

【2021年卒 TOPIC】

Web面接に慣れることで非対面コミュニケーションの進化を
初めて行う場合は「通信環境」「タイムラグ」に注意が必要

株式会社リクルートキャリア（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 学）のよりよい就職・採用の在り方を追究するための研究機関・就職みらい研究所（所長：増本 全）は、大学生・大学院生を対象に調査を実施しております。本リリースでは、「就職プロセス調査（2021年卒）内定状況（2020年3月）」にて聴取した「Web面接について不安に思うこと」についてレポートいたします。

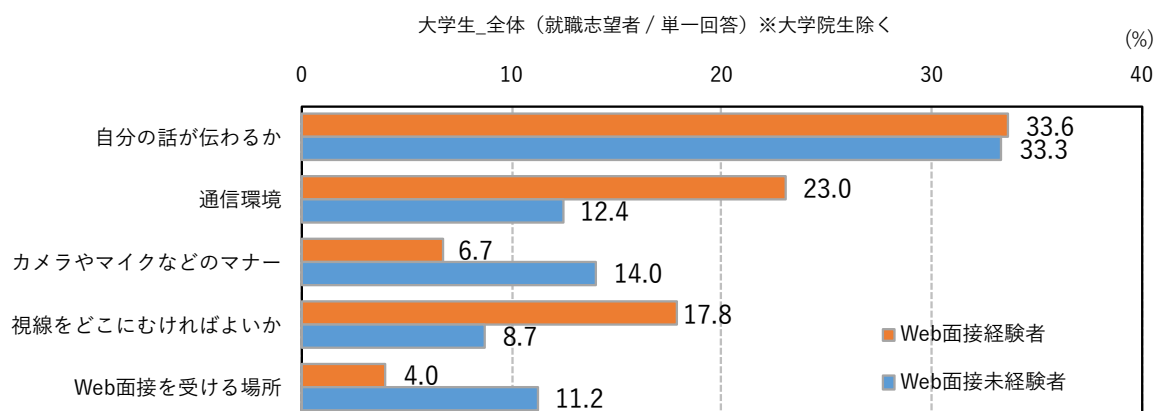
「通信環境」は課題がある。その前提でまずは非対面コミュニケーションへの慣れが必要



所長 増本 全

新型コロナウイルス感染症の影響で対面での行動が制限される中、就職活動にもWeb面接が広がってきています。そこで、今回は学生にWeb面接を実施するにあたって不安に思うことを聴取しました。Web面接経験者と未経験者を比べると「通信環境」「視線をどこにむければよいか」などに差が現れました。Web面接未経験の学生が初めてWeb面接を経験する際には、通信環境が不安定になることや、タイムラグがあることなどを心得ておくことで、面接中に不必要に不安になることが少なくなると考えられます。また学生のコメントをみると、「表情が分からないのではないか」「空気感や熱意が伝えられないのではないか」という声が見られます。しかし、よく考えてみると、対面の面接でも「気持ち」や「熱意」が本当に伝わったかどうかは分かりません。Web面接のみならず、社会に出た後もWebの会議や打ち合わせなどが増えてくることは十分に考えられます。今のうちにWebでのコミュニケーションに慣れておくことで、どのように伝えたらよいのか考えておきましょう。

Web面接について最も不安に思うこと（Web面接経験有無別・全体の上位5項目抜粋）



1.Web面接について不安に思うこと

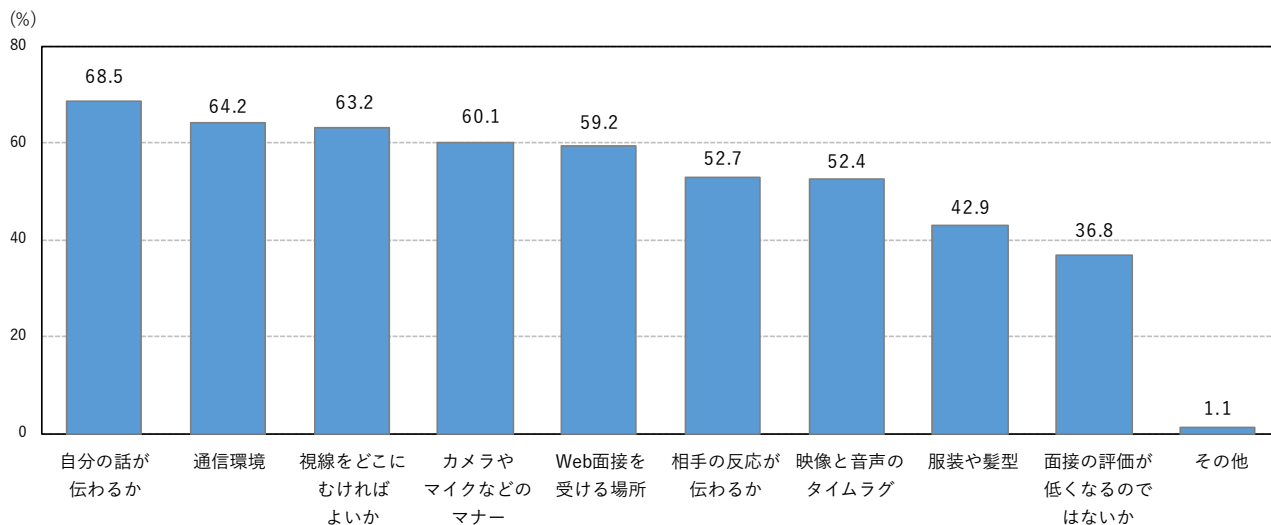
不安に思うことは「自分の話が伝わるか」「通信環境」「視線」

・Web面接について不安に思うことは「自分の話が伝わるか」(68.5%)、「通信環境」(64.2%)、「視線をどこにむければよいか」(63.2%)の順で高かった。

・Web面接経験有無別でみるとその差が大きいものは、「通信環境」(17.7ポイント)、「視線をどこにむければよいか」(14.2ポイント)、「映像と音声のタイムラグ」(11.1ポイント)であった。

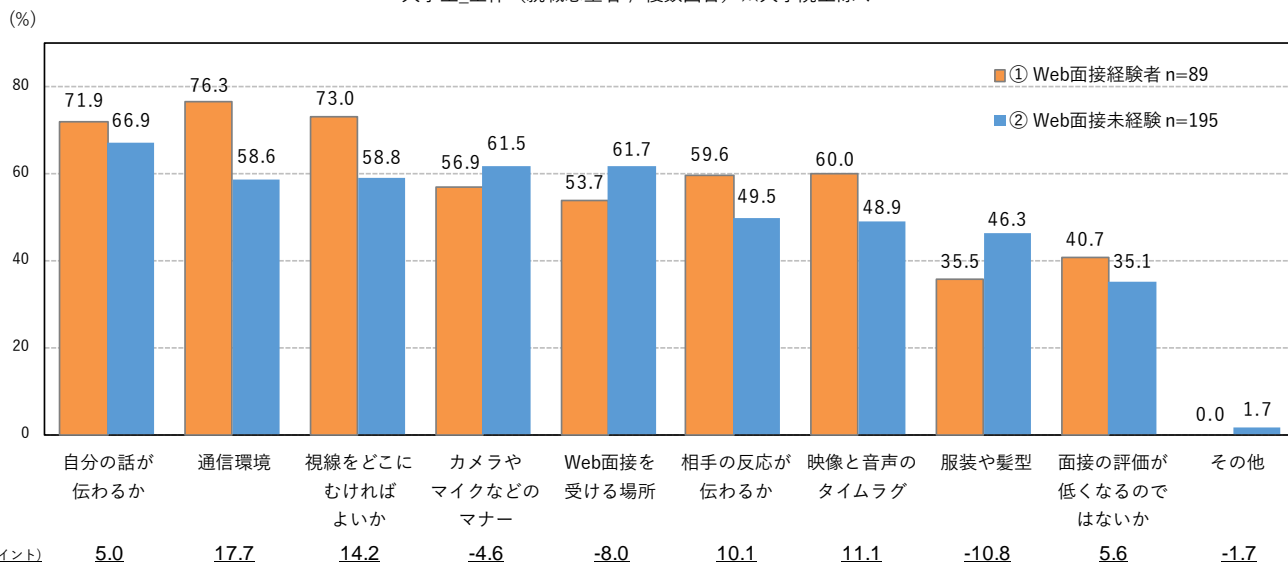
Web面接について不安に思うこと

大学生_全体 (就職志望者 / 複数回答) ※大学院生除く



Web面接について不安に思うこと (Web面接経験有無別)

大学生_全体 (就職志望者 / 複数回答) ※大学院生除く



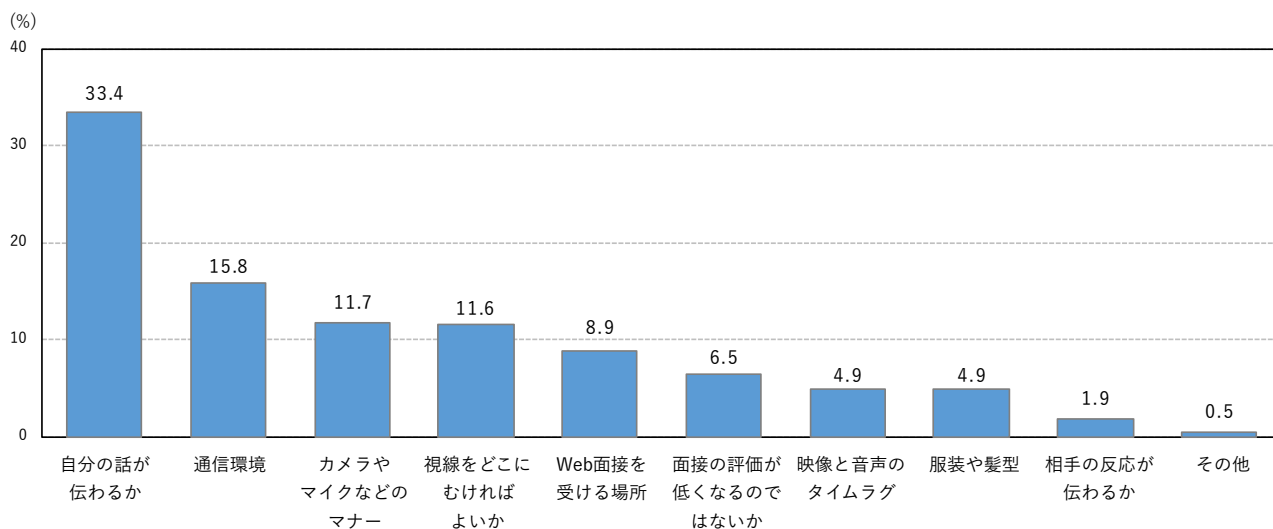
II.Web面接について最も不安に思うこと

Web面接経験者と未経験者で項目の順に違いがある

- ・ Web面接について最も不安に思うことは「自分の話が伝わるか」(33.4%)、「通信環境」(15.8%)、「カメラやマイクなどのマナー」(11.7%)の順で高かった。
- ・ Web面接経験有無別で見るとWeb面接経験者は「自分の話が伝わるか」(33.6%)、「通信環境」(23.0%)、「視線をどこにむければよいか」(17.8%)の順で高かったのに対し、Web面接未経験者は「自分の話が伝わるか」(33.3%)、「カメラやマイクなどのマナー」(14.0%)、「通信環境」(12.4%)とその順に違いがある。

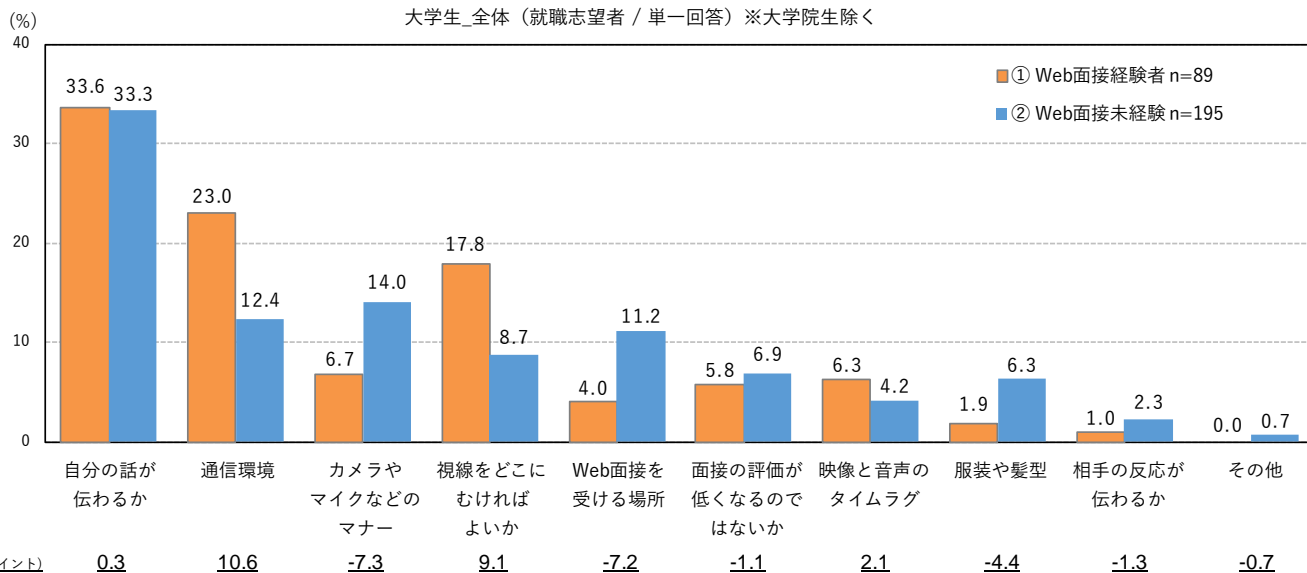
Web面接について最も不安に思うこと

大学生_全体 (就職志望者 / 単一回答) ※大学院生除く



Web面接について最も不安に思うこと (Web面接経験有無別)

大学生_全体 (就職志望者 / 単一回答) ※大学院生除く



III.Web面接と対面面接の差

Web面接と対面面接の差は「視線」をどのように合わせればよいか

- ・学生にWeb面接と対面面接の違いについて聞いたところ、「ニュアンス・雰囲気は伝わるか」「表情が読み取れない」といった不安がみられた。
- ・反対に「面接中にメモを取れる」「カンペを見られる」「対面より緊張しない」「交通費がかからない」といった意見もあった。

Web面接と対面面接の違いについて

全体（就職志望者・Web面接経験者/自由回答）

コメント	キーワード
WEB上は、機械トラブルの可能性がある。また、相手の回線次第では、質問が聞きとりにくいこともある。しかし、目の前にいて、プレッシャーをかけてくるわけではないので、緊張しにくいように感じる。対面は、面接官の圧力を目の前で感じる。それが緊張につながる。	機械、通信環境、緊張感
画面上で相手の顔が小さいため、お互いの表情がよく分からない。パソコンの接続状況で音声や画面が乱れるなど、他のことに気が散ってしまうことがある、気持ちを込めて話してもあまり伝わっていないような感じがする。	気持ち、表情、通信環境
Webは自宅で行えるため、緊張感が全然違う。直前まで自宅でゆっくりできるし、面接前後のマナーなども気にしなくていいため面接だけに集中でき気持ちも楽。また、機械の操作など不安もあったが、社員さんと機械の操作をしているうちに打ち解け、話しやすくなった。	緊張感、マナー
遠方者が時間や交通費を気にせずできる。それ以外に違いはあまり感じない。	交通費、時間
Webでは意識しなければお互いにモニターを見ながら話してしまうため、常に面接官の目を見て話せる対面と比べて、訴えかける力が弱くなってしまふような印象を受けた。	視線
面接官が複数人の場合、Web面接では視線を一方に向けることが難しかった。一方で、手元に逆質問リストなどを用意出来るので、面接対策はしやすかった。	視線、メモ
接続環境がいかかなど考えなくては、ならないことがあり大変であると感じたが、遠くに住んでいても行く時間やお金を気にすることがない点は、いいなと思った。	通信環境、交通費、時間
Webの場合、カメラの位置と相手の目線の位置が別なので、目をキョロキョロさせないといけない。ノイズやラグがあるため、反応を大きくしたり、ゆっくり話したり、聞き直したりする必要がある。部屋ですると、気が散って集中できない。	通信環境、視線
回線が悪いと支障が出るのとカメラを向いて話すから目が合ってるか不安になる以外全部一緒。	通信環境、視線
WEBは自宅でするので、パソコンの周りにカンペを貼ったり、賞状を見せたりとできることの幅が広くて助かった。ただ、友人は接続不良で最後は電話で面接の続きをやったと言っており、とても焦ったそう。	通信環境、メモ
雰囲気伝えることが難しい。間が不安になる。距離が遠く感じる。	雰囲気
webだと面接官の表情やその場の雰囲気が分かりづらくすごくやりにくかった。あと、カメラを見て話した方がいいのか画面に映る面接官の顔を見た方がいいのかわからなかった。	雰囲気、視線
雰囲気が伝わらない、時差が話しにくい。	雰囲気、タイミング
返事や相槌がはっきり聞こえず、対面と違ってお互いのニュアンスが分かりにくい。対面ではないので聞き取りづらいが、頻繁に聞き返すのは失礼かと思い、あやふやなまま話が進む。	雰囲気、マナー
手元にメモやカンペを置いて話すことができるため、伝えたいことをほぼ全て伝えることができる。	メモ
相手の表情の読みにくさ。逆に誤魔化しやすさ。	表情
表情や場の雰囲気をWEBでは感じるが出来ず、やりづらかった。	表情、雰囲気

※ 文章は原則として、原文そのまま掲載しています。（明らかな誤字・脱字のみ修正）

参考・企業調査：Web面接を実施した感想

対面と変わらないという感想の一方で、Webならではの不便さを感じる企業も

- ・Web面接を実施している企業担当者に「Web面接を実施した感想」を自由回答にて尋ねた。下記のように、通常の面接と変わらないことや、Web面接ならではのメリットを感じている担当者が多い。
- ・一方で、表情が読み取りにくいことや、そもそもWeb面接自体に不慣れなことが問題点としてあげられている感想もみられる。

Web面接を実施した感想について

全体（Web面接実施企業の担当者/自由回答）

コメント	地域
普段の面接と変わらない	東京都
顔の表情だけでは判断しにくい部分もある。	東京都
慣れないがゆえにお互いに戸惑いあり	東京都
スケジュールの調整がしやすかった	東京都
学生たちの時間や交通費のゆとりが持てるため良い	静岡県
問題は感じないが、やはり対面の方が良い。細かな表情の変化などがわからない。	岐阜県
便利で良いと思います。	岐阜県
直接より学生が緊張してないように感じた	岐阜県
表情の細かい変化などが伝わってこない	奈良県
通常の面接に比べると多少の違和感を感じるが、滞りなく選考できた	大阪府
音が途切れたり通信が途切れてしまうことがあった	兵庫県
個別にしっかりと時間を取れるので、時間は必要となるが個人の理解が深い	広島県
相手もリラックスできてるみたいなのでこの方法はあり	高知県
通常の面接と変わらない	福岡県

※ 文章は原則として、原文そのまま掲載しています。（明らかな誤字・脱字のみ修正）

参考：「Web面接を実施した感想」の自由回答を分類したもの

全体（Web面接実施企業の担当者/自由回答）

	例年実施しており、変わらない	対面と変わらない、問題ない	面接がやりにくい、評価しにくい	Web面接を実施してみても良いと感じた	交通費、時間、場所の調整がしやすい	学生がリラックスして臨める	緊張感がなくなってしまう	話しづらく、聞き取りづらい	表情、所作、雰囲気が見えづらい	学生の気持ち、思いを感じ取るのが難しい	通信環境が気になる	準備に時間がかかる	分類不能	わからない	全体
件数	16	93	37	107	18	13	5	17	30	1	24	8	61	17	447
(%)	3.6	20.8	8.3	23.9	4.0	2.9	1.1	3.8	6.7	0.2	5.4	1.8	13.6	3.8	100.0

※ 「特になし」の回答137件を除いて集計

調査概要

2021年卒：2020年3月TOPIC調査

- 調査目的 | 大学生・大学院生における就職活動の実態を把握する
 調査方法 | インターネット調査
 集計方法 | 大学生については、性別、専攻、所属大学の設置主体をもとに、実際の母集団の構成比に近づけるよう、文部科学省「学校基本調査」の数値を参照し、ウェイトバック集計を行っている
 調査対象 | 2021年卒業予定の大学生および大学院生に対して、『リクナビ2021』（※）にて募集した調査モニターに登録した学生1,706人（内訳：大学生1,317人/大学院生389人）
 * モニターの抽出条件は下記参照
 調査期間 | 2020年3月19日～3月26日
 集計対象 | 大学生 327人、大学院生 143人
 ※リクナビ：株式会社リクルートキャリアが運営している、就職活動を支援するサイト
<https://job.rikunabi.com/2021/>

第2回 2021年卒採用活動プロセスの見直しの現状に関する調査 ※P5 企業の声のみ

- 調査目的 | 2021年卒採用活動プロセスの見直しの現状を把握する
 調査方法 | インターネット調査
 調査対象 | 全国の新卒採用に関与している人事部門担当者
 調査期間 | 2020年3月27日～年3月29日
 回答者数 | 1,199人
 ≪ 調査の集計について ≫
 ・集計は、「新型コロナウイルスによる影響がある、または今後影響がありそうとの回答者」を対象として、「影響がある」「現時点ではないが、今後は影響がありそう」の回答を合わせたものを中心に行っている

■新型コロナウイルスによる2021年卒採用への影響（2021年卒採用実施との回答者／単一回答）

□3月27～29日時点調査

	(%)				
	影響がある	現時点ではないが、今後は影響がありそう	現時点ではなく、今後も影響なさそう	影響はない	わからない
n=906	58.5	32.0	4.2	4.1	1.2

モニターの抽出条件

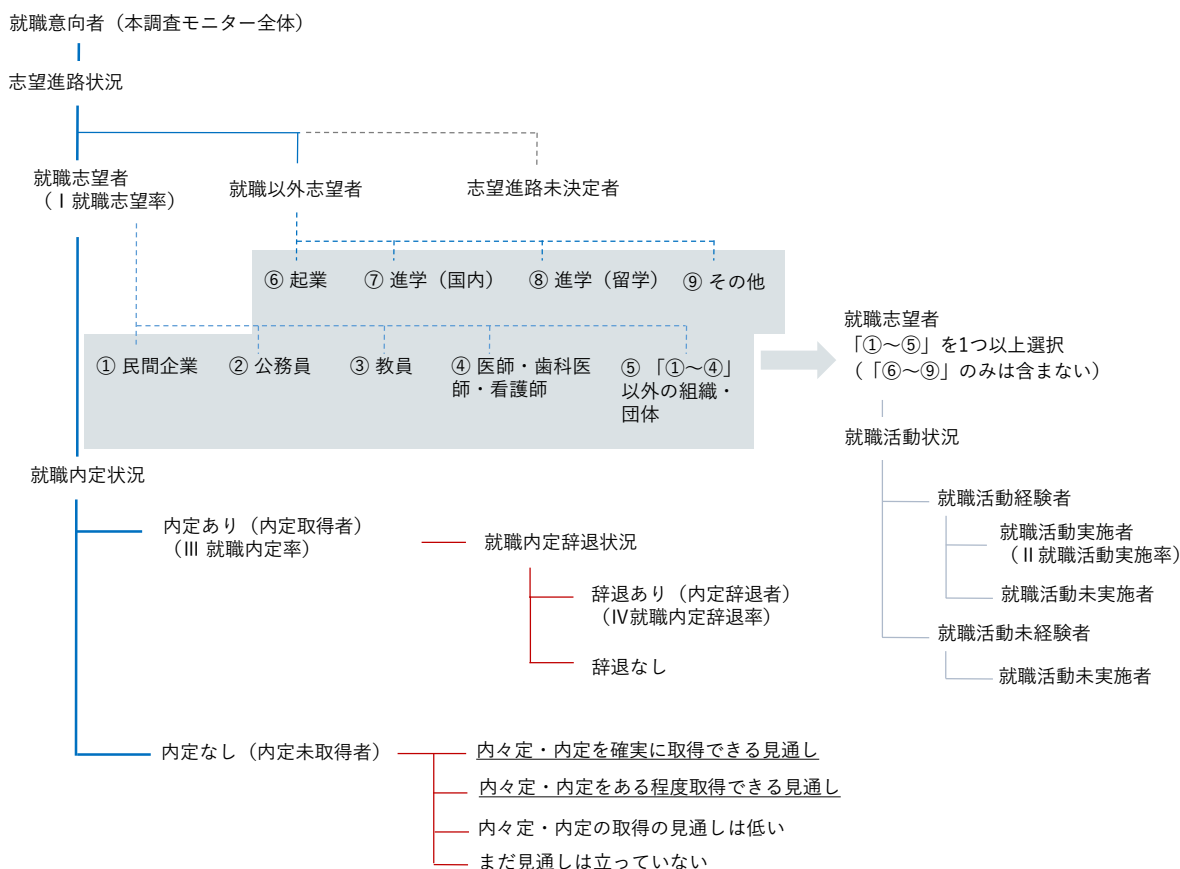
「卒業後の志望進路（志望する進路のすべて）」の回答状況をもとに、次の条件で対象を抽出
 本調査対象 = 「就職意向者（就職志望者＋志望進路未決定者）」（※モニター募集時）
 本調査対象については、以下を除いた

- 就職志望者のうち「②公務員」「③教員」「④医師・歯科医師・看護師」のみ選択した者
- 就職以外「⑥起業」「⑦進学(国内)」「⑧進学(留学)」「⑨その他」のみ選択した者

調査結果を見る際の注意点

- %を表示する際に小数点第2位で四捨五入しているため、%の合計が100%と一致しない場合がある

就職志望者から見た内定状況の構図



<各率の算出方法>

【時点：「当該月1日時点」】

Ⅰ 就職志望率	=	就職志望人数 ÷ 就職意向人数
Ⅱ 就職活動実施率	=	就職活動実施人数 ÷ 就職志望人数
Ⅲ 就職内定率	=	就職内定取得人数 ÷ 就職志望人数
Ⅳ 就職内定辞退率	=	就職内定辞退人数 ÷ 就職内定取得人数

<用語の定義>

● 就職意向者	=	当初（本調査モニター募集時）の志望進路が「就職」および「未決定」者
● 就職志望者	=	当月、就職を志望している者
● 就職活動実施者	=	当月、就職活動を実施している者（※）
● 就職活動経験者	=	当月までに就職活動の経験がある者
● 就職内定取得者	=	当月までに内定（内々定）の取得経験のある者
● 就職内定未取得者	=	当月までに内定（内々定）の取得経験がない者
● 進路確定者	=	当月、進路が確定している者
		進路確定率 = 進路確定人数 ÷ 就職意向人数
● 就職確定者	=	当月、就職先が確定している者
● 就職内定辞退者	=	当月までに内定（内々定）の辞退経験がある者

<地域区分の内訳>

○ 北海道・東北	=	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県
○ 関東	=	東京都、千葉県、神奈川県、埼玉県、茨城県、栃木県、群馬県
○ 中部	=	静岡県、愛知県、岐阜県、山梨県、長野県、新潟県、富山県、石川県、福井県
○ 近畿	=	京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県、三重県、滋賀県
○ 中国・四国	=	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県
○ 九州	=	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

※就職活動実施状況について、「している」「していない」の選択肢のうち、「している」と回答した者