

# 短期大学卒業生の就業力に関する一考察 — 専修学校卒業生との比較において —

須永 一道・柳澤 利之・齋藤 智

## A Report on junior college graduates' ability to work — Comparison with vocational school graduates —

Kazumichi Sunaga, Toshiyuki Yanagisawa, Satoshi Saito

### 1. はじめに

文部科学省の「平成22年度学校基本調査」によると、大学（大学院を含む）の学校数は778校（前年比5校増加）、学生数は288.7万人（同4.2万人増加）、短期大学の学校数は395校（同11校減少）、学生数は15.5万人（同0.6万人減少）、専修学校（専門課程）は2904校（同23校減少）、学生数は56.5万人（同1.2万人増加）となっており、短期大学は学校数、学生数ともに減少傾向が顕著である。<sup>1)</sup> その背景には、高校卒業生の4年制大学志向が高まっていることや、厳しい就職状況から資格取得を主たる目的とする専修学校に人気が集まっていることなどが考えられる。

一方、厚生労働省「平成21年度大学等卒業予定者の就職状況調査」によると、平成22年4月1日現在の新卒者の就職率は、大学で91.8%、短期大学で88.4%、専修学校（専門課程）で87.4%となっており、いずれも厳しい就職状況ではあるが、大学、短期大学、専修学校において就職率に大きな差は見られない。<sup>2)</sup> したがって、高校卒業生の進路選択志向とは別に、企業には短期大学卒業生に対する一定の需要と評価があるものと考えられる。

ところで、新卒者の就職環境が厳しさを増す今日において、「就業力」の育成が高等教育における喫緊の課題となっている。「就業力」とは、平成22年2月に改正された大学設置基準並びに短期大学設置基準において「学生が卒業後自らの素質を向上させ、社会的・職業的自立を図るために必要な能力」と定義されており、同基準では「（就業力育成のため）教育課程の実施及び厚生補導を通じて培うことができるよう、大学内の組織間の有機的な連携を図り、適切な体制を整えるものとする」と義務付けられている。また、文部科学省では「大学生の就業力育成支援事業」を平成22年度から実施しており、特色のある180件の大学、短期大学の取組に対して各種の支援が行われている。この事業は緒に就いたばかりであるが、近い将来において、その成果は広く公開される予定である。

本稿では、この比較的新しい概念である「就業力」、とりわけ専修学校（専門課程）の卒業生と比較した場合の短期大学卒業生の就業力の特性について、企業の人事担当者に対するヒアリング調査の結果をもとに考察した。

## 2. 方法

本学の主要な就職先の人事担当者に対して、ヒアリング調査について電話で依頼し、協力を得ることのできた10社について、半構造化インタビューを行った。対象業種の内訳は、製造業（1社）、運輸業（1社）、卸・小売業（2社）、金融・保険業（2社）、飲食・宿泊業（2社）、サービス業（2社）であった。建設業及び情報・通信業については、協力を得られた企業がなかった。

インタビューに際して、就業力の概念（卒業後自らの素質を向上させ、社会的・職業的自立を図るために必要な能力）は、企業における人材育成においてよく用いられるコンピテンシー（高業績者の行動特性）に包含される概念であるとの前提に立って、（表1）のとおり大まかな質問項目を作成した。筆者はかつて、金融機関について人事担当者等へのヒアリングを通じて、その就業に適したコンピテンシーモデルを作成し<sup>3)</sup>、また、同一手法を用いて新任介護福祉士についてのコンピテンシーモデルを作成したが、これらを比較した結果、両者には多少の差異はあるものの、共通点が多く、汎用性が高いモデルであることが明らかになったため、<sup>4)</sup> 質問項目は金融機関におけるコンピテンシーモデルを参考にしている。

調査は、平成23年2月8日から23日に実施した。

（表1）質問項目

1. 専門学校卒業生と比較した場合の本学卒業生の特性について、優れている点、劣っている点等、具体的に教えて下さい。
  - ① 組織内において報告・連絡・相談を適切に行い、他者と連携して業務を遂行することができるか。
  - ② 顧客満足度を高める表現力（言葉づかい、挨拶、立ち居振る舞い、説明能力等）を有しているか。
  - ③ 指示待ちではなく、自ら率先して、正確かつ冷静に業務を遂行できているか。
  - ④ 職務上、様々な負荷に耐えうる忍耐力を有しているか。
  - ⑤ 仕事、顧客に対する情報収集を怠ることなく行っているか。
  - ⑥ 組織の一員として業務改善などの提案力を有しているか。
  - ⑦ 自己啓発を自ら進んで継続して行い、コンプライアンス意識を持ち、高い倫理性、強い目標達成意欲を有する。
2. そのほかに、専門学校卒業生と比較した場合の本学卒業生の職務遂行にあたっての特徴等について教えて下さい。
3. 本学のキャリア教育に対するご意見・ご要望等ございましたら教えて下さい。

## 3. 結果および考察

### 3. 1 ヒアリング結果の概要

先に示した調査方法による結果を纏めたものが（表2）である。（表1）の質問項目に対する回答を業種別に整理したものである。質問項目は本学卒業生ならびに専門学校卒業生について就業力の観点からそれぞれの特性について確認するものとした。

(表2) ヒアリング調査結果一覧

質問事項	金融・保険業	金融・保険業	飲食・宿泊業	飲食・宿泊業	運輸業
組織内において報告・連絡・相談を適切に行い、他者と連携して業務を遂行することができるか	・専門学校生と比較してではなく、総じて、年輩者とのコミュニケーションができない者が多い。 ・相談できないからなのか、よく分からない処理を独断で行い、その処理においてのミスが多い。	・業務を遂行することができる。	・専門学校生と比べるとコミュニケーション能力は多少は高いように感じる。	・各セッションにおいて、基本的な報告、連絡、相談はできている。この業種は他セクションとの連携も大切な為。	・業務において報告・連絡・相談を適切に行っている。その為、指示と違った業務を行っている場合も軌道修正を早期にすることができている。又、他の職員同様に適切な報告・連絡をしてくれるので業務全体の流れも良い感じとなっている。
顧客満足度を高める表現力(言葉づかい、挨拶、立ち居振る舞い、説明能力等)を有しているか	・専門学校生の中には、学科の中で「マナー」を学ぶ者が多く、専門学校生の方が良いような気がする。しかし、学校という基準が原因でもない。	・一般的な表現力を有している。	・ビジネスマナーに関しては、あまり学生には期待していないのが現状である。	・少しずつ周りを見ながら習得し、成長していると感じる。(専門学校生については、ある程度専門的に接客マナーなどは身につけている部分あり)	・当初、言葉遣いに癖があったものの、上司、先輩の指摘を素直に聞き、現在は親切・丁寧な対応を実施している。
指示待ちではなく、自ら率先して、正確かつ冷静に業務を遂行できているか	・総じて指示待ちが多い。 ・業務を習得するまでに時間が必要で、業務習得後は、冷静に遂行できている。(「正確」は各人によって様々)	・その場その場に適切な行動を遂行できる。	・どの学生も自分から行動する意識は足りないと感じる。	・もう少し積極的な行動が必要と感じる。どちらかと言うと、大人しいイメージがある。(専門学校生も同じく)	・外線の電話も常に一番に取ったり、業務においても積極的に参加しようとしている。
職務上、様々な負荷に耐えうる忍耐力を有しているか	・口に出して「つらい」「大変だ」と言うが、相当頑張っている。	・一般的に考えられる忍耐力を有している。	・うたれ弱い部分はあるただ専門学校生の方が、その業界を目指して入社してくる学生が多いので、専門学校生の方が我慢強さがあると感じる。	・有していると考える。	・顧客のクレームに対しても丁寧かつ適切な案内をしており、上司に頼る場面は少ない。
仕事、顧客に対する情報収集を怠ることなく行っているか	・年輩者に対するコミュニケーションが苦手なので難しい。	・業務に必要な情報収集を行っている。	・本人の意識によって差があるので何とも言えない	・全体的に見て、努力をしているように感じる。	・回覧情報や業務に関する資料は常にファイルリングしており、業務に於いて活用している。
組織の一員として業務改善などの提案力を有しているか	・業務を習得するまでに時間が必要なため、業務改善までは考えられないのでは。	・必要に応じた提案力を有している。	・左記同様、個人個人によってだと思いが、ただ入社した段階では提案力は感じない。 ・自分の意思を伝えることが苦手な学生が多いように思う。	・このような部分では、まだ見受けられない。	・入社1年目ということもあり現在は消極的だが、今後は周りの職員も協力して環境づくりをしていきたいと考えている。
自己啓発を自ら進んで継続して行い、コンプライアンス意識を持ち、高い倫理性、強い目標達成意欲を有しているか	・当行の風土として「自ら学ぶ、皆で人を育てる」とあり、自己啓発は自ら進んで行っている者が多い。	・自己啓発を継続して行い、コンプライアンス意識を持ち、目標達成意欲を有している。	・比較すると専門学校生よりは、倫理性、仕事への意識、目標達成へのプロセスなどはしっかりと持てる方が多いと思う。	・もう少し積極的になってほしいと感じる。	・左記同様
専門学校卒業生と比較した場合の本学卒業生の職務遂行にあたっての特徴等、気づいた点	・「字」をきちんと書いてほしい。学生気分が抜けないのか、学生らしい字が多い。 ・当行では、「字」をスキャナーで読み取り事務効率を図っているため字が丁寧でないと仕事も丁寧できない。	・特になし	・特になし	・専門学校生は業種をある程度理解し、基本があるが、実践としてみると、頭でっかちのような風がある。それに比べると短大生は初めてな中で、新しいものを吸収し、成長していく様がみとれる。	・ビジネス系の卒業生と比較した場合、やはりエクセルとワードの活用力が弱い。業務に於いては欠かせないものなので、授業で時間を多くとるべき。
本学のキャリア教育に対するご意見・ご要望等	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし	・特になし

質問事項	卸・小売業	卸・小売業	製造業	サービス業	サービス業
組織内において報告・連絡・相談を適切に行い、他者と連携して業務を遂行することができるか	・専門学校生と比べるとほぼ同じ。	・概ね良いと思う。	・組織において一番下の立場である今現在、報告、連絡、相談は確実に遂行している。	・専門学校卒業生の事業所採用がないため比較はできないが、2008年に採用した貴校卒業生2名はできているものと認識。	・他のスタッフと比べた場合、報告、連絡、相談は出来ている方が多い。また、他スタッフとの連携・協力・協調性のある方が多く、温厚で落ち着いたタイプの人が多い。
顧客満足度を高める表現力(言葉づかい、挨拶、立ち居振る舞い、説明能力等)を有しているか	・ほぼ同じ、特に問題はありません。	・特に問題なし。	・店頭販売員が多いのもあり、常に笑顔で接客をしている。	・期待どおり。	・表現力(言葉づかい、挨拶、立ち居振る舞い、説明能力等)は高い方が多い。お客様から接客対応でクレームを聞いたことがない。特に柔軟な対応が出来る方が多い。
指示待ちではなく、自ら率先して、正確かつ冷静に業務を遂行できているか	・仕事のスピード、理解力は優れていると感じる。ただ大卒生もあてはまるが指示された範囲内で終わることが多い。	・良いと思う。	・組織でも立場上、まだ遠慮している部分がある。積極的に業務にあたってもらいたい。	・期待どおり。	・印象では、落ち着いた仕事振りで、派手さは感じられない。
職務上、様々な負荷に耐えうる忍耐力を有しているか	・店舗の移動により環境になじめず、移動のない仕事がしたいと、退職を申し出た者がありました。	・個々の問題の捉え方によって個人差が出る。	・一人一人に責任を持たせ作業をしている。大きな成果はあまりないが、少しずつ結果を出している。それに耐える力はあると思う。	・期待どおり。	・こつこつ、地道に仕事をこなしている印象がある。
仕事、顧客に対する情報収集を怠ることなく行っているか	・個々により、意識の差あり。	・若い子達なのでこれから学んでいくと思いますが、もう少し意欲が欲しい。	・商品情報、お客様の顔などを常に覚えようとする努力は感じる。	・やや努力の余地あり。	・他の事にも興味を持ち、同業他社ならず身の回りの情報について会話していることが多い。
組織の一員として業務改善などの提案力を有しているか	・ほぼ同じ。もう少し積極性があっても良いと思う。	・これからの課題だと思う。	・業務改善についてはまだ遠慮がある。今後に期待したい。	・期待どおり。	・私の知っている方に関しては、意見を述べる人の方が多い。
自己啓発を自ら進んで継続して行い、コンプライアンス意識を持ち、高い倫理性、強い目標達成意欲を有しているか	・個々により意識の差あり。	・これからの課題だと思う。	・自己啓発などはあまり見られない。個々に考えはあると思うがまだ表には出ていない。今後に期待する。	・期待を上回る。	・当社における募集達成・獲得能力の高い方のほうが多い。
専門学校卒業生と比較した場合の本学卒業生の職務遂行にあたっての特徴等、気づいた点	・素直な性格の方が多く、責任感を持って仕事に取り組んでいる。技術的なスキルの高い方が多い。	・特になし	・1名との比較になるので個人差が大きくなると思うが、青陵短大卒業生は比較的元気のある人が多いと感じる。気持ちを表に出して一生懸命に業務にあっている。専門学校の卒業生は内に秘めたものがある。	・専門学校卒業生の事業所採用がないため比較はできないが、非常に真面目で几帳面な気質を感じる。(コンプライアンス、ルールの厳守)	・専攻してきたことを表に出す方は少なく、私が私かと前に出るタイプは少ない。
本学のキャリア教育に対するご意見・ご要望等	・自身の仕事はしっかりと行っており、問題はありません。欲を申し上げるとリーダーシップ、周りを観察する力がもう少し出てくると更に良くなるのでは、と感じます。	・特になし	・店頭販売員は当社の顔になる。元気で常に笑顔で絶やさないと人はお客様からも好まれるこのような人が青陵短大の卒業生には多くいると感じています。今後もお願いします。	・前問の特徴を「強み」として差別化しては。	・就活のスタートが早期化している現代では、早くからの意識付けが必要だと思います。また、早期退職を抑制する為にも、メンタル対策や責任感の醸成についても併せて御講義頂ければ幸いです。

### 3. 2 調査結果の分析

質問項目1-①は、企業・団体等の組織体において、他者と協力して業務遂行が可能であるか、俗に「報・連・相」といわれる日常の行動が適切に行われているかを問うたものである。結果を業種別にみると、金融・保険業においては、本学卒業生・専門学校卒業生問わず概ね業務遂行はできているとの評価があるものの、特に年長者とのコミュニケーションに難があるとの指摘がなされている。飲食・宿泊業においては、本学卒業生は、専門学校卒業生に比べ、コミュニケーション能力において、多少は優れているとの評価を得ている。全般的にこの質問に対しては、本学卒業生と専門学校卒業生は、「報告・連絡・相談」については日常的に遂行されていると思われる。

質問項目1-②は、顧客満足度を高める表現力を有し、適切な顧客対応がなされているか、について問うたものである。業種全般でみると、概ね問題ない顧客対応がなされているとの評価を得ている。しかし、金融・保険業においては、学校差ではないとのことわりがあるものの、専門学校卒業生の方が、マナーを身につけているとの指摘がある。但しこれは個人の資質による差が大きいことも伺わせるものであり、マナーについては本学の教育プログラムにおいて更なる検討が必要であると思われる。

質問項目1-③は、業務に取り組む姿勢について問うたものである。指示を待つだけでなく、自ら率先して仕事に取り組み、正確かつ冷静に業務遂行が可能であるか、という質問である。製造業において、入社年次の浅さからか組織への遠慮があるのではないかと、との好意的な見方による指摘があるものの、総じて指示待ちの多さから、積極性不足が指摘されている。卸・小売業において、仕事のスピード・理解力について好評価を頂いている一方、金融・保険業では、業務習得までの時間の必要性が指摘されている。総じて、指示された範囲内であれば、一定水準の業務を遂行できているとの評価を得ている。

質問項目1-④は、職務遂行上、様々な負荷に耐えうる忍耐力を有しているか、といういわゆる「ストレス耐性」について問うたものである。ほとんどの業種において、概ね忍耐力を有しているとの評価を得ているものの、飲食・宿泊業において、専門学校卒業生の方が我慢強さがあるとの業界志向の差が指摘されている。学校選定時から将来就職する業界を絞り込んでいる専門学校生の方が、就職活動を通じて絞り込みを行っている短大生よりも、業界への適応力は高いことが伺われる。

質問項目1-⑤は、仕事、顧客に対する情報収集を怠ることなく行っているか、という情報収集力を問うたものである。サービス業ではやや努力の余地ありとの指摘があるも同業他社では他の事にも興味を持ち、情報収集しているとの評価もある。卸・小売業の評価のようにやはり個人間の意識差がポイントであろう。金融・保険業では質問項目①で指摘された、年配者とのコミュニケーションが苦手なことからの影響を指摘されている。一方で、日々の業務の中で、情報収集に取り組んでいる姿も評価されており、今後情報収集方法の指導が必要となろう。

質問項目1-⑥は、組織の一員として業務改善などの提案力を有しているかを問うたものである。金融・保険業では同業種であっても、卒業生の入社年次から、現在は基本となる業務習得が中心であり、業務改善まで考えられないとする意見と、必要な提案力を有しているという両面が指摘された。

他の業界では、サービス業2社から概ね好意的な評価を得ているが、その他業種からは今後の成長が望まれている項目となっている。企業が求めるレベル差の影響と個人差の両面による検証や個人の追跡を行いたい項目である。

質問項目1-⑦は、自己啓発とコンプライアンス（法令遵守）意識について問うたものである。金融・保険業並びにサービス業からは、自ら進んで自己啓発に取り組んでいるとの高い評価を得ており、飲食・宿泊業の一社からは、専門学校卒業生との比較から、「倫理性、仕事への意識、目標達成へのプ

ロセスをしっかり持っている者が多い」との高い評価を得ている。特に、この飲食・宿泊業の企業は、専門学校卒業生の業界への目的意識の高さを指摘しており、本学卒業生の入社後における成長の可能性の高さを示しているものではないかと考える。反面、他業界からの自己啓発意欲が不足しているとの指摘に対する検証は必要になる。

次に、2の質問項目は専門学校生と比較した場合の本学卒業生の職務遂行にあたっての特徴等、気づいた点について問うたものである。パソコン等基礎的なスキル不足かのご指摘を頂いており、今後の指導における課題となる。その一方で、入社後における吸収・成長に対する高評価と併せ、素直さと元気さ、真面目さを評価頂いている。

最後に3の質問項目は、本学のキャリア教育に対する意見・要望について問うたものである。概ね全業種にわたり、特段問題なしとの回答であったが、小売・流通業において問題はないが、リーダーシップや観察力が更に高まるような教育プログラムの要望があり、これについては更なる検討の上、教育プログラムに反映させて行く必要があると思われる。

#### 4. 終わりに

今回のヒアリング調査は、次年度への予備調査という位置付けで実施したものであり、この結果を持って短期大学生卒業生の就業力についての断定は難しいが、以下の何点か検証すべき事項が確認できた。

- ① 階層別コミュニケーションのあり方
  - 年配者とのコミュニケーション力について難があるとの指摘をされており、さまざまな年代を想定したコミュニケーションのあり方と併せ、各種業務との影響を検証する
- ② 各種業種適応力について
  - 入学時に将来の就職先を明確にしている専門学校生と就職活動時に業界研究を進める短期大学生の各業種に係る適応力について検証する
- ③ 入社後の成長性
  - 専門知識を中心に学んでいる専門学校生と比較し、入社時点における知識・技能における差をどのように解消出来るかについてと併せて、入社後の成長性を検証する。

上記事項については、本学卒業生全体に該当することなのか個人差によるものかについての検証も併せて行う必要があり、次回の課題として調査対象を拡大し取り組みたいと考えている。

最後に、本報告におけるヒアリング調査にご協力下さった本学青陵キャリアディベロップメントセンター主席調査役：田村瑞穂氏ならびに各企業の人事ご担当者の方々に深謝いたします。

**参考文献**

- 1) 文部科学省「平成22年度学校基本調査（確定値）」[http://www.mext.go.jp/b\\_menu/toukei/chousa01/kihon/kekka/k\\_detail/1300352.htm](http://www.mext.go.jp/b_menu/toukei/chousa01/kihon/kekka/k_detail/1300352.htm)
- 2) 厚生労働省「平成21年度大学等卒業予定者の就職状況調査」<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000006hma.html>
- 3) 須永一道, 山口雄三「金融機関の就業に適したコンピテンシーモデル」, 新潟青陵大学短期大学部研究報告, 38,91-96,2008
- 4) 須永一道, 柳澤利之「新任介護福祉士のコンピテンシーモデル」, 新潟青陵大学短期大学部研究報告, 40,101-108,2010