

# 町田佳世子 氏 御発表資料

## 町田佳世子氏プロフィール

札幌市立大学デザイン学部・デザイン研究科教授  
博士(教育学) (北海道大学)

### 学歴

北海道大学大学院教育学研究科博士後期課程修了 博士(教育学)  
イギリス(北アイルランド)アルスター大学 行動・社会科学学部留学  
(博士後期課程在学中 平成9年9月から平成10年4月まで)  
(The University of Ulster, UK. The Faculty of Behavioral and Social  
Sciences, School of Communication Studies)

### 職歴

北海道東海大学国際文化学部国際文化学科コミュニケーション専攻助教授,  
北海道東海大学国際文化学部コミュニケーション学科教授を経て現職。

コミュニケーション能力とは何か、人と人とのコミュニケーションにおいて誤解が生じるのはなぜか、そして伝える・伝わるコミュニケーションに関わる諸要素について研究。

### 担当科目

学部「対人コミュニケーション」  
大学院「コミュニケーション特論」

### 社会活動

札幌家庭裁判所 参与員  
北海道立近代美術館協議会委員

# 企業と大学生の意識比較から考えるコ ミュニケーション能力の構成要素

札幌市立大学  
町田佳世子



1

## 発表の流れ

1. 研究の背景
  - ・2006-2007年 大学生が考えるコミュニケーション能力の諸要素
  - ・平成19年6月 札幌商工会議所の調査報告
  - ・平成22年6月 経済産業省の調査報告
2. 実施した調査の報告(2011年度-2012年度)
  - ・北海道の企業と大学生の評価の比較から見るコミュニケーション能力観
  - ・コミュニケーション能力諸要素の関連性

2

# 大学生が考える コミュニケーション能力の諸要素

3

---

調査時期：2006年 -2007年 アンケート調査  
質問内容：「あなたが考えるコミュニケーション  
能力が豊かな人とはどのような人ですか」  
対象者：札幌市内の大学生181名（2大学）  
有効回答：180（男性94，女性86）  
記載数：776  
分析：KJ法で分類し17のカテゴリを抽出

4

# コミュニケーション能力の豊かな人とは

## 記述数の多かったカテゴリ

カテゴリ	男性		女性		合計	
	数	%	数	%	数	%
相手の気持ちを理解・考える・察する	15	4.6	27	6.0	42	5.4
相手のこと、相手の気持ちを考えて話す	6	1.9	5	1.1	11	1.4
相手の意見を受け入れる、共感する	6	1.9	11	2.4	17	2.2
相手や状況に合わせる・空気を読む	27	8.4	38	8.4	65	8.4
相手の話をしっかり聞く	29	9.0	43	9.5	72	9.3
相手の言ったこと言わなかったことを理解する	2	0.6	2	0.4	4	0.5
会話上手（話し上手）	38	11.8	48	10.6	86	11.1
気持ちや意見を伝える	31	9.6	59	13.0	90	11.6
話し方（言葉遣い、敬語、どならない）	7	2.2	5	1.1	12	1.5
人見知りしない・自分から話しかける	56	17.3	76	16.8	132	17.0
態度や特性（明るい、信頼性、積極的）	33	10.2	33	7.3	66	8.5
よい雰囲気をつくる・緊張しない	11	3.4	23	5.1	34	4.4
相手を知ろうとする	2	0.6	6	1.3	8	1.0
頭のよさ・知識・経験・常識がある	19	5.9	14	3.1	33	4.3
言葉や表情で相手に不快感を与えない	18	5.6	19	4.2	37	4.8
笑顔・アイコンタクト	22	6.8	39	8.6	61	7.9
挨拶	1	0.3	5	1.1	6	0.8
合計	323	100	453	100	776	100

5

## 記述数の少なかったカテゴリ

カテゴリ	男性		女性		合計	
	数	%	数	%	数	%
相手の気持ちを理解・考える・察する	15	4.6	27	6.0	42	5.4
相手のこと、相手の気持ちを考えて話す	6	1.9	5	1.1	11	1.4
相手の意見を受け入れる、共感する	6	1.9	11	2.4	17	2.2
相手や状況に合わせる・空気を読む	27	8.4	38	8.4	65	8.4
相手の話をしっかり聞く	29	9.0	43	9.5	72	9.3
相手の言ったこと言わなかったことを理解する	2	0.6	2	0.4	4	0.5
会話上手（話し上手）	38	11.8	48	10.6	86	11.1
気持ちや意見を伝える	31	9.6	59	13.0	90	11.6
話し方（言葉遣い、敬語、どならない）	7	2.2	5	1.1	12	1.5
人見知りしない・自分から話しかける	56	17.3	76	16.8	132	17.0
態度や特性（明るい、信頼性、積極的）	33	10.2	33	7.3	66	8.5
よい雰囲気をつくる・緊張しない	11	3.4	23	5.1	34	4.4
相手を知ろうとする	2	0.6	6	1.3	8	1.0
頭のよさ・知識・経験・常識がある	19	5.9	14	3.1	33	4.3
言葉や表情で相手に不快感を与えない	18	5.6	19	4.2	37	4.8
笑顔・アイコンタクト	22	6.8	39	8.6	61	7.9
挨拶	1	0.3	5	1.1	6	0.8
合計	323	100	453	100	776	100

6

## コミュニケーション能力の豊かな人

- 人見知りせず、明るく、話し上手・聞き上手、場の雰囲気を読み、気配りのある人  
→ 行動・態度に意識が向いている
- 相手の心のうちを想像し、受け入れつつ、言わなかったことを読み取る。  
話すときの言葉づかいに配慮する。  
→ 察しなどの心的活動、言語使用は、強くは意識されていない

7

---

## 2つの調査結果

札幌商工会議所

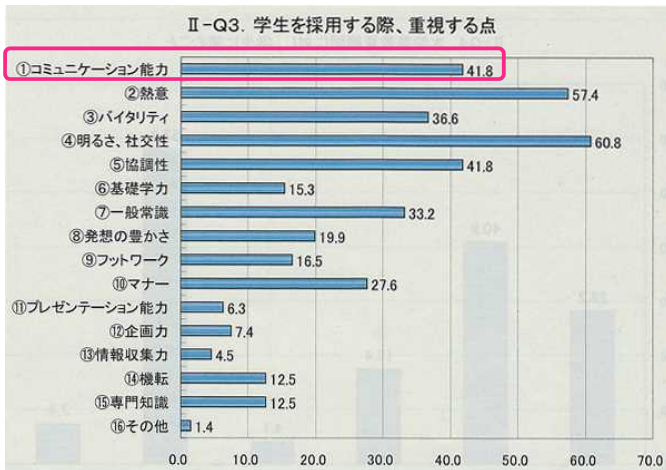
平成19年6月 新卒者採用に関するアンケート  
調査結果

経済産業省

平成22年6月 平成21年度就職支援体制調査事業  
大学生の「社会人観」の把握と  
「社会人基礎力」の認知度向上実  
証に関する調査書

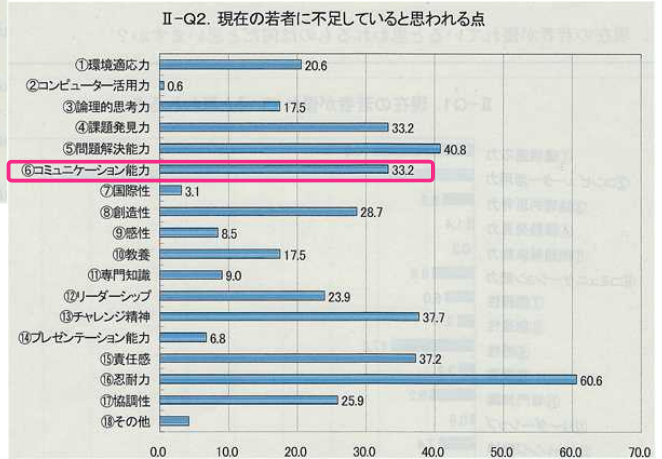
8

# 札幌の企業の場合は



明るさ・社交性  
熱意  
コミュニケーション能力と協調性

回答366社のうち315社が中  
小企業  
そのうち20人以下が99社



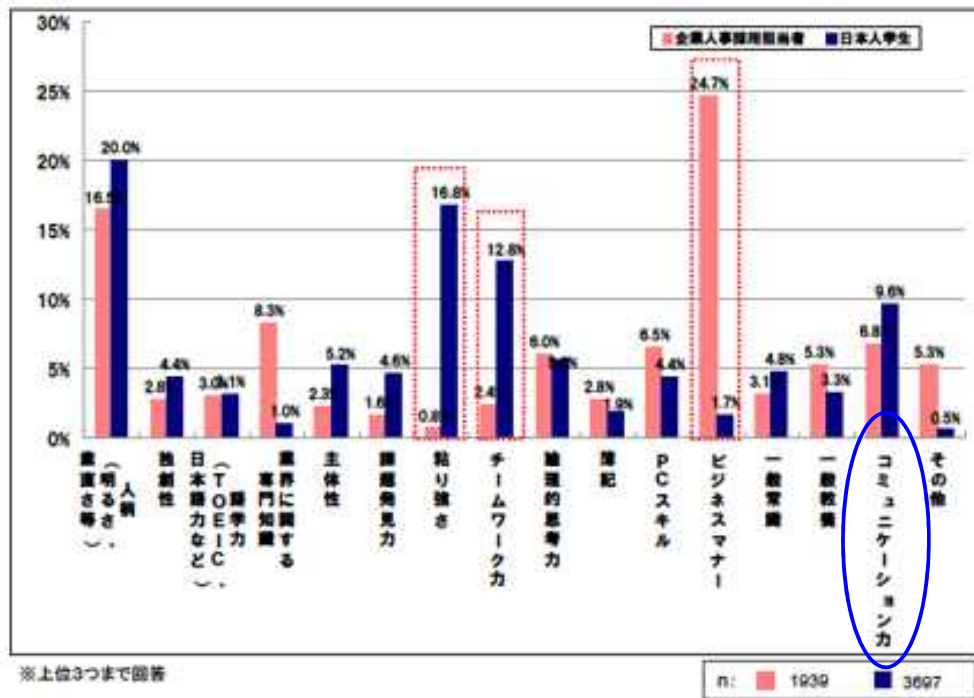
出典: 札幌商工会議所「新卒者採用に関するアンケート調査結果概要」(2007.6)

自分に不足していると思う能力要素(日本人学生)  
学生に不足していると思う要素(企業)



出典: 経済産業省「大学生の「社会人観」の把握と「社会人基礎力」の認知度向上実証に関する調査」2010.6

自分が既に身に付けていると思う能力要素(日本人学生)  
 学生が既に身に付けていると思う要素(企業)



出典: 経済産業省「大学生の「社会人観」の把握と「社会人基礎力」の認知度向上実証に関する調査」2010.6

不足感の齟齬はどこに？なぜ？



# 質問紙調査

	企業	大学
調査対象	北海道内企業 札幌市内500社 札幌市以外304社  業種・採用状況を 考慮	北海道内大学 札幌市内3大学 札幌市以外3大学  理系・文系、 男女の割合を考慮
実施	2011年12月	2012年7月－12月
内容 コミュニケーション能力43 要素	採用時の重視の度合い  入社3年以内の社員評価	採用時の企業の重視の度 合い 自己評価

13

## 先行研究でのコミュニケーション能力構成概念

作成者・尺度名	構成概念
Rubin&Martin 1994 Interpersonal Communication Competence Scale	Self disclosure, Social relaxation, Empathy, Assertiveness, Altercentrism, Interaction management, Expressiveness, Supportiveness, Immediacy, Environmental control
Wiemann 1977 Communicative Competence Scale	General Competence, Affiliation/Support, Social Relaxation, Behavioral Flexibility, Empathy
Takai and Ota 1994. Japanese Interpersonal Competence Scale	Perceptive Ability, Self-Restraint, Hierarchial Relationship Management, Interpersonal Sensitivity, Tolerance for Ambiguity
堀毛(1994) 人当たりの良さ 尺度 堀毛(1994) ENDE2	同調性、素直さ、自己抑制、解読、客観性、印象管理、 情緒安定、打ち解け、機知性 解読、記号化、統制
菊池(1988) KISS-18	社会的スキル
Maes et al. 1997	Oral communication skills (Following instructions and other 12 items)
Haas & Arnold 1995	Listening skills (Listens well, understanding/empathy and other 15 items)

14

# 質問項目

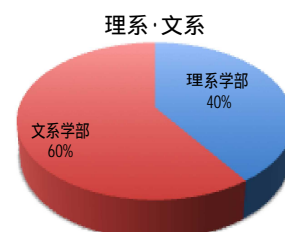
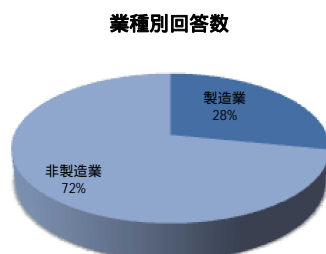
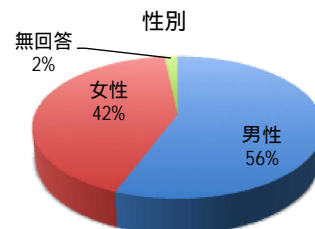
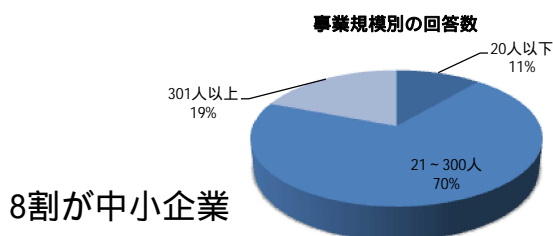
構成概念	質問数	質問項目(抜粋)
聞き手としての態度	4	相手の話をじっくり聴くことができる 相手の話す内容を正確に理解しようと努める
共感	3	相手の気持ちを察する
相手・状況適応	4	相手や状況に応じて表現を選んで話す
表出・発信	4	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える
社交性	5	人見知りせず積極的に人とかかわる
自己抑制	3	自分の感情をコントロールする
対人的衝突の対処	4	気まずいことがあった相手と、上手に和解できる
会話運用能力	3	割り込んだり沈黙せずに会話ができる
基本的やりとりのスキル	5	聞かれたことに適切に答える わからないことや確認したいことを質問する
態度や特性	8	明るい態度で接する 積極性がある

重視： 5. とても重視 ~ 1. ほとんど重視しない  
 評価： 5. よくできている ~ 1. ほとんどできていない

15

## 結果

	企業	大学
配布数	804	748
回収数	190 (23.6%)	702 (93.9%)
有効回答数	188	698 (男性390・女性296・性別無回答12)



16

# 重視上位10項目に対する評価

構成概念	項目	とても重視している わりと重視している の合計		よくできていると だいたいできている の合計	
		とても重視+		よくできている+	
		企業(%)	大学生(%)	企業(%)	大学生(%)
やりとりのスキル	挨拶をする	94.1	92.7	56.8	59.6
やりとりのスキル	お礼を言う	92.1	91.6	53.2	72.2
態度・特性	前向きである	89.9	83.1	28.4	47.7
態度・特性	積極性がある	86.7	90.0	18.4	34.3
態度・特性	明るい態度で接する	85.6	86.5	40.5	57.4
態度・特性	協調性がある	85.6	90.2	31.6	51.8
やりとりのスキル	わからないことや確認したいことを 質問する	85.1	88.1	35.8	52.8
やりとりのスキル	指示を理解する	84.6	89.9	26.8	51.0
やりとりのスキル	聞かれたことに適切に答える	81.9	87.4	22.1	39.7
表出・発信	自分の意見や考えをわかりやすく相 手に伝える	81.4	90.3	14.2	28.9

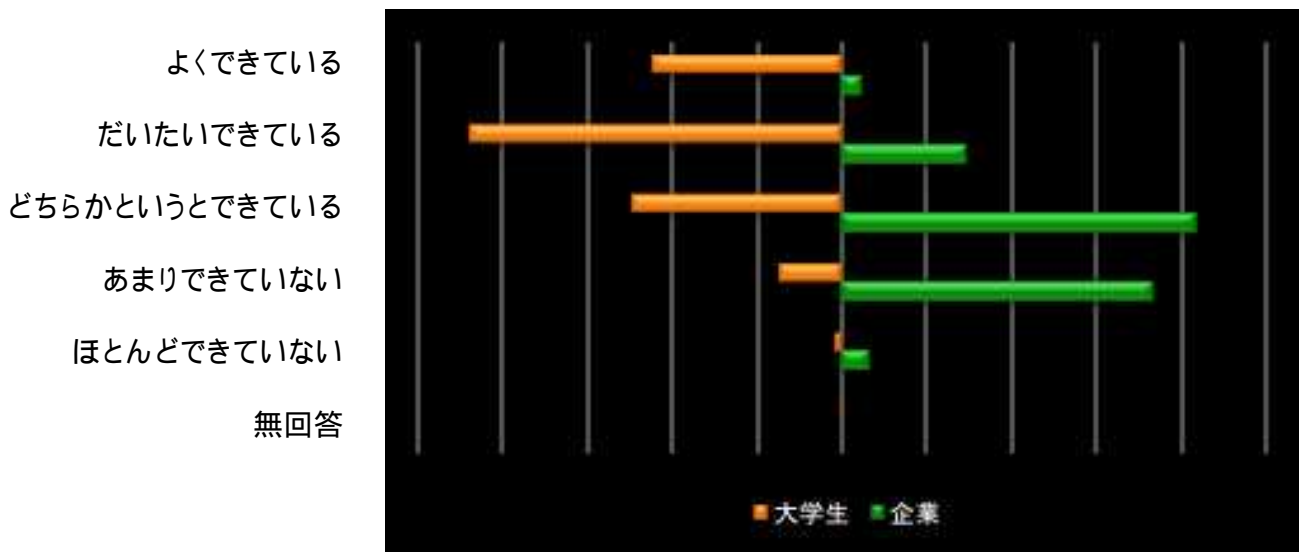
17

## 企業・大学生の評価の比較 (大学生の自己評価が最も高かった10項目)

構成概念	項目	よくできていると だいたいできている の合計	
		学生(%)	企業(%)
聞き手としての態度	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	79.7	45.8
聞き手としての態度	相手の話に理解や共感していることを示す	74.2	26.8
聞き手としての態度	相手の話をじっくり聴くことができる	73.3	50.5
基本的やりとりのスキル	お礼を言う	72.2	53.2
→ 共感	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	67.5	11.6
→ 共感	相手の気持ちを察する	66.5	17.4
→ 相手・状況への適応	その場の雰囲気を読む	65.3	18.9
→ 相手・状況への適応	相手や状況に応じて表現を選んで話す	64.8	15.3
基本的やりとりのスキル	挨拶をする	59.6	56.8
→ 共感	相手の立場にたって考える	58.6	10.5

18

# 相手の気持ちを察する



マンホイットニー-U検定  $p < 0.001$

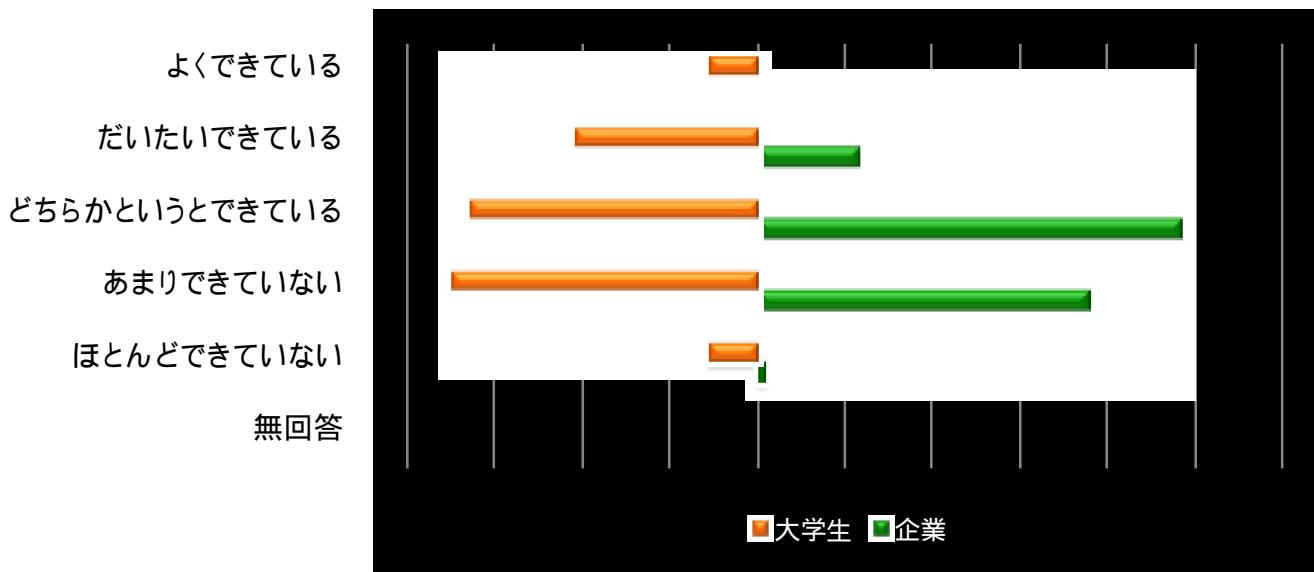
19

## 企業・大学生の評価の比較 できていないと評価した項目

構成概念	項目	あまりできていないと ほとんどできていない の合計	
		学生	企業
表出・発信	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える	39.1	44.3
表出・発信	自分の感情や気持ちをうまく伝える	40.6	39.1
表出・発信	人前でプレゼンテーションができる	46.6	48.9
社交性	話しかけやすい雰囲気をもっている	44.4	21.3
社交性	人見知りせず積極的に人とかかわる	45.1	37.8
社交性	誰とでもうまくやっていくことができる	31.7	29.8
社交性	初対面の人とも気軽に話ができる	37	35.1
対人的衝突の対処	気まずいことがあった相手と、上手に和解できる	29.7	39.9
会話運用能力	割り込んだり沈黙せずに会話ができる	33.2	33
態度・特性	積極性がある	31.8	43.1

20

# 自分の感情や気持ちをうまく伝える



マンホイットニーU検定 n.s.

21

## 大学生と企業で差が大きかった項目

構成概念	項目	よくできていると だいたいできているの合計	
		学生 (%)	企業 (%)
聞き手としての態度	相手の話に理解や共感していることを示す	74.2	26.8
聞き手としての態度	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	79.7	45.8
共感	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	67.5	11.6
共感	相手の気持ちを察する	66.5	17.4
共感	相手の立場にたって考える	58.6	10.5
相手・状況への適応	相手や状況に応じて表現を選んで話す	64.8	15.3
相手・状況への適応	その場の雰囲気を読む	65.3	18.9
相手・状況への適応	相手が自分の言葉をどう解釈するか考える	43.4	10.0
態度・特性	気配りをする	56.9	17.9
会話運用能力	その場に適切な話題を選んで話す	45.4	10.0

### 不足感の齟齬のありか

共感:相手の立場に立ち、気持ちを察する

相手・状況適応力:相手や状況に合わせた表現をする

聞き手としての態度:内容を正確に理解し、理解・共感を示す

22

# まとめ

コミュニケーション能力について、企業と大学生は、

どの程度できているか(不足しているか)は乖離があるが、すべての側面ではない。

乖離の大きい側面は(大学生高い・企業低い)

共感:相手の立場に立つ。気持ちを察する

相手・状況適応力:場を読み、それに合わせた表現をする

聞き手としての態度:正確に理解し、それを示す

乖離が比較的小さい側面は(どちらも評価が低い)

社交性:人見知りしないなど

表出・発信:考え・意見・気持ちを伝える

## 行動的側面と認知的側面

カテゴリ	男性		女性		合計	
	数	%	数	%	数	%
・相手の立場に立つ ・気持ちを察する 認知的側面	15	4.6	27	6.0	42	5.4
	6	1.9	5	1.1	11	1.4
	6	1.9	11	2.4	17	2.2
	27	8.4	38	8.4	65	8.4
	29	9.0	43	9.5	72	9.3
	2	0.6	2	0.4	4	0.5
・意見・考えを伝える ・気持ちを伝える	38	11.8	48	10.6	86	11.1
	31	9.6	59	13.0	90	11.6
	7	2.2	5	1.1	12	1.5
・人見知りしない 行動的側面	56	17.3	76	16.8	132	17.0
	33	10.2	33	7.3	66	8.5
	11	3.4	23	5.1	34	4.4
	2	0.6	6	1.3	8	1.0
	19	5.9	14	3.1	33	4.3
	18	5.6	19	4.2	37	4.8
	22	6.8	39	8.6	61	7.9
	1	0.3	5	1.1	6	0.8
合計	323	100	453	100	776	100

# 構成概念の検討と 各項目の関連性

## 企業による評価の因子分析

	I	II	III	IV
初対面の人とも気軽に話す	.909			
なごやかな雰囲気を作り出す	.887			
話しかけやすい雰囲気をもっている	.751			
人見知りせず積極的に人とかかわる	.746			
いつも笑顔をたやさない	.731			
積極性がある	.608			
前向きである	.495			
会話がスムーズに続くよう努力する	.407			
相手が自分の言葉をどう解釈するか考える		.877		
相手の期待やニーズを把握する		.751		
相手の立場に立って考える		.713		
自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える		.700		
相手が言ったことだけでなく言わなかったこともくみとる		.693		
しぐさや表情から相手の感情をくみとる		.637		
自分の感情や気持ちをうまく伝える		.579		
指示を理解する			.796	
聞かれたことに適切に答える			.772	
わからないことや確認したいことを質問する			.761	
相手の話をじっくり聴くことができる			.639	
相手に不快な感じをもっててもそれを表にださない				.993
目つきや言動などで相手に嫌な印象を与えない				.651
自分の感情をコントロールする				.576
偏見のない態度で接する				.458
	社交性	相手志向性	基本的やりとりのスキル	自己抑制



# 大学生自己評価の因子分析

	I	II	III	IV	V
初対面の人とも気軽に話ができる	0.999				
人見知りせず積極的に人とかかわる	0.953				
誰とでもうまくやっていくことができる	0.652				
自分の非をすなおに認める		0.753			
相手からの非難や苦情を受けとめ対処する		0.728			
相手に不快な感じをもっても、それを表にださない		0.586			
自分の感情をコントロールできる		0.577			
気まずいことがあった相手と、上手に和解できる		0.428			
相手の気持ちを察する			0.795		
しぐさや表情から相手の感情をくみとる			0.678		
その場の雰囲気を読む			0.655		
相手の立場に立って考える			0.545		
いつも笑顔をたやさない				0.927	
明るい態度で接する				0.765	
なごやかな雰囲気を作り出す				0.727	
聞かれたことに適切に答える					0.738
指示を理解する					0.64
自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える					0.634
自分の感情や気持ちをうまく伝える					0.506
相手が話す内容を正確に理解しようと努める					0.404
	社交性	衝突への 対処	相手・状況 察知	明るさ	ことばでの 伝え合い

因子抽出法: 主因子法 プロマックス回転

27

## 特性・認知・行動の関連

### 企業の結果から

#### ・特性と対人行動、会話運用は関連

いつも笑顔で人見知りしない人は、初対面の人とも気軽に話すことができ、会話のスムーズな展開にも努力する

#### ・察しと伝える行動は関連

相手の立場に立ち、言葉にしていないことをくみ取ることが出来る人は、伝えたり、自分の考えや気持ちをうまく、わかりやすく伝えることができる。

### 大学生の結果から

#### ・察することと伝えることは別の側面

#### ・特性と対人行動は別の側面

コミュニケーション能力の範疇・階層性の仮説につながる？


28



# 課題

- 評価の基準となったコミュニケーションが異なる  
企業：職場で仕事を遂行するためのコミュニケーション  
大学生：友人関係を維持するためのコミュニケーション
- 評価の方法  
他者評価と自己評価
- 質問項目の検討  
なくてもよい項目、含めるべき項目  
階層の異なる能力要素が混在  
実行スキル 割り込んだり沈黙せずに会話ができる  
実行のための認知作業 その場の雰囲気を読む  
特性の位置づけ 明るい態度、前向き

29



ご清聴ありがとうございました

本研究は一般財団法人北海道開発協会平成23年度平成24年度研究助成のもとで行いました。  
対象企業の選定に、キャリアコンサルタントの後藤真澄様のご協力をいただきました。

30

## 質問項目と構成概念

質問番号	質問項目	構成概念
1	相手の話をじっくり聴くことができる	聞き手としての態度
2	相手の話す内容を正確に理解しようと努める	
3	相手が言ったことだけでなく、言わなかったこともくみとる	
4	相手の話に理解や共感していることを示す	
5	相手の気持ちを察する	共感
6	相手の立場にたって考える	
7	しぐさや表情から相手の感情をくみとる	
8	その場の雰囲気を読む	相手や状況への適応
9	相手や状況に応じて表現を選んで話す	
10	相手の期待やニーズを把握する	
11	相手が自分の言葉をどう解釈するか考える	表出・発信
12	自分の意見や考えをわかりやすく相手に伝える	
13	自分の感情や気持ちをうまく伝える	
14	その場に相応しい声の大きさや口調で話す	
15	人前でプレゼンテーションができる	
16	誰とでもうまくやっていくことができる	社交性
17	初対面の人とも気軽に話ができる	
18	人見知りせず積極的に人とかかわる	
19	人によって態度を変えることなく誠実に接する	
20	話しかけやすい雰囲気をもっている	
21	自分の感情をコントロールする	自己抑制
22	相手に不快な感じをもっても、それを表に出さない	
23	目つきや言動などで相手に嫌な印象を与えない	
24	自分の非をすなおに認める	対人的衝突の対処
25	相手からの非難や苦情を受けとめ対処する	
26	気まずいことがあった相手と、上手に和解できる	
27	対人関係で落ち込んででも乗り越えていける	
28	会話がスムーズに続くよう努力する	会話運用能力
29	その場に適切な話題を選んで話す	
30	割り込んだり沈黙せずに会話ができる	
31	お礼を言う	基本的やりとりのスキル
32	挨拶をする	
33	わからないことや確認したいことを質問する	
34	聞かれたことに適切に答える	
35	指示を理解する	
36	気配りをする	態度や特性
37	明るい態度で接する	
38	いつも笑顔をたやさない	
39	なごやかな雰囲気を作り出す	
40	協調性がある	
41	積極性がある	
42	偏見のない態度で接する	
43	前向きである	