

オンライン面接の受験者・面接官は何を重視しているか

—両者の比較を通じて—

稲垣 勉^{1,2} 澤海 崇文^{1,3} 澄川 采加^{1,4}

¹ 教育テスト研究センター ² 京都外国語大学 ³ 流通経済大学 ⁴ 泉台小学校

本研究の目的は、オンライン面接の採否に、環境面の影響がみられるか否かについて、実際にオンライン面接の経験者（受験者・面接官）を対象に、面接において採否に影響を与えると考える点を明らかにすることであった。オンライン面接の受験経験者57名、面接官経験者49名から、オンライン面接を受ける際の「事前の準備」および「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」について、面接の採否に影響すると思われる点を自由記述にて回答してもらった。データを整理した結果、受験者・面接官それぞれが採否に影響すると予想する点には、一致する部分もあるが相違点もあることが示唆された。

キーワード：オンライン面接，受験者，面接官

1. はじめに

2020年からのコロナ禍により、就職の際の採用面接がオンラインで行われることが増えている。就職白書（就職みらい研究所, 2021）には、2021年卒採用実施企業を対象に、2020年12月から2021年1月にかけて行った調査の結果がまとめられている。それによると、調査への回答が得られた1,398社のうち、74.7%の企業が自社説明会・セミナーを、69.8%が面接をWebにて実施していた。コロナ禍の影響は2022年度においても残っており、オンライン面接は今後も継続されると予想できる。

ところで、従来の面接とオンライン面接の違いはどのような点であろうか。従来の面接は、受験者が会場に赴き、面接官との面接に臨んでいた。一方、オンライン面接では、受験者は面接会場に赴かず、各自の都合のよい場所でPCなどのデバイスを用いて面接に臨む。これにより、受験者は受験会場までの交通費のほか、宿泊費が発生しなくなり、採用・就職活動による費用減や、地域間格差の減少も生じた（就職みらい研究所, 2021）。

こうした点は就職活動をする人たちにとってメリットと言えるが、従来型の面接では生じなかった新たな課題も指摘できる。それは、オンライン面接の際に、受験者が環境を自ら整える必要があるという点である。たとえば、Zoom等のWeb会議システムを用いて面接を受ける場合、カメラ機能のついたPCやタブレット端末等のデバイスが必要になる。加えて、面接を受ける場所を自分で決定するため、背景やカメラの位置、部屋の明るさ、画質や音質など自らの手で適切な状態に調整する必要がある。

また、従来の面接と比して、オンライン面接は「伝わりやすさ」にも差が見られるようである。中島・斎藤・大江・佐藤（2021）は、公認心理師を目指す大学院生の実習（面接基礎トレーニング）をZoomで実施した実践例を報告しており、いくつかの示唆が得られている。たとえば、事前にうまく接続できるかを確認すること、接続がうまくいかない際の連絡方法を確認しておくことなどが重要であるとしている。また、オンラインでは画面

の解像度などにより見え方に差があり、お互いの微細な仕草や表情が読み取りにくい上に、目が合わないので、心の変化を読み取りにくい点が課題であることから、相槌の動作を普段より大きくしたり、相槌の発声を意識したりする工夫も必要であるという。そして、発言の語尾を曖昧にしたり沈黙したりすると、対面時より雰囲気を読み取りが難しいため、はっきりとしたやりとりを意識することが必要であると指摘している。

コロナ禍においてオンライン面接が増加したこともあり、オンライン面接の how-to 本も複数出版されている。そうした書籍の中には、近年の機材は解像度なども十分であるため、オーバーリアクションは不要（瀧本, 2020）といった指摘もあるが、how-to 本で紹介される内容は経験論によるものも多いように思われる。この点自体が問題になるわけではないが、実証研究に基づくデータによる裏付けも重要であると言えよう。

そこで、本研究ではオンライン面接の採否に対し、環境面の影響がみられるか否かについて、オンライン面接の経験者（受験者・面接官）を対象に検討する。本稿はその第一段階として、オンライン面接の経験者が、面接の採否に影響すると考える点を明らかにすることを旨とする。具体的には、オンライン面接の経験者に対し、オンライン面接の「事前の準備」および「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」について、採否に影響すると考える点を自由記述で回答してもらおう。そのデータを整理し、受験者・面接官それぞれの視点から、採否に影響すると思われる点の共通点および相違点について検討する。

2. 方法

2.1. 参加者 クラウドソーシングサービスであるクラウドワークスの登録者のうち、オンライン面接の受験者あるいは面接官の経験がある者に限り募集をかけた。その結果、オンライン面接の受験経験者 57 名（男性 19 名、女性 38 名。平均年齢 35.51 歳、 $SD = 8.94$ 歳、レンジは 21-55 歳）、面接官経験者 49 名（男性 30 名、女性 19 名。平均年齢 38.21 歳、 $SD = 9.31$ 歳、年齢のレンジは 21-58 歳）から回答を得た。

2.2. 手続き クラウドワークスに Google Forms で作成した調査用の URL と調査内容を記載した文章を掲示し、オンライン面接（大学受験は含まない）の受験者または面接官の経験がある者をリクルートした。条件に当てはまる参加者は、調査用の URL にアクセスし、回答を行った。調査票では、まず参加者の年齢、性別、職業などのデモグラフィック項目のほか、これまでに経験したオンライン面接の回数などを尋ねた。その上で、オンライン面接を受ける際の「受験者の事前の準備」および「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」について、採否に影響すると思われるものを各 3 点、記述するよう求めた。回答者には謝礼として、250 円が提供された。

3. 結果および考察

3.1. 参加者の属性 オンライン面接の受験者の経験があった 57 名のうち、多かった職業は「一般事務、経理、総務（18 名：31.16%）」「IT 関係（7 名：12.28%）」「学生（7 名：12.28%）」であった。オンライン面接の面接官の経験があった 49 名のうち、多かった職業は「一般事務、経理、総務（22 名：44.90%）」「管理職（5 名：10.20%）」であった。また、受験者の受験経験回数は平均 2.70 回（ $SD = 2.58$ 回）、面接官の面接経験回数は平均 5.32 回（ $SD = 3.82$ 回）であった。

3.2. 自由記述内容の分類 受験者・面接官が採否に影響を与えると考える、オンライン面接における「事前の準備」および「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」について分類を行った。一つの文章の中で二つ以上の観点に言及していた場合は、それぞれ 1 件ずつとカウントした。分類の結果、表 1 および表 2 に示すとおり結果が得られた。

表1「事前の準備」の回答および度数分布表

	受験者(%)	面接官(%)
身だしなみ・髪型を整える	42 (22.6)	33 (23.7)
通信環境をつくる (安定した通信ができるようにする, マイクやスピーカーを買うなど)	32 (17.2)	11 (7.9)
通信環境をテストしておく (マイクやスピーカーがきちんと動作するかなど確認しておく)	28 (15.1)	22 (15.8)
部屋の環境を整える (騒音がないようにする, 背景をきれいにするなど)	37 (19.9)	26 (18.7)
志望動機や自分のアピールポイントなどを確認しておく	29 (15.6)	28 (20.1)
面接を受ける企業などの研究をしておく	8 (4.3)	7 (5.0)
その他	10 (5.4)	12 (8.6)

表2「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」の回答および度数分布表

	受験者(%)	面接官(%)
ジェスチャー (身振り手振り) を使いながら話す	12 (6.9)	4 (2.9)
相手の話に相槌を打つようにする	23 (13.2)	8 (5.7)
質問に的確な回答をする	12 (6.9)	20 (4.3)
敬語を正しく使う	4 (2.3)	8 (5.7)
カメラを見て話したり聞いたりする	18 (10.3)	25 (17.9)
話し方に注意する (笑顔・明るい表情・ハキハキと話すなど)	58 (33.3)	35 (25.0)
集中して話を聞く	4 (2.3)	10 (7.1)
開始時・終了時のあいさつをきちんとする	6 (3.4)	3 (2.1)
その他	37 (21.3)	27 (19.3)

「その他」カテゴリーを除いて χ^2 検定を行ったところ、「事前の準備」には受験者と面接官の回答に有意な偏りはみられなかった ($\chi^2(5) = 6.30, ns$)。一方、「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」には有意な偏りがみられたため ($\chi^2(7) = 22.90, p = .002$)、残差分析を行ったところ、「相手の話に相槌を打つようにする」は受験者の方が多く、「質問に的確な回答をする」「集中して話を聞く」は面接官の方が多かった。

表1, 2の内容は、オンライン面接の how-to 本と共通する点も多く、これらの点を受験者、面接者ともに実際に重視していることが示唆された。ただし、受験者は相槌のような非言語的な側面を重視するのに対し、面接官は的確な回答のような言語的側面を重視するとも読み取れるため、特に「面接時の振る舞いやコミュニケーションの取り方」で重視される点には違いみられる。また、面接官は、受験者が事前に志望動機などを入念に「練習」してくることも想定しているだろう。当日はそうした練習では対応できないようなイレギュラーな質問をし、その回答内容を評価することも考えられる。面接官経験者から「質問に的確な回答をする」という点が多く挙げられたのは、こうした背景があるかもしれない。

今後は、こうして挙げられたポイントを受験者、面接者のそれぞれに示し、重視する度合いが高いものを選択してもらい調査を行う計画である。

5. 参考文献

- 中島道子・斎藤ひみこ・大江佐知子・佐藤寛 (2021) 新型コロナウイルス感染症 (COVID-19) 流行下におけるオンライン面接基礎トレーニング, 関西学院大学心理科学実践, 2: 21-24
- 就職みらい研究所 (2021) 就職白書 (https://shushokumirai.recruit.co.jp/wp-content/uploads/2021/04/hakusyo2021_01-48_up.pdf) 最終閲覧日: 2022年5月30日
- 瀧本博史 (2020) オンライン就活は面接が9割, 青春出版社

