

# 新潟県の企業における 「コミュニケーション能力」の定義とその重要性

関 久美子

Definition and Importance of “Communicative Competence”  
at Business Organizations in Niigata Prefecture

Kumiko Seki

## 1. はじめに

昨今、一般社会では「コミュニケーション能力」の重要性が認識されており、特に企業が社員等の採用時に重視する能力として上位にあがる。しかし「コミュニケーション能力」とは、非常に包括的であるが故にその定義も曖昧である。当該能力の重要性に関するさまざまな調査結果は数多く報告されているが、その能力の定義を具体的に示して調査に臨んでいるものは皆無に等しい。企業において当該能力のニーズが高まるとともに、社会へ人材を送り出す高等教育機関もその能力育成のための指導・トレーニングの一端を担うのは当然であるが、企業の求める「コミュニケーション能力」が具体的にどのようなスキルを示すのか明らかにならなければ、教育機関側のそれは自己満足で終わってしまう。実際に、多くの高等教育機関で当該能力の育成のためのプログラムを実施しているが、そのアプローチの方法は各機関、そして担当教員に委ねられているというのが実状である。

平成14年度に厚生労働省の委託で日本労働研究機構（2003）が行った調査報告では、8割の企業が外部の教育機関を利用するにあたり「情報が不足している」と回答している。不足している情報として「講師の質、コストパフォーマンス」（39.8%）に続き「コースの内容（カリキュラム、レベル、訓練目標など）」（37.8%）があげられた。研修を委託する側の企業と、それを受ける側の教育機関の間に、カリキュラムにおける明確なコンセンサスがないというのは問題である。「コミュニケーション能力」育成のための教育カリキュラムを組み立てていく上で、企業が具体的にどのようなスキルを必要としているのか、明らかにすることは非常に重要である。

近年、厚生労働省などが企業の人材能力に関するニーズの調査を全国規模で行っている。そこで今回は新潟という地方都市を調査対象に限定し、新潟県内の企業が求める「コミュニケーション能力」の具体的なスキルを明らかにするとともに、当該能力に関するさまざまな側面を調査することを目的とし、アンケートを実施した。なお、この調査結果報告は、日本コミュニケーション学会第37回年次大会（2007年6月）にて発表を行った際に、資料として配布した調査報告文に加筆したものである。

## 2. 厚生労働省における企業の人材能力に関するニーズの調査

厚生労働省発表「若年者の就職能力（エンプロイアビリティ）に関する実態調査」（平成16年1月）結果によると、採用にあたり重視する能力について85.7%の企業が「コミュニケーション能力」をあげており、それに次いで「基礎学力」（70.8%）、「責任能力」（64.3%）があげられた。また採用に当たり重視される個々の能力について、若年者が修得することによって採用可能性が高まるとされる能力として「コミュニケーション能力」がトップにあがった。加えて、重視される能力に関して、企業が若年者に感じる習熟実感として不満であると答えたものは、上位から順に「資格取得」「ビジネスマナー」「コミュニケーション能力」「行動力・実行力」「積極性・外向性」「責任感」「基礎学力」であった。「コミュニケーション能力」の習熟度において満足と答える企業が16.7%に対し不満とこたえる企業が34.4%と大きく上回っている。

## 3. 「コミュニケーション能力」とは

### 3-1. 研究者における定義

コミュニケーション能力の研究は、大きく分けて2つの視点から行われてきた。まず1つ目はレトリック研究（humanistic rhetorical study）である（末田他、2003）。レトリックとは、言葉を巧みに使い分け、いかに相手に働きかけ説得できるかという、効果的な話し方（書き方）としての修辞学である。このレトリックの理論は、発想（話す内容）、配置（話す内容の構成）、修辞（表現方法）、記憶（内容の記憶）、発表（発表の方法・所作）の5つの要素によって構成されており、レトリック研究で言う効果的なコミュニケーション（説得のコミュニケーション）を行うためには、この5つの技術が非常に重要であるとされている。2つ目は社会科学的研究（social-scientific communication theory）である。19世紀の自然科学の発達、20世紀の社会学的、心理学的アプローチの躍進に伴い、コミュニケーション能力という概念は「対人コミュニケーション」の領域において、より実証的な研究がなされるようになってきた（末田他、2003）。

人間のコミュニケーション行動において、言語がその手段として代表的なものであるが故に、言語能力とコミュニケーション能力は同様のものとして扱われてきた（石井他、1996）。言語能力（linguistic competence）と言語運用力（linguistic performance）という概念のもと、それらを初めて区別したのはChomsky（1965）であるが、やはりこの時点でのChomskyの関心は、主に前者の言語能力に向けられていた（末田他、2003）。その後、Hymes, D.（1972）が言語を「社会」という概念と結びつけ、“Communication competence”（コミュニケーション能力）という考え方を最初に用いた。Hymesによれば「コミュニケーション能力」とは言語伝達を効果的に行うための文法能力のほかに、特定のコンテキストにおいて言葉がどのように使われているかという知識をもち、そのコンテキストに適切な言葉を選択してメッセージの伝達、解釈等を行えるかどうかという能力である。この後Canale & Swain（1980）がこの“communicative competence”を構成する4つの要素である文法能力（grammatical competence）、談話能力（discourse competence）、社会言語的能力（sociolinguistic competence）、戦略的能力（strategic competence）を提唱した。

石井（1991）は、現代の言語教育観には、言語能力とコミュニケーション能力を同一のものとして扱う考え方はもはやないと述べ、著書の中で、Wiemannの当該能力の定義を代表的なもの1つとして紹介している。個人のコミュニケーション能力の他者からの評価に関する研究を行ったWiemannは

その能力を「場面の制約の中で、相手の面目を保ちながら、出会いの間に自分の対人目的をうまく達成するために、可能な種々のコミュニケーション行動の中から選択をする相互作用の能力である」(P.188)と定義づけているとし、すなわち「コミュニケーションの場において、相手を傷つけることなく、自分の目的を達成するに適した行動をする能力」(P.188)とまとめている。

また石井(1991)はコミュニケーション能力における様々な定義や構成要素を整理し、コミュニケーション活動のために必要な生理的知覚、認知能力、感情的能力である「内面的活動能力」、その内面活動を言語的・非言語的に記号化し行動化する「記号操作能力」、コミュニケーションの目的を果たすために、効果的な手段や方法を取る「戦略的能力」、コンテキストを理解し、それに適したコミュニケーション行動をとる「場面適応力」、そしてこれらの中心に、すべての能力が総合的に機能するために働く「総合制御能力」があると、計5つの能力要素を提唱した(p.189)。

### 3 - 2 . 厚生労働省、Youth Employability Support Program (若年者就職基礎能力支援事業)における「コミュニケーション能力」の定義

Youth Employability Support Programとは「若年者就職基礎能力支援事業」の略で、厚生労働省が創設した事業である。ここでは「コミュニケーション能力」「職業人意識」「基礎学力」「ビジネスマナー」といった、企業が若年者の就職に関して特に重視している就職基礎能力の修得の支援を目的とする。これらの就職基礎能力の領域毎に厚生労働大臣が認定した講座・試験について修了または合格し、あわせて別途定められた資格(情報・経理・語学関係分野)を一つ以上取得することにより、厚生労働大臣名の「若年者就職基礎能力修得証明書」の交付を受けることができる。

#### 「就職基礎能力」

コミュニケーション能力	意思疎通、協調性、自己表現力
職業人意識	責任感、向上心・探求心、職業意識・勤労観
基礎学力	読み書き、計算・数学的思考、社会人常識
ビジネスマナー	基本的なマナー
資格取得	情報技術関係、経理・財務関係、語学関係

この事業が取り組んでいる「コミュニケーション能力」育成の修得の目安として、「意思疎通」「協調性」「自己表現能力」の3つのスキルがあげられている。「意思疎通」とは自己を主張すると共に、他者の意見も聞き入れ、効果的にコミュニケーションを取る能力、「協調性」とは、互いの主張のバランスをはかり、調和を保つ能力、そして「自己表現能力」とは状況に応じたプレゼンテーションを行う能力を示す。

### 3 - 3 . 教育研修の講師の考える「コミュニケーション能力」

異文化コミュニケーション学会年次大会にて発表された田中&長尾(2006)の調査によると、企業から研修委託をされた民間企業に所属する研修講師が考える受講生に伝授したい「コミュニケーション能力」は回答頻度の高いものから順にあげると、伝えること(18%)、相手・状況を理解すること(17%)、聞くこと(12%)、思いやり・気遣い(6%)、共感すること(6%)、WIN-WINの関係構築(5%)、相手に合わせて話したり聞いたりすること(3%)、自己認知・気付き(3%)、異なる価値観の受容(3%)、精神的安定(3%)、問題解決(2%)、説得力(2%)、相手にはたらきかける力・意欲(2%)であった。この結果から研修講師は「伝える能力」と「聴く能力」を主とした言語

能力と、「利益を共有する対人関係を構築する能力」、そしてそういったコミュニケーション行動のモチベーション育成と自己への気付きを「コミュニケーション能力」と定義していると結論づけた。しかし研修講師の抱える問題点として依頼企業との「ニーズのずれ」も報告されていることから、研修講師の考えるコミュニケーション能力のスキルが、必ずしも企業が組織内に求めるコミュニケーション能力のスキルと一致しないことが示唆される。そのためにも企業が社員等に求める「コミュニケーション能力」とはいかなるものかを明確にする必要があると感ぜられる。

#### 4. 調査方法と調査課題

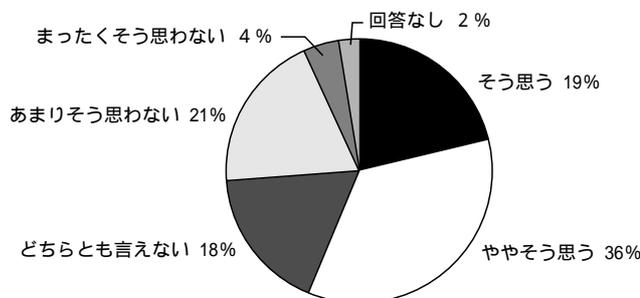
研究者の勤務する新潟青陵大学短期大学部の卒業生の就職先としてリストアップされた新潟県内の企業・団体、そしてその他のネットワークを用いて新潟県内336社に対してアンケート調査を2006年の8月から9月にかけて行った。99社から回答をいただき、回収率は29%であった。(内訳：本学卒業生受入先企業186社：返信61・回収率33% 企業リスト150社：返信38社・回収率25%)

調査課題として、1)「コミュニケーション能力」の明確な定義や基準の有無、2)企業の求める「コミュニケーション能力」の具体的なスキル、3)コミュニケーション能力の重要性、4)「コミュニケーション能力」育成のための新人研修・社員研修の重要性と実際、5)社員等の「コミュニケーション能力」に対する満足度、6)高等教育機関における「コミュニケーション能力」育成のための教育の必要性の6項目である。

#### 5. 調査結果

##### 5-1 「コミュニケーション能力」の明確な定義や基準の有無について

社内、人事課内、または人事担当者に、「コミュニケーション能力」明確な定義や基準が「あると思う」と回答した企業が19%、「ややあると思う」と回答した企業が38%と何かしらの定義や基準があると回答した企業が全体の57%と過半数を超えた(表1)。ただ設問が「社内、人事課内、またはこのアンケートにご回答いただいている担当者さまの中に」それらの定義や基準があるかというもので、この過半数の企業すべてが、当該能力の具体的な定義や基準に対する社内全体のコンセンサスを有するとは限らない。また「どちらとも言えない」と回答した層に関しては、当該能力が非常に包括的かつ主観的要素を含むゆえ、そのスキルを測る明確なスケールが存在しない限り、またそれらが数値などの主観的なかたちで評価されない限り、「あると思う」と答えるには足りないであろうと推測できる。



(表1) 御社の求める「コミュニケーション能力」といった場合に、社内、人事内、または現在このアンケートにご回答いただいている担当者さまの中に、それがどのようなスキルを示すのか明確な定義や基準があると考えますか。

## 5 - 2 . 企業の求める「コミュニケーション能力」の具体的なスキル

本来であれば、自由記述で回答していただくのが最も理想的ではあるが、ある程度の回答率を確保するために、なるべく答えやすい形ということで、こちらで選択肢を用意し、複数回答可の選択をしていただいた。選択肢は、長尾&田中(2006)の調査によって明らかになった、企業から研修委託をされた民間企業に所属する研修講師が考える受講生に伝授したい「コミュニケーション能力」の13項目をグルーピングしなおし、分かり易くに表現した11項目(効果的に伝える能力がある、効果的に聴く能力がある、相手の状況を理解する能力がある、他者に対する思いやり・気遣いができる、他者と共感する能力がある、異なる価値観を受容することができる、説得など相手に働きかける能力がある、問題解決能力がある、ポジティブな関係構築能力がある、自己認知力がある、精神的健康を維持する能力がある)に、より日常的に必要なとされるコミュニケーションスキル・ビジネスコミュニケーションスキルの5項目(あいさつがしっかりできる、敬語・謙譲語などきちんと使いこなせる、礼儀・作法がしっかり身につけている、相手を不快にさせない態度をとることができる、文書作成能力がある)を足した全16項目を用意し、加えて自由記述で回答できるようにした。回答数の多いものから挙げると以下の通りである(括弧内は回答数)

1. あいさつがしっかりできる(79)
2. 効果的に伝える能力がある(31)
3. 相手を深いさせない態度をとることができる(28)
4. 相手の状況を理解する能力がある(26)
5. 他者に対する思いやり、気遣いができる(25)
6. 礼儀・作法がしっかり身につけている(21)
7. 効果的に聴く能力がある(20)
8. 説得など相手に働きかける能力がある(18)
9. 敬語・謙譲語などきちんと使いこなせる(16)
10. 異なる価値観を受容することができる(16)
11. 他者と共感する能力がある(13)
12. 問題解決能力がある(13)
13. 文書作成能力がある(12)
14. ポジティブな関係構築能力がある(7)
15. 精神的健康を維持する能力がある(6)
16. 自己認知力がある(4)

この結果によれば、伝える、聴くといった基本的スキルに加えて、「あいさつ」や「礼儀作法」、「他者を不快にさせない態度」、そのために不可欠な「他者理解」やそれを実践するという意味で「思いやり・気遣い」などより日常的なコミュニケーションスキルを企業が重視していることが分かる。専門の研修講師が伝えたいとするスキルのうち、問題解決能力、ポジティブな関係構築能力、精神的健康維持能力、自己認知力といった高度なスキルが下位にあがるが、田中&長尾(2006)の調査結果でも、それらは研修講師の考える比重として下位にあるもので、比較的、研修を必要とする現場側と研修を行う講師側の考える「必要なコミュニケーション能力」の順位は比較的一致している。

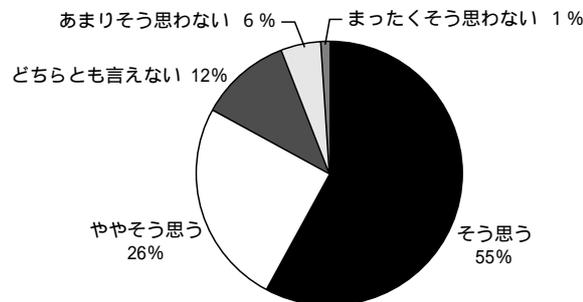
自由記述には「自分の表情がコミュニケーションの相手にどう影響を与えるか」という非言語コミ

コミュニケーションに対する理解をあげる回答が1つあった。その他には「全て必要」といったような記述が多く、残念ながら研究者が用意した選択肢以外で企業独自が考える必要なコミュニケーションスキルの回答はなかった。確かに、選択肢を用意する時点で研究者の主観が含まれることは否めない。また「コミュニケーション能力」という包括的能力が故に、あえて特定のスキルをその能力の定義から外すことの方が躊躇されると考えれば、選択肢のスキルは「すべて必要」と答えてしまう傾向も理解できる。残念ながら各企業が独自に重要と考えるコミュニケーションスキルを明らかにするには至らなかったかもしれない。しかし、企業がどのようなスキルをより必要としているかという傾向は明確になったと思われる。

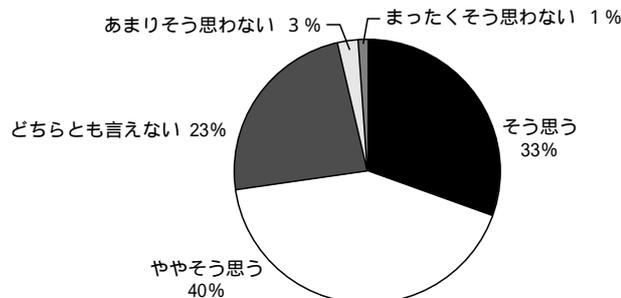
### 5 - 3 . コミュニケーション能力の重要性

社員等の採用条件として「コミュニケーション能力」を重視するかという設問に、「そう思う」という回答が55%と過半数以上だったのに対し（表2）、人事評価時に当該能力を重視するというかという設問に対して、「そう思う」という回答は33%であった（表3）。人事評価時は社員の能力がより具体的な数値=成果となって表れ、それを基に評価が行われる。「コミュニケーション能力」自体を評価するというよりも、その能力がいかに企業の利益としての「成果」に現れたかを評価するという意味で、採用時よりもその比重がやや抑えられる。

一方、企業の過半数が採用時に「コミュニケーション能力」を重視すると思う、やや思うと答えた企業は全体の8割にあたり、厚生労働省発表（2006）「平成16年度若年者の就職能力に関する実態調査」において、採用にあたり重視する能力について85.7%の企業が当該能力をあげたという結果を裏付けるものとなった。



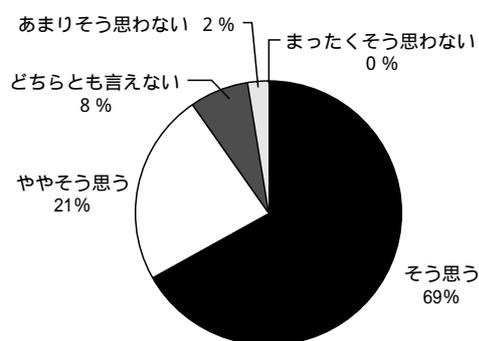
（表2）社員等の採用条件として「コミュニケーション能力」を重視していると考えますか。



（表3）社員等の人事評価項目として「コミュニケーション能力」を重視していると考えますか。

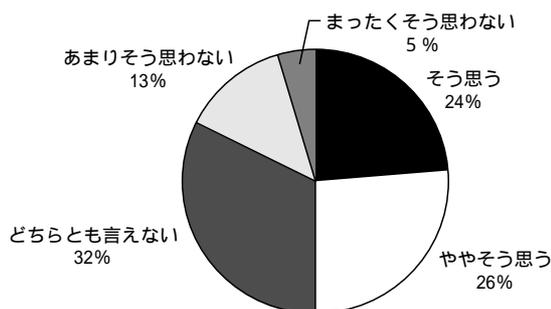
## 5-4. 「コミュニケーション能力」育成のための新人研修・社員研修の重要性と実際

「コミュニケーション能力」育成のための新人研修・社員研修を重要だと考えるかという問いに対し、「そう思う」「ややそう思う」と回答した企業は全体の9割であった（表4）。この結果からも今日企業内で当該能力が非常に重要視されているということが強く示唆される。当該能力に特化したものに限らず、一般的な研修の実施状況を見てみると、73%の企業が定期的に行っており、14%の企業は不定期ではあるが行っている。実施の方法であるが、社内でのプランニング・実施、外部教育機関と企業での共同プランニング・実施、また外部教育機関と社内独自の研修を行っている企業が全体で8割を超えている。平成14年度厚生労働省の委託で日本労働研究機構が平成13年に全国の従業員規模30人以上の企業1万社の企業を対象に実施した調査において、教育訓練を行った企業は60%であった。そのうち訓練に際し外部の教育訓練機関を利用した企業は全体の66%であった。これらを全国平均とすれば、新潟県では訓練を実施する企業は全国平均を上回っているが、外部の教育機関を利用する割合も85%と全国平均より高いことが分かる。ちなみにこの日本労働研究機構の調査では、8割の企業が外部の教育機関を利用するにあたり「情報が不足している」と答えた。不足している情報として「講師の質、コストパフォーマンス」の39.8%に続き「コースの内容（カリキュラム、レベル、訓練目標など）」の37.8%があげられた。外部の教育機関を利用する企業は多いが、教育を受ける側と教育する側の間にカリキュラムにおける明確なコンセンサスがないというのは問題である。「コミュニケーション能力」が雇用者に高く求められる、すなわちその教育訓練の需要も高くなる。教育のカリキュラムを組み立てていく上でも、企業が具体的にどのようなコミュニケーションスキルを必要としているのが明らかにすることは非常に重要である。



（表4）「コミュニケーション能力」育成のための新人研修、社内研修は重要だと考えますか。

社員研修において「コミュニケーション能力」育成のカリキュラムに比重をおいているかの問では、「そう思う」「ややそう思う」と答えた企業は全体の半数であった（表5）。これを多いと見るか少ないと見るかは難しいところであるが、採用時に当該能力を重視する、やや重視すると答えた企業が81%、人事評価時の場合は73%、そして研修において「コミュニケーション能力」育成のカリキュラムが重要であると答えた企業69%、やや重要であると答えた企業も含めると90%に達することを考えると、現実的にはその重要度が研修に反映されていないことが分かる。



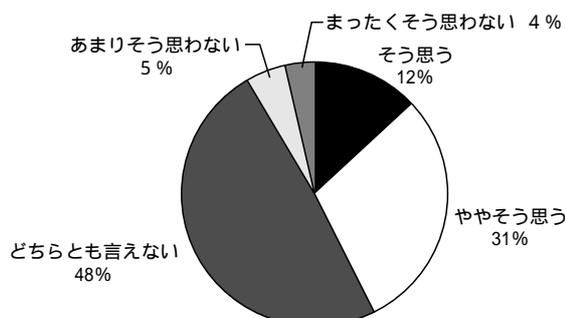
(表5) 研修では「コミュニケーション能力」育成のためのカリキュラムに比重をおいているとお考えですか。

研修においてコミュニケーション能力を伸ばすカリキュラムでは具体的にどのようなスキルを伸ばすためのものかという自由記述式で回答して回答数が多かったものから順に挙げると以下の通りである(括弧内は回答数)。

1. 挨拶・礼儀作法・言葉遣いを徹底するトレーニング(12)
2. 接客、電話対応、名刺交換、お茶の出し方などのビジネスマナー(11)
3. 相手の話をよく聞き理解する、傾聴能力といった、聴く・受ける能力(6)
4. 論理立てて話す力、自己表現、自己意見の主張、といった、話す・発信する能力(5)
5. お客様・他社からの質問に対して回答できる基礎知識の習得、ビジネス用語、クレーム処理などの対人コミュニケーションの要素を含んだ専門スキル(5)
6. 状況理解とそれに対し臨機応変に対応できる能力(3)
7. 笑顔や声のトーン、自分のしぐさが相手にどのような印象をあたえるかといった非言語コミュニケーションに関する知識(2)

上記の他、大きな声であいさつをすること自分をさらけ出すといった自己啓発的なカリキュラム、協調性を養うカリキュラム、コーチング研修、問題発見、解決能力向上のためのグループ討議などを行っているという回答も寄せられた。

研修後、研修参加者の「コミュニケーション能力」が伸びたと感じるかという問いに対して、「そう思う」と回答した企業が12%、「ややそう思う」が31%と半数弱の企業は研修に対してなんらかの満足感を感じていることがわかった(表6)。しかし48%の企業が「どちらともいえない」というある意味曖昧なポジションに位置しているのにはいくつかの理由が考えられる。まずは当該能力を客観的に測

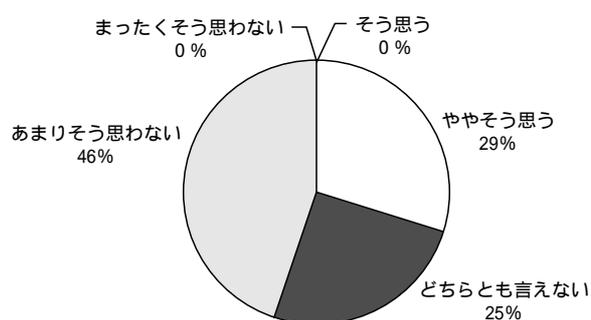


(表6) 研修後、研修参加者の「コミュニケーション能力」が伸びたとお感じになりますか。

るスケールがないことで明確な判断がしにくいということ。そして個人差が大きく、非常に満足できる者もいれば、すべてにスキルにおいて足りないと感じる者もいるということ。そして研修直後はその成果が感じられるが、持続しないといったことがあげられる。

#### 5 - 5 . 社員等の「コミュニケーション能力」に対する満足度

社員等の「コミュニケーション能力」に対して満足しているかと率直にたずねたところ、「そう思う」と答えた企業、「まったくそう思わない」と答えた企業はともになかった(表7)。「ややそう思う」が29%に対し、「どちらともいえない」が25%、「あまりそう思わない」と回答した企業が46%であった。すなわち、全体の7割の企業が社員等の当該能力に対して何かしらの不満を感じているということがわかる。



(表7) 御社の社員等のみなさまの「コミュニケーション能力」について満足しているとお考えですか。

では具体的にどのようなスキルが足りないと感じるかという問いに対して記述式で回答してもらったところ、以下の結果が出た(括弧内は回答数)。

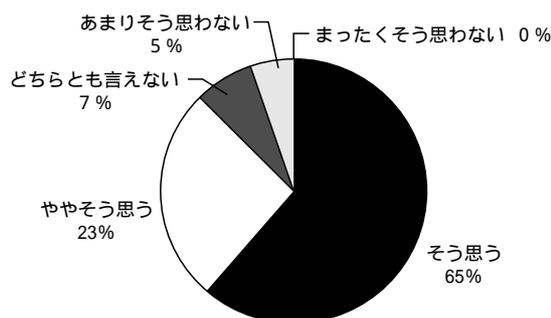
1. 他者への理解・思いやり(9)
2. 話す・伝える力(9)
3. 挨拶・礼儀作法・言葉遣い(8)
4. 報告・連絡・相談(5)
5. 説得・相手への働きかけ(5)
6. コミュニケーションしようとする意欲(3)
7. アクシデントに対応する能力(3)
8. 聞く力・理解する力(2)
9. 協調性(2)

「他者への理解・思いやり」に関しては「異なる価値観を理解し、そこに立脚した思考の展開をシミュレートする能力について格差が大きい様に思う」「自己満足になっており部下や関係者のやる気を考えないケースがある」「多岐な職種(医師・看護婦・介護職員・リハビリテーションスタッフ・薬剤師・総務・事務)が集まる中で相手の職種・仕事内容・プライド等を思いやり会話が成立しているとは思えない時が多々ある。相手の立場を考え、コミュニケーションを図ることが多少欠けている場合がある」「相手の状況、言語の先にある内容を理解するスキルが欠けている」「周囲の人間への目配り、気配りが不足」といった意見があがった。「話す・伝える力」では、自分の考えを論理的に話し、相手

に理解させるまでに至らないというコメントがあげられた。「報告・連絡・相談」はビジネスにおける「報・連・相（ほうれんそう）」と言われ、社内コミュニケーションの基本とされているが、これも「話す・伝える力」に関連する能力と言ってもいいだろう。「連絡」は趣旨貫徹に、且つ情報の漏れなく伝える能力が必要とされる。加えて「報告」には自己が携わっている任務に関する成果等の情報が含まれるため、必ず何かしらの責任が伴う。すなわち、うまくことが運んでいるときはいいが、そうでないとき、例えば商談が成功しなかった、プロジェクトが遅れているなど、ネガティブな情報が含まれている場合、自己の中のある種の葛藤を克服して報告しなければならない。また「相談」にはそのタイミングの計り方や、相談する相手との人間関係構築能力、相談時には多少なりとも自己開示といった要素が介入してくる。すなわち「報・連・相」にはこれらの細分化されたスキルが必要となってくる。「説得・相手への働きかけ」は交渉力である。須永他（2006）が新潟県内の企業を対象に行った短大卒業生のエンプロイアビリティに関する調査でも、交渉能力の低さが企業から指摘されたが、この能力の低さは自己の話を相手に理解させる能力の低さ、すなわち「話す」能力の低さを示唆すると考察している。「コミュニケーションしようとする意欲」に関しては「自分から話しかけようとしなさい」といったような、コミュニケーションに対するモチベーションの低さがあげられた。「アクシデントに対応する能力」は状況に合わせて臨機応援に対応する力や問題解決能力である。「協調性」に関しては自己主張するが協調性がない、義務を果たさないといった意見があがった。また「個人差が大きい」と「若い層の雇用者にコミュニケーション能力が不足している」といったコメントが目立った。

#### 5 - 6 . 高等教育機関における「コミュニケーション能力」育成のための教育の必要性

全体の9割近い企業が高等教育機関における「コミュニケーション能力」育成のための教育により注力すべきだと考えていることがあきらかになった（表8）。反面「基本姿勢は幼児期に決まっていると考える」「親や義務教育の段階で学ぶもの」といった意見もあげられた。また「教科書通りの教育・指導なら必要なし、コミュニケーション能力向上は現場教育が必要」というような、より実践的な教育を望む声もあがった。



（表8）大学・短期大学などの高等教育機関は学生の「コミュニケーション能力」育成のために、より教育・指導を徹底すべきだとお考えになりますか。

## 6 . おわりに

本調査では、新潟県内の企業における「コミュニケーション能力」の定義、重要性、当該能力の企業内教育の重要度とその成果、雇用者に不足していると感じるコミュニケーションスキル、そして企業が考える高等教育機関における当該能力育成のための教育の重要性といった、多岐にわたる側面の一般的な傾向を明らかにしようと試みた。

「コミュニケーション能力」は企業において非常に重視される能力である。しかし、その包括的性質と当該能力を客観的に測ることが困難という理由から、その定義や基準が明確にあると答える企業は半数強程度であった。企業内全体で明確なコンセンサスを持って当該能力を定義したり、またその評価基準を設置しているところは、おそらくこのうちの数割程度と考えられる。

企業に必要なコミュニケーション能力として、「挨拶がしっかりできる」「効果的に伝える能力がある」「相手を深いにさせない態度をとることができる」「相手の状況を理解する能力がある」「他者に対する思いやり、気遣いができる」「礼儀・作法がしっかり身についている」「効果的に聴く能力がある」が上位にあがった。

「コミュニケーション能力」育成のための新人研修・社員研修が重要であると答えた企業は全体の7割にもかかわらず、実際の研修では当該能力教育に比重をおいている企業は25%、そしてその結果に対して満足している企業は12%と、残念ながら社員研修の内容、成果ともに、当該能力の重要度には比例しない。具体的な教育内容としては「挨拶・礼儀作法・言葉使い」「ビジネスマナー」などがあげられた。

結果、雇用者の当該能力にあまり満足していないと答えた企業が約半数にあがった。雇用者に不足する能力として「他者への理解・思いやり」「伝える・表現する能力」「挨拶・礼儀作法・言葉使い」の順であげられた。研修における「コミュニケーション能力」育成のカリキュラム内容を参照すると、不足していると上位にあげられたスキルを育成するカリキュラムが不十分であることが分かる。

また雇用者の「コミュニケーション能力」の不足に伴い、高等教育機関に対して当該能力育成のための教育へより注力することを求める企業が9割であった。若い層の雇用者の「コミュニケーション能力」の欠如について述べるコメントが多くよせられたことも、高等教育機関における当該能力育成教育の重要性を示唆していると思われる。また当該能力において個人差が大きいというコメントも多くあげられたが、これは高等教育機関において学生を社会に出す前に、底辺の学生をある一定のレベルまで引き上げるという教育の必要性も示唆される。

では企業における「コミュニケーション能力」の定義とはなんであろう。必要とされる当該能力の具体的なスキル、研修養育で重視されるスキル、そして雇用者に不足していると感じられる（その欠如が問題とされる）スキルから考えると、コミュニケーションの基礎と言われる「挨拶・礼儀作法・言葉遣い」、そして接客、電話応対などといった「ビジネスマナー」、自己の考えや感情等を言語化し相手に理解してもらえるように伝える、そして相手からの言語化されたメッセージを的確に理解するといった、「話す・聞く能力」、そして他者のおかれた立場や状況、その時の感情等を理解し、それに応じた効果的なコミュニケーションをとる能力といった「他者理解」の4技能がまず表層に浮き上がってくる。

今回の調査では新潟県内の企業における「コミュニケーション能力」の定義を明らかにするとともに、当該能力に関して多岐面からアンケート調査を行ったが、その調査方法の性質ゆえ大まかな傾向が明らかになるにとどまった。明確な定義づけのために、今後は業種別ではなく職種別で調査すると、職種ごとに必要とされる特色ある「コミュニケーション能力」の具体的なスキルがより明確になるのではと考える。またこれからは企業に対してヒアリングを実施するなどして、企業の求める、また雇用者に不足していると思われる当該能力、その育成のための教育訓練に求めること、またはその問題点など、より深い調査を行いたいと思う。今後の展開として、それらの調査結果を基に、高等教育機関が学生教育だけではなく、企業の教育訓練機関としていかにこの「コミュニケーション能力」育成に関与していけるか、その可能性を探る方向にすすめていきたい。

**参考文献**

- 厚生労働省 (2004) 「若年者の就職能力に関する実態調査」
- 石井敏 (1991) 「87言語能力のほかに何が必要か コミュニケーション能力」『異文化コミュニケーションキーワード』 pp.188-189.有斐閣
- 石井敏、岡部一郎、久米昭元 (1996) 『異文化コミュニケーション：新国際人への条件[改訂版]』有斐閣
- 末田清子、福田弘子 (2003) 『コミュニケーション学：その展望と視点』松柏社
- 須永一道、谷口忠義、山口雄三 (2006) 「地方短大卒業生のエンプロイアビリティ特性に関する一考察」『新潟青陵女子短期大学研究報告第36号』 pp.41-47.
- 田中典子、長尾素子 (2006) 「ビジネスで求められる『コミュニケーション能力』：教育研修講師へのインタビュー・アンケートから見えてくるもの」(口頭発表) 第21回異文化コミュニケーション学会年次大会
- 日本労働研究機構 (2003) 「平成14年厚生労働省委託能力開発基本調査報告書」
- Canale, M. and M. Swair(1980) Theoretical Bases of Communicative Approaches to Second Language Teaching and Testing. *Applied Linguistics* 1: 1-47.
- Chomsky, N. (1965) *Aspect of the Theory of Syntax*. Cambridge, MIT Press.
- Hymes, D(1972) On Communicative Competence. In J. B. Pride and J. Holmes (Eds) *Sociolinguistics: Selected Readings*. Harmondsworth: Penguin Books.