

# Report レポート #03

(一財)北海道開発協会平成24年度研究助成サマリー

## 就職活動を控えた大学生のコミュニケーション能力に関する意識調査 —北海道の企業調査との比較—



町田 佳世子 (まちだ かよこ)

札幌市立大学デザイン学部准教授

旭川市生まれ。2000年北海道大学大学院教育学研究科博士後期課程修了。博士(教育学)(北海道大学)。01年北海道東海大学国際文化学部国際文化学科コミュニケーション専攻助教授。06年北海道東海大学国際文化学部コミュニケーション学科教授。08年より現職。専門はコミュニケーション学。対人・小グループコミュニケーションでのコミュニケーション能力、ストレス対処、相手との関係性認識と発話解釈への影響などを研究している。また、博物館施設での専門家の語り聞き手がどう伝わるかの共同研究、山形県上山市において健康ウォーキングがもたらす心理的効果についての共同研究を行っている。

### 1 研究の背景と目的

大学生にコミュニケーションが上手な人とはどのような人のことですか、と問うと「誰にでも気軽に話しかけられる人」「相手の気持ちを考えて発言できる人」「話し上手な人」「きちんと聞くことができる人」「空気が読める人」など様々な答えが返ってくる。中には「頭の回転がはやい人」という答えもあり、各人が持つコミュニケーション能力のイメージが多様であると同時に共通点も垣間見える。大学生にとってコミュニケーション能力は、友人関係の構築や発展のためにも、そして近い将来社会の中で仕事をしていくためにも日々意識せざるを得ない能力の1つである。

自分たちがめざす企業や組織が採用時にコミュニケーション能力を重要視していることは<sup>1~3)</sup>、大学生も十分承知しているに違いない。面接や企業訪問の際も、コミュニケーションがきちんとできる人という印象を持たれることを意識しているはずである。それにもかかわらず、多くの企業が大学生のコミュニケーション能力に満足していないことが報告されている<sup>2)</sup>。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報告もある<sup>4)</sup>。このような不足認識の隔たりは、企業が求めるコミュニケーション能力と採用される側の若者たちが思い描くコミュニケーション能力の内容が必ずしも一致していないのが原因ではないかと考え、町田(2012)では、北海道の企業を対象にコミュニケーション能力に関する質問紙調査を実施し、企業側が採用時にコミュニケーション能力のどのような側面をどの程度重視するかを調べた<sup>5)</sup>。さらに、採用後の若手社員のコミュニケーション能力評価を依頼し、採用時の期待がどの程度満足されているかを調べた。その結果、重視する度合いと採用後の若手社員のコミュニケーション能力評価にほとんどすべての側面で有意な差が認められ、採用前の大学生に対してだけでなく、選び抜いて採用した若手社員のコミュニ

ケーション能力についても十分満足はしていないという結果を得た。企業がもつこのような不満感、そもそも大学生がコミュニケーション能力に不安を感じながら社会に出てくるからなのか、それとも経済産業省の報告書<sup>4)</sup>にあるように、大学生は企業が感じているほど不足感を感じていないからなのかという課題が残された。

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、その結果を町田（2012）の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ついて、採用する側とされる側の認識かい離が実際に存在するのか、かい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見いだすことを試みる。

## 2 質問紙調査

大学生のコミュニケーション能力に関する意識を調査するために、2012年7月～12月にかけて質問紙調査を実施した。対象となる大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、協力を得られた北海道内6大学に在籍する3年生と4年生を対象に、質問紙を直接配布し、回収箱にて回収した。質問紙の配布に先立ち、文書と口頭で回答の任意性や無記名であること、個人情報保護などの倫理的配慮について説明した。

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した。コミュニケーション能力に関する質問項目は、町田（2012）の企業人事担当者への質問紙調査結果と比較をするため、当該調査と同じ10カテゴリー43項目で構成した。これら10のカテゴリーは、一般的コミュニケーション能力に関する先行研究

や開発された尺度で取り上げられている概念や、職場での若手社員や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関連があるとされたスキルの中から、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、会話運用力を選び、さらに北海道内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った際の内容から基本的やりとりのスキルおよび態度・特性を追加して構成したものである。カテゴリーごとにそれに含まれると想定される能力要素を文章化して、全体で43の能力要素（質問項目）によってコミュニケーション能力を把握することを試みた（表1）。43項目について、企業が採用の際に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。

## 3 結果

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。回答者の44%が札幌市内の大学に、56%が札幌市以外の道内大学に所属し、性別、所属学部（理系学部・文系学部）にも著しい偏りはなかった（図1～2）。

表1 カテゴリーと質問項目

カテゴリー	質問数	質問項目（抜粋）
① 共感	3	相手の気持ちを察する
② 相手・状況適応力	4	相手や状況に応じて表現を選んで話す
③ 表出・発信力	4	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える
④ 社交性	5	人見知りせず積極的に人とかかわる
⑤ 感情抑制	3	自分の感情をコントロールする
⑥ 衝突対処	4	相手からの非難や苦情を受けとめ対処する
⑦ 会話運用力	3	会話がスムーズに続くよう努力する
⑧ 聴く力	4	相手の話をじっくり聴くことができる
⑨ やりとりの基本的スキル	5	聞かれたことに適切に答える 分からないことや確認したいことを質問する
⑩ 態度や特性	8	明るい態度で接する 積極性がある

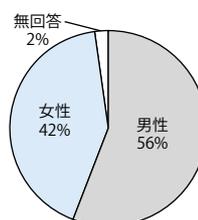


図1 性別

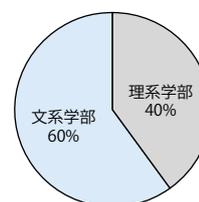


図2 所属学部

### 3-1 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と思うかについては、ほとんどの項目で70%以上の大学生がとても、もしくはわりと重視していると回答していた。特にやりとりの基本的なスキルや態度・特性のカテゴリーに含まれる能力要素については、9割前後の大学生がとても、もしくはわりと重視していると回答していた(表2)。町田(2012)での企業による重要度の回答と比べると、43項目のうち、有意差があった40項目すべてにおいて大学生の方が重要性を高く認識していた(マンホイットニーU検定\*)。仕事をしていく上でのコミュニケーション能力の重要性は、企業だけでなく、これから就職活動をする大学生によっても強く意識されていると言える。

### 3-2 大学生による自己評価

就職を控えた大学生が、自分自身のコミュニケーション能力要素をどう評価しているかについては、表3の8つの能力要素について60%以上の大学生が、よくできている、もしくはだいたいできているという積極的な評価をしていた(表3)。これらのうち7項目が、聴く力、共感、相手や状況を読みそれに適した言動をおこなう相手・状況適応力のカテゴリーに関わる能力要素であった。一方で、あまりできていないとほとんどできていないを合わせた回答が30%を超えた項目は9項目あり、そのうち7項目は社交性や表出・発信など、自ら外に向かって働きかけることに関わる能力要素であった(表4)。

表2 大学生が考える重視度と企業の重視度の比較の抜粋(とても重視とわりと重視の合計)

項目番号	項目	企業 (%)	大学生 (%)	カテゴリー
32	挨拶をする	94.1	92.7	やりとりのスキル
31	お礼を言う	92.1	91.6	やりとりのスキル
43	前向きである	89.9	83.1	態度・特性
41	積極性がある	86.7	90.0	態度・特性
37	明るい態度で接する	85.6	86.5	態度・特性
40	協調性がある	85.6	90.2	態度・特性
33	わからないことや確認したいことを質問する	85.1	88.1	やりとりのスキル
35	指示を理解する	84.6	89.9	やりとりのスキル
34	聞かれたことに適切に答える	81.9	87.4	やりとりのスキル
12	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える	81.4	90.3	表出・発信

\* マイホイットニーU検定  
ノンパラメトリックな統計学的検定の一つ。二つの観察された分布の間の重なり度合いが偶然で期待されるものより小さいかどうかを帰無仮説に基づいて検定する方法。

企業の若手社員評価と大学生の自己評価を比較すると、多くの項目で評価に大きな開きがあり、マンホイットニーU検定を行った結果は、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項目中企業の若手社員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。有意差があった35項目中、よくできているとだいたいできているを合計した%の差が特に大きかったカテゴリーは、共感、聴く力、相手・状況適応力で、大学生はできると考えているにもかかわらず、企業は必ずしもそう思っていないことが示された(表5)。

表3 大学生自己評価の抜粋(よくできているとだいたいできているの合計)

項目番号	項目	よく・だいたいの合計 (%)	カテゴリー
2	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	79.7	聴く力
4	相手の話に理解や共感していることを示す	74.2	聴く力
1	相手の話をじっくり聴くことができる	73.3	聴く力
31	お礼を言う	72.2	基本的スキル
7	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	67.5	共感
5	相手の気持ちを察する	66.5	共感
8	その場の雰囲気を読む	65.3	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	64.8	相手・状況適応力

表4 大学生の自己評価の抜粋(あまりできていないとほとんどできていないの合計)

項目番号	項目	あまり・ほとんどの合計 (%)	カテゴリー
16	誰ともうまくやっていくことができる	31.7	社交性
41	積極性がある	31.8	態度・特性
30	割り込んだり沈黙せずに会話ができる	33.2	会話運用力
17	初対面の人も気軽に話ができる	37.0	社交性
12	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える	39.1	表出・発信
13	自分の感情や気持ちをうまく伝える	40.6	表出・発信
20	話しかけやすい雰囲気をもっている	44.4	社交性
18	人見知りせず積極的に人とかわる	45.1	社交性
15	人前でプレゼンテーションができる	46.6	表出・発信

表5 企業の若手社員評価と大学生の自己評価の比較(特に差の大きい10項目)

項目番号	項目	企業の若手社員評価 (%)	学生の自己評価 (%)	カテゴリー	有意差
7	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	11.6	67.5	共感	***
9	相手や状況に応じて表現を選んで話す	15.3	64.8	相手・状況適応力	***
5	相手の気持ちを察する	17.4	66.5	共感	***
6	相手の立場にたって考える	10.5	58.6	共感	***
4	相手の話に理解や共感していることを示す	26.8	74.2	聴く力	***
8	その場の雰囲気を読む	18.9	65.3	相手・状況適応力	***
36	気配りをする	17.9	56.9	態度・特性	***
29	その場の適切な話題を選んで話す	10.0	45.4	会話運用力	***
2	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	45.8	79.7	聴く力	***
11	相手が自分の言葉をどう解釈するか考える	10.0	43.4	相手・状況適応力	***

\*\*\* p<0.001

個々の能力要素について、回答の分布を見ると、表5に記載した差の大きい項目は、大学生の回答がだいたいできているを頂点とした山形なのに対して、企業の回答は、どちらかというのできている、あまりできていないに偏っているという共通性があった(図3)。企業の評価に比べて、大学生ができていているという感覚を持っているこれらの項目について、企業がどの程度重要視しているのかを見ると、とても重視するとわ

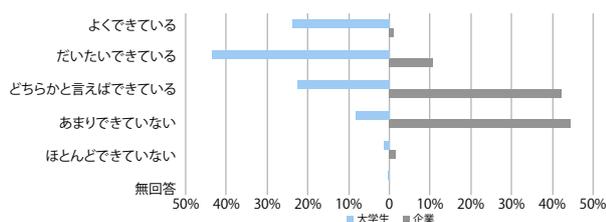


図3 回答分布：しぐさや表情から相手の感情をくみとる

表6 評価の差が大きい項目についての企業の重視度

項目番号	項目	企業の重視度 とても・わりと の合計 (%)	カテゴリ
7	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	48.9	共感
9	相手や状況に応じて表現を選んで話す	58.0	相手・状況適応力
5	相手の気持ちを察する	62.8	共感
6	相手の立場にたって考える	67.6	共感
4	相手の話に理解や共感していることを示す	51.6	聴く力
8	その場の雰囲気を読む	60.6	相手・状況適応力
36	気配りをする	70.2	態度・特性
29	その場の適切な話題を選んで話す	48.9	会話運用力
2	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	77.7	聴く力
11	相手が自分の言葉をどう解釈するか考える	54.8	相手・状況適応力

表7 企業評価と学生自己評価に有意差がなかった項目  
(よくできているとだいたいできているの合計)

項目番号	項目	企業 (%)	学生 (%)	カテゴリ
13	自分の感情や気持ちをうまく伝える	12.1	26.6	表出
16	誰ともうまくやることができる	26.3	35.4	社交性
17	初対面の人とも気軽に話ができる	22.6	39.6	社交性
18	人見知りせず積極的に人とかわる	22.6	32.5	社交性
19	人によって態度を変えることなく誠実に接する	24.7	37.1	社交性
23	目つきや言動などで相手に嫌な印象を与えない	30.5	39.1	抑制
30	割り込んだり沈黙せずに会話ができる	22.6	28.8	会話運用
32	挨拶をする	56.8	59.6	基本的スキル

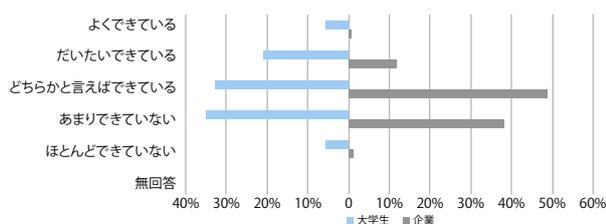


図4 回答分布：自分の感情や気持ちをうまく伝える

りと重視するを合わせても50%前後と低いものもあり(表6)、挨拶をし、わからないことを質問するという基本的スキルや明るく積極的という態度を90%前後の企業が重要視しているのに比べると(表2)、重視度は必ずしも高くない。そのような能力要素にもかかわらず、大学生はできていていると自己評価していた。

企業の若手社員評価と大学生の自己評価で有意差がなかった8項目については、企業評価も高いために有意差がなかったのではなく、企業評価は図3と類似の回答パターンであるのに対して、大学生の自己評価は、よくできているが減少し、あまりできていないとの回答が増えるという共通点があり(図4)、企業だけでなく大学生自身もできていないという認識をもっていることが読み取れた(表7)。唯一の例外は、挨拶をするので、これは企業も大学生も約6割ができていている・だいたいできていると回答していたため有意差がなかった。

#### 4 考察と今後の課題

道内の大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の調査、および企業を対象にした調査結果(町田,2012)から、大学生は、社会で仕事をしていくためにコミュニケーション能力が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ことがわかり、コミュニケーションの重要性やどの能力要素が特に重視されているかについての認識に大きな違いがないことが見いだせた。

大学生自身の自己評価からは、コミュニケーションする相手の立場にたち気持ちを察しその場の状況を感じて、相手や場に合わせた関わりができると考えていること、また、よい聞き手であると考えた大学生が多く、コミュニケーション能力の相手志向的側面や状況適応の側面については比較的得意意識をもっているのではないかと考えた。ま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、自分の考え・気持ちを出表することについては、できているとの回答割合が低く、周囲に対しての能動的な働きかけに苦手意識を感じていることがうかがえた。自分から話しかけはしないが、話しかけられればそつなく、相手にいやな思いをさせないような対応するという若者像が浮かび上がる結果であった。苦手とする側面があったとしても、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不足しているとの認識は薄いと思われた。

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、大学生の自己評価と企業による若手社員の能力評価を比較すると、その能力が身につけているかについて企業と大学生で認識が異なり、企業の側では不足感が強く、大学生はそれほどでもないという結果が得られたことから、両者の間に不足認識の乖離は存在していること、そしてその乖離は特に相手の心の内や状況を察知しそれに合わせた言動をとるといった側面での評価の差が源ではないかと考えた。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り、このずれも不足意識の乖離を生み出す要因の1つではないかと考えている。

本研究は、これから就職活動をする大学生と社会に出たばかりの若者を対象としたが、仕事を続け経験を積んでいくことで仕事に必要なコミュニケーション能力も変化していくに違いない。今後は、経験を積んだ社員のコミュニケーション能力の特徴を明らかにしていきたい。そのことで、経験を重ねることにより豊かになっていくコミュニケーション能力要素、経験やトレーニングによって変化することのないより個人特性に依存するコミュニケーション能力要素がわかってく

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のカテゴリのもと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カテゴリ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、カテゴリ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の特徴を捉え、企業や組織で仕事をするというコンテキストで有能であるための能力要素を見いだしていけるのではないかと考えている。

#### 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の皆様、また調査全体を通して様々な観点からアドバイスをいただいた(有)プロ・アシスト代表取締役後藤真澄氏に感謝の意を表します。

#### 引用文献

- 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](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」  
<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](http://www.hkk.or.jp/kenkyusho/file/jyosei_rep23-07.pdf)