

新卒採用時に企業が求める
「コミュニケーション能力」についての考察

Communication skills required by companies
Comparative verification of career education in universities

濱中 倫秀

Rinshu HAMANAKA

三井 規裕

Noriyasu MITSUI

新卒採用時に企業が求める 「コミュニケーション能力」についての考察

Communication skills required by companies
Comparative verification of career education in universities

濱中 倫秀
Rinshu HAMANAKA

三井 規裕
Noriyasu MITSUI

共通教育センター准教授（キャリア教育）

関西学院大学 高等教育推進センター専任講師（初年次教育・キャリア教育）

When companies hire new graduates, the most important ability required for applicant is communication skill. Therefore, we analyzed what communication skill is like through a survey on companies that hiring new graduates. After that, we verified whether the ability required by companies could be acquired through the career education conducted at this university. As a result, we found out that some parts of the ability required contributed to ability development and some parts were still insufficient.

1. はじめに

1.1 就職活動で重視される「コミュニケーション能力」

「2018 年度新卒採用に関するアンケート調査報告」（一般社団法人日本経済団体連合会, 2018）によると、新卒採用を実施している企業が、新卒学生を採用する際に重視する能力は16年連続で「コミュニケーション能力」が第1位である。また、大矢（2017）の先行研究でも、コミュニケーション能力の習得が就業だけでなく就業継続にも正の影響を与えるということが確認されている。

実際に企業の会社説明会や採用ページに目をやると、「コミュニケーション能力が高い人材を求める」というキーワードやニュアンスを、容易に確認できる。学生は入社を希望する企業から内定を得るためには、自身が「コミュニケーション能力」の高い人材であることを、入社選考の過程で企業側に伝えることが必要であるという実態が見えてくる。

1.2 学生のイメージするコミュニケーション能力

では、学生自身はそのことをどのように認識しているのだろうか。吉田（2019）によれば、現在の大学生は高校までに何らかのキャリア教育を受けてきた世代である上に、大学入学後も繰り返し就職についての意識付けや情報の影響を受ける機会が多く、社会で最も

必要な力は「コミュニケーション能力」だという認識はもっていると述べている。

しかし福井(2019)は、学生のイメージする「コミュニケーション能力が高い人」は、学生自身の思う「魅力的な人」、「なりたい人」でもある「社交的で明るい人」という幼若型で表面的なイメージにとどまっており、企業側が重視する成熟したコミュニケーション能力(他者への気遣い、場の雰囲気を考えて行動するなど)と比較するとずれがあると述べている。

1.3 研究の目的

前節をまとめると、就職活動を控えた学生は、社会や企業が求める「コミュニケーション能力」について、必要性は十分認識しているものの、その本質を正確に捉えられていない可能性があると考えられる。そこで本研究は、企業が新卒学生に求める「コミュニケーション能力」を独自のアンケート調査にて分析し、その知見を本学キャリア教育の再検討及び今後の発展に寄与することを目的とする。

2. 調査分析

2.1 アンケートの概要と分析方法

新卒採用を行っている企業の採用担当者を対象に、研究の目的と回答は任意であることなどを説明した上で、新卒採用で重視することについての Web アンケート調査を行った。期間は 2020 年 6 月 19 日から 7 月 30 日までとした。

質問項目は、「選考にあたって重視した点」などの選択式が 11 問、「貴社で働く上で必要となるコミュニケーション能力」などの自由記述 15 問の計 26 問とした。

「選考にあたって重視した点」については、一般社団法人日本経済団体連合会(以下、経団連)が 2018 年に公表した調査項目を参考とした。これらの項目に対して、回答は重視した・どちらかといえば重視した・どちらかといえば重視していない・重視していない、のいずれに該当するかの回答を求めた。

分析方法は回答結果を集計したものと経団連の結果を比較したもの、の 2 つに分けておこなった。また、自由記述で尋ねた「貴社で働く上で必要となるコミュニケーション能力」は、KH-coder(樋口, 2014)を用いてテキストマイニングをおこなった。

3. 結果

3.1 回答者の属性

アンケートの回答を集計した結果、回答数は 47 名(男性 34 名・女

性13名)であり、所属する企業の規模及び業種の割合は〔図1〕のとおりであった。

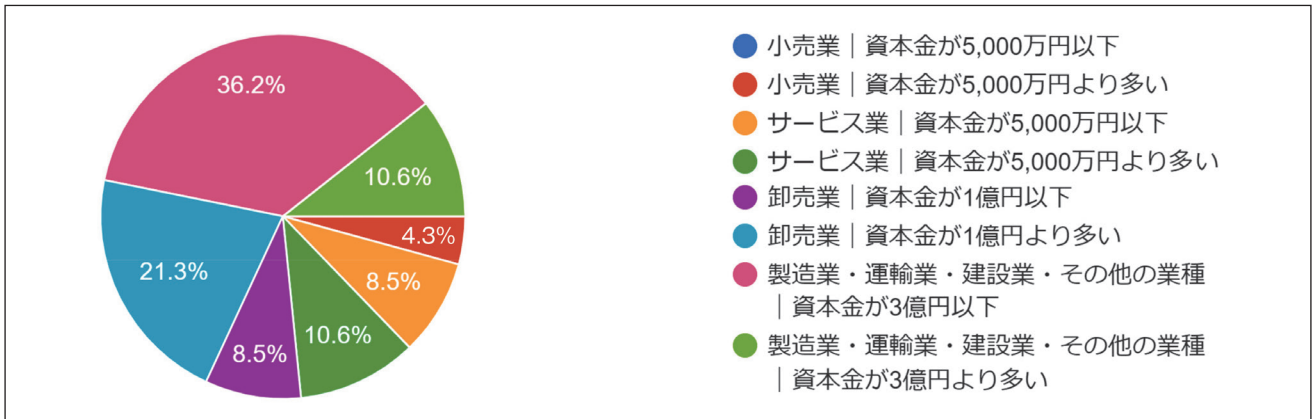


図1 所属する企業の規模及び業種の割合

なお、回答者の「入社からの勤務年数」及び「採用担当者としての経験年数」を集計した結果、いずれも「10年以上」が最も多かった〔図2〕。

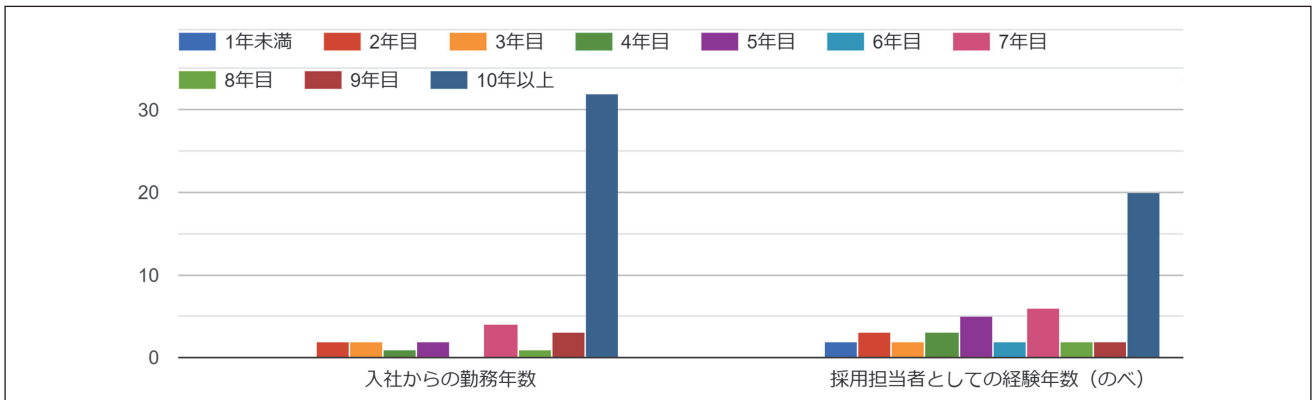


図2 入社からの勤務年数及び採用担当者としての経験年数

採用人数については〔図3〕のとおり約4割が5名程度の少人数採用、次いで約3割が20名以上の採用を毎年行っていた。

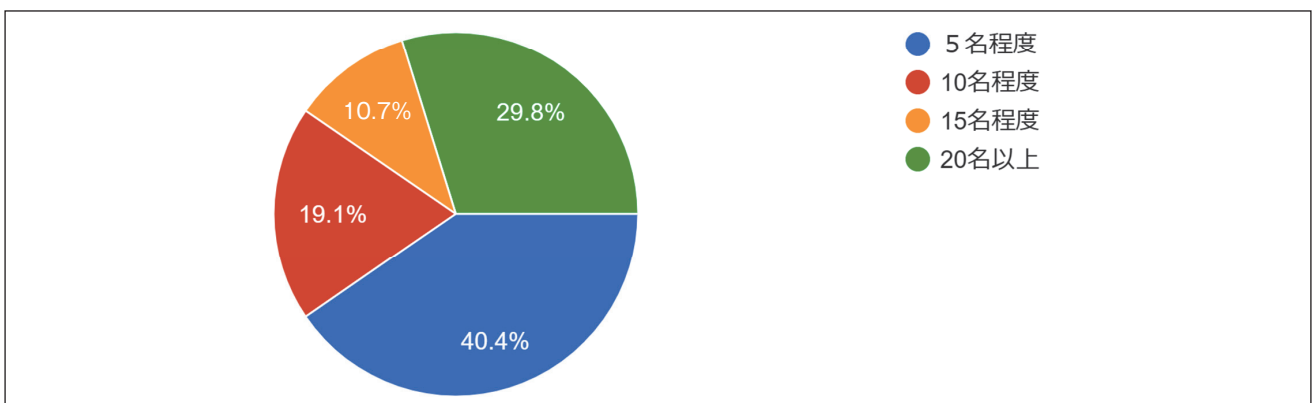


図3 例年の採用人数

3.2 経団連調査との比較

本調査結果と経団連の調査結果を比較するために、まず「選考に

あたって重視した点」で提示した 19 項目について、「重視した」を選んだ割合により順位付けした。その結果、1 位から順に「誠実性」、「コミュニケーション能力」、「主体性」、「協調性」、「チャレンジ精神」という結果になった。[表 1] のとおり、経団連の調査結果上位項目と比較すると、順位に違いはあるものの、上位 5 位の項目は同一であった。なお、5 位と 6 位の差は 13.1 ポイントであり、5 位までの項目は 6 位以下の項目と比較してより強く意識されたと推察される。

表 1 選考にあたって重視した点の比較表

順位	本調査	%	順位	一般社団法人日本経済団体連合会
1 位	誠実性	65.2%	1 位	コミュニケーション能力
2 位	コミュニケーション力	60.9%	2 位	主体性
3 位	主体性	58.7%	3 位	チャレンジ精神
4 位	協調性	54.3%	4 位	協調性
5 位	チャレンジ精神	52.2%	5 位	誠実性
6 位	信頼性	39.1%	6 位	ストレス耐性
7 位	責任感	30.4%	7 位	論理性
8 位	ストレス耐性	30.4%	8 位	責任感
9 位	柔軟性	21.7%	9 位	課題解決能力
	潜在的可能性	21.7%	10 位	リーダーシップ
11 位	課題解決能力	19.6%	11 位	柔軟性
	リーダーシップ	19.6%	12 位	潜在能力（ポテンシャル）
13 位	論理性	13.0%	13 位	専門性
14 位	創造性	8.7%	14 位	創造性
	一般常識	8.7%	15 位	信頼性
16 位	専門性	6.5%	16 位	一般常識
17 位	履修履歴・学業成績	0.0%	17 位	語学力
18 位	語学力	0.0%	18 位	履修履歴・学業成績
19 位	留学経験	0.0%	19 位	その他
			20 位	留学経験

3.3 企業の考える「コミュニケーション能力」とは

企業が新卒採用時に重視するコミュニケーション力について回答のあった 46 件に対し、KH-Coder を用いてテキストマイニングをおこなった。その結果、総抽出語数 801（使用：389）、異なり語数 269（使用：193）、文 52、段落 46、出現回数 202、出現回数の標準偏差 2.76 であった。

このデータから共起ネットワーク図を作成した。共起ネットワーク図は自由記述から取り出した抽出語に対し、出現パターンの似通ったものを線で結び、共起関係を示すネットワーク図を描く分析である（樋口, 2014）。今回、共起ネットワーク図を描くにあたって

最小出現回数を3として出力した結果が、[図4]である。円と円をつなぐ線は共起関係を示し、線の太さは関係の強さを、円の大きさは語の出現数の多さを示している。共起関係を確認すると、本アンケート調査に回答した企業の採用担当者が求めるコミュニケーション力は3つのカテゴリーに分類できた。

第一に、「相手」、「理解」、「能力」、「伝える」、「力」、「自分」、「考え」と「適切」、「正しい」、「立場」は「考え、理解し、自分の意見を適切に相手に伝える」と命名した。原文を確認したところ

どんな相手にも適切に自分の考えを伝えたり、逆に聞き出せたりする力

年齢・相手の性格等に関わらず、相手の話（意図）を適切に理解し、正しく表現できる。相手の立場に立って物事を理解し考える

との記述があった。

第二に、「物事」、「話」、「聞く」、「人」、「傾聴」、「考える」は「話を聞き・聴き考えることの重要性」と命名した。共起関係を確認したところ、「物事」、「話」と「話」、「聞く」は比較的強く結びつきがみられ、「人」は「物事」、「話」、「聞く」に結びついていた。さらに原文を確認したところ

人の立場になって話す

人の言っていることを正しく理解したうえで自分の主張を理解してもらう力

との記述があった。

第三に、「報告」、「連絡」、「相談」、「お客様」、「社内」、「関係」、「会話」、「求める」は「業務を遂行する上で必要な要素」と命名した。共起関係を確認したところ、「報告」、「連絡」、「相談」は強い結びつきがみられ、「お客様」、「社内」にも結びつきがみられた。「お客様」、「社内」、「関係」、「会話」はそれぞれ「報告」、「連絡」、「相談」に結びついていた。さらに、原文を確認したところ

年上、年下関係なく、臆する事無く話せる

幅広い年代層への「対お客様のみ」でなく、社内でのネットワーク構築に積極的かつ協調性をもって臨めるかどうかにも重視しています

との記述が確認された。

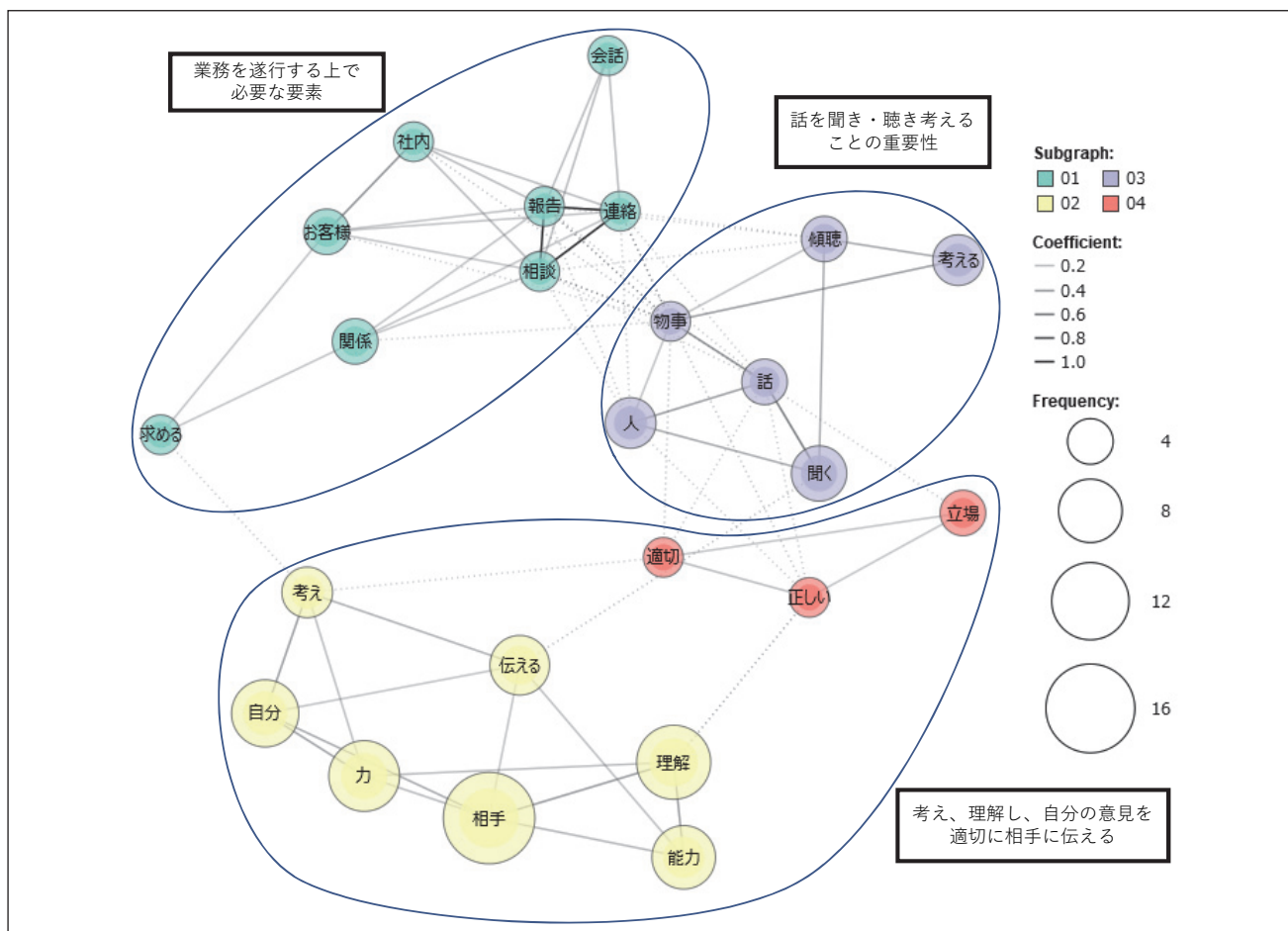


図4 自社で求められるコミュニケーション能力についての共起ネットワーク図

4. 考察

4.1 企業は「コミュニケーション能力」を重視する

本研究の目的は、企業が考える「コミュニケーション能力」を明らかにすることであった。

アンケート結果の分析より、「新卒学生を採用する際に重視すること」は、順位の違いはあったものの上位5つの項目は同一であった。つまり、「誠実性」、「コミュニケーション力」、「主体性」、「協調性」、「チャレンジ精神」の5つは新卒採用において重視されている要素であるといえる。

4.2 3つのカテゴリーと本学のキャリア教育

さらに各企業の求める「コミュニケーション能力」について、本調査で抽出した3つのカテゴリーと本学のキャリア教育と比較しながら考察する。本学のキャリア教育は企業の求めるコミュニケーション能力である、1)「考え、理解し、自分の意見を適切に相手に伝える」、2)「話を聞き・聴き考えることの重要性」を育成しているといえる。たとえば本学のキャリアデザイン科目「就業力育成演習B」では、企業課題の解決をテーマに、5名程度のグループ活動

を通じて解決策を提案している（濱中・三井，2020）。

葛城（2008）は、学生のコミュニケーション能力の実態と苦手意識を把握したうえで、低年次からの討論・発表の機会を取り入れた授業形式が、学生の「論理的コミュニケーション」や「社会的コミュニケーション」などのコミュニケーション能力の向上に寄与することを確認している。

また、森（2016）によれば、グループワークを積み重ね、「感じる力」と「伝える力」を高めることは、企業が求める「相手側の述べたことを適切に理解する思考力」や「伝えたいことを明瞭に表現し相手側に理解させる伝達力」にもつながるとし、コミュニケーション力の獲得に寄与すると述べている。つまり、学生同士で議論を積み重ね、相手に伝えるためのスキルを身につけていくことによって、企業の求めるコミュニケーション能力の一部を育成しているといえる。

一方、3)「業務を遂行する上で必要な要素」については、本学のキャリア教育で十分に対応できていないと考えられる。なぜなら、共起ネットワークにおける結びつきが強かった、「報告」、「連絡」、「相談」の重要性を理解し身につける、という点においては、授業内では実践できていないからである。

グループワークや発表を取り入れた授業における、本学学生の特徴として、個人作業を好み、没入する傾向がある。具体的には与えられた問いに対する検討・討論が不十分でも、発表スライドの制作や、試作品イメージの描画など「個人の作業」として振り分け、個々人が黙々と取り組むのである。

途中経過に関する「報告」、「連絡」、「相談」を、必要に応じて教員側にしよう繰り返し促しても、自発的に行動する学生はきわめて少なく、限定的である。また、グループで決めた方向性や、着手した作業を途中で方向変換することに対しては、強い嫌悪感を示す学生も少なくない。こうした点から本学のキャリア教育では、3)「業務を遂行する上で必要な要素」を十分に育成できていないといえよう。

最後に、本稿ではまだ推測の域を出ないが、本学学生にとって教員側への「報告」、「連絡」、「相談」は、解決策のクオリティを上げるために必要なコミュニケーションというより、むしろ方向性を否定され、これまでの作業が振出しに戻される「リスクある行為」として認識されてしまっているのではないかと推察する。

吉田（2019）の先行研究でも、学生が「コミュニケーション能力」が社会で必要な能力だと認識するプロセスが重要であることを指摘しており、「大切だと聞いた・教えられたので」という受動的な認識では、企業が重要視している「コミュニケーション能力」に対して間違った捉え方をする可能性があると述べている。

以上のことから、企業が考える「コミュニケーション能力」の3

つのカテゴリーのうち「話を聞き・聴き考えることの重要性」と「考え・理解し、自分の意見を適切に相手に伝える」については、本学では入学初年度よりグループでの討論・発表や共同作業を積み重ねる授業が設置されており、受講することで能力を高められると考える。しかしながら、「業務を遂行する上で必要な要素」のカテゴリーに該当する能力を高める面で、まだ課題がある。

グループワークに入る前に、「報告」、「連絡」、「相談」をはじめとするグループメンバー以外とのコミュニケーションの必要性を、しっかりと学生自身が認識できるプロセスを設けることが必要だと考える。

5. まとめ

5.1 今後に向けて

今研究において、調査対象企業数や順位に違いはあるものの、経団連の調査結果を概ね支持する結果が確認された。また、企業へのアンケート結果より、仕事の上で必要になる「コミュニケーション能力」から3つのカテゴリーを抽出した。その結果、現在の本学のキャリア教育では、「話を聞き・聴き考えることの重要性」と、「考え、理解し、自分の意見を適切に相手に伝える」の2つのカテゴリーは、身につける機会があると考えられる。しかし「業務を遂行する上で必要な要素」というカテゴリーについては、まだ既存のキャリア教育では不十分だと考えられる点も確認できた。引き続き今後の授業設計の留意点とし、研究を重ねて行きたい。

引用・参考文献

- 一般社団法人日本経済団体連合会「2018年度新卒採用に関するアンケート調査結果」
<http://www.keidanren.or.jp/policy/2018/110.html?v=s>, (2020年9月27日)
- 大矢奈美 (2017)「文系大学における学業成績およびコミュニケーション能力の習得が就業に与える影響」,『青森公立大額論纂』
- 吉田佐治子 (2019)「大学生が考えている職業選択観と就職に必要な力」,『摂南大学教育学研究第14号』, pp. 39-42
- 福井愛美 (2019)「コミュニケーション能力の捉え方における学生と企業の差異」,『神戸女子短期大学論攷』36, pp. 16-18
- 樋口耕一『社会調査のための計量テキスト分析—内容分析の継承と発展を目指して—』,ナカニシヤ出版, 京都府, 2014.
- 濱中倫秀, 三井規裕 (2020)「芸術系大学生のPBL授業受講後における就業意識の変化—課題価値評定尺度とインタビュー分析から」, (投稿中)
- 葛城浩一 (2008)「学生のコミュニケーション能力に関する現状と課題」,『香川大学教育研究』, 5, pp. 6-10
- 森常人 (2016)「大学生のコミュニケーション能力向上のための基礎的研究: グループワークとプレゼンテーションの事例より」,『研究論集』, 104, pp. 134-137

別紙1 「新卒採用活動に関するアンケート調査」

大学におけるキャリア教育・進路指導で重視されている内容と、採用現場で重視されていることを比較検証するためにデータを収集しております。大変お手数ですが下記のアンケートにご協力をお願いいたします。なお、回答いただいた内容は厳重に管理し、個人名はもちろん、企業名が明かされることはありません。なお、本アンケートへのご回答をもって、ご承諾いただけたものといたします。何卒、よろしくお願いいたします。*は回答必須

1. メールアドレス *
2. 貴社名 *
3. ご所属 *
4. 連絡先電話番号 *
5. お名前 *
6. フリガナ *
7. 性別 * 男性 女性
8. ご年齢 *
9. 入社からの勤務年数及び採用担当者としての経験年数（のべ）について *
(選択肢)1年未満 2年目 3年目 4年目 5年目 6年目 7年目 8年目 9年目 10年以上
10. 業種と資本金 * 中小企業庁の定義を引用しております
小売業 | 資本金が5,000万円以下 小売業 | 資本金が5,000万円より多い
サービス業 | 資本金が5,000万円以下 サービス業 | 資本金が5,000万円より多い
卸売業 | 資本金が1億円以下 卸売業 | 資本金が1億円より多い
製造業・運輸業・建設業・その他の業種 | 資本金が3億円以下
製造業・運輸業・建設業・その他の業種 | 資本金が3億円より多い
11. 従業員数（半角数字のみでご入力ください） *
中小企業庁の定める「常時使用する従業員*」の数でご回答ください。
*当該年度の4月1日の時点である事業者に期間を定めずに使用されている人もしくは1ヶ月を超える期間を定めて使用されている人(嘱託 パート アルバイトと呼ばれている人も含まれます)、または前年度の2月及び3月中にそれぞれ18日以上使用されている人を指します。
12. 設立からの年数（半角数字のみでご入力ください） *
13. 学問分野による採用ターゲットについて、ご記入ください。 *
(選択肢 1)文系学生の採用に積極的ですか 理系学生の採用に積極的ですか 芸術系学生の採用に積極的ですか
(選択肢 2)積極的である どちらかといえば積極的である どちらかといえば積極的ではない 積極的ではない
14. 大学の偏差値は重視していますか？ *
(選択肢)重視している どちらからといえば重視している どちらからといえば重視していない 重視していない
15. 上記で「重視している」「どちらかといえば重視している」とご回答された方にお聞きます。どのような大学を重視されていますか？可能な範囲で結構ですのでご記入ください。
例 | 旧帝大レベル、学生数が多い、就職支援に力を入れている、学業に力を入れているなど。自由にお書きください。

16. 例年のどれくらいの人数を採用されていますか？ *
- 5 名程度 10 名程度 15 名程度 20 名以上
17. 直近 3 年間の 3 年定着率をご記入ください。(半角数字のみでご入力ください) *
18. 選考にあたって下記の項目をそれぞれの程度重視しましたか？ *
- 重視した どちらかといえば重視した どちらかといえば重視していない 重視していない
- (項目)
- コミュニケーション能力 主体性 チャレンジ精神 協調性 誠実性 ストレス耐性 論理性 責任感
- 課題解決能力 リーダーシップ 柔軟性 潜在的可能性 (ポテンシャル) 専門性 創造性 信頼性 一般常識 語学力
- 履修履歴 学業成績 留学経験
19. 貴社で働く上で必要となる「コミュニケーション能力」とはどのようなものですか？ *
20. 貴社で働く上で必要となる「主体性」とはどのようなものですか？ *
21. 選考で重視したことは、採用 (入社) 後も期待通りの水準でしたか？ *
- そう思う どちらかといえばそう思う どちらかといえば思わない 思わない
22. 人材のタイプについて、何を重視していますか？ *
- 重視した どちらかといえば重視した どちらかといえば重視していない 重視していない
- (項目)
- 上司の指示に適応できるか
- 時には上司との軋轢も恐れずに自分の意見や判断を主張し、行動できるか
- ストレス耐性
23. 大学の就職進路部門・キャリアセンターとの連携や意見・情報交換をどの程度重視されていますか？ *
- この項目については貴社の方針としてご回答ください。
- 重視している どちらかといえば重視している どちらかといえば重視していない 重視していない
24. 上記の理由をご回答ください。 *
25. 採用担当者として、大学の就職進路指導部門 (キャリア科目以外) に期待することがあればご記入ください。
26. 採用担当者として、大学のキャリア科目 (授業) に期待することがあればご記入ください。