

ロールプレイング手法に基づいた面接練習支援サービスの研究 -SNS と改善サイクルによる面接力向上の効果検証-

井上 直大[†] 高橋 大樹[†] 中村 亮太[†] 上林 憲行[†]
東京工科大学[†]

1. はじめに

面接試験は採用選考の中で最も重要な局面である。企業が面接を重視するのは、受験者である学生のコンピテンシー能力等を確認するのに適するためである。一方、学生は伝えたい事を身体的に表現することや、質問ごとの臨機応変な対応など高度な要求が求められる。この本質的問題を解決するには、面接練習が必要である。

従来の面接練習サービスは、模擬面接、面接シミュレータ、Skype を介した練習、スマートフォン向けアプリケーションなどが挙げられる。面接力を向上させるためには、自身の問題や課題の発見と改善をしていくことが必要だが、従来サービスでは、そのプロセスが十分と言えない。課題発見と改善のプロセスを図るには、相互作用的に練習を行うことが有効と思われるが、実際には個人で練習や改善プロセスを図るサービスが多く、当事者同士で相互学習を行うサービスは体系化されていない。さらに、面接における身体的表現の習得には反復練習が不可欠だが、その機会も少ない。面接官などの客観的視点から面接を学び、実践することも重要である[1]。

本研究では、自身の面接の課題発見と改善プロセスを強化するために、学生同士での相互学習、客観的意見や評価の共有、客観的立場での学習、実践と反復を重視したサービスを提案する。

2. 面接練習支援サービスの方向性と提供価値

従来サービスよりも、課題発見と改善する支援に重点を置いた面接練習支援サービスを提案していく。課題発見支援と改善支援の2つの側面からサービスを構築し、既存サービスやツールを駆使して実現していく。

課題発見支援では、面接官や第三者の立場から面接の観察と学習を行うことなどで、問題と課題を発見していく。改善支援では、学生レベルでの面接能力向上を目標に、発見した課題を実践と反復練習を通じて改善していく仕組みを構築する。また、サービスを学生同士で相互作用的に行う仕組みにして、学生同士で意見の共有や思考錯誤を繰り返していくことで共成長を促す。図1は本研究が目指す領域を記したものである。

- 課題を発見するための支援
 - ・客観的立場から面接を理解、学習
 - ・客観的意見や評価の共有
- 改善するための支援
 - ・相互学習
 - ・実践と反復による身体化

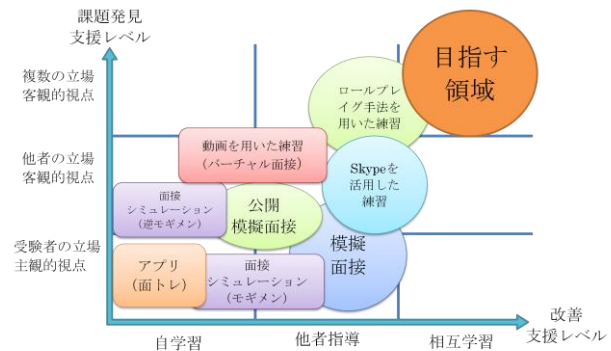


図1 提案するサービスが目指す領域

3. 面接練習支援サービスの構成と特徴

3.1. サービスの構成

相互学習を学生同士で気軽に行え、課題発見と改善を促す支援サービスを、ロールプレイング手法に基づいて構築した。具体的には、受験者、面接官、観察者の役割を交代しながら行う練習に加え、改善サイクルを応用して筆者が作成した改善サイクルシートを使い、反復練習を通じて問題と課題の発見、面接能力の改善を行える仕組みを整えた。さらに、面接の様子を録画した動画での復習と、面接の様子を中継し、面接を遠隔観察するサービスも提案し、これらを活用して課題の発見と改善に繋げていく。また、ソーシャルネットワークサービスを活用し、動画、採点結果、面接に関する知識等の情報共有を行える環境も構築した。図2はサービスの全体構成である。サービスを繰り返して使用することで、面接能力を向上させていく。



図2 提案するサービスの全体構成

3.2. 課題発見と改善を促す支援

課題発見と改善を促すサービスとして、改善サイクルを応用した改善サイクルシートを提案する。自己評価に加え、他者からの指摘箇所、面接官と観察者の立場から学んだこと、面接の様子を映した動画での復習など、サービス全体を反映させて問題と課題を発見し、改善を図っていく。そして、反復練習を通じて繰り返し改善サイクルを回し、面接能力の向上に繋げていく仕組みである。

“Service of the job interview practice support for student based on the role-playing method: The result of the experiment of improvement degree in interview skills by using SNS and PDCA cycle”

NAOHIRO INOUE[†], DAIKI TAKAHASHI[†]

RYOTA NAKAMURA[†], NORIYUKI KAMIBAYASHI[†]

[†]Tokyo University of Technology

このシートにより、問題と課題の発見、改善するプロセスを強化し、面接能力の身体化を促進できると考える。

改善サイクルを面接練習で用いるケースは存在するが、本サービスのように学生同士の相互学習を通じて繰り返すと同時に、課題発見と改善プロセスの具体的な道筋を立てて改善サイクルを使用させる面接練習用の学習シートは無い。

3.3. プロトタイプ

面接の様子を撮影するために、WEB カメラやパソコンなど学生が扱い易い機材を使用し、Ustream を用いて録画する(図 3 参照)。映像は、受験者の身体的表現や受け答えだけでなく、面接官の様子も観察するために 2 画面で撮影する。復習時に指摘箇所の確認を行えるよう、フィードバックの様子も収録する。

面接官が採点する際には Google ドキュメントのフォーム機能で作成した採点ツールを使用し、タブレット端末で操作を行うようにした。採点データは練習を行う学生のグループ内で共有され、復習時に活用される。

動画保存と復習、他者との情報共有をするための手段として、機能が充実し外部サービスとの連携が容易な Facebook を用いている。使用するツールの一覧は以下のとおりである。

- 使用するツール
 - ・ タブレット端末と Google ドキュメントでの採点 (採点結果の電子データ保存)
 - ・ Facebook での情報共有
 - ・ Ustream での面接練習の中継と録画



図 3 面接の様子を撮影するツール

4. 試用実験および結果

4.1. 実験概要と方法

サービスの利用者が面接における自らの課題を発見し、改善プロセスがなされることを検証するために効果検証とアンケート調査を実施した。

就職活動を控える大学 3 年生 14 人を対象とし、本サービスを用いた練習および実験を、3 人から 4 人組みのグループを 4 つ作り、各グループで 3 回行った。図 4 は学生が Facebook を使用している様子である。

面接練習時に使用する採点内容は、受験者の回答を採点する「回答に関する評価」と、学生の身体的表現を採点する「動作と印象に関する評価」の 2 つに分かれている。各評価の点数推移を、初回と 3 回目と比較し、3 回目における点数の上昇具合を調査した。そのうち、企業の人材要件や評価基準に依存しない、動作と印象に関する評価を重点的に分析した。

面接官が質問する内容は、2 回目までと 3 回目で異なる。これは、質問が変更されても動作と印象に関する評価に影響が出ないことを確認するためである。



図 4 Facebook での復習等の様子

4.2 実験結果と効果検証

3 回目の練習における点数を初回と比較し 3 回目の点数が維持、上昇した学生の人数を「動作と印象に関する評価」の他者評価と自己評価の 2 パターンで分析した。結果、点数の推移パターンは学生やグループごとに差異があったものの、他者評価の場合は 14 人中 9 人、自己評価では 9 人が維持・上昇していた。動作と印象に関する評価の他者評価が維持・上昇した学生の平均上昇値は 60 点満点で 4.3 点、自己評価の場合は 4.5 点であった。一方、他者評価の平均下降値は -6.7 点、自己評価の場合は -4.8 点であった。

結果が下降していた学生が見られたが、他者評価が下がった学生のうち 4 人は同じグループに所属していた。これは、グループ内の採点レベルが初回時と比べて上昇し、採点が厳しくなったことが要因であると推察される。

アンケートでは、「自分自身の弱点が練習を通じて改善した」と回答した学生が、有効回答人数 12 人のうち 10 人が「やや思う」と答えた。また、「改善サイクルシートを用いることで改善すべきポイントを見つけられたか」という問いには、6 人が「出来た」、4 人が「やや出来た」、2 人が「どちらでもない」と回答した。さらに、動画での復習については、客観的視点で復習や反省点の確認が出来たという理由から、12 人全員が「使用して良かった」あるいは「やや良かった」と回答し、うち 9 人が有効に動画を活用できたと回答した。

以上の結果より、サービスが動作と印象に関する面接能力を、学生が認識した形で向上させることが可能であると実証できた。そして、課題を発見して改善するプロセスも形成されていたことも示唆される。

5. おわりに

本研究で提案した新たな面接練習支援サービスは、従来サービスと比べて、課題発見と改善のプロセスが強化されたものとする。詳細な実験データをさらに収集し、サービスの向上を図っていきたい。サービスの課題としては、学生の採点レベルに差異があったことである。そこで、今後の展望として、採点項目の簡素化と、採点基準を統一する方法の確立を考えている。また、動画による練習に一定の効果があることが分かったため、動画復習支援を拡充したい。

参考文献

- 1) 辻太一郎：「面接官の本音 2009」、日経 BP 社、(2007)