

# Web 面接において大学生に求められる「能力」とは何か —就職情報サイトを対象とした言説分析—

脇 忠幸  
(人間文化学科)

本稿の目的は、就職情報サイトでの「Web 面接」言説を分析することで、大学生に求められる「能力」を明らかにすることである。分析の結果、各サイトは、「対面時と同じ状況を再現・維持する」「面接」（面接する者 - 面接される者）を滞らせないよう要求していることがわかった。また、「違和感」を与えるような悪目立ちをしない「場を乱さない」「余計なことをしない」よう求めていることも明らかになった。同時にこれらは、先行研究で指摘された汎用性の高い「基礎能力」の内実だと考えられる。

【キーワード 批判的談話研究 コミュニケーション能力 メリトクラシー 社会化】

## 1. 問題と目的

私たちが生きている「今」の「社会」とはどのようなものだろうか。2022年の「今」、想起されるのは「コロナ禍」であろう。「新しい生活様式」「ニューノーマル」といった言葉に代表されるように、コロナ禍は私たちの生活に大きな変化をもたらしたとされている。教育現場や企業においてオンラインでのやりとりが増加したことも、そのひとつだろう。総務省『令和3年版情報通信白書』（「コロナ禍における公的分野のデジタル活用」）によれば、2020年5月と同年12月のそれぞれの時点において、多くの大学生・大学院生がオンライン授業を受講していたという（5月：95.4%、12月：87.7%）。同じく『令和3年版情報通信白書』（「コロナ禍における企業活動の変化」）では、企業のテレワーク状況にも触れている。それによれば、「企業のテレワーク実施率」は2020年3月初旬に17.6%だったものが、1回目の緊急事態宣言を受けて56.4%（2020年5月28日～6月9日）と3倍以上に増加したという。宣言の全面解除後は、2021年3月初旬にいたるまで約30%の実施率となっている。

このような状況下において、大学生の就職活動・企業の採用過程にも大きな変化が見られた。すなわち、Web面接の普及である。株式会社ディスコ（2021a）は、2022年卒業予定者においてWeb面接の経験率が97.9%にのぼったと報告している（2021年卒：78.5%、2020年卒：19.7%）。おそらく、Web面接はコロナ禍以前にも存在した選考形式（Skypeなどを利用）であろうが、新卒採用にこれほど広がったのは2020年以降のことだろう。

「新しいコミュニケーション様式」とでも言うべきWeb面接には、大学生が直面する「今」の社会が色濃く反映されているはずである。換言すれば、そこで求められる（とされる）振る舞いは、社会の成員として期待される「能力」と強く関連していると考えられる。「今」を生きる大学生＝社会の成員＝私たちには、どのような振る舞いや「能力」が期待されているのだろうか。

このことを明らかにするために、本稿では就職情報サイト上のWeb面接に関する言説を分析する。より具体的な目的は次の2つである。

- 1) 現在の日本の就職情報サイト（新卒対象）では「Web面接」がどのように語られるのか。
- 2) その語りから見出される、「今」大学生に求められる「能力」とはどのようなものか。

就職活動・採用過程を社会化（socialization）の一過程として捉えるとき、その言説空間には社会の成員としての期待（広義の役割期待）が陰に陽に示されると考えられる。特に、大学生の多くが「就職活動に関する情報の入手先」として多用する就職情報サイト（株式会社ディスコ 2021b）<sup>2)</sup>には、こうした期待に関わる言説が顕著に出現するであろう。なかでも「コミュニケーション能力」は、企業が「選考時に重視する要素」（日本経済団体連合会 2018）と

して広く知られており、web 面接においても引き続き関連する振る舞いが要求されると推測できる。この追究を通して、コミュニケーションという視点から現代社会の在りようを素描してみたい。

## 2. 先行研究

### 2.1. 採用過程に関する言説と企業が求める「能力」

日本の就職情報サイトにおける言説を分析した研究は、管見の限り見当たらなかった。就職情報サイトを対象としたものではないが、類似の目的を持つ資料を分析した研究として岩脇（2004）が挙げられる。これは、東洋経済新報社『会社四季学生就職版』の「採用担当者からひとこと」欄に注目することで、企業の求める人材像に関する言説を分析しようとする試みである。1991年版と2001年版を比較した結果、人材像のトレンドが「個人の内在的資質」（身体属性・人柄や個性）から「実際に役立つ能力の発揮」（能力や主体性）へと移行したことが明らかになった。そしてそれは「実際の成果を生み出す能力や行動へのまなざしの強化」でもあるという。

この「実際の成果を生み出す能力や行動」が大学生により強く求められるとき、それは「即戦力」としての人材像と結びつく。岩脇（2007）では、新卒採用の担当者への聞き取り調査によって企業側が求める人材像を明らかにしている。このなかで新卒採用における「即戦力」は、企業での訓練期間を短くできる能力、すなわち「より高度な基礎能力」を指すとされている。つまり、ここで期待されているのは、何らかの具体的な／個別の業務に対する能力というよりも、どのような業務でも結果を出せる高い汎用性を有した「基礎能力」と考えられる<sup>3)</sup>。同様の指摘はさらに以前から存在する。たとえば、竹内（2016）は1980年代後半から90年代前半の日本（のメリトクラシー）を分析しているが、大学生に求められるのは「訓練可能性」（入社後、教育訓練を受けて職務に必要な知識・技術を身につけていく能力）であると繰り返し指摘する。すなわち、当時の採用過程においても「どのような職種でもやっつけられる」ということが重視されていたことがわかる。小熊（2019）は、こうした仕組み・価値観について、明治期における官庁の「任官補職」原理と軍隊型の階級制度にまで遡ると指摘している。当時の官庁や戦前の陸海軍で重視されたのも、どの任務に配置されても適応できる「能力」であり、高度成長期に定着した「職能（職務遂行能力）」もほぼ同じ内容であるという。このように整理すると、汎用性の高い「基礎能力」が求められるのは、近代社会としての日本が持つ性質・仕組みに深く関わっていることがわかる。

企業はこの「基礎能力」を面接で判断することになるわけだが、岩脇（2007）によれば、この「能力」は具体的な項目（判断基準）として次のように整理できるという。

- ・「課題達成志向」…創造性、課題発見力、計画性、実行力、対処能力、貫徹力
- ・「自己コントロール能力」…主体性、客観能力、成長意欲
- ・「対他者コミュニケーション能力」…他者に働きかける力、チームワーク、リーダーシップ、顧客志向性、自己主張、人間関係構築力
- ・「知識・技能」
- ・「価値観」（面接者が共感できる価値観を持っている）

一見すると妥当な項目のようであるが、はたして企業＝面接担当者はこれらをどのようにして評価・判断するのだろうか。岩脇（2007）では、「設定された評価事項が実際に評価されているのか確認できない企業」や「評価事項の定義や評価の根拠を言語化できない（※聞き取りの）対象者」（※の部分脇による補注）が存在したという。たとえば、上記の「対他者コミュニケーション能力」を端的に「コミュニケーション能力」と同一視して考えてみよう。よく知られているように、この「能力」は企業が「選考時に重視する要素」として最も多く挙げる／挙げてきたものである（日本経済団体連合会 2018）。しかし、一般的に流布する「コミュニケーション能力」には内実が伴っていない（脇 2018）。本田（2005）はこうした「能力」を「ポスト近代型能力」としたうえで、これが求められる現代社会の特徴を「ハイパー・メリトクラシー」と呼んでいる。ここで言う「ポスト近代型能力」<sup>4)</sup>とは次のようなものを指す。

- ・「生きる力」に象徴されるような、個々人に対して多様でありかつ意欲などの情動的な部分を多く含む能力。
- ・努力やノウハウとはなじまない性格のもの。
- ・どのように形成されるのかについて社会的に合意されたセオリーはいまだ確立されていない。
- ・どうすればそれを手に入れられるのか、誰にもはっきりとはわかっていない。

これでは面接担当者が「言語化できない」のも無理はない。吉岡（2018）によれば、実際のところ企業は「コミュニケーション能力」を別の可視的な情報（学歴やクラブ参加）にもとづいて評価しているという。実際の評価基準と大学生に求め（られ）ている振る舞いは必ずしも一致しないのである。今回取り上げたいのは、求め（られ）ている振る舞いであり、Web面接とはこういうものだ／こういう点に気を配るべきだとされている言説空間である。

これまでの研究で明らかになったことを本稿の目的に沿ってまとめると、次の3点になるだろう。①就職情報サイトで「Web面接」がどのように語られるのかは不明である。②近年の日本における採用過程＝面接では、「汎用性の高い「基礎能力」を持つ「即戦力」であること」が大学生に求められる。③そうした「能力」は、求めている企業側ですら言語化が困難であるような、「どうすればそれを手に入れられるのか、誰にもはっきりとはわかっていない」ものだと考えられる。これらを踏まえて、本稿では①を分析することで、「今」においても②と③が妥当であるのか、汎用性の高い「基礎能力」とは具体的にどのような「能力」を指すのか、検証する。

## 2.2. 就職情報サイトの社会的機能

前述したように、日本の就職情報サイトにおける言説を分析した先行研究は見当たらなかった。稿者の力量不足もさることながら、おそらくこれは就職情報サイトを対象とした従来の研究が、主にサイトの利用意識や利用動向を追究するものであったことに起因するのだろう。たとえば、下村・堀（2004）によれば、就職情報サイトは学生が就職活動の全体像を把握する有力なツールであるものの、情報探索の際に重視されているのはOB・OGや友人からの情報であるという。そのうえで、就職情報サイトは「OB/OG情報によって就職活動を上首尾に進められなかった場合に、やむをえず活用し続けなければならない情報である可能性が高い」と指摘している。また、坂元・山下ほか（2017）は、採用過程における就職情報サイトの機能を企業（アピールポイント）と学生（志望理由）のマッチングをサポートすることだとして、その精度を高めるためのモデルを提示している。このように、先行研究では、採用過程における就職情報サイトの機能について（一部、限定的ではあるが）肯定的に捉えられることが多い。長光（2017）は、就職情報サイトのそうした正の影響（順機能）だけでなく、負の影響（逆機能）についても言及している。すなわち、サイト利用率の高さと相関する項目として、「自己利益得点」（就職先の選択に関して自己利益を追求する傾向）の高さや「自己演出得点」（自己PRや志望動機を誇大演出・創作する傾向）の高さなどが挙げられるという。

今回の主たる目的としては挙げていないが、コミュニケーションから現代社会を素描するにあたり、大学生にとって就職情報サイトとはどのような存在か、その社会的機能はいかなるものかという点も重要な論点になると考えられる。

## 3. 分析対象と方法

第1章で挙げた2つの目的を達成するために、本稿では、就職情報サイトがWeb面接に関してどのような説明（助言や注意など）を、どのように提示しているのかに注目して分析を進める。面接というコンテキストにおいて、その語りは必然的にコミュニケーションに関するものになる。すなわち、社会＝私たちが、大学生＝社会の成員＝私たち自身にどのような「能力」を要求しているのかについて、明らかにできるだろう。

今回対象とする就職情報サイトの選出においては、まずGoogleにて「就活」「Web選考」というキーワードでand検索をかけ、その結果として表示された最初の6サイトとした（検索結果は2021年10月15日時点）。このと

き、重複ページ（同一ページと見なせるもの）については対象から外した。また、Web テストに関するページやニュース記事も除外した。結果として「マイナビ」のような有名サイトがヒットすることからも、データの代表性に大きな問題はないと考えられる<sup>9)</sup>。

- ① 「マイナビ 2023」：「知っておきたい！Web 選考で失敗しないための対策術」
- ② 「リクナビ 就活準備ガイド」：「【オンライン面接（Web 面接）とは？】対面との違い、面接にあたっての準備、練習方法を解説！」
- ③ 「JobMedley」：「WEB 面接・動画選考とは？ 実施の流れ、使用ツール、マナー、注意点などを徹底解説！」
- ④ 「Diamond online」：「就活生は勘違いしている！Web 面接で人事が見ている重要ポイント」
- ⑤ 「東洋経済 ONLINE」：「就活生の成功体験から学ぶ「Web 面接・選考」突破術 リアル同等の準備で6月の「本命面接」に備える」
- ⑥ 「doda キャンパス」：「Web 面接で失敗しない！場所、背景、服装、回線速度などのマナー」

上記6つのサイトで語られる「Web 面接」について、大きく2つの観点から分析と考察を試みる。まず、テキストマイニング（KH Coder: ver.3.Beta.04a）<sup>8)</sup>によって全体的な言語使用の傾向を掴んだ後、各表現の詳細な分析と考察に移る。テキストマイニングによる分析は、各サイトの本文（記事タイトル・図表・記事の執筆者情報・ページ目次・動画選考のみに関する説明を除く）を対象として、語の出現頻度と、語と語の結びつき（共起ネットワーク）を抽出する。そして、それらの結果を踏まえた各表現の分析は、批判的談話研究（CDS: Critical Discourse Studies）の観点から行われる。CDSに統一的な「方法」が存在しないことはたびたび指摘（自認）される点だが、ここで観点として共有したいのはCDSが持つ認識枠組み、すなわち「権力、受け入れ、排除、従属の社会的プロセスに共通の関心を持っている」「社会の格差や不平等の談話的側面に光を当てる」（Wodak & Meyer 2016: 訳書 p.31）ことである。こうしたアプローチによってあぶり出されるのは、「相対的に力を持っていて、その力で力を持っていない人々を支配し、自分たちの力を強化したり温存したり再生産したりしようと意図する人々たちである」（名嶋 2018: p.5）。就職活動において、どのような「能力」をどのように要求されるのか、その過程を明らかにするには、こうした観点が有効であると考える。

## 4. 分析と考察

### 4.1. テキストマイニングによる概観

まずは、6つのサイトでどのような語が多く用いられているのかについて確認しよう。頻出語の上位20語をまとめたものが表1である。

表 1.6つのサイトにおける頻出語

抽出語	出現回数	抽出語	出現回数	抽出語	出現回数
面接	320	話す	43	学生	37
WEB	108	ポイント	42	通信	35
オンライン	67	選考	41	画面	34
場合	63	相手	41	接続	34
企業	45	自分	40	使用	33
確認	44	準備	40	場所	33
カメラ	43	映る	39		

「面接」「Web」「オンライン」が上位にあるのは、当然の結果であろう。興味深いのは、「場合」が63例も抽出された点である。おそらくこれは、この種のサイトが様々な事例＝仮定（もし〇〇な場合）への対応を示す、ハウツー的な機能を果たしている結果だと推測される。「ポイント」が上位にあることからこうした推測は支持されるだろう。また、「確認」「準備」といった面接以前に関わる語も見られる。何事も「確認」「準備」は大切だが、Web面接までの振る舞いが強調されているのだと考えられる。オンライン・コミュニケーションには空間や物理的な距離を超えていく性質があると思われるが、そう考えると「場所」という言葉も興味深い。空間の制約や物理的な距離から解放されるはずが、なぜか「場所」について多く言及されているのである。おそらく、「カメラ」「画面」を通して「相手」から見える「自分」を想像するとき、この「場所」が問題になるのだろう。このあたりの議論は、4.2において改めて分析する。

続いて、語と語の共起関係（共起ネットワーク）について確認しておきたい。頻出語と合わせて見ることで、就職情報サイトの語りが浮かび上がってくるはずである。

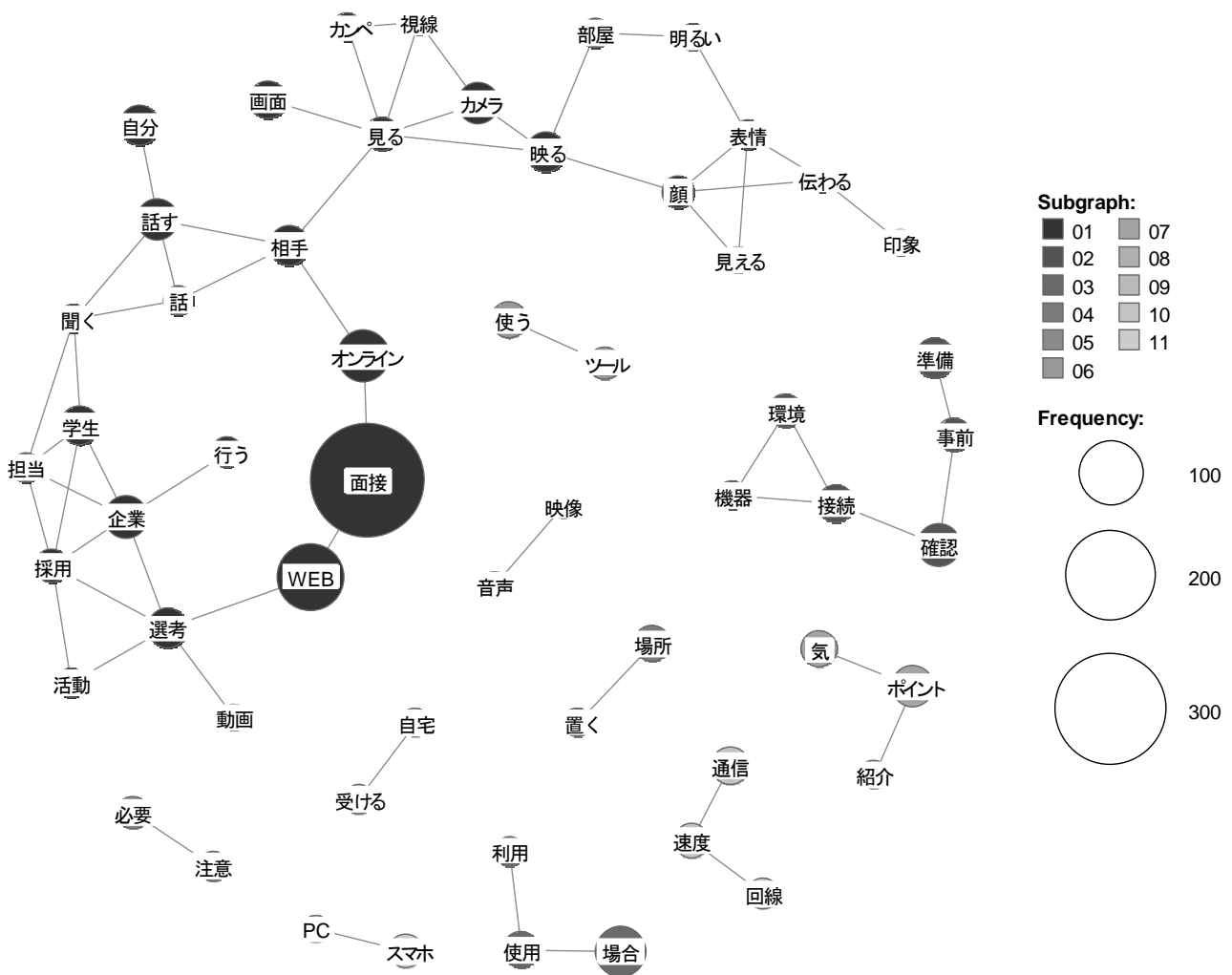


図 1.6 つのサイトにおける共起関係

前述した全体の頻出語も参照しながら分析すると、就職情報サイトでは「Web 面接」がどのように語られているのかがわかってくる。頻出語上位にあった「確認」は、「事前」「接続」と強い関係が見てとれる。「事前」は「準備」と、「接続」は「機器」「環境」との共起関係を持つことからしても、サイトでは面接当日までに通信環境の「確認」について繰り返し注意喚起がされていることがわかる。また、「カメラ」「映る」「顔」といった共起関係からは、

「顔」「表情」のような非言語的な要素に関する語りが推測される。「部屋」という語も見えることから、「カメラ」に「映る」背景にも言及されていることがわかる。

## 4.2. 就職情報サイトの言説分析

前節ではテキストマイニングによって全体を概観したが、この節では6つのサイトで語られる「Web面接」言説をより詳細に分析し考察を加える。

### 4.2.1. 対面時と同じであるということ

各サイトで繰り返し語られることのひとつに、「Web面接は対面での面接と同じである／変わらない」がある。なお、以下の引用部分における下線は稿者によるものである。

- ・「質問内容は、対面で行う面接と変わらず、オンライン面接でも話す内容自体に違いはないといえるでしょう」（リクナビ）
- ・「面接官の評価ポイントは対面面接と大きくは変わりません。そのため、WEB面接でも言葉遣いや礼儀などの基本的なマナーは、対面同様に気をつけましょう」（JobMedley）
- ・「いい意味での緊張感を持って面接に臨むためにも、対面の面接と同様、髪型や服装などの身だしなみを整えることをおすすめします」（リクナビ）
- ・「対面の面接で相手の目を見て話すのと同様、オンライン面接も相手に視線を向けるよう意識しましょう。」（リクナビ）

従来面接と同じということであれば、Web面接で求められる振る舞いや「身だしなみ」も従来と同様になるのは当然かもしれない。また、対面時に期待される振る舞いをWeb面接に当てはめることで、新たに「大学生」「面接される人」という役割期待を探る負担は小さくなる。「自己呈示（印象操作）」（Goffman1959）がしやすくなると言ってもよいだろう。しかし、よく考えてみれば、コミュニケーションのメディアが変化したのだから求められる振る舞いや「身だしなみ」が変わってもおかしくない。むしろ、ここで大学生に求められているのは、「対面での面接と同じである／変わらない」ことの実現・維持ではないだろうか。この点について、たとえば次のような言説も見られる。

- ・「オンライン面接の担当者はPCを使用するので、縦置きにした場合、画面の両端が黒く切れているように映し出されます。そのため、横置きの方が違和感なく対話を進められるでしょう」（リクナビ）
- ・「WEB面接で迷いがちなのが服装です。WEB面接の場合でも、対面でおこなう際と変わらない服装・髪型・メイクにすることをおすすめします。面接官によっては「WEB面接だから身だしなみに気を抜いている」などと受け取る可能性があるため、面接内容以外のことでマイナス評価を受けないようにしましょう」（JobMedley）

ここで語られる「違和感なく」「変わらない」は対面での面接が比較対象であり、もし面接官に「違和感」を与えれば「気を抜いている」として「マイナス評価」につながるなどの認識が示されている。こうした対面時と同じ環境作りは、企業側への配慮（スムーズに面接をしていただけるように）でもあり、「違和感」を与えるような悪目立ちをしない、いわば危機管理でもある。「今」の大学生にはこうしたことが（評価の対象となる）「能力」として求められているのだろう。

しかし、前述したように、コミュニケーションのメディアが変化した以上、どうしても対面とオンラインでは異なる点が出てくるはずである。興味深いのは、各サイトにもこうした「Web面接は対面での面接と異なる」という言説

が確認できる。すなわち、Web 面接は従来と「同じ」でありながら「異なる」というのである。

- ・「直にあって行われる選考との違い」 「WEB 選考（動画選考）で特に気を付けたい点」（マイナビ）
- ・「大きく違うのは、「機器を使う」「画面越しでコミュニケーションを行う」という2点」（リクナビ）
- ・「撮影場所によっては天候や時間帯の違いにより、被写体への光の当たり方も変わります。それによって、影ができてしまい表情が見えにくかったり、顔全体が暗くなったりしてしまうことがあるので注意が必要」（マイナビ）
- ・「画面越しだからこそ、映像に映った印象、少ない情報で全てが決まります。特に第一印象は重要」（マイナビ）
- ・「表情を明るく保って話していても、部屋の照明が暗いと相手からは表情も暗く見えてしまうため、可能な限り部屋が明るくなるように準備しましょう」（doda キャンパス）

このように、「異なる」として語られるのは機器に関する言説である。そしてそれは、非言語的な要素に関する語り、なかでも表情に関する語りを生み出す。図1において「場所」が「顔」「表情」「行う」と強い関係にあったことも考慮すると、就職情報サイトでは Web 面接時（の画面）にどのように見えるか／どのように見せるかについて語られることがわかる。もちろん、対面時についてもこうした語りは見られるだろうが、表1のように「カメラ」「画面」の存在が繰り返し語られることで、「顔」「表情」の語りが次々と生成されるのだと考えられる。

#### 4.2.2. 通信環境の整備と自己責任

前節では、大学生が「顔」「表情」に意識を促され、対面時と「同じ」であるよう求められる様子が垣間見えた。こうした言説は通信環境に関する言説へと結びつく。「顔」「表情」が明るく映し出され、「違和感」なく面接が進むためには、通信環境の整備が重要になってくるというのである。

- ・「WEB 面接接続テストの確認ポイント」（JobMedley）
  - 相手の音声の確認（音量は適切か、タイムラグがないか）
  - 相手の映像の確認（映像の乱れ、タイムラグがないか）
  - 自分の音声の確認（声を拾っているか、雑音が入っていないか）
  - 自分の映像の確認（映像の乱れがないか、不要なものが映っていないか、カメラ目線になっているか）
  - インターネット回線は安定しているか
  - 部屋の明るさは足りているか
- ・「通信速度は、bps（ビーピーエス）という単位で表し、1000bps が 1Kbps、1000Kbps が 1Mbps となります。高画質の動画を快適に閲覧するには 25Mbps 程度の通信速度が必要だと言われています。」（マイナビ）

4.1 で「確認」が頻出語として挙がっていたことも合わせて考えると、通信環境の整備は大学生に求められる「能力」になっていると言えるだろう。単に確認が促されるだけでなく「bps」のような知識も示されることで、わからない／知らないとは言えない状況が生成されていく。万が一にも通信トラブルが発生すれば、それは学生の責任になってしまう。

よくあるのが“本番に限って”問題が発生するケース。就活生のコメントにも、「いつも使っているパソコンなのに音声がでなかった。またイヤホンのマイクが接続できなかった」（文系女子）、「パソコンをひ

らいたらアップデートが自動で始まってしまい、入室に遅れそうになってしまった」(文系女子)というような事例が報告されている。

さらに、「ノートパソコンを電源に繋ぎ忘れて、討論中に電池切れになりかけた」(理系女子)、「イヤホンなしで参加したら、自分のマイクをオンにするたびにハウリングが起きてしまった」(理系男子)、「カメラで映る範囲が分からなくて、部屋全体が映ってしまった」(理系女子)など、準備不足や不慣れが原因でさまざまなトラブルに遭遇している。

もし最終面接でそんな事態になったら、それまでの苦勞が水の泡になりかねない。(東洋経済 ONLINE)

就職情報サイトでは、通信状況の悪化や不具合がまるで個人の責任＝「能力」であるかのように語られる。事前確認を十分にしても「本番に限って」問題が起きれば、それは学生の責任(「水の泡」)になってしまうのである。こうした通信トラブル＝自己責任を志向した言説空間は、学生にとって非常に過酷なものだろう。汎用性の高い「基礎能力」のなかに通信環境の整備・保全という「能力」まで組み込まれてしまえば、たとえば経済的に Wi-Fi 環境を整えられない学生は排除されかねない。

通信環境に関する言説からもわかるように、大学生には対面時と同じ状況を再現・維持する「能力」が徹底的に求められる。換言すれば、これは「面接」(面接する者-面接される者)を滞らせない「能力」である。この「能力」の評価が汎用性の高い「基礎能力」を測ることであるなら、それは「場を乱さない」「余計なことをしない」という「能力」を共示 (connotation) とするのではないだろうか。

#### 4.2.3. 画面に映る背景と私的空間

ここで取り上げるのは、各サイトで繰り返し語られる、画面に映る大学生の背景(自宅の様子)に関する言説である。これは Web 面接に限らず、コロナ禍以降よく見聞きする言説だろう。

- ・「せっかく自分の身なりを整えて臨んでも、映り込む背景が気になって面接官が集中できないなんてことがないよう周囲の環境へも気を配りましょう」(マイナビ)
- ・「できれば無地の壁をバックにしてセッティングしましょう。私物が背景に映る場合、移動させたり、布などで隠す配慮を。面接官は背景に映っているものから、あなたのことを想像します。」(マイナビ)
- ・「相手に余計な情報を与えない方が会話そのものに集中してもらえるので、シンプルな壁など映り込みの少ない場所を選ぶ方がいいでしょう」(リクナビ)
- ・「おすすめは、部屋の壁、もしくは白などの淡色系のカーテンを背にして撮影する方法です。ポスターなどが貼ってある場合は剥がし、風でカーテンが揺れないように窓は閉めます」(JobMedley)
- ・「自宅の様子が映り込んでしまう場合は、必ず整理整頓をしましょう。散らかったままの部屋だと「仕事も雑然と取り組むのではないか」と面接官に思われかねません。少なくともカメラに映る範囲内は、きれいに見えるように整えましょう」(JobMedley)
- ・「Zoom の「バーチャル背景」を利用すると、自分の背景を好きな画像に変更することができます。どうしても部屋を見せたくない場合には使用を検討してもいいですが、「部屋を映せないほど散らかっているのか」などと面接官に憶測される恐れがあるので、使わずに済むのが一番です。もし使用する場合は、白の無地や室内の写真など、面接の妨げにならないシンプルな背景を選びましょう」(JobMedley)

これらの言説を見るとわかるように、各サイトでは「白」「無地」の背景を推奨している。その理由は「面接官が集中できない」「面接官は背景に映っているものから、あなたを想像します」とされているが、この理由が意味するものもやはり「場を乱さない」「余計なことをしない」ことの要求であろう。これは次の言説に見られるように、できるだけ「無難」であれ、という要求でもある。



- ・マイク付きのイヤホンやヘッドセットがあると、自分の声をクリアに伝えることができ、相手の声を聞き取りやすくなるでしょう。ただし、デザインが奇抜だったり大き過ぎたりすると、面接担当者がそこに注目して会話に集中してもらえない可能性があります。目立たないデザインや大きさのものを使用する方が無難でしょう。（リクナビ）

改めて考えてみると、こうした言説空間は実に奇妙ではないだろうか。一方では私的空間を秘匿するように求めながら、もう一方では「ガクチカ」（学生時代に力をいれたこと：東洋経済 ONLINE）に象徴されるような「素」が評価されるのである。

- ・「ある人材系企業の採用担当者は、「面接官と視線を合わせず、他のところを見ているように感じる」ことがある。そういう場合は、事前準備が難しいような質問をスピーディに投げかけて、なるべくご本人の素の部分が理解できるように努めている」と語る（東洋経済 ONLINE）
- ・「オンライン面接を受けるのは「その会社で働きたいから」であり、対話をしているのは、「自分の魅力やいいところを最大限に知ってもらうため」なのです」（リクナビ）

「素」「自分の魅力」の評価を認識枠組みとして示しておきながら、私的空間＝「素」の秘匿を要求する。こうした言説によって生成される〈現実〉は、大学生にとって「ダブルバインド」（Bateson et al.1956）に他ならない。人生の岐路とも言える就職活動において、ダブルバインド状況を乗り越える「能力」が求められているのだとすれば、大学生にとって実に過酷な状況だと言わざるを得ない。

おそらく、大学生はこうした状況を自己呈示によって解消していると考えられる（小山 2012）。つまり、「大学生」「面接される人」の役割期待に応えることで、フェイス（Goffman1967）としての「素」を演じているのである。もし企業側もこれを承知の上で、いわば共犯関係なのだとすれば、大学生に求められる「能力」は「素」を演じることだと言えるのかもしれない。

#### 4.3. 私たちが求める／られる「能力」と「今」の社会

最後に総合考察として、「今」の大学生に求められる「能力」について、「社会化」という観点からもう少し考察を加えておこう。

Berger & Luckmann（1966）は、「社会化」を「社会ないしはその部分の客観的世界のなかへ個人を包括的かつまた調和的に導き入れることである」（訳書 p.198）と定義したうえで、「第一次的社会化」と「第二次的社会化」という段階に分けている。「第一次的社会化」とは「個人が幼年期に経験する最初の社会化のことであり、それを経験することによって、彼は社会の一成員となる」（訳書 p.198）とされ、いわゆる第一次集団（例：家族）での社会化を意図していると考えられる。「第二次的社会化」は、「すでに社会化されている個人を彼が属する社会という客観的世界の新しい諸部門へと導入していく、それ（※第一次的社会化）以後すべての社会化のこと」（訳書 p.198：※の部分は脇による補注）を指す。「第二次的社会化とは、直接にしる間接にしる、分業に基礎づけられた役割に特殊な知識の獲得である、とってよいであろう」（訳書 p.210）という点からしても、大学生の就職活動は「第二次的社会化」として捉えることができよう。

では、大学生に求められる「分業に基礎づけられた役割に特殊な知識」すなわち「能力」はどのようなものか、ということが本稿の目的であった。ここまでの議論を振り返ると、それは「違和感」を与えるような悪目立ちをしない「対面時と同じ状況を再現・維持する」「面接」（面接する者 - 面接される者）を滞らせない「場を乱さない」「余計なことをしない」ということになるだろう。先行研究の文脈に沿って考えれば、これらが汎用性の高い「基礎能力」の内実として位置づけられるということでもある。あるいは、企業が最も強く求める「コミュニケーション

能力」の内実だと言ってもよいだろう。就職情報サイトは、こうした「能力」が求められているという言説と〈現実〉を生成することに寄与しているのである。

こうした現代社会の在りようをどのように考えればよいのだろうか。大学生は就職情報サイトが提示する〈現実〉に一方的に絡めとられているわけではなく、その社会的な役割（「大学生」「面接される人」）のなかで主体的に演技・実践していると、いくらか肯定的に捉えることも可能だろう（小山 2012）。しかし、その演技・実践の枠（役割期待）を生成し、そのなかから大学生に選択させている＝大学生を「主体」化しているのはこうした就職支援サイトであり、それを介在させる企業であり大学である。まるで就職活動には外部が存在しないかのような語りで、大学生から「ほかでもあり得る／あり得た」という思考を奪っているのではないだろうか。「今」の大学生は、他者（周囲の大学生）との絶えざる比較を通して就職活動へと駆り立てられ（妹尾 2016）、事前に就職情報サイトの言説を思考の前提＝フレーム（frame）にすることで、思考ができなくなっている／思考する必要が無くなっているように見える。くわえて、このような思考停止状況に自分自身をすすんで差し出しているようにも見える。

竹内（2016）は 1980 年代後半から 1990 年代前半の社会状況を分析したうえで、次のように指摘している。

メリトクラシーはディレンマである。多数は敗者となるにもかかわらず、勝利の夢だけをあたえるゲームなのだから。加熱が強力に作動するメリトクラティックな選抜をそのまま放置すれば、形式的平等と事実の格差の断差によってルサンチマンの負荷が増大する。欲望が際限なく駆り立てられるアノミーも昂進される。（p.65: 「断差」は本文ママ）

30 年以上経った今もこの「加熱」は変わらず存在する。就職支援サイトが生成する言説はこれを助長しているのではないか。一方で、今回の調査では、このようないわば従属論を相対化する言説も見受けられた。

最近、採用担当者から悩みとしてよく聞くのが、学生の自社への本気度や熱意、本音が見えにくいという声。そして、自社に合うかという雰囲気を見極めるのも難しいようだ。

学生の多くは就活するにあたって、「企業に落とされないようにするには、どうすればいいか」ばかり考えていて、自分は企業よりも“弱者”だと思っているかもしれない。しかし実際のところ、企業側も「学生に選んでもらえるだろうか」と選考や内定を辞退されることに不安を感じている。必ずしも採用において、企業は“強者”ではないのだ。（Diamond online）

同様のことは先に触れた小山（2012）でも指摘されており、こうした学生と企業の対称性に関する議論は押さえておくべき点であろう。たしかに、学生が企業を吟味・選択する段階（選ぶ - 選ばれる）においては、学生に主導権があるかのように見える。しかし、それをもって両者の関係全体を対称とするのは無理があるだろう。就職活動が社会化の一過程として重要視されることで、学生はどこかの企業（＝就職）を選ばざるを得ない状況にある。また、内定を断るにしてもまずは「合格」する必要がある。さらに、岩脇（2007）は面接の場でのコミュニケーションの権限（entitlement）が企業側にあることを指摘しているが、Web 面接の場でも同様であろう。やはり企業と学生は非対称的な関係にあると考えるのが妥当ではなかろうか。前述したように、学生が役割期待に収まる形で方略的（strategic）に行為実践しているのは首肯するところだが、それはあくまで役割期待に収まる範囲での話である。就職情報サイトが生成する役割期待や求められる「能力」に「主体的に」従うことで肯定的に評価されるのであれば、もはや悲劇を乗り越えた喜劇でしかない。

大切なのは、コロナ禍という逆境に負けず、どれだけ前向きに、そして主体的にがんばることができたか。  
（東洋経済 ONLINE）

## 5. おわりに

本稿では、日本の就職情報サイトでの「Web面接」言説を分析することで、「今」大学生に求められる「能力」とはどのようなものかについて考察を加えた。各サイトは、Web面接が従来の対面時と同じであると繰り返し語り、通信環境の整備は大学生の責任であると暗に示すことで、「対面時と同じ状況を再現・維持する」「面接（面接する者 - 面接される者）を滞らせない」よう要求していた。また、画面に「素」を持ち込まないようにすることで、「違和感」を与えるような悪目立ちをしない」「場を乱さない」「余計なことをしない」よう求めている。これらの実践こそが、「今」の社会で求められる「能力」であり、先行研究で指摘された汎用性の高い「基礎能力」の内実だと考えられる。言うまでもなく大学生は社会の一員である。就職活動を社会化の一過程として捉えるとき、Web面接で求められる「能力」は、社会＝私たちが、社会の成員＝私たち自身に求める「能力」でもあるだろう。

しかし、改めてこのようにまとめてみても、結局のところ私たちは「何を」評価しているのか／されているのか、明確に説明できたとはいえない。先行研究で指摘されてきたように、就職活動で語られる「能力」は今もなお「はっきりとわかっていない」のだと考えられる。たとえば教育現場では、この評価という行為／出来事の曖昧さを解消するために「能力」が持ち込まれたと捉えうるが（樋口 2010）、その「能力」によって現場はますます混迷しているようにも見える。現代社会の「能力」言説について、中村（2018）の「いま人々が渴望しているのは、「新しい能力を求めなければならない」という議論それ自体である」という指摘は非常に示唆に富んでいる。今後は、「能力主義（メリトクラシー）」の議論により深く分け入る必要があるだろう。今回は結果として就職情報サイトに批判的な議論になったが、就職活動という社会化の過程には大学も大いに関わっている。また、それを期待する大学生とその家族もいる。この共犯関係の追究も今後の課題だろう。

## 註

- 1) 初めての緊急事態宣言は、2020年4月7日に東京・神奈川・埼玉・千葉・大阪・兵庫・福岡の7都道府県へ発令され、その後、同年4月16日に全国へと対象を拡大した。同年5月14日に大半（39県）の宣言は解除され、全地域の宣言解除は同年5月25日であった。
- 2) 株式会社ディスコ（2021b）によれば、「就職活動に関する情報の入手先」として最も多くの大学生が挙げたのは、「就職情報サイト」であった（2022年卒：94.9%、2021年卒：92.4%、2020年卒：93.7%）。
- 3) こうした指摘は、日本における近年の雇用形態に関する議論も想起させる。すなわち、濱口（2013）による「ジョブ型」（仕事の性質や内容に対して人を割り当てる：欧米の雇用形態）と「メンバーシップ型」（個人の特性や特長に対して仕事を割り当てる：日本の雇用形態）の分類である。この分類については報道でも繰り返し取り上げられ、その後の議論（たとえば小熊 2019）にも影響を与えている。しかし、今回はあくまで採用過程（なかでも就職情報サイトにおける「Web面接」言説）の分析であり、就職・入社後の状況にまで立ち入らない。
- 4) 本田（2005）は「ポスト近代型能力」のひとつとして「コミュニケーション・スキル」も挙げている。また、松下（2010）では「ポスト近代型能力」を批判的に乗り越える概念として「新しい能力」を提示している。これは、「1980年代以降、特に90年代に入ってから、多くの経済先進国で共通して教育目標に掲げられるようになった能力に関する諸概念」（松下 2010）とされ、日本での事例として「生きる力」「リテラシー」「人間力」「社会人基礎力」「学士力」などが挙げられている。この概念の特長は、「ポスト近代型能力」や「ハイパー・メリトクラシー」の議論（高校・大学の専門教育を想定）よりもカバーできる範囲が広く、「能力」概念が持つ全体性（「垂直軸（深さ）」と「水平軸（広さ）」という2つの軸）を前提にしている点にあるという。詳細な概念整理は別の機会に譲るとして、ここで確認しておきたいのは、日本以外の「多くの経済先進国」でも「ポスト近代型能力」に類した「能力」が語られるようになったという点である。すなわち、こうした「能力」の在りようとその分析・結果は、ある程度普遍性を有するという点である。
- 5) 「Web面接」とせずに「Web選考」としたのは、上位概念である「Web選考」をキーワードとすることでより広く言説を収集できると考えたためである。「Web面接」での検索によって結果が大きく変わるとは思わないが、検

索キーワードの吟味については今後の課題としたい。

- 6) HR 総研 (2021) によれば、大学生 (2022 年 3 月卒業予定) が最も活用している就職ナビは文系・理系ともに 1 位「マイナビ」であるという。
- 7) KH Coder については、樋口耕一氏による HP (<https://kncoder.net/dl3.html>, 最終閲覧日: 2022 年 1 月 16 日) を参照のこと。
- 8) 各サイトでは、自宅の通信環境に不安がある場合の対応として、インターネットカフェの個室利用を勧める。しかし、これも結局は大学生の自己責任へと帰着させる論理だろう。

## 調査対象としたサイト URL

マイナビ 2023.2021. 「知っておきたい! Web 選考で失敗しないための対策術」

[https://job.mynavi.jp/conts/2023/web\\_interview/](https://job.mynavi.jp/conts/2023/web_interview/) (2022 年 1 月 11 日最終閲覧)

リクナビ就活準備ガイド.2021. 「【オンライン面接 (Web 面接) とは?】対面との違い、面接にあたっての準備、練習方法を解説!」 <https://job.rikunabi.com/contents/interview/13973/> (2022 年 1 月 11 日最終閲覧)

JobMedley 「WEB 面接・動画選考とは? 実施の流れ、使用ツール、マナー、注意点などを徹底解説!」

<https://job-medley.com/tips/detail/1151/> (2022 年 1 月 11 日最終閲覧)

Diamond online 「就活生は勘違いしている! Web 面接で人事が見ている重要ポイント」

<https://diamond.jp/articles/-/262802> (2022 年 1 月 11 日最終閲覧)

東洋経済 ONLINE.2021. 「就活生の成功体験から学ぶ「Web 面接・選考」突破術 リアル同等の準備で 6 月の「本命面接」に備える」 <https://toyokeizai.net/articles/-/431149> (2022 年 1 月 11 日最終閲覧)

doda キャンパス 「Web 面接で失敗しない! 場所、背景、服装、回線速度などのマナー」

<https://campus.doda.jp/career/job/000204.html> (2022 年 1 月 11 日最終閲覧)

## 引用文献・URL

Bateson, G., Jackson, D. D., Haley, J., & Weakland, J. H. 1956. Toward a theory of schizophrenia. *Behavioral Science* 1, pp.251-264. (=佐藤良明訳 2000 「精神分裂症の理論化に向けて」 ベイトソン, G. 『精神の生態学』 (改訂第 2 版,) 新思索社, pp.288-319.)

Berger, P.L. & Luckmann, T. 1966. *The Social Construction of Reality: A Treatise in the Sociology of Knowledge*. New York: Doubleday & Company. (=山口節郎訳 2003 『現実の社会的構成 知識社会学論考』 新曜社)

株式会社ディスコ.2021a. 「2022 年卒 7 月 1 日時点の就職活動調査: キャリタス就活 2022 学生モニター調査結果」 [https://www.disc.co.jp/research\\_archive\\_category/student/?data=2022](https://www.disc.co.jp/research_archive_category/student/?data=2022) (2022 年 1 月 16 日最終閲覧)

—————.2021b. 「2022 年卒 1 月 1 日時点の就職意識調査: キャリタス就活 2022 学生モニター調査結果」 [https://www.disc.co.jp/research\\_archive\\_category/student/?data=2022](https://www.disc.co.jp/research_archive_category/student/?data=2022) (2022 年 1 月 16 日最終閲覧)

—————.2021c. 「2022 年卒 6 月 1 日時点の就職活動調査: キャリタス就活 2022 学生モニター調査結果」 [https://www.disc.co.jp/research\\_archive\\_category/student/?data=2022](https://www.disc.co.jp/research_archive_category/student/?data=2022) (2022 年 1 月 16 日最終閲覧)

Goffman, E. 1959. *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday & Company. (=石黒毅訳 1974 『行為と演技—日常生活における自己呈示』 誠信書房)

—————.1967. *Interaction Ritual: Essays in Face-to-Face Behavior*. New York: Doubleday & Company. (=広瀬英彦・安江孝司訳 1986 『儀礼としての相互行為』)

濱口桂一郎.2013. 『若者と労働—「入社」の仕組みから解きほぐす』 中公新書ラクレ

樋口太郎.2010. 「能力を語ること—その歴史的、現代的形態」 松下佳代 (編) 『〈新しい能力〉は教育を変えられるか—学力・リテラシー・コンピテンシー』 ミネルヴァ書房, pp.45-79

本田由紀.2005. 『多元化する「能力」と日本社会 ハイパー・メリトクラシー化のなかで』 NTT 出版

- HR 総研.2021.「HR 総研×楽天みん就：2022 年卒学生の就職活動動向調査」<https://hr-souken.jp/research/2771/> (2021 年 10 月 15 日最終閲覧)
- 岩脇千裕.2004.「大学新卒者採用における「望ましい人材」像の研究—著名企業による言説の二時点比較をとおして—」『教育社会学研究』74, pp.309-327.
- .2007.「大学新卒者採用における面接評価の構造」『日本労働研究雑誌』567, pp.49-59.
- 小山治.2012.「学生による企業の採用基準の認識過程—社会科学分野に注目して—」『年報社会学論集』25, pp.73-83.
- 松下佳代.2010.「〈新しい能力〉概念と教育—その背景と系譜」松下佳代(編)『〈新しい能力〉は教育を変えられるか—学力・リテラシー・コンピテンシー』ミネルヴァ書房, pp.1-42
- 長光太志.2017.「就活サイトを活用する学生に関する一考察」『佛大社会学』41, pp.17-29.
- 名嶋義直.2018.『批判的談話研究をはじめの』ひつじ書房
- 中村高康.2018.『暴走する能力主義—教育と現代社会の病理』ちくま新書
- 日本経済団体連合会.2018.「2018 年度 新卒採用に関するアンケート調査結果」  
<https://www.keidanren.or.jp/policy/index09b.html> (2022 年 1 月 21 日最終閲覧)
- 小熊英二.2019.『日本社会のしくみ 雇用・教育・福祉の歴史社会学』講談社現代新書
- 坂元哲平・山下遥ほか.2017.「就職ポータルサイトにおける企業のアピールポイントと学生の志望理由のマッチング分析モデルに関する一考察」『情報処理学会論文誌』58-9, pp.1535-1548.
- 妹尾麻美.2016.「就職活動を行う大学生が持つ、同時に活動する他者に対する認識：「同時期」に「一斉」に活動することは彼らにどのような影響をもたらすのだろうか？」『年報人間科学』37, pp.17-33.
- 下村英雄・堀洋元.2004.「大学生の就職活動における情報探索行動：情報源の影響に関する検討」『社会心理学研究』20-2, pp.93-105.
- 総務省.2021.『令和 3 年版情報通信白書』<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/> (2022 年 1 月 16 日最終閲覧)
- 竹内洋.2016.『日本のメリトクラシー 構造と心性 [増補版]』東京大学出版会
- 吉岡洋介.2018.「大卒就職機会における学校歴仮説とコミュニケーション能力—インターネット・パネル調査による計量分析の試み—」『ソシオロジ』191, pp.3-20.
- 脇忠幸.2018.「「コミュニケーション能力」言説の内実とその背景—新聞読者投稿欄をデータとして—」『福山大学人間文化学部紀要』18, pp.1-17.
- Wodak, R. & Meyer, M (eds.). 2016. *Methods of Critical Discourse studies (3<sup>rd</sup> edition)*. London: Sage. (=2018, 野呂香代子ほか訳『批判的談話研究とは何か』三元社

What "competence" is university students expected to have in a web interview?

: Discourse analysis of employment support websites.

Tadayuki WAKI

The purpose of this paper is to clarify the "competence" required of university students by analyzing the "web interview" discourse on employment support websites. As a result, we found out that each website required them that the same situation as in the face-to-face interview be reproduced and maintained, and that the interview not be delayed. And this result indicates that each website requires them to "not make the interviewers feel uncomfortable," "not disrupt the scene," and "not do anything unnecessary." These are the actual condition of the versatile "basic competence" pointed out in previous studies.

**【Keywords: critical discourse studies, communication ability, meritocracy, socialization】**