

大学のホスピタリティ教育における 就職活動支援

～ニューノーマル時代の就職活動支援に関する試み～

A Study of Job Search Support in University Hospitality Education
～An Attempt to Support Job Hunting in the “New Normal” Era～

五十嵐淳子*・木崎 英司**

IGARASHI, Junko

KIZAKI, Eiji

-
1. はじめに
2. 背景・必要性
3. 実施概要
- (1) 事前の準備と運営
 - (2) 当日の運営
 - (3) 振り返りの実施
4. 評価基準
5. 結果
- (1) エントリーシート
 - (2) グループディスカッション
 - (3) SPI および一般常識（筆記試験）
 - (4) グループ面接
6. 参加者アンケート調査結果
7. 今後の課題
-

で共同実施している「就職活動シミュレーション」を取り上げる。とりわけ今年度においてはニューノーマル時代を見据えた新たな試みとして原則として全てリモートにより実施したことで、その背景・必要性、実施概要、実際の就職活動への影響を整理した。

この取り組みにより、亜細亜大学のホスピタリティ教育の今後の課題として教育成果を更に高めるために必要な要素の抽出と学科運営におけるカリキュラムの見直しを含めた体制整備の一助になることを指摘する。

2. 背景・必要性

亜細亜大学経営学部ホスピタリティ・マネジメント学科は開設以来、ホスピタリティ産業で活躍できる人材の輩出を目的にホスピタリティ教育を展開してきた。ホテル、ブライダル、フード、トラベル、パッセンジャー、スポーツの6領域のカ

1. はじめに

本稿は、相模女子大学、文教大学、亜細亜大学

* 本学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 准教授。

** 本学経営学部 ホスピタリティ・マネジメント学科 教授。

リキュラムを配置し、そのカリキュラムを実務経験のある教員が担当し、これまで1000人を超える卒業生を輩出し多くの卒業生が現在もホスピタリティ産業で活躍している。在学している約600名の学生もそのほとんどが卒業後の進路としてホスピタリティ産業を視野に入れており、全学生が所属するゼミナールにおいて各教員が任意の指導を行い、一定の成果を上げることができているものの6領域のゼミナールに所属する学生が卒業後の進路として必ずしも所属の領域を志しているものではなく、ホスピタリティ産業に特化した要素を体系的に整理し、学科として個別の学生に合わせた指導を行う必要性が求められてきている。また、感染症の影響を受け、これまでの対面での選考に加えて遠隔テレビ会議システムを使用した選考も行われており、ホスピタリティ産業を目指す学生の就職活動支援として新たな選考手法への対応が必要となっている。

3. 実施概要

就職活動シミュレーションは、実際の就職活動の選考とは異なり、エントリー、エントリーシート提出、筆記試験（SPIおよび一般常識）、グループディスカッション、グループ面接といった選考プロセスにおいて全ての参加者（110名）が全ての選考プロセスを受験し、選考プロセスの中で自身の強みと弱みを把握することを目的としている。また、シミュレーション終了後に全選考プロセスの評価を行い、全参加学生に振り返りを実施した。

具体的な手順は以下の通り行った。

(1) 事前の準備と運営

1) 架空のホールディングカンパニーを設定

シミュレーションに参加した学生は、エアラ

イン、ホテル、トラベル、メーカー（化粧品）、教育、金融の6企業を有するホールディングカンパニーのホームページから各自が志望する企業にプレエントリーにより応募する。

2) エントリーシートの設定

6企業に共通したエントリーシートを作成し、ホールディングカンパニーのホームページの採用欄に設定した。参加学生は、設定されたエントリーシートをダウンロードして作成できるようにした。

3) エントリーシートの受付と評価および添削

参加学生は指定された期日までにエントリーシートを事務局に送付する。事務局は受け付けたエントリーシートについて評価および添削を実施した。

4) SPIと一般常識（筆記試験）の受験

各大学に共通した学習支援システム（manaba）の小テスト機能を活用し、参加学生が事前の指定された時間内に筆記試験を受験した（図表1）。なお、データの共有は、manabaのエクスポートおよびインポート機能を利用すれば大学間で容易に共有することができた。

(2) 当日の運営

当日の運営を全て遠隔テレビ会議システム（Zoom）で実施した（図表2）。

1) 午前、午後を通してグループディスカッションとグループ面接を同時並行で実施した。

グループディスカッションは面接官3名に対し7名の参加学生を基本の1グループとし、同時に3つのグループディスカッションルームを設置した。具体的にはZoomのブレイクアウトセッション機能を活用して実施し、参加学生に課題を与えて議論させ、その様子を評価した。また、グループ面接は、面接セッションをエアライン、ホテル、トラベル、メーカー、教育、金融の6つの会社に分け、面接官2名に対し4



出所：筆者管理画面より筆者作成

図表1 学習支援システム（manaba）を使用して出題したSPI



出所：筆者録画データより筆者作成

図表2 Zoomのブレイクアウトセッション機能を利用したグループ面接の様子

名の参加学生を基本の1グループとして実施した。

2) 終了後の講評

全選考終了後、エントリー、SPI、グループディスカッション、グループ面接、選考参加時の姿勢において面接官や運営スタッフが参加学生に共通して改善すべき傾向や今後の課題について振り返りを行った。

講評の中では、各選考段階の評価や企業ごとに高評価を受けた参加学生を発表した。

(3) 参加者学生への事後指導

実施日から10日後にプレエントリー、エントリーシート、SPI、グループディスカッション、グループ面接の評価表を参加学生のゼミナール担当教員に戻し、個別の面談によるフィードバックと

必要な指導を行った。

4. 選考過程での評価基準

(1) プレエントリー

メールによるプレエントリーでは、予め事務局より指示された応募に関する必要項目について、過不足なく対応できていることとメール送信時のマナーの2点から評価した。

1) 必要項目

- ・氏名、大学・学部・学科名、所属ゼミナール、学年、志望する事業会社

2) メール送信時のマナー

- ・件名が記されているか
- ・メールアドレスは就職活動に適したアカウントか
- ・宛名の敬称や、差出人の表記は適切か
- ・要件のみならず時候の挨拶などが挿入されており大学生らしい表記かなど

(2) エントリーシート

提出条件、体裁と内容の2点から評価した。

1) 提出条件

- ・提出期限が守られているか
- ・指定された様式で応募しているかなど

2) 体裁

- ・封書の使い方は適切か（角2封筒を使用しているか、クリアファイルを使用しているかなど）
- ・封書の書き方は適切か（サインペンを使用しているか、宛名敬称は適切か、差出人表記は適切か、エントリーシート在中などの朱書きがあるかなど）

3) 内容

- ・誤字脱字の有無
- ・空欄の有無
- ・履歴部分の表記は適切かなど
- ・各質問に対して論理的矛盾や内容に関する無用な重複はないか、内容に齟齬はないか
- ・自己分析はできているか
- ・企業研究はできているか
- ・熱意はあるかなど

(3) SPI と一般常識

非言語分野に言語分野に一般常識と時事問題を加えて全50問を出題した。

1) 非言語分野

- ・計算や論証に関する問題を30問出題した。

2) 言語分野

- ・一般常識に加えて時事問題を20問出題した。

(4) グループディスカッション

ディスカッションへの関わり方と与えられた議題に関する思考性の2点から評価した。

1) ディスカッションへの関わり方

- ・積極性があるか
- ・協調性があるか
- ・主体性があるかなど

2) 議題に関する思考性

- ・議題について理解しているか
- ・論理的思考ができているか
- ・ディスカッションの流れを理解しているか
- ・過不足なく発言できているか
- ・発言は簡潔明瞭かなど

(5) グループ面接

外見や態度など見た目から受ける印象と発言内

容や考え方など内面から受け取れる人柄の2点について評価した。

1) 外見や態度

- ・外見から受ける印象（清潔，控えめ，上品）
- ・身だしなみ（スーツのサイズ，ブラウスやシャツの皺，化粧，髪型，髪色，持ち物など）
- ・挨拶や表情
- ・他者の発言に対して傾聴しているか
- ・発言は簡潔明瞭か

など

2) 発言内容や考え方

- ・志望動機は説得力のある内容か
- ・自己分析は十分にできているか
- ・企業研究は十分にできているか
- ・自身が言いたいことを過不足なく明瞭に発言できているか

など

5. シミュレーションの結果

各段階でシミュレーションに参加した学生には以下のような特徴および傾向が見られた。

(1) プレエントリー

- ・指示された内容を満たしていない（不足）
- ・携帯電話から送信している
- ・送られたメールに件名がない
- ・送られたメールに宛先（〇〇〇株式会社〇〇御中等）がなく要件のみの内容である
- ・メールアドレスは個人のアカウントを使用している

オンラインによる実施においてもプレエントリーの段階では特記すべきことはなく，これまでのプレエントリーと比較しても大きな変化はなかった。

(2) エントリーシート

1) 提出条件

- ・提出期限間際の提出や期限を過ぎてからの提出があった
- ・指示された住所以外に送付された提出があった

2) 体裁

- ・不適切な封筒を使用している
- ・宛先に敬称が無い
- ・差出人の表記が無い
- ・宅急便の使用
- ・ボールペンや鉛筆による記入
- ・修正液の使用
- ・指示にはない両面コピーで作成している
- ・外わき付けがない（エントリーシート在中等）

3) 内容

- ・経歴書に写真の添付が無い
 - ・スナップ写真で紙印刷を添付している
 - ・学歴欄に学部，学科の表記が無い
 - ・指導教員名に敬称を付さない
 - ・誤字脱字が多い
 - ・省略言葉（バイト，部活，ゼミ，学食等）や学生言葉（相生祭，ディスル等）を使用している
 - ・話し言葉（なので，やっぱり等）で表記している
 - ・志望動機が弱い，熱意が伝わらない
 - ・質問事項に空白や記入漏れがある
 - ・内容の矛盾（学生時代に力をいれた英語学習に対し検定や資格の受験経験が無い等）
- その他，オンラインの実施にともない，コロナ禍で写真館の利用ができない学生が多く発生した。また，帰省中の学生はリクルートスーツなど着用する予定の服装を準備することができず，事務局に平服での参加に関する確認や問い合わせが多数寄せられた。

など

(3) SPI と一般常識

- ・非言語分野の得点が低い
- ・時事問題の正解率が高い
- ・一般常識の正解率にばらつきがある
- ・平均点が低く高得点者の割合が少ない

SPI実施については、これまでもテストセンターの利用など各企業がオンラインで実施していることもあり、今回の実施においても特記すべき内容はなく、これまで通り実施することができた。

(4) グループディスカッション

1) ディスカッションへの関わり方

①積極性

- ・司会の役割に消極的
- ・司会を避け他の役割を希望する学生もいた
- ・他者の発言に傾聴しない学生もいた
- ・時間意識が低い運営と参加
- ・議題や内容の不理解
- ・促されなければ発言できない学生もいた

など

②協調性

- ・他者の発言機会に配慮していない学生もいた
- ・議論の空気を読まずに自分の意見のみを発言する学生もいた
- ・他者の発言に対し対案無く否定するのみの学生もいた

など

③主体性

- ・自分の意見を簡潔に述べるができる学生とそうでない学生が混在していた
- ・議論の流れを読み、適切に修正できる学生とそうではない学生がいた
- ・積極的に議論を深めようとする学生とそうではない学生がいた

など

2) 議題に関する思考性

- ・基礎知識の不足から議題を理解していない学生がいた
- ・論理的な展開ができる学生とそうでない学生がいた
- ・ディスカッションを無理にまとめようとする学生がいた
- ・他者が発言しやすいうように過不足なく発言できている学生とそうでない学生がいた
- ・その他、通信環境の準備が不十分で時間通りに参加できない学生が見られた。また、Zoomのブレイクアウトセッション機能を活用し、リアルのグループディスカッションとそん色ない形式で実施することができた。

(5) グループ面接

1) 外見や態度

- ・髪型と髪色が不適切
- ・まとまりのない髪（女子学生）
- ・前髪が眉毛にかかり表情が乏しい
- ・服装（スーツにしわやボタンのほつれなどがある）や持ち物が不適切
- ・入室時、退室時に挨拶なし
- ・姿勢が悪く暗い印象
- ・他者発言中に傾聴ができていない

2) 発言内容や考え方

- ・志望動機は説得力のある内容か
- ・自己分析は十分にできているか
- ・企業研究は十分にできているか
- ・自身が言いたいことを過不足なく明瞭に発言できているか
- ・グループディスカッション同様に通信環境が整わずに安定して参加できない学生もいた。また、画面の見え方で照明を上手く活用している学生とそうでない学生がおり、照明を活用できている学生の外見や態度の評価に影響があった。

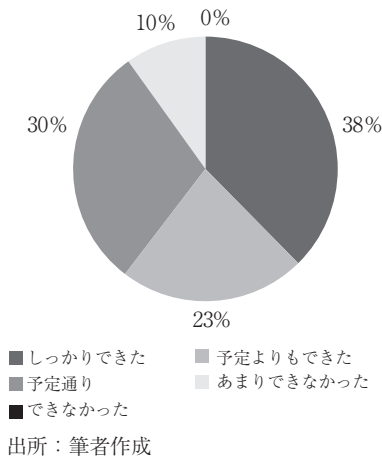
6. 参加者アンケート調査結果

参加した学生129名に対して、就職活動シミュレーション終了後に以下の5項目についてアンケート調査を実施した。アンケートの実施は、アンケートのURLを参加者に案内し任意で回答する方法で実施した。アンケートは無記名で実施し、最後に自由記述欄も付した。(1)「事前準備」(2)「グループディスカッション」(3)「グループ面接」(4)「終了後の感想」(5)「効果」

(1) 事前準備

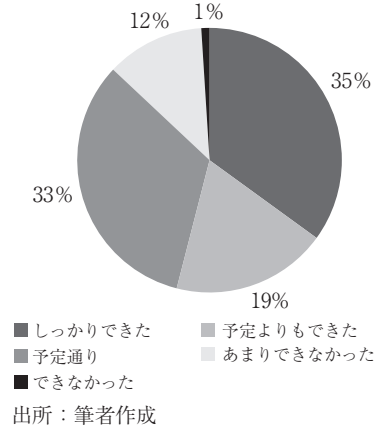
事前準備に関しては、通信環境と面接対応の二点に分けた設問とした。参加者の中には面接中に通信環境の乱れから、いわゆるフリーズする場合や途中切断する場合もあり事前に通信環境を整えておく必要があり、さらには事前の確認も必要である。

1) 90%の学生が通信環境について事前確認を行っている一方で10%の学生が通信環境を確認せずに臨んでいることが分かった(図表3)。



図表3 オンライン面接に際し通信環境の確認を行いましたか？

2) 87%の学生が面接対応について何らかの事前準備を行っていることが分かった(図表4)。通信環境の準備を行った学生とほぼ同じ割合であり属性が一致している可能性が考えられる。



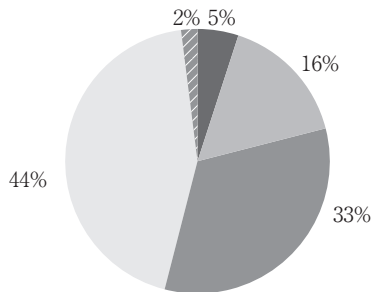
図表4 オンライン面接の対応準備を行いましたか？

(2) グループディスカッション

グループディスカッションに関しては、事前準備、積極性の意識、協調性の意識、発信力、傾聴力、気づきについての設問とした。参加者の傾向として協調性を意識する一方で積極性が足りないと感じる学生の割合が多かった。また、発信力に比して傾聴力が優位にあり、他者の気持ちや考えを尊重するものの自身の意見を過不足なく伝えることについて状況に応じて対応できないと感じている学生の割合が多かった。

同時に議論に貢献できなかったと感じる学生も多くグループディスカッションに学びを感じた学生がほぼ100%であり、日常のゼミナールやPBL型の講義や演習の中でトレーニングしていく必要があることが分かった。

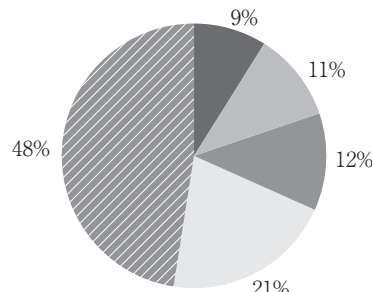
3) 46%と約半数の参加者が準備ができなかったと回答しており、日常のゼミナールやPBL型の講義を通してトレーニングしていくことが重要であることが分かった(図表5)。



■ とてもよかったです ■ 予定よりできた
 ■ 予定通り ■ あまりできなかった
 ■ できなかつた
 出所：筆者作成

図表5 GDにはどの程度準備して参加しましたか？

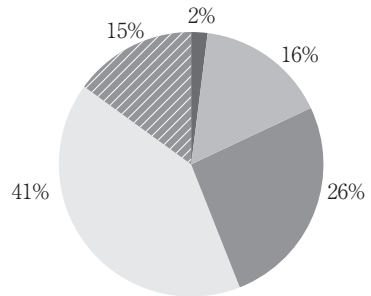
4) 69%と約7割の学生が積極的に参加できなかつたと回答している。これはやり方を含め十分に準備することができなかつたことから自信をもって臨むことができなかつたことが考えられる(図表6)。



■ とてもよかったです ■ 予定よりできた
 ■ 予定通り ■ あまりできなかった
 ■ できなかつた
 出所：筆者作成

図表6 グループディスカッションには積極的に参加できましたか？

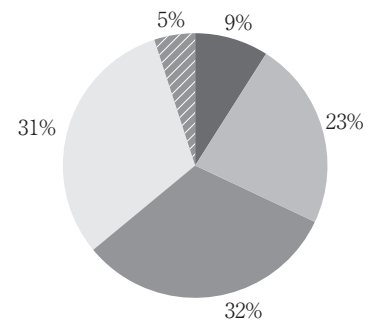
5) 56%の学生が議論に貢献することができなかつたと回答しており、初対面の者同士で話し合うことや議論の流れを把握して適切に議論に参加する習慣が不足していると考えられる(図表7)。



■ とてもよかったです ■ 予定よりできた
 ■ 予定通り ■ あまりできなかった
 ■ できなかつた
 出所：筆者作成

図表7 議論の進行に貢献できましたか？

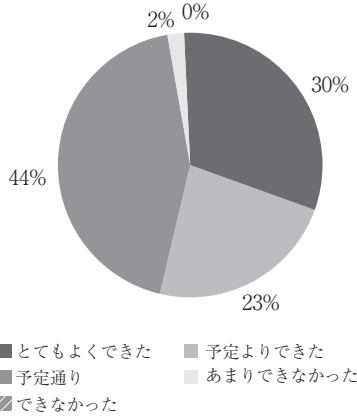
6) 36%の学生が否定的な回答であり、良くできた学生も32%であることから発信力に課題があることが分かつた(図表8)。



■ とてもよかったです ■ 予定よりできた
 ■ 予定通り ■ あまりできなかった
 ■ できなかつた
 出所：筆者作成

図表8 グループディスカッションで自ら発言できましたか？

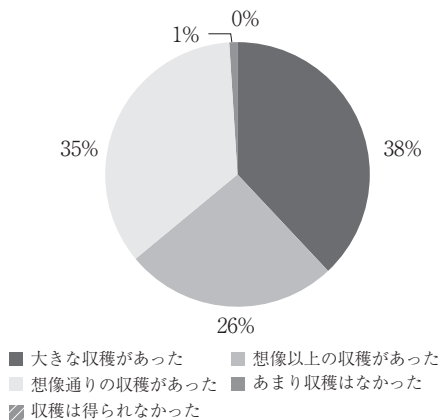
7) 97%の学生が傾聴することができたと回答しており、傾聴力の高さが分かつた。グループディスカッションへの苦手意識を克服するためには、他者の発言を良く聞くとこから発信力を高めていくことが重要である(図表9)。



出所：筆者作成

図表9 グループディスカッションで他者の意見に傾聴できましたか？

8) 99%とほぼすべての学生がグループディスカッションで収穫があったと回答しており、グループディスカッションの実施体制や議題などを含めて適切に実施されたことが分かった(図表10)。



出所：筆者作成

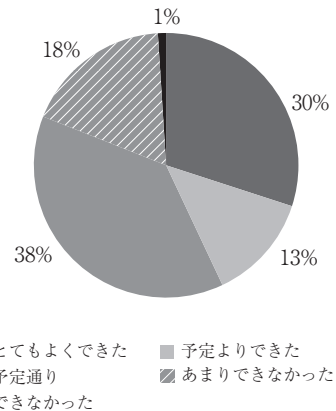
図表10 グループディスカッションに参加して学びや気づきはありましたか？

(3) グループ面接

グループ面接に関しては、外見と内面に関する設問とした。外見は第一印象の評価を左右する身だしなみについて、概ね事前の準備ができているという結果になったが、コロナ禍で実家にスーツ

がある、美容室に行くことに制限があるなど自分でできる範囲で臨んだことがうかがえた。また、自己分析を行った程度については、企業研究や志望動機の整理、学生時代に力を入れて取り組んだことなどについて、志望業種が定まっている学生とそうではない学生とでばらつきがあった。早い段階で志望業種を絞りすぎることは様々な議論があるが、第一志望群となる業種については早い段階で意識させる必要がある(図表11)。

9) 81%の学生が肯定的回答であったが身だしなみは本来、最も事前に準備しやすい内容であり、今回はコロナ禍の影響があったものの今後において注視していく必要があることが分かった。

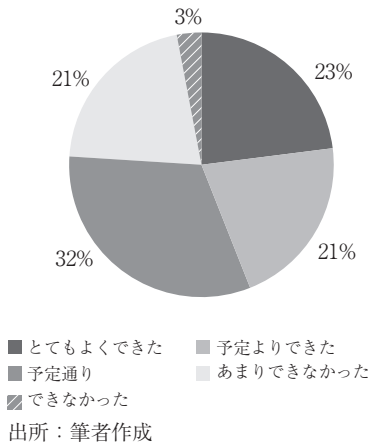


出所：筆者作成

図表11 グループ面接に身だしなみを整えて参加できましたか？

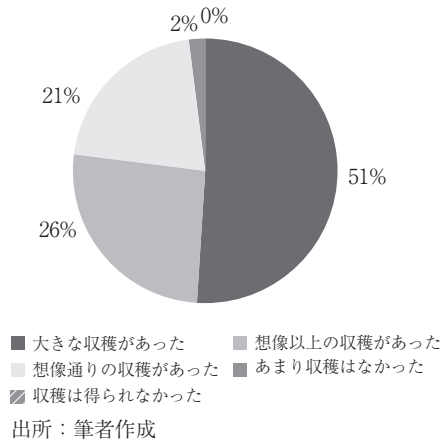
10) 76%の学生が自己分析をして臨んでいることが分かった。

しかしながら面接官のコメントから必ずしも十分とは言えない状況であり、企業が求める水準まで準備をサポートする必要があることが分かった(図表12)。



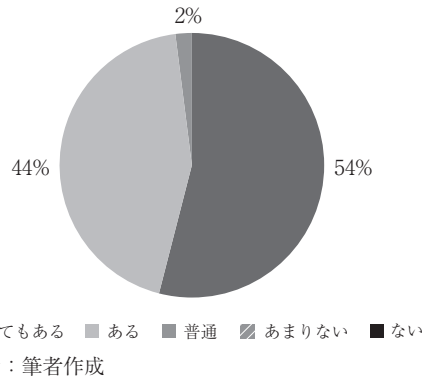
図表12 グループ面接にどの程度自己分析をして参加しましたか？

11) 98%と参加したほぼ全ての学生が収穫があったと回答している。今後は気づきを修正することをサポートする必要があることが分かった(図表13)。



図表13 グループ面接に参加して学びや気づきがありましたか？

12) 100%の学生が、肯定的な回答をしており、参加した学生にとってこの取り組みが有効であることが分かった(図表14)。



図表14 当プログラムはあなたの就職活動支援に効果があると思いますか？

13) 参加者の就職活動シミュレーションに関する評価(自由回答より抜粋)

- ・事前に就職活動の体験ができた
- ・本番を想定した緊張感で望むことが出来た
- ・自分の弱点を把握することが出来た
- ・実際に経験してみるということは大きいと感じた
- ・就活のイメージトレーニングができた
- ・企業分析の甘さに気づくことができた
- ・リモート面接の雰囲気が掴めた
- ・個人フィードバック、録画機能で後に自分で復習できることは良いと感じた
- ・オンラインならではの雰囲気面接を受けることができた
- ・オンラインの場合は自分の表情や姿勢が非常に分かりやすいことを知ることができた
- ・客観的に自分の直すべき箇所を知ることが出来た
- ・グループディスカッションの練習は一人ではできないため学ぶことができた点が多くあった
- ・グループディスカッションでは、役割分担を決める場合に、ただ役割を振り分けるのではなく相手への配慮といった協調性もしっかりと行うべきだと感じた
- ・グループディスカッションではメモを取るこ

とは不適切に当たると思っていたが、上手にメモを取ることも大切なことの一つであると学ぶことが出来た

- ・実際にオンラインで面接ができたことで、今後何をしていけば良いのかが明確になった
 - ・他大学の学生も参加して行っていた点がよかった
 - ・本番を想定した緊張感で望むことが出来た
 - ・Zoomでの就活シミュレーションは初めて参加したため、オンライン面接の難しさ（環境を整える）が明確に分かった
 - ・オンラインでの面接体験を経験する学生は少ないと思うので貴重な経験だったと満足している
 - ・就活をするにあたっての心構えや考え方、企業研究の仕方など非常に影響を受けた
 - ・オンラインで初対面の人と話す経験をすることができた
 - ・自分に足りないところが見えた
 - ・就活に対しての意識が高まった
 - ・就活に対するモチベーションが上がった
- など

7. 今後の課題

(1) シミュレーションの全体的成果

自由記述の回答から、3年生の6月にゼミナール活動の一環でシミュレーションに参加し、就職活動の準備を始める必要について自覚した学生も多く評価できる取り組みということを再確認できた。具体的には本番さながらに他大学の学生が参加するオンライン面接を早い時期に経験することで参加していない他の大学生と比較して優位に就職活動を始めることができると感じた学生もいた。また、3年生の6月の時期に各人の課題を知ることによって参加学生のみならず指導にあたる教員も今後

において取り組むべきことが明確になった。また、これまでの就職支援はエントリーシートの添削や面接指導など、それぞれの選考過程を縦割りに指導することが一般的であったが、この就職活動シミュレーションは、プレエントリー、エントリーシート提出、SPI、グループディスカッション、グループ面接といった一連の過程を一時期に経験することで指導側も学生側も今後において改善すべき点や強化すべき点を明確に把握することができた。

(2) ニューノーマル時代を見据えた今後の就職活動支援に関する課題

参加学生の中には通信環境やPCなどの通信手段の整備と事前確認を十分に行わずに参加した学生もおり、今後においてはゼミナール等で指導していく必要があることが明確になった。企業の中には本格的に在宅勤務を導入し、コロナウイルス感染終息後においても在宅勤務を奨励する企業もある。大学においても企業と同様に今後はオンライン授業と対面授業を併用することを表明している大学もあり、オンラインを活用することがニューノーマルとなることが想定される。企業が採用活動にかかる費用を削減することを考慮した時、選考においてもオンライン面接を導入することが想定され、大学教育の中でもこのニューノーマルに対応した準備が必要となる。

オンライン面接ならではの特徴も把握することができた。具体的には照明を明るくして参加している学生の身だしなみをはじめとした外見から受ける印象面の評価が高いことから個別に照明を準備させるなどの指導を行う必要がある。また、背景に洗濯物やポスターなどの背景の中で面接に参加している学生もおり、改善するべく指導していく必要がある。また、オンライン面接特有の事項として参加者自身が自分の表情を確認することができるので機会を増やして画面の中に映る自分の

印象を改善していくことを指導していく必要がある。また、Zoomでは待機室からメインルームに移動した際に学生側から面接官に挨拶をするなどオンライン面接ならではのマナーの徹底が求められる。

これまでの対面面接では、交通費や備品の準備

に予算を組んで備えるように指導していたが、今年度の就職活動ではほとんどその必要がなかった。これもニューノーマルの時代の就職活動ともいうことができ。これまで交通費のために備えていた費用を通信環境の整備等に使用するように指導していく必要がある。