

## 第8章 キャリアコンサルティングに関する自由記述

### 1. キャリアコンサルティングに関する感想

本調査では、キャリアコンサルティング経験がある者に対して、キャリアコンサルティングに関する全般的な印象や感想について自由記述を求めた。本調査の質問紙による回答の量的な分析では十分に把握できない情報や知見について、質的な観点から検討を行い、新たな視点や知見を得たいと考えたためである。

具体的には、キャリアコンサルティング経験者に対して、「あなたがキャリアコンサルティングを受けた時のことについて、上でおたずねした以外に、覚えていること、感じたこと、役立ったことなどを、以下にお書きください」と教示し、(1) 覚えていること、(2) 相談して感じたこと、(3) 役立ったことを、それぞれ必ず記入してもらった。

ただし、これら異なる3つの角度からキャリアコンサルティングに対する感想を記述してもらったが、その記述内容を集約・整理した結果、3つの設問に対する記述内容はほぼ類似のものであった。そのため、自由記述内容を整理して何らかのグループ・カテゴリーにまとめた結果も、ほぼ類似のものであった。このことから、本章では、類似しているが少しずつ異なる3つ設問に対する自由記述内容が互いに交錯し、重なる点にこそ、キャリアコンサルティングの本質が示されているものと考え、この3つの設問に対する自由記述で共通する点に着目し、以下にその記述内容を示し、分析・考察を行うこととする。

### 2. 心理的支援

「覚えていること」「相談して感じたこと」「役立ったこと」の3つの質問に対する自由記述で共通してみられた内容で、多くの回答者に記述された内容として「親身になってくれた」「話を聞いてもらえた」という内容のものがある。

親身に話を聞いてくれた。(23 歳男性)
親身に相談に乗ってくれた(56 歳男性)
親身に考えてくれたこと(39 歳男性)
親身になって話を聞いてもらえて、嬉しかった。(29 歳女性)
親身になって対応してくれた(26 歳男性)
親身になってもらえたので助かりました(28 歳女性)
親身になってくれる(26 歳男性)
とても親身になってくれた。(46 歳男性)
想像していたより親身になってくれた(56 歳男性)
丁寧に対応してもらった(31 歳男性)
丁寧な対応(53 歳女性)
丁寧だった(44 歳女性)
丁寧・懇意になって話を聞いてくれた(46 歳男性)

親身な対応、丁寧・真摯な対応によって、心理的・精神的な負担が緩和されることも記述された。例えば、「親身になってくれている。「また悩んだら、気軽に相談してください」と言われて、少し気

持ちが軽くなった。(37 歳女性)」のように、「気持ちが楽になった」「安心した」「すっきりした」という面も比較的多く記述された。

気分が比較的楽になったこと。(56 歳男性)  
 気持ちが楽になった(41 歳女性)  
 気が楽になった(24 歳男性)  
 楽になった(33 歳男性)  
 誰かに話すと気が楽になった(31 歳男性)  
 無理せずにゆっくりといこうと言われたので楽になれた(33 歳男性)  
 安心できた(39 歳男性)  
 安心した(31 歳男性)  
 すごく親切で安心したのを覚えています。(30 歳女性)  
 すっきりした(24 歳女性)  
 スッキリした(59 歳女性)

これは、たんに話をするだけで「気持ちが楽になる」「すっきりする」「気持ちが軽くなる」という内容とあわせて記述されていた。

問題の解決ができる、できない関係なく、聞いてもらうだけですっきりする(28 歳男性)  
 得ることが無かったとしても、気持ちを話すこと自体で、少しは気持ちが楽になれる。前向きになれる。(45 歳男性)  
 誰にも言えなかったので心が解放されました。(57 歳女性)  
 誰かに聞いてもらえ、不満や不安を外に出すということで心が軽くなった。(29 歳女性)

関連する比較的長い自由記述を参照すると、相談に訪れるほどの問題を抱えている場合、基本的には不安であり、精神面でも不安定であることが多い。そのため、キャリアコンサルタントその他の第三者が介在することによって、不安が低減・軽減されることがうかがえる。

異なる職種への転職だったが、適性があることがわかり、また同様の転職で実績があることがわかって安心した。(40 歳女性)  
 上司からの嫌がらせてうつ病が悪化。転職したいがまた同じ目に合わないか怖い。専門性を褒めてくれて安心した。次への転職へ向けて背中を押してくれた。面接の時の不安を解決してくれた(24 歳女性)  
 会社の上司との関係が悪い事を相談したが、どこまで事態を公平にカウンセラーに伝えられているかが不安になった。こんなつまらない自分のために話を聞いてくれる人が居るんだな、と安心した。転職のためのふんぎりがついた(29 歳女性)

こうした心理面での支援によって下支えされて、具体的な問題解決への進むことが可能となる。例えば、それが「前向きになった」「自信がついた」「モチベーションアップ」という記述として現れる。

物事を前向きに考えられること(39 歳女性)  
 前向きになれた(42 歳男性)  
 前向きな考え(32 歳男性)  
 前を向けた(24 歳男性)  
 職を変えることに前向きになった(55 歳男性)  
 仕事に前向きになることができたこと。(56 歳男性)  
 様々なアドバイスを頂き、自分に自信が持てた。(25 歳女性)  
 自信がついた(33 歳男性)  
 モチベーションの向上(28 歳男性)  
 モチベーションアップ(33 歳女性)

結果的に、全般的に相談そのものを「良かった」「ためになった」「参考になった」とする記述がみられる。

利用してよかったと思った。(23 歳女性)  
 相談はいいことだと思った(24 歳男性)  
 相談してよかった(22 歳女性)  
 ためになった。相場が分かった(49 歳男性)  
 為になった(44 歳男性)  
 職務経歴書を一緒になって添削。とてもためになった(41 歳男性)  
 的確なアドバイス。ためになった。(40 歳男性)  
 もっと早く相談すれば良かった。(53 歳男性)  
 もっと早く相談すればよかった(50 歳女性)  
 参考にはなる(56 歳男性)  
 参考になった(29 歳男性)

### 3. 自己理解支援

自己理解支援として集約した記述では、まず、いわゆる「自己分析」「キャリアの棚卸し」によって、「自分の向き不向き」「自分の個性・特性」について理解が進んだとする記述がある。

自己分析(23 歳男性)  
 自己分析が出来た(45 歳男性)  
 自分の適性について分析した。(27 歳女性)  
 自分自身のキャリアの棚卸ができたこと(58 歳男性)  
 これまでの職務経験の棚卸をしたこと(39 歳男性)  
 キャリアの棚卸になった(39 歳男性)  
 自分がなにに向いているのか、やりたいのか(27 歳女性)  
 自分のできることが明確になった(50 歳女性)  
 自分を見つめなおすことができた(38 歳男性)  
 自分の特性を引き出してくださった(23 歳女性)  
 自分の市場価値が客観的にわかった(36 歳女性)  
 自分の強みがわかった(36 歳女性)  
 自身のキャリアを見直す良い機会になった(38 歳男性)

この自己理解を通じて「自らの個性を知り、欠点も含め、仕事に活かす方法を考えなくなった。(23 歳女性)」「日々仕事に追われていたり、生活面でのストレスがあったりして、少し余裕がなかったので、自分の価値観を見つけ出すことが出来た。(29 歳女性)」といった感覚が得られる。

こうした自己理解が進む理由として、「相談する中で自分のやりたい仕事について整理することができた(38 歳男性)」とあるとおり、キャリアコンサルタント・キャリアカウンセラーと話をすることで自身の考え方等が整理されることが大きい。

自分の思いが整理された(30 歳女性)  
 自分で話しながら、さらに混乱が整理されていった。(56 歳女性)  
 ごちゃごちゃの頭が整理された(32 歳女性)  
 とても気持ちが楽になり、キャリアプランの整理ができた(37 歳男性)  
 相談することで自分の課題が整理できた(42 歳男性)  
 頭の中で絡まったものが一つ一つ整理できる(28 歳男性)

頭の整理が出来た。(30 歳男性)  
 少し気持ちの整理ができた。(50 歳女性)  
 その時の仕事に限界を感じていたので、相談する事で整理出来た。(35 歳男性)

また、考え方が整理されたのみならず、「視野が広がった」という記述もみられた。

考え方の幅が広がった。(22 歳男性)  
 視野が広がった(55 歳男性)  
 視野が広がった(41 歳女性)  
 自分の視野が狭い事(35 歳男性)  
 自分の知識の幅が大きく広がった。(48 歳男性)  
 相談することで、色々な選択肢や考え方が広がった。(48 歳女性)

こうした思いを抱く背景として、やはり、転職・就職その他のキャリアに関する問題は、生涯に数多く生じるものではないため誰にとっても常に新奇な面を含むこと、さらに加えて、思い悩んだ状態にあってはよりいっそう視野が狭まるためと考えられる。

自分は世の中のことをなにもかも知らなかったんだと思った。(43 歳女性)  
 自分の職場にいただけでは考えが偏りがちだったということ。(26 歳女性)  
 悩みは閉鎖的や内向きになり、モノの見方や視野が狭まるので、一旦リセットして考えるきっかけとなった。(34 歳男性)  
 職種にたいしての視野が狭かったと思った。広い視野で道は沢山あることが実感できた(24 歳女性)

こうして、考え方が整理される、視野が広がるという感触が得られるのは、「自分一人で悩んでいるよりもプロに相談した方が背中を押してもらえし、自分の考えや普段感じていることを改めて言葉にすることで気持ちの整理もできる。(32 歳女性)」のように、客観的な視点から接する第三者と話をすることからであるという記述も多くみられた。

第三者目線は大事だと思った(29 歳男性)  
 第三者の意見はやはり大切であると実感した(51 歳男性)  
 客観的に自分を見れた(24 歳男性)  
 客観的に自分の価値を確認できた(45 歳男性)  
 改めて他人の意見を含めて考えることができた(34 歳男性)  
 客観的な意見が聞けた(29 歳女性)  
 客観視してもらうのは大事だと思った。(37 歳女性)  
 他人の視点からのアドバイスがもらえて良かった(27 歳男性)  
 他者と話すことで自身をより客観的に見られた。(39 歳男性)  
 第三者的な意見が、新たな方向性への気づきになった(53 歳男性)

第三者が介在することによって、自分では気が付かないことに気づけたという意識が生じる。

転職をメインにコンサルティングをしてもらったが、アピールの仕方や、今後のキャリアを一緒に考えて頂いたり、多岐に渡って相談して頂いた。自分一人では気づかないところに気づけた(30 歳男性)  
 自分が考えているよりも深い所の事を知ることかできた。(28 歳男性)  
 自分では気づかなかったことがはっきりしてきた。(40 歳男性)  
 自分では気づかない長所を見てもらえる(26 歳男性)  
 自分だけでは知りえない事を教えてもらった(39 歳男性)  
 身近な人以外のお話を聞くのは非常にいい意見を取り入れられた。(28 歳男性)

その結果、「自信が持てる」という気持ちが生じることも書かれた。

自信が持てる(28歳女性)  
 自信がついた(48歳男性)  
 自分のキャリアに自信が持てた。(47歳女性)  
 相談したことで、就職活動に対する、自信がついた(26歳男性)  
 様々なアドバイスを頂き、自分に自信が持てた。(25歳女性)  
 50代になっての再就職は予想以上に厳しい現実があり、それを乗り越えるための自信を持たせてくれたこと(58歳男性)  
 今まで培ってきたスキルはとても大切だということ。もっと自分に自信を持っても良いという事(51歳女性)

こうして、「私の性格を客観的に分析してくれたこと。しがらみのない第三者に話すことが気分転換になり就職活動の意欲がわいた(24歳女性)」のように、新たな行動へ向けた意欲へとつながることがうかがえる。

#### 4. 仕事理解支援

心理的支援、自己理解支援といった個人の内面に対する支援のみならず、より具体的・現実的な仕事理解・職業理解といった情報提供の面についても記述がみられた。

まずは業界・業種全体に関する情報提供がある。

たくさんの業種を知れた。(25歳女性)  
 他の業界を教えてもらった(29歳男性)  
 色々な業界の話しが聞けたのはよかった。(48歳男性)  
 業界の新しい情報を得る事ができた。(48歳男性)  
 自分が何をしたいのかをよく聞かれ、様々な業種を教えていただきました。(23歳女性)  
 業界の展望を話してくれた(32歳男性)  
 転職先の業界の不安や疑問について解決した(29歳男性)  
 他業種を見られたこと。(51歳女性)

自らの転職・就職に関連する業種・仕事内容、求人状況、賃金相場、転職先の労働条件に関する情報提供もある。

転職市場の動向、要求人材など(50歳男性)  
 比較的求人は多い(43歳男性)  
 市場状況がわかった(39歳男性)  
 世の中には仕事が無い(29歳男性)  
 世の中には様々な企業があるということ(32歳男性)  
 いろいろな職がある。(35歳男性)  
 給料の相場(47歳女性)  
 年収相場(34歳男性)  
 相場が分かった(49歳男性)  
 転職活動の市場などを教えてもらった(28歳女性)  
 いろいろな企業の労働条件が参考になった(56歳男性)  
 自分が思うような就職先はないということが分かった(53歳男性)  
 定年後の労働条件(58歳男性)  
 転職先の情報を知ることが出来た(57歳男性)  
 転職検討先の会社を細かく教えてくれた(40歳女性)

なお、具体的な情報提供については、履歴書の書き方、職務経歴書の書き方、面接の受け方などの支援が役立ったとする記述が比較的、多く見られた。

履歴書、職務経歴書の書き方、面接のポイントや練習できたこと(33 歳男性)  
 履歴書の書き方ポイント(59 歳男性)  
 履歴書や職務経歴書の細かい部分の書き方が分かってよかった。(28 歳女性)  
 職務経歴書の書き方の指導(37 歳男性)  
 履歴書やエントリーシートの内容が磨かれた(24 歳男性)  
 エントリーシートの添削(24 歳女性)  
 模擬面接(44 歳女性)  
 面接の練習を何回もして下さったこと(24 歳女性)  
 面接での話し方のコツを教えてもらった。(22 歳男性)  
 会社に対してどう自分をアピールするか。(38 歳女性)  
 就職活動の面接の練習ができて、本番はリラックスできた(23 歳女性)

学生時代の就職活動、社会人になってからの転職活動のいずれの場合も、生涯のうちに数多く経験するものではないため、例えば、「初めての転職であったので、転職にあたっての初歩的な事項も教えていただき、非常に役立ちました。(40 歳男性)」の記述にあるとおり、基本的に、一般に考えられている以上に知識が不足している場合が多い。履歴書、職務経歴書、面接の受け方などは、基礎的・基本的な知識でありながら改めて考えた場合、よく知らないことも多く、これらの点について教わり、情報提供を受けることは、就職・転職を考える者にとって「役立った」という印象を与えるものであったことがうかがえる。

したがって、「役立ったこと」の自由記述では、より一般的に情報提供全般が「役立った」という記述も多くみられた。

情報(24 歳女性)  
 情報提供(35 歳男性)  
 情報をもらえる。(32 歳女性)  
 知りたい情報がきちんと得られた(58 歳女性)  
 調べてもわからない事を知れた(39 歳男性)

## 5. 行動支援

今回の調査における自由記述では、より具体的な行動の支援に対する記述も多く見られた。一定の方向性を示した、「目標を設定できた」「ライフプランを組むことができた」など、行動に向けた一定の指針が得られたことも、よく記述された。

目標を見つけることができた(27 歳男性)  
 目的にたいして、良い道しるべになった(31 歳男性)  
 目指すべき職種を決定することが出来た(26 歳男性)  
 方向性に気づいた(31 歳男性)  
 生活の目標がはっきりして生きがいを見つけた(55 歳女性)  
 就職活動の方向性がはっきりした。(22 歳男性)  
 自分がしたいことがはっきりした(23 歳男性)  
 一番重視していることがはっきりとした(32 歳男性)  
 今後やりたいこととやりたくないことが明確になった(26 歳男性)

その後の方向性が見えた。(33 歳男性)  
 その後の方向性がみえた(49 歳男性)  
 キャリアプラン(36 歳男性)  
 今後のキャリアプラン。(42 歳男性)  
 独立しようと決められた。(42 歳男性)  
 人生の道筋が定まりました(39 歳男性)  
 別の道に進む事を諦めた(49 歳男性)  
 将来のキャリア形成に向けて英語を努力する方向に向かうことができ、TOEIC で 870 のスコアをとることが出来た(39 歳男性)  
 レールに乗った、ライフプランを考えることが出来た。(23 歳男性)

その他、様々な助言、アドバイスなどが役立ったという自由記述もみられた。

適切な助言をいただきました。(46 歳男性)  
 助言をもらった(24 歳女性)  
 適切なアドバイスをもらった。(23 歳男性)  
 1つの可能性だけでなく、あらゆる方面からアドバイスしてくれるので役に立った。(29 歳女性)  
 自身の経験則に基づくアドバイスが役立った(36 歳男性)  
 どのような転職先を選ぶかのアドバイス(30 歳女性)  
 ストレスを溜めないためのアドバイスをもらった(32 歳男性)  
 的確な意見を聞いた(28 歳男性)  
 自分の身分に応じた最も適切な解決方法を提示してもらえた(27 歳女性)  
 いくつかのプランを提示してもらえた事です。(29 歳男性)  
 次に進む道を示してもらった(27 歳男性)

こうした就職活動・転職活動に関わる具体的な支援や情報提供を通じた結果として「就職できた」「転職できた」という記述が、「役立ったこと」の自由記述では多くみられた。

就職先が見つかった(30 歳男性)  
 実際に就職できた(26 歳男性)  
 希望の就職先に進むことができ、いまは充実した日々を送れている(23 歳女性)  
 今の職に就けた(26 歳女性)  
 転職先が早く見つかった。(49 歳男性)  
 転職活動がスムーズにいった(42 歳男性)  
 自分では探さないであろう転職先などを紹介してもらった(35 歳男性)  
 希望していた給与で転職できたこと(38 歳男性)  
 転職が希望通りに決まった。(46 歳男性)  
 転職に成功したこと。(53 歳男性)  
 転職できた(47 歳女性)  
 転職が希望通りに決まった。(46 歳男性)  
 良い転職ができた。(38 歳男性)  
 相談したコンサルタントが業界の事を熟知していたため適切な転職先を紹介してもらえた。(50 歳男性)  
 当時の職場環境が良くなかったのですが、当時の職場にいても環境改善は望めないなので、転職活動を薦めてくださいました。その後転職をし、結果として今は良い職場環境で仕事をしております。コンサルティングご担当の方には感謝しております。(52 歳女性)

## 6. キャリアコンサルティングに関するその他の自由記述

### (1) 職場内の問題に関するエピソード

他章でも示されているとおり、本調査では、企業外で転職について相談した経験のある回答者が多かったが、一方で、企業内のキャリアコンサルティングの経験をした回答者も一定数含まれていた。そのため、職場内のエピソードを記述した回答者もいた。以下に記述例をいくつか示す。

自分だけに責任が集中していたので平等に分担しなかった。業務の担当を一年周期で変える上司だったのでどんな力でもよいので上司に考え直してほしい事を相談した。→予想外におおごとになってしまい最初は焦った。自分が不利な立場になるんじゃないかの心配があった。→自分の訴えが真っ当に取上げられて改善が見られたので満足(51歳女性)

昇格するのに賃金が上がらないなぜか。→相談をした人がその上に相談し、さらに大きく広がって最終的には賃金がアップ出来てよかった。黙っていないで相談してみよかったです。(46歳女性)

自分が想定できていなかった対応の仕方など参考になった→特別な事ではない。他部署でも良くあることだった(39歳男性)

出向の支店長問題→支店長が変わった(59歳女性)

人が増えすぎて手持ち無沙汰になる→相談したら改善された(23歳女性)

上司の機嫌を悪くさせてしまったのでどうしようかと相談しました。→上司の機嫌が悪くなるのは自分ばかりが原因ではないと言う事が分かりました。だから、上司の機嫌を気にしすぎることはないと思うようになりました。(24歳男性)

上述のとおり、大まかに言って、職場で困ったことが起きて、その解決のために相談し、上首尾に解決したというエピソードが中心となっている。特に、どの記述例においても、客観的には職場の些細な揉め事や問題が中心であるが、それ故、職場全体の取り組みとしては軽視されやすく、気づかれにくい。しかし、揉め事や問題の渦中に巻き込まれている本人にとっては重大問題であり、この組織全体の問題意識と組織に属する個人の問題意識のギャップや間隙を埋めるものとして、キャリアコンサルティングやキャリアカウンセリングのような個別相談は位置しているものと考えることができる。

したがって、実際には、うまくいったというエピソードばかりではなく、「結果、個人のブラック企業はなくなる個人経営はワンマンです。法を犯しているのに注意できない(38歳女性)」のように何ら問題の改善に至らなかったと推測される記述もある。特に何例か記述が寄せられたのは、表面上、小さく見える本人の身の回りの問題が解決されず、結果的に転職に至ってしまったエピソードである。

体調不良→職場環境の大切さ→前の職場をやめる決心がついた(34歳男性)

どんどん資格を取得しているのにも関わらず、賃金に反映されないこと→結局は会社の規定次第ということ→転職するしかない(33歳男性)

自分の悩みについて、同じ温度で感じてもらうのは難しいのだと思い知った→頑張ろうとか期待してふとか、

一見耳障りの良い言葉を連発されても、構造的な問題は解決しない。担当のがんばりに頼るような部署では、どこまでいっても変わらないと感じた→思い切って転職する踏ん切りがついた(49歳女性)

以前の職場環境のこと。特に賃金体型や就業時間のこと。→以前の職場の仕事の拘束時間が異常だったこと。→職場をかえることについて。(37歳女性)

賃金が不当に低いのに改善しなかった。→サービス残業が多いのに何もしてくれなかった。(23歳男性)

結局のところ、ここで示した職場内部のエピソードと転職の相談とは表裏一体のものとしてあることが示される。本調査では、基本的に、企業外での転職の相談の経験がある回答者が多かったが、その転職に至る前段階でかなり多くの回答者がここで示した職場内の問題に関するエピソードを経験したことが推測される。

## (2) 職場内の人間関係について

なお、職場内部の問題として、まとまった記述がみられたのは、職場内の人間関係についてであったので、ここで別項を立てて示す。

人間関係の改善(32歳女性)

人間関係が少し良くなった(43歳男性)

人間関係が構築された(48歳男性)

上司について相談した。あまり気にしないようにとアドバイスされた(38歳男性)

円滑な人間関係を外からの指摘でとてもスムーズに変化させられた(50歳女性)

社内外のトラブルにおける交渉の基礎を学べた(28歳男性)

職場での人間関係について、自分の相手の距離感や話し方などの練習をしてもらったこと(21歳女性)

職場でのパワハラなど自分一人の力ではどうしようもできないことでなやんでいたもので、職業相談もかねてカウンセリングを受けた。→自分ではもやもやと具体性のない状態だったことが、カウンセリングを受けたことによって解決の兆しが見えたこと。(28歳女性)

人間関係の問題も、職場全体であまり重視されないが本人にとっては重大問題となるという点で、典型的に個別の相談支援が有効に機能しやすい。特にハラスメント関係の問題を伴っていることが多く、そもそもハラスメントの原因は職場全体の大きな構造的な問題というよりは(本質的にはそうであったとしても)、むしろ個別の人間関係が直接の原因となることが多く、問題の性質自体が個別の対応が求められやすい。

しかし、一方で、それゆえに職場内で適切に問題が解決されない場合には、「上司、先輩のハラスメントに関する相談をした。→「重要案件」と人事総務部の人間には言われたが、実際には当該人物には何も注意はなく、言っても意味がないと感じた。(28歳女性)」のようにクライアントにとって大きな無力感につながりやすい。

結果的に、やはり職場内の人間関係も本人にとっては大きな問題であり、最終的に転職に結びつく場合があることも推察される。「上司からの嫌がらせて、うつ病が悪化。転職したいが、また同じ目に合わないか怖い→専門性を褒めてくれて安心した。→次への転職へ向けて背中を押してくれた。面接の時の不安を解決してくれた(24歳女性)」。

### (3) ネガティブな感想

実は、本章で分析した自由記述結果からは今後のキャリアコンサルティングを考える上での課題も多くみられた。過去に経験した相談に関するネガティブな自由記述も一定の厚みをもってなされたからである。

例えば、本調査ではインターネット上で行うモニター調査であったため、自由記述欄には何か書き込まなければ次に進めない仕組みとなっていた。そのため、自由記述欄の約半数近くは「特になし」「ない」「覚えてない」などの回答で占めた。なぜそのような回答になるのかを説明している自由記述もあったので、以下に抜粋する。

特に役立ったことはない。転職サイトのエージェントは使い物にならないと感じた。(24 歳男性)  
 なし。相談しない方が良いと思った(27 歳男性)  
 相談しても無駄なことがわかった(48 歳男性)  
 相談員が何をしてくれる訳ではないので、役には立たないと思う。(43 歳男性)  
 今後、このようなサービスは受けないほうが良いと理解した(46 歳男性)  
 これからは、こういうサービスは利用しない(50 歳男性)

基本的にこうした内容の自由記述は、自由記述欄に対する回答をみる限りでは男性が多い。キャリアコンサルティング、キャリアカウンセリング、職業相談が基本的にクライアントの話聞くものである以上、より具体的な問題解決や有益な示唆を求めるタイプのクライアントにとっては十分な支援ではなかったと受け止められる可能性があることが推察される。例えば次のような記述も散見された。

コンサルティングをする側でありながら受け身過ぎ。(29 歳男性)  
 コンサルタントとして明確な答えを出す姿勢があったと思う(32 歳男性)  
 こちらの希望に対して、明確なアドバイスもなかった。(44 歳女性)

したがって、より端的には「私が一方的な話をしただけで何にもならなかった(54 歳男性)」の記述がここでの最も象徴的な記述内容となる。

また、さらに進んで積極的にキャリアコンサルティングに対するネガティブな感想を書き綴った自由記述もみられた。そのうち、比較的、多くみられたのは、カウンセラーが型どおりの対応をし、おざなりであるというものである。

担当者は表面的な話しか分からないようなのに、適当に相槌を打っている(49 歳女性)  
 マニュアル通りにやられるのが伝わるとこちらも虚しくなってしまう。共感して聞くという姿勢がまずないとよくないと思った。(23 歳女性)  
 事務的な対応だった。私個人の就職に真剣には取り組んでくれなかった。(25 歳女性)  
 一般論に過ぎない(47 歳女性)  
 一般的な回答だった(32 歳男性)  
 みんな表面的なことばかり、できないことばかりアドバイスする(45 歳女性)  
 やや事務的な対応だった。(44 歳男性)  
 通り一遍の説明(55 歳男性)  
 相談というより相手も仕事なので、親身ぶっていてもどこか信用出来ない(36 歳女性)

したがって、「他人事であり、親身になってくれない」という印象にもつながる。

丁寧だけど親身ではない。(27 歳女性)  
 他人事のように親身になっていない(46 歳男性)  
 他人事なのでしょう、一般的な事しか聞けなかった(48 歳男性)  
 相談者にとっては結局は他人事であると感じた(47 歳男性)  
 相談して、親身になって考えてくれる人もいれば、素っ気ない態度の人もいたので、相談する気にならないときもあった。(24 歳女性)  
 相談者の立場で話をしてくれない(48 歳男性)  
 相談というより相手も仕事なので、親身ぶっていてもどこか信用出来ない(36 歳女性)

また、別の角度から寄せられた自由記述としては、相談担当者が特定の転職先に誘導しているように感じるというものがある。回答者の自由記述のみから現実にもどのような相談支援が行われたのかについて多くを語ることはできず、また多方面からの検証が求められるが、一方で、実際はどうあれクライアントに以下のように感じられる対応があったことは、少なくともクライアントにとっては事実であり、一定程度、重く見る必要はある。

紹介会社側の都合で会社を進めている雰囲気があり、あまりこちら側の要望などを反映しているようには思えなかった(32 歳男性)  
 エージェントが売りたい仕事に誘導してくる(33 歳男性)  
 カウンセラーは自分の営業成績しか気にしていない(36 歳女性)  
 コンサルのノルマをクリアするためだけに、指示をしている印象が強い(47 歳男性)  
 民間営利企業の転職エージェントはクライアント企業への転職をぐいぐい押してきて、押しつけがましいと感じた(24 歳男性)  
 就職がきまれば、彼らはお金がもらえるようで、お金目的で仕事をしている人たちと感じた(46 歳男性)  
 成績の為に利用者の意向を蔑ろにしているような感じがある(29 歳男性)

ここでは根深い問題が見え隠れもしており、例えば、紹介会社側あるいは転職エージェント側がクライアント企業への転職を押し出すことは問題なのか、カウンセラーが自分の営業成績を気にするのは否定されるべきことなのかといった本質的・根本的な議論にまで拡大した場合、これをはっきりと否定することは難しい。クライアントのことを第一に考え、親身になって対応すべきなのは当然としても、紹介会社側・転職エージェント側に自らの利害関係を度外視せよとの主張は成り立ちにくい。

しかし、そうした様々な背景を勘案したとしても、キャリアカウンセラーあるいはキャリアコンサルタントを名乗る以上は、たとえ営利企業に所属していてもクライアント十分に配慮した職業倫理が求められるのは当然である。営利企業で相談に乗るキャリアカウンセラーおよびキャリアコンサルタントに一定の意図や事情があるとしても、クライアントの利益を第一に考える配慮は均しくなされるべきであり、そのためのより専門的で高度なカウンセリングスキルの習得が必須となることを指摘しうる。

したがって、この論点は、カウンセラーのスキルや質の問題に収斂していくこととなる。例えば、この点についてはカウンセラーのスキルや質にばらつきがあることが指摘された。

コンサルタント質のばらつき。(55 歳男性)  
 コンサルタントのスキルによって対応がことなる。(35 歳男性)  
 担当者によって転職先に当たりはずれがある。(51 歳女性)

人による差が激しい。(51 歳男性)

人による。一般的に転職会社大手は、転職することをメインで勧めてくる。勤め先留保を薦める転職会社は少ない。(41 歳男性)

相談相手を選ぶべき(39 歳男性)

カウンセラーの方によって方向性が全く違う事。親身になって、こちらの事を理解してくれようとしている方もいれば、希望と全く違う業種、職種を提案してくる方もいる。利益しか考えてない方もいると思った。(29 歳男性)

こうした点は、欧州のキャリアガイダンス論でも早くから意識されており、そのため、2010年前後にEUの下部機関であるCEDEFOP(2009)、欧州キャリアガイダンス論の研究者達によるKraatz, S., & Ertelt, B.-J.(eds.) (2011)、イギリス教育省によるCareers Profession Task Force(2010)など、各方面で相次いでキャリアガイダンス・キャリアカウンセリングの提供者の専門性およびその向上に関するテキストが発行された。いずれも問題意識は同じであり、キャリア支援を提供する人材の質を維持すべく専門性を向上させ、そのことによってキャリア支援全体の質保証を目指すものである。そして、こうした議論の背景には、大まかに言って、上に記述されているようなカウンセラーあるいは支援者の質のばらつきの問題がある。

実際、今回の調査回答者は自由記述において、一律にキャリアコンサルタントおよびキャリアカウンセラーの質が低いと述べているのではなく、ばらつきが大きいことを記述している。したがって、質の高いカウンセラーに巡り合った際には、以下のように、カウンセラーの専門性を極めて高く評価することも多くみられた。

専門的な人に相談しているということで客観的な目で見てもらえているという安心感があった(44 歳男性)

専門性が高く、的確なアドバイスが参考になった。(49 歳男性)

専門家は凄いと感じた。(33 歳男性)

専門家は事情に詳しい(56 歳男性)

専門家なので、様々な角度からの考え方やアドバイスを受けることができる(35 歳女性)

人事・人材開発のプロの目はやはり違うということ。とても有益だった。(58 歳女性)

プロによる客観的な分析と助言はとても的を得ており流石だと感じた。(36 歳男性)

コンサルティングのプロの指導により、例をあげての説明がわかりやすかった(48 歳男性)

プロの力を借りないと転職は難しいと感じた(35 歳男性)

結局、ここで指摘されていることとは、キャリアコンサルタントおよびキャリアカウンセラーの専門家としてのスキルはクライアントにとって最も信頼すべき重要な要素であり、この専門家としてのスキルや情報に対して強い期待があるということである。それが裏切られれば、キャリアコンサルティング全体に対する厳しい批判につながる。そして、その背後にはクライアントにとって切迫した状況で本当に助けてもらいたかったにもかかわらず、何ら有益な支援が得られなかったことによる深い失望感が伴っているのだと言えよう。したがって、逆に、その専門性の高さが感じられればキャリアコンサルティングは極めて有効な支援としてクライアントに受け取られるのだと言える。当然のことながらキャリアコンサルタントはキャリアや職業に関する相談支援の専門職であり、まず何よりもその専門性の高さにこそ、キャリアコンサルティングの効果をもたらす根源があるのだと整理しておくことができるであろう。

本節で取り上げたキャリアコンサルティングに対するネガティブな感想については、今後、さらに慎重に検討を行い、今後のキャリアコンサルティング施策に活かしていく必要があるものと思われる。

## 7. 本章の結果のまとめ

### (1) 自由記述からみたキャリアコンサルティングプロセス

ここまでの本章の結果から、キャリアコンサルティングに関する自由記述内容は、図表8-1のとおり、「心理的支援」「自己理解支援」「仕事理解支援」「行動支援」の4つの側面から整理できる。

図表8-1 本章の結果のまとめ

<b>心理的支援</b>
「親身になってくれた」「話を聞いてもらえた」 →気持ちが楽になった、安心した、すっきりした、気持ちが軽くなった。 →前向きになった、自信がついた、モチベーションが高まった →相談が良かった、ためになった、参考になった
<b>自己理解支援</b>
いわゆる「自己分析」「キャリアの棚卸し」 →「自分の向き不向き」「自分の個性・特性」の理解促進 ※キャリアコンサルタントに対して話をすることで整理されるため →「視野が広がる」「自分では気が付かないことに気づく」 ※客観的な視点で接する第三者と話すため →結果的に「自信が持てる」
<b>仕事理解支援</b>
業界・業種全体に対する情報提供 転職先の労働条件に関する情報提供 履歴書の書き方、職務経歴書の書き方、面接の受け方の支援 その他の情報提供全般
<b>行動支援</b>
「目標を設定できた」「ライフプランを組むことができた」 その他の様々な助言、アドバイス →就職できた、転職できた

心理的支援では、「親身になってくれた」「話を聞いてもらえた」という自由記述がベースとなっていた。こうした内容の記述をした回答者は比較的多く、その効果は、①「気持ちが楽になった」「安心した」「すっきりした」「気持ちが軽くなった」のように心理面での負担を減らすことが主であったと考えられる。それによって、②「気持ちは前向きになった」「自信がついた」「モチベーションが高まった」といった形で、前向きに今後のキャリアや職業生活を考える下地が作られる。結果的に、③相談⇨キャリアコンサルティング全体に対して「良かった」「ためになった」「参考になった」という感想を抱き、うまく相談を活かすことができたものと推測される。

自己理解支援では、いわゆる「自己分析」「キャリアの棚卸し」が出発点となる。それによって「自分の向き不向き」「自分の個性・特性」の理解が促進されるが、そうした理解が促進

される主な理由は、キャリアコンサルタントに対して話をしなければならず、その際に考えが整理されるからである。また、キャリアコンサルタントのような第三者が客観的な視点で接するため「視野が広がる」「自分では気が付かないことに気づく」効果もある。結果的に「自信」につながることを示される。

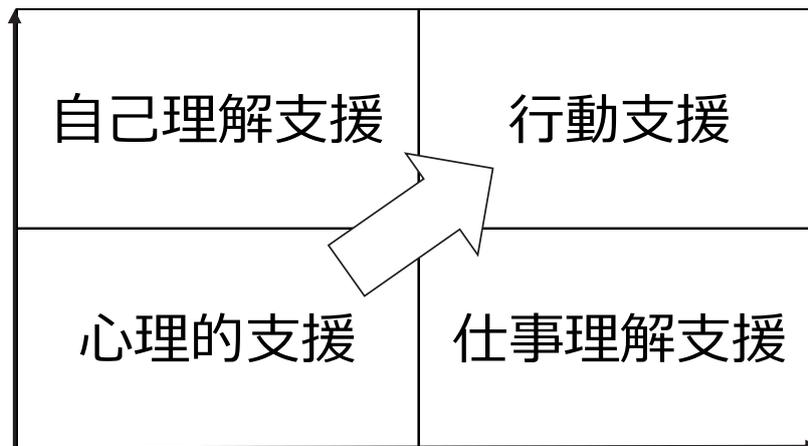
仕事理解支援は、情報提供が中心となる。おもに、①業界・業種全体の情報、②転職先の労働条件に関する情報、③履歴書・職務経歴書の書き方、面接の受け方などの就職活動の方法に関する情報、④その他の情報の提供が行われる。基本的に、キャリアコンサルティングの本質的な部分には、クライアントが知らないこと、気づいていないこと、見落としていることを伝えるという面があり、その意味では、キャリアコンサルティングの中核には情報提供があると言える。ただし、留意すべきは、その的確・適切な情報提供のためにこそ、クライアントが必要とする情報は何かを見極める自己理解支援が必要となり、提供された情報を受け止める前向きな態度を形成するためにこそ心理的支援を要するという点である。仕事理解支援における情報提供が中核になるからこそ、そこに至るプロセスが重要になるということは、ここで強調したいポイントの1つである。

行動支援については、最終的に「就職できた」「転職できた」という実際の結果が重要になる。その前段で「目標を設定できた」「ライフプランを組むことができた」などの現実的な目標設定のほか、より具体的な助言、アドバイスも含めて、最終的に就職なり、転職なりに結びつくことこそ、最大の効果と言える。本章で回答者が行った自由記述を集約した結果でもそれは現れており、こうした行動面に対する支援が最終的にはキャリアコンサルティングの効果であることには留意しておきたい。

なお、キャリアコンサルティングの効果に関する上述の4つの側面は、図表8-2に示した2×2のマトリックスとして理解することができる。このモデルでは、①全体の支援の基盤としての「心理的支援」があり、その他の支援の出発点ともなる支援であること、②この基盤の上に「自己理解支援」「仕事理解支援」を展開すること。その際、どちらの支援に偏っても適切な支援とならず、両面にわたってバランスのとれた支援を提供する必要があること。③バランスのとれた支援を提供することで最終的に「行動支援」へと適切に促されることが重要ポイントとして指摘できる。

なお、産業競争力会議「雇用・人材分科会」中間整理（平成25年12月26日）では、「キャリアコンサルティング技法の開発等を推進すること」も重要な指摘としてなされたが、従来は理論的な観点から技法モデルが提示されることが多かった。本研究では、実際に相談を経験したクライアントの自由記述をもとに整理・集約し、モデルを立てた点に特色がある。

図表8-2 自由記述からみたキャリアコンサルティングのプロセス



## (2) ネガティブな自由記述について

本章で自由記述内容を分析した結果、一定数のネガティブな自由記述がみられた。これらの記述内容の中には、キャリアコンサルティングが受け身すぎて何ら明確なアドバイスが得られなかったというものがあった。これは「コンサルティング」の名称を持ちながらも、現行のキャリアコンサルティングは、実際には傾聴を終身としたカウンセリングの要素が強いためであり、必要に応じてより具体的なアドバイスや示唆を行う必要があるということが示される。

ただし、一方で、なぜキャリアの「コンサルティング」だと言いながら、おおむねキャリアアカウンティングの要素が色濃くあるのかと言えば、上述したとおり、キャリアコンサルティングのプロセスとして「心理的支援」が何よりも基盤となり、その上にクライアントに応じた支援を積み重ねていく必要があるからである。

仮に、そうした心理的支援が十分になされず、どこか相談に乗る担当者が型どおりであり、おざなりであり、親身になっていないと感じられれば、本章でみられたようなネガティブな感想が抱かれることとなる。このより積極的なアドバイスや示唆と、その前段の傾聴のバランスは永く語られきたキャリアコンサルティングの永年の課題でもある。

ただし、逆に言えば、このバランスを、目の前のクライアントのニーズに応じた形で適切に調整し、カスタマイズし、クライアントが求める支援を柔軟に変化させて提供できることが、キャリアコンサルティングを含む個別の相談支援の最大のメリットでもあった。仮に、これが単なる傾聴であったり、あるいは単なる示唆やアドバイスであったりした場合には、やはりキャリアコンサルティングは効果を発揮しない。このマイクロなキャリアコンサルティングのプロセスについては、今後ともさらによりいっそうの検討、議論を継続していくべきなのだと考えよう。

なお、ネガティブな自由記述からは、仮に個別の相談支援を何らかの公的な仕組み、枠組み、制度の中で提供しない場合、どのような個別相談支援になってしまうのかをうかがう手

がかりも示された。それは端的に言って、個別の相談支援を提供する側の意図や都合によって、クライアントのキャリアや進路が制限付けられてしまうような相談であり、自らのキャリアの問題に悩む個人というよりは、人材を欲する組織とそれを仲介する組織に大きな重点がある相談になる。これは人材を扱うビジネスを行う以上、そのビジネスを手がける側が適正に経済合理性を追求しようとするれば、ある程度はやむを得ないことであり、例えば「転職エージェントがクライアント企業への転職を押し」ことそのものを持って、直ちに何らかの問題があるとする事はできない。

しかし、一方で、この論点についてネガティブなニュアンスで記述した回答者も一定数いた以上、その背後には、適切に対応してくれることを願う個人がいることも無視できない。このような場合、人を仲介する側と個人の側に双方にとってメリットとなるような適正な関係性を気づきやすくなるような何らかの施策を講じることによって、こうした産業全体を適正に育成しようとする産業政策的な論点が、時に欧州のキャリアガイダンス論では見られる場合がある。目下、我が国の労働行政ではこの問題に対して、個別相談の担当者に一定の専門性を付与し、そのための認証・登録の仕組みを厳格に整備することによって対応しようとしているが、その他の様々な可能性が検討されるべきである。

## 引用文献

Careers Profession Task Force (2010). Towards a strong careers profession: an independent report to the Department for Education. London: Department for Education.

CEDEFOP (2009). Professionalising career guidance; Practitioner competences and qualification routes in Europe. Thessaloniki, Greece: CEDEFOP.

Kraatz, S., & Ertelt, B.-J. (eds.) (2011). Professionalisation of career guidance in Europe: Training guidance research service organization and mobility. dgvt, Tübingen.