

麗澤大学における就職支援情報システムの効果

— 質問表調査のクロス集計 —

首藤 聡 一 朗

1. 問題意識と調査の概要

情報システムの導入効果とその測定方法に関しては、その社会的必要性もあって様々な論者によって議論されているものの、まだその結論はでていない。情報システムが、単なる情報処理および情報伝達の効率化を越えて、意図せざるものも含めて多様な効果をもたらすためである。

本稿はアンケートをもとに就職活動支援のための情報システムが実際にどのような効果をあげたのかという点について整理した論文である。本稿のデータ分析は、質問票調査の単純集計およびクロス集計のレベルであり、回帰分析等の統計的処理は行っていない。その意味で詳細な分析につなげるための予備的な整理という位置付けのものになる。

分析の対象とする「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝”NAVI」は、文部科学省の平成21年度「大学教育・学生支援推進事業」【テーマB】学生支援プログラムに採択された「インタラクティブな ICT システムを活用したきめ細かな就職支援」プログラムのもと、麗澤大学生の就職支援のために構築された。具体的な目的としては、「インタラクティブな ICT システムを構築して、学生一人ひとりのキャリアイメージや実際の就職活動状況等をアンケートによりタイムリーに把握するとともに、学生の希望に見合う求人情報を届けることで、厳しい経済環

境下での就職活動を強力に支援する」ことが掲げられた。支援の中では、メッセージ機能等を活用して学生の就職活動に対するモチベーション低下を防ぐ点、企業選択時のミスマッチを無くし、卒業時の就職率をあげるとともに、将来の離職率を低下させる点が強調された。

就職支援のために構築されたシステムであるものの、「Green Community ひいらぎ Cafe」は多様な機能を備えている。学生同士の交流や教員と学生間のコミュニケーションのためのプラットフォームを提供して SNS としての魅力を向上させて、学生の利用率を高めるためである。SNS である「Green Community ひいらぎ Cafe」の利用率を高めたうえで、就職に特化したシステムである「就“勝”NAVI」の利用につなげる狙いがある。「Green Community ひいらぎ Cafe」の具体的な機能としては、ブログ、特定のトピックについての掲示板としての「コミュニティ」、SNS 参加者と電子的文書で連絡がとれる「メッセージ」、SNS 参加者に広く質問し回答を募る「Q & A」、大学やキャリアセンターおよび学生団体から連絡を行う「お知らせ」および「案内」、大学に関するトピックが記されている「れいたく wiki」などがある。他の多くの SNS と同様に一人ひとりにポータルページが設けられ、各種機能に関する新着情報が表示される他、それぞれの機能のページに飛べるリンクが設けられ

ている。「Green Community ひいらぎ Cafe」と連動しながらもシステム的には別のものとなる「就“勝” NAVI」へのリンクもポータルページのページに設けられている。

「Green Community ひいらぎ Cafe」が、そのコミュニティの中に「企業訪問・企業説明会」に関するものなど就職に関連したものが開設されているものの必ずしも就職に関する機能に限らないのに対して、「就“勝” NAVI」は明確に就職支援に特化した機能を持つ。具体的機能としては、まず「求人情報検索」機能がある。麗澤大学独自に寄せられるものも含めてキャリアセンターが求人を整理して取りまとめたデータベースを検索し、閲覧することができる。求人票および求人票の企業の基本情報を確認できるのに加えて、「企業訪問情報」にもリンクが貼られている。その「企業訪問情報」ではキャリアセンター職員の企業訪問記録と所見が掲載されており、企業名で検索することもできる。さらに、過去に就職活動を行った学生の経験をまとめた「就職活動体験記」があるほか、キャリアセンター主催の行事への申込やキャリアセンター職員への面談予約、進路報告などもこのシステム上で行えるようになってきている。

麗澤大学キャリアセンターは、2010年度から「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」の効果測定のためにその年々の卒業生に対してアンケートを実施している。既に2010年度、2011年度と2年分のデータが集計されているが、2012年度実施予定の調査も含めた時系列での変化の分析は他稿で行うため、本稿では2010年度データを分析の対象にする。

2010年度質問票調査は、2011年3月14日(月)の麗澤大学卒業式の際に2010年度卒業生に対して行われた。一部の学生に対しては後日実施し、回収した。総回答数は173であり、その内全部および一部の回答に記入がないものが21、大学院進学等の理由で就職活動を行っていない学生からの回答が20あったた

め、それらを除いた132のデータを集計した。なお、質問票調査の実施前に11名の卒業生と1名のキャリアセンター職員に聞き取り調査を行っている。

質問票のクロス集計から見えてきたこととしては以下の3点をあげることができる。

- 1) 「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」自体はあまり就職活動に寄与しなかったと学生は感じている。
- 2) ただ、その一方で、「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」を活用している学生は未内定率が低く、就職先および就職活動に対する満足度が高い。
- 3) 「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」は、学生とキャリアセンターの仲立ちをし、両者のコミュニケーションを促進するという形で間接的に就職活動に貢献している。

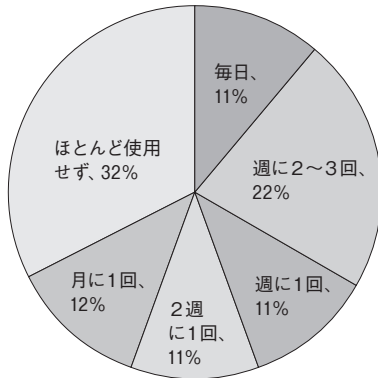
2. システムの活用度と評価

図表1は「Green Community ひいらぎ Cafe」の、図表2は「就“勝” NAVI」の使用頻度に関する回答の集計である。

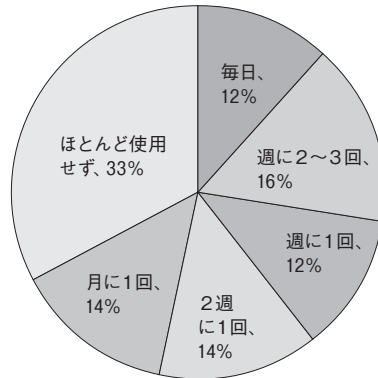
これらの図表からは週に1回以上は活用する学生が全体の4割以上存在する一方、ほとんど活用しない学生も $\frac{1}{3}$ 程度存在することがわかる。これは、本稿の分析とするアンケートが「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」の本格的稼働初年度ということでSNSの認知度およびSNS内のコンテンツ不足によるものとも考えられる。キャリアセンターでは様々な取り組みを通じて、認知度向上およびコンテンツの充実をはかっており、時系列での分析を行えばこの活用頻度が向上している事実を発見できる可能性がある¹⁾。

次に学生がどれくらい「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」に

図表1 「Green Community ひいらぎ Cafe」の使用頻度



図表2 「就“勝”NAVI」の使用頻度



対して効果を感じていたかかは図表3で示される。「Green Community ひいらぎ Cafe」と「就“勝”NAVI」だけではなく、他の就職支援および情報元と比較することで、相対的な効果の大きさがわかる。

この図からは「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝”NAVI」は相対的には効果が大きくなかったと学生が評価していることがわかる。

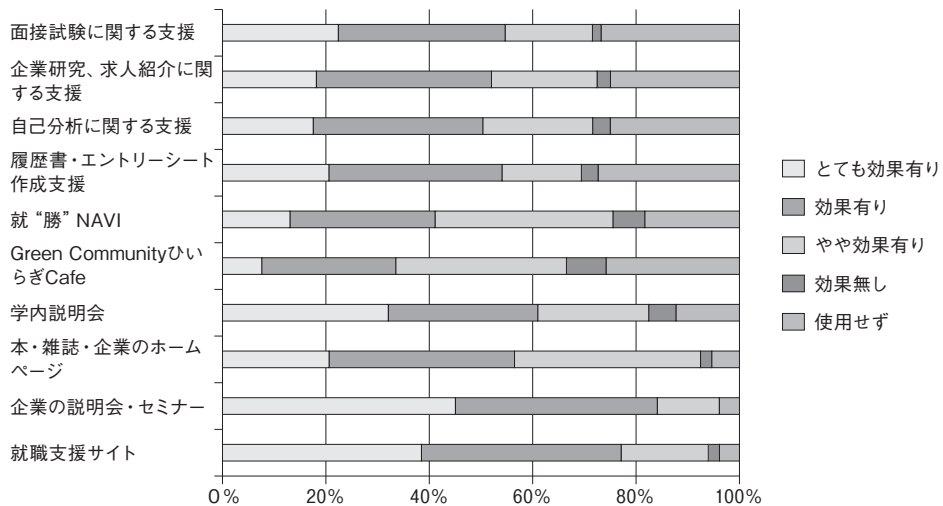
また、同様の傾向は、就職活動において何

が「内定先企業の最も重要な情報元」であったのかという設問に対する回答からも見てとれる(図表4)。

コンテンツの内容上、詳細な求人票などを掲載していない「Green Community ひいらぎ Cafe」が0%であるのは仕方ないにしても、求人票のデータベース機能も備えている「就“勝”NAVI」もわずか4%でしかない。

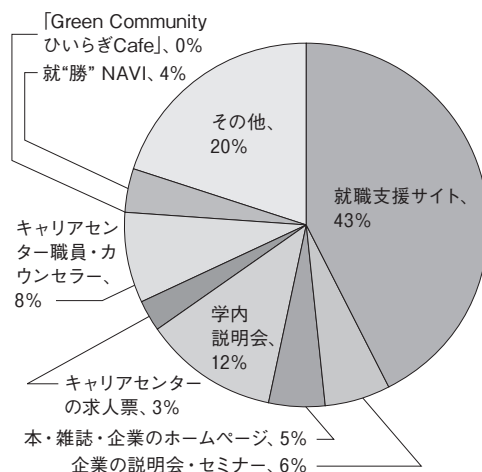
しかし、これらのデータは学生が「Green

図表3 就職支援および情報源に対する評価



1) 2011年度調査において既に活用頻度の向上が見られる。

図表4 内定先企業の最も重要な情報源



Community ひいらぎCafe」および「就“勝” NAVI」が直接的には就職活動に効果がなかったと評価しているだけであり、実際の就職活動におけるそれらの効果の大きさについてはより詳細に考えていく必要がある。「Green Community ひいらぎCafe」や「就“勝” NAVI」が学生が意識しない経路で就職活動にプラスの影響を及ぼしている可能性がある。

そこで、両システムの活用頻度と未内定率との関係を見る。「Green Community ひいらぎCafe」に関するものが図表5、「就“勝” NAVI」に関するものが図表6である。

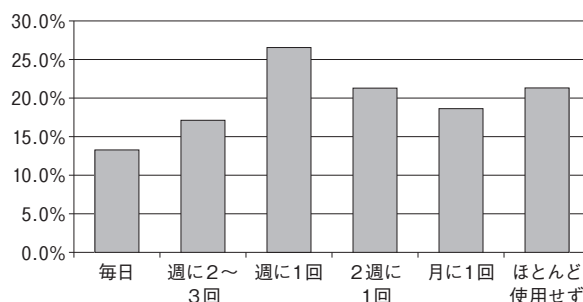
これらの結果からは、1) 「Green Community ひいらぎCafe」および「就“勝” NAVI」を

頻繁に使っている学生群（毎日、あるいは週に2～3回）では未内定率が低い、2) 一方、利用頻度が極めて低い学生群（月に1回、あるいはほとんど使用せず）でも未内定率が低い、という傾向がみてとれる。

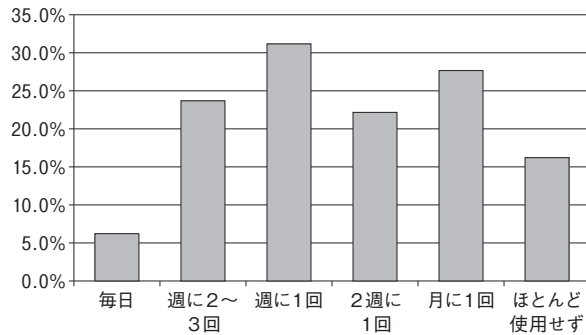
未内定率だけで考えた場合、内定はとったが不本意であった、あるいは不本意な企業から内定をもらったがあえて断った等の学生の希望と企業の求人とのマッチ、あるいはミスマッチを考慮に入れていないことになる。そこで、次に両システムと就職先に対する満足度との関係もみる（図表7、図表8）。

この結果からも、前掲の未内定率との関係と同じく、両システムを頻繁に使っている学生群およびほとんど使っていない学生群で満

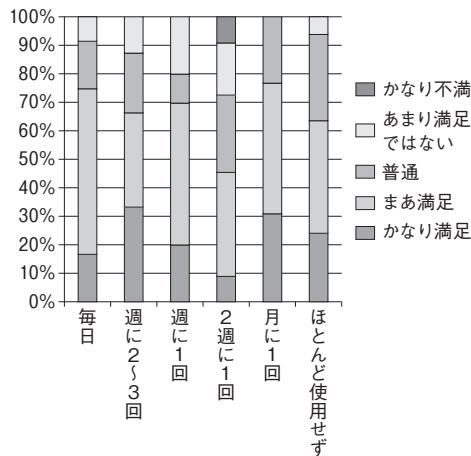
図表5 「Green Community ひいらぎCafe」利用頻度と未内定率



図表6 「就“勝”NAVI」利用頻度と未内定率



図表7 「Green Community ひいらぎ Cafe」活用頻度と就職先満足度



満足度が高い傾向がみられる。

また、「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝”NAVI」は学生の就職活動の結果だけでなく、そのプロセスにも影響を及ぼしている可能性がある。そこで、それらのシステムの活用頻度と就職活動プロセスに対する満足度をみる（図表9、図表10）²⁾。

これらの結果からも、特に「Green Community ひいらぎ Cafe」使用頻度との関係において顕著に見られるのであるが、両システムを頻繁に使っている学生群およびほとんど使っていない学生群で満足度が高い傾向があるとい

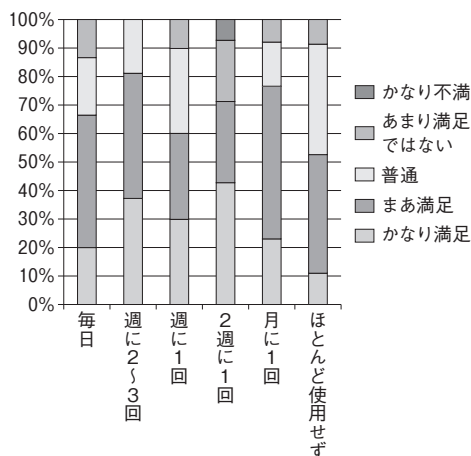
える。

以上の「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝”NAVI」の使用頻度と就職活動の成果および学生の感じている満足度についてクロス集計を行った結果見えてきたのは、両システムの使用頻度と成果および満足度の間にはU字の関係がありそうだということである（図表11）。

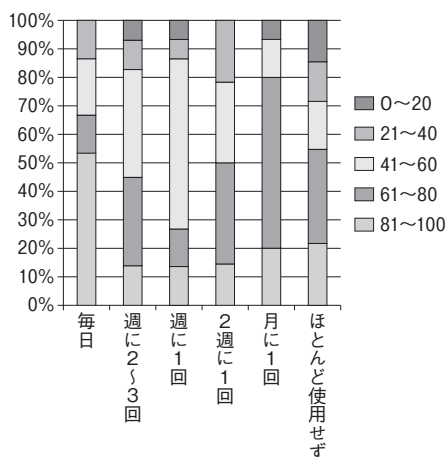
学生およびキャリアセンター職員への聞き取り調査もふまえて考えると、このような結果が見られるのは麗澤大学の学生に2つのタイプの学生が存在するからであるとの仮説を

2) もちろん、就職活動の結果がそのプロセスに対する評価に影響を与えている可能性はある。それらの切り分けは今後の課題とする。

図表8 「就“勝” NAVI」活用頻度と就職先満足度



図表9 「Green Community ひいらぎ Cafe」使用頻度と就職活動プロセス満足度



想定することができる³⁾。

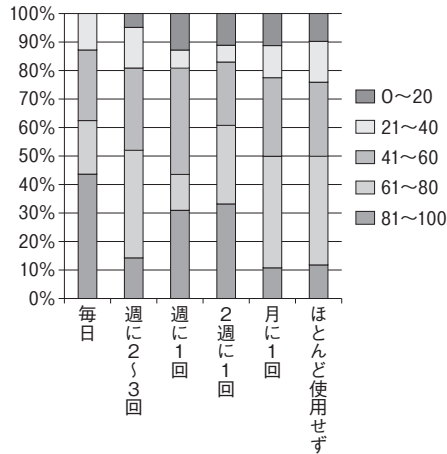
ここで考える学生のタイプは2つである。タイプAとして「Green Community ひいらぎ Cafe」や「就“勝” NAVI」およびそれらを通じたキャリアセンターの支援に頼らずとも自ら主体的に行動し就職活動を進めていくタイプ、タイプBとして情報面およびメンタル面で両システムを通じたキャリアセンターの支援が必要なタイプである。タイプ

Aの学生の場合はそもそも支援の必要性が低いため、両システムおよびキャリアセンターを利用しない。そして、利用しなくても、就職活動の成果や満足度が高い。図表11の左側の満足度の高さは、このような学生の存在から説明することが可能である⁴⁾。

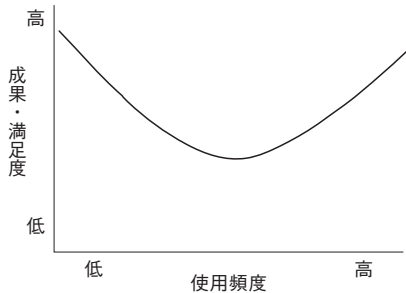
一方、タイプBの学生の場合は、両システムを通じたキャリアセンターの支援が必要な学生である。それらの学生の間では両シス

3) 聞き取り調査から導いた仮説であり、今後定量的分析による裏付けを進めていく。

図表10 「就“勝” NAVI」使用頻度と就職活動プロセス満足度



図表11 両システムの使用頻度と成果・満足度との関係



テムを通じたキャリアセンターの支援を活用の有無で就職活動の成果や満足度に差がでる。使用頻度が高いほど、就職活動の結果および満足度が高くなる。図表11の真ん中あたりの中頻度と比較して、図の右側の高頻度では就職活動の結果および満足度が高くなる理由をこのように説明することができる。

3. キャリアセンター活用という経路を通じての両システムの寄与

ここまで見てきたデータおよび仮説は以下

のように整理できる。

- 1) 「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝” NAVI」に関して、他の支援や情報源と比較した場合、学生はあまり効果がなかったと感じている。
- 2) しかしながら、実際に利用頻度と就職活動の成果および満足度との関係についてクロス集計してみると、一方で利用頻度が低いグループで高い成果と満足度が見られたものの、利用頻度が高いグループでも成果と満足度が高かった。

4) タイプBの中のそもそも両システムを活用しない学生もここに入るということも考えられるが、当初は活用しない学生も、4年生の終わりが近づき、それでも内定を獲得しておらず、かつ就職をあきらめていない場合、両システムを活用しはじめるようである。よって、使用頻度が極端に低い学生群の中にこのタイプBの学生が入る可能性は低い。

つまり、両システム自体はあまり効果がなかったと学生が感じているにもかかわらず、実際には両システムの活用が高い就職活動の成果と満足度に結びついている面がある。これは何故であろうか。

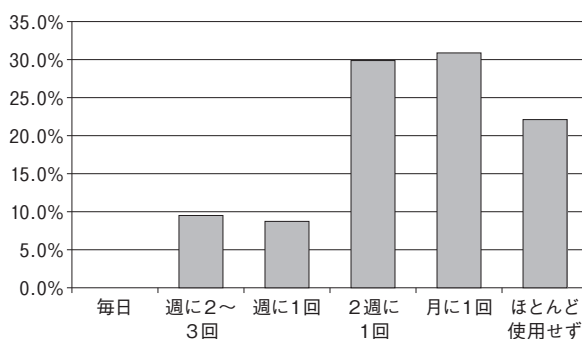
様々な説明が考えられるが、ここではキャリアセンターを通じての両システムの就職活動の結果および満足度への寄与について考えたい。既に掲載した図表3をみると、リクナビなどに代表される「就職支援サイト」や企業自身が開く「企業の説明会」などには劣るものの、「学内説明会」や「面接試験に関する支援」、「履歴書・エントリーシート作成支援」などのキャリアセンターが行っている

様々な支援活動も学生から高い評価を得ている。また、図表4においても、「学内説明会」や「キャリアセンター職員・カウンセラー」、そして「キャリアセンターの求人票」が決して少ないとは言えない割合を占めており、キャリアセンターが内定先企業の重要な情報源の1つとして学生から評価されていることもわかる。

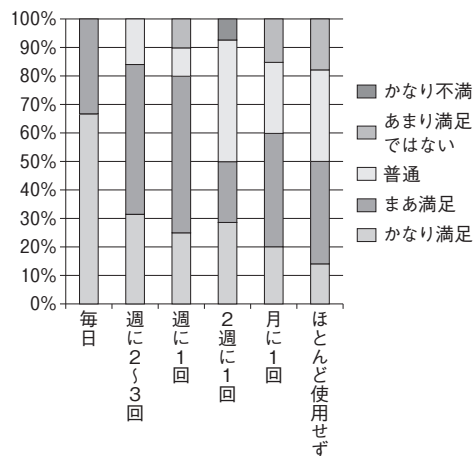
また、キャリアセンターからの支援の利用は、高い評価を受けているだけではなく、学生の就職活動の結果と満足度とも結びついている。例えば、図表12はキャリアセンターの活用の頻度と未内定率である。

この項目は、平均ではなく、最も利用して

図表12 キャリアセンターの活用頻度と未内定率



図表13 キャリアセンター利用の頻度と就職先満足度



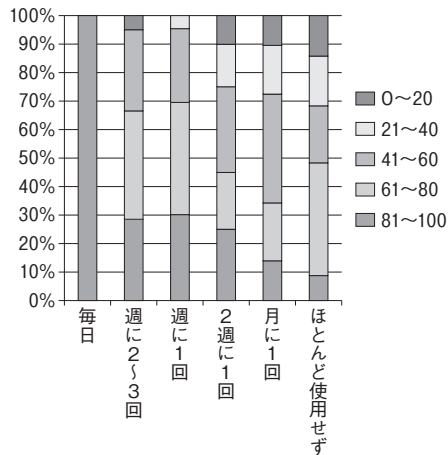
いた時期の頻度を尋ねたものであるが、キャリアセンターを週に1回以上活用した学生の未内定率が低いことがはっきりわかるデータとなっている。

また、図表13、14からはキャリアセンター利用の頻度と就職先および就職活動に関する満足度について訪ねたものであるが、これらのデータからは、キャリアセンターの活用の頻度が高いほど、就職先および就職活動に対する満足度が高くなる傾向がみられる。

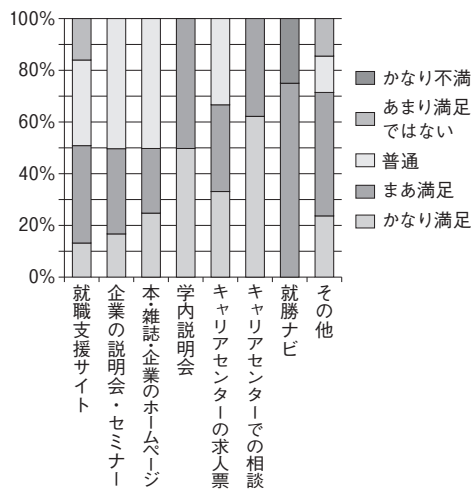
加えて、図表15、図表16からわかるように、キャリアセンターに関する「学内説明会」や「キャリアセンターでの相談」を内定先の最も重要な情報源とした場合、相対的に満足度が高くなる傾向が見られる。

このようにキャリアセンターによる支援は学生から高い評価を受け、またキャリアセンター利用頻度が高いほど就職活動の結果と満足度が高いのであるが、実は「Green Community ひいらぎCafe」や「就“勝”

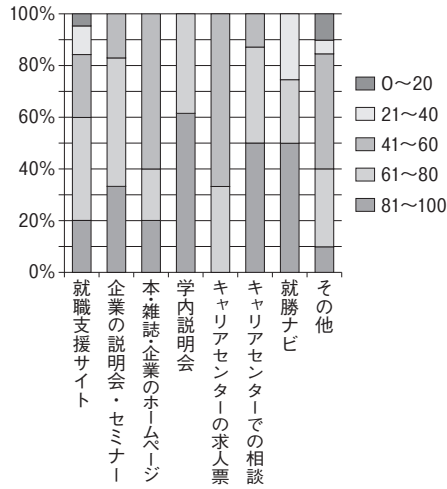
図表14 キャリアセンター利用の頻度の就職活動満足度



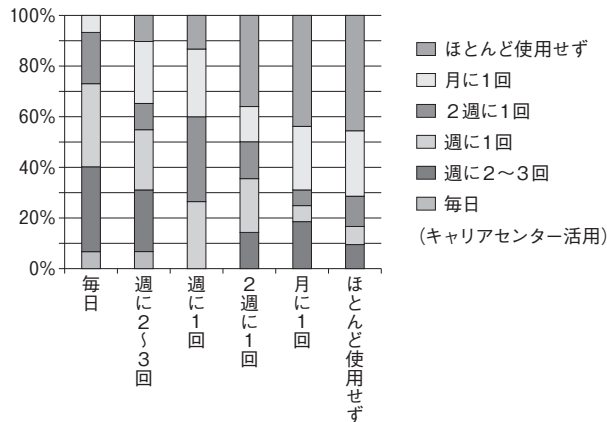
図表15 内定先情報源と就職先満足度



図表16 内定先情報源と就職活動満足度



図表17 「Green Community ひいらぎCafe」とキャリアセンターの利用頻度



Green Community ひいらぎCafe 利用

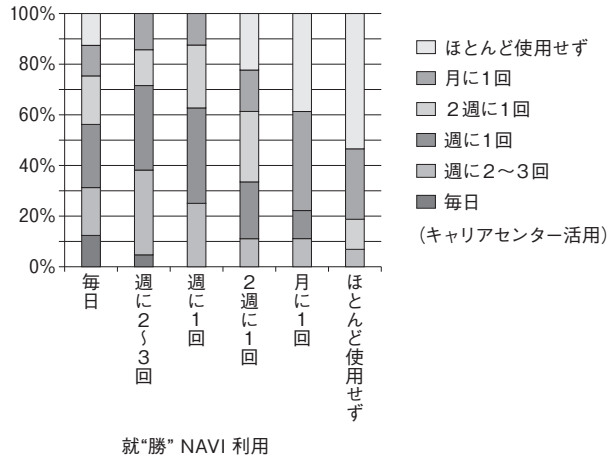
NAVI」を使っているほど、キャリアセンターを活用していることが図表17、18をみるとわかる。

両システムの利用頻度が高いほど、キャリアセンターの利用頻度も高いという関係については、その背後に「学生の就職活動に対する熱心さ」のような変数が存在し、両システムとキャリアセンターの利用頻度との間には因果関係がないという可能性もある。この点についてはさらに将来に定量的分析を行って

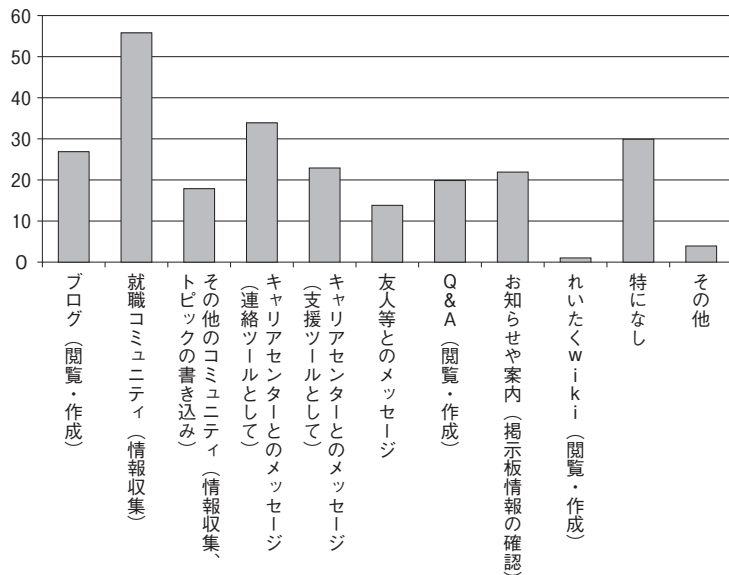
いく必要がある。ただし、どのように「Green Community ひいらぎCafe」や「就勝」NAVI」を使っているかをみると、両システムが学生のキャリアセンターの利用を促進したという面もあると考えられる。

図表19からは、「Green Community ひいらぎCafe」で最も利用されたのは、「就職コミュニティ」ということがわかる。「就職コミュニティ」というのはシステム内に設けられた就職関連の電子掲示板群を指しているが、

図表18 「就“勝”NAVI」とキャリアセンターの利用頻度



図表19 「Green Community ひいらぎ Cafe」で良く使った機能 (複数回答)

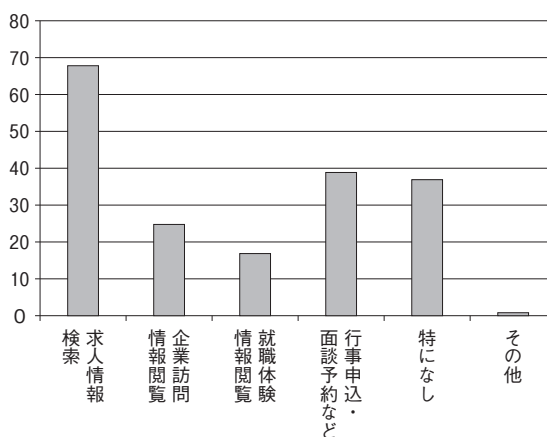


そのほとんどはキャリアセンター主導で学生に就職関連の情報を伝達したり、学生からの相談を受け付けたりするものとなっている。例えば、アクセス数がトップの「情報の宝庫」というコミュニティがあるのだが、そのコミュニティではキャリアセンター職員が、学内説明会情報や企業訪問の記録などを学生に伝えている。また「就職コミュニティ」以

外でも、キャリアセンターとの間での「メッセージ機能」を利用した機能としてあげている学生が多く、「Green Community ひいらぎ Cafe」がキャリアセンターとのコミュニケーションツールとして活用されたことがうかがえる。

図表20からは、「就“勝”NAVI」においてはそのシステムの性格上、最も利用された

図表20 「就“勝”NAVI」でよく使った機能（複数回答）



機能として「求人情報検索」があげられているが、同時に「行事申込・面談予約など」といった学生からキャリアセンターへの連絡手段や、「企業訪問情報閲覧」といったキャリアセンターから学生への情報伝達の手段としてもこのシステムが活用されたことがわかる。

両システムを使っている学生ほどキャリアセンターを利用しており、両システムはキャリアセンターと学生とのコミュニケーションツールとして最も活用されている。このことから、両システムがキャリアセンター利用を促進した可能性を示唆することができる。

もちろん、両システムの活用と直接的なキャリアセンター利用は、本稿が想定するように補完的な関係ではなく、代替的關係であることも考えられる。つまり、両システムを活用してキャリアセンターには訪問しない学生と両システムを活用しないがキャリアセンターに訪問して支援を受ける2つのタイプの学生が存在する結果、上記の傾向が見られるという話である。しかしながら、キャリアセンター職員および学生に対する聞き取り調査からは、両システムとキャリアセンターとが補完的に機能しているという発言が多く聞かれた。

たとえば、学生の側からは「面談予約を『就“勝”NAVI』で行うことが可能になり、

キャリアセンターに行っても担当の職員が空いていないという無駄足をふむこと無く効率的に相談することができるようになった」という声が聞かれた。また別の学生からは、「キャリアセンターの人のブログを見ているので、なんとなく親近感があった。それで、行ってみようという気になった」という話もあった。キャリアセンター職員からは『『Green Community ひいらぎ Cafe』のメッセージ機能を使って学生と何回かやり取りをした後に、一度キャリアセンターに来てみてとって、直接来てもらう」という発言があった。

このような発言からは、両システムが2つの理由で学生のキャリアセンター活用を促進したことがわかる。1つは情報面である。両システムによって、それ以前よりも情報交換・整理が効率的かつ正確に行えるようになったため、学生とキャリアセンター職員との間での直接的やり取りが効果的になり、そのため学生のキャリアセンター利用が促進されたという話である。上記の例でいえば、「就“勝”NAVI」の活用によって学生とキャリアセンター職員とのマッチングが効果的なものになり、両者の間での面談が促進されたということがこれにあたる。

もう1つは、心理的理由である。両システ

ムの活用によって、学生にとってそれ以前は敷居が高かったキャリアセンター職員とのコミュニケーションの敷居が下がっている。まず、対面での直接的コミュニケーションに比べて両システムを介したコミュニケーションの方が気軽にコミュニケーションできる。松尾（1999）は、対面でのコミュニケーションの場合、相手の視線が気になったり、自分をよく思われたいという自尊心が気になったりして緊張するが、コンピュータを介したコミュニケーションで人と会わないでよいならば、そのような緊張はなくなると述べている。さらに、コンピュータシステムを介したコミュニケーションにおいては率直な自己開示も行われやすい。ウェインタートンとダッフィ（Waterton & Duffy, 1984）は、アルコール消費量に関する調査をコンピュータと対面との2つの方法で行い、コンピュータを介した調査の方が過小報告のバイアスがかわからない、より率直な自己開示が行われたことを示している。つまり、「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝”NAVI」を活用することで、気軽に、しかし深いところまで踏み込んで学生とキャリアセンター職員がコミュニケーションすることができる。そして、その両システム上でのコミュニケーションのプロセスで情報面および信頼面での土台が形成され、対面でのコミュニケーションにつながっていくのである。

また、「Green Community ひいらぎ Cafe」の直接的には就職と関係ないようなコンテンツも、学生とキャリアセンター職員との心理的距離を縮めて両者のコミュニケーションを促進している。スプロールとキースラー（Sproull & Kiesler, 1993）は、企業において業務とは直接的に関係のない電子上のコミュニティが社員の心理的距離を縮め、コミュニケーションを促進し、業務においてもプラスをもたらした事例を紹介している。同様のことが、「Green Community ひいらぎ Cafe」でも生じており、システム上でキャリアセン

ター職員の書き込みを読んだり、職員とやり取りを行ったりするプロセスで、学生とキャリアセンター職員との心理的距離が縮まり、それまで敷居が高かったキャリアセンターに対して足を運び相談するようになったことが、前述の学生の発言からもわかる。

4. ま と め

アンケートのクロス集計および聞き取り調査から、「Green Community ひいらぎ Cafe」および「就“勝”NAVI」そのものは、学生にとって効果は感じられないのであるが、両システムを活用してキャリアセンター職員とのコミュニケーションが促進され、職員からの支援を円滑に受けることができるようになることによって、就職活動の結果と満足度が向上していると考えられることができる。

そうだとすれば、両システムの効果はシステムそのものだけではなく、キャリアセンターによる支援のあり方の強い影響を受けることになる。当たり前のことではあるが、情報システムはあくまでツールであり、そのツールと連動する形での組織の活動こそが、目的実現のために重要であることが今回の調査でも改めて認識される結果となった。

今後の研究の方向性としては3つのものを考えている。1つめはさらなる定量的分析である。キャリアセンターの面談記録やアクセスログのような幅広い情報とも関連付ける形で統計的な分析を行っていく。2つめとしては、先行研究との関係における本研究の位置付けである。3つめには、時系列での分析である。システムの本格的稼働から3年が経ち、年度ごとのデータも収集されている。それぞれの年度でのデータを比較しながら、分析を行っていく。

質問票の設計においては、麗澤大学経済学部の下田健人教授に貴重なご助言を頂戴した。また、質問票調査の実施に関しては麗澤大学キャリアセ

ンターの職員の方々、特に川瀬達也様と関根那美様に多大なるご助力をいただいた。ここに記して深く感謝の意を表したい。

(麗澤大学准教授)

参考文献

松尾太加志『コミュニケーションの心理学 認知心理学・社会心理学・認知工学からのアプローチ』ナカニシヤ出版、1999年。

Sproull, L., & Kiesler, S., *Connections: New way of Working in the Networked Organization*, The MIT Press, 1992. (加藤丈夫訳『コネクションズ——電子ネットワークで変わる社会』アスキー、1993年)
Waterton, J. J., & Duffy, J. C., A Comparison of computer interviewing techniques and traditional methods in the collection of self-report alcohol consumption data in a field survey, *International Statistical Review*, 52, pp.173-182, 1984.

Summary

The effect of information systems to support job searching in Reitaku University

Soichiro Shuto

This article is Cross tabulation of Questionnaire investigation of employment supporting information systems in Reitaku University. Students didn't think that these systems were useful for job searching, but frequency of use systems relate unofficial offer of employment and satisfaction of job searching process. Systems support students to promote communications between students and members of the Career Center in Reitaku University.

(受付 平成24年12月12日)
(校了 平成25年1月28日)