうでない情報を分け、オンラインと対面を使い分けるタッチポイントの工夫も効果的となるだろう。オンラインだからこそ感じる学生の不安をとらえ、丁寧にコミュニケーションしていくことが相互理解の質を高めていく。



いつもの部屋で面接を受けられるから緊張せずに話せる

● 人材業界内定／文学部

選考を受けた約50社すべてでオンライン面接を経験しました。画面上では表情が読み取りにくいと感じたので、普段よりオーバーな感情表現を心がけました。オンラインの良さは、普段過ごす部屋で面接を受けられること。対面では企業のビルに行くだけで緊張しますが、部屋だとリラックスできます。内定先の面接担当者とは、私の画面に移り込んだ部屋の掛け軸をきっかけに話が広がり、自然な会話の流れで自分の強みを話すことができました。また、オンラインでは手元が映らないのでメモを取りやすく、言いたいことや聞きたいことを忘れずにいられます。オンラインツールに慣れさえすれば、対面でもオンラインでもやることは同じだと思います。



面接の録音を聞き直して反省点を次につなげた

● 商社内定／工学部

オンライン面接は感情が伝わりにくいと思ったため、自分の感情が乗りやすい強み（雑草魂）をアピールできる話に持つべく意識しました。面接担当者に視覚的にイメージしてもらえるよう、エピソードでは自分が見ていた風景まで詳細に説明。感じた思いをより分かりやすく伝えるよう心がけました。オンライン面接だからできたのは、録音の活用。改めて聞くと、一度に長く話し、一方的な自己PRになっているなど、面接中は夢中になっていた気づかないことが客観的に分かります。質問に対して短く回答した方が、深掘りした質問を多くいただき、話が盛り上がることも分かりました。修正・改善を繰り返し、納得のいく面接対策ができました。



事実ベースの対話で学生の理解が深まる

面接で知りたいのは、その学生のこれまでの経験から、何を大事にして物事を判断し、行動してきたかという“事実”です。Web面接では、雰囲気や立ち居振る舞いなど非言語コミュニケーションによる印象に引っ張られずに、事実によりフォーカスすることで学生の性格特性をより正確に見極められると考えています。当社のハイパフォーマーには「自ら手を挙げリスクを知った上で一歩踏み出して行動できる」特性があります。学生にはそうした経験があるか深掘りして聞くほか、誰かと協力して進めたことは何か、エピソードを限定して質問します。「どうしてそう思ったの？」と質問を重ね、組織の中でどう動く人なのかを理解していきます。

オンライン慣れしているかどうかは問題ではないので、「背景画面は気にしない」「私服OK」「どこからでも参加可」とあらかじめ明確にお伝えしています。カフェやカラオケ店から面接をした学生もいましたが、重要なのは話の内容。オンライン化でアクセスのしやすさから面接日程を確保しやすくなり、総面接時間は対面時より一人当たり平均30分増えています。ただ、オンラインだけでは企業カルチャーなど伝えきれない情報もあります。最終面接は対面で行うなど、今後は両者のハイブリッドで行っていきたいと考えています。

企業データ

業種：商社・アパレル 所在地：岡山県
従業員規模：1000人
選考プロセス：1次面接→SPI検査→
役員面接→社長面接（すべてオンライン）



面接の場以外の情報提供の機会を意図的に作っていました

2021年卒は、選考をすべてオンラインにしました。当初は途中で音声途切れ、学生さんに「もう1回言って」と頼むこともありましたが、最近では解消されました。熱意や意欲が伝わらないという声も聴きますが、選考そのものは、オンラインでも対面でもあまり変わらないというのが正直な気持ちです。画面越しに表情などははっきり見えますし、音も問題ありません。ただ、対面だと受付や控室の場で、学生さんが本番で実力を発揮できるよう緊張を解く話をしたり、面接後も雑談などを通じて不安や疑問に対する情報提供したり。これが重要な時間だったということを見え。今は、面接の前後にそのような時間がとれるよう工夫しています。対面だと無意識にできていたことを、オンラインだと意図的に行う必要がありますね。これまで職場に一度も足を踏み入れたことがない学生さんにとっては、すべてがオンラインで進むことへの不安が大きく、「会いたい願望、来たい願望が強い」と感じます。そのため、採用HPをすべて見直して、職場の雰囲気や働き方・仕事の進め方などがよりリアルに伝わるような動画のコンテンツを設置しました。また、内定者にはオンライン懇親会を増やすなど工夫しています。

企業データ

業種：ネットワークシステム 所在地：東京都
従業員規模：300人
選考プロセス：会社説明会→Webテスト→応募書類提出→一次面接→SPI→最終面接（役員面接）すべてオンライン