

鹿児島県の地元企業と連携したキャリア教育のあり方

Career education in collaboration with local companies in Kagoshima

石田もとな・有馬恵子・近藤朗

Motona Ishida, Keiko Arima, Akira Kondo

鹿児島女子短期大学

本稿は、教養学科で実施してきた鹿児島県の「企業における人材活用の状況と求める人材像」のアンケート調査結果を踏まえ、さらに近年の経済状況における新入社員に求められるビジネススキルについて、質的な調査を実施して、より具体的な内容を考察したものである。それらの調査結果をもとに、本学での新しいキャリア教育のあり方について検討することを目的としている。今までの調査でも企業と連携したキャリア教育をいかに構築していくかが課題であったが、今回の調査では「どのようなスキルが」「どのような場面で」「何のために必要か」など、実際のビジネス現場の方々にインタビューを行い、単に「コミュニケーション力」として捉えるのではなく、「誰と」「何のため」「どのような内容を伝えるか」などの具体的な情報を収集し、望ましいカリキュラムのあり方について考察し、今後の展望について述べた。

Key words : キャリア教育、産学連携、ビジネススキル

Career education, Academic-industrial cooperation, Business skills

1. はじめに

鹿児島女子短期大学教養学科の就職活動に関して、近年では企業の採用活動が前倒しになる傾向があり、一年次の後半からスタートすることが一般的になりつつある。しかしながら、その時点での学生の職業に関する知識は四年制大学や大都市の短大の学生と比較して十分でないと感じられる。これは、日常生活、学生生活において様々な職業の社会人と接する機会が少ないこと、また企業が果たす社会的な役割と具体的な職業に関する情報を俯瞰的に得る機会が少ないことが原因と考えられる。

本研究では、学生の職業に関する知識の現状調査を行うとともに、今後の社会情勢の変化に対応しうるキャリア教育を、特に地元企業と連携して行い、より実践的なカリキュラムの望ましいあり方について明らかにする。

県内でもいくつかの大学・短大では企業と連携した授業が開講されているが、ビジネス全体を包括したキャリア教育として、企業と連携している事例は見当たらない。

本学教養学科として、少子・高齢化やデジタル化により急激に変化する社会に対して役立つ人材を育成するため、より時代に即した教育カリキュラム提供を目指し、より具体的な方針策定のための調査を行うこととした。

2. 現状および先行事例調査

2-1. 現状について

本学教養学科の就職に関する状況は、ここ数年来で大きく変化している。従来、最終年度の学生が学業に専念しやすいよう就職協定が定められていたが、1996年を以って廃止された。さらに、2018年に経団連が「採用選考に関する指針」を廃止し、今後の就活ルールの指針発表は政府が主導することになり、正式な内定は最終年度の10月に発行されることが多くなっている。2019年までは、好景気が続き人手不足で売り手市場であったが、その年の年末に発生した新型コロナウイルスの感染拡大により、現在状況は一変している。

本学においても、2021年3月卒業学生の就職活動に関しても例年に比べて求人数が減少し、特に女子短大生に人気の高いCA、グランドスタッフなどの運輸業、鹿児島県内では大きな比重を占める宿泊・飲食業は人々の移動制限・自粛により業績が悪化し採用を見合わせる事業所が相次いでいる。

本学のキャリアセンターによると、鹿児島県内企業の本学への求人数は、令和2年12月末現在、前年比で一般事務が22.4%減、営業・販売・サービス業が23.8%減と、全体的に採用数減の傾向がみられる。

こうした状況下において、全国展開しているような企業

も採用において可能な限り即戦力となりうる学生を期待するようになった。インターネット、デジタル技術の進展に伴い、さまざまな業務をICT（情報通信技術）によって効率化しようという「デジタルトランスフォーメーション」が世の中に浸透し、2021年秋には官公庁のデジタル化を進めるデジタル庁の発足が予定されている。また、コロナ禍の勤務においてリモートワークが進み、新卒の学生には新しい労働環境、ワークスタイルへの適応が迫られ、学生時代にも基本的な知識やスキル習得が求められるようになった。経団連は「学校現場は未来社会を支える人材を育成しているという気概を持って変革に取り組むことが重要」とし、AIやビッグデータに対応しうる人材育成を要望するメッセージを発している。[注1]

教養学科では、昭和62年よりほぼ5年ごとに「人材活用の状況と求める人材像についてのアンケート調査」を行い、県内企業のニーズを把握することで、本学でのキャリア教育と学生支援体制の改善を図ってきた。その結果から2018年の調査でも、「一定水準以上の能力が認められる」「コミュニケーション能力や人間的に魅力を感じる点が多い」「基礎学力があり、伸びる人材だから」と、ある程度は県内企業が求める人材を輩出していると評価されていた。

一方、学生からは当初希望していた企業への就職が叶わなかったとの報告も寄せられている。[注2]

2-2. キャリア教育に関する先行事例調査

厚生労働省では、平成26年度に労働行政が有する知見を活かしたキャリア教育のためのプログラム集として「大学等におけるキャリア教育プログラム」を公開している。[注3] このプログラムは、四年制大学向けであるため、女子短大へのインプリメントは難しい部分もあるが、ワークシートやプロセスなど、参考になる部分が多い。

また、キャリアコンサルティングの手法を活かしたキャリア教育の企画・運営を担う人材を養成に関する情報として「学校教育領域におけるキャリア形成支援」も公開されており、キャリア教育のあり方を俯瞰的に知ることができる。[注4]

経済産業省では、2006年にキャリアに必要な能力を「社会人基礎力」として提唱し、2017年には「人生100年時代」や「第四次産業革命」の下で、社会人基礎力はむしろその重要性を増しているとして「人生100年時代の社会人基礎力」と新たに定義した。鹿児島県内の教育機関、事業所でも参照しており、本学でもキャリア支援のひとつの指標として活用している。[注5]

大学側のキャリア教育に関わる課題検討として、花田ら

が「高等教育機関における諸問題」をまとめている。従来は学術的な教育を主体とした機関であった大学が、教育カリキュラムの一環として社会的・職業的に自立しうる指導を行うまでの課題整理、理論的な枠組みの構築について、慶応大学湘南藤沢キャンパスを例に、論を進めている。[注6]

2-3. 先行事例調査のまとめ

先行事例調査の結果から、本学卒業生を取り巻く状況は近年大きく変化しており、事業所側が卒業生に求めるスキル、また大学、短大のキャリア教育に対する期待も変容している。一方、高等教育機関は学術的な学びが主体であり、キャリア教育は始まったばかりの段階であり、未だ産官学の役割分担のフレームも固まっていない。前述した厚生労働省や経済産業省のプログラムや社会人基礎力なども具体的にカリキュラムとして、それぞれの学校の状況に合わせた内容で取り入れられているとは言い難い。

本研究では、これらの結果を踏まえ、本学のキャリア教育の方向性を定めるためには、より県内企業がもつめるスキルを具体化していく必要があるとして、定性的なインタビュー調査を行い、明らかにしていくこととした。

3. インタビュー調査

本研究では、キャリア教育に必要な内容に関して、より具体的な情報を抽出するために、質的な社会調査を行うこととした。

3-1. 調査方法

調査に当たっては、予め決められた質問紙やアンケートなどをもとに、対話をつづけていき、その質問の間におこった質的な情報を記載してゆく半構造化インタビューの手法を用いて被験者から情報を得た。

3-2. 鹿児島県内企業に対するインタビュー調査

本学卒業生が多数就職している企業を選定し、インタビュー調査を実施した。インタビューの詳細は次に示す。

(1) インタビュー先企業と実施日時

- ・金融機関
：2020/12/17 10時～
- ・株式会社クリニカルパソロジーラボラトリー
：2020/12/24 14時～
- ・鹿児島トヨタ自動車株式会社
：2020/12/16 16時半～

(2) インタビュー質問内容

- 短期大学卒の新入社員にどのような力を求めているか。
(IT、経理などの技術的なものから人柄迄幅広く)

- その力は具体的にどのような面で、どう発揮されたか。
(具体的な事例を聞く)
- 主体性、実行力、規律性、柔軟性、自主性、働きかけ力、状況把握力、課題発見力、計画性、創造力、発信力、傾聴力、ストレスコントロール力の13項目の社会人基礎力にどのような優先順位をつけるか。
(カードを作成して順番に並べてもらう)
- 社会人基礎力にその順位をつけられた理由と、上位5つを発揮する具体的な場面について
- 上記質問で上がった力、上位に位置づけられた能力を育成するために、社内でのどのような努力、教育をしているか。

3-3. 学生に対するインタビュー調査

学生に対して、短大のキャリア教育および社会に出てから必要とされる能力についての認識を、3-2同様半構造化インタビューによって調査した。

4. 分析と考察

インタビュー調査から得られた情報について、(1)採用時に重視する事項(2)社会人基礎力について、それぞれ質的な分析とテキストマイニングによる分析を実施した。質的な分析では、インタビューのプロトコルをキャリア担当教員メンバーでレビューし、学生の現状を踏まえて、端的な情報を抽出した。テキストマイニングでは、質的データにある種の数値化作業を加えて計量的に分析し、共起ネットワークとして表現することとした。テキストデータ内である語と他の語が一緒に出現することを共起といい、共起する語を線で結んだものが共起ネットワークである。この共起ネットワーク図から、具体的にどのような単語によって、スキルや社会人基礎力が被験者である企業側でイメージされているかを考察した。共起ネットワーク作成にあたっては、分析用ソフトウェア KH Coder [注7] を用い、発話データから「思う」「そうですね」などの分析に不要な言い回しのデータを除外して分析を行った。

4-1. 企業が求めるスキル

- (1) 採用時に重視する事項
 - (a) インタビュー質的分析

表1 採用の際に重視するスキルと性格

	金融 A 社	販売 B 社	医療サービス事務管理 会社 C 社
スキル	コミュニケーション	コミュニケーション	特別なスキルは求めない
性格	素直さ	外交的	真面目さと素直さ

企業が採用の際に求めるスキルに関しては、対面接客を

前提とする企業と、基本的には社内で事務作業を行う企業で違いがみられた。対面接客を前提とする金融、販売においては、顧客とのコミュニケーションが不可欠ということもあり、やり取りがスムーズにでき、相手に合わせた話題を選ぶことができる能力を求めていることがわかる。また、いずれの企業もチームとして働くための社内でのコミュニケーションに関しては、非常に重要視している。

金融 A 社の採用担当者からは、インタビューの中で採用時に重視するコミュニケーション能力に関して、

「コミュニケーションスキル、普通に受け答え、やり取りができれば。求める人材について特にその資格等は定めていません。大事なところとしては、お客様と話ができそうかということ、鹿児島のが好きで鹿児島に貢献したいという気持ちがあるかというのが二つの柱です。面接では、例えばこちらからの質問に対して的確に答えているかとか、キャッチボールができていくかということを見させてもらったりするので、あまり論点がずれていたりすると、大丈夫かな?となります。働きだしてからコミュニケーションはいわゆるどれだけ相手から話を聞きだせるか、何かお話を聞いてそこに対して答えるという相互間のコミュニケーションなのですが、どうしてもこちらから喋る一方通行になりがちな学生さんたちは見受けられます。」

というコメントがあった。

販売 B 社の担当者からは、

「一番はコミュニケーションの力を重視しています。理由としては、当社の場合小売業、サービス業であるので、今後もしかしたら自動車販売もネット販売とかに移行していく可能性もあるのですが、現時点ではまだお客様と直接対面する仕事でありますので、デジタルに移行しつつあるといってもやはり人と人とのコミュニケーションってのはしばらくはなくなるはずで、そちらを重要視しないと。デジタルに強い、デジタルのコミュニケーションは得意ですっていう人が来てくださっても、人と人との関係は苦手だということだとお客様商売っていうのはできないので、人情じゃないですけど、人の心がわかるコミュニケーションというところそこは一番重視していますね。」

お客様の対応で必要になってくるといふのと、社内の部分でも社員同士のコミュニケーションが取れなくてちよつとギクシャクしてしまうとかそういった場面があります。対お客様もそうなんですけれども、社内でもコミュニケー

ション取っていかないといけないし、それができないとチーム力は上がっていかないの。そこについてはもちろんお客様第1ですが、社内でも大事だと感じています。」

というコメントがあり、対面接客における顧客とのコミュニケーションの重要性を認識した採用活動を行っていることがわかる。

医療関連サービス業の事務管理を行うC社に関しては、スキルのところでは語られなかったものの、採用時に重視する性格に対する答えとして、

「やはり何よりも素直さ真面目さがあると、会社の中で同僚や先輩から大切にされて成長も進みやすくなってゆくと、過去の新入社員の様子を通して感じております。」

というコメントがあったことから社内での良好な人間関係の構築ができることに重きを置かれていることがわかる。

コミュニケーションに関する教育として金融A社からは、

「教育は、研修ではロールプレイングなどで、こういうお客様が窓口に来られました。あなたならどう対応しますか?というようにことをグループに話をさせて、それぞれアプローチの仕方、話の始め方からクロージングの仕方が違うので、そういうもので学ばせたりします。ある程度お客様によって聞くポイントがあったりするので、資産運用の提案であれば、家族構成とか、今後のライフプランとかは聞いておかないといけないよねとか。たまたま、窓口に来られたお客様とも、話をしたりすることも大事だから、プラス一言「いらっしゃいませ。今日も外は寒かったですね。」とか「最近急に寒くなりましたね。」という一言でお客様をお迎えしましょうとかそういうことはやっています。こういう流れはいいかなというのはあるのですが、正解っていうのはないです。なぜならお客様もそれぞれだから、こう言っておけば間違いなっていうことはないのです。ただ、その話の中でどれだけお客様の情報を引き出せるかっていうところなので、まずロールプレイとかをさせて、フィードバックとして、こういう言い回しはお客様も答えやすいかもねとか、ここはもう少し言い方を変えないとお客様にはちょっと不快に感じるかもしれないから気を付けましょうとか、そういうのは全員の前でいうことで何パターンかロールプレイをしていくと、それぞれの、その同期の子達の言い回しも学びつつ、こちらからのフィードバックで、こんなふうにする言い方もあるんだと自分のストックというか自分の引き出しも増えていったので。」

というコメントがあった。大学生に比べて、物事の経験値が少ないことを認識し、引き出しを増やす教育が必要で

あることが読み取れる。

販売B社も、

「単純なことですけれども話題について引き出しが多い、どんな話しても適応できる、ついていけるような人っていうのは強いし、それによって信頼できるっていうのもあると思います。面接をすると新卒の面接では、学生さんが、私はコミュニケーション能力に優れていますとおっしゃる方が多いんですけども、多分そういうマニュアルがあるのかな?いろいろ話を振ってみてその人の経験とか人生観とか話を聞いていくと本質が見えてきたりするので、表面上得意ですって言っても中身は違ったとかいうケースもありますし。」

とコメントされていることから、幅を広げることにしながら、体験型のプログラムが求められていると言えよう。

医療関連サービス業の事務管理を行うC社の場合、教育に関して

「私どもは第一選択肢としては外部の勉強会や講習会を積極的に利用することは避けております。受付などの教育は、基本形を学ぶことはもちろん良いことだと思いますが、例えば、良いホテルではとても丁寧に対応してもらえますが、形式立ち過ぎて逆によそよそしく感じてしまう…といったこともあると思います。そのような視点で、私どもの会社はどのような立ち位置の会社なのかと考えますと、私たちは決して特別な会社ではありませんので、会社へのお客様が来られるといったときに、自分たちなりにお客様に対して良いと思うことを一生懸命行うことが、いわゆる正しい礼儀作法を強く意識しながら行うよりも大切なのではないかと考えております。その時に仮に所作や言葉遣いを多少間違ってしまったとしても、相手への尊重心や思いは伝わるものだと思います。だから「まずは自分たちなりに状況に合わせてよく考えてみて、自分が良いと思うことを実行してもらいたい。」と伝えております。一方で経理などの担当者の場合、社会全体で共通の基本ルールにしっかり則った経理処理を不備なく行わなくてはなりませんので、税務事務所の先生方・専門家からも適宜ご指導を頂きます。しかしやはり日常的な社内での教育という点では、外から教えてもらったものではなかなか根付きにくいものと思っておりますので、まずは自分たちで考えてやってみてもらいたい。何をすべきかを考えたり、打ち合わせをしたりする為の場を作るから、その場ではまずは皆で考えてみてくれないかな。そしてそれを後輩にも伝えていって

もりたい、という形で進めてきております。そういった意味では特別な教育・研修などは行っておりません」

とコメントされているが、自分達で考えて、研究してそれを新入社員に教えていくということは、ある意味高度な教育と言えるのではないだろうか。考えて計画し、実行して、その結果を検討、改善するというPDCAサイクルそのものである。学校教育の中で、そのような経験をさせることが、学生の引き出しを増やし、円滑なコミュニケーションと人間関係の構築につながっていくのではないだろうか。

(b) インタビュー共起ネットワーク分析

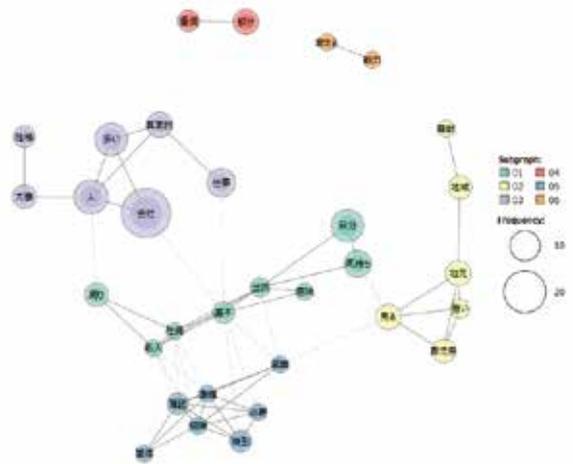


図3 医療サービス業事務管理会社の採用時に重視する事項

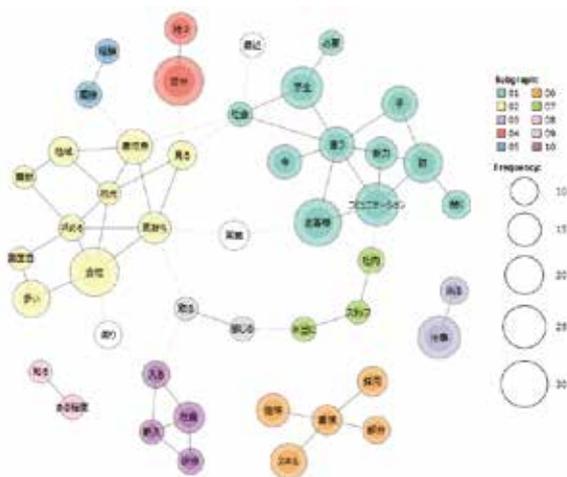


図1 三社全体での採用時に重視する事項

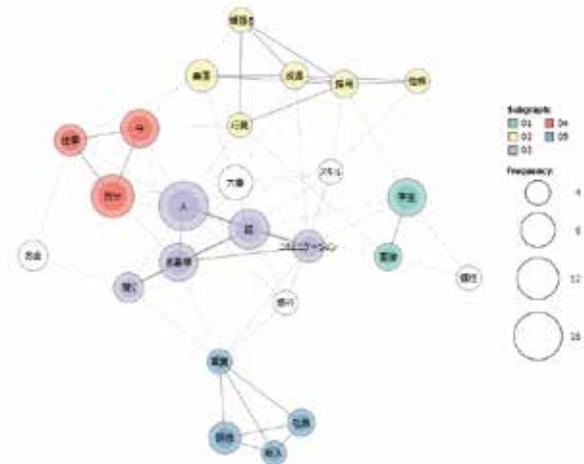


図4 金融会社の採用時に重視する事項

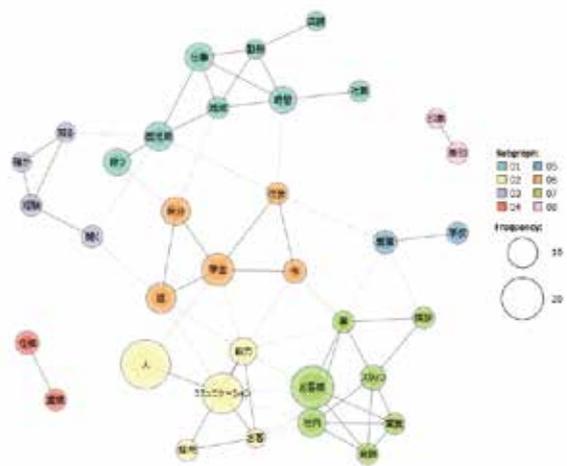


図2 自動車販売会社の採用時に重視する事項

共起ネットワーク図から読み取れるインタビュー先企業全体の分析結果として、「鹿児島の企業として、地域に貢献する」「お客様、同僚社員とのコミュニケーション」が大きなブロックとして抽出された。個別には「性格やスキルが重視される」「新人研修」があり、また小さな塊として「自分を持ち、周りを感じる、知る」といった項目も見られた。

個別の企業では、それぞれの重視項目に若干の差異が見られ、検査企業では職場での協調性が重視され、金融系では、頑張り成長する姿勢が求められてことが示唆された。

(2) 社会人基礎力について

(a) インタビュー質的分析

表2 社会人基礎力に対する順位付け

	金融 A 社	販売 B 社	医療サービス事務 管理会社 C 社
1	傾聴力	創造力	規律性
2	課題発見力	実行力	傾聴力
3	状況把握力	自主性・主体性	状況把握力
4	柔軟性	状況把握力	
5	創造力	課題発見力	

社会人基礎力に関する順位付けの中で、非常に興味深いのは、業界・業種が違うにも関わらず3社すべてにおいて、状況把握力が求められていることである。社内において自らの立ち位置や役割を把握し、対応していくことは勿論、状況が変わりやすい現代社会において、自分達の業界、企業はどのような位置にいるのかを把握すること、そしてその変化に対応することを考えてのことであろう。

金融 A 社からは、

「割と最近のうちの風潮なのですが、今金融機関って低金利だったり、少子高齢化とかで、ただお金を預けてただいて貸し出してということだけでは、地元のお客様のニーズに答えられなくなっています。だからこそ地域の特性を活かして新しいことに取り組んでいかなければなりません。外部・内部環境の変化もありますので、必要な部分で新しいところをどんどん取り入れて新しい未来を作っていきますよというふうな風潮なので、行員自身がいろいろ考えて、新しくこういうことをした方がいいんじゃないかとか今までのこの作業って本当に要るのかなとか、自分たちで作りに上げていく視点も持っていてほしいです。」

という話を聞かせていただいた。

販売 B 社においては、

「今の我々のビジネスモデルっていうのは、基本車を販売して、それで車検とか点検とかメンテナンスに入っただけで、お客様を保有させていただくことで成り立っている「保有ビジネス」ではないかと思うんですね。それがずっと続くとは限らない。自動車がEVとかCASEと言われていの中で、コネクティッドとか電動化とかですね。あと、自動運転ですね。一番恐れているのは、そういう風になってしまうと車一人一台とか家庭に一台とか持たなくても車が勝手に動き回ってくれて、自分が移動したいときにスマ

ホで呼び込んで、それで好きなところまで行って、降りたら車が勝手に帰っていくとか……。車を保有しないっていう世界も何年後か何十年後かですけれども訪れる。カーシェアリングとか今テストでやっていたりとか……。車っていう「もの」から「モビリティ」っていう移動することっていうことをどうビジネスとして作り上げていくか、メーカーももちろんやっているんですけども我々地場の販売店としていずれ車が売れなくなる時期ですね、車の保有台数が減っていく時期も来るし、EVになると今度は部品も少なくなってメンテナンス項目もなくなっていくので、エンジニアもいらなくなるというか仕事も減ってしまって人が余ってしまう可能性もあるとか……。新しいビジネスを見つけていかなきゃいけないという、そういう過渡期にきている。」

という話を聞くことができた。現在の業務、業態がそのまま続くわけではないという危機感と状況を把握し、考えて新事業を創造していける人材への期待が感じられた。

医療関連サービス業の事務管理を行う C 社においては、

「誰であっても会社内で求められる仕事や役割は変わってゆくものだと思います。希望する会社や業種に就くことができた場合でも、その後のタイミングや経験などとともに、自分に求められる内容は変わってゆくかもしれないという事を、学生の皆様に少しお伝えいただけるとことは、学生の皆様にとりまして良い事なのではないかと思います。自分はこの会社に入って、この仕事・この業務がしたいという前向きなやる気はとても大切なものです。しかし、「それが全てだ」と強く思い過ぎますと、恐らく早い段階で大きな壁に直面することになると思います。自分自身の年齢や状況に応じて仕事の内容や役割は変わるものだからです。例えば、現場で接客する事が好きであったとしても、後にその経験を生かして管理業務に移ってゆくかもしれません。一方で、自分ではない周りの人や状況に応じて自分に変化が求められる場合もあります。例えば、同じ会社に在籍する人が突然病気になってしまった時に、これからはその人の代わりにこの仕事を担当してもらいたいと、自分では考えもしないタイミングでこれまでとは全く違う新しい役割や仕事が打診されることもあるかもしれません。もちろん例外や度合いの差は業種や会社ごとにあるとは思いますが。例えばアート系で、クリエイティブな作品を提供する職種の場合、個人のセンスや才能に強く紐づく仕事ですので、もしかする先ほどお話しした流れが多少緩やかになるかもしれません。また、業務独占的な有資格者として仕事を担

当している場合にはまた状況が違って来るかもしれません。しかし、一般的に会社に入社するという事は、「変化がある場所の中に入ってゆくこと」とも言えるように思います。また、会社の中にはもちろん守らなくてはならない規則がありますが、その規則もまた時々の中で変化する事がありますので、都度理解しそれに対応することが求められます。例えば、昨今ではコロナ感染拡大が起りましたが、これによりこれまで当然のように許されたことが許されなくなり、規則も状況に応じて変化しました。学生の皆さんはまず自分自身が好きな職種や会社を選ばれると思いますが、希望する職種や会社の中であっても、入社した後に時間の経過や状況とともに自分に求められる内容や役割は変化する事、そして、その変化に対応していかななくてはならないという心構えを、学校でも事前に触れてお伝え頂き、学生の皆さんにも少し知っておいて頂く事は、会社と学生の皆さんの双方にとりまして、決して悪いことではないと思います。」

というお話を伺い、社内での役割の変化に関する状況把握と、変化に対応する力の醸成を求められていることを感じた。C社はインタビューの際、入社時のみならず、3～4年目の社員、5年目以上の社員に求める社会人基礎力が変化するということを知りやすくまとめてくださっていた。

図5 医療サービス事務管理会社C社における求められる社会人基礎力の変化

新人	3～4年目	5年以上
1. 規律性 (チーム)	主体性 (アクション)	柔軟力 (チーム)
2. 傾聴力 (チーム)	計画力 (シンキング)	働きかけ力 (チーム)
3. 状況把握力	課題発見力 (シンキング)	発信力 (チーム) 創造力 (シンキング)



(b) インタビュー共起ネットワーク分析

自動車販売会社では、順位として傾聴力を重視していたが、ネットワーク図から中心に位置するブロックとして自分として組織の一員としていかに働くかについて、先輩社員からアドバイスをもらう、またお客様のニーズを引き出すためのヒアリングなどが具体的な能力として求められていることがうかがい知れる。次に重視されている「課題発見

力」「状況把握力」について、左側に「今後-今」「リモートワーク-創造」などインタビュー時に自動車業界のビジネスモデルが変革の時期を迎えていることから、新人も含め個々の社員がそれぞれ状況を把握し新しい仕事のやり方を見つけて欲しいとの意図が表出していると言えよう。

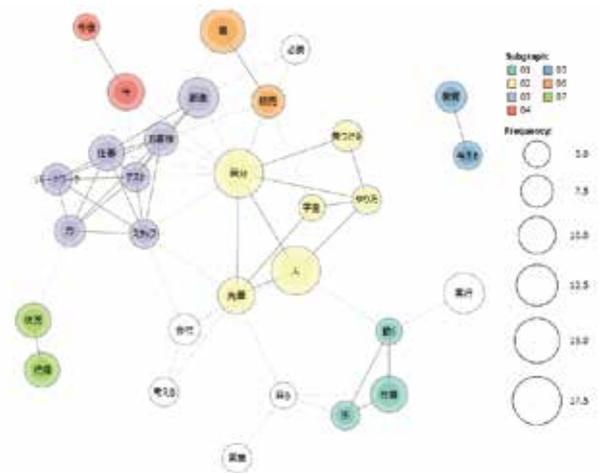


図6 自動車販売会社の社会人基礎力

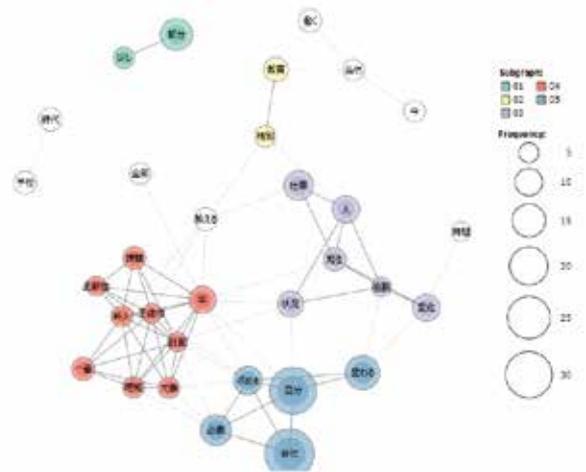


図7 医療サービス業事務管理会社の社会人基礎力

医療サービスの事務医管理会社の重視する社会人基礎力上位は「規律性」「傾聴力」「状況把握力」とインタビューで示されたが、こちらの企業でも社内の仕事として、それぞれの社員に求められることが変わって行くことに対して、状況を理解・把握し、自らの役割を企業のルールに従って見出していくことが求められていると読み取れる。

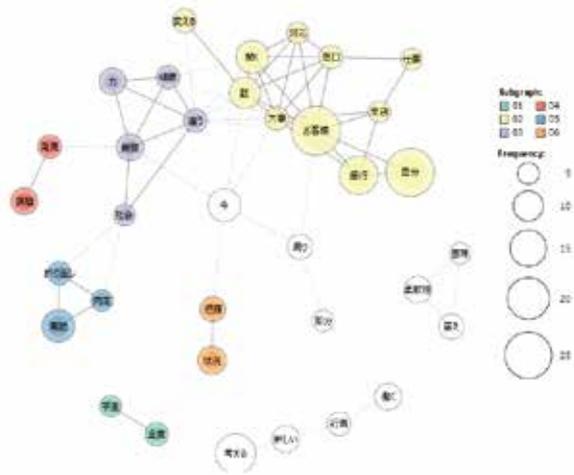


図8 金融会社の社会人基礎力

金融会社では、「創造力」「実行力」「主体性・自主性」が上位に上がっているが、中心に「今」があり大きなブロックとつながり、また円は大きくないが、「新しい-行員-考える」「柔軟性-意味-答え」が周辺にあり、銀行業界および業務が変わりつつある現状に創造的な対応ができ、さらに上の部分に存在している「お客様」を中心とした大きなブロックが既存業務と推測されるが、その部分を「主体的」に「実行」することが必要であり、そのために左上に布置されている「傾聴力」「課題発見力」も求められていると考えられる。

4-2. 学生が認識しているスキル

学生の認識している社会人として必要なスキルと、企業の考える社会人として必要なスキルは合致しているのかを確かめるため、地元企業に内定している学生4名にインタビュー調査を行った。

質問項目は、

1. 企業が採用時に重視していると思う能力と性格
2. 13の社会人基礎力の中で重要なものを5位まで順位付けする
3. 短大の教育の中で身につけた社会人として必要なスキル
4. 「できる社会人」に必要なと思うスキルの4項目である。

表3 学生が思う企業が採用時に重視する能力と性格

	H	J	K	L
能力	コミュニケーション	コミュニケーション	コミュニケーション	コミュニケーション
性格	明るい	やる気がある	柔らかない	根性がある

まず、企業が採用時に重視していると思う能力に関してであるが、全員がコミュニケーション能力をあげた。性格に関しては、それぞれ違ったものがあげられている。

表4 社会人基礎力の順位付け

	H	J	K	L
1	自主性	自主性	主体性	主体性
2	状況把握力	傾聴力	状況把握力	柔軟性
3	柔軟性	状況把握力	ストレスコントロール力	状況把握力
4	ストレスコントロール力	柔軟性	実行力	創造力
5	傾聴力	規律性	傾聴力	発信力

学生が順位付けした社会人基礎力においても、全員が状況把握力をあげており、企業と学生の考えに大きな齟齬はないと考えられる。ただ、学生は社会人と比べ経験の幅が狭いため、

コミュニケーション能力、状況把握力の内容については若干の差異を感じる。

表5 短大で身につけた社会人として必要なスキル

	H	J	K	L
1	ビジネスマナー	ビジネスマナー	ビジネスマナー	ビジネスマナー
2		パソコン	パソコン	パソコン

短大の教育で身につけた能力に対する学生の回答は、毎年「ビジネスマナー」と「パソコン」である。しかし、これに関しては、ベースとして考えられているせいか、特に企業から必要な能力としては、順位付けする形では上がってきていない。ただ、ビジネスマナーに関しては、常識、人柄を表すものとしてインタビューの中で触れられた箇所がある。

金融A社においては

所作が荒くて、何度か注意するという場合が、研修であったりしますね。ドアの閉め方、座っている姿とかそういうことです。

言葉の使い分けというか、友達と話すときの言葉遣いと

社会やビジネスの時に使う言葉の違いとか、それぐらいを理解しておくだけでもいいのですが、社会に出る準備として、マナーのところとかを頭に入れていたりすると、入社後その子たちは楽なのかなと思います。

というコメントがあった。不足する部分については入社後に補うとしつつ、返信用封筒の書き方や、特に電話対応は入社前に身につけておくべき基本的なマナーとして捉えられていることがわかる。

それから電話ですね。固定電話がない子も多いので、内定者ガイダンスの時などに、今後こちらから連絡をすることがあるかもしれないので電話番号登録しておいてくださいねというのは指示をされていて登録しています。私はいつ誰からもわからない状態が出るのですが、向こうは登録しているから、わかっていると思って名乗らずに「もしもし」とかが結構あります。だから折り返しの電話をしても「もしもし」で止まってしまう「すみません。どちら様ですか」って。印象としてはあまりよくないので、基本的な電話のところはやはり…

さらに最近は電話をしても折り返しがない場合が多く、お互いに折り返しを待っている状況になるため、

社会人の準備としては、そこは意識してほしい

としている。また電話対応などの基本的なマナーについては個人差があることも指摘された。

同じ内定者でもきちんと「内定をいただいております何か大学のお時間よろしいですか。」という子もいれば、「もしもし」からの子もいるので。印象というか、大丈夫かなとちょっと心配になります。

面接に来てくれて帰るときに、出入り口でお見送りするのですが、自動ドアを出る前のところでまた、再度お辞儀をしてくれる子もいます。その子たちはきっと学校で、お辞儀をするようにしつけされているのだらうと思いますけど、丁寧だという印象は受けます。

ビジネスマナーというよりは、基本的なしつけの部分と言えるかもしれないですね。

販売 B 社においては

本当に基礎の基礎なのですが、挨拶ができないということも実はあって、車をご購入とかメンテナンスで来ていただいたお客様にアンケートを取らせていただくと、担当しているスタッフは挨拶してくれるけど、その他のスタッフや若いスタッフの挨拶がないという意見もたまにいただきます。社内でも、我々や本部の人間がオフィスを回ったりしても挨拶がないとかですね、社内で普通に教育していくべきことだと思うのですが、意外とそういうことができないというのを感じることはありますね。

というコメントがあった。

医療関連サービス業の事務管理会社 C 社に関しては、

「困ったことといえば…過去とても数少ない一つのケースではありますが、親御様が先に出てきてしまうことで、判断に迷ったことがありました。実家から離れている営業所に在籍していた入社数年目の若い女性社員の親御様からのお電話で、娘を実家近くの営業所に異動してほしい。しかし本人は今の営業所に慣れて好んでいるので、親御様から要請の電話があったことは伝えないで欲しいと…。このようになってしまいますと、会社の目標や目的意識のもとに各自に仕事を任せる・仕事を任される職場において、決して前向きな議論ではありませんので、その時にどのような対処対応を考えて選択したとしても、結果的には親御様・本人・会社の三者の誰にとりましてもあまりいい流れや形にはならなかったのではないかと、当時を振り返ってそのように思います。」

という話を伺い、保護者も含めた社会人としての心構え、常識の部分を強化する必要性を感じた。

学生が、短大で身につけたと認識しているビジネスマナーは、電話対応である。学生へのインタビューの中で

企業の方と電話する機会とかが就職活動の時に多くて、わからない時も受け身で待っていることが最初はあったのですが、授業の中で学んだ電話対応を活かして「ここはこういうことですか。」とか「今年採用はありますか。」とか積極的に聞くことができたのかなと思います

というコメントがあり、本当に身につけるためには授業の中で得た知識を実践して能力に変えていく必要があるという仮説につながった。

表6 できる社会人に必要だと思う能力

*自分のみならず先輩上司も含む

	H	J	K	L
1	相手がやりやすいように配慮して仕事をする力	約束を守る能力	コミュニケーション能力	コミュニケーション能力
2		協調性	第一印象の良さ	

できる社会人に必要だと思う能力に関しては、回答された能力よりも、それを必要だと感じ、身につけることに役立った場面についての学生の回答が、アルバイト、寮生活、部活動等の体験であったことから、前述した学生が短大で身につけた社会人として必要なスキルと同じく、知識と能力の間を「体験」「実践」でつなぐ必要があると考える。

5. 今後の検討

5-1. 短大のキャリア教育の方向性

4章において述べたように、知っていること（知識）とできること（能力）の間には隔たりがあり、知識を能力に変えるためには体験と実践が必要であると考えられることから、今後の短期大学におけるキャリア教育は、実践を伴ったプログラムが求められる。しかし、短期大学は2年制であり、2年次に就職活動が入ることを考えると就職活動準備段階の教育は、1年次の1年間で行う必要がある。にもかかわらず、短期大学の学生は高校卒業時には進路決定に至らなかった学生が多く、職業に関する知識、経験値が少ない。そのため、まずはできる限り様々な仕事について自ら知識を得て体験・実践に結び付けられるような科目構成が必要であろう。

5-2. 具体的なカリキュラム

現在、本学においてキャリア教育の集大成として行っている科目として、2年次後期に行われる「プロジェクト演習」がある。2年生全員が16グループに分かれ、各グループで鹿児島の中のおすすめスポットを選び、現地取材やインタビューを行い、原稿を作成、取材先とのやり取りを重ねて原稿を完成させ、「かごぶら」というサイトの中の「おごじょたん」のウェブページを作成するというものである。ビジネスマナー等で得た知識を駆使して取材先への交渉等を行い、パソコンの知識を使ってテキストとおよび写真の原稿を制作、パワーポイントを用いたプレゼンテーションを行うことによって自らの考えを表出化し発信するという能力も向上させることが可能である。鹿児島のこと知る機

会にもつながるため、地元企業の求める「地元愛」を具体的に表現する方法のひとつにもなりえるであろう。また、企業、学生ともに「社会人基礎力」の順位付けの際にあげられていた状況判断力につながる根拠となりえたのが、学生からの次のコメントである。

プロジェクト演習の授業って、仕事の一連の流れ、PDCA サイクルを実現したような授業だったと感じたので、社会人0学期の授業だと思って取り組んでいました。私がやった中で大きく感じたのは、自分のダメなところが見えてくる授業だということです。グループでやる、協調性をもってやる授業なのですが、話してわかってもらってみんなでやるというよりは、いいよいいよ自分がやるよっていう風にしてしまう、私の悪いところが授業の中で見えたので。苦しいとかじゃないんですよ。自分でやってしまった方が楽だからやってしまうっていうところが授業全体の反省です。私がやってしまうのは、たぶん周りの人にはWINWINなんです。パワーポイントとかなんですけど、私も苦ではなくて、周りもありがたうって感じはあるんですけど、それじゃダメな授業だったの。全部じゃないですよ。でも過干渉というか私の負担が大きすぎたっていうところを少し感じました。周りもいいし私もいいけどそれじゃだめだ、それじゃこの授業の意味がないなって感じたので。ちょっとだめだなって。

チームで、共通の目的を持ち動いていく中で、現在どのような状態で、どうすることが望ましいのかを、この科目を通して学び体験を通して身につけている。自分のダメなところ、できていないところに気付く授業であるという「気づき」は、状況判断力の向上に不可欠なものである。しかし、プロジェクト演習は2年後期、就職活動後に履修する科目である。1年次から、プロジェクト演習の様に他の科目で学んだことを実践する要素を含んだ、一話完結ではない大河ドラマ型の、科目横断的キャリア教育を展開する必要がある。

6. まとめと謝辞

インタビューにご協力いただいた地元企業を中心に、ラボ型の実践的キャリア教育を企画していきたい。授業で難しいようであれば、課外活動という形でも、体験の機会を提供していくべきであると考えます。今年度、広報メディアサークルを立ち上げ、南日本放送とのイベント協力や警察の防犯動画への協力などの機会を提供することができた。

感染症の影響で体験の場が狭くなりがちであるが、学内だけでは体験できないことを体験できるプログラムの構築が求められていると考えている。

全キャリア科目について具体的な、内容の変更まで言及できなかったことが本研究の限界であるが、次年度はさらに企業との連携を深め、キャリア科目の内容を具体的に企業と連携した内容のものにしていきたい。

本論文執筆にあたり、お忙しい中長時間の聞き取りにご協力いただいた金融機関 御採用担当者様、

鹿児島トヨタ自動車株式会社 諏訪様、

株式会社クリニカルパソロジーラボラトリー 藤井様、
また、協力を頂いた学生の皆さん、その他関わってくださった全ての方に心より感謝申し上げます。

7. 引用文献

- 1) 経団連「Society5.0に向けて求められる初等中等教育改革第二次提言(2020-11-17)」、<https://www.keidanren.or.jp/policy/2020/110.html> (参照 2021-1-7)
- 2) 教養学科のあるホーム8名のうち、第一希望の就職試験に合格した学生は3名であり、同業種・同水準の希望企業に就職した学生は2名、希望変更して就職した学生が3名であった。
- 3) 厚生労働省「大学等におけるキャリア教育プログラム」、2014 [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/shokugyounouryoku/career_formation/career_consulting/career_kyouiku_programs/index.html] (参照 2021-1-7)
- 4) 厚生労働省「学校教育領域におけるキャリア形成支援」、2018 [https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/shokugyounouryoku/career_formation/career_consulting/career_kyouiku/index.html] (参照2021-1-7)
- 5) 経済産業省：社会人基礎力, 2017 [<https://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/index.html>] (参照2020-1-7)
- 6) 花田光世, et al.: 高等教育機関におけるキャリア教育の諸問題、Keio SFC journal 11.2: pp73-85、2011
- 7) 樋口耕一, KH Coder 3チュートリアル, <https://kncoder.net/tutorial.html> (参照2021-1-10)

(2021年1月13日 受理)