

採用担当者が評価する「コミュニケーション能力」とは？

～ 採用担当者と学生、それぞれに聞いた“コミュニケーション能力”に対する認識について ～

新卒採用において、企業が学生側に求める能力の上位にもれなく挙げられるのが「コミュニケーション能力」。しかしながらその定義や詳細については漠然かつ曖昧であり、学生側と企業側、さらには個人によってその認識には差分があるのではないのでしょうか？

人事分野におけるトータルソリューション「JobSuite（ジョブスイート）」シリーズを提供する株式会社ステラス（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：戸村 敦雄）では、このたび「企業の採用担当者」および「20～24歳の学生」を対象に「コミュニケーション能力」についてのアンケート調査を実施（回答数：採用担当者=550名、学生=314名）。調査結果を下記のとおり発表いたします。

学生の方々は就職活動の振り返りに、採用企業側の方々は今後の新卒採用基準の策定や見直しに役立てていただきたく、ご活用いただければ幸いです。

記

【調査手法について】

今回の調査では、当社で「コミュニケーション能力」と思われる20の要素を予めピックアップ。各項目に対して、リッカート尺度による7段階の評点（1点=全くそう思わない～4点=どちらともいえない～7点=強くそう思う）を用いて、アンケート調査を実施しました。

また、今回の調査は「企業の採用担当者」、「学生」それぞれの母集団に対して、同一の期間内に同じ内容の質問を実施しております。

※ 今回のアンケートの調査項目としてピックアップした「コミュニケーション能力」20の要素

- A: いつも心が穏やかで愛想が良く、言動や態度で相手を不快にさせない。
- B: 言葉に加え、表情や目線、ジェスチャーで、内容や感情を上手に伝えることができる。
- C: 発声や速度など、しゃべり方が聞き取りやすい。
- D: 挨拶やお礼がきちんとできる。
- E: 敬語を的確に使いこなすことができる。
- F: 外国語が堪能である。
- G: 聞き上手である。

- H: 話す内容の要点が把握しやすく、支離滅裂にならない。
- I: どのような話題にもついていくことができる。
- J: メールや電話の返信が早い。
- K: 手書きの文字がきれいで読みやすい。
- L: 読みやすい文章を書くことのできる、構成力、語彙力、文法力がある。
- M: 図や表、イラストなど、ビジュアルを用いてわかりやすく内容を伝えることができる。
- N: 議論に打ち勝ったり、交渉を有利にまとめることができる。
- O: 自分の意見を無理やり押し通すことをせず、他人の意見にもきちんと耳を傾けることができる。
- P: 誰にでも物怖じせずに接したり、大勢の前でも緊張せずに話すことができる。
- Q: 他人の都合やその場の状況を鑑みた行動を取ることができる。間の悪い行動をしない。
- R: 嘘をついたり、隠し事をしない。
- S: 集合時刻や提出期限などの決められた時間を、きちんと守ることができる。
- T: 身だしなみや姿勢が整っており、清潔感がある。

【調査結果について】

今回の調査では、「挨拶やお礼がきちんとできる」「敬語を的確に使いこなすことができる」といった“礼節に関わる項目”が採用担当者・学生ともに高いスコアをつけた一方、「集合時間や提出期限などの決められた時間を、きちんと守ることができる」「メールや電話の返信が早い」といった“集団活動内でのタイムマネジメント”に関わる項目については、採用担当者と学生間での認識のギャップが見受けられました。

1. 採用担当者、学生ともに評点の平均値が高かった上位3項目は、同じ項目が挙げられる結果となりました。
 - ・ **挨拶やお礼がきちんとできる** … 採用担当者=4.86点(1位)、学生=4.95点(1位)
 - ・ **聞き上手である** … 採用担当者=4.82点(2位)、学生=4.79点(2位)
 - ・ **敬語を的確に使いこなすことができる** … 採用担当者=4.74点(3位)、学生=4.73点(3位)

上記の結果から「**礼節をもって他人に接することができる**」ことが、社会人におけるコミュニケーション能力として強く求められており、学生側もその重要性をよく理解している様子であることが見受けられました。

2. 一方、採用担当者と学生間による平均値の差分が大きかった上位3項目は、以下のような結果となりました。
 - ・ **手書きの文字がきれいで読みやすい。**
(採用担当者=4.38点、学生=4.01点、差分=0.37点)
 - ・ **集合時刻や提出期限などの決められた時間を、きちんと守ることができる。**
(採用担当者=4.52点、学生=4.17点、差分=0.35点)
 - ・ **メールや電話の返信が早い。**
(採用担当者=4.52点、学生=4.17点、差分=0.35点)

上記の結果から、採用担当者は「**集団や組織内で協同活動を実施する際に求められるコミュニケーション能力**」について、学生が思っている以上に評価の対象としている傾向が伺えます。

3. 採用担当者が特に重要であると考えている（＝評点の中央値・最頻値がともに5点以上であった）項目は、全20項目のうち以下の7項目でした。
- ・ 挨拶やお礼がきちんとできる。（平均値4.86点、中央値5点、最頻値5点）
 - ・ 聞き上手である。（平均値4.82点、中央値5点、最頻値5点）
 - ・ 敬語を的確に使いこなすことができる。（平均値4.74点、中央値5点、最頻値5点）
 - ・ 話す内容の要点が把握しやすく、支離滅裂にならない。（平均値4.70点、中央値5点、最頻値5点）
 - ・ どのような話題にもついていくことができる。（平均値4.62点、中央値5点、最頻値5点）
 - ・ 嘘をついたり、隠し事をしない。（平均値4.58点、中央値5点、最頻値5点）
 - ・ 発声や速度など、しゃべり方が聞き取りやすい。（平均値4.54点、中央値5点、最頻値5点）
4. また、前述の20の要素の他にも「これがコミュニケーション能力である」と思う条件や内容があるか？について採用担当者側に伺ったところ、以下のような回答を得ることができました。
- ・ 人によって態度を変えない、分け隔てない対応ができる。
 - ・ 目を見て話すことができる。
 - ・ NOと言える力。
 - ・ 常に冷静に対処することができる。
 - ・ 適度なユーモアを発揮できる。

本アンケートの詳細につきましては、当社「JobSuite（ジョブスイート）」のWebサイトにて配布しております。

（配布ページ：https://jobsuite.jp/seminar/download_list.phtml）

【調査概要】

タイトル	: 「コミュニケーション能力に対する認識」についてのアンケート
調査手法	: インターネットを利用したオンラインリサーチ
調査対象	: ① 25歳～54歳の会社員で採用担当者の方、② 20歳～24歳の学生
回答数	: ① 550サンプル、② 314サンプル
調査日	: 2022/3/18/～3/25
調査地域	: 日本全国

■株式会社ステラス 会社概要

代表者 : 代表取締役社長 戸村 敦雄

事業内容 : 人事分野におけるトータルソリューションの企画・開発・販売

所在地 : 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町1-5-10 相鉄万世橋ビル6階（本社）

URL : <https://stellas.co.jp/>

◆◆◆本プレスリリースに関するお問合せ先◆◆◆

株式会社ステラス JPOSTING事業部

<お問い合わせ> <https://stellas.co.jp/contact/jobsuite.html>

【PR】新卒採用管理システム「JobSuite FRESHERS (ジョブスイートフレッシュャーズ)」のご紹介

ステラスの提供する「JobSuite (ジョブスイート)」シリーズのひとつである、新卒採用管理システム「JobSuite FRESHERS (ジョブスイートフレッシュャーズ)」は、長期化・多様化する新卒採用において、学生と企業との円滑なつながりを支援する採用管理システム。採用プロセスを自由にデザイン・管理することで、本選考だけでなく、インターンシップや内定者管理など、新卒採用にまつわるさまざまなシーンでご活用いただけます。

応募中	内定	入社	管理終了	NG	辞退
26	1	0	1	1	1

総合概									
本選考プロセス									
#	ステップ名	処理待ち	未	済	済	中止	辞退	保留	
1	説明会	-	7	0	-	0	0	0	
2	1次 日程調整	-	0	0	-	0	0	0	
3	1次 日程確定・評価	-	0	0	-	0	0	0	
4	選考結果	-	1	8	-	0	0	0	
5	2次選考	-	1	0	-	0	0	0	
6	最終選考	-	0	0	0	0	0	0	

内定後プロセス									
#	ステップ名	処理待ち	未	済	済	中止	辞退	保留	
1	書類提出管理		3	0	0	0	0	0	1
2	入社式案内		1	0	0	0	0	0	0

図：「JobSuite FRESHERS (ジョブスイートフレッシュャーズ)」管理画面のイメージ