

就労期を迎えた北海道の若者のコミュニケーション能力実態調査

－ 道内企業の期待との比較 －

札幌市立大学デザイン学部准教授 町田佳世子

I. 研究の背景と目的

コミュニケーションは日常生活に欠かせないだけでなく、仕事を遂行しキャリアを形成していく上でも不可欠の営みである。そのため産業界においても、仕事をしていくために必要とされる様々な能力の中で特にコミュニケーション能力を重要視する企業は多い^{1)~3)}。それにもかかわらず、多くの企業が採用の際に若者たちのこの能力に満足していないことが報告されている²⁾。さらには採用する企業側が不足感をもっているのに対し、採用される側、すなわち大学生たちは自らのコミュニケーション能力が不足しているとはさほど感じていないという認識のギャップがあることも報告されている⁴⁾。

町田(2012)は、企業が若者のコミュニケーション能力のどの側面を重視し、またどの側面に不足感を感じているかを調べることを目的として、北海道の企業を対象に質問紙調査を実施した⁵⁾。調査では、コミュニケーション能力を複数の能力要素に分解し、個々の能力要素について、採用時に重視する度合いと採用後1～3年目の若手社員に対する評価をもとめた。その結果、使用した43項目のコミュニケーション能力要素すべてにおいて、企業側が採用時に重視する度合いと採用後の若手社員の能力評価に有意な差が認められ、若手社員は企業の期待を満足していないという結果が得られた。その原因を探る中で、企業が求める能力要素と採用される側の若者たちが必要と考える能力要素に齟齬があり、本来仕事をする上で必要なコミュニケーション能力が不十分なまま就職をしていることが低い評価の要因ではないかと推測した。さらに企業が感じる不足感に対し大学生はさほど不足とっていないという認識の隔たりについても、両者の間で重要とする能力要素が異なることが要因ではないかと考え、大学生の意識と実態を把握することが必要であると考えた。

本研究では、就職活動期を迎えた大学生を対象に、彼らが社会人としてのコミュニケーション能力、いいかえれば仕事をしていく上で必要なコミュニケーション能力をどう認識し、それに対して自分自身のコミュニケーション能力をどう評価しているかを調べ、さらにその結果を町田(2012)⁵⁾で得られた企業を対象にした調査結果と比較する。そのことによりコミュニケーション能力の不足感に関する採用する側とされる側の認識乖離が実際に存在するのか、乖離があるとすればどの能力要素にその差が大きく現れているかを明らかにすることを試みる。

Ⅱ. 研究方法

質問紙の直接配布、回収箱への回収による質問紙調査を行った。

1. 調査対象

北海道内の協力を得られた6大学に在籍する3年生と4年生を対象とした。対象学生の在籍学部が理系学部もしくは文系学部に着しく偏らないことと、学生の性別ができるだけ均等になることに留意して、調査協力を依頼した。

2. 調査期間

2012年7月～12月に実施した。

3. 質問紙の構成

質問紙は、回答者の属性に関する質問（性別、学部、希望職種、希望勤務地）とコミュニケーション能力に関する質問で構成され、コミュニケーション能力については、自己評価と企業が採用の際にどの程度重視しているかと考えているかを聞いた。

コミュニケーション能力は単一の要素から成り立つ能力ではなく、様々な構成概念を用いて記述される複合的な能力である^{6～8)}。さらに企業における若手社員または管理職のコミュニケーション能力と業務遂行能力の関連を調べた研究では、聴くスキル^{9～10)}や指示に従うスキル、フィードバックを与えるスキル、プレゼンテーションスキル、交渉力、衝突を解決するスキルを含んでいるものもある¹¹⁾。

町田(2012)⁵⁾はこれらの先行研究や尺度^{12～20)}を検討し、その中から聴くこと、共感、相手・状況適応力、表出、社交性、感情抑制、衝突の対処、会話運用力の8つの構成概念を選んだ。また企業の採用担当者に採用時に重視することについて聞き取り調査を行い、そこで挙げられた事柄から基本的やりとりのスキルおよび態度と特性の2つの構成概念を設定し、合わせて10個の構成概念を用いて43項目からなるコミュニケーション能力の質問紙を作成した。本研究においても企業調査結果との比較を行うため、同じ質問項目を使用する(表1)。

43の質問項目について、企業がどの程度重視しているかと自分はどの程度できているかをそれぞれ5件法で聞いた。重視の度合いについては、5. とても重視している～1. ほとんど重視しないの5段階、自己の能力評価については 5. よくできている～1. ほとんどできていないの5段階を設定した。

4. 倫理的配慮

本調査は札幌市立大学倫理委員会の承認を得て実施した。調査協力を依頼する際に、協力は任意であること、アンケートは無記名であり、答えたくない質問には答えなくてもよいこと、万が一個人が特定されるような内容が記載されている場合は記号化し特定されないようにすること、結果は研究目的のみに使用すること、また学会などで成果を公表することがあるなどを、口頭および書面で説明した。

表 1 質問項目と構成概念^{注1)}

質問 番号	質問項目	構成概念
1	相手の話をじっくり聴くことができる	聴く力
2	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	
3	相手が言ったことだけでなく、言わなかったこともくみとる	
4	相手の話に理解や共感していることを示す	
5	相手の気持ちを察する	共感
6	相手の立場にたって考える	
7	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	
8	その場その場の雰囲気を読む	相手・状況適応力
9	相手や状況に応じて表現を選んで話す	
10	相手の期待やニーズを把握する	
11	相手が自分の言葉をどう解釈するか考える	
12	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える	表出・発信力
13	自分の感情や気持ちをうまく伝える	
14	その場に相応しい声の大きさや口調で話す	
15	人前でプレゼンテーションができる	
16	誰とでもうまくやっていくことができる	社交性
17	初対面の人とも気軽に話ができる ^{注2)}	
18	人見知りせず積極的に人とかかわる	
19	人によって態度を変えることなく誠実に接する	
20	話しかけやすい雰囲気をもっている	感情抑制
21	自分の感情をコントロールする	
22	相手に不快な感じをもっても、それを表に出さない ^{注2)}	
23	目つきや言動などで相手に嫌な印象を与えない ^{注2)}	衝突対処
24	自分の非をすなおに認める	
25	相手からの非難や苦情を受けとめ対処する	
26	気まずいことがあった相手と、上手に和解できる ^{注3)}	
27	対人関係で落ち込んでも乗り越えていける	会話運用力
28	会話がスムーズに続くよう努力する	
29	その場に適切な話題を選んで話す	
30	割り込んだり沈黙せずに会話ができる	やりとりの基本的スキル
31	お礼を言う	
32	挨拶をする	
33	わからないことや確認したいことを質問する	
34	聞かれたことに適切に答える	
35	指示を理解する	態度や特性
36	気配りをする	
37	明るい態度で接する	
38	いつも笑顔をたやさない	
39	なごやかな雰囲気を作り出す	
40	協調性がある	
41	積極性がある	
42	偏見のない態度で接する	
43	前向きである	

注 1) 質問項目の中には既往尺度で用いられている文言を引用した項目と町田(2012)⁵⁾で独自に作成した項目がある。

注 2) 堀毛(1994)人あたりの良さ尺度から引用¹⁹⁾ 注 3) 菊池(1988) KiSS-18 から引用¹⁸⁾

Ⅲ. 結果

1. 回収状況

本調査に対し、702名の大学生から回答が寄せられ回収率は93.9%であった。属性、自己評価、企業の重視度のいずれかに全く回答がなされていない4つを除外し、698の回答を分析対象とした。

表2 回収状況

配布数	748
回収数	702
	回収率 93.9%
有効回答数	698

2. 回答者の属性

回答者の所属大学所在地、性別、所属学部（理系学部・文系学部）は、図1～3のとおりである。また男女別の所属学部（理系学部・文系学部）を表3に記載した。

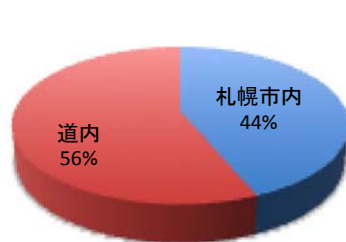


図1 所属大学の所在地

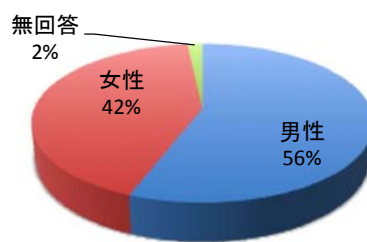


図2 性別

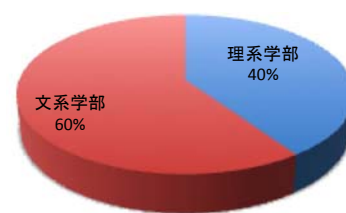


図3 所属学部
(理系学部・文系学部)

表3 男女別所属学部

	理系学部	文系学部	合計
男性	230	160	390
女性	48	248	296
不明	4	8	12
合計	282	416	698

学部別の卒業後の希望勤務地と希望職種は図4～5のとおりである。希望職種は複数回答のため、学部ごとの回答者数（理系学部 n=282、文系学部 n=416）に対するパーセントで表示した。

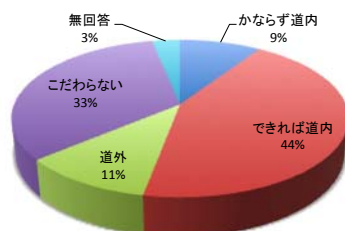


図4 希望勤務地

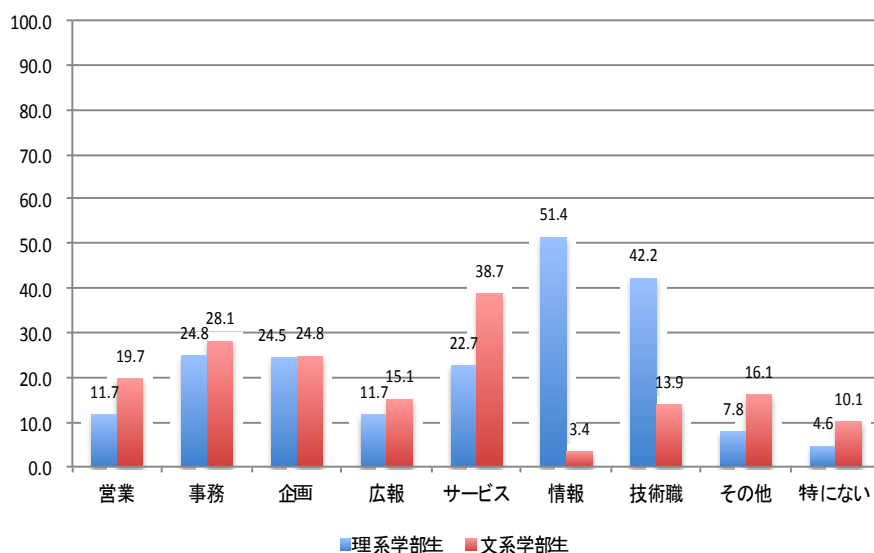


図5 理系学部・文系学部別の希望職種

3. 大学生が考える企業のコミュニケーション能力重視度

各コミュニケーション能力要素を企業が採用時にどの程度重視するかについての大学生の回答は図6のとおりであった。回答数そのものではなく、とても重視するからほとんど重視しないまでの5段階の回答数が総回答数(n=698)にそれぞれ占める割合を表示した。大学生が考える企業の重視度はどの能力要素を見ても高く、とても重視するとわりと重視するを合わせると、大半の項目が70%を越えていた。特に基本的スキルや態度に関わる能力要素は80%以上の大学生が重視していると考えていて、コミュニケーション能力の重要性はかなり意識されていると言える。

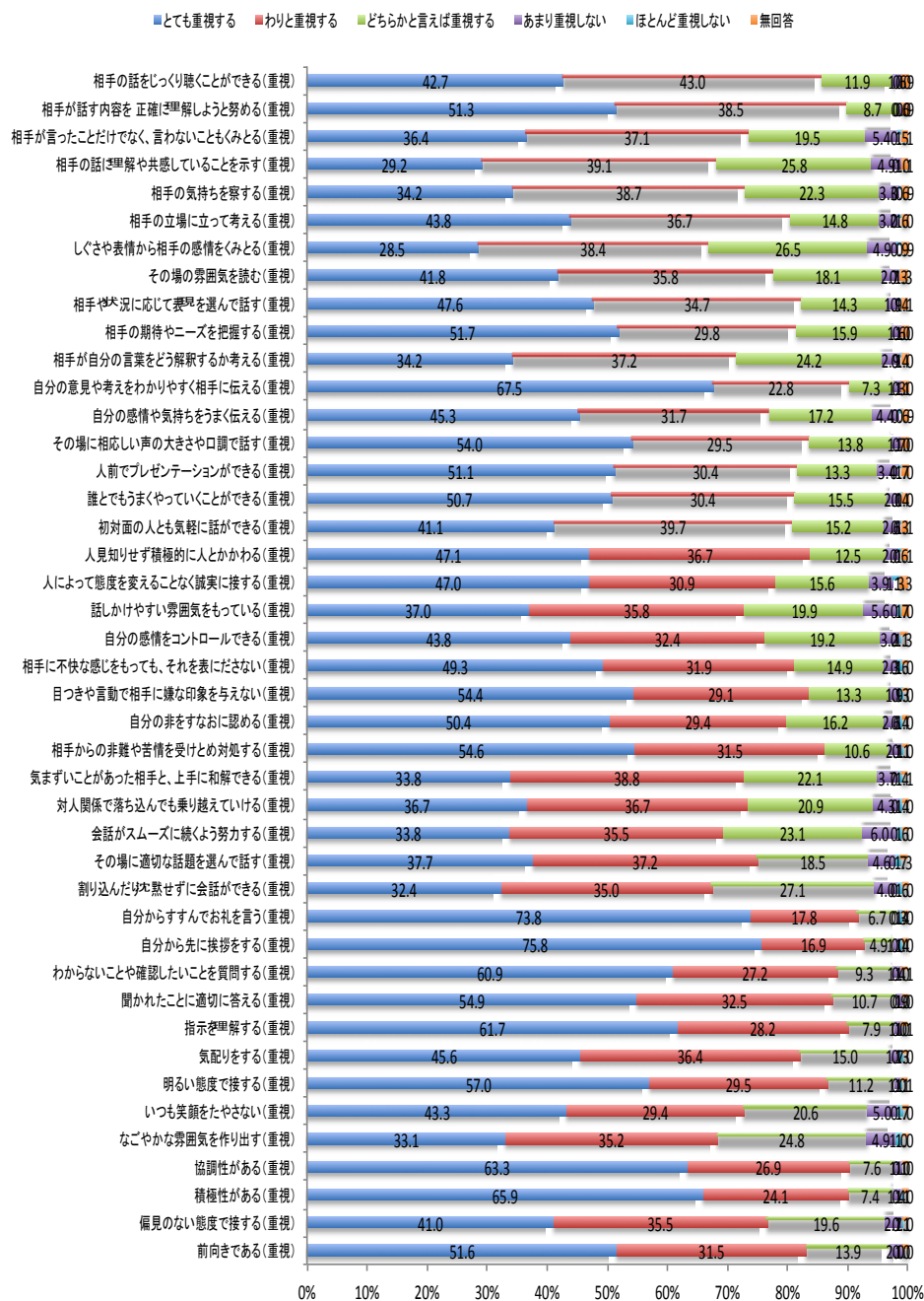


図6 大学生が考える企業の重視度

4. 大学生による自己評価

大学生による自己評価の結果を図 7 に示した。よくできていると回答した大学生数が 10%に満たなかった項目は、相手や状況への適応に関わる 1 項目（相手の気持ちやニーズを把握する）、表出に関わる 3 項目（自分の意見や考えをわかりやすく伝える、自分の感情や気持ちをうまく伝える、人前でプレゼンテーションができる）、社交性に関する 1 項目（話しかけやすい雰囲気をもっている）、衝突の対処に関する 1 項目（気まずいことがあった相手と上手に和解できる）、会話運用に関わる 1 項目（割り込んだり沈黙せずに会話ができる）、基本的スキルに関わる 1 項目（聞かれたことに適切に答える）の全 8 項目の能力要素であった。これらのうち、表出に関わる 3 項目は、だいたいできていると回答した大学生を合わせても 30%を超えることはなく、一方であまりできていないとの回答が 30%以上あり、他の能力要素に比べて苦手意識があるのではないかと考えた。他にあまりできていないとの回答が多い能力要素は、人見知りせず積極的に人と関わることや話しかけやすい雰囲気を持っているなど社交性に含まれるものであった。

一方で 20%以上の大学生がよくできていると回答した項目は 10 項目あり、聞き手としての姿勢に関する 3 項目（相手の話をじっくり聴くことができる、相手が話す内容を正確に理解しようと努める、相手の話に理解や共感していることを示す）、共感や状況適応に関する 4 項目（相手の気持ちを察する、しぐさや表情から相手の感情をくみとる、その場の雰囲気を読む、相手や状況に応じて表現を選んで話す）と基本的なスキルに含まれる 2 項目（自分からすすんでお礼を言う、自分から先に挨拶をする）、そして明るい態度で接することであった。特に聞き手の姿勢や共感、状況適応に関わる 7 つの能力要素は、だいたいできていると回答した大学生を合わせると 60%を超える大学生ができていると認識していることが示された。

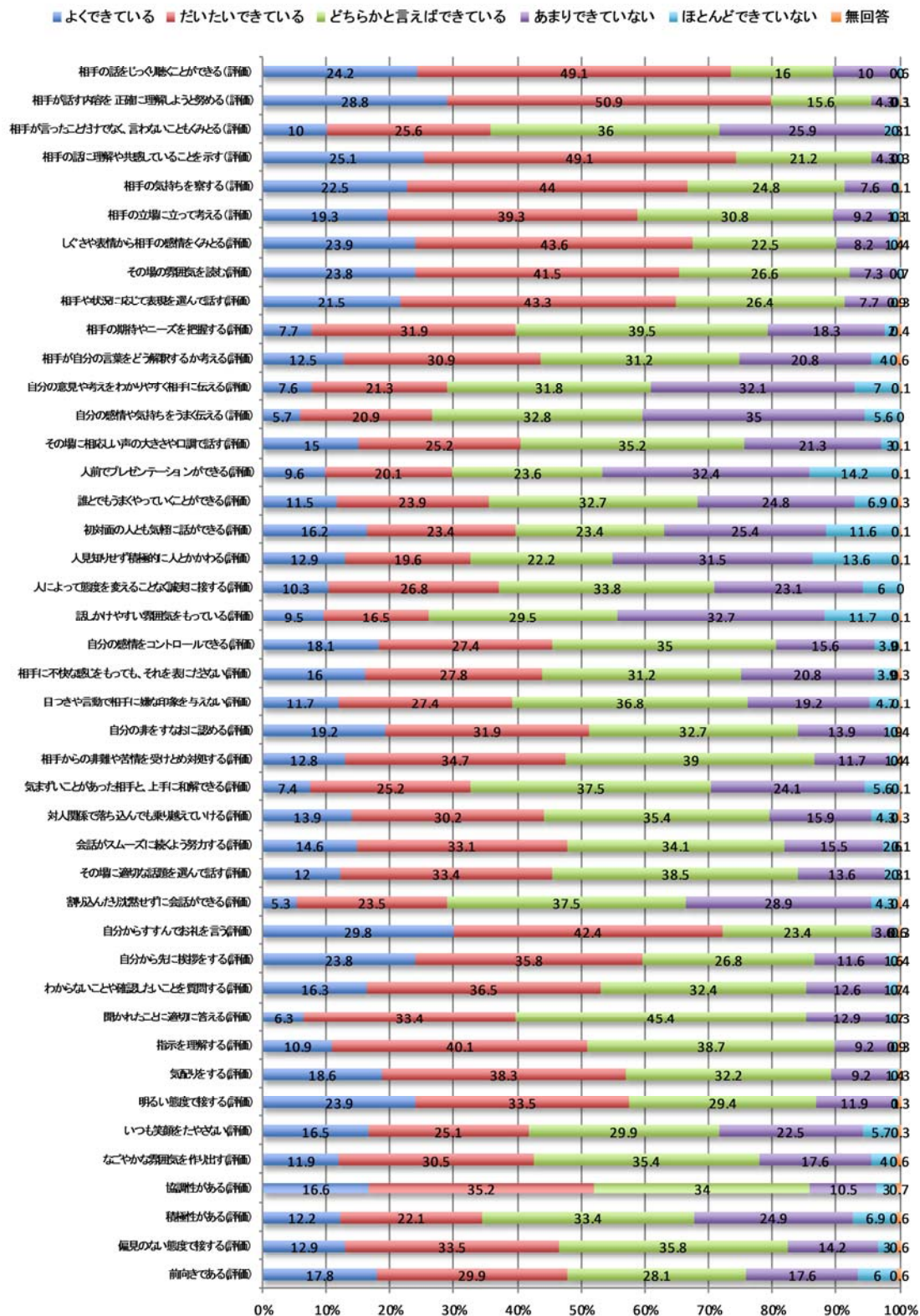


図 7 大学生の自己評価

5. 男女別の自己評価の比較

男子学生と女子学生の自己評価に違いがあるかを調べるために、マンホイットニーU検定を行った（表4）。その結果、23項目について有意な違いがあることが示された（ $p < 0.05$ ～ $p < 0.001$ ）。そのうち女子学生の自己評価が男子学生の自己評価より高かったのは、3項目（話しかけやすい雰囲気をもっている、いつも笑顔をたやさない、なごやかな雰囲気を作り出す）のみで他の20の能力要素はすべて男子学生の自己評価の方が高かった。一般的には女性の方がコミュニケーションが得意なのではないかと思われるが、大学生の自己評価については逆の結果となった。

表4 男女別の自己評価の比較

項目	z値	p値	平均ランク	
			男性(n=390)	女性(n=296)
相手の話をじっくり聴くことができる(評価)	-0.773	0.440	348.23	337.26
相手が話す内容を正確に理解しようと努める(評価)	-2.215	0.027	356.4	325.4
相手が言ったことだけでなく、言わないこともくみとる(評価)	-1.765	0.078	354.11	328.31
相手の話に理解や共感していることを示す(評価)	-0.867	0.386	338.21	350.47
相手の気持ちを察する(評価)	-4.089	0.000	368.39	309.63
相手の立場に立って考える(評価)	-1.019	0.308	349.39	334.61
しぐさや表情から相手の感情をくみとる(評価)	-1.697	0.090	352.54	328.14
その場の雰囲気を読む(評価)	-3.837	0.000	367.44	311.96
相手や状況に応じて表現を選んで話す(評価)	-3.132	0.002	361.94	316.87
相手の期待やニーズを把握する(評価)	-1.033	0.301	348.44	333.53
相手が自分の言葉をどう解釈するか考える(評価)	-0.106	0.915	340.83	342.38
自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える(評価)	-2.805	0.005	360.77	319.65
自分の感情や気持ちをうまく伝える(評価)	-2.053	0.040	356.42	326.48
その場に相応しい声の大きさや口調で話す(評価)	-3.293	0.001	363.9	315.53
人前でプレゼンテーションができる(評価)	-1.972	0.049	355.61	326.43
誰とでもうまくやっていくことができる(評価)	-0.061	0.951	342.11	343.01
初対面の人とも気軽に話ができる(評価)	-0.073	0.941	343.47	342.38
人見知りせず積極的に人とかかわる(評価)	-0.401	0.688	345.57	339.62
人によって態度を変えることなく誠実に接する(評価)	-1.155	0.248	336.16	353.17
話しかけやすい雰囲気をもっている(評価)	-3.044	0.002	323.62	368.47
自分の感情をコントロールできる(評価)	-3.843	0.000	367.39	310.95
相手に不快な感じをもっても、それを表にださない(評価)	-1.543	0.123	352.31	329.56
目つきや言動で相手に嫌な印象を与えない(評価)	-0.189	0.850	341.81	344.58
自分の非をすなおに認める(評価)	-3.282	0.001	362.74	314.72
相手からの非難や苦情を受けとめ対処する(評価)	-3.093	0.002	361.19	316.61
気まずいことがあった相手と、上手に和解できる(評価)	-0.799	0.424	348.03	336.35
対人関係で落ち込んでも乗り越えていける(評価)	-2.062	0.039	355.52	325.33
会話がスムーズに続くよう努力する(評価)	-2.117	0.034	356.32	325.38
その場に適切な話題を選んで話す(評価)	-1.413	0.158	351.82	331.35
割り込んだり沈黙せずに会話ができる(評価)	-0.186	0.852	343.16	340.46
自分からすすんでお礼を言う(評価)	-2.753	0.006	359.49	319.96
自分から先に挨拶をする(評価)	-3.022	0.003	361.01	316.85
わからないことや確認したいことを質問する(評価)	-2.455	0.014	357.37	321.66
聞かれたことに適切に答える(評価)	-3.097	0.002	361.39	317.44
指示を理解する(評価)	-2.289	0.022	356.54	323.88
気配りをする(評価)	-4.391	0.000	369.86	306.2
明るい態度で接する(評価)	-0.96	0.337	336.46	350.52
いつも笑顔をたやさない(評価)	-3.591	0.000	319.64	372.82
なごやかな雰囲気を作り出す(評価)	-2.275	0.023	327.69	360.94
協調性がある(評価)	-0.985	0.324	348.17	333.84
積極性がある(評価)	-2.026	0.043	355.34	325.47
偏見のない態度で接する(評価)	-0.532	0.595	339.17	346.92
前向きである(評価)	-0.317	0.751	340.49	345.17

マンホイットニーU検定

6. 理系学部生と文系学部生による自己評価の比較

理系学部生と文系学部生では、図5で見たように希望する職種に違いがある。文系学部生は理系学部生に比べて接客や販売を含むサービス業や営業職を希望する割合が高く、理系学部生はSE、プログラマーなどを含む情報系の職種と技術職への希望が多い。将来の希望職種の違いとコミュニケーション能力の自己評価に関連があるかを見るために、理系学部生と文系学部生の自己評価を比較した。マンホイットニーのU検定を行った結果、14項目について理系学部生と文系学部生で有意な差があり、それらはすべて文系学部生の方が理系学部生よりも自己評価が高かった(表5)。有意差がない他の30項目についても24項目で文系学部生の自己評価の方が高く、コミュニケーション能力に関しては理系学部生に比べて文系学部生の方ができているという意識を持っていることが読み取れた。

有意差があった14項目の内容は、ほとんどの構成概念にまたがり、聴く姿勢や相手や状況への配慮に関する能力要素(相手の話に理解や共感していることを示す($p<0.01$)、その場の雰囲気を読む($p<0.05$)、相手の期待やニーズを把握する($p<0.01$))、社交性に関わる能力要素(人によって態度を変えることなく誠実に接する($p<0.001$)、話しかけやすい雰囲気をもっている($p<0.01$))、表出に関する能力要素(自分の感情や気持ちをうまく伝える($p<0.01$))、感情のコントロールに関わる能力要素(目つきや言動で相手に嫌な印象を与えない($p<0.05$))、衝突対処に関わる能力要素(きまづいことがあった相手と上手に和解できる($p<0.05$))会話運用に関わる能力要素(その場に適切な話題を選んで話す($p<0.05$))、そして感じよくポジティブな態度に関わる能力要素(明るい態度で接する($p<0.01$)、いつも笑顔をたやさない($p<0.001$)、なごやかな雰囲気を作り出す($p<0.001$)、偏見のない態度で接する($p<0.05$)、前向きである($p<0.05$))であった。

表 5 理系学部生・文系学部生の自己評価の比較

項目	z値	p値	平均ランク	
			理系学部生 (n=282)	文系学部生 (n=416)
相手の話をじっくり聴くことができる(評価)	-1.659	0.097	335.22	359.18
相手が話す内容を 正確に 理解しようと努める(評価)	-0.277	0.782	351.35	347.4
相手が言ったことだけでなく、言わないこともくみとる(評価)	-1.821	0.069	332.81	359.94
相手の話に 理解や共感していることを示す(評価)	-2.879	0.004	324.81	366.24
相手の気持ちを察する(評価)	-1.037	0.300	339.96	355.14
相手の立場に立って考える(評価)	-0.987	0.324	340.3	354.88
しぐさや表情から相手の感情をくみとる(評価)	-1.627	0.104	333.81	357.63
その場の雰囲気を読む(評価)	-2.365	0.018	328.76	363.56
相手や状況に応じて表 現を選んで話す(評価)	-0.624	0.533	343.05	352.19
相手の期待やニーズを把握する(評価)	-3.45	0.001	317.79	368.51
相手が自分の言葉をどう解釈するか考える(評価)	-1.361	0.173	335.4	355.73
自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える(評価)	-1.164	0.245	338.62	356.01
自分の感情や気持ちをうまく伝える(評価)	-2.836	0.005	324.39	366.52
その場に相応しい声の大きさや口調で話す(評価)	-0.167	0.868	347.51	350.01
人前でプレゼンテーションができる(評価)	-0.722	0.471	355.49	344.61
誰とでもうまくやっていくことができる(評価)	-1.756	0.079	332.74	359.11
初対面の人とも気軽に話ができる(評価)	-0.977	0.328	340.15	354.98
人見知りせず積極的に人とかかわる(評価)	-1.274	0.203	337.51	356.76
人によって態度を変えることなく誠実に接する(評価)	-4.038	0.000	313.43	373.95
話しかけやすい雰囲気をもっている(評価)	-2.948	0.003	322.59	366.84
自分の感情をコントロールできる(評価)	-0.411	0.681	352.67	346.52
相手に不快な感じをもっても、それを表にださない(評価)	-0.191	0.849	350.21	347.34
目つきや言動で相手に嫌な印象を与えない(評価)	-2.114	0.035	330.24	361.75
自分の非をすなおに認める(評価)	-0.059	0.953	347.48	348.35
相手からの非難や苦情を受けとめ対処する(評価)	-1.322	0.186	359.55	340.16
気まずいことがあった相手と、上手に和解できる(評価)	-1.999	0.046	331.3	361.03
対人関係で落ち込んでも乗り越えていける(評価)	-1.275	0.202	337.17	356.17
会話がスムーズに続くよう努力する(評価)	-1.884	0.060	332.31	360.34
その場に適切な話題を選んで話す(評価)	-2.332	0.020	328.52	362.92
割り込んだり 沈黙せずに会話ができる(評価)	-1.712	0.087	332.92	358.24
自分からすすんでお礼を言う(評価)	-1.532	0.126	335.21	357.56
自分から先に挨拶をする(評価)	-1.384	0.166	335.73	356.32
わからないことや確認したいことを質問する(評価)	-0.461	0.645	343.95	350.77
聞かれたことに適切に答える(評価)	-0.279	0.780	346.1	350.13
指示を 理解する(評価)	-0.854	0.393	355.88	343.48
気配りをする(評価)	-0.937	0.349	340.28	354.1
明るい態度で接する(評価)	-3.452	0.001	317.91	369.34
いつも笑顔をたやさない(評価)	-5.239	0.000	301.58	380.46
なごやかな雰囲気を作り出す(評価)	-3.643	0.000	315.28	369.42
協調性がある(評価)	-0.664	0.507	341.19	350.99
積極性がある(評価)	-1.396	0.163	335.09	355.99
偏見のない態度で接する(評価)	-2.438	0.015	326.11	362.14
前向きである(評価)	-2.644	0.008	323.94	363.63

マンホイットニーU検定

7. 企業による若手社員の評価と大学生の自己評価の比較

企業による若手社員のコミュニケーション能力評価結果と大学生の自己評価結果をまとめたものが図8と図9である。企業が比較的高く評価しているのはお礼を言うとか挨拶をするのみで（それぞれよくできていると回答した企業の割合が13.8%と18.6%）、それ以外のほとんどの項目については、よくできていると回答した企業数は全体の5%を下回っていた。よくできているとだいたいできているという評価を合わせても、2つの能力要素（相手の話をじっくり聴くことができると相手の話す内容を正確に理解しようと努める）のみが40%を超えているだけで、それ以外の能力要素は30%にもいならず、多くの企業が若手社員のコミュニケーション能力に不足を感じていることが示された。

一方で大学生の自己評価は第4節で述べたように、おおむねできていると評価している能力要素も多く、企業の評価とは大きな隔たりがある。若手社員評価と大学生の自己評価の違いが有意なものであるかを調べるために、マンホイットニーU検定を行った（表6）。結果は、8項目を除いた全35項目で有意な違いがあった（ $p<0.05$ ～ $p<0.001$ ）。35項目中企業の評価の方が高かったのは 話しかけやすい雰囲気をもっているの1項目のみで（ $p<0.001$ ）、それ以外はすべて大学生の自己評価の方が高かった。

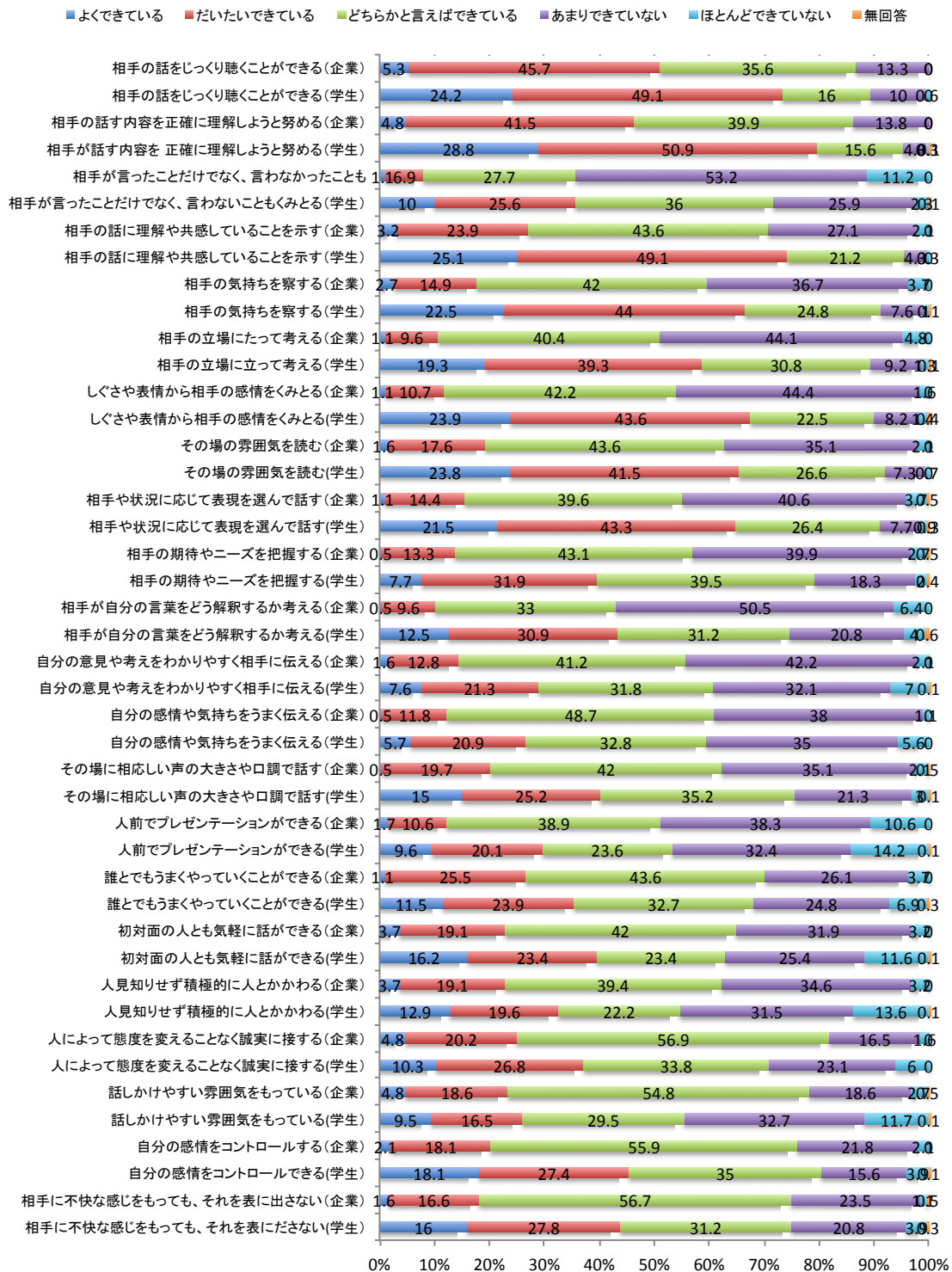


図 8 企業の若手社員評価と学生自己評価の比較（質問項目 1～22）

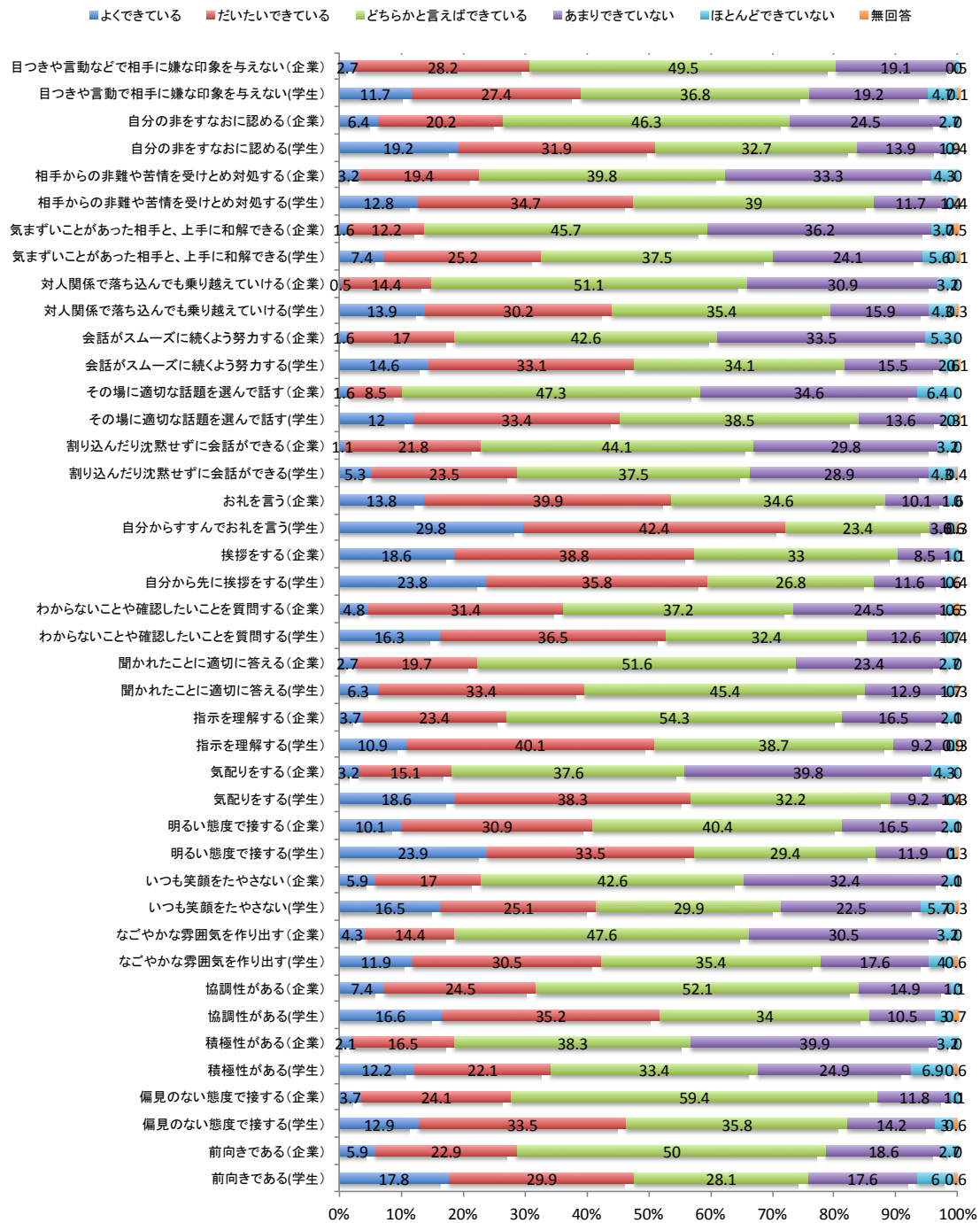


図 9 企業の若手社員評価と学生自己評価の比較 (質問項目 23～43)

表 6 企業による若手社員評価と大学生による自己評価の比較

項目	z値	p値	平均ランク	
			企業(n=188)	学生(n=698)
相手の話をじっくり聴くことができる(評価)	-6.561	0.000	342.19	470.79
相手が話す内容を正確に理解しようと努める(評価)	-9.836	0.000	292.06	483.71
相手が言ったことだけでなく、言わないこともくみとる(評価)	-9.944	0.000	285.45	485.49
相手の話に理解や共感していることを示す(評価)	-12.451	0.000	248.99	495.89
相手の気持ちを察する(評価)	-12.676	0.000	242.5	497.08
相手の立場に立って考える(評価)	-13.221	0.000	233.17	499.6
しぐさや表情から相手の感情をくみとる(評価)	-14.001	0.000	219.39	501.26
その場の雰囲気を読む(評価)	-12.34	0.000	247.99	496.16
相手や状況に応じて表現を選んで話す(評価)	-13.299	0.000	231.35	498.6
相手の期待やニーズを把握する(評価)	-7.678	0.000	321.11	473.89
相手が自分の言葉をどう解釈するか考える(評価)	-9.516	0.000	290.41	482.43
自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える(評価)	-2.398	0.016	404.51	452.69
自分の感情や気持ちをうまく伝える(評価)	-1.382	0.167	421.22	448.83
その場に相応しい声の大きさや口調で話す(評価)	-5.509	0.000	354.88	466.01
人前でプレゼンテーションができる(評価)	-2.923	0.003	396.22	455.62
誰とでもうまくやっていくことができる(評価)	-1.447	0.148	419.5	448.71
初対面の人とも気軽に話ができる(評価)	-1.888	0.059	412.62	451.19
人見知りせず積極的に人とかかわる(評価)	-0.361	0.718	448.78	441.44
人によって態度を変えることなく誠実に接する(評価)	-0.407	0.684	437.06	445.24
話しかけやすい雰囲気をもっている(評価)	-3.517	0.000	498.56	427.46
自分の感情をコントロールできる(評価)	-5.491	0.000	356.14	466.43
相手に不快な感じをもっても、それを表にださない(評価)	-4.563	0.000	368.81	460.93
目つきや言動で相手に嫌な印象を与えない(評価)	-1.216	0.224	423.82	448.17
自分の非をすなおに認める(評価)	-6.171	0.000	344.32	468.42
相手からの非難や苦情を受けとめ対処する(評価)	-7.923	0.000	316.28	474.38
気まずいことがあった相手と、上手に和解できる(評価)	-4.324	0.000	374.17	460.83
対人関係で落ち込んでも乗り越えていける(評価)	-7.076	0.000	330.74	472.69
会話がスムーズに続くよう努力する(評価)	-8.055	0.000	315.29	477.45
その場に適切な話題を選んで話す(評価)	-9.984	0.000	285.89	485.38
割り込んだり沈黙せずに会話ができる(評価)	-0.952	0.341	427.07	446.04
自分からすすんでお礼を言う(評価)	-5.81	0.000	351.91	466.97
自分から先に挨拶をする(評価)	-0.701	0.483	430.93	445
わからないことや確認したいことを質問する(評価)	-5.076	0.000	361.39	463.05
聞かれたことに適切に答える(評価)	-4.996	0.000	365.72	463.24
指示を理解する(評価)	-6.059	0.000	348.89	467.78
気配りをする(評価)	-11.195	0.000	265.24	490.38
明るい態度で接する(評価)	-4.611	0.000	369.4	462.25
いつも笑顔をたやさない(評価)	-3.724	0.000	383.03	458.56
なごやかな雰囲気を作り出す(評価)	-5.661	0.000	352.25	465.68
協調性がある(評価)	-4.389	0.000	372.32	459.63
積極性がある(評価)	-3.857	0.000	380.35	458.07
偏見のない態度で接する(評価)	-3.307	0.001	389.32	454.93
前向きである(評価)	-3.283	0.001	389.28	455.65

マンホイットニーU検定

8. 重視度の高い項目での若手社員評価と大学生の自己評価の比較

企業による若手社員の評価は全体的に見ると決して高いとは言えないが、若手社員は採用時に企業の採用基準をクリアしてきた人材である。従って企業が特に重視する項目については、そうではない項目に比べて評価が高いことが予想される。そこで、まずそれぞれの能力要素についてとても重視しているとわりと重視しているとの回答を合算し、多い順に並べ、その上位にあるほど多くの企業が重視している能力要素とみなした。そしてそれらについて若手社員がどの程度肯定的な評価を得ているか、大学生がどの程度肯定的に自己評価しているかを、よくできているとだいたいできているとの回答を合算した数値(%)によって示した。

多くの企業が採用時に特に重視しているのは、挨拶をする、お礼を言う、指示を理解するなどの基本的なスキル、そして前向き、積極的、明るいなどのポジティブな態度である。若手社員の評価を見ると、挨拶をするとお礼を言うの2項目のみ、よくできている・だいたいできていると回答した企業数が50%以上という結果になっているだけで、採用時に重視しているはずの積極性や自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝えることについては、よく・だいたいできていると評価した企業は20%にも満たなかった。企業も大学生もこれらの能力要素の重要性を強く認識しているにもかかわらず、現実には期待と実情の大きなギャップが存在することがうかがえる結果であった。

一方で企業による重視度は低いにもかかわらず、大学生の自己評価が高い能力要素もあった。共感に関わる能力要素の「しぐさや表情から相手の感情をくみとる」は企業による重視度は下から3番目だが、大学生の67%がよく・だいたいできていると自己評価していた。同じく共感に関わる能力要素の「相手の気持ちを察する」ことや、相手・状況への適応に関わる能力要素の、「相手や状況に応じて表現を選んで話す」、「その場の雰囲気を読む」も重視度は下からそれぞれ17番目、11番目、13番目なのに対して、65%以上の大学生が高く自己評価していて、企業が求める能力要素と大学生自身が心がけ高めている能力要素にずれがあるのではないかと考えた。

表 7 企業の重視度別の若手社員評価と大学生自己評価の比較

質問 番号	項目(企業の重視度)	とても 重視する(%)	わりと 重視する(%)	合計%	企業の若手 社員評価(%)	学生の 自己評価(%)	学生自己評 価と企業評価 の差
32	挨拶をする	81.9	12.2	94.1	56.8	59.6	2.8
31	お礼を言う	66.0	26.1	92.1	53.2	72.2	19.0
43	前向きである	55.9	34.0	89.9	28.4	47.7	19.3
41	積極性がある	49.5	37.2	86.7	18.4	34.3	15.9
37	明るい態度で接する	52.1	33.5	85.6	40.5	57.4	16.9
40	協調性がある	43.6	42.0	85.6	31.6	51.8	20.2
33	わからないことや確認したいことを質問する	46.8	38.3	85.1	35.8	52.8	17.0
35	指示を理解する	41.0	43.6	84.6	26.8	51.0	24.2
34	聞かれたことに適切に答える	37.2	44.7	81.9	22.1	39.7	17.6
12	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える	39.9	41.5	81.4	14.2	28.9	14.7
2	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	36.7	41.0	77.7	45.8	79.7	33.9
24	自分の非をすなおに認める	36.7	38.3	75.0	26.3	51.1	24.8
23	目つきや言動などで相手に嫌な印象を与えない	30.9	43.6	74.5	30.5	39.1	8.6
27	対人関係で落ち込んでも乗り越えていける	26.1	45.2	71.3	14.7	44.1	29.4
1	相手の話をじっくり聴くことができる	27.1	44.1	71.2	50.5	73.3	22.8
36	気配りをする	28.2	42.0	70.2	17.9	56.9	39.0
19	人によって態度を変えることなく誠実に接する	28.2	41.0	69.2	24.7	37.1	12.4
10	相手の期待やニーズを把握する	30.9	38.3	69.2	13.7	39.6	25.9
16	誰とでもうまくやっていくことができる	21.3	46.8	68.1	26.3	35.4	9.1
6	相手の立場にたって考える	31.4	36.2	67.6	10.5	58.6	48.1
13	自分の感情や気持ちをうまく伝える	26.1	41.5	67.6	12.1	26.6	14.5
25	相手からの非難や苦情を受けとめ対処する	26.1	39.9	66.0	22.1	47.5	25.4
38	いつも笑顔をたやさない	30.9	34.6	65.5	22.6	41.6	19.0
18	人見知りせず積極的に人とかかわる	22.3	41.0	63.3	22.6	32.5	9.9
20	話しかけやすい雰囲気をもっている	20.2	43.1	63.3	23.2	26.0	2.8
22	相手に不快な感じをもっても、それを表に出さない	19.7	43.6	63.3	17.9	43.8	25.9
5	相手の気持ちを察する	25.0	37.8	62.8	17.4	66.5	49.1
14	その場に相応しい声の大きさや口調で話す	27.7	35.1	62.8	20.0	40.2	20.2
42	偏見のない態度で接する	25.5	36.7	62.2	27.4	46.4	19.0
21	自分の感情をコントロールする	22.3	39.4	61.7	20.0	45.5	25.5
8	その場その場の雰囲気を読む	18.6	42.0	60.6	18.9	65.3	46.4
39	なごやかな雰囲気を作り出す	18.1	41.5	59.6	18.4	42.4	24.0
9	相手や状況に応じて表現を選んで話す	17.6	40.4	58.0	15.3	64.8	49.5
17	初対面の人とも気軽に話ができる	16.0	39.9	55.9	22.6	39.6	17.0
11	相手が自分の言葉をどう解釈するか考える	14.4	40.4	54.8	10.0	43.4	33.4
26	気まずいことがあった相手と、上手に和解できる	15.4	36.7	52.1	13.7	32.6	18.9
4	相手の話に理解や共感していることを示す	12.2	39.4	51.6	26.8	74.2	47.4
28	会話がスムーズに続くよう努力する	13.8	37.8	51.6	18.4	47.7	29.3
30	割り込んだり沈黙せずに会話ができる	11.7	39.4	51.1	22.6	28.8	6.2
3	相手が言ったことだけでなく、言わなかったこともくみとる	17.0	32.4	49.4	7.9	35.6	27.7
7	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	11.7	37.2	48.9	11.6	67.5	55.9
29	その場に適切な話題を選んで話す	13.8	35.1	48.9	10.0	45.4	35.4
15	人前でプレゼンテーションができる	14.4	26.1	40.5	11.6	29.7	18.1

IV. 考察と今後の課題

学生を対象にしたコミュニケーション能力要素の重視度と自己評価の調査結果、および町田(2012)⁵⁾の企業を対象にしたコミュニケーション能力要素の重視度と若手社員の能力評価結果から、大学生たちは、コミュニケーション能力が社会で仕事をしていくために非常に重要なものであるという認識をもっていること、また企業が採用時に重視している以上に、コミュニケーション能力は重要視されていると考えていることが見いだせた。

自らのコミュニケーション能力の評価については、コミュニケーションの相手に対して共感的で相手に合わせた関わりができると感じていたり、よい聞き手としての能力を備えていると考えていた。企業が重要視している挨拶などの基本的スキルやポジティブな態度についても40%~50%の大学生が、よく、もしくはだいたいできていると考えていた。一方で相手が知らない人であっても自ら関わっていくことや、自らの考え・気持ちを表出することについては比較的自己評価が低く、周囲に対して能動的に働きかけることには苦手意識を感じているのではないかと考えた。しかし全体的には自己評価は低くはなく、コミュニケーション能力が著しく不足しているとの認識は薄いのではないかと思われた。

大学生の自己評価を企業による若手社員の能力評価と比較した結果、仕事をしていく上でコミュニケーション能力が重要であるという意識は一致しているものの、その能力が身についているかについて企業と大学生で認識が異なっていることが示された。さらに個々の能力要素について企業が重要視する程度と大学生の自己評価を比較すると、採用時の重視度が他の能力要素に比べてそれほど高くない能力要素について、大学生の自己評価が高い場合があることも見いだせた。このずれと大学生の自己評価の高さが、コミュニケーション能力について企業と学生で不足意識が異なる要因の1つではないかと考えている。

本研究は、大学を卒業したばかりの若者を受け入れた企業が感じていることとこれから就職活動をする大学生の意識の相違を調べることが目的の1つであったので、若手社員に対する他者評価と大学生の自己評価を比較したが、今後は経験を積んだ社員に対する他者評価も調べ、実際に仕事をするることによるコミュニケーション能力の変化や経験を積んだ人に対する期待度の変化を追うことに取り組みたい。その変化を見ることで、ポジションや部署、仕事内容でコミュニケーション能力の内容や程度が異なるのか、異なるとすればどのように異なるのかを知ることができるのではないかと考える。

また本調査ではコミュニケーションに関わる10の構成概念のもと43項目の質問で質問紙を構成したが、それぞれの質問が属する構成概念を適切にかつその概念のみを具現化したものであったのか、構成概念間に重複はなかったかなどを検証し再構成すること、さらに一般的対人コミュニケーションに関わる能力要素とは別に、仕事をしていく上で必要な固有の能力要素を見いだすことが課題として残された。それらの課題を探究していくことで社会人コミュニケーション能力を明らかにし、それを評価する尺度を構成していけるのではないかと考えている。そのような尺度は、就労期を迎えた若者たちが社会人として求められるコミュニケーション能力の内容とレベルを把握し、どの側面が不十分であり、どのような心構えをもって社会にでていけばいいのかを知る手がかりとして活用できるのではないかと考えている。また本研究で得られた回答間の関連を見ていくことが、コミュニ

ケーション能力のシステムの構造的な構造²¹⁾の解明につながると考え、この課題にも取り組んでいきたい。

謝辞

本研究の調査にご協力くださいました大学の学生の皆様、キャリア支援ご担当者の方々にお礼申しあげます。調査に先立ち様々な観点からアドバイスをいただいた有限会社プロ・アシスト代表取締役後藤真澄様に感謝の意を表します。

参考文献

- 1) 社団法人日本経済団体連合会 (2012) 「新卒採用 (2012年4月入社対象) に関するアンケート調査結果」 http://www.keidanren.or.jp/policy/2012/058_kekka.pdf
- 2) 厚生労働省職業能力開発局能力開発課 (2004) 『『若年者の就職能力に関する実態調査』結果』2004. <http://www.mhlw.go.jp/houdou/2004/01/dl/h0129-3a.pdf>
- 3) 札幌商工会議所 (2007) 「新卒者採用に関するアンケート調査結果概要」
<http://www.sapporo-cci.or.jp/kikaku/pdf/sinsotsu-kikaku-200710.pdf>
- 4) 経済産業省 (2010) 「平成 21 年度就職支援体制調査事業. 大学生の「社会人観」の把握と「社会人基礎力」の認知度向上実証に関する調査」
- 5) 町田佳世子 (2012) 「北海道の企業が採用時に重視する「コミュニケーション能力」に関する実証的調査」一般財団法人北海道開発協会開発調査総合研究所平成23年度助成研究論文集: 143-170. http://www.hkk.or.jp/kenkyusho/file/jyosei_rep23-07.pdf
- 6) Rubin, R. B. & Martin, M. M. (1994) Development of a measure of interpersonal communication competence. *Communication Research Report* 11 : 33-44,
- 7) Spitzberg, B. H. & Hecht, M. L. (1984) A Component model of relational competence. *Human Communication Research*, 10(4) : 575-599.
- 8) 大坊郁夫 (1998) 『しぐさのコミュニケーション—人は親しみをいかに伝えあうか—』東京: サイエンス社 p. 208.
- 9) Haas, J. W. & Arnold, C. L. (1995) An examination of the role of listening in judgments of communication competence in co-workers. *The Journal of Business Communication* 32 : 123-139.
- 10) Sypher, B. D., Bostrom, R. N. & Seibert, J. H. (1989) Listening, communication abilities, and success at work. *The Journal of Business Communication* 26 : 293-303.
- 11) Maes, J. D., Weldy, T. G. & Icenogle, M. L. (1997) A Managerial perspective: Oral communication competency is most important for business students in the workplace. *The Journal of Business Communication* 34(1) : 67-80.
- 12) Spitzberg, B. H. and Cupach W. R. (1989) *Handbook of Interpersonal Competence Research*. New York. NY: Springer-Verlag,
- 13) Rubin, R. B., Palmgreen, P. & Sypher, H. E. (2004) *Communication Research Measures: A Sourcebook*. New York, NY : Routledge.
- 14) Rubin, R. B., Rubin, A. M., Graham, E. E., Perse, E. M. & Seibold, D. R. (2009)

Communication Research Measures II. New York, NY: Routledge.

- 15) Davis, M.H. (1983) Measurement in individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 44 : 113-126.
- 16) 大坊郁夫 (1991) 「非言語的表出性の測定—ACT 尺度の構成—」『北星学園大学文学部 北星論集, 28』 1-12.
- 17) Snyder, M. (1974) The self-monitoring of expressive behavior. *Journal of Personality and Social Psychology* 30 : 526-537.
- 18) 菊池章夫 (1988) 『思いやりを科学する』 東京：川島書店,
- 19) 堀毛一也 (1994) 「人当たりのよさ尺度」 菊池章夫・堀毛一也 (編著) 『社会的スキルの心理学—100 のスキルとその理論』 東京：川島書店, 168-176.
- 20) 堀毛一也 (1994) 「恋愛関係の発展・崩壊と社会的スキル」『実験社会心理学研究 第 34 号(2) 』 116-128.
- 21) 菊池章夫・堀毛一也 (1994) 「社会的スキルとは」 菊池章夫・堀毛一也編著 『社会的スキルの心理学 100 のリストとその理論』 東京：川島書店, 1-22.