

JILPT 資料シリーズ

No.128 2013年11月

中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況 (若年社員ヒアリング調査報告)

中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況 (若年社員ヒアリング調査報告)

ま え が き

昨今の景気回復により、若年者の雇用状況は足下では改善している。しかし今日の若年者雇用の問題は構造的かつ長期的な背景から生じていることに加え、学校卒業時に円滑に就職できなかったものは適切なキャリア形成や職業的自立等の面でその後の職業人生において大きな困難を抱える可能性があり、常に取り組み続けるべき課題の一つであるといえよう。そのため政府は様々な若年者雇用支援施策を実施してきた。これら制度の効率的・効果的な運用のためには、現行制度の活用状況、およびそれら制度の及ぼした影響・効果について現状を把握し、改善策を検討していく必要がある。本研究は以上の問題意識にもとづき、実際にこれら制度を活用して主に中小企業へと就職していった若年者にヒアリング調査を実施した結果をとりまとめたものである。具体的には、どのような若者がどのような経緯でどの若年者雇用支援施策を利用しているのか、様々な若年者雇用支援施策を利用することは、若年者の就職活動や就職後のキャリアにどのような影響を与えているのかといった問題意識からとりまとめている。さらにはその分析結果をもとに、若年者に対する雇用支援をいかに発展させていくべきか、提言を行っている。本研究が、若年者および中小企業に対する雇用支援政策のさらなる発展の手がかりとなれば幸いである。

最後に、本研究にご協力頂いた、多数の企業の若年社員および採用担当者の方々、各地労働局の皆様方へ厚く御礼を申し上げます次第である。

2013年11月

独立行政法人 労働政策研究・研修機構
理事長 菅野和夫

執筆担当者（執筆順）

氏名	所属	執筆章
いわわき ちひろ 岩脇 千裕	労働政策研究・研修機構 副主任研究員	第Ⅰ部 第Ⅱ部（共著）
たかく さとし 高久 聡司	目白大学 専任講師	第Ⅱ部（共著）
くわはら のりえ 桑原 教恵	労働政策研究・研修機構 臨時研究協力員	第Ⅱ部（共著）

調査の企画・実施（平成 25 年 4 月 1 日現在）

「若年者の安定的な雇用への移行に関する調査研究」委員会（五十音順）

岩脇 千裕	労働政策研究・研修機構	副主任研究員
金崎 幸子	労働政策研究・研修機構	統括研究員
桑原 教恵	労働政策研究・研修機構	臨時研究協力員
小杉 礼子	労働政策研究・研修機構	特任フェロー
新谷 康浩	横浜国立大学	准教授
高久 聡司	目白大学	専任講師
堤 孝晃	労働政策研究・研修機構	臨時研究協力員
永野 仁	明治大学	教授
眞鍋 倫子	中央大学	教授
吉田 崇	静岡大学	准教授

目 次

序	1
第Ⅰ部 調査結果の概要	7
第1章 調査対象者のプロフィール	9
第2章 若年者によるハローワーク利用状況の概要	13
第3章 各支援施策・制度の利用状況	17
第1節 新卒応援ハローワーク	17
第2節 ジョブサポーター等による職業相談	28
第3節 就職面接会	34
第4節 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金	36
第5節 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）	42
第6節 公的職業訓練	48
第4章 若年社員の職場への定着に向けて	50
第5章 政策的インプリケーション	54
第Ⅱ部 資料	61
ヒアリング票	203

序

1. 本報告の目的・背景

若年者雇用が「問題」として認識されるようになって久しい。昨今の景気回復により、若年者の雇用状況は足下では改善しているように見える。しかし今日の若年者雇用の問題は、グローバル化の進行や知識社会化といった構造的かつ長期的な背景から生じている。また同時に、わが国独自の雇用慣行である「新卒一括採用」は今日なお根強く、卒業後間もなく円滑に就職できなかった者は、適切なキャリア形成や職業的自立の面で、その後の職業人生において大きな困難を抱える可能性が否定できない。すなわち、今日の若年者雇用問題は明日の壮年層の雇用問題を内包しているともいえる。したがって、若年者雇用問題は、景気変動に伴う一時的な政策課題にとどまらず、常に取り組み続けなければならない政策課題でもある。

課題解決への糸口の一つとして「雇用のミスマッチ」が注目されている。若年層の完全失業率（2012年平均）は、新卒者が多数含まれる15～24歳で8.1%、25～34歳で5.5%と全年齢の値（4.3%）よりも高い水準で推移している¹。その一方で、不況期においても若年人材不足に悩む中小企業は多い。新規高卒者に対する求人の充足率（就職者数／求人数）は従業員規模が小さい企業ほど小さく、500名未満の企業では景況のよしあしを問わず過去20年間にわたり充足率が100%を超えたことがない²。

こうした状況を踏まえ、政府は、主に中小企業による若年者の雇用を促進するための様々な若年者雇用支援施策を創設し、一定の成果を収めてきた。今後、これら制度をより効率的・効果的に運用するためには、近年実施されてきた様々な若年者雇用支援施策が、どのような企業によって何を目的に活用されているのか、またそれら制度は若年者のキャリア形成にどのような影響・効果を及ぼしているのか、現状を把握し整理することが必要である。

労働政策研究・研修機構ではこれらの問題意識に基づき、何らかの若年者雇用支援施策を用いて若年者を採用した中小企業の採用担当者、および採用された若年社員に対するヒアリング調査を実施した。本報告はそのうち、若年社員に対する調査の結果を今後の若年者雇用支援施策の改善に向けての基礎資料として供するためにとりまとめたものである³。

¹ 総務省「労働力調査」2012年

² 労働政策研究・研修機構（2012）『中小企業における既卒者採用の実態』JILPT調査シリーズNo.91, p.33

³ 採用担当者に対する調査結果は、労働政策研究・研修機構（2013）『中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況（採用担当者ヒアリング調査報告）』JILPT資料シリーズNo.115にとりまとめた。

2. 本報告のとりあげる施策・制度

近年実施されてきた若年者雇用支援施策は、その目的が雇用機会の拡大にあるもの、若年者と企業との相互理解の促進にあるもの、若年者の能力開発にあるものなど、多岐にわたっている。その対象者も、新卒者、卒業からそれほど期間が経過していない既卒者、不安定な雇用形態で働き続けている若者と多様である。これらのうち本報告は、新卒者と既卒者を対象に「雇用機会の拡大」を目的とする支援施策を中心に採り上げている。具体的には、労働政策研究・研修機構が2012年に実施したヒアリング調査において、若年社員が「利用したことがある」と答えた6つの施策について、詳細な考察を行っている。

本報告の第I部では、若年社員によるハローワークおよび各施策の利用状況、利用に至った経緯と目的、利用したことによる影響・効果を、利用したハローワーク種別（図表序-1）および施策ごとにとりまとめた。なお、図表序-2では、2009年以降の「新卒者雇用に関する緊急対策」の一環として創設された制度には、制度名の末尾に「☆」を記した。また、説明文にある「大学等」とは、大学・大学院・短大・高専・専修学校等を指す。さらに、③と④の奨励金制度においては、平成23年2月～3月末のみ、特例として最終学年の未内定者も対象に含まれた。

図表序-1 調査対象者が現職へ就職した際に利用した各種ハローワーク

○新卒応援ハローワーク

大学院・大学・短大・高専・専修学校などの学生や、卒業後未就職の方の就職を支援する専門のハローワーク。全国各地の求人情報の提供、仕事探しにあたっての各種相談、エントリーシート・履歴書の作成相談、面接指導、臨床心理士による心理的サポート、就職フェアや各種セミナーの開催、大学等へのジョブサポーターの派遣、既卒者の就職を支援する各種制度の紹介などを行っている⁴。

※高校生の就職支援については、高卒就職ジョブサポーターが各地域の企業・学校を訪問するなど、ハローワークが各学校と連携して支援している。

○マザーズハローワーク（マザーズコーナー）

子育てをしながら就職を希望している方に対して、キッズコーナーの設置など子ども連れで来所しやすい環境を整備し、予約による担当者制の職業相談、地方公共団体等との連携による保育所等の情報提供、仕事と子育ての両立がしやすい求人情報の提供など、総合的かつ一貫した就職支援を行っている⁵。

○キャリアアップハローワーク（キャリアアップコーナー）

正社員として働いた経験が少なく、かつ正社員での就職を目指している方を対象に、予約制・担当者制による職業相談・職業紹介、職業訓練の受講相談、各種セミナー、住居・生活相談等を実施している⁶。

⁴ 厚生労働省ホームページ（<http://www.mhlw.go.jp/topics/2010/01/tp0127-2/05.html>）最終アクセス：2013年7月25日

⁵ 厚生労働省ホームページ（<http://www.mhlw.go.jp/kyujin/mother.html>）最終アクセス：2013年7月13日。

⁶ 厚生労働省ホームページ（<http://www.mhlw.go.jp/houdou/2008/12/h1212-4b.html>）最終アクセス：2013年7月13日。

図表序－２ 調査対象者が現職へ就職した際に主に利用した若年者雇用支援施策

<p>①ハローワークが主催する就職面接会等</p> <p>ハローワーク、ジョブカフェなどが主催する、個別ブースで企業と求職者が直接話をする催し。開催規模はごく少数の企業が交代で行う「ミニ面接会」や、多くの企業が一つの会場に集まる「就職面接会」など様々。参加企業の業種等や、求人対象となる求職者の年齢層等を限定したものもある。開催場所は、ハローワーク、ジョブカフェ、外部の会場など様々である。参加費無料。</p>
<p>②ジョブサポーターによる個別支援☆</p> <p>ジョブサポーターとは、大学等の新卒者（新卒扱いの既卒者含む）に対して就職支援を行う、有期雇用のハローワーク職員である。求人企業に対しては、企業を訪問し新卒者むけの求人を開拓する、企業の詳細な求人内容を聞き取った上で条件に合致した若年求職者を個別に紹介するなどの取り組みを行っている。新卒者等の若年者に対しては、キャリア・コンサルティングなどの就職支援を行っている。</p>
<p>③試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）</p> <p>職業経験・技能・知識等の不足などから就職が困難な45歳未満の若年者等（平成24年4月6日までは40歳未満）を一定期間（原則3ヶ月）試行的に雇用する事業主に対して助成金を支給する制度。有期雇用期間中、1人につき月4万円（支給上限は3ヶ月）が支給される。</p>
<p>④3年以内既卒者トライアル雇用奨励金☆</p> <p>ハローワーク又は新卒応援ハローワークの紹介により、中学、高校、大学等を卒業後3年以内の既卒者を有期雇用（3ヶ月以内）で雇用し、育成を経て正規雇用に移行させた場合、一定期間経過後に奨励金を支給する制度（平成24年6月末で終了）。有期雇用期間中、1人につき月10万円、正規雇用に移行してから3ヶ月後に50万円（震災特例の場合60万円）が支給される。</p>
<p>⑤3年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金☆</p> <p>大学等を卒業後3年以内の既卒者も対象とする新卒求人を提出し、ハローワーク又は新卒応援ハローワークの紹介により既卒者を正規雇用として雇い入れ、6ヶ月定着した場合に100万円（震災特例の場合120万円）の奨励金を支給する制度（平成24年6月末で終了）。</p>
<p>⑥若年者等正規雇用化特別奨励金（平成24年3月31日までの時限措置）☆</p> <p>「年長フリーター及び30代後半の不安定就労者」又は「採用内定を取り消されて就職先が未決定の学生等」を、以下の何れかに該当する形で雇用した場合に奨励金を支給する制度。</p> <p>A) 年長フリーター等を対象とした求人枠を積極的に設けて正規雇用する場合。</p> <p>B) トライアル雇用終了後に引き続き正規雇用する場合。</p> <p>C) 有期実習型訓練修了者を正規雇用する場合。</p> <p>D) 採用内定を取り消されて就職先が未決定の学生等を対象とした求人枠を設けて当該対象者を正規雇用する場合。</p>
<p>⑦公共職業訓練校</p> <p>主に雇用保険を受給している求職者を対象に、職業相談等を通じて受講が必要であると判断した場合に、就職に必要な技能及び知識を習得するための訓練を無料（テキスト代等は自己負担）で実施する機関。在職労働者や高等学校卒業生などを対象とした高度な技能及び知識を習得するための訓練も実施している。</p>

※⑤⑥は「第Ⅱ部 資料」においてのみ採り上げる。

3. 調査概要

3-1) 調査の目的

本調査の目的は、近年実施されてきた若年者雇用支援施策の利用状況、およびそれら施策・制度が企業の採用・教育訓練活動と、若年社員のキャリア形成に及ぼした影響・効果について、現状を把握すると同時に、それらの事例を収集することにある。調査結果は今後の若年者雇用支援施策の改善に向けての参考資料とする。

3-2) 調査方法

○調査名

「若年者の安定的な雇用への移行に関する調査研究」ヒアリング調査

○調査対象企業の選定

以下の条件に可能な限り該当する企業を25社、地方労働局にご紹介頂いた。各地域の調査実施企業数は図表序-3のとおりである（企業名を特定できるおそれがあるため地域名を仮名とした）。

①従業員数100名未満

②非製造業（卸売小売、飲食宿泊、情報通信、医療福祉教育、サービス等）

③2007年4月から調査依頼時（2012年5月～7月）までの間に、35歳未満の若年者を、何らかの若年者雇用支援施策を活用して正規雇用した（正規雇用への移行を前提とした非正規雇用含む）ことがある

図表序-3 調査対象企業の所在地域

地域仮名	都市規模	調査対象企業数
地域A	小都市	6社
地域B	中都市	1社
地域C	大都市	4社
地域D	小都市	4社
地域E	大都市	5社
地域F	中都市	4社
地域G	大都市	1社

○回答者

①採用業務を担当された方 27名⁷

②上記の企業に制度を活用して就職した若年社員 21名⁸

「第Ⅱ部 資料」では、上記②の若年社員に対するヒアリング調査結果のうち掲載許可を得られた20名の事例を報告する。

⁷ 調査対象企業25社のうち2社ではそれぞれ2名の方にご回答を頂いたため、①採用担当者の合計は27名となった。

⁸ 調査対象企業25社のうち、4社では若年社員の紹介を得られなかったが、②の条件に該当する若年社員1名について、募集計画、採用、育成、現在までの経緯と今後の予定などを聞き取ることはできた。なお、調査対象者の紹介を依頼する際には「採用時点で35歳未満」であることを条件としたが、調査に応じてくれた若年社員の中には採用時点で35歳以上であった人が2名含まれている。

○調査を実施した期間

2012年6月～9月

○調査の方法

事前に質問をまとめたヒアリング票を郵送の上、日時を調整し訪問した。所要時間は、採用担当者と若年社員それぞれ約1時間ずつである。

○調査内容

①採用担当者

- ・若年正社員の採用・育成・定着に関する方針、実績、展望
- ・何らかの若年者雇用支援施策を用いて採用した若年社員1名（以下、各社の事例では「Aさん」等の仮名で記す）について、募集計画、採用、育成、現在までの経緯と今後の予定など
- ・活用した若年者雇用支援施策について、利用目的、経緯、得られた効果、意見など

②若年社員

- ・最終学歴在学中の就職活動から現在までのキャリア
- ・就職・転職活動
- ・若年者雇用支援施策活用状況
- ・前職・現職の労働条件、職務・裁量範囲、職務遂行に要する能力
- ・就業意識
- ・将来の展望

4. 本報告の構成と用語の定義

4-1) 本報告の構成

本報告は二つの部分から構成されている。「第Ⅰ部 調査結果の概要」では、若年社員によるハローワークおよび若年者雇用支援施策の利用状況、利用目的、利用による影響を、ハローワーク種別および施策ごとにとりまとめた⁹。「第Ⅱ部 資料」では、ヒアリング調査を実施した21名の発言を要約した。したがって「第Ⅱ部 資料」の全文および「第Ⅰ部 調査結果の概要」における資料の引用部分に掲載された内容は、若年社員の個人的な見解・感想であり、客観的な事実をそのまま記録したものではない。

⁹ また、付録として巻末にヒアリング票を添付している。

4-2) 用語の定義

本報告において以下の用語を用いる際には、但し書きがない場合は次の定義に基づく。

- ・「既卒者」
＝留年や学校に入り直したケースを除き、学校を既に卒業しかつ正規の仕事に就いたことがない、あるいは正規の仕事で早期離職した35歳未満の若者。

- ・「フリーター」
＝15～34歳の若年者（学生および主婦を除く）のうち、アルバイト・パートの職にある者、またはこれまでアルバイト・パートを続けてきた者で採用時に無業の者。

- ・「中小企業」＝従業員300人未満の製造業、または100人未満の非製造業の企業。

- ・施策・制度を「利用した」
＝助成金制度については、助成金の利用を申請したことをもって「利用した」と見なす。実際に助成金を受給したか否かが論点となる場合はその都度言及する。

第 I 部 調査結果の概要

第1章 調査対象者のプロフィール

調査実施時点における回答者の属性を図表1-1から図表1-7に示した¹⁰。本調査の対象企業は25社だが、若年社員にヒアリング調査を実施できたのはそのうちの21社である。以下では、若年社員の調査ができなかった4社については、必要に応じて採用担当者による回答を記載する。また、若年社員と採用担当者との間で回答内容が食い違う場合、原則として若年社員の経歴については若年社員の、助成金制度や採用過程・雇用管理については採用担当者の回答を掲載する。

1. 基本属性

まず、応募時点における卒業後の経過期間および職歴をみると、回答者の大半は、正社員経験のない新卒者（7名）や卒業後3年以内の既卒者（11名）である。年齢は24歳未満が18名と大半を占める。一方で、回答者のうち30歳以上の5名は、全員に正社員経験があるが、前職の雇用形態は全て非正規雇用である。

次に最終学歴と採用職種を見てみよう。最終学歴は四年制大学卒が15名と最も多く、専攻した分野は人文科学と社会科学が大半を占めている。大卒女性8名はオペレーター、営業、栄養士、事務、販売と多様な職種に採用されたのに対し、大卒男性は7名中5名が営業職へ採用された。専修学校および短期大学出身者は7名全員が女性で、その多くは調理や服飾といった女性比率の高い学科を専攻していた。そして、彼女たち7名のうち5名は事務職へと採用された。高卒者は、男性1名は介護職、女性1名は事務職へ採用された。

なお本報告書においては、若年社員のプライバシーに配慮するため本人を特定できる恐れのある情報を削除または加工している。したがって一部の引用については本人の基本属性等を示していないものもある。

¹⁰ 勤務先企業の詳細についてはJILPT資料シリーズNO.115『中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況（採用担当者ヒアリング調査報告）』（2013年）を参照されたい。

図表 1-1 年齢（採用時点）

	全体	(女性)
15～19歳	1名	(1名)
20～24歳	17名	(11名)
25～29歳	1名	(0名)
30～34歳	3名	(1名)
35～40歳	2名	(2名)
不明(20代)	1名	(1名)
計	25名	(16名)

図表 1-2 卒業後の経過期間（採用時点）

	全体	(女性)
10年～	4名	(3名)
5年～10年未満	2名	(1名)
3年～5年未満	1名	(0名)
1年～3年未満	4名	(2名)
1年未満	7名	(5名)
新卒	7名	(5名)
計	25名	(16名)

図表 1-3 正社員経験

	全体	(女性)
なし	16名	(10名)
あり	9名	(6名)
計	25名	(16名)

図表 1-6 最終学歴における専攻

最終学歴	専攻	全体	(女性)	
高校	普通科	1名	(0名)	
	商業コース	1名	(1名)	
専修	観光	1名	(1名)	
	情報	1名	(1名)	
	服飾	1名	(1名)	
短大	服飾	2名	(2名)	
	調理	1名	(1名)	
	不明	1名	(1名)	
四大	人文科学	文学	4名	(3名)
		英米文学	1名	(1名)
		心理学	1名	(1名)
	社会科学	経営学	2名	(0名)
		社会学	1名	(1名)
		法学	1名	(1名)
		経済学	1名	(0名)
	自然科学	情報	1名	(0名)
		栄養学	1名	(1名)
		不明	2名	(0名)
四大中退	不明	1名	(0名)	
合計		25名	(16名)	

図表 1-4 最終学歴

	全体	(女性)
高校	2名	(1名)
専修	3名	(3名)
短大	4名	(4名)
四大	15名	(8名)
四大中退	1名	(0名)
計	25名	(16名)

図表 1-5 採用職種

	全体	(女性)
事務職	9名	(9名)
営業職	7名	(2名)
介護職	2名	(0名)
販売職	2名	(1名)
SE	1名	(0名)
オペレーター	1名	(1名)
栄養士	1名	(1名)
受付	1名	(1名)
職人	1名	(1名)
計	25名	(16名)

図表 1-7 調査対象企業および若年社員の属性

仮名	業種	正社員数	都市規模	職種	性別	最終学歴	専攻	卒業後の経過期間	採用時の年齢	正社員経験	主に利用したハローワーク	就職面接会	JS等による職業相談	3年以内既卒者	トライアル	試用雇用	公的職業訓練校
A	建設	120	大	事務職	女性	四大	文学	1年未満	23	無	新卒心援		○	○	○		
B	卸売	22	大	事務職	女性	四大	文学	1年～3年以内	23	無	確認不能					○	
C	情報	59	小	SE	男性	四大	情報	新卒	22	無	新卒心援		○				
D	小売	9	大	販売職	女性	四大	英米文学	10年～	33	有	一般					○	
E	不動産	20	小	受付	女性	短大	不明	1年未満	20	無	一般			○	○		
F	情報	43	大	営業職	女性	四大	法学	1年～3年以内	23	無	新卒心援			○	○		
G	製造	180	大	営業職	女性	四大	文学	新卒	22	無	新卒心援	○					
H	小売	20	小	営業職	男性	四大	経営学	1年～3年以内	23	無	一般			○	○		
I	介護福祉	50強	小	介護職	男性	四大	文学	1年～3年以内	24	無	一般			○	○		
J	介護福祉	19	小	事務職	女性	専修	観光	1年未満	21	有	一般			○	○		
K	サービス	40	小	営業職	男性	四大	経営学	1年未満	22	無	新卒心援			○	○		
L	建設	11	小	事務職	女性	高校	普通科 商業コース	1年未満	18	無	一般			○	○		
M	卸売	160強	小	事務職	女性	専修	情報	1年未満	20	有	新卒心援			○	○		
N	飲食店	460	小	栄養士	女性	四大	栄養学	新卒	22	無	新卒心援	○					
O	卸売	34	小	営業職	男性	四大	不明	1年未満	23	無	確認不能					○	
P	卸売	25	大	事務職	女性	短大	栄養学	新卒	20	無	新卒心援			○			
Q	サービス	35、6	大	事務職	女性	短大	服飾	10年～	35	有	マサース'					○	○
R	卸売	90	大	営業職	男性	四大	不明	3年超～5年未満	26	有	確認不能					○	○
S	卸売	38	大	営業職	男性	四大	経済学	新卒	22	無	新卒心援			○	○		
T	製造	23	大	職人	女性	短大	服飾	5年～10年未満	20代	有	確認不能					○	○
U	介護福祉	約100	小	介護職	男性	高校	普通科	10年～	32	有	一般					○	
V	卸売	約90	大	オペレータ	女性	四大	心理学	新卒	22	無	新卒心援			○			
W	卸売	15	大	事務職	女性	四大	社会学	新卒	22	無	新卒心援			○			
X	介護福祉	40～50	小	事務職	女性	専修	服飾	10年～	37	有	キャリアアップ					○	○
Y	小売	12	小	販売職	男性	四大 中退	不明	5年～10年未満	30	有	一般					○	

※採用担当者の方に調査を実施した企業を網掛けで示した

※「JS」=「ジョブサポーター」の略

※都市規模は「若年社員が主に就職活動を実施した地域」を示した。したがって図表序-3における都市規模(調査対象企業の所在地)とは一致しない。

2. 現職に就職した際に利用した若年者雇用支援施策

図表1-8に、若年社員25名が現職に就職した際に利用した若年者雇用支援施策ごとに、若年者の属性をとりまとめた。ジョブサポーターによる開拓求人、公的職業訓練、セミナー、適性検査については、若年社員本人にヒアリング調査が実施できた21名についての結果を示している。

本報告の第3章では、新卒応援ハローワーク、ジョブサポーター等による職業相談（開拓求人への個別紹介含む）、就職面接会、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金、試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）、公的職業訓練について、それらの利用状況と、各施策・制度の利用が若年者にもたらした影響や効果を考察する。必要に応じて、各施策を「利用しなかった」人の回答も参照する。なお、これら以外に利用した施策・制度については利用の経緯や感想について詳細な回答が得られなかった。

図表1-8 現職に就職した際に利用した若年者雇用支援施策と利用者数（複数回答）

	合計	内訳				
		女性	大卒	30代	新卒	小都市
新卒応援ハローワーク	11	8	9		7	4
ジョブサポーターによる開拓求人への個別紹介	7	6	6		4	3
3年以内既卒者トライアル雇用奨励金	11	6	7		1	8
3年以内既卒者(新卒扱い)採用拡大奨励金	1		1		1	1
試行雇用奨励金(若年者等トライアル雇用)	8	5	3	5		3
若年者正規雇用化奨励金	1			1		1
公的職業訓練	2	2		2		1
就職面接会	3	3	2		3	1
セミナー、勉強会	1		1		1	1
職業適性検査	1	1	1			

第2章 若年者によるハローワーク利用状況の概要

ヒアリング調査を実施できた21名の若年社員に、最終的に就職することになった企業を紹介されたハローワークの種別を尋ねたところ、以下の4種類が挙げられた。最も利用者が多いのは新卒応援ハローワーク（11名）である。次が一般のハローワーク（8名）で、キャリアアップハローワークとマザーズハローワークはそれぞれ女性1名が利用していた。

以下では、ヒアリング調査を実施できた21名について、各種ハローワークの利用者の特徴、利用に至った経緯、利用した感想をみていく。なお新卒応援ハローワークについては第3章において詳述するため本節では概要のみ示す。

図表1-9 都市規模¹¹・年齢層別にみた「主に利用したハローワーク」

都市規模	年齢層	一般	キャリアアップ	マザーズ	新卒応援	計
小	24歳以下	5(3)			4(2)	9(5)
	30歳以上	2(0)	1(1)			3(1)
大	24歳以下				7(6)	7(6)
	30歳以上	1(1)		1(1)		2(2)
計		8(4)	1(1)	1(1)	11(8)	21(14)

※都市規模は、特別区および政令指定都市を大、それ以外を小とした
 ※丸括弧内は女性の人数
 ※調査に協力いただいた若年社員21名について作成
 ※25～29歳は0名であった

1. 一般のハローワーク

①利用者の特徴

一般のハローワークを主に利用した8名のうち、男性は4名、女性は4名である。最終学歴は大学卒3名、大学中退1名、短大卒1名、専修学校卒1名、高校卒2名である。年齢分布をみると、10代が1名、20代が4名、30代が3名である。10代、20代は全員が卒業後3年以内の既卒者であった。8名のうち大都市で就職活動を実施した人は1名（30代女性）のみであった。

②利用の経緯

8名中6名がハローワークを「現職に就職した際の就職活動を始める以前から知っていた」と答えた。その他には「友人に勧められた」（Iさん 24歳 男性）「高校の先生に勧められた」と答えた人が1名ずついた。彼・彼女らがハローワークを利用しようと思った理由とし

¹¹ 図表序-3における都市規模は「調査対象企業の所在地」、図表1-9における都市規模は「若年社員が主に就職活動を実施した地域」を分類した。したがって両者は一致しない。

ては「仕事を探すならばハローワークを使うのが当たり前だから」という回答が最も多かった。他の媒体よりも信用度が高いことを理由に挙げた人も2名いた。10代や20代は全員が既卒者であるため、卒業により学校へ寄せられた求人へ応募できなくなったことも理由の一つである。

「求人雑誌ではよい応募先が全く見つからなかったため、2009年からハローワークを利用し始めた。ハローワークの情報は雑誌よりは若干信用できると思う。誰かに勧められたわけではなく、仕事を探すならハローワークを使うのが当たり前だと思って利用し始めた。自分が若年者に該当するとは思わなかったので一般求人の窓口を利用した」(Dさん 女性 33歳)

「以前の就職活動でハローワークを利用したことがあったため、『若者がハローワークを利用すること』への抵抗感はなかった。地域を限定して仕事を探すならばハローワークを使うものだろうと思った」(Yさん 男性 30歳)

③利用した感想

ハローワークを利用した感想を回答者の多い順に並べると「混雑しており待ち時間が長い(4名)」「照明・雰囲気が悪い(4名)」「駐車場が狭い(1名)」「求人検索機を利用できる時間が短く制限されている(1名)」「やる気がなくなる(1名)」「相談にのってもらえてよかった(1名)」「適切な職業情報をもらった(1名)」といった回答が得られた。

2. キャリアアップハローワーク

利用者はQさん(35歳 女性 短大卒)のみであった。彼女は短大卒業と同時に新卒採用された企業で10年以上、営業事務として務めた後、異なる職種への転職を希望してキャリアアップハローワークへと訪れた。一般のハローワークではなくキャリアアップハローワークを選んだ理由については回答を得ることができなかった。また、利用した感想を次のように答えてくれた。

「利用する前はハローワークにあまりいいイメージがなかった。実際に訪れてみると、こんなに色々と教えてくれるのかと驚いた。(略)職員が職業相談にのってくれるとは思ってもおらず、職員に話しかけることを躊躇して、なかなか職業紹介の依頼をすることができなかった。いったん職業紹介を依頼してからは、職員の側から『この会社についてもっと詳しく聞いてあげるから』と提案してくれたり、話しやすい雰囲気で様々な相談にのってもらえてよかった」Qさん(35歳 女性)

3. マザーズハローワーク

利用者はXさん(37歳 女性 高卒)のみであった。彼女がマザーズハローワークを利用しようと思った理由は、「女性専用のハローワークだったため」である。利用した感想については、「一般のハローワークより小規模だが利用者が少ないため、時間を気にせず職員と相談できた。利用者が多いと職業相談にのってもらっていても『次の人が待っている』と思って焦ってしまう」と答えてくれた。

4. 新卒応援ハローワーク

①利用者の特徴

新卒応援ハローワークが想定する主な対象者は新卒者および卒業後3年以内の既卒者であるため、本調査における利用者の年齢も20～23歳と狭い範囲に集中している。卒業から現職入社までの経過期間は、7名は新卒者、3名は卒業後3ヶ月以内、1名は卒業後2年目である。ただしこの1名も卒業後半年間は大学院の受験準備をしていたため、民間企業への就職に進路を転換し就職活動を開始してからの経過期間は1年未満である。男性3名は全員が大卒で、女性8名のうち6名が大卒であった。大都市で就職活動を実施した人が8名、小都市が3名である。

②利用の経緯

新卒応援ハローワークを知ったきっかけとしては、「自宅の近くにあったから」「友人に教えてもらった」「教員や学校職員に教えてもらった」と答えた人がそれぞれ3名ずついた。他は、「家族に教えてもらった」「一般のハローワークで職員に教えてもらった」「テレビ番組でみた」「現職に就職した際の就職活動を始める以前から知っていた」と答えた人が1名ずついた。実際に利用しようと思った理由については、ほぼ全員がインターネットや求人雑誌、学校の就職支援窓口といった従来の就職活動の方策に限界を感じたためと答えている。

③利用した感想

新卒応援ハローワークを利用した感想を人数が多い順に並べると「相談に乗ってもらえたのがよかった(6名)」「若者が就職活動をしやすい空間だった(3名)」「適切な職業情報を得られた(3名)」「応募可能な求人に出会えた(2名)」「仲間がいて安心できた(1名)」「手続きを代行してくれて助かった(1名)」といった肯定的な感想が大半を占めた。否定的な感想はPさん(20歳 女性)からのみ得られ、「混雑しており待ち時間が長い」「職員の対応が事務的」「職業相談でのアドバイスの内容が現実的ではなかった」とのことだった。

5. 対象者を限定したハローワークへの高評価

4種類のハローワークの利用状況を比較した結果、職員の対応、職業相談の内容など「ソ

フト」面についての苦情はいずれのハローワークを利用した人からもほとんど得られなかった。本調査の調査対象者は、各地の労働局に「なんらかの若年者雇用支援施策を利用して若年社員を採用した企業の採用担当者と、採用された若年社員本人」として紹介してもらった人々である。ハローワークによる支援によって就職できた若年者たちがハローワークの支援内容に対して好意的なのは当然のことだろう。

一方で、一般のハローワークについては、設備（照明の暗さ、駐車場・求人探索端末の不足）や運営の効率性（混雑、待ち時間の長さ）といった「ハード」面についての苦情が多くみられた。しかし、新卒応援ハローワークを始めとする特定の層を対象を絞ったハローワークについてはそうした苦情がほとんどない。これらの対象者を限定したハローワークはいずれも歴史が浅く、特に独立した施設として設置されている場合は築年数の浅い建物に設置されている場合が多いため設備が充実しているのだろう。

第3章 各支援施策・制度の利用状況

第1節 新卒応援ハローワーク

本節では、新卒応援ハローワークの利用状況を、一般のハローワークと比較しつつ報告するとともに、その若年者に及ぼした影響・効果を考察する。新卒応援ハローワークは、大学院・大学・短大・高専・専修学校などの学生や、卒業後未就職の若者の就職を支援する専門のハローワークである。その名称からも明らかなように、若年者全般ではなく「新卒扱いで」採用してもらえそうな層の若年者に焦点を絞って支援を行うことを目的としている。

ヒアリング調査が実施できた21名のうち、新卒応援ハローワークが支援の対象として想定している層に該当するのは、新卒者7名と卒業後3年以内の既卒者9名の計16名である。新卒応援ハローワークの利用が若年者に及ぼした影響等を考察するためには比較対象が必要である。そこで以下では、新卒応援ハローワークの支援対象に該当する上記の16名を、一般のハローワークを利用した5名と新卒応援ハローワークを利用した11名とに分けて、前者を比較対象としながらそれぞれの利用状況を見ていこう。

1. 利用者のプロフィール

①一般のハローワーク利用者

一般のハローワーク利用者の特徴については既に第2章において述べている。以下では一般のハローワークを利用した8名のうち、新卒応援ハローワークの支援対象層である5名に限定してその基本属性を述べる。まず、全員が小都市在住の既卒者で新卒者は皆無であった。その経歴は男女で対照的である。男性2名（大卒）はともに在学中に内定を得ることが出来ず、卒業後いったん就職活動を1年弱の間休止している。その間アルバイトや資格取得のための学校に通うなどした後、就職活動を再開し、卒業後2年目に現職に就職した。これに対して女性3名（高卒1名、短大卒1名、専修学校卒1名）は、就職活動を精力的に継続していた。3名のうち2名は在学中に内定を獲得したが早期離職し、その後一ヶ月以内に現職へ転職した。残りの1名は短大1年生の秋という早い時期から就職活動を開始したが在学中には内定を得られなかった。しかし卒業後も休むことなく就職活動を続け、卒業後1年目の夏に現職に就いた。

②新卒応援ハローワーク利用者

新卒応援ハローワークを利用した11名を、一般のハローワークを利用した5名と比べると、新卒者比率が高く（新卒者：7名、既卒者：4名）、大都市で就職活動を実施した人の比率が高く（大都市：8名、小都市：3名）、女性の学歴が高い（男性3名は全員が大卒。女性8名

は大卒が6名、短大卒が1名、専修学校卒が1名であった)。

既卒者4名の卒業から現職入社までの経過期間は、卒業後3ヶ月以内が3名、卒業後2年目が1名であった。ただしこの1名は当初は法科大学院への進学を希望しており、民間企業への就職に進路を転換し就職活動を開始してから現職に応募するまでの経過期間を数えると1年未満である。

新卒応援ハローワークを利用した若者と、一般のハローワークを利用した若者とを比べると、本調査においては、前者のグループには、高学歴・新卒者・都市部在住(在学)といった、就職活動において比較的恵まれた条件をもつ人が多かった。

2. ハローワークの存在を知ったきっかけ

①一般のハローワーク利用者

ハローワークを知った時期については、4名が「在学中から知っていた」と答えた。残りの1名は「友人に教えてもらった」と答えた。「在学中から知っていた」人にその情報源を尋ねたところ「覚えていない」人が3名、「高校教諭」が1名であった。「覚えていない」と答えたうちの2名は、在学中の就職活動の初期からハローワークを利用していた。

②新卒応援ハローワーク利用者

新卒応援ハローワークの存在を知ったきっかけとしては、「自宅の近くにあったから」「友人に教えてもらった」「教員や学校職員に教えてもらった」と答えた人がそれぞれ3名ずついた(複数回答)。他は、「家族に教えてもらった」「一般のハローワークの職員に新卒者専用のハローワークがあると教えてもらった」「テレビ番組でみた」と答えた人がそれぞれ1名いた。なお、既卒者で「友人に教えてもらった」と答えた人は1人もいなかった。

初めて新卒応援ハローワークに訪れた時期を属性別に見ると、小都市で就職活動をしていた人や、大都市でも「友人に教えてもらった」と答えた人は、比較的早い最終学年の夏から秋にかけて訪れており、その結果、新卒者として翌年4月から就職している。反対に、「友人」以外のきっかけでハローワークに訪れた大都市の若者は、最終学年の1月以降や卒業後に初めて来所し、卒業までに就職が決まらなかった人が多い。

一般のハローワーク利用者がハローワークを知ったきっかけを思い出せないのに対して、新卒応援ハローワーク利用者がそのきっかけを明確に答えられるのは、新卒応援ハローワークが近年に新しく登場したハローワーク種別だからであろう。

3. 利用前に抱いていたハローワークのイメージ

①一般のハローワーク利用者

先述のとおり、一般のハローワーク利用者には在学中の初期の就職活動からハローワークを利用していた人が少なくなかった。これに対して、在学中からハローワークの存在は知っていたが、卒業するまで利用しなかったと答えた人にその理由を尋ねたところ、次のような回答が得られた。

「高校在学中は、自分も周りの友人もハローワークには行かなかった。ハローワークには事務的な対応をされるイメージがあった」

「在学中に就職が決まらなかったため、求人情報を得るために利用した。在学中からハローワークの存在は知っていたが、新卒者対象のハローワークがあることは知らなかった（今回のヒアリング調査時に説明されて始めて知った）。新卒者がハローワークに行くということのを思いつきもしなかった」（Hさん 23歳 男性）

②新卒応援ハローワーク利用者

実際に新卒応援ハローワークを利用するまで抱いていたハローワークに対するイメージについて、最も多い回答は、「自分たち若者には関係の無い施設」というものである。具体的には「中高年が行くところ」「若い人が利用する施設ではない」「新卒者がハローワークに行くということのを思いつきもしなかった」「学生がハローワークに登録できるの?」といった回答が得られた。以下のGさんのように、新卒者がハローワークを利用できることを知ってからでもハローワークを敬遠していた人もいた。

「既に社会人として働いている友人に勧められたので、すぐに新卒応援ハローワークへ訪れた。ハローワークの存在は、大学による就職ガイダンスでも紹介されており、前から知っていた。しかし利用してこなかった理由は、『自宅から遠い』『使い方がよく分からない』『ただ就職先を紹介するだけのところ』『自分が希望するような業界や職種の求人はない』『インターネット上の求人サイトとそんなに変わらないだろう』と思っていたため」（Gさん 22歳 女性）

「短大で、新卒応援ハローワークを紹介するチラシを配布された。もらった当初はあまり興味が無くチラシを放置していた」（Pさん 20歳 女性）

一般のハローワーク利用者と、新卒応援ハローワーク利用者の両方に共通するのは、「ハロ

ーワークは若者のための施設ではない」と認識していた点である。その印象は強烈で、学校やメディアが若者でも利用できることを伝えても実際の利用にはつながらない。それでは何が彼・彼女らをハローワークへと引き寄せたのか、利用の目的・動機を見てみよう。

4. 利用の目的・動機

①一般のハローワーク利用者

ハローワークを訪れた主な目的を尋ねたところ、全員が「自分の希望に合った求人情報を手に入れるため」と回答した。

「ホームヘルパー2級の資格を取得するために専門学校へ通い始めてから、介護業界にどのような求人があるのか知りたいと思い、改めてハローワークを訪れた」(Iさん 24歳 男性)

「在学中に就職が決まらなかったため、求人情報を得るために利用した」(Hさん 23歳)

また、就職活動の初期からハローワークを利用していたEさんからは、ハローワークが他の就職活動ツールと比べて信頼できるという旨の回答が得られた。

「在学中の就職活動においてインターネット上の求人サイトを利用したところ、『応募の結果を連絡します』と掲載されているにもかかわらず実際には何も連絡がないので、いい加減だと感じて利用しなくなった。それに比べてハローワークは安心できて確実だと思い、卒業後はハローワークを中心に就職活動を行った」(Eさん 20歳 女性)

②新卒応援ハローワーク利用者

「自分たち若者には関係の無い施設」だと思っていたハローワークを、利用してみようと思った理由を尋ねたところ、それまで行ってきた就職活動の方策に限界を感じたからという回答が圧倒的多数を占めた。利用者11名のうち10名が主にインターネット上の求人サイトを使った就職活動をしていた他、学校の就職支援窓口、求人雑誌、民間の既卒者向け職業紹介サービスなどを利用していた。しかし卒業時期が近づいたり、卒業してしまったりすると、大手企業による新卒採用は応募が締め切られてしまう。それに伴い、学校による就職支援の主な対象者も一つ下の学年へと移行する。時には、下記のCさんの事例のようになかなか就職が決まらない最終学年の学生に対して、学校がハローワークの利用を勧めることもある。その結果、新たな求人情報を求めてハローワークを訪れるようだ。

「フリーペーパーやインターネット上の求人サイトを使った就職活動に限界を感じていた頃に、偶然チラシを見つけて行ってみようと思った」(Pさん 20歳)

「インターネット上の求人サイトでは希望条件にあった求人を見つけにくい上に、次第に応募できる求人数が少なくなっていた。どうしようかと考えていたところへ、友人が新卒者むけのハローワークがあると教えてくれた。そこで秋から冬にかけて頃に初めて訪問した」(Vさん 22歳)

「大学の就職支援部門の職員から、新卒者向けのハローワークがあるので利用するよう勧められた。また、友人にも利用を勧められた。4年生の8月を過ぎてインターネット上の求人サイトでは応募できる企業数が減ってきたため、相談に訪れることにした」(Cさん 22歳 男性)

また、最終学年ともなれば授業に出る必要も少なくなるため友人とも疎遠になりがちである。さらに卒業してしまうと、新卒者でも有経験者でもない既卒者は、自分がどのような求人に応募できるのかすら分からなくなる。にも関わらず、学校という所属の場を離れてしまうと、就職活動を共に行う仲間も指導してくれる人も急減する。こうした環境下で、相談相手を求めてハローワークへと訪れる若者もいるようだ。

「学校を卒業してしまった後にどのように就職活動をしたらよいのかがよく分からなかったため、しばらくは自宅でインターネットを使って求人を探していた。しかし両親から『家でやってもしかたがないよ。とりあえず動かないとだめだよ』とハローワークに行くことを勧められ、卒業した翌月の4月後半に、転職活動中の友人とともにジョブカフェへ来所¹²」(Aさん 23歳 女性)

「4年生になると大学に行く必要が少なくなるので友達にもあまり会わなくなる。誰にも相談せず自分の中で考えてばかりいると、マイナス面ばかり見えて『自分の良いところってなんだろう』と分からなくなっていた。今までのやり方でなかなか決まらないのだから、何かを変えないといけないと考えた。一人で就職活動をしているからよくないのではないか、誰かに自分を客観的にみてもらう必要があるのではないかと考えて、(略)ハローワークの相談窓口を訪れた」(Wさん 22歳 女性)

一般のハローワーク利用者が「自分の希望に合った求人情報を手に入れるため」にハロー

¹² 「ジョブカフェ(正式名称:「若年者のためのワンストップサービスセンター」)は、都道府県が主体的に設置する若者の就職支援を一ヶ所で行う施設であり、ハローワークを併設している場合もある。

ワークを訪れているのに対し、新卒応援ハローワーク利用者はより多様な目的のためにハローワークを訪れている。特に、相談相手を求めてハローワークを訪れる人が多いのが特徴である。

5. 実際に利用した後のハローワークに対する印象

①一般のハローワーク利用者

一般のハローワーク利用者の中には、実際に利用した後も「3. 利用前に抱いていたハローワークのイメージ」とあまり印象が変わらず利用しづらかったと答えた人もいた。利用しづらい理由の多くは第2章で紹介したとおり設備（照明の暗さ、駐車場・求人探索端末の不足）や運営の効率性（混雑、待ち時間の長さ）といった「ハード」面であるが、他にも「雰囲気

「主に自宅から近い一般のハローワーク2箇所を利用していた。そのうちの1つは雰囲気が暗く怖い印象を受けた。もう少し明るい雰囲気だったらもっと使いやすいと思う」
(Jさん 20歳 女性)

「卒業後に実際に来所したところ、あまり若い人はおらず、灯りも暗くて入りづらかった。自分が勝手に抱いたイメージに過ぎないが、他の来所者を見て（略）『この状態からのし上がるのはすごく大変そうだ』と思った」(Hさん 23歳 男性)

②新卒応援ハローワーク利用者

一般のハローワーク利用者とは対照的に、新卒応援ハローワーク利用者からは、雰囲気が明るく利用しやすいという感想が多く得られた。

「ハローワークは若者が利用する施設ではないと思っていたが、実際に訪れると、新卒応援ハローワークには同年代の若者が大勢訪れており、一般窓口より利用しやすい雰囲気だった」(Sさん 22歳 男性)

「最初に利用した実家の最寄りのハローワークでは求人票を紙媒体で閲覧することになっていたが、後に利用するようになった新卒応援ハローワークではコンピュータによる求人探索ができたため、利用しやすかった。また新卒応援ハローワークは、若い人が集まって履歴書を書いたり、パソコンで情報を調べたりしていて施設の雰囲気がフレッシュで明るく、若者が就職活動をしやすい空間だった」(Nさん 22歳 女性)

「卒業後、既に働いている友人をみていると辛かったが、ジョブカフェには自分と同じような立場の若者（高校生もいた）がたくさんいて『仲間がいる』と思った。また職員からも、『就職が決まっていない人はたくさんいますよ』と聞いて安心した」（Aさん 23歳 女性）

「雰囲気」は、受け取り手の主観に依存する曖昧な概念である。新卒応援ハローワークには同年代の若年者たちが集まるのに対し、一般のハローワークには様々な事情を抱えた多様な年齢層の利用者が集まる。新卒者や就業経験が乏しい既卒者は、家族や教師以外で中高年の人々と接した経験が少ない。それゆえ、普段あまり接することのない人々と時間や空間を共にすること自体に抵抗感があり、中高年の求職者に対してネガティブな印象を抱きやすいのだろう。同年代ばかりが集まる新卒応援ハローワークに訪れることで安心感や活力が得られるのは、その裏返しの現象である。

特に就職活動に出遅れた人や既卒者の場合、学校による支援や友人との交流も少なくなるため、孤立した状態で就職活動を続けることが辛くなっていく。そんな若者が新卒応援ハローワークに訪れると、卒業後も就職活動に励む同年代の若者が多く集まる「場」を目にすることで、孤立感が払しょくされるようだ。

職業の世界に入れば、自分とは異質な人々と関わることを避けることはできない。上記のような若者たちにとって、異質な存在と共に過ごす経験を積むことは、長期的には本人たちの成長にとって重要なことである。しかし短期的には、まず彼・彼女らが職業の世界へ足を踏み込むことを支援することが先決である。ハローワークをより足を運びやすい空間にするための環境整備は、今後も続けていく必要があるだろう。

6. 職業相談を利用した感想

①一般のハローワーク

一般のハローワーク利用者は、先述のとおり「自分の希望に合った求人情報を手に入れるため」にハローワークを訪れている。その目的が達成できることが最も重要な関心事であるため、職業相談を利用した感想を求められても「特にない」という回答が返ってくるが多かった。僅かに得られた回答は好意的なものであった。

「自分にとって役に立ったと思うことは、嘘を言わずに『介護は辛い仕事だよ』と本当のことを言ってもらえたことである。そう言われたときには『本当に大変なんだ』と実感して、『やりたくないな、やっぱり逃げようかな』とも思ったが、『ここで逃げて別の道を探すとしても、結局はまた同じように人の役に立てる仕事を探すのだから、まずは一度挑戦してみよう』と決意を固めることができた」（Iさん 24歳 男性）

「実際に訪れるとイメージとは異なり、担当のハローワーク職員はとても優しくて相談にのってもらいやすかった。現職に就職した後、仕事を辞めたいと話している友人（学校の紹介で生産工程の仕事をしている）に自分の就職活動の顛末を話したところ、『私もハローワークに行こうかなあ』と言っている。自分自身ももっと早く行けばよかったと思う」

②新卒応援ハローワーク

新卒応援ハローワークの利用者の多くは職業相談を利用したという実感を得ており、感想を述べてくれた人も多い。新卒応援ハローワーク利用者のほとんどが、インターネット上の求人サイト、大学の就職支援窓口、求人雑誌、民間の職業紹介サービスといった他の就職活動ツールに限界を感じて、最後の手段を求めて訪れていた。したがって職業相談に対する肯定的な感想は、おおむね従来利用してきた方策に対する苦情とセットで語られることが多かった。

最も多く語られたのは、ほぼ全員が利用していたインターネット上の求人サイトとの比較である。インターネットを使った就職活動は企業からの返信がない限り、一方的にサイトを閲覧する一方向的なコミュニケーションが主である。また、インターネットの仮想空間の中には膨大な情報が存在するが、それらを吟味し判断するために必要な知識や経験が若年者には不足している。そんな若者にとって、ハローワークの職員がマンツーマンで相談にのり、業界や職業についての情報を提供することや、具体的な就職活動の手続きを支援することが助けになるようだ。

「求人内容の良し悪しを判断する基準がインターネット上の求人サイトでは会社の名前と規模くらいしかないが、新卒応援ハローワークでは職員と求人票の内容について話し合いながら『この会社はこういう会社だよ』と情報提供を受けられるので、様々な視点からも判断することができた。（略）インターネット上の求人サイトを使った就職活動では、面接の予約などなんでも自分でやらないといけない。新卒応援ハローワークでは職員が面接の予約などの段取りをしてくれるのがよかった」（Kさん 22歳 男性）

また、本調査の回答者の中には、大学の就職支援窓口を主要な相談相手としてきた人もいる。しかし一方で、就職支援に潤沢な人的資源を投入できる大学はそれほど多くはない。そのため、学生が相談相手を求めて就職支援窓口を訪れても、十分な相談時間が確保できないことや、職業についての知識が職員に不足していることが不満の種になるようだ。また、大学職員の対応にあまり好感が持てなかったという回答が複数得られた。

「ただ求人を紹介するだけでなく、マンツーマンで相談にのってくれることに驚いた。

はじめは乗り気ではなかったが、(略)大学の就職担当部門の職員とは異なり担当ジョブサポーター(女性)の対応は好感が持てるものであったため、利用するようになった」(Gさん 22歳 女性)

「第一印象は、職員の人にも親切だし大学のキャリアセンターよりいいなあと思った。担当者の方がずっと笑顔でよく話を聞いてくれて、話しやすい雰囲気だった」(Wさん 22歳 女性)

「学校の就職支援部門とは異なり利用者の年齢や職種等が豊富なため、相談に応じる職員(ジョブサポーター)は、学校の職員より職業に詳しいと思った。また、自分と同じような立場の求職者と多く話したことがあるからか、自分が詳しく説明しなくてもこちらの状況をよく理解してくれているように感じた。具体的には、ジョブサポーターからの質問の内容や自分の回答に対する反応から『理解されている』ことが感じられ、話しやすかった印象がある」(Cさん 22歳 男性)

既卒者の場合、出身校による支援を受けることができなかつたり、在校生に気兼ねして利用しづらかつたりする。近年、そうした既卒者に限定して中小企業の求人を紹介する民間の就職斡旋サービスが登場している。しかし民間事業である以上、一定の利益を出さなくてはならない。また当然ながら紹介できる求人は当該事業の顧客企業の範囲に限られる。そうした制約があることに対して、とある民間事業を利用した若年者から次のような感想が述べられた。

「紹介できる求人の総数が少ないからか、就業経験のない既卒の若者が応募できる求人が少ないからか分からないが、『どこでもいいからまずは就職して、経験を積んでから本当に行きたいところに転職すればよい』と提案された。また『早く就職しなさい』という雰囲気が強かった(略)ハローワークでのカウンセリングは(略)、相談のための時間が確保される、無理に就職させようとしない、相談者本人の利益を第一に考えて親身になって相談にのってくれるといった点がよかった。やはり公的機関であるということは大きいと感じた。また、ハローワーク以外の媒体を使った就職活動についても併せて相談にのってくれた」(Fさん 23歳 女性)

また、ここ最近まで、既卒者は新卒者向け求人サイトに利用登録すらできない場合があった。かといって、新卒者向けではない一般の求人に応募すると、就業経験がないため断られてしまう。「新卒採用」と「中途採用」のいずれの採用枠組からも阻害されてしまう既卒者にとって、既卒の若者を新卒扱いで採用することが明示されている求人情報を手に入れられる

ことは、ハローワークの重要なメリットの一つである。

「フリーペーパーや求人サイトでは、募集対象を新卒者に限らない一般の求人情報を調べていたが、それらの媒体では『未経験可』と掲載されていても、経験者が優遇される求人がほとんどのようだった。しかし新卒応援ハローワークでは、新卒者に限らず未経験の若年者を積極的に募集する求人が集められており、卒業間近の新卒者であった自分でも応募できた」(Pさん 20歳 女性)

「大手の新卒者向け求人サイト2つを利用しようとしたが、両サイトとも新卒者だけが利用することを想定して設計されており、既卒者はそもそも利用登録自体ができなかった(登録時に卒業年次を入力する必要があるが、プルダウンの選択肢に「2010年3月卒」が設定されていなかった)。そのため、新卒者(2011年3月卒予定)として登録し、年齢等のプロフィールは実際のものを入力した(実際は卒業しているが、留年生として登録した)」(Fさん 23歳 女性)

学校機関、民間企業、ハローワークは、それぞれ異なる目的のために作られた組織であり、若年者を支援する際の目標や手法もそれぞれ異なる。今回のヒアリング調査に協力してくれた若年社員はみな、ハローワークから紹介された企業に就職した人々であるため、他の就職活動ツールや相談窓口が満たしきれなかった若年者たちのニーズに、新卒応援ハローワークが応えた事例が多く得られる結果となった。

7. 利用した若年者雇用支援施策

①一般のハローワーク利用者

5名全員が3年以内既卒者トライアル雇用を適用して就職した。ジョブサポーターによる開拓求人を個別に紹介されて就職した人はいなかった。就職面接会や企業訪問会のような若年求職者向けイベント、適性検査なども利用した人はいなかった。

②新卒応援ハローワーク利用者

新卒者7名が利用した施策は、自己分析セミナーが1名、就職面接会が3名いたほか、雇用にかかる助成金制度を利用した人は2名(3年以内既卒者トライアル雇用奨励金:1名、3年以内既卒者(新卒扱い)採用拡大奨励金:1名)であった。また、4名はジョブサポーターによる開拓求人へ個別に紹介されて就職している。

既卒者4名は、全員が3年以内既卒者トライアル奨励金を利用していた。ジョブサポーターによる開拓求人を個別に紹介された人は2名であった。また、適性検査を受けた人が1名

いた。一般のハローワークを利用した既卒者と比べると、利用した施策の種類が多様である。

新卒応援ハローワーク利用者には既卒者だけでなく新卒者も多く含まれるのに対して、一般のハローワーク利用者には新卒者がいなかった。したがって、両ハローワークの間で利用された施策に違いがあるのは新卒者と既卒者とで利用する（できる）施策が異なるためだろう。例えば、3年以内既卒者トライアル奨励金や3年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金は、平成23年2月～3月末のみ特例として最終学年の未内定者も対象に含まれたにすぎないため、新卒者において助成金制度利用者が少ないのは当然のことである。

第2節 ジョブサポーター等による職業相談

本節では、ジョブサポーター等の職員による職業相談が、若年者にどのような影響・効果をもたらしたのかを報告する。ジョブサポーターとは、大学等の新卒者（新卒扱いの既卒者含む）に対して就職支援を行う有期雇用のハローワーク職員である。本節では、ヒアリング調査を実施した21名の若年社員のうち、新卒者および卒業後3年以内の既卒者である16名について、職業相談の内容と感想、職業相談を経験したことで生じた変化について語ってもらった結果を以下に紹介する。

なお、ジョブサポーターは新卒応援ハローワークもしくは一般のハローワークに配置されているが、新卒者に対する全ての職業相談をジョブサポーターが実施しているとは限らず、その他の職員が対応することもある。そこで上記の16名に、職業相談を担当した職員がジョブサポーターであったか否かを確認した。その結果、11名はジョブサポーターによる支援を受けていた。残りの5名は、「分からない・覚えていない」と回答しており、そもそも「ジョブサポーター」という名称自体を知らなかった人もいた。したがって本章の記述は、厳密にはジョブサポーターおよびその他の職業相談窓口担当職員による新卒者（扱いの既卒者）に対する職業相談の内容をとりまとめたものであることに注意が必要である。

1. 職業相談の内容

総勢16名の新卒者および卒業3年以内の既卒者に、ジョブサポーター等による職業相談の具体的な内容を説明してもらった。ただし、以下の記述は若年社員が記憶する範囲でなされた回答をもとにしている。例えば実際にはコンサルティングを実施したが若年社員が覚えていないこともありうる。したがってあくまで「若年者にとって印象に残っている職業相談」についての記述であることを留意する必要がある。

職業相談はおおまかに、①自己理解と②仕事・職業理解、③希望条件と就職目標時期の設定、④応募方法に係る知識の獲得と応募書類の準備、⑤求人情報の収集・探索・検索、⑥応募求人への決定、⑦面接の準備、⑧応募、という段階を踏む。本調査の回答者が経験した職業相談の主な内容は、このうち後半の④～⑧のみを経験した場合と①～⑧のすべてを含む場合とに分かれる。以下では、二つのパターンそれぞれにおいてなされた職業相談の詳しい内容をみていこう。

2. 自己理解・職業理解、希望条件設定に対する支援

職業相談において、自己理解や職業理解を深めるためのコンサルティングが実施された7名からは、コンサルティングを受けた結果生じた変化として以下のような回答が得られた。

まず、自己理解の支援としては「自己分析を手伝ってもらったことで、自分の長所やアピールポイントが明確になった（5名）」「自信がついて前向きになれた・安心できた（5名）」といった回答が得られた。次に仕事・職業理解に関する理解を深めるための支援としては「ジョブサポーターと話し合うことで曖昧だった希望する職業の条件が具体的になった（3名）」「ジョブサポーターの勧めで希望する職業の条件を見直し応募対象範囲を広げた（4名）」「現実の厳しさを教えてもらい就職することへの覚悟が決まった（1名）」といった回答が得られた。

「一人で就職活動をしていた頃には自分の良いところが見えなかったが、ジョブサポーターに相談したことで、自分では気づいていなかった自分の良いところが客観的に見えてきて自信がついた。また、相談にのってもらっているうちに、自分に向いている仕事ややりたい仕事も漠然としたイメージから明確なものになっていった」（Wさん 22歳 女性）

「『競争が厳しい業界だから無理』と頭ごなしに否定するのではなく、私がやりたいことを常に念頭に置いて、やりたいことと関連させて業界や職種を広げる形でアドバイスをしてくれて視野が広がった」（Gさん 22歳 女性）

なお、唯一Pさんのみは「助言内容に納得できず従わなかった」と答えている。Pさんが求人雑誌を用いた就職活動に限界を感じて新卒応援ハローワークを訪れたのは短大2年生の2月という卒業間近の時期であった。差し迫った状況であったにもかかわらず、ジョブサポーターによる初日の対応は、具体的な求人情報を紹介せず、自己アピール文の作成や就職面接会への参加を促すというものであった。むやみに職業を紹介することの弊害はもちろんあるが、若年者の立場に立って、なぜすぐには紹介しないのか本人が納得できるように説明すべきだろう。

「初めて来所し登録した際には職業紹介を利用しようと思い、自分で探索した約3件の求人票を窓口へ持って行ったところ『自己アピールを履歴書に添えた方がよいので、それを書いて見せてもらった後に紹介します』と対応され、もったいぶった印象を受けた。

（略）新卒応援ハローワークを利用して受けた第一印象は、『新卒応援ハローワークを使っても就職は決まらないなあ』というものだった。長い自己アピールを書いて履歴書に添えても、忙しい採用担当者がしっかりと読んでくれるとは思えず、意義があるとは思えなかった。実際にP社へはシンプルな履歴書だけを提出したが採用された」（Pさん 20歳 女性）

3. 職業情報の提供と応募活動の具体的な支援

希望する職業の条件に合致した職業情報の提供と応募活動の具体的な支援について、16名全員に具体的にどんな支援を受けたか尋ねたところ、全員が「応募先企業の職業情報を提供された」と答えたほか、「就職活動の手順の解説（2名）」「面接の練習（6名）」「履歴書の添削（5名）」「応募先への個別交渉（1名）」などの支援が挙げられた。

「ジョブサポーターから、ただ自分の強みを述べるだけでなく、求人企業の方針や事業内容などを調べて、自分の強みとの関係を具体的にアピールするとよいとアドバイスを受けた。」（Vさん 22歳 女性）

「自分に向いている職業の相談や、学校卒業後の就職活動の進め方について事例を紹介してもらった。（略）卒業してしまっただ後の就職活動のやり方自体が分からなかったので、同じ立場の人がどう就職していったのか実例を教えてもらったのはとても参考になった」（Aさん 23歳 女性）

次に、応募先企業の職業情報の提供がどのように行われたのか詳細にみていこう。職業情報をただ提供するだけでは、就業経験の乏しい新卒者や既卒者には判断することが難しい。その求人が自分のニーズに合致するか否か、若者自身が理解することを支援するのもハローワークの重要な役割の一つである。ジョブサポーター等による説明は、就業経験に乏しい新卒者・既卒者たちの理解を助けるものになっていただろうか。

以下では、「応募先の企業（現職）について、応募する前にもっと教えてもらいたかったことはなかったか」および「入社してから、ハローワークでされた説明と現実が違うようなことは無かったか」という二つの質問に対する回答を分類した。

○求人票の内容に+αの情報提供があった

ハローワークにおいて求人内容を求職者に説明する際には、求人票の内容を説明することが基本になっている。しかしMさん（20歳 女性）とFさん（23歳 女性）は、求人票に掲載されている内容以上の詳しい情報を得ていた。二人の事例の共通点は、紹介された求人がそのジョブサポーター自身が開拓した求人（以下「開拓求人」と略す）であったことと、ジョブサポーターが応募先企業（＝現職）の採用担当者や代表取締役と既知の関係にあったことである。

「ジョブサポーターと一緒にF社のホームページを閲覧したところ、大手企業を顧客に持っていることが掲載されており、ジョブサポーターと『大きな取引ができるかもしれ

ない』と話をした。十分な情報を得てから応募できたと思う」(Fさん 23歳 女性)

○もっと教えてもらいたかったことはない

新卒応援ハローワークを利用した5名と、一般のハローワークを利用した4名から、「もっと教えてもらいたかったことはない」という回答が得られた。その理由としては、「求人票の内容だけで十分だったから」という回答が最も多く(5名)、次に多いのは「他の手段で情報を得たから」という回答であった(3名)。具体的には、以下のような手段で情報を手に入れていた。

「子どもの頃から顧客として訪れたことがある商業施設であったため業務内容をイメージすることはできた」(Eさん 20歳 女性)

「社会福祉協議会の合同就職説明会の際に採用担当者から直接話を聞き、事業内容を説明するパンフレットをもらった」(Iさん 24歳 男性)

「知りたかったことは面接の際に自分から尋ねた」(Jさん 21歳 女性)

○もっと教えてもらいたかったことがある

事業内容や具体的な職務内容、福利厚生や給与などについて、応募する前に知っておきたかったという回答が得られた。

「キャリアカウンセラーからは、応募先企業の事業内容や具体的な職務の説明はあまりなかった。そこで面接の前に会社の事業内容などを自分でインターネット等を使って調べたところ、それまで全く接点のなかった分野(プラント建設)の企業であったため、面接の際に採用担当者に具体的な事業内容を説明してもらった。(略)特別不満には思っていないが、もしわかるのであれば、具体的にどんな会社なのか、入社後にはどんな仕事をするようになるのか、説明があればもっと良かったと思う」(Aさん 23歳 女性)

「給与や福利厚生などの情報は求職者から企業に直接は尋ねにくい。しかし求人票には大まかな内容しか記載されていないので、もっと詳細を載せてほしい。例えば、社会保険や税金などが控除された後の手取額がイメージできなかった」(Gさん 22歳 女性)

○働き始めてから入社前の認識とのギャップを感じた

以下のうち、後者の事例はジョブサポーター等による職業情報の提供とは直接関連しない

が、重要な示唆を与えてくれるため紹介したい。

「通信販売の会社なので直接顧客に販売するのではなく、顧客からの電話に対応することが主な業務であると説明された。また、大学在学中にしていたテレフォン・アポインターのアルバイト経験が活かせるので、向いているのではないかと提案された。そのため、入社前は受注業務に携わることが中心だと思っていたが、実際には商品説明など様々な対応も業務に入っており『思っていたよりも電話対応って難しい仕事なんだな』と思った。大学在学中のアルバイトで経験したテレフォン・アポインターの電話対応とは全く異なる内容だった。入社前に知っておきたかったわけではないが、V社で働き始めてからギャップを感じた」(Vさん 22歳 女性)

「仕事内容については、他の印刷製造業の会社説明会で、営業職の業務は『出版社の編集者とどのような出版物を作成するか話し合う』ことだと説明されたため、G社で入社した後に携わる仕事の内容も同じようなものだろうと予想していた。しかし実際に働き始めると、顧客は出版社だけではなく、現在配属されている部署ではカタログなど商業印刷の担当もしている。正直、カタログやチラシなどではなく、文庫本やムックなどをやりたい。ただ今はがまんして、基礎を覚えて、やりたいことができるように勉強していこうと思う。また、営業職は顧客とだけ関わるとは思い込んでいたが、実際には顧客と製造現場との間をとりもつ職業であった」(Gさん 24歳 女性)

Vさんの事例は、就職先であるV社の採用担当者からも「職員が当社の事業内容やオペレーター業務の内容（代理店からの注文に電話で対応する）を的確に把握しないまま学生に伝えたため、当社の業務を理解していない人を紹介することになったのだと思う（略）マッチングを高めるためには、求職者には当社の業務内容や仕事内容を理解したうえで応募してもらいたい。そのためには求人票にもっと多くの情報を書けるようにしてほしい¹³」という要望が出されている。若年者と求人企業とのマッチングを向上させるためには、若年者が応募先企業の事業内容や業務内容を、求人企業が若年者の個性や能力を、お互いに十分に理解しあうことが必要である。その方策として、まずはV社の採用担当者が提案するように求人票の掲載内容を改善する方法が考えられる。また、若年者と求人企業とを仲介するジョブサポーター等のハローワーク職員が、企業および若年者の双方についての情報を的確に認識し、企業の情報を若者へ、若者の情報を企業へと、確実に伝達する仕組みになるよう改善することが有益だろう。

一方、二つ目の事例は、社会経験の乏しい若年者は、自分が経験した数少ない事例を一般

¹³ 労働政策研究・研修機構（2013）

化してしまう傾向があることを示唆する。業種や職種が同じでも個々の企業によって具体的な業務の進め方や役割分担は異なる。「雰囲気」や「社風」という曖昧なものは受け取る印象に個人差が大きい。こうしたことは、社会経験の長い大人は当たり前のことと捉えている。しかし、それが若年者には分からない場合がある。こうしたケースに対してジョブサポーターにできることがあるとすれば、上記のような大人社会において「当たり前」とされる事柄を意識的に若年者へ伝えて、「自分の目で確かめてみませんか」「複数の人から話を聞いてみてはいかがですか」と助言することだろう。

第3節 就職面接会

本節では、ハローワーク主催の就職面接会について、利用の経緯、利用した結果生じた事柄、利用した感想などを自由に述べてもらった結果をみていこう。

1. 利用者のプロフィール

就職面接会に参加したのはGさん（23歳 女性）、Nさん（22歳 女性）、Pさん（20歳 女性）の3名である。全員が新卒応援ハローワークにおいてジョブサポーターによる支援を受けて、新卒者として4月1日付で採用されている。GさんとNさんは3年生の冬から就職活動を開始し内定を得たが、希望していた条件と合致しない求人内容であったため、新卒応援ハローワークを訪れて就職活動をやり直した。一方のPさんは短大2年生の2月という卒業直前に就職活動を開始し、新卒応援ハローワークを訪れた。

2. 利用の経緯

就職面接会が行われることを知ったきっかけは、3名ともジョブサポーターであった。ジョブサポーターが職業相談の中で、若年者の希望する職種や働き方などの条件を聞いた上で、本人が関心を持ちそうな求人を出している企業の就職面接会へ参加を勧め、若年者がその提案にのるという経緯で参加している。

反対に、ジョブサポーターから就職面接会への参加を勧められたが断った若年者もいる。断った理由としては、希望に合う企業が出展していなかった・スケジュールが合わなかったなどの回答が得られた。

「合同面接会や面接ノウハウのセミナーも参加を勧められたが、面接会には自分の希望に合う企業が出展していなかった。またセミナーはスケジュールが合わなかった。そのためいずれも利用しなかった」(Fさん 23歳 女性)

また、ハローワーク以外の組織が主催する就職面接会等をきっかけに、若年者がハローワークを訪れた事例もあった。例えばIさん（24歳 男性）は、社会福祉協議会が主催する就職面接会で興味をもった企業にハローワークを通して応募した。

「専門学校卒業式の際に、社会福祉協議会による介護業界の合同就職説明会が行われると案内があった。同じ専門学校で学んだ仲間と景気づけをかねて、資格を取得するのとはほぼ同時期に参加した。出展企業の中にI社がありハローワーク経由で応募した」
(Iさん 24歳 男性)

3. 利用した結果・感想

就職面接会に参加した感想について回答が得られたのは以下の P さんのみであった。P さんに新卒応援ハローワークを利用した感想を尋ねたところ、「混雑して待ち時間が長かった」「職員の対応が事務的」「職業相談でのアドバイスが現実的でなかった」など厳しい意見が多数提示された。しかし、就職面接会については唯一肯定的な回答が得られた。

「P 社以外の応募企業については会社説明会に参加したことがなく、面接に訪れた際に初めてその会社の社員に会い、会社についての情報を得てきた。そのため予想とは異なることに面接の場で初めて気づくこともしばしばであった。しかし P 社では面接に先立ちミニ就職面接会で十分な情報を得ることができた。また、説明会に訪れた採用担当者や先輩社員の印象がとてもよかった。そのため入社したいと強く思い、履歴書の提出が間近であったため直接会社へ訪問して提出した」(P さん 20 歳 女性)

就業経験の豊富な求職者であれば、求人票や企業のホームページを見るだけでも、どのような会社でどんな仕事をするようになるのか想像することはそれほど難しくはないかもしれない。しかし就業経験の全くない新卒者は、そもそも「会社」という場所がどのような場所なのか想像することさえ難しい。P さんの事例は、新卒者や就業経験に乏しい既卒の若者にとって、その会社で実際に働く人と直接対面する機会がいかに重要であるかを物語っている。

第4節 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

1. 利用者のプロフィール

はじめに、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を適用して現職に就職した若年社員 11名のプロフィールをみていこう。制度の適用条件と照らし合わせれば当然のことであるが、当制度を利用した若年社員は11名全てが24歳以下と若く、新卒者が1名、卒業後1年未満が7名、1年以上3年以内が3名であった。正社員としての就業経験を持つ人は2名であった。男性5名の最終学歴は全員が大学卒だが、女性6名は2名が大学卒である他は、高校卒が1名、専修学校卒が2名、短期大学卒が1名と、大学卒は少数派である。制度を適用して就職した先の業種は様々であるが、職種は性別ごとに偏りがあり、女性は4名が事務職、1名が営業職（入社から約9ヶ月間は事務職）、1名が受付へ、男性は4名が営業職と1名が介護職へと就職していった。就職活動を行った都市の規模は、大都市が3名、小都市が8名である。

以下では、当制度を利用した若年社員 11名のうち、本人にヒアリング調査を実施できた10名について具体的な事例を紹介する。

2. 利用に至った経緯

①制度を知ったきっかけ

若年社員が本制度を知ったきっかけは「自分が応募したいと思った求人が制度を適用できるものだった（6名）」「職員から紹介された求人が制度を適用できるものだった（3名）」「職員が利用を勧めた（2名）」「マスメディアで知った（1名）」の4種類に分類できる。

②記憶に残っている職員による説明

ハローワークの職員から制度の内容をどのように説明されたのか、覚えている範囲で回答してもらったところ、「制度を使うと採用されやすい（5名）」「3ヶ月間の試用期間がある（4名）」「試用期間中に自分も会社との相性を確認できる（2名）」「早期離職したら再度利用できる（1名）」「重大なミスがない限り正社員になれる（1名）」「企業に助成金が入る（1名）」という回答が得られた。その一方で、制度を利用した全員が、入社時点で「3ヶ月間の試用期間後に正社員に移行する」ことは理解していたと回答した。彼・彼女らがハローワークを利用してから調査実施時点までには最長で2年の月日が流れているため、自分の知識の情報を思い出すことは困難だったと考えられる。したがってこの質問に対する回答は、職員が実際に行った説明の全てを再現したものではないことに留意する必要がある。

『卒業後3年以内の若者を対象とする制度』『一般の人が応募する場合よりもあなたは有利かもしれない』『とりあえず3ヶ月間働いて、本格的な採用になればそのまま継続する』と説明された。『3ヶ月で雇用を断られてしまうことはあるか』尋ねたところ、『トライアル期間満了で会社側から継続雇用を断られる場合もあるが、反対に求職者の側から〔自分には合わないから辞めよう〕と判断することもできる』『頑張れば断られることは滅多にない』『重大なミスをしないうちは大丈夫』と言われた」(Jさん 21歳 女性)

『卒業して3年以内の若年者に対する制度で、制度を使って応募したほうが採用されやすい』と説明された。ただ、ハローワークと会社との間で何が行われているかはよくわからなかった」(Mさん 20歳 女性)

③制度を説明された際に感じたこと

ハローワークの職員に制度の内容を説明された際にどう感じたのか、覚えている範囲で回答してもらったところ『正社員になれるだろうか』と思った(5名)」というトライアル期間に対する不安を述べる回答が最も多かった。以下のMさんのように、企業での面接時に不安が解消できた人もいるが、その他の4名は不安を抱えたまま入社している。

『3ヶ月間が過ぎたら〔いない〕と言われるのではないかと不安な気持ちがあった』(Fさん 23歳 女性)

「初めの3ヶ月間はトライアル期間であるときいて不安になり、M社の面接時に『3ヶ月たったら私はだめなんですか?』と尋ねたところ、面接担当者から『そういうことはないよ』という回答を得られたので安心した」(Mさん 20歳 女性)

次に多いのは「自分にもメリットがあると思った(3名)」という回答である。どういった点を「メリット」と感じたのかと尋ねたところ「あるものは使わないと損だから」「試用期間に自分と会社との相性を確認できるから」「既卒者でも採用されやすいから」という3とおりの回答が得られた。以下の事例は、いずれの若者も、職員から「メリット」として説明された内容をそのまま素直に受け取っている。

「ジョブサポーターから『あなたはこの制度の適用条件に該当するので、制度を利用する形で応募しましょう』と提案された。自分にデメリットはないので『あるものは使わないと損だろう』と思って承諾した」(Sさん 22歳 男性)

「ジョブカフェのキャリアカウンセラーから（略）『せっかく学校を卒業した直後で新卒者とほとんど変わらない条件をもっているのだから、一般の中途採用者向けの求人よりも、就業経験のない既卒者を採用する『枠』を設けている求人（＝3年以内既卒者トライアル雇用奨励金制度を適用可とする求人）に応募した方が、就職が決まりやすいよ』とアドバイスされた。そこで、同制度を適用可としている求人の中から、社会保険制度などが充実している企業を中心に事務職の求人を検索した」（Aさん 23歳 女性）

「ハローワークの職員からは、初めの3ヶ月間が試用期間となるため、企業側にもメリットがあるが、反対に自分も3ヶ月の間にその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると説明された。また、仮にI社で働くことをやめても、就業期間が1年未満であれば、再度別の企業へ3年以内既卒者トライアル雇用制度を使うことができると教えてもらった。自分にも企業にもメリットがあるのであれば、使わない手はないだろうと思って利用することにした」（Iさん 24歳 男性）

これらのうちIさんの事例には、トライアル期間の目的について若年者が正確に理解していない点において問題がある。仮にトライアル期間なしに初めから正社員として就職したとしても、この仕事は自分に合わないと思った時点で辞めることは可能である。トライアル期間は、あくまでも「企業」が若年者を試すための期間である。

その他には「応募できるならなんでもいい（2名）」「制度の仕組みをよく理解していなかった（1名）」といった回答が得られた。

「職員からどのような説明をされたかはよく覚えていない。3ヶ月間のトライアル期間があると説明されたが、あまり意識せずに『K社を受けたいのだから、応募するしかない』『駄目だったら駄目でまた次に応募すればよい』と思った」（Kさん 22歳 男性）

「3年以内既卒者トライアル雇用制度を適用して採用されたことは認識しているが、その仕組みがどういったものかは詳しくはわからない」（Hさん 24歳 男性）

3. トライアル期間中の教育訓練

3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を適用して若年者を採用した場合、初めの3ヶ月間は有期雇用の「トライアル期間」となる。この「トライアル期間」は制度上、「育成と試行のための期間」と位置づけられている。そのため、本制度を利用するためには、企業は適用対象となる若年者について「既卒者トライアル雇用期間中の労働条件」「既卒者トライアル雇用期間中に講じる措置の内容」、「正規雇用に移行するための要件」などを明記した「3年以内

既卒者トライアル雇用実施計画書」を作成し、雇い入れから2週間以内にハローワークへ提出する義務がある。本制度を適用して採用されていった回答者たちは、どのような教育訓練を経て正規雇用へと移行していったのだろうか。トライアル期間を振り返って回答してもらった結果をみていこう。

①教育体制

トライアル期間中にどのような教育訓練を受けたのか尋ねたところ、ヒアリング調査を実施できた10名のうち9名が「教育係の先輩社員がいた、あるいは前任者からの引継ぎがあった」かつ「実際の業務に従事しながら教わった」と回答した。更にその中の3名は「業務を離れた研修があった」と回答している。なお教育訓練を外部委託した企業は親会社の講習に派遣されたと答えたKさんの事例のみであった。

「買い取った自動車や納品前の自動車の移動（運転）や洗車から始めた。次に出張査定のアシスタントとして先輩や上司に同行して顧客先を訪問し、中古自動車を買う際の査定の仕方を実地で教えてもらった」（Hさん 23歳 男性）

「最初の3週間は会社全体のことを学ぶ期間だった。具体的には、座学だけでなく倉庫での実習もおおして、事業内容や各部署の役割、受注から売り上げが上がるまでの一連の流れなどを学んだ。配属後は、実際に担当業務（受注手続）に従事しながら仕事を覚えていった。（略）前任者および事務職の先輩社員が業務を通して教えてくれた」（Mさん 20歳 女性）

本制度を利用して若年者を採用した企業の中には、今回初めて新卒者（に準ずる既卒者）を採用した企業が多く含まれる¹⁴。そのため外部委託や業務を離れた研修を用意することは難しく、OJTが中心となっている。具体的には上記の事例にあるように、担当する業務の難易度・量・裁量範囲が、先輩社員や前任者の監督下で簡単な業務を少しだけ指示されながら行う状態から、先輩社員と同程度の難易度・量の業務を1人で行う状態へと、段階を踏んで学んでいる。反対に、教育訓練期間なしに「初めから先輩社員と同じ業務を受け持った」と回答したのは1名のみであった。

②トライアル期間を振り返っての感想

トライアル期間に受けた教育訓練を振り返って、十分な教育訓練を受けたか尋ねたところ「もっと学んでおきたかった事柄がある」という回答が4名から得られた。上記の4名に「も

¹⁴ 労働政策研究・研修機構（2013）

っと学びたかった」具体的な内容と理由を尋ねると、全員から「実際に業務に携わる前に基本的な知識やマナーを学んでいたら、もっとうまく業務を進めることができたと思うから」という回答が得られた。また、「研修期間をもっと長くしてほしかった」と答えた人が1名いた。ただしこれら5名のうち4名は実際に受けた教育訓練の内容に不満はないと答えている。したがって、この「もっと学びたかった」という回答は、企業側の教育訓練の不足というよりもむしろ意欲の現れと解釈すべきかもしれない。また、若年社員の「もっと学びたかった事柄」は「実際の業務に携わる前に知っておくべき基本的な知識やマナー」であった。体系的な知識の取得は、実際の業務を離れた座学の方が効率的である。これに対して、状況に依存するような事柄はOJTの方が取得しやすい。本調査の回答企業のほとんどがOJTによる教育訓練を実施しているが、OJTでの経験が自分を成長させたという回答が3名から得られた。

次に、上司や先輩社員に業務を教えてもらう際に困ったことはないか尋ねたところ、2名からは「周りの人が親切に教えてくれた」「何をたずねても嫌な顔をしないので質問しやすかった」といった回答が得られた。

「入社直後から実際に業務に携わりながら仕事を覚えてきた。業務に必要な事柄を教わってから実際の業務にとりかかれたらもっとよかったなと思う。とはいえ、社長から分からないことがあればそのつど尋ねるように言われており、実際に尋ねても邪険にされることはなく、先輩社員も嫌な顔をせずに丁寧に教えてくれるので不満はない」

一方で、「急がしそうでたずねにくい雰囲気だった(2名)」「誰に何を尋ねたらいいのか分からなかった(1名)」と回答する人もいた。社会経験の少ない若者にとって、仕事の上司や先輩に声をかけることは勇気のいることである。たとえ上司や先輩社員に邪険にするつもりがなくても、ただ忙しそうにしているだけで「声をかけては迷惑なのではないか」と及び腰になってしまうようだ。

③正規雇用に移行したことによる業務・処遇の変化

ヒアリング調査実施時点でまだトライアル期間中であつた1名を除いた9名に、トライアル期間満了後、正規雇用へと移行したことで業務の内容や処遇に変化が生じたか尋ねたところ、8名が「特にない」と回答した。唯一Hさん(23歳 男性)から「責任を伴う業務(中古車の買い取り査定)を担当するようになった」という回答が得られた。

次に、正規雇用へ移行できた理由について採用側から説明があつたか尋ねたところ、「説明があつた」という回答は皆無であつた。若年者本人による推測としては、「助成金を得られるから採用してもらえたのかな」「欠員補充を急いでいたから」という回答が1名ずつから得られた。

4. 利用した感想

本制度について全体的な感想を求めたところ「トライアル期間中は不安だった（4名）」という回答が最も多かった。次に多い回答は「制度があったから採用してもらえた（3名）」というものであった。またそもそも「仕組みが理解できていないため回答できない（1名）」という回答がみられ、若年者に分かりやすく制度の仕組みを説明する必要性が示唆された。

一方で、制度を肯定的にとらえる回答も少なくなかった。「企業と求職者の両方にメリットがある制度だと思う」と答えた3名にその理由を尋ねたところ、「応募可能な求人を見つけやすかった（1名）」と答えている。また「会社と個人の両方が相性を確かめられるお試し期間があるのはいいことだと思うから（2名）」という二通りの回答がえられた。

「この制度があったから、未経験でも採用される可能性がある求人（制度を適用可とする旨を記載した求人票）を見つけやすかった。仮にこの制度がなければ、就業経験のない卒業直後の若者を採用するつもりがある求人と、有経験者を優遇する求人とを区別することが難しかっただろう。また仮にこの制度がなければ、企業は自分のような未経験の若者よりも、就業経験のある転職希望者を優遇するだろうから、応募しても採用してもらえない可能性は低かっただろう。制度の存在を教えてもらえたことは有益だったと思う」（Aさん 23歳 女性）

「ハローワーク職員から、「トライアル期間満了で会社側から継続雇用を断られる場合もあるが、反対に求職者の側から『自分には合わないから辞めよう』と判断することもできる」と説明された。会社と個人の両方が相性を確かめられるお試し期間があるのはいいことだと思う。ただし、自分自身は業務をこなすことに精一杯で、トライアル期間中に会社と自分との相性を確かめるような余裕はなかった」（Jさん 21歳 女性）

「ハローワークの職員からは、初めの3ヶ月間が試用期間となるため、企業側にもメリットがあるが、反対に自分も3ヶ月の間にその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると説明された。（略）自分にも企業にもメリットがあるのであれば、使わない手はないだろうと思って利用することにした」（Iさん 24歳 男性）

第5節 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

本節では、試行雇用奨励金を利用したことが、若年者にどのような影響・効果をもたらしたのかを報告する。

1. 利用者のプロフィール

試行雇用奨励金を利用した8名のうち、20代は3名、30代は5名であった。フリーターの定義などにあるように一般には35歳未満を若年者とよぶことが多いが、当制度は45歳未満に適用が可能であるため、上記の30代5名の中には35歳以上の女性が2名含まれている。これら8名のうち、若年社員本人にヒアリング調査を実施できた5名は全員30代である。したがって本章が紹介するのは、試行雇用奨励金を適用して就職した求職者のうち、比較的年齢が高めの若年者の事例である。

次に、他の属性についてみていこう。20代3名のうち1名は、大学卒業後1年目・正社員経験なしという新卒者とはほぼ変わらない条件の女性である。他2名は大卒の男性と短大卒の女性である。いずれも卒業後3年以上が経過した20代後半で、正社員としての就業経験がある。

一方、30代は5名全員が正社員経験をもつが、ハローワークに訪れた時点では全員が無職もしくは非正規雇用者として働いており、それまでに経験のない職種への転職を希望していた。最終的には4名が未経験の職種へ、1名が前職と同じ職種へ採用された。女性は3名、男性は2名で、最終学歴は大卒が1名、大学中退が1名、短大卒が1名、高卒が2名であった。なお、20代後半と30代のそれぞれに1名ずつ、海外からの帰国者が含まれている。

2. 利用に至った経緯

①制度を知ったきっかけ

3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の場合と同様に、若年社員が制度を知ったきっかけは「自分が応募したいと思った求人が制度を適用できるものだった（3名）」「職員が利用を勧めた（2名）」「職員から紹介された求人が制度を適用できるものだった（1名）」の3種類に分類できた。マスメディアを通じて知った人はいなかった。

②記憶に残っている職員による説明

第4節と同様、この質問に対する回答は、職員が実際に行った説明の全てを再現したものではないことに留意する必要がある。その上で回答を見ると「3ヶ月間の試用期間がある（5名）」「制度を使うと採用されやすい（2名）」「企業に助成金が入る（2名）」「重大なミスが

ない限り正社員になれる（1名）」の4種類に分類できた。

③制度を説明された際に感じたこと

「自分にもメリットがあると思った（3名）」という回答が最も多かった。メリットがあると思った理由を尋ねると、次のように助成金や試用期間など「企業にとっての」メリットが、結果的に採用という「自分にとっての」メリットにつながるといった旨の回答が得られた。

「Y社の求人票を窓口を持参した際に、職員から、Yさんには試用雇用奨励金を適用できる条件がそろっているので利用してはどうかと勧められた。制度を適用できる形で応募すると、トライアル期間など企業側にメリットが発生する制度なので、未経験者でも採用されやすくなると説明されて、採用可能性を高めるために利用することにした」（Yさん 30歳 男性）

「職員から『U社への応募には、若年者の雇用を促進するための制度（若年者等正規雇用化特別奨励金）を利用できますが、トライアル雇用活用型と直接雇用型のどちらを使いますか』と尋ねられた。それまで立て続けに採用を断られてきたので、雇用する側の立場にたてば試用期間がある制度を利用した方が採用されやすいだろうと判断し、『トライアル活用型』を適用する形で応募することにした。トライアル期間満了時に正規雇用へ移行されない場合もあることに対して不安はあった。しかし、今まで様々な仕事を経験してきたし、かつては雇用する側に立ったこともあったので、『駄目なら駄目で他を探そう』と思いきることができた」（Uさん 32歳 男性）

「一生懸命働く姿勢をみてもらえて正規雇用につながる可能性があるならば、初めの3ヶ月間は試用期間でも構わないと思った」（Xさん 37歳 女性）

他には「応募できるならなんでもいい（2名）」「正社員になれるだろうか（1名）」といった回答が得られた。

「D社の紹介を依頼した際にハローワークの職員から紹介されて初めて知った。制度が適用されると3ヶ月間は有期雇用契約となるが、それでも応募できるならば応募しようと思った」（Dさん 33歳 女性）

3. トライアル期間中の教育訓練

試用雇用奨励金制度を適用して若年者等を雇用した場合、原則として初めの3ヶ月間は有

期雇用の「トライアル期間」となる。その位置づけは、先の3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の場合と同じく「育成と試行のための期間」であり、企業は「トライアル雇用実施計画書」に「トライアル雇用期間中の労働条件」「トライアル雇用期間中に講じる措置の内容」、「常用雇用に移行するための要件」などを明記し、雇い入れから2週間以内にハローワークへ提出する義務がある。本制度を適用して採用されていった回答者たちは、どのような教育訓練を経て正規雇用へと移行していったのだろうか。トライアル期間を振り返って回答してもらった結果をみていこう。

①教育体制

トライアル期間中に受けた教育訓練について、ヒアリング調査を実施できた5名全員が「実際の業務に従事しながら教わった」と回答した。また4名が「教育係の先輩社員がいた、あるいは前任者からの引継ぎがあった」、1名が「業務を離れた研修があった」と回答した。教育訓練を外部委託した事例はみられなかった。

個別の事例をみていこう。Qさん(35歳 女性)は、前職(和装小物小売業)と関連する業種(和装サービス業)の同じ職種(営業事務職)へ採用されたため、ほとんど教育訓練を受ける必要はなく、実際の業務に携わりながら分からない点をそのつど先輩社員に尋ねることで業務を覚えていった。その結果一通りの流れを把握できるようになったと答えている。

「業務の種類は様々なので、全ての業務を3ヶ月間で把握することはできなかったが、自分に任された範囲については一通り理解した。また営業事務職の業務全体の大まかな流れを把握することができた」

他の4名は全く初めての業界・職種への就職であったため、一から学ぶ必要があった。Dさん(33歳 女性)、Xさん(37歳 女性)、Uさん(32歳 男性)の場合は、採用側が研修期間を設けて先輩社員や上司が傍について教えながら実際の業務を行う体制を作っていた。まずXさん(介護・福祉施設 事務職)の場合、採用側がオリエンテーションの場を設けて会社全体の事業内容や顧客に対応する際のマナーなど基本的なことを教えた上でOJTに移行した。

「入社から約3ヶ月で一通りの業務が円滑にできるようになった。金銭に関わる業務なので見落としがないよう管理者に必ず確認してもらっているが、まだ時折ミスをすることもある。3ヶ月というのは慣れるのにちょうどよい期間だった」(Xさん 37歳 女性)

次にDさん(小売 営業販売職)とUさん(介護・福祉施設 介護職)の場合は入社当初

から OJT が始まったが、研修期間中は常に先輩社員の傍で業務を行った。二人にトライアル期間中に何を学んだか尋ねたところ、初めて知ることが多数あり、正規雇用へ移行後も学び続ける必要を感じている旨の回答が得られた。

「着付けにも色々な流派があることを知った。自身が習ってきた着付けとはやり方が異なったので一から全て学んだ。3ヶ月間のトライアル期間を過ぎても毎日が学習の連続である。入社して2年が経過した現在も、教わらなければいけないことは多くある」(Dさん 33歳 女性)

「ホームヘルパー2級の資格は取得したが、介護業務は全くの未経験だったので、新しく学ぶことばかりだった。特に利用者との接し方について学ばされた」(Uさん 32歳 男性)

最後に Y さん (30歳 男性) の事例を紹介する。Y さんも全く初めての業界 (小売業)・職種 (販売職) への就職であったが、採用側に教育体制を整える余裕がなく「ほとんど教えてもらったことはない」とのことであった。ただし任された業務は量は大変多かったが難易度はそれほど高くなかったため、教えてもらう必要はなかったとのことである。

「教わらなくては上手くできないような特別な技術を必要とする業務ではなかった。品出しは会社にとって特にこだわりはない業務なのだろう。余計なことを考えず、ただひたすらに、売り切れになるまで商品を出し続けることが求められた」(Yさん 30歳 男性)

② トライアル期間を振り返っての感想

ヒアリング調査に回答してくれた全員が「もっと教えてもらいたかったことはない」と答えた。また、分からないことがあった場合の対処に困ったことはないか尋ねたところ、全員が「困ったことはない」と答えており、2名からは「周りの人は親切で尋ねやすい雰囲気だった」という回答が得られた。

③ 正規雇用に移行したことによる業務・処遇の変化

回答者へ「トライアル期間満了後、正規雇用へと移行したことで業務の内容や処遇に変化が生じたか」「正規雇用へ移行した理由を説明されたか」尋ねたところ、Uさん (介護・福祉施設 介護職) と Y さん (小売業 販売職) からは、正規雇用へ移行するのをきっかけに責任を伴う業務を任されるようになったという回答が得られた。

「制度とは関係なしにU社では独自に試用期間を設定しており、試用期間中はパートタイマーの職員と同様の扱いとなる。正規雇用へ移行してもらえるか否かは、夜勤を正規職員が通常実施している形（二人一組、介護業務は一人で実施）で担当できるか否かによって決まる。自分の場合は、トライアル期間を過ぎた4ヶ月後に正社員へ移行した」（Uさん 32歳 男性）

「採用面接で、試行雇用奨励金を適用するか否かにかかわらず、Y社では独自に試用期間を設けており、正規雇用へ移行するまでに要する期間は、制度が設けている原則の3ヶ月間より長くなる場合があると説明された。実際に、トライアル期間は2ヶ月延長され、正規雇用へ移行したのは翌年5月（入社から約5ヵ月後）であった。正規雇用への移行と同時に生鮮部門へ異動になり、精肉と卵の担当になった」（Yさん 30歳 男性）

なお彼らを採用した2社はともに、本制度の適用の有無にかかわらず、新規採用する際にはまず有期雇用契約を結び、責任の伴う業務を任せられる程度に成長したことを確認してから正規雇用へと移行する雇用管理を行っている会社である。したがって、UさんとYさんは、正規雇用へと移行できた理由を採用側から説明されている。

一方で、残りの3名からは「正規雇用への移行に伴う業務内容や処遇に関する変化は特にない」という回答が得られた。そのうちの2名、XさんとQさんは、採用の時点で採用担当者から変化は無いと告げられていた。

「採用時にトライアル期間の満了に伴って何か変化はあるのか社長に尋ねたところ『何も（待遇・働き方）変わらないよ』といわれた。そのためトライアル期間をあまり意識せずに働いていた。実際に、トライアル期間の前と後で特に何も変化はなかった。そのため正社員に移行できた理由はよくわからない」（Qさん 35歳 女性）

「採用時には、『特に問題がなければ、正規雇用へ移行するつもり』と言われた。正規雇用へ移行するための試験などはなく、仕事内容や働き方、待遇等にも全く変化はなかった」（Xさん 37歳 女性）

4. 利用した感想

制度を利用した感想を自由に述べてもらったところ、3名から「本制度があったから採用してもらえた」という回答が得られた。そのうち2名が「企業と求職者の両方にメリットがある制度だと思う」と答えている。具体的には、Xさんから次のような回答が得られた。

「自分は転職回数が多く、正規雇用の職務経験が少ない、応募時点で36歳と様々なハンディキャップを負っていた。それでも、助成金を伴う試用期間があることで企業側が受け入れやすくなったのだと思うので、非常に良い制度だと思う」(Xさん 37歳 女性)

また、Dさんは、自分自身の気持ちというよりは、若年者全般にとって本制度の「トライアル期間」がどのような意味を持つかという視点から、次のように語ってくれた。

「トライアル期間があると、採用された人の能力水準等を見極めることができるので会社にとってはよい制度かもしれない。しかし働く側にとっては、どうしたら正社員になれるかも不明瞭なので、3ヶ月後に正社員へ移行してもらえないかもしれないという不安がある。特に今の若い人は就職が厳しいので、また一からやり直すことを考えると辛いだろう」(Dさん 33歳 女性)

その一方で、前職と関連する業界の同じ職種に就いたQさんからは「制度を使ったという実感が無い」という回答が得られた。その理由は先述のとおり、正規雇用への移行に伴う業務内容や処遇に関する変化が全くなかったためである。

Qさんの事例は、13年にもわたる正規雇用者としての就業経験があることや、関連業種の同職種へ採用されたことから、本来ならば正社員としての処遇で採用可能な人を、トライアル雇用を適用して採用したという見方もできる。しかしQさんは応募時点において前職を辞めて1年が経過しており、年齢も35歳を超えていた。応募の第一段階である書類選考においては、採用側は文字で表現できる限られた情報で是非を判断するしかない。その時、年齢が高いことや前職からブランクが1年以上あることは、たとえ同職種への転職だとしても大きなマイナス要因となる。Qさんだけでなく、他の利用者も全員、労働市場において不利とされる条件(非大卒、中途退学者、職歴が多い、前職を辞めてからの無職期間が長い、非正規雇用者、35歳以上の女性、未経験職種を希望)を必ず1つ以上備えている。試行雇用奨励金等のトライアル雇用制度の意義は、こうした書類選考で落とされてしまう可能性のある人々を面接の段階まで押し上げて、その人の真価を評価してもらうチャンスを与えることにあるといえよう。

第6節 公的職業訓練

本調査の回答者のうち、公的職業訓練を利用した人が2名、利用を検討したが資格を満たしておらず叶わなかった人が1名いた。以下にそれぞれの事例をみていこう。

1. 未経験職種への就職につながった事例

①利用にいたる経緯

Xさん(37歳 女性)は、服飾関連の専修学校修了と同時にアパレルメーカーの縫製工場に正社員として就職した。しかし、学校で学んだ「服作り」の考え方と大量生産という現実の仕事とのギャップに悩み、持病が悪化したことをきっかけに退職した。その後、アルバイト、内職、契約社員と様々な雇用形態で働き続けたが、いずれも持病の悪化により辞めざるを得ず、職歴が増えてしまった。安定した仕事に就くために持病を悪化させない働き方ができる事務職をめざそうと決意したXさんは、まずは通信教育で医療事務の資格を取得した。しかしいざ就職活動を始めると、医療事務の仕事は需要より供給が大きく、パソコンの技能を同時に求められることが分かった。そこで、パソコンの技能を身につけたらより幅広い分野で就職活動ができると考えて、いったん働くことを休止して、職業訓練校(事務スタッフ科)に入学し、事務職に必要な資格を取得することにした。

②訓練を受けた結果

Xさんは無事3ヶ月の課程を修了し、マイクロソフトオフィス2007スペシャリスト(Excel、Word)、日商簿記3級を取得した。訓練終了後、取得した資格を履歴書に記して就職活動を再開したところ、今までは書類を提出した段階で断られ面接を受けることすらできなかったのが、資格取得後は書類選考に通過できるようになり、自分に自信がついた。

最終的には、担当職員から「老人介護施設は従業員の人間関係が円滑であるところが多いので応募してはどうか」とX社の事務職の求人を紹介され応募したところ、即日で採用が決まった。X社には若年者等トライアル雇用奨励金を適用する形で採用されたが、3ヶ月間のトライアル期間を経て無事正規雇用へ移行し、ヒアリング調査を実施した時点(入社から約半年)には新規採用者の教育を依頼されるほど、採用側に信頼されていた。

最後にXさんに公的職業訓練を受けた感想を尋ねたところ、「派遣社員で働いている間も雇用保険に加入していたため、訓練中は失業手当を受け取ることができて大変助かった」という回答が得られた。

2. 希望職種を転換した事例

①利用にいたる経緯

Qさんは服飾関連の短大を卒業後、和装小物の小売店に就職し13年間勤続した。営業事務および企画の業務に携わっていたが、新たな商品を作り出すことに限界を感じるようになった。「自分ができることはやりきった」という思いもあったため、後輩が育ってきたのを機に退職した。

退職後は新しいことに挑戦したいと思い、インターネット関連の技術を学ぶために公的職業訓練を受けることにした。その経緯をQさんは次のように語っている。

『和装の流通経路は、問屋から小売店を介して買われるものよりもインターネット経由で直接流通するものが多いのかもしれない、インターネット販売サイトの更新等の仕事をしてみたい』と思い、転職活動に生かすため、インターネット関連の技術（データ更新、プログラム作成等）を学ぶ公共職業訓練校に通った」（Qさん 35歳 女性）

②訓練を受けた結果

Qさんは、訓練校に通い始めた当初は、インターネット上の販売サイトを更新するなどの仕事をしてみたいと考えていた。しかし実際に訓練を受けてみると、なかなか学んだ事柄を自分のものとして吸収できなかったため、前職での経験を生かすことができる営業事務の仕事を中心に探すことにした。最終的には、前職と関連のある業種で営業事務職としての採用が決まった。

以上のQさんのエピソードは、職業訓練によって身につけた知識や技能が、就職活動や再就職後の業務に活かされなかった事例である。しかし見方を変えれば、Qさんは実際に学んでみたからこそ、自分にその職種が合っていないことに気づくことができたともいえる。

3. 利用を検討したが叶わなかった事例

最後に、公的職業訓練の利用を検討したが利用できなかったDさんの事例を紹介する。Dさん（33歳 女性）は、大学卒業と同時に自動車販売会社に正社員として就職するが、4年半勤続した後に留学準備のために退職した。3年間の留学を終えて帰国した時には30歳を迎えていた。実家のあるD県での就職を希望したが、年齢制限を設けている求人が多く、応募すること自体が困難であった。そこで公的職業訓練を受けて就職に有利な条件を得ようと考えたが、Dさんが就職活動をしていた2007～2010年には、求職者支援制度がまだ実施されておらず、雇用保険に加入していなかったDさんは訓練を受けることができなかった。この経験を振り返りDさんは、「有料でもいいので、雇用保険未加入者も職業訓練などを受けると、様々な人が仕事を見つけやすくなるのではないだろうか」と語っている。

第4章 若年社員の職場への定着に向けて

本調査は、採用の時点における「雇用機会の拡大」を主な目的とする若年者雇用支援施策に焦点を定めている。したがって、就職後の職場への定着について本調査の結果からのみ見解を述べることは難しい。そこで本章では、若年社員から得られた回答の中から早期離職を防ぐためのヒントになるものを紹介することにとどめたい。なお本章においては、若年社員のプライバシーに配慮するため、本人を特定できる情報を削除または加工している。

まず、本調査の実施から約1年経過した時点で調査対象企業に若年社員の在籍状況を確認したところ、2社から既に退職したという回答が得られた。その2名とは別に、ヒアリング調査の際に長期的かつ曖昧なものも含めて転職の可能性があるとして述べた若者が5名いた。それらの要因として考えられる事柄を以下に分類した。

1. 現職で困った状況にある場合

ヒアリング調査の時点で、現職で何がしか困った状況にあり、将来的には転職を志望していると答えた人たちがいた。その理由は以下のようなものであった。

○労働条件

大企業と比べると、中小企業の労働条件は厳しい場合が多い。給与額や労働時間の長さ、休暇の取りづらさ、早朝・夜間・土日祝日に勤務する必要があることなど、労働条件を理由とするケースがいくつかみられた。

「あまりに忙しくて、今の会社で働き始めてからほとんど友人等に会っていない。(略) 将来についてとても悩んでいる。正直なところ『この先ずっとこのままでいいのかな』と思っている。今後もずっとこの会社で働き続けるか否かは分からない」

「現在は、転職も視野に入れている。ただ、具体的には何も行動していない。転職を考えた一番の理由は賃金額である。自分よりずいぶん年上の先輩社員の給与額が、自分が現在受け取っている金額とあまり変わらないことが分かった。中には『生活が苦しい』という人もいる。今はまだ他社に就職した友人とたいして変わらない金額だが、今後30歳、40歳と年齢が上がっていくと差が大きくなっていくだろう。転職先としては、工場で生産工程の仕事に就くことも視野に入れている。工場で働くことの魅力は、残業代がつくことと休日が明確に定められており長期休暇もあること。しかし、営業職から生産工程に転職することは簡単だが、反対に生産工程から営業職に転職することは難しい。そのため、まずは営業職への転職を試みる方がよいかなと考えている」

○若年者を育てる余裕がない

転職を検討している若年社員の勤め先に共通するのは、教育訓練に人的資源を充てることができていないことである。本調査の対象企業は何れも中小規模であるため、費用も時間もかかる体系的な研修を行った企業は皆無である。ほとんどの企業が、上司や先輩社員によるOJTのみを行っている。それでは何によって差が生じるのか。若年社員が「この会社ですっと働きたい」と答えた企業では、若年社員に「何をすべきか具体的に指示が出されている」「何を質問しても快く答えてくれる人が傍にいる」「将来の展望が明確に提示されている」ため、入社してすぐに実際の業務に携わることになっても安心して業務に取り組むことができている。反対に若年社員があいまいで長期的なものも含めて転職を検討していた会社は、以下の事例にあるように、若年社員に対して「何をどうすればよいのか具体的な指示がない」「周りの人がいつも忙しそうで声をかけづらい」「今の仕事を続けることで将来自分がどうなるのか展望が示されていない」という状況にあった。そのため孤立感や不安が募り、転職を検討し始めることにつながったようだ。

「電話対応の仕方と接客時の声のトーンに気をつけるよう注意された。しかし具体的にどうすべきかは何も指導されなかった。初めはどうしたらよいのかと困ったが、自分で工夫して慣れていった。(略)初めての事案が生じた時には事務所に連絡して指示を仰ぐように言われていた。(略)しかしどういった事案がどちらの管轄になるのか事前に知らされていなかったため、うまく対応できなかったことがある」

○業務内容が入社前に期待していたものと異なる

「やりたい仕事」を具体的に定め、長期的なキャリアプランをたてた上で就職したある若年者は、実際に携わることになった業務内容が入社前に期待していたものと異なっていたため、「やりたい仕事」の実現を求めて転職を検討しはじめていた。

「在学中には別の業界への就職を希望していた。しかしなかなか内定が得られずハローワークで相談したところ、ジョブサポーターが『今すぐに希望の業界へ就職するのではなく、将来その業界へ転職する際に有利となるような、関連する業界や職種にまずは就職し、情報を収集したりスキルを磨いたりしてから改めて転職に挑戦してはどうか』という長期的プランを提案してくれた。そこで現在の勤め先に応募し入社したのだが、現在配属されている部署では、入社当初に希望していた業務に携わる機会がない。今後異動もありえるとは思いますが、留年して就職活動をもう少し続けてもよかったかもしれない。将来的には、2、3年働いて転職に役立つような知識を身につけたら、在学中に本来希望していた業界へ転職したい」

2. 現在は困った状況にはない場合

○自分自身が将来どう変化するかがわからない

まず、現在は今の勤め先で長く働き続けることを希望しているが、自分自身が将来どう変化するかがわからないと答えた人がいた。一人は自分自身の体力が、もう一人は自分の「やりたいこと」が変化した場合には転職する可能性が否定できないと語ってくれた。

「今の仕事は自分にとって特別好きなことというわけではない。かといって他に明確な目標や『やりたいこと』があるわけではない。今後もずっと今の会社にいるかと尋ねられると、分からない。まずは今の会社で3年は経験を積みたい。その後に『やりたいこと』が見つければそちらをしようかなという気持ちはある」

また、若年者自身はできるだけ長く働き続けることを希望しているが、会社側の事情によってはそれが難しいかもしれないと答えた人がいた。その要因は大きく3つに分けられる。

○解雇や倒産による転職に備えたい

社会全体の景況が悪いと、本人が長期勤続を希望していても、会社の経営状況が悪化すれば解雇されるかもしれない。また、業界や職種によっては組織間移動をすることによって知識や技能を高めることが一般的とされる場合もある。こうした状況に備えて「いつでも転職できるように」自らの職業能力を高めておきたいと語る人もいた。

「現在のところ転職は考えていないが、転職が多い業界であるので、万が一転職することになっても困らないだけの力をつけておきたい。無事ケアマネジャーの資格を取得できたら転職も含めて新しい展開を考え始めるかもしれない。今後転職するとしても介護の仕事は続けていきたい。そのため、介護の仕事という枠の中でステップアップしていけるような経験を今から積んでいきたい」

○上司との相性

また、自分自身の問題ではなく一般論として、長く働き続けるには従順さが必要だという意見も得られた。

「一般論としては、長く働き続けるためには上司のいうことを素直にきくことが必要なのだと思う」

○ワークライフバランス

本調査の回答者のうち、女性 14 名は全員独身であった。彼女たちに結婚や出産などのライフイベントが発生した場合に働き続けるつもりか尋ねたところ、ほぼ全員が結婚・出産後も何らかの形で働き続けたいと答えた。また 10 名はできる限り長く今の勤め先で働きたいという意向を示した。しかし実際に結婚・出産後も現在の勤め先で勤務できるか否かは、勤め先や家族など様々な事情によって影響を受けるため、本人の意向だけでは決まらない。そのため「結婚・出産後も現在の勤め先で働くつもり」と明言した人は 1 名のみで、大半は「その時にならないと分からない」と答えた。彼女たちが勤務し続けるか否かは、家庭の事情や本人の意向もさることながら、企業側の対応にも影響を受けることになるだろう。

第5章 政策的インプリケーション

1. (新卒応援) ハローワークの運営

第2章と第3章第1節では、若年者によるハローワークの利用状況を、特に新卒応援ハローワークの対象となる層(大学等の新卒者および未就職の既卒者)に焦点を絞って見てきた。その調査結果から示唆される今後の課題は以下のとおりである。

1-1. 大都市の若者に対する認知拡大

新卒応援ハローワーク利用者の多くは、大都市に在住もしくは在学中の高学歴の若者たちであった。大都市には求人情報を得るための手段も、求人そのものも比較的多い。そのため学校やメディアが「若者もハローワークを利用できる」という情報を提供しても、直ぐにはハローワークを利用する必要性を感じない。また、「ハローワークは中高年の失業者のためのもの」というイメージが強固に焼き付けられている。そのため、インターネット上の求人サイトや学校など、他の就職活動ツールや相談窓口をまずは利用し、万策尽きた時に初めて「最後の手段」としてハローワークを訪れる。そして実際に利用した若者のほとんどが「もっと早くハローワークに来れば良かった」と発言している。彼・彼女らの中には、もっと早く訪れれば、卒業する前に就職が決まったのではないかと思われる人も少なくない。

したがって大都市の若者たちに対してまず行うべきアプローチは、「ハローワークは若者のためのセーフティネットでもある」という認知を高めることである。大都市には利便性のよい場所に、独立した施設として新卒応援ハローワークが設置されている。一般のハローワークとは異なり新卒応援ハローワークは、実際に同年代の若者が多数利用しており、施設内の設備等も若者が親しみやすい空間となっている。一度その様子を目にすれば、実際に利用するまでの障壁は低い。

ではどうすれば認知を高めることができるのか、「友人」をきっかけに新卒応援ハローワークを訪れた人は来所のタイミングが早いことがヒントになるだろう。既に政府や学校など様々な「大人」たちが、若者たちに「若者もハローワークを使える」という情報を発信している。しかしそれはマスメディアや学校の大ホールで行われる就職ガイダンスを通じて、「マス」としての若者集団へ呼びかけているにすぎない。そのため若者の耳を素通りしてしまう。しかし自分と同じ立場の友人に、「個」対「個」のコミュニケーションで勧められた場合、それまでの「ハローワークは『中高年のためのもの』」というイメージが一気に「若者のためのものでもある」と一新される。Vさんはその典型的な事例である。こうした若者同士のいわゆる「口コミ」の力を借りる伝達方法を考えることが有益だろう。実際に政府のホームページでは、ハローワークを利用して就職した若年者から寄せられた感想を紹介している。こう

した取り組みを、各地のハローワークにおいてもさらに推進することが有益かもしれない。

また発信元が大人であっても、家族や高校の担任教師といった本当に身近な人から個別に勧められれば、Aさんのように利用につながることもある（第3章第1節「4. 利用の目的・動機」参照）。若者本人だけでなく、若者と日々個別に接するような大人にも認知を高めることが効果的だろう。

1-2. 地方都市における就職活動の拠点を整備

本調査の回答者21名のうち人口規模の小さい地方都市に在住していた8名は、全員が地元での就職を希望していた。また、大都市に在学・在住しながら出身地である地方都市へUターン就職することを希望していた人も複数いた。大都市と比べると地方都市では、求人の数そのものが少ないだけでなく、民間の求人情報サービス事業にとって市場としての魅力に欠けるためか仕事を探す手段にもあまり選択肢がない。

ところが、昨今は大学による就職ガイダンスにおいても、求人サイトへの登録が「就職活動の初めにまずやるべきこと」として推奨されるほど、インターネットを使った就職活動が「スタンダード」なものとして認知されている。そのため、地方都市の狭い地域内で仕事を探したい若者までも、まずは大手求人サイトを検索することから就職活動を始める¹⁵。しかし新卒者が主に用いる大手求人サイトは民間企業により運営されており、求人情報の掲載に多額の費用がかかるため、採用数の少ない企業や中小零細企業、地域限定の採用活動を行いたい企業などは、掲載しない（できない）。そのため、希望に合った求人がなかなか見つからず、新たな情報源を求めてハローワークへやってくる。

しかしながら人口規模の小さい地方都市では、新卒応援ハローワークを単体で設立することは難しく、一般のハローワークの中に「若年者コーナー」などの名称で、対象者を特化した窓口を設けることで対応している。第1章で述べたように、一般のハローワークは様々な属性の求職者に対応する必要があるため、設備や施設の運営面で制約が多い。また、同年代の利用者が少ないため若者は足を踏み入れにくい。しかし上述のとおり、地方の小都市に暮らす若年者にとってハローワークは、他の手段を全て使い尽くした後に訪れる場所ではなく、就職活動のための重要なインフラである。若年者の相談コーナーをパーテーションで区切る、携帯電話からも求人情報を検索できるシステムの構築など、既にいくつかの取組が行われているが、こうした若年者も親しみやすい空間づくりと情報提供の仕組みなどの工夫をさらに進めていくことで、より多くの若年者による利用を期待できるのではないだろうか。

¹⁵ たとえば、Cさん（22歳 男性）からは次のような回答がえられた。「大学3年生の10月頃（2009年10月）に、大学の就職支援部門から新卒者向けの求人サイトへの登録と、会社説明会への参加申し込みを促すアナウンスがあったため、各種求人サイトに登録して情報収集を始めた」

1-3. 多様な若年者の個別の事情に寄り添った支援を

ハローワークには様々な事情を抱えた若年者が訪れる。今回の調査対象者の場合、一般的な新卒者の就職活動スケジュールから後れを取ってしまった学生、卒業してなお就職が決まっていない既卒者、新卒時に一度は就職したが早期に離職した人、海外から帰国したばかりの人といった事例が得られた。彼・彼女らは、いわゆる日本的雇用慣行において「標準的」とされる働き方、すなわち在学中に就職活動を行い卒業と同時に就職し長期的に勤続するというライフコースとは異なる道筋をたどっている。こうした若年者たちに対しては、それぞれの事情に寄り添った個別の対応が必要である。

たとえば、卒業までに就職が決まらなかった、または一度は就職したが早期に離職した既卒者については、「第3章 第1節 新卒応援ハローワーク」においてみたように、民間の求人情報サービスではそもそも応募できる求人を探し出すこと自体が困難である。応募を新卒者に限定している企業はまだ多い。かといって新卒者向けではない一般の求人に応募すると、就業経験のある転職希望者と競争することになるため既卒者は不利になる。

この問題に対応するため、ハローワークでは、「新卒者」でも「経験者」でもない「既卒者」を新卒扱いで採用する求人を集めている。この取り組みは大変重要であり今後も続けていく必要がある。そして、既卒者を新卒扱いで採用する求人企業を増やすためには、卒業と同時に就職できなかったという事実がそのまま能力不足を意味するわけではなく、既卒者となった経緯には個々に多様な事情があるという認知の拡大が必須である。さらには就職面接会の実施やジョブサポーター等の職員の仲介によって、求人企業と既卒者とが実際に会って話をする機会を作り出すことが有益である¹⁶。既卒者本人に対しては、「第3章第2節 ジョブサポーター等による職業相談」においてみたように、ジョブサポーター等が一人一人にキャリア・コンサルティングを行い、各人各様の課題を整理した上で職業情報を提供し、具体的な行動へ導くといった丁寧な支援が有効である。求人企業と既卒者個人の双方に対して、これらの取り組みを継続していくことが望まれる。

また、本調査の対象企業 25 社のうち 2 社が、海外から帰国して間もない女性を採用していた。D さん（33 歳 大卒）は留学、T さん（20 代後半 短大卒）は青年海外協力隊からの帰国者であった。また、本調査の前身となる調査（労働政策研究・研修機構 2012）においても、青年海外協力隊から帰国した 20 代女性がハローワーク経由で採用された事例が紹介されている。今回、若年社員本人がヒアリング調査に協力してくれたのは D さんのみであったため深い考察はできないが、海外留学等からの帰国者は、日本社会そのものへの適応や、海外での経験を日本企業が評価する難しさ、年齢が高くなりがちといった困難を抱えやすい。人数としてはまだ多くないかもしれないが、今後増えていく可能性は大いにある。彼・彼女らを

¹⁶ 以上の求人企業に対するアプローチについては、採用担当者に対するヒアリング調査（労働政策研究・研修機構 2012）において詳細をまとめている

支援の対象者として明確に認識しておく必要がある。

以上のように、ハローワークには労働市場において不利な条件をもつ人々や、民間の求人情報サービスがあまり提供されていない層の人々が訪れている。彼・彼女らは、公的機関であるハローワークが支援すべき重要な対象である。今後、若年者の雇用支援対策を考えていく際には、こうした少数派とみなされている若者にこそ、これまで以上に支援を強化していく必要があるだろう。

2. ジョブサポーターによる職業相談

第3章でみたように、ジョブサポーターによる職業相談に対してはおおむね好意的な感想が寄せられた。特に心理的な援助に対しては高い評価がなされていた。しかし一方で、ジョブサポーターの力量や所有する情報量には個人差が大きい可能性がある。たとえば、「第3章第2節 ジョブサポーター等による職業相談」において紹介したPさんの事例においては、卒業直前にハローワークへ初めて訪れ、急いでいたにも係わらず即日求人を紹介しなかった理由を若年者本人が納得できる形で説明できていなかった。

ジョブサポーターの職業経験は多様である。自らのキャリアカウンセラーの資格や、退職前の人事・労務管理業務の経験を生かそうと名乗りを上げてくれた人なども含まれる。民間企業での就業経験が少ない人がジョブサポーターとなった場合、企業の現場感覚のようなものを身につける必要があるだろう。反対に、元人事・労務担当者がジョブサポーターとなった場合、就任前の経験は求人開拓の糸口となったり、実体験に基づく企業社会の現実を若者に伝えたりとプラスに働くこともあれば、自分一人の経験を一般化してしまうというマイナスにも働きかねない。自らの経験してきた得意分野だけでなく、様々な業界や職業について視野を広げるための体系的な教育・訓練を充実させる必要があるだろう。

また、若年者からの評価が高かった事例の中には、担当のジョブサポーターが就任以前から個人的につながりのある企業の求人を開拓したがゆえに、求人票に掲載されている内容を超えた情報を若年者に提供できていた事例が2点含まれる。採用担当者に対するヒアリング調査の報告においても指摘したが、求人企業の情報を求人開拓した担当者だけでなく全体で共有する仕組みの確立が必要だろう。

3. 各種トライアル雇用制度

3-1. 若年者個人による制度理解の重要性

新卒者および卒業間もない既卒者は、社会人としてはまだ幼く、自分自身や職業について十分に理解できていないままハローワークを訪れる。そのため、求人情報や諸制度について職員が説明した内容をそのまま素直に受け取る。それだけに職員の責任は重い。

例えば、各種トライアル雇用制度を使うことが若年者本人にメリットがあると思う理由について、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の利用者と試行雇用奨励金の利用者とは若干異なる回答が得られた。前者は、ジョブサポーターによる制度の説明を自分で整理し、助成金や試用期間など「企業にとっての」メリットが、結果的に採用という「自分にとっての」メリットにつながると発言した。しかし後者はジョブサポーターによる説明をそのまま繰り返している回答ばかりであった。なかにはトライアル期間の目的について若年者が正確に理解していない事例もみられた。

例えば、第3章第4節において紹介したIさんの場合、トライアル期間には会社が求職者を試すだけでなく、Iさん自身もその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると職員から説明されて、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の利用を決めていた。しかし言うまでもなく、仮にトライアル期間なしに初めから正社員として就職したとしても、求職者が辞めることは可能である。トライアル期間は、あくまでも企業が求職者を試すための期間である。社会経験に乏しい若年者にも正しい認識がなされるように、丁寧かつわかりやすく説明すると共に、正しく認識されているか確認することも必要だ。ただ、就業経験に乏しい若者たちにとって、就職という未知の世界に飛び込むことは勇気のいることである。本調査の回答者の中にも、精神的な疲労により就職活動を中断した経験を持つ若者が少なくなかった。上記のIさんも、在学中は就職活動をする気にならず、卒業後は1年弱の間、自宅で過ごしていた。ジョブサポーターは彼の背中を押すために、試用期間中に本当に働き続けるのか決めたらいいと発言したのかもしれない。その場合は、試用期間とは関係なく労働者には辞める権利があることを併せて伝えるなど、きめ細かい配慮をする必要がある。

また、「応募できるなら制度を使うかどうかはどちらでもいい」という考えで各種トライアル雇用制度を利用した若年者もいた。この場合も、試行雇用奨励金を利用した30代の場合は、トライアル期間の3ヶ月間が有期雇用であることを理解したうえで決断しているが¹⁷、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した卒業間もない既卒者の場合、あまり制度の仕組みを理解していないまま制度の利用を決めている¹⁸。トライアル雇用は若年者にとって雇用

¹⁷ 第3章第5節「2. 利用に至った経緯」で紹介したDさんの事例。他にもUさんが同様の発言をしている。

¹⁸ 第3章第4節「2. 利用に至った経緯」で紹介したKさんは3年以内既卒者トライアル雇用奨励金制度を利

可能性が広がるというメリットもあるが、トライアル期間満了をもって正規雇用へ移行できない可能性もある。形式的な説明をするだけでなく、若年者本人が本当に制度のメリット・デメリットを理解できているのか確認しながら、事実に基づき分かりやすい説明を行う必要がある。また、当制度の適用の有無に限らず、若者が自分自身で雇用契約の是非を判断できるように、労働法制や労務管理等に関する基礎的な知識を身につけさせることが必要だ。そのためにも、学校との連携は今後もより一層進めていくべきであろう。

3-2. 正規雇用への移行基準の明確化

本報告では2種類のトライアル雇用制度を採り上げたが、両制度に共通してみられた課題は、若年者本人が正規雇用へ移行できる条件を理解しないままトライアル期間を過ごしていることである。第3章第4節「2. 利用に至った経緯」で述べたように、特に就業経験の乏しい20代前半の求職者は、トライアル期間中に「正社員になれるのだろうか」という不安を感じたと訴えた人が多い。各種トライアル雇用制度を適用するためには、企業はハローワークに「雇用実施計画書」を作成し、雇用から2週間以内に提出することが義務付けられている。そこには、トライアル期間中の労働条件、トライアル期間中に行う措置、および正規雇用へ移行するための要件などを明記することになっている。その記述をできるだけ具体的な内容にするよう企業側へ指導を行うと同時に、雇用実施計画書の内容を求職者に丁寧に説明することで、この問題はいくらか解決できるのではないだろうか。

4. 公的職業訓練

新卒者ではない求職者が未経験の職種に就くためには、その職種で必要とされる知識や技能をあらかじめ身につけていなければ応募することすら叶わない。しかし教育訓練を受けるには費用がかかる。通学を要する場合は並行して働くことが難しく、教育を受けている間の生活費も必要である。その費用は、安定的な仕事についていない求職者にとって大きな負担になるだろう。第3章第6節において紹介したXさんの事例は、不安定な雇用形態で働く人々にとって、公的職業訓練が新しいチャンスを手に入れるための重要な社会的インフラであることを物語る。

また、同節においては、訓練を希望したが雇用保険に加入していなかったため利用できなかったDさんの事例を紹介した。しかし現在では、Dさんのような立場の人も受講でき

用した経緯を尋ねた際に、「職員からどのような説明をされたかはよく覚えていない。3ヶ月間のトライアル期間があると説明されたが、あまり意識せずに『K社を受けたいのだから、応募するしかない』『駄目だったら駄目でまた次に応募すればよい』と思った」と答えている。他にも1名同様の事例があるが掲載許可を得られなかった。

る「求職者支援制度」が設けられている。より広い対象に向けて、安定した仕事への就職を実現するための能力開発の機会が広がったことの意義は大きい。

<参考文献>

労働政策研究・研修機構 2012『中小企業における既卒者採用の実態』JILPT 調査シリーズ No.91

労働政策研究・研修機構 2013『中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況（採用担当者ヒアリング調査報告）』JILPT 資料シリーズ No.115

第Ⅱ部 資料

注1：「第Ⅱ部 資料」は、ヒアリング調査を実施した21名の発言を要約したものである。

したがって「第Ⅱ部 資料」の全文および「第Ⅰ部 調査結果の概要」における資料の引用部分に掲載された内容は、若年社員の個人的な見解・感想であり、客観的な事実をそのまま記録したものではないことに注意が必要である。

注2：回答者の年齢は調査対象企業に採用された時点のものを示している。

実施日：2012年6月26日

回答者：Aさん（23歳女性 事務職）

インタビュー係：永野仁

ノート係：岩脇千裕

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2006年3月 高等学校 普通科 卒業

2006年4月～2007年3月 大学受験の予備校に通学

2007年4月 四年制大学文学部 入学

※在学中にアルバイト（居酒屋のホールスタッフ）を経験

2011年3月 卒業

2011年6月 A社（プラント建設 120名）に就職（事務職）

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

大学3年生であった2010年12月頃から合同就職説明会等に参加し始めた。年が明けてから就職活動を本格化した。

約40社にエントリーシートを提出した。採用スケジュールの早い金融業の総合職にまず応募した。次に4年生の4～5月にかけて第一志望である金融業の一般職に応募したがすべて断られたため、他業種（メーカーなど）の総合職へと応募範囲を拡大した。応募先企業の規模は、当初は大手が中心であったが、徐々に中小規模へと範囲を拡大させていった。しかし卒業までに内定を得ることはできなかった。留年すると経済的な負担が生じるし、もう1年同じように就職活動をして就職できるかわからなかったため、卒業して就職活動を継続することにした。大学の先生からは「卒業するならば、自分のやりたいように頑張ってください」と言われただけで特にアドバイスはなかった。

2-2) 就職活動に利用したもの

在学中は、インターネットから各企業へと応募していた。

2-3) 仕事を探す際の重視点

総合職として働いている女性の先輩たちから「すごく忙しい」「自分の時間を持てるのはや

っぱり一般職だよ」と教えてもらった。そこで金融業の一般職を第一希望とした。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

在学中に内定を得られなかったのは、自分の軸が定まっていなかったからではないかと思う。在学中の就職活動では、自分のセールスポイントが定まらず、どこをアピールしたらよいかはなかなかわからなかった。

2-5) その他、就職活動について印象に残っていること

文学部は学内でも特に就職が困難な学部で、同じ専攻の同級生の中には、大学院に進学する人や自分と同じように就職がなかなか決まらない人もいた。しかし特に親しくしている友人たち（サークルのメンバー）はみな、大手企業への就職が決まっていたため、どうしようかと不安な気持ちだった。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動の大まかな過程

卒業後もずっと就職活動を継続していた。卒業直後は自宅でインターネットを使って求人を探していたが、両親に勧められて4月後半にジョブカフェへ来所し登録した。その後はジョブカフェを拠点に就職活動を継続した。5月の連休明けにA社を紹介されて応募したところ、採用が決定し、6月上旬に入社した。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○新卒応援ハローワークで利用したもの

- ・ 職業適性検査
- ・ 職業相談
- ・ 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外に利用したもの

卒業直後はインターネットを使った就職活動を継続していた。

3-3) 仕事を探す際の重視点

在学中から、業種や会社の事業内容などにはこだわりはなかった。自分の時間を持ちやすいことから事務職を希望すると同時に、正社員として働けることと社会保険などが充実していることを重視していた。ただ、在学中は「大手企業の一般職」といった漠然としたイメージしかもっておらず、大手企業を中心に、総合職や営業職などにも応募していた。事務職を目指そうと明確に意識し始めたのは卒業後である。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

事務職を目指そうと明確に意識したことをきっかけに、なぜ自分には事務職が向いていると思うのだろうと考え始めた。その結果「サッカーサークルのマネージャーとして選手のサポートをしてきた経験があるからだ、自分のアピールポイントはここだ」と気づき、「ほかの人を後ろから支えられる・サポートできること」をアピールし始めた。また、居酒屋のアルバイトを開店当初から3年半継続し、ホールリーダーとして他のアルバイトスタッフをまとめてきた経験から、「自分で考えて行動できること」もアピールするようになった。

在学中の就職活動では自分の軸（アピールポイント）が定まっていなかったが、A社の面接ではほんとうに自分が話したかったことを話すことができた。内定を得られたのは、その点を分かってもらえたからではないだろうか。

3-5) A社での選考過程

- ①履歴書の提出 5月上旬（大型連休が明けた頃）
- ②一次面接（採用担当者） 履歴書提出から約1週間後
- ③二次面接（役員・総務部担当者） 1次面接の約1週間後
- ④採用決定 二次面接を受けた当日に連絡（6月上旬）
- ⑤採用決定を受けた翌週から入社・勤務開始

○面接の所要時間は1時間弱。一次面接の受験者は他にも何人かいたようだ。

○A社を初めて訪れた際には、それまで受けてきた会社と比べて小規模だったこともあり、役員や上司との距離が近いアットホームな印象を持った。

3-6) A社に就職を決めた理由

A社に就職が決まったことを友人たちに知らせたところ、みんな心配してくれていたようで「安心したよ」といわれた。早く就職したい一心で就職活動をしていたため、採用決定を通知された時には、不安よりも喜びが大きかった。むしろ入社後に、周りの友人が大手企業にばかり就職していたので「これでよかったのかな」と不安な気持ちになった。しかし実際

に働きはじめると、自分だけが担当する業務があるなど責任が大きく、やりがいを感じている。友人たちから「そんなこともやっているの？」と驚かれることもある。今では「入ってよかった」という気持ちである。

4. 新卒応援ハローワーク

4-1) 利用の経緯

学校を卒業してしまった後にどのように就職活動をしたらよいのかがよく分からなかったため、しばらくは自宅でインターネットを使って求人を探していた。しかし両親から「家でやっていてもしかたがないよ。とりあえず動かないとだめだよ」とハローワークに行くことを勧められ、卒業した翌月の4月後半に、転職活動中の友人とともにジョブカフェへ来所し登録した。

4-2) 職業相談

ジョブカフェのキャリアカウンセリングでは、自分に向いている職業の相談や、学校卒業後の就職活動の進め方について事例を紹介してもらった。求人票は自分で検索して窓口を持参し手続きをしてもらった。担当のカウンセラーはとても親身になって的確な対応をしてくれた。適性検査の結果をみながら「なぜ就職が決まらなかったのか」という根本のところから一緒に考えてくれた。卒業してしまった後の就職活動のやり方自体が分からなかったのも、同じ立場の人がどう就職していったのか実例を教えてもらったのはとても参考になった。

4-3) 新卒応援ハローワークを利用したことによる考え方や行動の変化

卒業後、既に働いている友人をみていると辛かったが、ジョブカフェには自分と同じような立場の若者（高校生もいた）がたくさんいて「仲間がいる」と思った。また職員からも、「就職が決まっていない人はたくさんいますよ」と聞いて安心した。

4-5) 新卒応援ハローワークを利用した感想

キャリアカウンセラーからは、応募先企業の事業内容や具体的な職務の説明はあまりなかった。そこで面接の前に会社の事業内容などを自分でインターネット等を使って調べたところ、それまで全く接点のなかった分野（プラント建設）の企業であったため、面接の際に採用担当者に具体的な事業内容を説明してもらった。更に「全く分からないので一から仕事について教えていただきたいです」と伝えたところ、「技術部の人たちにも聞けば快く教えてくださいますよ」という回答を得られて安心した。特別不満には思っていないが、もしわかるのであれば、具体的にどんな会社なのか、入社後にはどんな仕事をするようになるのか、説明が

あればもっと良かったなと思う。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金について

5-1) 利用の経緯

ジョブカフェのキャリアカウンセラーから「3年以内既卒者トライアル雇用奨励金」制度を紹介された。具体的には、「せっかく学校を卒業した直後で新卒者とほとんど変わらない条件をもっているのだから、一般の中途採用者向けの求人よりも、就業経験のない既卒者を採用する『枠』を設けている求人（＝3年以内既卒者トライアル雇用奨励金制度を適用可とする求人）に応募した方が、就職が決まりやすいよ」とアドバイスされた。そこで、同制度を適用可としている求人の中から、社会保険制度などが充実している企業を中心に事務職の求人を検索したところ、A社をはじめいくつかの企業が見つかった。A社とB社を紹介してもらい、連休明けに応募したところ、A社の方が早く選考が進み内定を先に得られたのでA社に入社を決めた。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

6月上旬に中途採用扱いで入社したため、入社式や新人研修はなく、初めから配属先での業務を開始した。初めの1週間は書類整理などを行い、翌週からは他部署に異動する予定の先輩社員から担当業務（社会保険）を引き継いでもらい始めた。初めのころは同時に事務職へ採用され総務に配属されたBさん（2年間の事務職経験がある2歳年上の女性）とお互いの担当業務を少しずつ分担しあっていたが、徐々にそれぞれが異なる業務を担当するようになっていった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

当初は、まず実際に自分でやってみて、わからないことがあれば前任の先輩社員に尋ねたり、ハローワークや健康保険組合等に直接電話で問い合わせたりした。前任者から借り受けたマニュアル本も参照したが、自分でもマニュアルを作りながら仕事を覚えていった。また、同期入社したBさんと情報交換もした。

しかし前任者が異動した後は、社会保険業務は自分以外の誰も担当していない状態になった。研修もなかったため、わからないことがあった時に誰に尋ねてよいのか判断できず困った。大手企業ならば定期的に新卒者を採用し続けており、かつ同じ業務を複数の従業員で担当するので、自分と同じ業務を担当する年齢の近い先輩に教えてもらうことができる。しかしA社の総務部では事務職はそれぞれ異なる業務を担当しているため先輩社員には尋ねられない。直属の上司（課長）に尋ねるしかないが、上司は常に忙しくしており、仕事の手を止

めさせてしまうため声をかけづらかった。しかし徐々に「聞かないと何も始まらない」と思いきって、分からないときには尋ねるようになった。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

仕事内容等に変化は何もなかった。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

この制度があったから、未経験でも採用される可能性がある求人（制度を適用可とする旨を記載した求人票）を見つけやすかった。仮にこの制度がなければ、就業経験がない卒業直後の若者を採用するつもりがある求人と、有経験者を優遇する求人とを区別することが難しかっただろう。また仮にこの制度がなければ、企業は自分のような未経験の若者よりも、就業経験のある転職希望者を優遇するだろうから、応募しても採用してもらえない可能性は低かっただろう。制度の存在を教えてもらえたことは有益だったと思う。

ただ、実際にハローワークへ足を運ばないと「3年以内既卒者トライアル雇用奨励金」制度の存在を知ることはなかっただろう。同じように、制度の存在を知らないまま就職活動をしている人もいると思うので、周知を徹底したらより活用されるのではないだろうか。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

○職種：事務職（総務・人事）

○仕事内容

社会保険の業務を社内で唯一担当している。そのほか、リクルーター業務もしている。リクルーター業務の具体的な内容は、会社説明会の準備や、説明会当日の運営、学生との連絡など。繁忙期は3月から5月である。

6-2) 労働条件・働き方など

○労働条件等

①給与：事務職と技術職は別体系であり、事務職は技術職よりも低めに設定されている。Aさんは大学受験において1年浪人したため、現役で大学に入学した新卒者よりも年齢給の部分が1年分高い。

②労働時間

通常は9時から18時が定時だが、現在（6月）はサマータイムのため30分ずつ前倒しされている。実際の労働時間は繁閑によって異なる。6月は余裕のある時期なので定時で帰

れている。

③制度：産休取得者もいるので、結婚後も働き続けられる会社だと思う。

○職場の人間関係

入社直後に会社全体で歓迎会を開いてくれたほか、総務部の先輩女性社員が昼食に連れて行ってくれた。総務部でも入社から1、2ヶ月後に歓迎会を開いてくれた。日常的な人間関係としては、技術部の5年目の女性先輩社員2名が昼食に誘ってくれて、現在も一緒に食事をしている。

6-3) 仕事内容の変化

社会保険の業務は約半年で一連の流れを覚えることができた。ただし社会保険業務は、常に同じ業務が続くのではなく、年に1、2回しか発生しない業務や、個々のケースごとに異なる業務も多いので、現在もまだできないことがあるだろう。新しい事案が現れるたびに覚えていく形で業務を進めている。(調査時点で)入社から約1年が経過したが、総務の仕事の流れが理解できたと感じている。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

初めの1週間は書類整理などを行い、翌週から社会保険の業務を先輩(7月に他部署に異動)から引き継いでもらい始めた。初めのころはBさんとお互いの担当業務を少しずつ分担しあっていたが、徐々にそれぞれが異なる業務を担当するようになっていった。

直属の上司(採用担当者)からは、具体的に「〇〇をやってほしい」とは言われないが、多様な業務ができるようになってほしい、ほかの業務もできるならば覚えてほしいと常々言われている(例：出金伝票など)。

7. A社で働くことの魅力

会社の将来性や給与等については、業界としては厳しい状況だが、皆それなりに昇給しているようなので、あまり心配はしていない。

友人たちが働く大手企業は従業員数が多いので、同期入社の仲間や年齢の近い先輩がたくさんいることを「いいなあ」と思うことはある。また、入社当初は分からないことを誰に尋ねればよいか分らなかったのが分らなかったのも、マニュアルがしっかりしている大手企業をややうらやましく思うこともあった。

一方で、A社で働くことの一番の魅力は、アットホームな雰囲気があること。役職の高い人との距離が近く、自分の意見を聞いてもらえる。また相談もしやすい。大手企業に勤める

友人から「部長とそんな話をするの？」と驚かれる。また、社内で社会保険業務を担当するのは自分だけなので、責任の大きい仕事を任せてもらっていると実感しており、やりがいを感じる。友人から「そんなことまでやっているの」と驚かれるほどだ。

8. 将来の展望について

まずは「社会保険ならば私に聞けば大丈夫」といえる存在になりたい。ただ、まだ1年が経ったばかりなので、社会保険労務士等の資格の取得までは考えていない。現在の業務はデスクワークが中心だが、時々手伝っているリクルーター業務は人と接することが多くとても楽しかった。今後はデスクワークだけでなく、人と接する仕事もしたい。

長期的な将来の展望は具体的にはわからない。ただ、実際に産休を取得している女性社員もいるので、結婚しても続けられる会社だと思う。

実施日：2012年7月10日

回答者：Cさん（22歳 男性）プログラマ

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2007年3月 高等学校 普通科（理系コース） 卒業

2007年4月 四年制大学 情報学専攻 入学

2011年3月 同校 卒業

2011年4月 C社（情報通信 59名）入社

システムエンジニアへの移行を予定したプログラマとして就職

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1）就職活動のおおまかな過程

大学3年生の10月頃（2009年10月）に、大学の就職支援部門から新卒者向けの求人サイトへの登録と、会社説明会への参加申し込みを促すアナウンスがあったため、各種求人サイトに登録して情報収集を始めた。2010年1月から会社説明会（合同説明会・単一企業が主催のもの）に参加し始め、1月後半～2月初めから各企業への応募を開始した。就職活動全体をとおして、20～30社に応募した。そのうち10数社の面接を受けた。面接が始まったのは大学4年生の4月（2010年4月）からである。

8月になると、インターネット上の求人サイトから応募できる企業数が減ってきた。10、11月頃からは頻りに大学の就職支援部門に通い始めた。大学では個別相談や、筆記試験・面接対策講座を利用した。また学校に届いた求人情報がメールで配信されるようになった。

一方で、大学の就職支援部門や友人に勧められて、新卒応援ハローワークに登録し、個別相談を数回利用した。大学4年生の1月にC社を紹介され応募したところ、2月に内定を得られたため就職活動を終えた。内定を得たのはC社のみである。

2-2）就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○新卒応援ハローワークで利用したもの

- ・ 職業相談
- ・ 自己アピールや自己分析に関するセミナー
- ・ 3年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金¹⁹

○ハローワーク以外で利用したもの

- 新卒者向け求人サイト
- 大学の就職相談窓口

2-3) 仕事を探す際の重視点

①職種：システムエンジニア

高校在学中に情報の授業を受けたことでコンピュータに関心を持つようになり、大学は情報学関連の学科へ進学した。就職に際しても、コンピュータシステムにかかわる職業としてシステムエンジニアを希望した。

②業種：情報通信業

就職活動開始時は、情報通信業のシステムエンジニアを希望したが、8月頃から徐々に求人が少なくなっていくため、他業種の物流システム管理や、製造業の生産管理の求人にも応募するようになった。

③勤務地：自宅から通えるところ

就職活動開始時は、自宅から通える県内の企業を希望したが、8月頃から徐々に求人が少なくなっていくため、県外の企業も応募対象とした。

④従業員規模：重視しなかった

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

就職活動開始時は、履歴書等の趣味欄には「読書、パソコン、映画鑑賞」、長所は「まじめで時間を守ること」と書いていた。内容も表現もありきたりで、自分で読んでも他の人の履歴書と区別がつかないほど「自分自身」をイメージできないものであった。大学の就職支援窓口で、添削してもらいながら履歴書の書き方を改善していった。就職支援部門の職員からは、ただ事項を羅列するのではなく、面接の際に話が広がるように「なぜそれが好きなのか」「なぜまじめであることが長所だと思うのか」説明するためのエピソードを添えるとよいと

¹⁹ Cさん本人は制度を適用して採用されたことを知らなかった。

アドバイスされた。そこで、趣味欄には「読書」と書くだけでなく、好きな本のタイトル・内容・作家についてのエピソードなどを添えた。長所については、中学生の頃に部活動のコーチから言われた「やる気があるか無いかではなく、実際にやるかどうかが大切だ」という言葉を、中学校卒業後も常に意識しながら生活してきたことを記した。

2-5) C社に就職を決めた理由

4年生の1月頃にジョブサポーターからC社を紹介された。その頃には既に、仕事を探す際の重視点のハードルを若干下げており、「システムエンジニアになれるなら県外や他業種でもかまわない」へと応募範囲を広げていた。そこへ紹介されたC社の求人が、就職開始時の希望通りのもの（実家から通える・情報通信業のシステムエンジニア）であったため即応募した。筆記試験や面接で答えられないこともあったが無事内定を得た。希望どおりの求人であったため断る理由は無かった。

ただ、東京に配属されることは面談時に知った²⁰。卒業時期が迫っていたし、東京には親族も住んでいるので、その時は構わないと思ったが、3月に東日本大震災が発生したため若干不安になった。また、引越しの準備などもあるのでもう少し早めに知りたかった。同様に、入社後の研修等のスケジュールを入社前から把握しておきたかった。内定が出た時期が年度末に近かったため、例年は入社前に行っている新人研修をいつ受けることになるのかが分からなかった。

とはいえ、C社へ就職が決まったことへの満足度は高い。実際に上京すると東京暮らしの楽しさも分かり、今では来て良かったと思っている。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

大学の就職支援部門の職員から、新卒者向けのハローワークがあるので利用するよう勧められた。また、友人にも利用を勧められた。4年生の8月を過ぎてインターネット上の求人サイトでは応募できる企業の数が減ってきたため、相談に訪れることにした。学校の就職支援部門でも個別の相談にのってもらっていたが、異なる視点からの意見をもらいたいと考えて、並行してハローワークでもキャリアカウンセリングを利用した。

3-2) 職業相談

来所した初日は登録のみで帰り、2度目の来所で初めて相談した。最初の相談は、就職と

²⁰ 採用担当者に対してヒアリング調査を実施したところ、東京に配属されることは面接の場で説明したという回答が得られた。

は関係のない「今どんな感じ？」とか「大学どう？」といった雑談から始まった。その中で志望職種などを伝えていたため、2回目の相談では、志望職種の紹介と、可能性のある別の職種（機械や物流のシステム管理）を紹介され、その中で応募する企業を厳選していった。相談には最終的に2、3回通った。

3-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

求人票の説明のみ。

3-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

相談したことによって仕事を探す際の重視点が変わったとはあまり感じていない。ただ、学校の就職支援部門とは異なり利用者の年齢や職種等が豊富なため、相談に応じる職員（ジョブサポーター）は、学校の職員より職業に詳しいと思った。また、自分と同じような立場の求職者と多く話したことがあるからか、自分が詳しく説明しなくてもこちらの状況をよく理解してくれているように感じた。具体的には、ジョブサポーターからの質問の内容や自分の回答に対する反応から「理解されている」ことが感じられ、話しやすかった印象がある。

4. 自己分析支援のセミナー

4-1) 利用の経緯

ジョブサポーターから勧められた。

4-2) セミナーで学んだ内容

学校による同様のテーマのセミナーとは異なる内容だった。具体的には、隣の人とペアになって、お互いに対する印象を伝え合うなどのワークショップを行った。

4-3) セミナーを利用したことによる考え方や行動の変化

それまでは、「自己アピール」なのだから、自分を中心に考えるものだと思っていた。他者から見た自分をあまり意識していなかった。セミナーを受けたことで、履歴書を作成する際などに、他者からみた自分像を意識して、他の人が読んでも自分がどういう人なのか想像できるように書くようになった。また友人に履歴書等を見てもらうようになった。

4-4) 自己分析支援のセミナーを利用した感想

短時間だったが、他者からみた自分像を意識する必要に気づかせてくれた点が有意義であった。

5. 入社後の仕事

5-1) 現在の大きな仕事内容

入社時はプログラマからキャリアをスタートさせ、経験を積んだ後にシステムエンジニアへ移行する予定。システムエンジニアへ移行するには、ただプログラムを作成するだけでなく、設計段階から業務を担当できるようになる必要があり、先輩社員の実績から5～10年の経験が必要と思われる。

5-2) 労働条件・働き方など

C社に限らず、情報通信業のシステムエンジニアは残業が多い職業である。実際に今も残業は多い。

D県と東京に事業所があるが、今後も東京での勤務が中心になる。入社した当初から東京の事業所の中で業務に従事した。その後は、2012年1月から3月までは東京の顧客先企業に常駐し、4月からは外部から一括して受注した案件の作業に社内で携わっている。社内で行う業務より、顧客先に常駐して行う業務が多い。

5-3) 仕事内容の変化

①2011年4月

1ヶ月間の新人研修。プログラムの基礎知識やビジネスマナーなどを外部の研修で学んだ。並行して、「話す力」を伸ばすための会社独自の取り組みとして、就業前の3分間スピーチが課された。

②2011年5月から

東京の事業所内で既に結成されていたチームに配属され、パッケージソフトウェアのプログラムの簡単な修正から業務を開始した。教育係として特定の先輩がつくことはなかったため、分からないことは先輩たちに尋ねて教えてもらった。先輩たちが忙しそうにしていると何度も尋ねることを遠慮してしまった。またそもそも「何が分からないのかが分からない」ことも多かった。しかし分からないままでは自分の業務も進められないし、チーム全体の業務にも支障をきたす。また、自分で調べるよりすぐに尋ねたほうが早く問題が解決されることもあるので、忙しそうにしていなくても尋ねるようにしている。先輩たちは、自分が「何がわからないのかが分からない」時でも、「おそらくここが分からないのだろう」と見当をつけて教えてくれるので話しやすい。

その後も社内で、パッケージソフトの修正や機能の追加、新規案件の開発などの業務を繰り返していった。

③2012年1月から

ある顧客先に常駐していたチームから1名が外れることになり、代替要員として自分がチームに入ることになった。業務全体の中から、プログラムが正常に作動するか確認するためのテストケースの作成を任された。初めて顧客先での業務に従事することになり緊張した。また顧客先での業務は、仕事の進め方や仕様がそれぞれの企業によって異なる上、自分にとって全く未知の分野である財務・経理関係のシステムを扱わねばならなかったため、新たに覚えなくてはならないことが多数あり大変であった。

5-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

入社当初は、バグの修正など補助的な業務を割り振られていたが、徐々にシステムの核となる部分のプログラムを作成・修正する業務を割り振られるようになってきた。

先輩や上司からの期待が言葉で伝えられることもあったが、2012年4月以降からは実際に難易度の高い業務が割り振られるようになった。

6. C社で働くことの魅力

大学の友人たちは地元志向が強く、大企業にこだわっていた人はあまりいない。したがって地元の中小規模の企業で働いている友人が多い。同じ情報通信業のシステムエンジニアとして他社で働く友人たちは、先輩とプライベートな話をする機会があまりなく仕事だけに専念しているようだが、C社では、休み時間に雑談するなど和やかな雰囲気の仕事だけの関係ではないところがいい。C社は従業員規模が小さいため、社員の顔や名前が覚えやすい。週末には社内サークルでフットサルをしたり、案件が終わるごとにチームで飲み会や打ち上げをしたり、仕事以外の関係をもつ機会が多いので、先輩とは打ち解けやすい環境である。

一方で、情報通信業はどこの会社でも残業が発生しやすい。他業種で働く友人から、「ノー残業デー」には必ず残業なしで帰宅できると聞くと少し羨ましく思うことはある。

7. 将来の展望について

今後もC社で働き続けるつもりである。30代前半にはシステムエンジニアになりたい。地元に戻りたいという気持ちは薄れている。C社は今後、東京での事業を拡大させていく予定なので、自分も知識を深めてスキルを向上させていかななくてはならない。また、後輩の指導ができるようになりたい。今年入社した1年下の後輩に対しては、直接教える機会がなく同期に任せっぱなしだが、教える機会があればきちんと教えていきたい。

実施日：2012年7月3日

回答者：Dさん（35歳女性 営業販売職）

インタビュー係：高久聡司

ノート係：吉田崇

1. これまでに通った学校と仕事の経験

1995年3月 D県下の高等学校普通科 卒業

1999年3月 県外の四年制大学（英米文学専攻） 卒業

※高校、大学在学中に短期留学を経験した。

1999年4月 Z社（自動車販売会社）に就職（営業事務職）。D県にて勤務。

2003年10月頃 留学準備のために退社

※1年弱の間、派遣社員やアルバイトとして働き留学費用を貯めた。

2004年 海外に渡航

※当初は1年間の予定であったが、英会話力の習得が十分できなかったため、学生ビザに切り替えて更に2年間滞在した。滞在中は学校に通いながら、飲食店で接客の仕事をしていった。

2007年頃 帰国

※Dさん自身は滞在を続けたかったが、親の意向に沿って帰国した。

2007年～2010年 アルバイトをしながら求職活動を継続

2010年5月 D社（小売業 9名）に入社（営業販売職）

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

10何年も前のことなので具体的には覚えていない。景気がとても悪く就職難の時代だった。大学3年生から就職活動を始め、約10社に応募して2、3社から内定を得たが、最終的には縁故採用でZ社（自動車販売会社）の営業事務職に就職が決まった。Z社を選んだ理由は、海外との取引があるため語学力を活かして働くことができると思ったためである。

Dさんの高校の同級生は大半が大学進学時に県外に出て、そのまま県外で就職している。Dさんも当初は地元に戻るつもりはなかったが、親の意向に沿ってUターン就職をした。

2-2) 就職活動に利用したもの

具体的には覚えていない。

2-3) 仕事を探す際の重視点

- 業界：自動車が好きだったため、自動車業界を希望した。
- 仕事内容：英語を使う仕事ができること。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

あまり覚えていないが、「明るさ」くらいしか言えなかったのではないだろうか。大学生の頃は、それほど英語を話せなかったのでアピールポイントにはできなかった。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動の大まかな過程

2007年に帰国してからは、留学前にアルバイトをしていた日本料理店で働きながら就職活動を継続した。当初は求人雑誌を利用していたが、2009年頃からハローワークに通い始めた。2010年5月初旬にD社へ応募し、採用された。

3-2) 就職活動に利用したもの

- 利用したハローワーク種別
 - 一般のハローワーク
- ハローワークで利用したもの
 - ・職業相談
 - ・試用雇用奨励金（若年者トライアル雇用）
- ハローワーク以外で利用したもの
 - 求人情報誌

3-3) 仕事を探す際の重視点

帰国直後は、英語を使える仕事であることを重視した。しかし、D県では英語を生かせる会社自体が少なかった。また30歳を超えると応募機会が限られるので、応募対象範囲を当時関心があった着物業界へ拡大させることにした。

着物など日本文化に関心をもつようになったのは、最初の就職をしてからのことである。

留学前から茶道や着物の着付けなどを習っていた。留学費用を貯めるためのアルバイトとして日本料理店を選んだのもそのためである。その関心は留学経験を経てより強くなった。ただ、もっと若い時に留学していたら、日本文化へ興味を持つことはなかったかもしれない。実際に、学生の頃は着物への関心は全くなかった。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

英語が使えることはD社ではあまりアピールポイントにならないため、前向きであることや、着付けを勉強していることを強調した。

D社では、普通の人と異なる経歴をもっていることや前向きであること、新卒時の就職先でも留学先でも接客業に従事していたことを評価されて採用されたのではないかと思う。

3-5) D社に就職を決めた理由

当初の希望である「英語が使える仕事」とは異なるが、方向転換した後の希望である「着物業界」と一致していた。就職活動の結果には満足している。

4. ハローワーク（一般窓口）

4-1) 利用の経緯

帰国当初は求人雑誌を毎号確認していた。しかし雑誌の情報はあまり信用できない印象がある。実際にはどのような会社・仕事なのかわからず不安である。また、応募可能年齢に上限がある求人が多かったため、なかなか応募先が見つからなかった（帰国時点で30歳を越えていた）。表だって書かれていなくても、たとえば「20代、30代が活躍中」と記載している求人は、実際には20代30代の応募しか受け付けないことが暗黙の了解になっている。

求人雑誌ではよい応募先が全く見つからなかったため、2009年からハローワークを利用し始めた。ハローワークの情報は雑誌よりは若干信用できると思う。誰かに勧められたわけではなく、仕事を探すならハローワークを使うのが当たり前だと思って利用し始めた。自分が若年者に該当するとは思わなかったので一般求人の窓口を利用した。ハローワークの紹介を得て応募したのはD社のみである。

4-2) ハローワーク（一般窓口）で得た応募先についての情報

D社は求人雑誌とハローワークの両方に求人情報を出していた。両方を比べると求人票にはあまり詳しい情報が掲載されていなかった。詳しい労働条件は実際にD社へ面接に訪れた際に知ることができた。

今は何でもインターネットで調べられるので、求人票の情報だけでは不十分な場合、会社

独自でホームページを持っている会社ならば自分で調べることが出来る。しかしホームページを持っていない会社の場合は詳しい情報を得にくい。ハローワークの求人票に、もう少し会社の情報が詳しく記されていれば、ホームページがある会社か否か関係なく、求職活動に必要な情報を得られると思う。

4-3) ハローワーク（一般窓口）を利用した感想

当時、公共の職業訓練は一定期間雇用保険に加入していた人しか受けられなかった²¹。有料でもいいので、未加入者も職業訓練などを受けられることができると、様々な人が仕事を見つけやすくなるのではないだろうか。

また、検索機の利用が30分間に制限されていたが、そんな短時間では探しきれない。自分がハローワークに通った2年前も、常に混んでおり待っている人がたくさんいたが、より就職状況が厳しくなった今はさらに大変なのではないか。

5. 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

5-1) 利用の経緯

D社の紹介を依頼した際にハローワークの職員から紹介されて初めて知った。制度が適用されると3ヶ月間は有期雇用契約となるが、それでも応募できるならば応募しようと思った。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

全く知らない業界だったため、店舗での販売や営業のやり方など全てにおいて、先輩に一切から全て教わった。先輩の営業に同行させてもらった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

入社後に初めて知ったのだが、着物業界では50代60代が一番活躍する年代なので、30代は「赤ちゃん」のような立場である。実際、入社時は自分が社内で最も若かった。しかし特にやりにくさは感じなかった。採用担当者やすべての先輩社員が温かく迎え入れてくれて、丁寧に教えてくれた。

着付けにも色々な流派があることを知った。自身が習ってきた着付けとはやり方が異なっ

²¹ 求職者支援制度は平成23年10月1日施行。求職者支援制度とは、雇用保険の適用がなかった、加入期間が足りず雇用保険の給付を受けられなかった、雇用保険の受給が終了したなどの理由により雇用保険を受給できない求職者、および学卒未就職者や自営廃業者等に対し、①無料の職業訓練（求職者支援訓練）を実施し、②本人収入、世帯収入及び資産要件等、一定の支給要件を満たす場合は、職業訓練の受講を容易にするための職業訓練受講給付金を支給するとともに、③ハローワークが中心となってきめ細やかな就職支援を実施することにより、安定した「就職」を実現するための制度。

たので一から全て学んだ。3ヶ月間のトライアル期間を過ぎても毎日が学習の連続である。入社して2年が経過した現在も、教わらなければいけないことは多くある。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

仕事内容は特に変わらなかった。毎月、採用担当者が従業員一人ひとりに面談を行っている。正社員になれることは、3ヶ月間のトライアル期間が終わった直後の面談時に伝えられた。

具体的な理由は聞いていないので、何が評価されて正社員へ移行できたのかはわからないが、3ヶ月間はとにかくやるしかないという気持ちで仕事をしていた。自分としては接客の仕事は向いていると思う。

5-5) 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）を利用した感想

トライアル期間があると、採用された人の能力水準等を見極めることができるので会社にとってはよい制度かもしれない。しかし働く側にとっては、どうしたら正社員になれるかも不明瞭なので、3ヶ月後に正社員へ移行してもらえないかもしれないという不安がある。特に今の若い人は就職が厳しいので、また一からやり直すことを考えると辛いだろう。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

○職種 営業販売

○仕事内容

- ・振袖の販売（新規開拓）

自分を含めて若手の従業員に任されている。顧客名簿をもとに一軒一軒訪問し、展示会等へ来店してもらう。

- ・休眠顧客（長期に渡り来店していない顧客）への営業

訪問してまずは顔を覚えてもらう。催事があるときには封書の招待状を持参して訪問したり電話をかけたりする。来店してくれたら接客を行い、購入につなげることが目標である。

6-2) 労働条件・働き方など

○転勤はない（店舗は当店のみ）

○勤務時間 通常は10時～18時。鍵を閉める当番の時には19時まで。

○休日 土日は出勤。定休日は水曜日。更にその他の平日から休日を選ぶ。

世間一般的には土日が休みであるため最初は心配したが、働き始めると休日をきちんと取

れるので今は気にしていない。

6-3) 仕事内容の変化

入社直後は先輩について営業販売の補助をしていたが、半年後に約 500 人の休眠客（長期にわたり来店していない顧客）のリストを引き継ぎ一人で営業に行くようになった。責任のある仕事を任されたと実感した。どうしたら顧客に来店してもらえるかを考え、まずは訪問して顔を覚えてもらえるように努力した。

現在は、休眠客への営業に加え、振袖の販売（新規開拓）を若手従業員だけで担当している。また、提案型営業（従業員が顧客とともに着物を着てお茶会等に出かけるなど）については中心となって企画を立てている。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

2011 年 5 月に入社した際には年齢も立場も一番下だったが、2012 年 4 月にもっと若い従業員が入社してきたので、徐々に教える立場に移っていった。教えるためにはもっとしっかりしないといけないと感じている。

提案型営業の企画はほぼ自分に任されており、期待されていると感じる。自分のような若手が前例のない提案をしても、受け止めてもらえる職場である。

自分が訪問した休眠客が催事に来店し商品を購入してくれると、上司や先輩社員が「よくやった」と褒めてくれることがある。一人前と見なされているかどうかは判断できないが、後輩の教育も任されるようにはなってきた。

7. D 社で働くことの魅力

大企業と比べると、若い世代の意見を上司や役員などに直接伝えることができ、また聞いてもらえる点が魅力である。D 社のように社長が常に従業員の意見を聞いてくれる会社は他ではあまりない。福利厚生等は大企業の方が良いかもしれないが、現在も休日をとれているし、労働条件面で困っていることは特にはない。

個人的には、自分が強い関心を持っていた日本文化に関わる仕事ができる点や、提案型の営業の企画を任されていることにやりがいを感じている。

8. 将来の展望について

今後も D 社で働きたい。目標は、より魅力的な企画のアイデアを出していくことと、

先輩社員のような営業ができるようになることである。「将来はこうなりたい」と目標にしている先輩社員もいる。しかし先輩たちは自分より20年以上長くこの仕事をしているので、目標に到達するまでには勉強し続ける必要がある。

自分自身はD社で働き続けるつもりだが、友人には転職を繰り返してステップアップしていく考え方が多い。一つの企業にずっと長く勤め続けることも、転職しながら色々なことを知るのも、どちらもいいことだと思う。

現在の海外への関心は「旅行くらいは行きたい」という程度である。年齢も高くなってきたため留学したいとは思っていない。

実施日：2012年7月5日

回答者：Eさん（21歳女性 受付）

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2009年3月 A県立高等学校総合学科 卒業

2009年4月 短期大学 国文学専攻 入学

※在学中は接客業のアルバイトを経験した

2011年3月 短期大学 国文学専攻 卒業

2011年7月 E社（不動産 20名）へ就職

※E社が運営する大型商業施設Xにおける受付業務。

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

短大の1年生であった2009年の秋頃に就職活動を開始した。約30社に応募し、約20社で面接を受けた。某ゴルフ場の受付職の求人に最終面接まで進んだが内定には至らなかった。最終的には在学中に内定を得ることができなかった。

2-2) 就職活動に利用したもの

まずは学校に寄せられた求人を検討したが、求人数が少なかった。インターネット上の求人サイトも利用したが、求人の探し方がよくわからなかったため「仕事を探すならハローワークだろう」と思い来所した。ハローワークの新卒向けの求人は数が少なく、工場での生産工程の求人や、専門的な仕事の求人が中心であったため、自分の希望には合わなかった。そこで一般向けの求人票を探索した。

2-3) 仕事を探す際の重視点

短大に入学する際には教員を目指しており、在学中に中学校の教員免許を取得した。しかし、同じ学科の先輩で卒業と同時に正規の教員に採用された人は今までいないと聞いて、教員以外の職業へと方向転換し、就職活動を1年生の秋頃から始めた。具体的な職種や業界などは明確には定めず、自宅から通える範囲で働けるならばどこでもいいと思っていた。ただ

し、工場での生産工程の仕事にはあまり就きたくなかった。また医療事務の仕事に憧れていたため応募したが、資格がないと採用されないことが判断断念した。在学中に接客業のアルバイトをしていたことから、自分に向いているのではないかと考えて、接客の仕事を希望するようになった。

2年生になり、教員採用試験を受験したが不合格となったため、教員となることは完全に諦めた。今後も試験に再挑戦する予定はない。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

あまり覚えていない。

2-5) その他、就職活動について印象に残っていること

両親は自分の就職活動に強い関心は寄せておらず、なかなか就職先が決まらないことに少々あきれていたようにみえた。E社に就職が決まった時には「やっと決まったの」と言われた。短大の友人たちの多くが在学中に就職が決まらなかった。卒業から1年3ヶ月が経過した現在(2012年7月時点)でも、フリーターをしている友人は少ない。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動の大まかな過程

2011年3月に短大を卒業した後は、ハローワークへ毎日のように通いながら就職活動を継続した。約4ヶ月間に在学中の就職活動全体よりもたくさんの企業に応募した。具体的な数は覚えていないが30数社に応募したと思う。面接等の予定がくるうと困るのでアルバイトはしていなかった。同年6月にハローワークでE社を紹介されて応募し、7月に入社した。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

一般のハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談

3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外で利用したもの

インターネット上の求人サイト

3-3) 仕事を探す際の重視点

在学中と変わらなかった。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

ハローワークの職員には表情が良いと言われた。面接では明るい性格を強調した。

3-5) E社での選考過程

ハローワークの職員からは、当初は事務職を中心に紹介されていたが、2011年6月に「あなたは事務よりも外に出た方が合っていると思う」とE社の受付業務の求人を紹介された。応募の締切直前であったため、履歴書を直接E社へ持参したところ、その場で営業部長と主任（採用担当者）による面接を受けることになった。履歴書の志望動機欄に「地元に住んでおり、(E社が運営する商業施設Xは)小さい頃から訪れていたお店なので、ここのお姉さんになれたらなと思いました」と記したところ、面接担当者からよい反応が得られ話が弾んだ。「採用してもらえるかもしれない」と感じるほどであった。実際に採用通知の電話をとったときには嬉しさのあまり「待っていました」と答えてしまい、連絡をくれた採用担当者に笑われてしまった（このやり取りは現在でも社内で話題にされることがある）。それほどまでに就職が決まったことが嬉しかったので、辞退することなど思いもよらず、「入社します」と即答した。

3-6) E社に就職を決めた理由

子どもの頃から知っている商業施設で親しみがもてた。また、自宅から通える接客の仕事という当初からの希望に合致していた。

4. ハローワーク（一般窓口）

4-1) 利用の経緯

在学中の就職活動においてインターネット上の求人サイトを利用したところ、「応募の結果を連絡します」と掲載されているにもかかわらず実際には何も連絡がないので、いい加減だ感じて利用しなくなった。それに比べてハローワークは安心できて確実だと思い、卒業後はハローワークを中心に就職活動を行った。

ハローワークでは、求人検索機と一般窓口での職業相談を利用した。ハローワークで一度に紹介してもらえる上限（3社）の紹介を得たらそれぞれに応募し面接等を受けて、そのうち1社の結果が出たら次の紹介を依頼するという手順で就職活動を続けていった。求人情報は毎日変わるので、ハローワークには毎日のように通っていた。

4-2) ハローワーク（一般窓口）で得た応募先についての情報

ハローワークの職員からは「受付の仕事だよ」とだけ伝えられ、詳しいことは入社するまで全く知らなかった。とはいえ、子どもの頃から顧客として訪れたことがある商業施設であったため業務内容をイメージすることはできた。そのため、もっと教えてほしかった情報は特にない。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

E社を紹介された際に、「学校卒業後3年以内の未就職の若者を優先的に採用するための制度である」と説明された。トライアル期間満了時に正規雇用へ移行されない可能性もあると聞いたが、特に不安には感じず「最初の3ヶ月間は研修期間みたいなものなのだ」と理解した。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

お中元の季節に入社したため商品券の販売業務がとても忙しかった。初日は商品券の包装の仕方を覚えて、翌日から接客を始めた。商品券販売の業務と並行して、館内案内や販売、苦情対応などの業務に先輩社員と交代で従事した。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

実際の業務とは離れて練習する機会があったのは、入社から約1ヶ月後に開始した館内放送業務のみであった。その他の業務についてはいずれも研修等はなく、初日から実地で業務に従事し、分からないことは先輩社員に尋ねる・対応を代わってもらいながら、徐々に自分で覚えていった。

そのため、もう少し教えてほしいと思ったことは何回かある。例えば、正社員に移行してからのことだが、電話対応の仕方と接客時の声のトーンに気をつけるよう注意された。しかし具体的にどうすべきかは何も指導されなかった。初めはどうしたらよいのかと困ったが、自分で工夫して慣れていった。また、受付業務には3名の社員（全員女性）が交代で一度に2人ずつ従事する。したがって、1人が休憩の間はもう1人は単独で従事しなくてはならない。その間に初めての事案が生じた時には事務所に連絡して指示を仰ぐように言われていた。しかし商業施設Xは、E社ともう一つの法人（Z社）とで共有しているため、受付に寄せられる問い合わせの内容によっては、Z社に連絡しなくてはならない。どういった事案がどちらの管轄になるのか事前に知らされていなかったため、うまく対応できなかったことがある。

とはいえ、おじぎの仕方など基本的なマナーや作法が最低限できていれば、業務上の詳し

い知識は徐々に覚えていけば何とかかなと思う。初日だけでも基本的な知識（例：「のし」の書き方など）やマナー等の研修を行ってもらえたら、より安心して業務に従事できると思う。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

仕事内容、労働条件など特に変化はなかった。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

研修等はなく、採用されてすぐに本来の業務に従事した。3ヶ月間のトライアル雇用期間は、教育訓練のための期間としては位置づけられていなかったように思う。制度を適用できるから（＝助成金を得られるから）採用してもらえたのかなと思った。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

○職種：受付（配属部署や職種の異動・転換の予定はない）。

○業務内容：館内の案内、館内放送、ギフトカード・タバコの販売、苦情対応など。

最も楽しい業務は館内放送である。最初は緊張していたが、先輩社員から「なりきってしまえばいいんだよ」とアドバイスをもらってから楽しいと感じるようになった。反対に辛いと感じる時は、顧客等から「受付業務は容貌が優れているだけであまり賢くない人が従事するものだ」という態度をとられる時である。

6-2) 労働条件・働き方など

勤務時間は朝番（9時30分～18時30分）と遅番（11時10分～20時10分）の交代制である。受付担当は3名おり、1日に2名（朝番1名+遅番1名）が出勤し、もう1名が休日を取るように、またそれぞれの朝番と遅番の日数が半々になるようにシフトを組んでいる（日曜日など忙しい時期には3名体制になることもある）。土日は出勤日であるため、休日は平日のみで、一ヶ月あたり約8日もらえる。世間と休日が合わないことは接客業であるため仕方がないことだと思う。

6-3) 仕事内容の変化

入社時には、1年が経過すれば仕事を覚えられるかと思っていたが、実際には館内のことをまだ覚え切れていないと思う。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

入社から約3ヶ月後に受付担当の先輩社員が1名辞めたため、欠員補充として19歳の女性が1名入社した。上司から後輩の指導を頼まれたが、後輩はとてもしっかりしているのでそれほど教えなくても大丈夫なようだ。むしろ自分自身がまだ上司に注意されることが多い。

入社から約1ヶ月後に館内放送業務を開始した。その他の業務はいずれも初日から従事している。同僚や上司からの期待は特に変化したとは感じていない。今でもまだ「新人」と見られているのではないかと思う。

7. E社で働くことの魅力

入社時には子どもの頃から訪れていた商業施設の「受付の綺麗なお姉さん」として働くことに「自分がその一員になってもいいのかな」といった憧れの気持ちがあったが、実際に働き始めると華やかなだけではないことが分かった。顧客だけでなく、社内の他部署の人々やテナントの方にも配慮する必要がある、そのためには社内外の様々な事情を理解しなくてはならない。一方で、受付業務に対して入社前には「お堅い」イメージをもっていたが、実際にはそうでもなく親しみをもつことができた。

また、友人には工場で生産工程の仕事をしている人が多い。工場での仕事と比べると、現在の仕事は残業がない分給与は少なめである。しかし長時間労働でもなく安全かつ清潔な労働環境で働ける点は恵まれていると思う。

8. 将来の展望について

E社でいつまで働き続けるかは分からない。最近では、介護に関心があり資格取得を検討している。受付業務も介護も人と接する仕事という点では似ているが、介護は相手との距離が近く暖かい印象がある。また、自分で考えて行動することができる点にやりがいがありそうだと感じる。ただし、今のところ転職を予定しているわけではない。

実施日：2012年7月6日

回答者：Fさん（24歳女性 営業職）

インタビュー係：高久聡司

ノート係：岩脇千裕

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2006年3月 高等学校 普通科 卒業

2006年4月 四年制大学 法学部 入学

2010年3月 四年制大学 法学部 卒業

2010年4月～9月 法科大学院への進学を目指して受験勉強に専念

2010年9月～ 家電量販店でアルバイトをしながら民間企業への就職活動を継続

2011年7月 F社（情報 43名）に営業職として入社

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

大学在学中には法科大学院入試の受験勉強に専念し、民間企業への就職活動は一切行わなかった。法律家を目指すようになったのは、子どもの頃に弁護士に会ったり、知人から弁護士がどのような職業なのか話を聞いたりして、「一生懸命仕事をしている」「その人しかもっていない専門知識を使って人を助けている」ところなどをかっこいいと思ったためである。大学入学後、友人たちが遊んでいる間も自分だけは勉強優先の生活をしており、周りからは「変わっているね」と言われた。

しかし、4年生の時に受験した結果は不合格となった。もう1回だけ挑戦して不合格だったら諦めようとして、大学卒業後も受験勉強を継続したが、翌2010年9月の2回目の入試にも不合格となった。「自分ができる限りのことはこれ以上ないくらいにやりきった」ので、未練なく民間企業への就職活動へと方向転換した。

大学院入試の結果が分かった直後から、様々な媒体を使って就職活動を精力的に始めた。インターネット経由だけでも20～30社にエントリーした。そのうち10社の面接を受けた。他の媒体も合わせて、F社以外に約3社から内定を得たが、自分の希望と合わなかったため辞退した。最終的には2011年7月にF社へ応募し採用された。

なお、大学院入試への再挑戦や民間企業への就職への方向転換などについて、家族から意見が出されることは特になかった。

2-2) 就職活動に利用したもの

①出身大学のキャリアセンター

まずはインターネット上の求人サイトに登録すると同時に、母校のキャリアセンターへ相談に訪れた。しかし母校では在校生が優先されることと、在校生も就職できず苦勞しているのに卒業生である自分が世話になるのは肩身が狭かった。職員からは「既卒3年以内を新卒扱いすると企業側が謳っていても実際には厳しい」と告げられた。また、相談時間も短かったため徐々に利用しなくなった。

②インターネット上の新卒者向け求人サイト

大手の新卒者向け求人サイト2つを利用しようとしたが、両サイトとも新卒者だけが利用することを想定して設計されており、既卒者はそもそも利用登録自体ができなかった（登録時に卒業年次を入力する必要があるが、プルダウンの選択肢に「2010年3月卒」が設定されていなかった）。そのため、新卒者（2011年3月卒予定）として登録し、年齢等のプロフィールは実際のものを入力した（実際は卒業しているが、留年生として登録した）。

実際に、既卒者が応募可能な求人を検索してみると該当数がとても少なく、エントリーシートを受け付けてもらえないことも多かった。あまりに少ないため、既卒者でも応募できる企業ならば業種・職種も問わず応募した。インターネットを通してエントリーした企業は20~30社。そのうち10社の面接を受けた。しかし「既卒者でも応募可能だから」という理由で応募した企業では、面接時に明確な志望動機を述べることができず不採用となった。また妥協して応募していた先も多く、自分から途中で活動をやめた求人もある。

③民間企業による既卒者向け職業紹介サービス²²

就職活動も終盤に近づいたころに登録した。しかし担当スタッフ（30代）があまり親身になってくれず、意思決定をせかされたため、約3ヶ月で利用をやめた。紹介できる求人の総数が少ないからか、就業経験のない既卒の若者が応募できる求人が少ないからか分からないが、「どこでもいいからまずは就職して、経験を積んでから本当に行きたいところに転職すればよい」と提案された。また「早く就職しなさい」という雰囲気が強かった。紹介した企業へ若者が就職して初めて、紹介先の企業から報酬が支払われるという仕組みを後から知った。若者自身にとっては最初の就職こそが重要なのに、スタッフ自身の営業成績を上げるために急いで就職させようとしていたのだと思った。

²² 新卒者に限らず、「正社員」への就職を目指す若者（既卒の未就職者、非正規雇用者、転職を希望する正規雇用者）を対象とするサービス。スタッフが若年者と個別に面談を行い、就職活動の状況や希望職種等を聞き取ったうえで求人企業を紹介し、書類選考なしで面談を設定する。

④インターネット上の転職者向け求人サイト

新卒者向け求人サイトの利用をやめた後に、新卒応援ハローワークと並行して利用した。1社から内定を得たが、ジョブサポーターと相談した上で「自分の希望とはあっていない」と判断し辞退した。

⑤新卒応援ハローワーク

・職業相談

自己分析の援助、職業紹介のほか、面接の練習を依頼した。面接の練習では、「悪いところをはっきり言ってください」と頼んだ。

・ジョブサポーターによる開拓求人紹介²³

・3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

※合同面接会や面接ノウハウのセミナーも参加を勧められたが、面接会には自分の希望に合う企業が出展していなかった。またセミナーはスケジュールが合わなかった。そのためいずれも利用しなかった。

2-3) 仕事を探す際の重視点

就職活動を始めるときにあたって、そもそもなぜ法律家になりたかったのかを自己分析した。市販のワークブック形式の書籍を使って考えた結果「その人にしかない知識を使って人を助けること」に魅力を感じていたことに気づいた。そこから、顧客の問題を解決する方法を提案する「ソリューション営業」をやりたいと思うようになった。

しかし就職活動初期の、大学のキャリアセンターやインターネット上の求人サイトを利用してはいた頃は、既卒者が応募できる求人があまりに少ないため、既卒者が応募できるならば業種・職種を問わず手当たり次第応募した。しかし明確な志望動機を述べることができず不採用となった。

書籍を使った自己分析の結果を整理して、具体的な企業選びに応用できるようになったのはハローワークでジョブサポーターに相談するようになってからである。ジョブサポーターと話す中で、「法律」以外の分野でも「自分の知識を使って人を助ける」ことができることに気づき、「広告業界」「IT業界」で顧客に商品・サービスを提案するソリューション営業の求人を探すようになった。広告業界では多様な媒体を使った広告を提案できる企業を希望したが、条件にあう求人はなかなか見つからなかった。そこでIT業界に的を絞った。IT業界では既存顧客へのルートセールスではなく、新規開拓が中心の営業を行っている企業を希望した。また、大企業ではなく中小企業を希望した。理由は、自分の努力した成果がどこに反映されるのかが明確に分かるところがよかったからである。これらの具体的な希望条件は、ジ

²³ F社採用担当者に対するヒアリング調査から判明

ジョブサポーターと話して一緒に考えながら見つけていった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

新卒応援ハローワークで担当ジョブサポーターに相談することで、自分が働く上で何を重視しているのかを明らかにすることができた。また、自分の長所は「友達が遊んでいる中でも勉強し続けてきたこと」だと気付くことができたが、実際の採用面接時にはあまり前面には押し出さなかった。

採用面接の際には、どの企業でも「在学中に、なぜ就職が決まらなかったのか」「卒業後は何をしてきたのか」を尋ねられた。法科大学院を受験するために勉強していたと答えると「なぜ民間企業への就職に方向転換したのか」「再度大学院への進学を目指すことはないのか」を確認された。それに対しては「自分ができる限りのことはこれ以上ないくらいにやりきって、それでも不合格だったので未練は全くありません」と答えた。

2-5) F社に就職を決めた理由

①IT業界、②ソリューション営業、③新規顧客の開拓が中心、④中小規模、という自分の希望していた条件に全て合致していた。また大手企業を顧客にもっていたので、大きな取引ができることをとても魅力に感じた。とりわけ、自分の希望する条件も、求人情報も両方熟知した上での確かな助言をしてきてくれたジョブサポーターが勧めてくれた求人なので信頼することができた。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

民間企業による既卒者向け職業紹介サービスに違和感を覚え、求人情報を見つける別の方法を探していたところ、ハローワークが既卒の若者向けに職業紹介を行っていることを報道するテレビ番組を偶然観た。自宅に一番近いハローワークをインターネットで検索して訪れた。

3-2) 職業相談

ハローワークには、ジョブサポーターによるキャリアカウンセリングの度に次回の相談予約を必ず入れて定期的に通った。計10回以上は訪れたと思う。担当ジョブサポーターがとても親身に話を聞いてくれて、ようやく自分の希望する仕事はどの様なものか考えた上で就職活動を行うことができはじめた。ただ、担当ジョブサポーターとの相性もあると思う。自分はたまたま相性のよい人が担当だったのでうまくいったのだろう。

ハローワークでのカウンセリングは、民間のサービスと比べて、相談のための時間が確保される、無理に就職させようとしない、相談者本人の利益を第一に考えて親身になって相談にのってくれるといった点がよかった。やはり公的機関であるということは大きいと感じた。また、ハローワーク以外の媒体を使った就職活動についても併せて相談にのってくれた。例えば、インターネット上の転職者向け求人サイトを通して内定を得た際に相談したところ、自分の考えを押しつけるのではなく、「あなたの希望とはこういう理由で合わないと思うよ」と提案するように助言してくれた。納得がいく提案だったのでその内定は断った。最終的には、ジョブサポーターからF社の求人を「あなたの希望に合っているんじゃない？」と紹介され、自分でも希望に合致すると思ったので応募し、採用された。ジョブサポーターに相談しなかったらF社に出会うこともなかったので、とても感謝している。

3-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

仕事内容や賃金など労働条件は求人票に詳しく書いてあった。また、ジョブサポーターと一緒にF社のホームページを閲覧したところ、大手企業を顧客に持っていることが掲載されており、ジョブサポーターと「大きな取引ができるかもしれない」と話をした。十分な情報を得てから応募できたと思うので、もっと知っておきたかった情報は特にない。実際にF社で働き始めると、当初期待したとおり、自分の行動が会社全体に反映されているという実感がある。

3-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

自分が利用するまでは、ハローワークは中高年が行くところというイメージがあった。実際に訪れてみたら、自分と同年代の求職者が大勢訪れていることに驚いた。大学や友人からハローワークに行くことを助言されたこともない。それくらい若年者向けのハローワークがあることは知られていない。自分自身、偶然テレビでの報道をみてその存在を知った。自分と同じように既卒で就職できず困っている人たちに、このような仕組みがあるのだと知ってもらいたい。そのためには、継続的なメディアの露出を増やしてPRした方がよいと思う。

4. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

4-1) 利用の経緯

F社の紹介を受けた際に、ジョブサポーターから説明された。

4-2) トライアル期間中の仕事内容

F社の求人は、営業部門の増員と内部監査室の一時的な欠員補充(育児休業取得者の代替)

という二つの目的を、1名の採用によって同時に果たそうとするものだった。そのため、入社した2011年7月から育児休業取得者が職場復帰する2012年4月までは、内部監査室の前任者の担当業務（内部監査・営業事務・社長秘書）を代替した。初めの3ヶ月間はほぼ内部監査室の業務のみに従事していた。

（営業職として採用されたのに監査業務に従事することは嫌ではなかったのか？という質問に対して）法科大学院に不合格となった一因でもある自分の弱点は、事務処理能力が低く、細かいことに気がつかない（例：簡単な書類の誤りに気がつかない。印刷して確認する作業をせずに作成した文書ファイルをそのまま提出してしまう等）点だと思う。せっかくの機会なので、監査業務に従事することを通して、自分の弱点である事務処理能力を鍛えたいと思った。そのため、監査室での業務を苦に思ったことは全くなかった。監査室での業務を経験したことで事務処理能力は多少向上したと思うが、まだ「克服できた」という感覚はない。これからも自分が解決していかななくてはならない課題だと思う。

4-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

全てOJTで進められた。前任者が産休を控えており体調もすぐれなかったため、引き継ぎに使える期間が2週間しかなかった。Fさん自身も就職活動中のアルバイト先で引き継ぎを行う必要があり、入社後2～3週間は通常の勤務時間どおりに出勤することはできなかった。そのため10営業日ほどしか引き継ぎができず、すぐに業務を一人で受け持たなくてはならなくなかった。ただ、この件については仕方のないことだと納得している。

前任者が休業に入った後は、前任者以外に監査業務を担当していた人はいないため、誰にも教えてもらうことはできなかった。そもそも、自分は会社にとって初めての「新卒者（扱いの既卒者）」だったので、会社に未経験の若者を受け入れる準備が整っていなかった。そのため入社当初は大変だった。マニュアルが何もなく、何かにつけて先輩に尋ねなければできないが、何を聞いたらいかががそもそも分からないし、忙しそうな先輩の手を止めさせることになるため尋ねづらかった。とはいえ、時間はかかったが自分でなんとか業務を進めることができた。

4-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

トライアル期間の終了を理由とする、仕事内容や働き方、待遇面での変化はなにも無かった。ジョブサポーターから説明してもらったので、トライアル期間とは、会社が自分を試すだけでなく、自分も会社との相性を見極める期間だという認識はあった。しかし実際にはがむしゃらに仕事をこなすことに精いっぱい、自分に合う会社だろうかなどと意識的に考える余裕はなかった。

そもそも自分が採用してもらえた理由は、育児休業を取得する社員の中継ぎ要員を急いで見つける必要があったためだと思う。そのため、トライアル期間満了時に正規雇用へ移行す

るか否かを決める際にも、遅刻をしないなど最低限のことができればいいと会社側も考えていたのではないだろうか。自分の能力が特別に評価されたわけではないと思う。

4-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

正確には覚えていないが、ジョブサポーターからは、若年者と企業とのマッチングを向上させるための制度で、3ヶ月間の試用期間があるが、ほとんどの場合は正規雇用に移行するから大丈夫だと説明されたと思う。しかし「3ヶ月間が過ぎたら『いない』と言われるのではないか」と不安な気持ちがあった。ただ、制度自体が悪いわけではないので、制度は今後も継続されてもよいのではないかと思う。

5. 入社後の仕事

5-1) 現在の大まかな仕事内容

入社（2011年7月）～前任者復帰（2012年4月）

内部監査室の育児休業取得者が担当していた業務（内部監査・営業事務・社長秘書）

2012年1月～

営業部門にて営業職として新規顧客への商品・サービスの提案と販売に従事。

具体的には、電話や電子メール等による顧客からの問い合わせに対応しながら、商品を提案できそうな顧客に訪問のアポイントをとり訪問する。顧客のニーズを引出しながら製品やサービスを提案し、契約に至った後はシステム導入を担当する技術職にバトンタッチするなど。

5-2) 労働条件・働き方など

○労働時間

フレックスタイム制。実際には10時から21時まで勤務しているケースが多い。繁忙の差があるため、帰りが22時になることもあれば19時頃に帰れる日もある。営業先へ直行直帰することも可能。

○業績管理

営業職には売上げ目標が四半期ごとに設定されている他、上期・下期単位でも設定されている。目標への到達度合は賞与に反映される。目標が達成できないからといって厳しく叱責されるような体育会的な慣習はないが、自分に対する評価は下がるだろう。まだ新人であるため、目標は先輩社員と比べてかなり低い。F社の商品単価は1万円～数百万円単位までと幅広く、自分はまだ単価の低い商品を中心に扱っている。

5-3) 仕事内容の変化

入社した7月から年度末頃までは、内部監査室の業務（内部監査・営業事務・社長秘書）に主に従事していたが、1月から徐々に営業部門の業務（製品知識の学習）に並行して従事し始め、年度末には業務全体の3割ほどを営業の業務が占めるようになっていった。4月に内部監査室の前任者が職場に復帰したため、営業部門へと完全に移行した。

営業部門では特に研修などはなく、先輩に同行してもらってOJTの形で学んでいった。製品知識は監査業務の傍ら自分で身につけていった。カタログを使った製品の説明の仕方は、通常業務を離れた場で教えてもらったことがある。その他、自分の営業トークを録音して聞き返すなどの自発的な学習を行っている。

OJTは、次のような手順で行われた。4月当初は、アポイントは自分が採るが先輩1名（複数の先輩社員のうち都合がつく1名に同行を依頼する）と一緒に訪問し、話すのは先輩のみであった。5月からは、同行する先輩から許可が出た範囲（例：「会社概要」だけ話す）で自分も話すようになり、その割合が徐々に広がっていった。現在（7月6日）はできるだけ自分だけで対応しようと心掛けており、同行する先輩にも「体だけついてきてください」と伝えているが、まだ先輩に助けてもらうことも多い。今月中には一人で訪問させる予定である旨を上司から伝えられている。今のところ、対応が難しいお客さんとは出会っていない。

5-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

徐々に自分に任される範囲が広がりつつあるが、営業ノルマはかなり手加減してもらっている。そもそも少額商品しか担当していない。

一番お世話になっている先輩社員からは「（入社時には情報技術の知識が全くなかったが、今では）入ってきた時とは違うね」と言ってもらえた。

6. F社で働くことの魅力

- ①従業員規模が小さい会社なので一人ひとりの従業員がどのように働いているかをお互いに把握できる。自分が業績を上げないと他の人に迷惑がかかることが明確に分かるためやる気につながる。特に営業は人数が少ないので、1人が怠けるだけでも会社全体に迷惑がかかる。また、他の人がこんなに頑張っているのだから、自分も頑張ろうと思えることができる。
- ②入社間もない自分でも誰もが知っているような大手企業と取引ができる。
- ③仕事の裁量範囲が広い。値引き交渉だけは上司の判断を仰ぐ必要があるが、それ以外のアポイントのとり方や顧客への提案内容、具体的に訪問先で話す内容などは全て各個人に任されている。

○友人との比較

自分の学年は卒業がリーマンショックの後だったため就職難であった。一般に若者は大手企業を志向する人が圧倒的に多いと思うが、自分が中小企業を志望したことについて友人から「どうして？」と不思議がられたことはない。在学中から周りとは異なり、勉強中心の生活を送っていたため、もともと変わった人だと思われていたからだろう。

友人たちと比べると労働時間は長い方だと思う。早く帰れるにこしたことはないが、特に定時に帰りたいとも思わないし、毎日新しいことをする生活に充実感を覚えているので羨ましいとは思わない。

7. 将来の展望について

今のところ転職などは考えていない。反対に、ずっとF社で働き続けるかどうかは決めていない。今後、結婚や出産をすることになっても働き続けたいが、実際にどうなるかはその時になってみないと分からない（会社には育児休業などが採れる体制が整っている）。

○営業業務における目標

漠然と営業成績で頂点を目指したいと思っはいるが、現在は目の前の目標額を達成することに精一杯である。まずは一人前になる（会社から示された「一人前」の目安はない。自分自身は、アポイントを取るところから、契約まで一人で全部できることが一人前になることだと考えている）ことが当面の目標である。

○若年社員の教育

今後、自分と同じように未経験の若年者が後輩として入社してきたら、会社と後輩との架け橋になりたい。「(新人が)勝手に育つ」のではなく「育てる」ことをやっていきたい。自分が入社した当初は、F社で初めての(準)新卒者採用だったため、会社側に受け入れる準備が整っておらず大変だった。いきなりOJTに入るのではなく、下地を作ってからOJTに入った方がいいと思う。まずは「社会人」としての下地(電話の取り方などのマナーやふるまいなど)が必要だろう。入社時は社会人として何をすべきなのか分からない状態だった。次に営業としての下地(製品知識だけでなく、そもそも自分が何をすべきなのか、何を分かっているのかが分からなかった)が必要だろう。今後、営業部門に新卒に近い若者が後輩として入社してきたら、自分が教育係になりたいと上司に頼むつもりである。日常の業務を行う中で、この部分はこのように教えてあげようと自分の中でイメージしている。

実施日：2012年7月9日

回答者：Gさん（24歳 女性 営業職）

インタビュー係：高久聡司

ノート係：岩脇千裕

1. これまで通った学校と仕事の経験

2007年3月 高等学校 普通科卒業

2007年4月～2008年3月 大学受験準備のための予備校に通学

2008年4月 四年制大学 文学部 入学

※在学中に、喫茶店でのアルバイトを3年間継続した。時間帯責任者の補佐を任されていた。家庭教師のアルバイトもしていた。

2012年3月 卒業

2012年年4月 G社（印刷製造 180名）入社（営業職）

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

3年生の12月からインターネット上の新卒者向け求人サイトを通して100社以上にエントリーした。4年生の11月に新卒応援ハローワークに登録した。ジョブサポーターに5社（うち出版社1社、印刷製造業2社、その他2社）を紹介され応募したところ、以下の②③の2社から内定を得て、G社へ就職した。就職活動全体をとおして、履歴書を提出した企業は約50社（うち出版社は20～30社）、面接を受けた企業は約25社、最終面接を受けた企業は約8社（うち1社は出版社）。内定を得た企業は以下に示す3社である。

就職活動が難航した理由は、就職希望者が多く競争が激しい出版業界を志望していたためだと思う。またハローワークで紹介された1社については書類選考で不採用となったので、書類の書き方がよくなかったのかもしれない。

①保険会社の営業職（正社員）

練習のために応募したところ、選考に通ってしまい4年生の夏頃に内定を得た。自分の希望とは職種も業界も異なるので辞退した。

②印刷製造業の事務職（契約社員）

ハローワークで紹介されて応募した。4年生の1月に内定を得た。正社員への登用制度

がある求人であったが、事務職に興味がなかったため辞退した。

③印刷製造業の営業職（正社員）…現職（G社）

ハローワークに紹介されて応募した。4年生の1月に内定を得た。内定を得られた最大の理由は、新卒者の大半が既に内定を得ており、募集しても応募数が集まらないため競争率が下がっていたからだと思う。

2-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○ハローワークで利用したもの

- ・就職面接会
- ・職業相談
- ・ジョブサポーターによる開拓求人の紹介²⁴

①大学の就職支援部門

初期の就職セミナーやガイダンスには参加したが、個別相談のサービスは利用しなかった。理由は、職員数が少ないため相談の時間をあまりとってもらえない、職員との相性があわない、と思ったためである。

②インターネット

3年生の12月頃から利用した。その後4年生の11月まで、ほぼインターネット経由の就職活動だけをしていた。大手の新卒者向け求人サイトだけでなく、志望する業界の求人だけを集めたサイトなども利用した。しかし4年生の秋頃になると掲載企業数が徐々に減り、特に希望していた出版業界は掲載が少なくなってきたため利用しなくなった。

2-3) 仕事を探す際の重視点

就職活動を始めた当初はテレビ等の映像に関心があり、「コンテンツ制作」という点から派生してテレビ局や新聞社など広くマスコミ業界全般の求人に応募していたが、4年生になる頃には出版社の編集への関心を絞った。その理由は、就職活動を少し立ち止まって自分に何ができるかを考えたところ、子供の頃から本が好きでたくさん読んでいた（伝記や歴史物、小説、ムック本など）ことや、頭の中で企画を考えるのが好きだったことに思い当たったためである。

²⁴ G社採用担当者に対するヒアリング調査から判明

大手出版社は応募を締め切る時期が早いので、その後は中小規模の出版社や編集プロダクションに応募した。ただし編集プロダクションは業務内容が自分の希望するもの（書籍の企画段階から関わりたかった）と異なるため、出版社を第一希望として活動を続けた。出版社には20～30社応募し、そのうち1社には最終選考まで残ったが4年生の12月に不採用が決まった。

出版社への就職活動が難航する中、ある企業（印刷製造業）の説明会に参加したところ、印刷製造業の営業職は、出版社の編集者とともに出版物を作成する業務をすることがあると知った。ハローワークでも印刷製造業の営業職を勧められた。これらがきっかけとなり、印刷製造業の営業職にも応募対象範囲を広げるようになった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

ただ仕事をするだけでなく、仕事をするを通して自分を成長させたり企業へ貢献したりできることを、3年間継続した喫茶店でのアルバイトの経験を題材にして話した。具体的には、店舗の時間帯責任者補佐として、売上げを伸ばし顧客に快適に過ごしてもらうために、効率よく業務が進むように工夫しながら業務を進めたと話した。

2-5) G社に就職を決めた理由

4年生の12月に最終選考まで残っていた出版社から不採用の通知があった。同時期にハローワークから印刷製造業を2社紹介されて応募したところ、両方から内定をもらった。しかしもう一つの会社は事務職（契約社員）での採用であったため、営業職かつ正社員として採用してもらえるG社への就職を決めた。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

4年生の11月頃に、既に社会人として働いている友人に勧められたので、すぐに新卒応援ハローワークへ訪れた。ハローワークの存在は、大学による就職ガイダンスでも紹介されており、以前から知っていた。しかし利用してこなかった理由は、「自宅から遠い」「使い方がよく分からない」「ただ就職先を紹介するだけのところ」「自分が希望するような業界や職種の求人はない」「インターネット上の求人サイトとそんなに変わらないだろう」と思っていたためである。

3-2) 職業相談

ジョブサポーターに、出版社で本や雑誌の企画・編集の仕事をしたいと話したところ「競

争が厳しい業界だから無理」と頭ごなしに否定するのではなく、私がやりたいことを常に念頭に置いて、やりたいことと関連させて業界や職種を広げる形でアドバイスをしてくれて視野が広がった。これがきっかけで、印刷製造業の営業職にも応募するようになった。

また、面接の練習をしてもらった時に「あなたは自分のやりたいことが明確に決まっているから、あなたの話を聞くと納得ができるよ」と自分の長所に気付かせてくれてとてもうれしかった。就職活動が上手くいかず、落ち込んで自信を失いかけていたため、その言葉で前向きな気持ちになれた。そのため信頼できると感じ、1月にG社から内定を得るまで新卒応援ハローワークを中心に就職活動を続けた。今振り返るともう少し早めに行けばよかったと思う。

3-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

給与や福利厚生などの情報は求職者から企業に直接は尋ねにくい。しかし求人票には大まかな内容しか記載されていないので、もっと詳細を載せてほしい。例えば、社会保険や税金などが控除された後の手取額がイメージできなかった。

3-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

ただ求人を紹介するだけでなく、マンツーマンで相談にのってくれることに驚いた。ハローワークに限らず個別の職業相談サービスを利用するのはこれが初めてのことであった。はじめは乗り気ではなかったが、大学の就職担当部門の職員とは異なり担当ジョブサポーター（女性）の対応は好感が持てるものであったため、利用するようになった。今振り返るともう少し早めに行けばよかったと思う。

4. 入社後の仕事

4-1) 現在の大まかな仕事内容

漫画、教育系書籍、個人経営者の商品カタログ、音楽雑誌の広告部分を扱う部署に在籍している。まだ顧客との打ち合わせや内容の確認は担当していない。具体的には、既存の顧客先へ訪れ原稿を受け取り、伝票をつけて製造現場へ引き渡す。製造現場と顧客との間の連絡係のような立場にある。そのほか先輩をフォローする雑務をしている。

4-2) 労働条件・働き方など

勤務時間は9時30分から18時30分まで。採用面接時に残業があることは説明された。しかし現在はまだ研修期間中のためあまり業務を与えられていない。そのため、ほぼ定時で帰っている。時々、やることなく時間をもてあますことがある。

4-3) 仕事内容の変化

採用面接時には書籍を担当したいと希望していたが、現在の配属部署は漫画や商業印刷(カタログ・広告)を取り扱っている。おそらく比較的簡単な仕事から始めることになっているのだろう。

○研修

入社直後に3日間終日、印刷業界が合同で行う外部の研修を受けた。座学で印刷製造の業務の流れについて学んだ。その後はOJTのみである。先輩に同行する過程はなく、初めから一人で顧客先へ原稿を受け取り、製造現場へ引き渡す業務を開始した。見積もり時の値段交渉の仕方や校正のやり方など知らないまま現場へ出たため、顧客から値下げを要求されたり、製造現場に「この校正は何を指示しているのか分からない」と言われても対応できず困ってしまい、少し怖いと感じることもあった。

こうした問題が生じた時にはそのつど先輩社員に尋ねるように言われており、実際に教えてくれる(値段交渉は課長の判断を仰ぐ)。ただ、できれば現場に出す前に最低限の知識を教えてもらいたかった。新入社員に一人で業務をさせるタイミングが若干早いように思う。

また、上司から目標の提示や指導がまだないので、自分が何をどこまでやればいいのか、どういう方向を目指せばいいのかがよく分からず戸惑っていた。そのため元気がないようにみえるようで、人事担当者が「面接の時には元気だったのに大丈夫？」と心配してくれた。

4-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

特に変化はない。入社から3ヶ月が経過し、業務の一連の流れを経験した。上司や同僚からの期待にも特に変化はない。

4-5) 入社の前と後とで感じたギャップ

会社の雰囲気等については、会社全体にやや「男性社会」の雰囲気があった。とはいえ、営業部門の上司や先輩社員はみな優しくて付き合いやすい人ばかりである。

仕事内容については、他の印刷製造業の会社説明会で、営業職の業務は「出版社の編集者とどのような出版物を作成するか話し合う」ことだと説明されたため、G社で入社した後に携わる仕事の内容も同じようなものだろうと予想していた。しかし実際に働き始めると、顧客は出版社だけではなかった。現在配属されている部署ではカタログなど商業印刷の担当もしている。正直、カタログやチラシなどではなく、文庫本やムックなどをやりたい。ただ今はがまんして、基礎を覚えて、やりたいことができるように勉強していこうと思う。また、営業職は顧客とだけ関わるのだと思い込んでいたが、実際には顧客と製造現場との間をとりもつ職業であった。

5. G社で働くことの魅力

友人たちと自分の仕事を比べると、友人たちは従業員の男女比が極端には偏っていない企業で働いているようだ。G社は男性社員の比率がかなり高く会社全体に「男性社会」という雰囲気がある。同期に女性が一人もいないことや、年齢の近い女性の先輩社員とは普段あまり話す機会がないので若干心細い。ただ、営業部門の上司や先輩社員は皆優しくて付き合いやすい人ばかりである。目標にしている尊敬できる先輩社員もいる。

6. 将来の展望について

印刷製造全般やアプリケーションの使い方などの知識を身につけたい。G社では書籍の担当をしたいが、現在の部署でも学べることはあると思う。どうしても変化がないのであれば転職も視野に入れている。

実施日：2012年7月13日

Hさん（24歳 男性）営業職

インタビュー係：高久聡司

ノート係：小杉礼子

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2006年3月 県立高校 普通科 卒業

2006年4月 私立四年制大学 経営学部 入学

※大学1、2年生の夏休みにマンション配管工事のアルバイト（手元²⁵）

2010年3月 私立四年制大学 経営学部 卒業

2010年4月～2011年7月 パチンコ店のアルバイト

2011年8月 H社（小売 20名） 入社（営業職）

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

就職活動の開始時期は同じ大学の他の学生たちと比べて遅く、大学3年生（2009年）の1月頃からだった。その頃には、3年生の夏のインターンシップで既に内定が決まっている人もいた。他の学生がインターンシップをしているという話は聞いていたが、自分自身は「そんな話、聞く必要あるのかな」と思っていた。今振り返ると「色々行っておいた方がよかったのかな」と思う。就職活動の開始が遅くなった理由は、普段から一緒にいる友人たちも就職活動を開始するのが遅かったため。また、4年生に進級するために必要な単位の修得が困難で、3年生の間は勉強しなければならなかったためでもある。

エントリーシートは20～30社に提出した。そのうち面接に進めたのは数社ほど。内定を得た企業は、地元の空調設備施工業のZ社だけである。所属する草野球チームの監督がZ社の社長と知り合いで在学中にアルバイトを紹介されて働いたことがあった。就職がなかなか決まらないことを知った社長が、「もしよかったらうちに来てもいいよ」と言ってくれた。施工業には興味があったが、賃金制度が日給月給であったため、仕事の繁閑に収入が左右されることが不安であった。技術を覚えて将来独立できるならばそれでもよいかと思ったが、その水準にまで自分が辿り着ける自信がなかったので辞退した。Z社が内定をくれた理由はよく

²⁵ 各種の専門の職人の補助的作業・手伝いを行なう半人前の作業員。「手伝い」

分からない。「なぜ採用しようとしてくれたのだろうか」という気持ちである。最終的には、在学中には就職が決まらなかった。

他の応募先企業から断られた理由については、人見知りが激しく話すことが不得意だったためだと思う。面接では緊張しすぎて言葉に詰まったり、頭が真っ白になってしまった。話し方も明瞭ではなく、思っていることを全く話せなかった。本や学校主催の就職セミナーで学んだ面接作法（ノックの仕方やドアの開け方・閉め方、言葉遣い等）を、教えられたとおりにやらなければいけないと考えすぎてしまい、面接の冒頭で作法を間違えると、その失敗が面接の間ずっと頭から離れず、うまく話すことができなかった。H社に入社してからは、営業職として働くことを通してこの弱点を克服しつつある。周りの人々から「変わったんじゃないの」と言われるほどである。

2-3) 就職活動に利用したもの

- ①インターネット上の新卒者向け求人サイト
- ②大学の就職支援部門

大学に寄せられた求人へ応募した。また、就職支援部門が主催するマナー講習に参加した。その内容は、一堂に会した大勢の学生を対象にスクリーン上に教示事項を映し出して説明するものであった。個別に面接の練習をしてもらうような講習は受けていない。

- ③新聞広告
- ④知人（草野球チームの監督・学生時代のアルバイト先）の紹介

2-4) 仕事を探す際の重視点

- ①賃金制度：月給制で賞与があること
- ②休日：土日が休みであること
- ③仕事内容

- 空調設備等の施工業での施工作業
- 自動車販売業でのディーラー職

体を動かすことが好きで、大学1、2年生の夏休みにマンションの大掛かりな配管工事のアルバイト（手元担当）を経験した。その現場は気さくな人が多く人間関係がよかった。そのため、就職活動でも施工業を志望した。しかし、大学で勉強した経営学とはあまり関係ない仕事であるため、就職活動は難航した。

※出身大学はそれほど有名な大学ではなかったため、会社の規模は初めから重視していなかった。

2-5) 当時の「強み」・アピールポイント

エントリーシートに書いた内容はあまり覚えていない。自分で考えて書くというよりも、「絶対に変なことを書いてはいけない」という思いから、マニュアル本の記載例を参考にした。面接では、アピールになるかどうかわからなかったが、現場で体を動かすアルバイトをしてきたことや、高校の部活動で野球をしていたことを話した。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

2010年3月に大学を卒業した直後は、パチンコ店でアルバイトをしながら就職活動を継続するつもりであったが、就職活動に疲れてしまって半年ほど中断していた。2010年の12月頃に就職活動を再開することにした。アルバイトをパチンコ店ですることにした理由は、ある程度は収入を得る必要があったため賃金が高い仕事を選んだのと、就職活動をするための時間を確保するため。パチンコ店で業務は夜間であったため、昼間は就職活動をすることができた。

中途採用の求人ばかりに約10社に応募したが書類審査を通過しないこともあった。面接に進めたのは6社ほど。そのうち2社から内定を得た。1社はインターネット上の求人サイトで見つけた会社で、もう1社がハローワークで紹介されたH社である(7月内定)。その後も、8月前半までは就職活動を続けていた。最終的にはH社への就職を決めて2011年8月後半に就職活動を終了した。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

一般のハローワーク

○ハローワークで利用したもの

- ・職業相談
- ・3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外で利用したもの

インターネット上の求人サイト。主に利用したのはハローワークである。

3-3) 仕事を探す際の重視点

在学中と比べて、重視点の内容は変わらないが希望する水準は下げた。自分が本来希望し

ていた水準では就職できないことがわかってきたため「多少妥協してでも働けるのであれば構わない、まずは正社員になろう。妥協せずこのままフリーターを続ける方が問題だ」と考えたため。これらは誰にも相談せず自分で考えた結果である。

妥協しなかった条件は職種である。具体的には、「つぶしがきく」職種であることを重視した。技術を必要とする仕事や営業職は、たとえその会社を辞めたとしても、他の企業や業界で経験を活かして就職することができるだろうと考えた。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

野球部のきつい練習に耐えてきたこと、アルバイトでも現場仕事を経験してきたこと。

3-5) H社に就職を決めた理由

面接で社長が「3年後は自分も社長の座から降りているかもしれないが、3年間は面倒を見る」と話していたことから「すごいな」「面白い人だ」と魅力を感じた。夜寝る前に思い出してしまうくらいに強く印象に残っていた。H社への入社を決めた時の気持ちは、「まずは正社員になろう。妥協せずこのままフリーターを続ける方が問題だ」という気持ちと「ここで頑張ってみよう！」という気持ちとが半々くらいであった。

4. ハローワーク（一般窓口）

4-1) 利用の経緯

在学中に就職が決まらなかったため、求人情報を得るために利用した。在学中からハローワークの存在は知っていたが、新卒者対象のハローワークがあることは知らなかった（今回のヒアリング調査時に説明されて始めて知った）。新卒者がハローワークに行くということを思いつきもしなかった。

ハローワークでは、自分でハローワーク内の検索機器で求人情報を検索し、気になる求人票を職員に提出し紹介状を出してもらった。キャリアカウンセリングをしてもらえることは知らなかった。

4-2) ハローワーク（一般窓口）で得た応募先についての情報

求人票にはいいことしか書いていないのが当たり前なので、記載内容と実際とのズレは当然あるものだと認識していた。営業職であれば、所定の労働時間は定められていても、顧客が「この時間に来て」と言えば行くしかないなので、労働時間が長くなるのは仕方がないと思う。

4-3) ハローワーク（一般窓口）を利用した感想

在学中のハローワークに対するイメージは、「失業した中高年や、在学中に就職が決まらなかった若者が行く所」というものであった。卒業後に実際に来所したところ、あまり若い人はおらず、灯りも暗くて入りづらかった。自分が勝手に抱いたイメージに過ぎないが、他の来所者を見て「ここに来る人は、自分が駄目で失敗した人たちだ」「この状態からのし上がるのはすごく大変そうだ」と思った。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

3年以内既卒者トライアル雇用制度を適用して採用されたことは認識しているが、その仕組みがどういったものかは詳しくはわからない。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

まずは、買い取った自動車や納品前の自動車の移動（運転）や洗車から始めた。徐々に出張査定のアシスタントとして先輩や上司に同行して顧客先を訪問する機会が増えていき、中古自動車を買取る際の査定の仕方を実地で教えてもらった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

会社が、査定方法等を学ぶためのマニュアルを作成している。ただ実際には、業務を通して学ぶことが中心になる。

3ヶ月の間で身につけたことは、自動車の基本的な仕組みについての知識など本当に少ししかない。初めから営業現場へ一人で放り出されるようなことはなかった。先輩の出張査定へ同行し、その場で指示を受けながら業務を行い、分からないことをそのつど教えてもらってきた。在学中に大学の就職支援部門が主催したマナー講座のような座学の研修よりも、こうした業務を通しての研修（OJT）の方が自分には合っていた。

トライアル期間後も含め、H社に入社してから自分が変わったと思う点は人見知りや治りつつある点である。H社に入社するまでは人見知りや激しく緊張する性格で、人と話すことが苦手だった。しかし入社後は、出張査定などの営業業務を通して、遠慮せずに顧客に話さなければ話が進まない状況を多く経験したことで、次第に自分から話すことに慣れていった。出張査定に出る前に社内でロールプレイング研修を受けたが、研修よりも実際に顧客と一対一で話さなければならない状況に置かれる方が危機感があり、自分から話を積極的にする姿勢を自然に身につけることができた。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

3ヶ月の試用期間が終了して正社員へ移行してからも、しばらくの間は試用期間中と同じ業務を継続し、その後一人で出張査定に出ることを許された。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

3年以内既卒者トライアル雇用制度を適用して採用されたことは認識しているが、その仕組みがどういったものかは詳しくはわからない。そのため回答できない。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大きな仕事内容

中古自動車買い取り・販売店での営業。H社のインターネットサイトで、自分の保有する自動車の買取価格を試しに調べてみたエンドユーザーにアポイントを取り、出張査定（または持ち込み査定）を行い、買い取る。買い取った自動車を販売する。

6-2) 労働条件・働き方など

月給制。所定の労働時間は定められているが、顧客の都合によって実際の労働時間は変わる。

6-3) 仕事内容の変化

まずは、買い取った自動車や納品前の自動車の移動（運転）や洗車から始めた。次に出張査定のアシスタントとして先輩や上司に同行して顧客先を訪問し、中古自動車を買う際の査定の仕方を実地で教えてもらった。3ヶ月の試用期間が終了して正社員へ移行してからも、しばらくの間は試用期間中と同じ業務を継続し、その後一人で出張査定に出ることを許された。査定基準は会社がマニュアルを作成している。顧客との実際のやりとりの仕方は先輩社員のやり方を傍で見て学んできた。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

入社後数ヶ月は先輩社員の出張査定に同行して業務を学んでいった。正社員へ移行してしばらく経過してから、一人で出張査定に出ることを許された。

同僚や上司からの期待についてはよく分からない。一台一台の買値と売値の差額が各個人の業績として数えられるので、一人前と見なされる条件があるとしたら、エンドユーザーの中古自動車を査定し、買い取り、販売するという一連の流れを継続して、高い売上げを積み重ねていけるようになることなのだと思う。

7. 将来の展望について

今の仕事は自分にとって特別好きなことというわけではない。かといって他に明確な目標や「やりたいこと」があるわけではない。今後もずっとH社にいるかと尋ねられると、社長自身が「3年後には自分も辞めているかもしれない」と話しているので、答えるのは難しい。まずはH社で3年は経験を積みたい。その後に「やりたいこと」が見つければそちらをしようかなという気持ちはある。

実施日：2012年7月19日

回答者：Iさん（23歳 男性）介護職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2006年3月 高等学校 卒業

2006年4月 四年制大学 文学部 入学

2010年3月 四年制大学 文学部 卒業

2010年4月～12月 自宅で過ごす

2010年12月～ 工場での生産工程の短期アルバイト

2011年1月～9月 求職活動

2011年7月～9月 福祉・介護の専門学校でホームヘルパー2級を取得

2011年10月 I社（障がい児・障がい者福祉・介護 50名強）に介護職として入社

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

大学進学時には、就職のことは意識せずに、興味のあること（歴史、文化財）を調べたいという気持ちから文学部を選んだ。大学4年生になっても自分のやりたいことが分からず就職活動に身が入らなかった。8月頃から少しずつ活動し始め、興味をもつことができた求人にも数社応募したが、卒業までに内定を得ることはできなかった。エントリーした企業は10社未満。そのうち面接を受けたのは5社以下。最終選考まで進んだ企業はない。

在学中の就職活動がうまくいかなかった理由は、「この会社で働こう」という覚悟がないことが表情に出ていたからだと思う。また、採用選考時に過度に緊張したためかもしれない。今振り返ると、自分は甘かった、世の中をなめていたと思う。

2-2) 就職活動に利用したもの

①インターネット上の求人サイト

大学の就職支援部門から促されて登録した。大学による就職支援もインターネット上のシステムを使ってサポートする形で行われた。

②大学による就職支援

ほとんど利用しなかった。今から思えば、利用しておけば就職活動への取り組み姿勢などが少し変わったかもしれない。

2-3) 仕事を探す際の重視点

○業種

インターネットで求人情報を見て面白そうだと思った企業にエントリーしていった。具体的には、本が好きだったので出版関係の企業に応募した。

○規模

あまり重視しなかった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

あまり覚えていない。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

卒業から約9ヶ月間は、自宅で自分のやりたいことを考えていた。家族は新聞等の求人広告を見せてくれるなど、具体的な求人情報を教えてくれたが、自分が何をしたいのかが分かるまでは応募する気にはなれなかった。

2010年の12月頃に、就職活動をせずに家にいることを親に申し訳なく思い、工場（生産工程）で短期のアルバイトを始めた。アルバイトが終わった後も、自分は何がしたいのかを考え続けた結果、「とりあえずこんなに燻っている状態よりは誰かの役に立った方がいいだろう」「人の役に立つ仕事といえば介護だろう」「まずは介護の資格を取ってみよう」と思ったら、専門学校に通ってホームヘルパー2級の資格を取ろうと決心した。

専門学校には2011年の7月から9月の3ヶ月間、毎日学校に通った。資格取得のための勉強は初めて知ることばかりだったので覚えることが多く大変であった。カリキュラムは座学と実習から構成されており、特に実習を通して「自分は人の世話をしたり介護したりすることが苦にならない」「自分は人が好きなんだ」ということに気づいた。専門学校に通い始めた当初は「介護以外にも人の役に立てる仕事はあるだろうけれど一つの選択肢として介護職を目指す」という気持であったが、徐々に「失敗してもいいから、少なくとも一度は介護の世界に飛び込んでみよう」という決心が固まっていった。

2011年9月末にホームヘルパー2級の資格を取得した。専門学校の卒業式の際に、社会福

祉協議会による介護業界の合同就職説明会が行われると案内があった。同じ専門学校で学んだ仲間と景気づけをかねて、資格を取得するのとほぼ同時期に参加した。出展企業の中に I 社がありハローワーク経由で応募した。同時にハローワークから X 社（介護福祉）を紹介されそちらにも応募していたが、X 社より先に I 社から採用決定の電話連絡があった。多様な事業を展開している点に惹かれて I 社への入社を決めて、翌 10 月から働き始めた。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

一般のハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談

3 年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外で利用したもの

社会福祉協議会主催の合同就職説明会

卒業式の際に専門学校から、社会福祉協議会による介護業界の合同就職説明会が近日行われるので参加するようにとアナウンスがあった。同じ専門学校で学んだ仲間と景気づけをかねて参加した。出展企業の中に I 社があり、多様な事業を展開している点に惹かれてハローワーク経由で応募した。

3-3) 仕事を探す際の重視点

○職種

せっかく資格を取ったのだから、一度は介護の仕事を経験しようと決めた。

○業種

介護業界と一口に言っても、介護の対象者や施設の種類などによって様々であるが、特に「これをやりたい」というのはなかった。

○勤務地

東京で働くか地元で働くかで迷った。都内の大学を卒業したため、東京の便利さはよく分かっていた。一方で、地元は住み慣れているため何がどこにあるか把握できている便利さがある。また友人の多くが地元で働いていた。介護職は変則勤務が多いので、家族と一緒に暮らすほうが生活上のメリットが大きいと考えて、最終的には、地元で働くことを選んだ。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

人間性はそう簡単には変わるものではないので、自分の強みそのものは在学中から大きく変わってはいないだろう。介護職は忍耐が必要な仕事だと思うので、介護職を目指すようになってからは、「忍耐強さ」を強調するようになった。

また、介護は人が好きじゃないとできない仕事だと思う。I社から内定を得られた理由は、採用選考時に自分は「人が好き」である点をうまく伝えられたからではないかと思う。

3-5) I社に就職を決めた理由

合同就職説明会の際に事業内容を説明するパンフレットをもらった。1つの会社の中で自立支援や生活介護など様々な事業を展開しており、多様な経験を積むことができそうだった。また、自宅から近く通いやすかった。

入社時点での配属業務については、特にどの仕事をしたいというのはなく、人の役に立てばいいと考えていた。ただI社に入社を決めた理由の一つは「多様な経験を積むことができる」点であった。先輩社員をみていると実際に施設や部署を異動することもあるようなので、多様な経験を積むことができそうだと期待している。

4. ハローワーク（一般窓口）

4-1) 利用の経緯

大学卒業後、しばらく自宅で過ごしていた頃（2011年1月頃）、友人に誘われてハローワークへ訪れた。第一印象は、想像していたよりも利用者が多く混雑しており、就職するということはこんなに大変なのかと感じた。求人票を閲覧したが、あまり興味をもてるものが見つからなかったため、その後しばらくはハローワークを利用しなかった。

ホームヘルパー2級の資格を取得するために専門学校へ通い始めてから、介護業界にどのような求人があるのか知りたいと思い、改めてハローワークに訪れた。その際には、求人票の閲覧だけでなく個別に相談にもものってもらった。また、X社（介護・福祉施設）を紹介してもらったり、社会福祉協議会主催の就職面接会で見つけたI社の求人への応募もハローワークを経由して行った。

4-2) 職業相談

X社を紹介してもらった際には、履歴書を書くのが得意ではなかったので内容をみもらった。また、介護業界で働く上での心構えについて助言をもらった。自分にとって役に立ったと思うことは、嘘を言わずに「介護は辛い仕事だよ」と本当のことを言ってもらえたことである。そう言われたときには「本当に大変なんだ」と実感して、「やりたくないな、やっぱ

り逃げようかな」とも思ったが、「ここで逃げて別の道を探すとしても、結局はまた同じように人の役に立てる仕事を探すのだから、まずは一度挑戦してみよう」と決意を固めることができた。

4-3) ハローワーク（一般窓口）で得た応募先についての情報

社会福祉協議会の合同就職説明会の際に採用担当者から直接話を聞き、事業内容を説明するパンフレットをもらった。ハローワーク経由で応募したため求人票に掲載されている範囲のことは把握していた。それ以上にもっと知りたかった情報は特になかった。

今のところ、就職前に聞いていた情報と実際とのズレは感じていない。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

ハローワークの職員からは、初めの3ヶ月間が試用期間となるため、企業側にもメリットがあるが、反対に自分も3ヶ月の間にその企業で本当に働き続けるのか決めることができるので求職者側にもメリットがあると説明された。また、仮にI社で働くことをやめても、就業期間が1年未満であれば、再度別の企業へ3年以内既卒者トライアル雇用制度を使うことができることを教えてもらった。自分にも企業にもメリットがあるのであれば、使わない手はないだろうと思って利用することにした。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

欠員補充のために採用されたため、前任者が担っていた業務を受け継いだ。I社が運営する複数の施設のうちの1つに配属された。その施設における業務は大まかにみて、「施設に住んでいる利用者（以下「入所者」）に対する生活介護」と、「自宅から通っている利用者（以下「通所者」）と入所者の一部に対する就労支援・自立支援」の二つに区別されており、各介護職はいずれかを担当することになっている。自分は入所者に対する生活介護を担当した。またI社では、どの入所者を誰が担当するかは年度の初めに決まるため、年度途中に入社した自分は3月までは特定の入所者の担当になることはなく、他の人が担当する入所者に対する介護に、その担当者と一緒に従事した。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

まず、研修期間である初めの1ヶ月間とそれ以降との違いが大きく、トライアル期間の3ヶ月間とそれ以降との違いを意識することは難しい。

採用時に、最初の1ヶ月間は研修期間であると告げられた。実際に最初の1ヶ月間は、先

輩に同行して教わりながら毎日の流れに沿って入所者の生活を介護する業務(衣食住の支援)を行った。変則勤務(朝番、早番、遅番、夜勤)であるため、特定の先輩ではなく、その時々で同時にシフトに入った先輩に教わった。

2ヶ月目以降は、夜勤も含めて全ての業務を先輩社員と同じように一人でやらなければならなかった。その後は業務の内容等に変化はあまりなく、当制度の「トライアル期間(3ヶ月間)」はあまり意識しなかった。

自分は物覚えが悪いので、1ヶ月間の研修期間を短いと感じた。自分は80%くらいできるようになればその業務を一人でやってみようと思うことができる。しかし実際には1ヶ月間の研修期間で、50%くらいしか覚えられなかった。もう少し自信がついてから一人で業務を行い始められたらと思った。特に、個々の利用者の個性について理解を深めておきたかった。先輩社員から、各利用者がどのような人物であるのか口述で伝えられたが、人と人との関係は実際にかかわりをもたないと分からないことが多々ある。そのため、一人で業務を行うようになってから、対応に難しさを感じるがあった。

しかし先輩から「新卒採用の人は1週間くらいしか研修がない」(正確には4月の入社前に2週間の研修があるため、研修期間は合計3週間である)と聞いて、自分は他の新入社員と比べたら長い期間教えてもらったのだなと思った。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

最初の1ヶ月間の研修期間とそれ以降の間には大きな変化があるが、2ヶ月目以降は特に変化がない。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用制度を利用した感想

特にはない。企業と個人のお互いにメリットがある制度だと認識している。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大きな仕事内容

上記5-1と同じ。

6-2) 労働条件・働き方など

入所者に対する生活介護を担当する介護職は、変則勤務(朝番、早番、遅番、夜勤)である。入社直後から夜勤も担当している。

6-3) 仕事内容の変化

施設そのものの業務のあり方が少しずつ変化しているため、それに伴って業務のやり方が変わった点はあるかもしれない。しかし自分の担当する範囲（入所者に対する生活介護）は入社2ヶ月目から現在まで（入社から9ヶ月経過）大きくは変わっていない。自分自身が「成長した」明確な節目はまだ感じていない。

今のところ就労支援・自立支援の業務は担当したことがないが、今後異動することはありうる。

6-4) 職場内での役割・責任範囲の変化

入所者に対する生活介護全般を、入社から1ヶ月間は先輩社員と一緒に、2ヶ月目に入って以降は一人で担当している。入社直後から夜勤も担当している。後輩を教えることもあるが、自分自身がまだ成長途上なので、自分をお手本にするというより、反面教師にしてもらえればと思っている。

自分が一人前の戦力とみなされている自信はまだ無い。ただ、2012年4月に先輩が異動になり、その欠員補充として後輩（新卒者）が入ってきた際、先輩から「頑張るんだよ」とエールを送ってもらった。後輩を教える立場になることから「頑張らなきゃ」と気持ちの持ち様が変わった。そのためか、最近になってようやく「少しは戦力になれているのかな」と思うことができるようになった。

7. I社で働くことの魅力

人とかかわることが面白い。入所者には重度の障がいをもつ方が多い。彼・彼女たちと接していると「純粋な人たちだな」と感じると同時に、支援することによって自分自身が「癒されている」と感じることもある。

I社のよいところは、従業員規模が小さいぶん、まったくの新人である自分の意見でも、良い内容であれば直ぐに現場へ反映される点である。

大学時代の友人たちは別業界で働く人が多いが「人は人、自分は自分」と思っているため、働き方などを友人たちと比較することはあまりない。

8. 将来の展望について

今後は生活介護だけでなく、自立支援や就労支援にも携わりたい。自立支援・就労支援の利用者は自宅から通っている方が多いので、もし携わることになれば現在よりもさらに、利

用者のご家族とのコミュニケーションをうまくとっていくことが重要になるだろう。

今のところは、介護の仕事が続けていくことができると思っている。あまり先のことまでは考えておらず、長期的な目標はまだ定まっていない。

実施日：2012年7月23日

回答者：Jさん（24歳 女性） 事務職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2009年3月 高等学校 商業科 卒業

2009年4月 専門学校（旅行関連の学科）入学

2011年3月 専門学校 卒業

2011年4月～9月 自動車部品製造業X社 入社（正社員 生産工程）

※大手自動車メーカーの下請会社。製造ラインの作業担当者のところへ部品を届ける業務。
同僚は再就職の中高年が多かった。

2011年9月 J社（介護福祉、旅行代理店 19名）入社（事務職）

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

専門学校1年生の終わりごろから就職活動を開始した。インターネット上でエントリーしただけのものも含めれば約20社に応募した。そのうち面接を受けたのは約6社である。在学中には内定を得られなかったが、卒業直後にハローワークの紹介で応募したX社（大手自動車メーカーの下請け製造業）から内定を得て、4月から正社員（生産工程）として働き始めた。

2-2) 就職活動に利用したもの

①専門学校の就職支援部門

学校に出された求人に応募した。

②ハローワーク（一般窓口と新卒応援ハローワークともに利用）

学校よりもハローワークの方が地元の求人が多かったため、在学中からハローワークを利用し始めた。自宅から最も近いハローワークだけでなく、近隣地域の別のハローワークも利用した。専門学校の近くにある新卒応援ハローワークも1回だけ利用した。

初めてハローワークを訪れた時は、利用者が中高年男性ばかりで若い人が少なく、少しこ

わい印象を受けた。手続きの仕方もよくわからず「どうしたらよいのだろう」と不安になった。

③インターネット上の求人サイト

④各企業の自社ホームページ

興味をもった会社のホームページに求人情報が掲載されているか確認した。

2-3) 仕事を探す際の重視点

①自宅から通えること

②学校で学んだ事柄を生かせること

高校生の頃から旅行が好きで友達と計画を立てて旅行をしていた。高校2年生の頃から旅行を作る仕事に就きたいと思い始め、旅行関連の専門学校に進学した。ツアーコンダクター（添乗員）という職業がどのような仕事をするのか具体的に理解したのは専門学校に進学した後である。

就職活動を開始した当初は、自宅から通えることと、専門学校で学んできた事柄（旅程管理主任者の資格を取得）を生かせることを重視していたが、学校に来る旅行会社の求人は大手企業のカウンター業務が中心であったため「自分が目指している旅行を作る業務とは違うのではないか」と考えてしまった。それでも地元で働ける旅行会社の求人ならばなんでも応募した。しかし周りの友人が就職先を決めていく中、なかなか内定が得られず焦りばかりが募り、どうしたらよいのか分からなくなってしまった。そのため2年生の12月末頃にいったん就職活動を休止した。

年が明けて2月頃から就職活動を再開した際には、応募の対象範囲を、学校で学んできた他の事柄（高校：簿記・情報処理等、専門学校：サービス）を生かすことができる事務職やブライダル業界へと広げたが、内定は得られなかった。更に自宅から通えて正社員ならば職種にはこだわらないというところまで範囲を広げた。その結果、卒業した直後にハローワークの紹介で製造業X社（大手自動車メーカーの下請け）から内定を得られ、4月から正社員（生産工程）として働き始めた。

※従業員規模について

地元で家族と暮らしながら働けることや、仕事内容に充実感を得られることを重視したため、従業員規模には全くこだわらなかった。転勤のある仕事や東京の大企業で働くことは考えたことがない。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

焦っていたためか冷静に面接に臨めず、おどおどして考えていたことをうまく話すことができなかった。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

X社に入社して初めの頃は何も考えずただ働いていた。しかし約1ヶ月が経過した頃から、「このまま働き続けたら今まで勉強したことが無駄になってしまう」「まだ若いし、探せば希望どおりの仕事が見つかるかもしれない」「人と接することが好きな自分には、工場で黙々と1人で働く仕事は合わないのではないかと考えるようになった。さらに業務によって体を壊し、病院に通う必要が生じたため、このまま工場で働き続けると周りに迷惑をかけることになるとも思った。

そこで、2011年の5月頃からX社の工場に勤務しながら転職活動を開始した（平日が休みであったためハローワークに通うことができた）。ハローワークで求人票を閲覧し、旅行関連の仕事か事務職の求人を探したところ、7月に偶然J社の求人を見つけた。旅行会社、自宅から通勤可能、学校で学んだ事柄を活かすことができる事務職、と希望する条件がそろっていたため、すぐさま応募した。比較的早く採用が決まったが、X社から可能な限り長く働いて欲しいと言われたためJ社の社長に相談したところ待つと言ってくれた。そのためX社でしばらく働いてから9月に入社した。

卒業後の就職活動で応募したのはJ社のみである。自分では採用される自信はなかったが、無事内定を得られた理由を今振り返って考えると、学校で学んできた事柄や取得した資格(全商簿記1級、情報処理関連の資格、旅程管理主任者)を評価してもらえたのではないかと思う。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

一般のハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談

3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外で利用したもの

なし

3-3) 仕事を探す際の重視点

- ①自宅から通えること
- ②学校で学んだ事柄を生かせること。

重視点は在学中の就職活動と大きくは変わらない。ただ、在学中は「②学校で学んだ事柄を生かせること」という条件を満たす仕事を得ることができず、①の条件だけを満たす製造業の生産工程の仕事に就いた。しかし実際に働いてみて、人と接することが好きな自分には一人黙々と働き続ける工場での仕事は向いていないことがよく分かった。また業務によって体を壊してしまった。そのため2回目の就職活動においては「②学校で学んだ事柄を生かせること」を妥協せずに、旅行関連の仕事か事務職の求人を探した。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

在学中の就職活動では、おどおどして考えていることをうまく話せなかったが、J社の面接には落ち着いて臨めた。面接では、経歴、学校卒業後に何をしていたか、前職の仕事内容、志望理由、自分の長所を尋ねられた。志望理由として「人と接することが好きという自分の特徴を生かしたい」と話した。自分の長所として「高校では商業、専門学校では旅行業務について学んできたので、J社での業務に生かす自信がある」と伝えた。

3-5) J社に就職を決めた理由

旅行会社、自宅から通勤可能、学校で学んだ事柄を活かすことができる事務職、と希望する条件がそろっていたためJ社へ就職することを決めた。同時期に出ていた他の求人は、希望条件と合致しないものばかりであった。

当初の希望と今の勤め先の希望の合致度は80点くらいと高い。前職に内定したときには不安が残っていたが、J社から採用決定の知らせをもらった時はとても安心して「今まで諦めないでよかった」と心から思った。

4. (新卒応援) ハローワーク

4-1) (新卒応援) ハローワークで得た応募先についての情報

職員からJ社の事業や仕事内容について具体的な説明は特になかった。求人票にも大まかなことしか載っていなかった。しかし、知りたかったことは面接の際に自分から尋ねたのでハローワークでもっと知っておきたかった情報は特になかった。

4-2) (新卒応援) ハローワークを利用した感想

主に自宅から近い一般のハローワーク2箇所を利用していた。そのうちの1つは雰囲気

暗く怖い印象を受けた。もう少し明るい雰囲気だったらもっと使いやすいと思う。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

」社の紹介を依頼した際に、当制度が適用されることを説明された。制度の内容は、「卒業後3年以内の若者を対象とする制度」「一般の人が応募する場合よりもあなたは有利かもしれない」「とりあえず3ヶ月間働いて、本格的な採用になればそのまま継続する」と説明された。

「3ヶ月で雇用を断られてしまうことはあるか」尋ねたところ、「トライアル期間満了で会社側から継続雇用を断られる場合もあるが、反対に求職者の側から『自分には合わないから辞めよう』と判断することもできる」「頑張れば断られることは滅多にない」「重大なミスをしないう限りは大丈夫」と言われた。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

結婚退職する前任者の業務をそのまま引き継いだ。」社は介護用品のレンタル販売と旅行代理店の二つの事業を展開しており、それぞれの部門に事務職が一人ずついる。前任者は旅行部門の事務全般と、両部門の人事に関連する事務（給与計算や社会保険手続等）を担当していた。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

入社から前任者の退職までは、有給消化の日数を除くとほぼ3ヶ月であったため、トライアル期間は前任者からの引き継ぎを行う期間に充てられた。ルーティン業務の1日の流れや、時々発生する経理業務（毎月の給与の支払い、旅行代金の回収など）について、前任者が実際に業務を行いながら説明する形でOJTが行われた。慣れてきたら、前任者から助言をもらいながら自分が業務を行う形に変わった。

前任者から教わったルーティン業務は3ヶ月で一通りできるようになった。ただし社会保険の業務は稀にしか発生しないため前任者から直接教わることができなかった。しかし、前任者が過去に実施した業務についてメモを残してくれた。また、商工会議所へ同伴して相談にのってくれる担当者を紹介してくれた。そのため、前任者が退職した後に一人で業務を行うことに多少の不安はあったが、何とかなるだろうと思うことができた。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

トライアル期間の終了を理由とする変化は特にはなかった。偶然、前任者からの引き継ぎ期間とトライアル期間とが重なったにすぎない。正規雇用への移行が決まったことを伝えら

れた際には「もう3ヶ月が経ったんだ」と思った。

入社から3ヶ月後に実際に前任者が退職した後は、やはり社会保険の業務にてこずった。ちょうど社会保険制度が改正されたため、新しいやり方を覚えなくてはならなかった。また、自分が入社した後に4人の新規採用があったため、その人たちの社会保険関連の手続きをルーティン業務と同時に並行して行わねばならなかった。分からないことがある時には、直接、年金機構等に問い合わせたほか、前任者に紹介された商工会議所の担当者や会計士に電話で相談した。3ヶ月の引き継ぎ期間中に発生しなかった事案（例：旅行代金の返金手続など）について、基本的な事柄だけではなく応用方法を教えてもらえばよかったなあとと思った。ただ、社長や先輩社員たちが分からないことはきとんと教えてくれるので、不安は感じないし勉強になるなとも思っている。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

ハローワーク職員から、「トライアル期間満了で会社側から継続雇用を断られる場合もあるが、反対に求職者の側から『自分には合わないから辞めよう』と判断することもできる」と説明された。会社と個人の両方が相性を確かめられるお試し期間があるのはいいことだと思う。ただし、自分自身は業務をこなすことに精一杯で、トライアル期間中に会社と自分との相性を確かめるような余裕はなかった。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

J社は介護用品のレンタル販売と旅行代理店の二つの事業を展開しており、それぞれの部門に事務職が一人ずついる。自分は旅行部門の事務全般と、両部門の人事に関連する事務（給与計算や社会保険手続等）を担当している。旅行部門が人手不足の場合には添乗員を務めることもある。

6-2) 労働条件・働き方など

転職活動の際、希望する条件の一つに、土日が休みであることがあった。一般的に旅行会社は土日も営業することが多いので難しいと思っていたが、J社は日曜日が定休日確実に休むことができる。また、祝日は当番が1名のみ出勤することになっている。さらに自分は隔週で土曜日にも休みである。勤務時間は9時から18時までだが準備のため8時45分までに出勤している。公共の交通機関が便利な地域ではないので、自宅から自家用車で通勤している。

給与は「働ければいい」と思っていたので、あまり気にしてはいなかった。前職（製造業

の生産工程)よりは若干低下したが生活を変えなければいけないほどではなく、不満はない。

6-3) 仕事内容の変化

基本的な仕事内容は前任者が退職して一人で業務を行うようになってからは変わらない。ただ、人事関連の業務は新規採用や退職などのイレギュラーなできごとに伴って発生するので、ルーティンワークと同時並行でその都度こなす必要がある。また、旅行部門の繁忙期には添乗員を務めるようになった。

6-4) 職場内での役割・責任範囲の変化

入社から約3ヶ月間は前任者から引き継ぎをしてもらいながら仕事を覚えていったが、前任者が退職してからは、引き継いだ業務をすべて一人で行った。裁量範囲の変化はない。

まだ、社長をはじめ周りの人々に育ててもらっている状態だと思う。前任者が頼りがいのあるしっかりした方だったので、自分にその替わりが務まるのか不安だったが、今のところ特に大きなミスはしていない。

7. J社で働くことの魅力

友人たちと自分とを比べると、生産工程の仕事は休日が多いところが羨ましいと思う。しかし、J社での仕事は、様々な人との出会いもあり、高校生の頃から希望していた添乗員の仕事も時々させてもらえるのでとても充実している。

8. 将来の展望について

就職活動を始めた当初は、ツアーコンダクター(添乗員)へのこだわりが強かったが、現在は主に事務に従事しながら時々添乗員を務めるという仕事内容・働き方に満足している。将来的に結婚・出産するとしても、J社でできる限り長く働きたい。社長からも長く働き続けてもらえると嬉しいと言ってもらえた。

実施日：2012年7月24日

回答者：Kさん（23歳 男性）営業職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：吉田崇

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2007年3月 D県下の高等学校普通科卒業

2007年4月 E県の四年制大学 経営学部 入学

※在学中は飲食店でアルバイトをしていた。

2011年3月 同校 卒業

2011年5月 K社（建設 40名）入社

自分自身は高校を卒業したら就職するつもりだったが、担任教諭から指定校推薦ができるので進学しないかとアドバイスされた。父が工場に勤務していたため自分も工場で働きたいと考え工業系の学科を希望したが、担任教諭や両親から（おそらく「つぶしが利くから」という理由により）経営学部を薦められたため、経営学部を受験したところ合格し入学した（高校のクラスは文系・理系に分かれていなかった）。

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

大学3年生の1、2月頃に就職活動を開始した。まずはインターネット上の求人サイトに登録した。学校へ寄せられる求人も閲覧してみたが、大学が所在するE県の求人ばかりであった。出身地であるD県西部での就職を希望していたため、学校へ寄せられた求人にはあまり応募せず、主にインターネット上の求人サイトを使って就職活動を続けた。当初は工場での生産工程の仕事を希望していたが、大卒に応募できる求人が少なかったため、実際には営業職への応募が中心となった。インターネット上でエントリーしただけの企業はたくさんありすぎて数を覚えていない。応募書類を提出した企業は約50社、面接は最低でも20~30社は受けたと思う。4年生の8月まで活動を続けたが内定を得られず、疲れてしまい一旦就職活動を休止した。再開したのは11月である。

2-2) 就職活動に利用したもの

- インターネット上の求人サイト
- 学校の就職支援部門（主に求人票の閲覧）

2-3) 仕事を探す際の重視点

- ①勤務地：自宅から通える範囲（D県西部）

どうしても地元に戻りたかったため。

- ②職種：工場での生産工程の仕事、または営業職

工場での仕事を希望した理由は、父が工場で働いていたため自分も同じような仕事をしようと思ったのと、精神的な負担が少ないと思ったため。しかし大卒はそもそも募集対象とされていなかったり、応募しても営業職での採用を提案されたりするため、諦めて営業職に転換した。営業職を特にやりたかったわけではなく、周囲の友人たちが営業職を志望する人ばかりだったため、経営学部出身ならば営業職に就くものなのかなと思い志望した。

業種や規模にはこだわらず、上記の条件に合うところならどこでもエントリーして受けた。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

- 工場での生産工程の仕事へ応募した際

「父が工場で働いていたため興味がある。（選考を）受けたいから受けた」と話した。

- 営業職へ応募した際

高校の部活動でサッカーをしていた。大学でも友人とフットサルをしていた。その経験から、「人と接することが得意で、コミュニケーション能力がある」ということを営業の仕事と関連づけて話した。また、飲食店でのアルバイト経験についても話した。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

大学4年生の11月に就職活動を再開した。インターネット上の求人サイトでは、エントリーできる企業が少なくなっていたので、求人雑誌で応募先を探し始めた。早く決めたい一心で正社員の求人に手当たり次第応募したが、いざ内定が5件ほどでると、就職したいとは思えなかったため全て辞退した。

4年生の1月に、危機感から実家の近所にある新卒応援ハローワークに登録し、最終的には約5件の求人に応募した。そのうち内定を得たのはK社のみである。卒業間近の3月にK社の求人票を見つけ、紹介を依頼した。3月末に面接を受けた結果、大学卒業後の4月上旬

に内定を得た。ただし入社日は、給与計算の締め日の関係上5月上旬となった。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○ハローワークで利用したもの

- ・職業相談
- ・3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外で利用したもの

アルバイト求人雑誌。「正社員募集」とある求人に応募した。

3-3) 仕事を探す際の重視点

卒業までに決めないといけないという気持ちで、求人雑誌に「正社員募集」と掲載されている求人に手当たり次第に応募した。しかしいざ内定がでると、従業員規模が小さい、勤務地が遠いなど、就職したいと思えない企業が多かったため全て辞退した。

新卒応援ハローワークでは、当初の希望どおり自宅から通える範囲で、工場の生産工程と営業職の求人を紹介してもらった。しかし面接担当者から「君は営業の方が向いているし、大卒で工場勤務はもったいないから営業職として就職しないか」と提案された。営業職として働くのならばもっと条件のよい会社があるのではないかと思ひ辞退した。自分自身は大卒で工場に勤務することを「もったいない」とは思わない。ただ、会社側が「もったいない」と感じることは理解できる。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

K社から内定を得られた理由はよく分からない。4年生の8月に中断する前の就職活動と比べて、卒業の時期が迫っていることがプレッシャーとなり、「受からなくては！」という気持ちが強くなっていただけではないか。また、会社の事業内容等を面接で尋ねられても困らないように、事前にインターネットで調べてから面接に挑んだ。実際にはK社の面接は雑談中心で、自己アピールの内容等についてあまり質問されなかった。また、履歴書の字は応募者の中で一番きれいだったと言われた。

3-5) K社での選考過程

3年生の3、4月頃に、K社の所属するXグループ企業の求人に応募したが、2次面接か3次面接あたりまで進んで不合格となっていた。その後、いったん休止した就職活動を再開

した際に新卒応援ハローワークを利用するようになったところ、卒業間近の3月にK社を紹介された。XグループはC県では有名な企業なので、Xグループの企業ならば是非入社したいと思いK社の紹介を依頼した。ジョブサポーターには「有名企業のグループ会社だから合格は難しいかもしれないよ」と言われたが、「受りたい、やるしかない」と思って応募した。3月末に面接を受けた結果、大学卒業後の4月上旬に内定を得て、5月上旬に入社した。新卒応援ハローワークでは約5社に応募し、そのうち内定を得たのはK社のみである。

3-6) K社に就職を決めた理由

求人雑誌から応募した内定企業と比べて、K社がもっとも自分の条件(実家近くで働ける・営業職)に合っていた。また、K社が所属するXグループはC県では有名な会社であるため、「ここしかない」「入りたい」という気持ちであった。

4. 新卒応援ハローワーク

4-1) 利用の経緯

実家の近所にハローワークがあるため、以前からハローワークの存在は知っていた。4年生の1月になり「そろそろ就職先を決めないとまずい」「とりあえず行こう」と思い来所した。求人票を自宅の端末から探索できるように登録した。

4-2) 職業相談

○キャリアカウンセリング

平日の昼間に来所することが多かったためか、空いており時間を長く(約30分)とってもらえた。待つこともあったが、4、5人並ぶ程度であった。担当のジョブサポーターはいい人で、自分がやりたいことを優しく聞いてくれた上で、条件に合う求人を紹介してくれた。あまりカウンセリングをしてもらったという実感はなく、職業紹介が中心であった。

○職業紹介

担当のジョブサポーターに「C県西部の営業職」という条件を伝えたところ、該当する求人票をいくつか渡されるので、その中から自分で応募したい求人票を選んで紹介を依頼していった。そのうちの1つがK社であった(卒業間近の3月に紹介された)。

4-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

ハローワークの職員からは特に説明はなかった。求人票に書いてあった内容(リフォーム営業)をそのまま説明された程度だった。

4-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

インターネット上の求人サイトを使った就職活動では、面接の予約などなんでも自分でやらないといけない。新卒応援ハローワークでは職員が面接の予約などの段取りをしてくれるのがよかった。

また、求人内容の良し悪しを判断する基準がインターネット上の求人サイトでは会社の名前と規模くらいしかないが、新卒応援ハローワークでは職員と求人票の内容について話し合いながら「この会社はこういう会社だよ」と情報提供を受けられるので、様々な視点からも判断することができた。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

職員からどのような説明をされたかはよく覚えていない。3ヶ月間のトライアル期間があると説明されたが、あまり意識せずに「K社を受けたいのだから、応募するしかない」「駄目だったら駄目でまた次に応募すればよい」と思った。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

入社直後の1週間は、ガスやリフォームの基礎知識や、基本的なビジネスマナーを座学形式で先輩社員から教わった。

2週目からの2ヶ月と3週間は、飛び込み営業をするよう指示された。目標は、チラシを配布して事業所の移転と展示会の開催を告知することと、商品・リフォームの販売・受注契約を取り付けることであった。販売する商品はその時々で上司から指定された。

具体的には、同期入社した新卒者計4名（Kさん含む）が2名ずつ2チームに分かれて、1チームあたり地図の1区画を担当する形でK社が所在する市の南部から毎日少しずつ北上し、市街地の北の果てまで訪問した。チーム間で競争させる指示はなく、同期の4人は仲良くやっていた。担当区画はチーム単位で割り振ったが、二名一組で訪問しては目標を達成できそうになかったため、各顧客宅には各自が一人で訪問していった。上司に指示を受けては営業に出かけ、帰社し結果を報告するという毎日であった。最終的には平均して一人あたり一日約200件を訪問した。しかし4人とも何も契約は取れなかった。訪問先の顧客に「ガスの調子が悪いから見てほしい」などと言われた場合は、先輩社員に引き継いだので、最終的にどういう結果になったのか分からない。

ただ、上司も目標を達成できるとは思っていなかったのではないかと。営業をやらせるからには目標を設定しておこうという程度のものだったのだと思う。もともとは定員2名で募集

していたところを4名が採用されたと聞いたので、飛び込み営業をやらせることで半分を選抜するつもりだったのかなと思った。ただ、実際には4名とも正社員として入社することになった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

入社直後の1週間は、ガスやリフォームの基礎知識を座学形式で先輩社員から教わった。親会社の講習会ではなく、K社内の食堂に4名の新入社員が集合しているところへ、各部署の先輩社員が交替で訪れては話をする形で教えてくれた。並行して、電話の取り方などの基本的なビジネスマナーを教わった。しかし1週間の研修では、商品知識もビジネスマナーもなかなか覚えきることはできなかった。

最初の座学期間を除く試用期間中（飛び込み営業をしている期間）は上司や先輩社員から特に指導等はなかった。そのため、飛び込み営業をした先の顧客に様々な質問をされても、何も知識を身につけていないため回答できなかった。飛び込み営業を繰り返すことで精神的には鍛えられるが、知識が増えることはないので、飛び込み営業を行う前や行っている間にも、ガスやリフォームの知識を教えてもらえたらなおよかった。

一方で、難しいとされる飛び込み営業を経験したことで、研修期間終了後もそれほど抵抗なく営業に行くことができるようになった。飛び込み営業をしている間には、顧客に無下に断られることも多く辛い気持ちになることもあった。しかし何度も繰り返すことで慣れていった。精神的に強くなれたので、飛び込み営業の練習ができたことはよかった。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

正社員へ移行した後、1ヶ月間は先輩社員の営業に同行した。5ヶ月目に正式にリフォーム部門へと配属され、1人で営業に出かけるようになった。正社員に移行できた理由は特に聞いていないので分からない。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

3ヶ月のトライアル期間中に、先輩社員たちからは「辞めるなら今のうちだぞ」と言われたが「辞めるわけにはいかない」と思った。また、「トライアル期間満了で正社員に移行してもらえなかったら3ヶ月が無駄になるな」と思うこともあったが、普段はあまり意識せず「3ヶ月経ったら不採用になるかもしれないな、でも入社するにはやるしかないな」という気持ちで頑張った。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

個人の自宅を訪問し、ガス器具のサービス点検をしながら商品やリフォームの営業をする。時には、過去にリフォームを請け負った顧客宅に御用聞きをすることもある。

6-2) 労働条件・働き方など

8時30分から17時30分が定時だが、定時に帰れることはまずない。早い時で18時、遅い時は23時になることもある。ただし、仕事の進め方は各個人に任されているので、帰宅時間が早くなるか遅くなるかは自分次第である。

6-3) 仕事内容の変化

トライアル期間終了後、正社員へ移行して最初の1ヶ月間(2011年8月)は先輩社員の営業に同行した。K社はガス部門とリフォーム部門に分かれており、更に部門の中でも様々な分野に担当が分かれている。上司から、自分が興味のある分野を担当する先輩社員に同行して、顧客に話す内容や話し方を覚えるように指示された。また、4名の新入社員のうち2名がガス部門、2名がリフォーム部門に配属されると説明された。自分はリフォーム部門に配属される予定であると噂で聞いたので、リフォーム担当の先輩を中心に、一通り全ての先輩に同行させてもらった。リフォームには興味があったので、配属されることに不満はなかった。同行期間中は顧客と直接話すことはなく、先輩が話すのを聞いて勉強した。

同行期間が終わった2011年9月にリフォーム部門に配属され、一人で顧客先を訪問し始めた。翌月10月から売り上げ目標が設定された。目標額は50万円/月から始まり、徐々に高くなっていった。目標が110~120万円くらいの頃に1回だけ目標を達成したが、それ以来まだ達成したことはない。入社から9ヶ月目、正社員への移行後6ヶ月目から、先輩社員と同額の220万円/月になった。ガス部門よりリフォーム部門の方が単価が大きい分、設定される目標金額がやや高い。

売上を上げるためには、提案する力も必要だが、もともとリフォームに関心のある顧客は情報を提供するだけでも発注してくれることもあるので、商品知識を身につけることの方が重要なかもしれない。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

目標金額は設定されているが、一日何件回るか、何時まで働くかといった具体的な仕事の進め方は各個人に任されている。新入社員でも、一人で顧客先を訪問するようになった当初から、具体的な仕事の進め方は各自の判断に任されている。

同僚や上司から「成長したな」などの言葉を直接かけられたことはないが、目標金額が高

くなった時に「頑張って目標を達成してよ」と言われたことはある。

一人で営業に出かけるようになってからも、先輩社員に教わることは多い。例えば、顧客から修理を依頼されて訪問した際に、対処方法が分からない場合は、チームリーダーに電話で指示を仰ぎながら修理をしたり、自分では対処しきれない場合は先輩社員に引き継いだりすることもある。とはいえ初めのころに比べると、今ではトイレ、ガス機器、キッチン、風呂など顧客からの質問には大方答えられるようになった。商品知識は、社内で行われる勉強会に参加したり、先輩社員に教えてもらったりして覚えていった。営業テクニックについては、社内で先輩社員と会った際に日常会話の中で「どうしたら契約とれるんですかね～」と尋ねてみたことがある。その際には「それは提案するしかないよ」とアドバイスされた。また、提案するにしても知識がないと話すことがそもそもできないので、商品知識について教えてくれたりもした。

なお、自分が入社した後に新入社員が入社したが、異なる部門に配属されたので後輩の指導はしていない。

7. K社で働くことの魅力

就職活動を始めた当初は工場での生産工程の仕事を希望していた。工場での仕事は肉体労働なので体力がないと身体的に辛いだろう。また監視された状態で建物の中でずっと作業を続けることが辛いということもあるだろう。

それに比べてK社での営業業務は、体力面は比較的楽である。また、時間の使い方や仕事の進め方などを各自の判断に任せてもらえる。一日中誰にも監視されることなくいつ何処へ訪問するか管理されることもない。ただしその分、厳しい目標を設定されているため、精神的に「売り上げ目標を達成しなくてはならない」というプレッシャーは大きい。一方で、働いていて「楽しい」と思う時は、売上金額を問わず自分の提案を顧客が受け入れてくれた時である。

8. 将来の展望について

現在は、転職も視野に入れている。ただ、具体的には何も行動していない。転職を考えた一番の理由は賃金額である。自分よりずいぶん年上の先輩社員の給与額が、自分が現在受け取っている金額とあまり変わらないことが分かった。中には「生活が苦しい」という人もいる。今はまだ他社に就職した友人とたいして変わらない金額だが、今後30歳、40歳と年齢が上がっていくと差が大きくなっていくだろう。

転職先としては、工場で生産工程の仕事に就くことも視野に入れている。工場で働くことの魅力は、残業代がつくことと休日が明確に定められており長期休暇もあること。しかし、営業職から生産工程に転職することは簡単だが、反対に生産工程から営業職に転職することは難しい。そのため、まずは営業職への転職を試みる方がよいかなと考えている。

実施日：2012年7月31日

回答者：Mさん（21歳 女性）事務職、採用担当者（同席）

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2009年3月 高等学校 普通科 情報コース 卒業

2009年4月 専修学校（情報処理・簿記等を学ぶ学科） 入学

2010年度冬 歯科医院 就職（事務職 正社員）

2011年3月 専修学校 卒業

2011年6月 歯科医院を退職

2011年8月 M社（卸売 160強）入社（事務職）

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

中学生の頃から事務職を志望しており、事務職への就職が有利だと考えて、高等学校や専門学校に進学する際には情報関連の学科を選択した。

就職活動は専門学校1年生の冬頃から開始した。5、6社に応募したところ、2年生になって早い段階で歯科医院（事務職、正社員）への就職が決まり、直ぐに勤務をはじめてほしいといわれた。既に単位を取得しおわり授業に出る必要がなかったため、専門学校から許可が下り、在学中から勤務しはじめた。

2-2) 就職活動に利用したもの

①インターネット上の求人情報サイト

インターネットでは、「自分はどうしたいのか」「この仕事・会社は自分に合っているのか」などがよくわからないのであまり利用しなかった。

②専門学校の就職支援部門

主に求人票を閲覧した。相談窓口もあったが、担当職員が1、2名と少なく、順番待ちになってしまうのであまり利用しなかった。

③ハローワーク

専門学校の担任教諭にハローワークへ行くことを勧められたため利用した。同級生たちも

利用していた。ハローワークでは職員が直接話をきいてくれて、自分にあった求人を提案してくれるので、自分に合った会社に就職できると思った。

2-3) 仕事を探す際の重視点

職種：事務職

業種：こだわらない

勤務地：自宅から通える範囲

厚生年金、社会保険を備えていること

基本給の金額

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

自己アピールには全然力を入れていなかった。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

最初に就職した歯科医院は厚生年金に加入していなかった。また、給与から社会保険料が天引きされているにもかかわらず、入社して数か月が経過しても保険証が渡されないことに疑問を持った。そのため2011年6月に退職し、就職活動を再開した。前職を退社してすぐに新卒応援ハローワークを訪れたところ、ちょうどM社が求人を出したところであった。ジョブサポーターにM社を紹介されて7月に応募したところ、すぐに採用が決まった(2011年8月1日付採用)。内定がもらえた理由は自分ではよく分からない。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○ハローワークで利用したもの

- ・ 職業相談
- ・ 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金
- ・ ジョブサポーターによる開拓求人の紹介²⁶

²⁶ M社採用担当者に対するヒアリング調査から判明

○ハローワーク以外で利用したもの
なし

3-3) 仕事を探す際の重視点

在学中と重視点は変わらなかった。ただ、歯科医院を退職する原因となった、厚生年金や社会保険の加入状況については、必ず確認するように注意を払った。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

在学中の就職活動では、自己アピールに全く力を入れていなかった。ジョブサポーターによるキャリアカウンセリングを受けた際に「もっと自己アピールに力を入れた方がよい」と助言された。そこで、ジョブサポーターに話を聞いてもらう中でみえてきた自分の長所をアピールするようになった。具体的には、「負けず嫌いだから、最後までやり遂げることができること」をアピールした。ただ、実際に面接を受けて面接担当者から褒められたのは「笑顔がいい」ということだった。

3-5) M社に就職を決めた理由

ジョブサポーターに紹介された複数の企業について、両親に相談したところ「M社が最も福利厚生等が整備されている」と勧められたため。自分自身も、事務職、厚生年金・社会保険完備、自宅から通勤できる、と就職活動を始めた当初から希望していた条件が全てそろっており満足している。

4. 新卒応援ハローワーク

4-1) 利用の経緯

専門学校に在学中から、担任教諭に勧められてハローワークを利用し始めた。卒業後の就職活動では他の媒体は使わずハローワークのみを利用した。

4-2) 職業相談

相談時間は1回あたり1時間程度(キャリアカウンセリング30分+職業紹介30分)。求人を探す際の重視点は就職活動当初から変わらなかったため、相談内容は、条件に合った求人を探してもらうことと、面接の練習であった(自己アピールの仕方、話し方など)。

在学中の就職活動では、自己アピールに全く力を入れていなかったが、ジョブサポーターから助言され、「負けず嫌いだから、最後までやり遂げることができること」をアピールするようになった。

4-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

ジョブサポーターから説明された内容で十分だった。入社後もジョブサポーターから受けた説明とのズレは感じない。それ以上知りたかったことは特にはない。

4-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

丁寧に親身になって話を聞いてくれて、求人情報を探してくれた点がよかった。

5. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

ジョブサポーターからM社の紹介を受けた際に「卒業して3年以内の若年者に対する制度で、制度を使って応募したほうが採用されやすい」と説明された。ただ、ハローワークと会社との間で何が行われているかはよくわからなかった。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

最初の3週間は会社全体のことを学ぶ期間だった。具体的には、座学だけでなく倉庫での実習もおおして、事業内容や各部署の役割、受注から売り上げが上がるまでの一連の流れなどを学んだ。配属後は、実際に担当業務（受注手続）に従事しながら仕事を覚えていった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

前任者および事務職の先輩社員が業務を通して教えてくれた。前任者が退社後に困ることもあったが、他の先輩社員が前任者の仕事を引き継いでいたので、先輩社員に尋ねれば解決できた。与えられた業務について、覚えるのが大変だと感じたことは特にはない。

自分自身で先輩に聞かなくても業務をこなせるようになったと感じたのは、入社後4ヶ月くらい経った頃。お客さんからの問い合わせに対して、先輩に聞かずに自分一人に対応できるようになった。

○採用担当者からの補足

Mさんを採用するにあたり段階的に教育する準備をした。入社前から、前任者の業務を他の事務職4名へ分担して引き継がせることで、前任者が退社した後も他の先輩社員が教えられるようにした。その上で先輩社員たちに、本人の習熟度合が95%くらいに達したところで新しい業務を少しずつ増やしていくように指示した。そのため大きな苦勞を感じることなく成長できたのだろう。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

特にない。

5-5) 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

初めの3ヶ月間はトライアル期間であるときいて不安になり、M社の面接時に「3ヶ月たったら私はだめなんですか？」と尋ねたところ、面接担当者から「そういうことはないよ」という回答を得られたので安心した。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大きな仕事内容

事務（受注業務）

6-2) 労働条件・働き方など

自宅から通勤している。

6-3) 仕事内容の変化

前任者の担当業務を、簡易なものから徐々に担当範囲を広げる形で引き継いでいった。具体的には受注業務（電話・FAX・受注専用機器）、伝票入力、発注書作成など。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

入社直後の3週間は通常業務には従事せず、研修を受けた。4週目から前任者から業務を引き継いでもらった。同時に、先輩社員が前任者から引き継いだ業務も、少しずつ引き継いでいった。5週目からは先輩社員たちに教えてもらいながら実際の業務に従事し始めた。入社から4ヶ月目に入る頃から先輩社員に分からないことを尋ねることが減っていき、徐々に先輩社員を頼らなくても一人で業務を行うことができるようになっていった。具体的には、顧客からの問合せに一人で対応できるようになった。上司や先輩からの期待の変化は、自分ではよく分からない。

○採用担当者からの補足

上司（＝採用担当者）からみても入社から約4ヶ月で一人前になったと思う。

7. M社で働くことの魅力

子どもの頃からずっと事務の仕事がしたいと思っていた。今、自分が希望していた仕事を実際にできているので、それだけで楽しい。

8. 将来の展望について

まずは今、与えられている業務を完璧にこなせるようになりたい。M社にはできるだけ長く勤め続けたい。

実施日：2012年8月2日

回答者：Nさん（23歳 女性）栄養士、採用担当者（同席）

インタビュー係：永野仁

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2008年3月 高等学校 総合学科 特進クラス（理系） 卒業

2008年4月 四年制大学（食物・栄養関連の専攻） 入学

2012年3月 四年制大学（食物・栄養関連の専攻） 卒業

※学生時代のアルバイト経験はない

2012年4月 N社（飲食業 460名） 入社

○高校について

高校では進学を前提とするクラスにいた。高校1年生の頃から食べ物の仕組み（食物が栄養素として身体にもたらす影響等）に関心があったため、栄養士を目指していた。栄養士を養成する学科では受験科目に化学が含まれるため、理系コースを選択した。

○大学について

在住するA県には管理栄養士の資格が取れる大学がないため、隣のP県と東京の大学を受験したが不合格となった。担任教諭に相談したところ、もう一方の隣県であるQ県の大学を勧められ、受験して合格した。大学の同級生は管理栄養士として働くことを目標とする人ばかりではなかった。一般事務職に就いた人も多く、就職活動を全くしていない人もいた。親しい友人の卒業後の進路は、調理の専門学校へ進学した人、研究所に行った人と様々である。

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

就職活動は大学3年生の冬から始めた。しかし管理栄養士の募集開始時期は遅く、その頃にはまだ一つ上の学年向けの求人しか公開されていなかった。そのため、「就職活動や面接というものはどういうものなのかを知らなくてはいけない」と考えて、食品関係の他の職種（食品開発など）にいくつか応募した。

大学4年生の夏頃から大手企業による管理栄養士の募集が始まった。しかし管理栄養士の求人は少なかった。あったとしても食品製造業や飲食業、薬品販売業などの求人が中心で、病院や保育園などの求人はごく僅かであった。少ない中から4社を選び応募した。そのうちの1社であるN社には8月に応募し面接を受けたが不採用に終わった。

11月上旬に県外のX保育園から内定を得た（大学に寄せられた求人）。栄養士としてのキャリアにとっては保育園で働く方が専門性を生かせるが、「一つの会社で長く働き続ける」ためには自宅近くで働く方がよいので迷ってしまった。ジョブサポーターに相談し、地元で栄養士としてのキャリアを積める就職先を見つけるために、その後も就職活動を継続することにした。

12月に入りN社が二次募集を行うことが分かり、再度挑戦することにした。選考の結果、N社から1月中旬に内定を得ることができ、4月から働きはじめた。

2-2) 就職活動に利用したもの

就職活動初期～

- ①インターネット上の求人サイト（大手の全国単位のサイト）
- ②学校に寄せられた求人

4年生の夏頃～

- ③一般のハローワーク・新卒応援ハローワーク

地元の企業の情報はハローワークの方が入ってくるだろうと考えて、4年生の夏休み頃に、まずは実家の最寄りのハローワークに行った。しかし大学新卒者向けのハローワークがあると知って、県庁所在地にある新卒応援ハローワークに通うようになった。

○ハローワークで利用したもの

- ・ 職業相談
- ・ ジョブサポーターによる開拓求人の紹介²⁷
- ・ 就職面接会

- ④インターネット上の求人サイト（地元限定のもの）

地方新聞社が運営しており、地元の中小企業の求人が掲載されている。自分が探した中ではこのサイトにだけ求人情報が掲載されていた企業も少なくない。

²⁷ N社採用担当者に対するヒアリング調査から判明

2-3) 仕事を探す際の重視点

- 職種：管理栄養士の専門性を生かせること
- 勤務地：実家の近く
- その他：一つの会社で長く働き続けられること
- 従業員規模

大手企業（飲食業・給食・食品製造業など）で食品開発・調理などに携わるよりも、小規模の施設（保育園、老人介護施設など）に直接雇用された方が栄養計算や献立作成などに携わることができるため、管理栄養士としての専門性を高めたい人はむしろ大企業への就職は避ける傾向がある。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

卒業研究のテーマ（「弁当の細菌の増殖」）を踏まえて「衛生を心掛ける栄養士になりたい」と述べた。しかし内心「これは企業にとっては大してプラスにはならないだろう」と思っていた。またN社の面接では、一回目の応募でも再挑戦の際にも「どんな仕事にも一生懸命取り組むところ」をアピールした。あまり面白みはないが、長所というものは短期間で変わるようなものではないので、内容を変えることはしなかった。

N社への一回目の応募時には不採用となった理由は、まずは筆記試験の得点が足りなかったからではないか。また、会社説明会に参加した際に履歴書を提出することになっていたので、説明会に参加して初めて知ったN社の魅力を履歴書の志望動機に記すことができなかった。そのため志望動機の内容が薄いと判断されたのではないかと思う（採用担当者X氏：「志望動機の内容はあまりNさんの採否に影響していない」）。二回目の応募時には履歴書の志望動機欄に自分が伝えなかったことを全て書くことができた。具体的には、N社の会社説明会で、利益一辺倒ではなく衛生への配慮を第一に考えて、手の洗浄に高額な洗浄液（イソジンウォッシュ）を使っていると聞いて、『『おいしく安全に食べられること』を大事している企業ならば、責任や誇りをもって働くことができるのではないか』と思い、書類作成時に志望動機として記した。

このように同一企業に二回応募したため、二回目は一回目よりも企業研究が進んだが、二次募集はどこの会社にもあるものではないので、人に勧められることではない。

2-5) N社に就職を決めた理由

「自宅の近くで」「一つの会社で長く働き続けること」を重視していたため、他県で就職すると両親が体調を崩すなどの事態が生じた時に仕事を続けられなくなる可能性が高いと考えた。そこで他県のX保育園から内定を得た後も就職活動を継続していた。N社は実家のあるA県の企業である。また、栄養士についてはできるだけ住居の近くで働けるよう配慮してもらえらるため就職することを決めた。また労働条件や委託元の施設に派遣されるという働き方

も事前に説明を受けて納得できた。

3. (新卒応援) ハローワーク

3-1) 利用の経緯

管理栄養士の求人は数が少なく、インターネット上の求人サイトだけでは情報が足りなかったため、4年生の夏休み頃に情報源を増やすために登録した。友人たちは「学生がハローワークに登録できるの？」という反応があるほど、全く使っていなかった。

職業紹介の利用頻度が最も高い。キャリアカウンセリングも受けた(職業相談、履歴書の添削、面接の練習等)。約1年間にわたり利用したが帰省時にしか来所できないので、来所した回数は10回未満である。

3-2) 職業相談

①職業情報の提供

県外の大学に下宿して通っていたため、帰省時に立ち寄った他、電話等で情報提供をもらった。ジョブサポーターが見つけた求人を紹介してくれることもあったが、自分で求人票を検索して紹介してもらうことの方が多かった。

インターネット上の求人サイトでは、全国展開している大手企業の求人が多いが、ハローワークでは地元の中小企業の求人を見ることができるため、地元での就職を希望していた自分には適していた。ただし管理栄養士の求人は希少であるため、ハローワークで見つけた求人と他媒体で見つけた求人とが重複することも多かった。ハローワークだけにしかなかった求人は、規模が小さい企業の求人や、N社の二次募集のように小規模な採用活動に関するものだった。

②キャリアカウンセリング

登録時に担当者が決まり、その担当者ずっと相談をしてきた。担当ジョブサポーターは、再任用されたベテランであった。相談にのってもらうほか、履歴書の添削、面接の練習もしてもらった。

4年生の11月にX保育園に内定を得た際、栄養士としてのキャリアをとるか、「一つの会社で長く働き続けること」をとるかで迷い、ジョブサポーターに相談した。

栄養士としてのキャリアを考えれば、保育園に直接雇用されて働くことは「栄養計算」「献立作成」といった栄養士の専門性を生かした業務を通して自分の力を発揮できるので、望ましいことだった。しかしX保育園は他県にあり自宅からは通えなかった。両親にとっては、二人しかいない子どものうち1人が既に東京で働いており地元には戻ってくる見込みが無い

のに、更にもう一人の子どもまで遠くに行ってしまうことが辛いようだった。X 保育園へ応募する際には両親から「実家から離れた土地に就職しても構わない」と言われていたが、いざ内定が決まると両親はあまり喜んではくれなかった。その半面、N さんが「地元での仕事を探しなおそうか」と提案すると「そんなことはしなくていい」と言うので両親自身も気持ちが揺らいでいたようだった。

そこでジョブサポーターに相談したところ、「A 県内の栄養士の求人はまだ他にもあるので、関心もてる求人があれば応募してみて、それから考えても遅くないのではないか」とアドバイスをくれた。自分自身も「一つの会社で長く働き続けること」を重視しており、他県で就職すると両親が体調を崩すなどの事態が生じた時に仕事を続けられなくなる可能性が高いと考えた。そこで地元での就職先を見つけるために、X 保育園から内定を得た後も就職活動を続けた。

12 月に入りジョブサポーターから、8 月に一度不合格となった N 社が二次募集を行うと連絡があった。「既に一回応募して不採用となった自分も応募することはできるか」と尋ねたところ、ジョブサポーターが N 社の採用担当者へ「応募させてもらえないか」と連絡をとり承諾をとりつけてくれた。そこで「駄目でもともとで受けよう、断られたらそれはそれで仕方ない」という気持ちで挑戦することにした。面接会場へ訪れると、自分以外にも再挑戦の応募者がいることが分かり前向きな気持ちになれた。選考の結果、N 社から 1 月中旬に内定を得ることができ、4 月から働きはじめた。

※N 社採用担当者 X 氏

「6 名の応募者のうち 4 名（N さんを含む）が再挑戦者であった。再挑戦することに熱意を感じ、その 4 名を採用した」。

3-4) (新卒応援) ハローワークを利用した感想

最初に利用した実家の最寄りのハローワークでは求人票を紙媒体で閲覧することになっていたが、後に利用するようになった新卒応援ハローワークではコンピュータによる求人探索ができたため、利用しやすかった。また新卒応援ハローワークは、若い人が集まって履歴書を書いたり、パソコンで情報を調べたりしていて施設の雰囲気がフレッシュで明るく、若者が就職活動をしやすい空間だった。

自分はハローワークにとってもお世話になったので、同じ A 県出身の友人に「私はハローワークで求人情報をもらえたからあなたも登録してみたら」と勧めたところ、実際に就職活動に活用したようだ。ただ周囲の友人たちの多くはハローワークを利用しておらず「学生が登録できるの？」という反応だった。若者もハローワークをもう少し利用した方が良いと思う。しかし若者の間では「ハローワークは失業者が行く所」という強い先入観があるようだ。もっと気軽に行ける場所だということを知ってもらえると、利用者がもっと増えるのではない

かと思う。

4. 入社後の仕事

4-1) 現在の大まかな仕事内容

2012年4月から業務委託を受けたX町の小学校に栄養士として勤務している。主に調理に従事している他、自治体の栄養士が作成した献立を学校の状況に合うようにアレンジする業務も若干ある。小学校が休みになる土曜日や夏休み期間は、他の施設等（保育園）に手伝いに行くこともある。

4-2) 労働条件・働き方など

勤務地：内定を得た時点では県外の施設へ派遣される予定であった。しかし入社前に実家近くの施設（小学校）に派遣されることになった。

勤務地の体制：社員2名（調理師1名、栄養士1名=Nさん）、パートタイマー2名。

労働時間：原則として日祝と隔週の土曜日が休日である。一般職（営業・事業管理）と比べると休日数は多い。勤務形態は派遣先によって異なる。現在は小学校勤務であるため昼の給食以外に業務がなく、したがって残業はほぼない。小学校が休みの期間には他の施設へ手伝いに行く。現在は保育園に手伝いに行っている。保育園では、延長保育の子どもに補食・夕食を提供するために終業時間が遅くなることもある。また（自分自身はまだ勤務したことがないが）老人ホームの場合は三食を提供する必要があるためシフト制の休みとなる。

※採用担当者X氏

「栄養士についてはできるだけ自宅近くで働けるよう会社が配慮して配置を決めている」

「通常業務と並行して異なる勤務形態の施設等へ手伝いに行くことで、その勤務形態で働く施設へ異動になった場合に円滑に慣れることができる」

4-3) 仕事内容の変化

大学では実務を経験する機会があまりなかった。保育園実習で大量調理を経験したが、クラスメイトと手分けして調理したため一人あたりの仕事量は少なかった。また実習は、普段からその施設で働いている人たちに実習生が加わりお手伝いをさせてもらう形で行われるため、何をすれば良いのかを教えてもらえる。しかしN社で実際に働き始めると、少人数で約300名分の調理をしなくてはならないため時間に追われる。また、釜の火の付け方すら分からない状態で初めての現場に配置され、即座に通常業務に携わらなければならなかった。毎日覚えなくてはならないことばかりで必死に頑張っている。

派遣先の小学校では、毎日調理を行っている。毎日の献立はバラエティに富んでおり、各献立によって調理方法も全く異なるので、一つ一つの献立について先輩に作り方を尋ねてメモをとり覚えていく。同じ献立が再度登場する頻度は低く、人気メニューのカレーでも月2回程度、年3、4回しか登場しないものもある。そのため同じ献立を再度作る時には前回からかなり時間が空いているため「初めての献立よりは何とか流れがわかるかな」という程度である。全く初めての献立を作る際には、どうしたらよいか戸惑うこともある。

4-4) 職場内での役割・責任範囲の変化

自分はまだ半人前にもなっていないと思う。現在派遣されている小学校で共に働いている先輩社員（調理師）の働きぶりを一つの目標としている。先輩は専門学校を卒業後3年目なので年齢はNさんの一つ上だが勤続年数では三年先輩にあたる。小柄だが頼りになる方で、仕事熱心で丁寧に教えてくれる。

本社のマネージャーが現場に来ることはめったになく、ごく希に様子を見に来ても忙しい時間帯に来るためあまり話せない。そのため上司からの期待についてはよく分からない。

5. N社で働くことの魅力

N社での仕事は「栄養士としての専門性を生かしたい」という当初の希望とはあまり合致していない。専門職として栄養士が活躍するには、保育園や病院、介護施設などで直接雇用されて働く方が、栄養計算や献立作成といった専門性を生かした業務にあたれるため、栄養士志望の学生はこれらの施設等を希望する人が多い。一方で、N社の栄養士は学校などの施設へ派遣されて委託された業務だけに従事するため、栄養計算や献立作成は委託元（例：自治体）の栄養士が行い、N社の栄養士は調理が業務の中心になる場合も多い。今のところN社に入社以来ずっと調理業務に従事しており、栄養計算や献立作成といった栄養士らしい業務には携わっていない。そのため、保育園等の施設に就職した友人と自分とを比べると、栄養士として専門性を深めていく上で自分は出遅れていないだろうか心配になることはある。

ただ、様々な施設へ派遣されて多様な経験を積むことが、自分の成長にもプラスになるのではないかと前向きに捉えてもいる。調理という直接食物に携わる業務に従事することは、栄養士としての専門性を深めるためにもよい経験になると思う。また現在派遣されている小学校での仕事は、自治体の栄養士が予算や栄養、生徒の嗜好、調理にかかる手間暇など様々な条件を考慮した上で現実的な献立をどのように作成しているのかを、調理業務を通して間接的に学ぶことができるので、将来に役立つだろう。また手が空く期間に保育園等へ手伝いに行く業務も、施設によって異なる勤務形態や業務の流れ、顧客対応などを学ぶことができる。N社の魅力はこのように多様な施設での勤務を通して様々な経験を積むことができる点

だと思う。病院や保育園などに直接雇用されて働く場合は、その施設一ヶ所だけの知識しか得られず視野が狭くなってしまうと思うので、この経験はありがたい。

6. 将来の展望について

今後はできるだけ長くN社で働いて色々なことを学びたい。その上で必要とされる立場になっていきたい。具体的には、現在の業務は調理が中心なのでまずは調理の経験を積みたい。その上で、今後は献立作成の業務にも携わり、栄養士の専門性を活かした働き方ができるようになりたい。

7. 後輩たちへのアドバイス

これから就職活動をする若い人たちにアドバイスをするとしたら、根を詰めないことが一番だと言いたい。いくらでもチャンスはあるから思い詰めずに、とりあえず情報を探してみたり、自分が今すべきことを落ち着いてやってみるのがよいのではないかと思う。自分自身も、X保育園の内定を得ても家族にあまり歓迎されなかったため、思い詰めてしまい勉強に集中できず成績が落ちてしまったことがある。今振り返ると、就職活動のことを一旦忘れて勉強に打ち込めばよかったと思う。

実施日：2012年8月6日

対象者：Pさん（20歳 女性）事務職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2010年3月 公立高等学校 普通科 卒業

2010年4月 G県下の短期大学（栄養・調理等を専攻） 入学

2012年3月 G県下の短期大学（栄養・調理等を専攻） 卒業

2012年4月 P社（卸売 25名）入社（事務職）

○短大での学びと進路選択

高校生の頃にお菓子作りが好きで、趣味の幅を広げたいという気持ちから、短期大学の栄養学・調理等の学科に進学した。調理関連の仕事に就くことは入学当初から考えていなかった。専攻した製菓については、自分のペースで好きなものを好きなように作っていた頃とは異なり、学校の課題として取り組むようになるとあまり楽しくなくなってしまった。むしろ付随して学んだ家庭料理に手ごたえを感じた。それまであまり好きではなかった包丁が使いこなせるようになるなど、2年間で色々なことができるようになった。そのため、学校で学んだことは就職活動には全く結びつかなかったが、無駄だったとは思っていない。

短大では製菓衛生師の資格を取得できるコースを専攻していたが、資格取得に必要な科目の講義が単に教科書を読みあげるだけの退屈なものだったため、その時間を自分の好きなことをするために使いたいと思い、講義に出ないようになった。したがって資格は取得していない。周囲の人からは「もったいない」と言われたが、自分自身は納得しているので問題ない。

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

一般に短大生の就職活動は1年生の後半から始まる。しかしPさんは「何をしたらよいかわからなかった」と、短大主催のセミナー等には参加したが、「いまいち、ピンとこなかった」ため、「明日でもいいか」と思って先延ばししているうちに月日が経過してしまった。

2年生の2月になってようやく自己分析等を始め、毎週1、2社ずつ応募するようになった。

た。「とにかく色々な人と話してみたい」と思い、様々な分野の企業に応募した。当初はインターネット上の求人サイトやフリーペーパーを使って、約 15 社に応募し 10 社の面接を受けたが内定は得られなかった。これらの媒体に限界を感じてハローワークを訪れたところ、ジョブサポーターから翌日に P 社のミニ就職面接会があると聞き参加した。説明会で出会った P 社の採用担当者や先輩社員に好印象をもったため応募したところ、短大卒業後の 3 月の終わりに内定を得て、4 月 1 日から働き始めた。

なお、就職活動はほぼ一人で行った。短大の同級生とはあまりつきあいが無いが、高校の友人とは今も交流が続いている。友人たちは高校卒業後、四年制大学や看護・保育の専門学校に進学した人が多いので、一緒に民間企業への就職活動をする事はなかった。

2-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談（履歴書の書き方への助言、職業紹介）

ミニ就職面接会

○ハローワーク以外で利用したもの

フリーペーパー

求人サイト

※短大に寄せられる求人は、専攻（ファッション、栄養・調理など）に沿った職種のもが多く、自分が希望していた事務職の求人は見当たらなかったためほとんど応募しなかった。

2-3) 仕事を探す際の重視点

重視点は就職活動を行った約 2 か月間ほとんど変わらなかった。以下のうち最も重視していたのは労働条件と勤務地である。

○職種：事務職（休日や労働時間が明確に定まっていることが多いため）

○業種：不問（事務職であればどんな業種でも構わなかった）

○労働条件：土日が休日、労働時間が明確に定められていること

○勤務地：G 県（出身短大の所在地）

実家がある X 県は公共交通機関があまり整備されていない。自動車の運転免許を持っていないので、実家から公共交通機関を使って通える範囲で探すと選択肢が大変限られる。一方、G 県は X 県に隣接する大都市で、交通網も発達しているため通勤しやすい。卒業した短大も G 県にあったため馴染み深かった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

卒業した短大のカリキュラムには実習が多く組み込まれていた。実習がある日は朝8時30分までに教室で準備を済ませておかななくてはならない。自宅(X県)から短大(隣のG県)までは電車で1時間かかるため、ほぼ毎日早朝に起きる必要があった。それでも2年間遅刻しないでやってこられた。G県での就職を希望していたため、面接の際には「出勤時間が朝早くても大丈夫です」「遠距離通勤も辛くないです」とアピールした。

応募した企業の中には「短大で学んだ内容(調理)と全く異なる分野(事務職)への応募だが大丈夫か」と確認されたこともあった(P社では確認されなかった)。その時には、「転職者とは異なり新卒者である自分は、事務職以前に社会人として働くこと自体が初めてのなので、どんな職業でも(たとえ調理の仕事でも)、全てが初めての体験になる。何もできないのが当然の状態なので、与えられた業務を一つ一つできるようになっていきたい」と話した。

2-5) P社に就職を決めた理由

P社以外の応募企業については会社説明会に参加したことがなく、面接に訪れた際に初めてその会社の社員に会い、会社についての情報を得てきた。そのため予想とは異なることに面接の場で初めて気づくこともしばしばであった。しかしP社では面接に先立ちミニ就職面接会で十分な情報を得ることができた。

また、説明会に訪れた採用担当者や先輩社員の印象がとてもよかった。そのため入社したいと強く思い、履歴書の提出メ切りが間近であったため直接会社へ訪問して提出した。その際に応対してくれた先輩社員が、大人数が参加した面接会で、何も質問しなかった自分のことをよく覚えてくれていて驚いた(席の場所まで覚えていた)。面接で話した専務にもとても良い印象をもった。応募者に対して偉そうな態度をとるか否かはその人の器量によると思うのだが、書類提出や面接の際に会ったP社の人たちは皆、偉そうな態度を取らなかった。「相手のことを考えて話す人たちだな、こういう人たちと働いていけば、私が理想とする社会人になれるのではないか。吸収できるものがたくさんありそうだ」と思い、採用してもらえよう面接の場では必死に話をした。またそもそも、P社から内定を得たのは卒業後の3月の終わりであったため、4月1日から働こうと思ったら他を探す時間は既になかった。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

短大で、新卒応援ハローワークを紹介するチラシを配布された。もらった当初はあまり興味が無くチラシを放置していた。フリーペーパーやインターネット上の求人サイトを使った就職活動に限界を感じていた頃に、偶然チラシを見つけて行ってみようと思った。

3-2) 職業相談

初めて来所し登録した際には職業紹介を利用しようと思い、自分で探索した約3件の求人票を窓口へ持って行ったところ「自己アピールを履歴書に添えた方がよいので、それを書いて見せてもらった後に紹介します」と対応され、もったいぶった印象を受けた。その際に、翌日にP社のミニ就職面接会が開催されるという情報を提供されたので、翌日再び来所しP社のミニ就職面接会だけに参加した。三回目（最後）に来所した際は、P社に応募する際に必要な紹介状を発行してもらうために訪れた。

新卒応援ハローワークを利用して受けた第一印象は、「新卒応援ハローワークを使っても就職は決まらないなあ」というものだった。長い自己アピールを書いて履歴書に添えても、忙しい採用担当者がしっかりと読んでくれるとは思えず、意義があるとは思えなかった。実際にP社へはシンプルな履歴書だけを提出したが採用された。ジョブサポーターに対しては、「この人は企業で働いたことがあるのかな？ 企業で働いたことがない人に、企業への就職のことが本当に分かるのかな？」と思った。もっと的確なアドバイスが欲しかった。

3-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

ハローワーク主催のミニ就職面接会で情報を得た。応募書類を直接P社まで持参したため、面接に先立ち会社の雰囲気を知ることができた。

3-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

就職活動には、インターネット上の求人サイト（携帯電話）、フリーペーパー、新卒応援ハローワークの3つを利用した。これらを比較すると、フリーペーパーはゴミが増えるので、インターネットの方が楽だと思う。

新卒応援ハローワークでは、職業紹介と会社説明会のみ利用した。就職支援のセミナーも開かれていたが定員が少なかった。また求人票を探索する端末が少なく、待ち時間が長かった。職員の対応には事務的な印象を受けた。担当者の対応に疑問はあったが、他の媒体より自分に合った求人情報を得られたので、もっと早く利用すればよかったと思う。就職活動を始めるのが遅かったので、フリーペーパーや求人サイトでは、募集対象を新卒者に限らない一般の求人情報を調べていたが、それらの媒体では「未経験可」と掲載されていても、経験者が優遇される求人がほとんどのようだった。しかし新卒応援ハローワークでは、新卒者に限らず未経験の若年者を積極的に募集する求人が集められており、卒業間近の新卒者であった自分でも応募できた。

4. 入社後の仕事

4-1) 現在の大まかな仕事内容

営業事務（納品書の作成、伝票入力、受発注手続、電話対応、雑用など）

4-2) 労働条件・働き方など

休日は土日祝。残業はほぼない。

4-3) 仕事内容の変化

入社から2日間ほど会社内の様子をひととおり見学した後は、研修などはなく実際に営業事務の業務に携わった。営業事務の主要業務は納品書の作成である。3名の営業事務がそれぞれ担当の顧客企業を受け持っており、Pさんも担当をもつことになった。

先輩社員が簡単な業務から少しずつ教えていってくれた。例えば「納品書の作成」を教わったらしばらくその業務に携わり、覚えたら新しい業務を追加するという形で、確実に自分で理解した上で担当できる業務を一つずつ増やしていった。

入社から約1ヶ月は指示されたことをやる状態が続いたが、二ヶ月目からは、毎日出社したら任されている業務を自分で進めていくスタイルに変わっていた。二ヶ月目からは電話対応・受発注など対外的な業務も任されるようになった。初めの頃は電話に出ても、相手がどこの会社の誰なのかがよく分からないこともしばしばであった。取引先や顧客企業の社名を覚えることが初めの頃は大変であった。

現在は、難易度が比較的易しい基本的な業務（雑用、電話対応、納品書作成、入出金伝票の入力、受発注手続など。訪問客へのお茶出しは1週間ごとの当番制）はあらかじめ担当している。納品書の作成は大方できるようになった。ただ現在も、不安なことがあれば先輩に確認している。例えば、過去に受発注したことがある商品は履歴を参照しながら納品書を作成できるが、新規で取り扱う商品の納品書を作成する際には相談するようにしている。

4-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

入社してから比較的早い時期から、受発注など責任を伴う業務も任されている。ただ、自分の能力が評価されて仕事を任されたというよりも、従業員数が少ないので初めからこれだけの仕事はさせようと思って採用したのではないかと思う。

先月（採用から4ヶ月目）頃から「一通りできるようになったね」と言われるようになったと思うが、褒めてもらうために働いているわけではないので、具体的にいつからだったかは覚えていない。

5. P社で働くことの魅力

肩の凝らない雰囲気であること、先輩社員や上司から学ぶことがたくさんある点が魅力。例えば専務は、父と同年代で決して若くはないがとても精力的に働いていて感心するばかりだ。その様子をみると「私も頑張ろう、『朝は眠い』とか言っていられないな」と思う。

大企業と比べれば、誰もが大手であるほどよいと思っているだろう。自分自身も、大企業では夏休みを自由な日程でとれる点がいいなと思う。だからといって、P社で経験を積んだら大手企業へ転職しようなどとは思わない。規模の小さい企業のよいところは、社員全員がすぐにお互い顔を見ることが出来る距離にいて、社長も同じ部屋の中で共に働いているので、「皆で一生懸命頑張っているんだ」という気持ちになれるところだろう。

自分の理想とする社会人像との合致度合いは、まだ入社して1年も経っていないのでよくわからない。入社前には「働くこと自体が初めてであるし、自分にはまだ駄目なところがたくさんあるだろうから、就職したらきっとたくさん厳しく叱られるのだろうな」と自分なりに覚悟を決めていたのだが、実際には取引先の人でも社内の先輩・上司も優しく、「思っていたほど社会人って辛くないのかな」と思った。かえって「これで大丈夫なのかな」と思うことさえある。

6. 将来の展望について

就職活動時には、出産後に復帰できるならそれも考慮に入れたと思っていたが、採用面接時に「P社では産休後に復帰することは難しい」と説明された。実際に将来どうするかは、結婚や出産といった出来事が起きたときに考えようと思う。かといって、P社で何年か経験を積んでから転職しようといったことは全く考えておらず、できるだけ長くP社で勤め続けたい。

実施日：2012年8月7日

回答者：Qさん（37歳 女性）営業事務

インタビュー係：眞鍋倫子

ノート係：岩脇千裕

1. これまでに通った学校と仕事の経験

1974年生まれ

1993年 3月 F県下の高等学校 卒業

1993年 4月 短期大学（服飾関連の専攻） 入学

1995年 3月 短期大学（服飾関連の専攻） 卒業

1995年 4月 X社（和装小物製造業）入社（営業事務・企画・商品管理）

2009年 退社

※公共職業訓練校（インターネット関連のプログラミング等）

※知人の着物関連の仕事を手伝う

2010年 Q社（サービス業 25～6名）入社

○X社を退職した理由

自分で商品を作り出していくことに限界を感じ、自分ができることはすべてやりきったと感じていた。ちょうど後輩も育ってきていたので別のことをしてみようと思った。

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

当時（1994年）は現在よりも就職活動のスケジュールがのんびりしていたため、短大2年生の5月から就職活動を開始した。内定を得たのはとても遅い時期であった。当時はバブル経済が崩壊した直後で、まだ新卒者向けの求人がそれほど減少していなかったため、10～20社に応募し1社から内定を得た。断られた会社には初期の合同面接の段階で断られている。そのため、何が良かったのか・悪かったのかは分からないまま、結果として不採用だったという事実しか覚えていない。同様に、内定を得られた理由もよくわからない。

2-2) 就職活動に利用したもの

当時はまだインターネットが十分に普及していなかった時代なので、短大に寄せられた求

人のうち、専攻していた和裁や着物にかかわることができるものに応募した。その他、合同企業説明会に参加して雰囲気が良いと感じたところを応募した。

2-3) 仕事を探す際の重視点

業種：和装関連の製造業

仕事内容：和装にかかわる仕事がしたかった。この方針は現在まで続いている。自分が嫌いな仕事はできないと思ったので、好きなこと（和装）に携わることができる会社を希望して約半年間探していた。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

自分にはアピールポイントがないと思っていたので、なぜ内定が得られたのか不思議に思うほどだった。おそらく、全く自分の強みをアピールできていなかっただろう。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

X社を退社した後しばらくの間、公共職業訓練校（コンピュータ）に通っていた。初職のX社ではネット販売（問屋・メーカーからの直販）も行っていった。「和装の流通経路は、問屋から小売店を介して買われるものよりもインターネット経由で直接流通するものが多いのかもしれない、インターネット販売サイトの更新等の仕事をしてみたい」と思い、転職活動に生かすため、インターネット関連の技術（データ更新、プログラム作成等）を学ぶ公共職業訓練校に通った。

並行して、X社を辞めてから約1年半の間、知人の仕事（着物関連）を手伝っていた。しかしそういった働き方ではだめだと思い、2010年11月ころに転職活動を始めた。ハローワークで紹介された2社のうち、まずZ社に応募した。しかし面接の場で話を聞いた時点で「自分には難しい」と感じ、会社から「どうされますか」と尋ねられ際にその場で辞退した。次にQ社に応募したところ12月に採用決定の連絡があり、翌年1月に入社した。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

マザーズハローワーク²⁸

²⁸ 子育てをしながら就職を希望している方に対して、キッズコーナーの設置など子ども連れで来所しやすい環境を整備し、予約による担当者制の職業相談、地方公共団体等との連携による保育所等の情報提供、仕事と子育ての両立がしやすい求人情報の提供など、総合的かつ一貫した就職支援を実施。

○ハローワークで利用したもの

職業相談

試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

公共職業訓練校

○ハローワーク以外で利用したもの

求人サイト（閲覧のみ。応募はマザーズハローワークの求人のみである）

3-3) 仕事を探す際の重視点

仕事内容を最も重視した。労働時間や残業の有無などはあまり気にしなかった。

○業種：和装関連

10年以上にわたり和装小物製造業で働いてきたので、同じく和装関連の業界で探した。

○職種：営業事務

当初は、インターネット上の販売サイトを更新する等の仕事をしてみたいと考えて公的職業訓練を受けたが、なかなか学んだ事柄を自分のものとして吸収できなかつたため、方向転換することにした。

営業職や販売職は自分には難しいと思った。また一般事務は経理業務のスキルがないと応募できない場合が多かつたので、今までの経験を生かせる営業事務の求人を探した。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

当初は自分の強みやアピールポイントをあまり考えていなかった。ハローワークの職員に助言されて責任の伴う仕事を任されてきたことをアピールするようになった。

3-5) Q社に就職を決めた理由

最初に内定を得た会社へ就職しようとしていた。「この会社から内定が出たら就職しよう」という気持ちで一つ一つ応募していったため、複数の会社の内定を確保してから比較検討するようなことは想定していなかった。

Q社の求人票には、営業事務と職人の募集が掲載されていた。そのうち営業事務は応募可能な年齢の上限がQさんの年齢よりも低かつたため、応募可能年齢の条件が合致する職人（染み抜きメンテナンス）の募集に応募した。しかし応募書類では営業事務の就業経験が長いことをアピールしていたため、面接の場で社長から、営業事務と職人のどちらの仕事をしたいのか尋ねられた。そこで営業事務に応募しなかつた事情（応募可能年齢の上限を超えていたこと）を説明し、可能ならば営業事務職として働きたいと伝えたところ、営業事務職として採用された。このように自分の希望を確認してくれて営業事務職として採用すると言ってくれたことも就職の決め手となった。

4. マザーズハローワーク

4-1) 利用の経緯

女性専用のハローワークであったため利用してみようと思った。

4-2) 職業相談

自分の強みやアピールポイントについてあまり考えていなかった。そこで、女性専用のハローワーク（マザーズハローワーク）へ訪れて相談にのってもらった。職員に促されて自分が今までにやってきたことを話していった。職員からは「責任感があるところがあなたの強み・アピールポイントだと思う。『営業事務の業務の中で、責任の伴う仕事をしてきました』とアピールするとよい」とアドバイスされた。自分一人では強みやアピールポイントがよくわからなかったので、励みになったし相談してよかったと思う。

4-3) マザーズハローワークで得た応募先についての情報

給料、勤務時間、残業の有無などの労働条件は教えてもらっていた。一方で、求人票には労働条件しか掲載されていないので、社風や事業内容の詳細などはまったく知らない状態で入社した。着物の染み抜きとはどういうものなのかも分かっていなかった。だからといって、入社前に知っておきたかったことは特にない。入社してから覚えていくしかないものだと思っていた。面接時にも質問はないかと尋ねられたが特に思いつかなかった。

4-4) マザーズハローワークを利用した感想

利用する前はハローワークにあまりいいイメージがなかった。実際に訪れてみると、こんなに色々と教えてくれるのかと驚いた。

当初は求人票を閲覧して応募するだけの施設だと思っており、端末で求人票の探索ばかりをしていた。職員が職業相談にのってくれるとは思ってもおらず、職員に話しかけることを躊躇して、なかなか職業紹介の依頼をすることができなかった。いったん職業紹介を依頼してからは、職員の側から「この会社についてもっと詳しく聞いてあげるから」と提案してくれたり、話しやすい雰囲気ですべての相談にのってもらえてよかった。求人票の検索も様々な条件を設定してできるようになっていたので利用しやすかった。

5. 若年者等トライアル雇用奨励金

5-1) 利用の経緯

職員から、若年者等トライアル雇用奨励金を適用できる求人に応募すると採用されやすい

といわれた。3ヶ月間のトライアル期間については説明を受けたが、その他はあまり詳しく説明されなかった。そのため、どういう仕組みの制度なのかは自分ではあまり分かっていなかった。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

入社当初からトライアル期間中ずっと、現在と同じ内容の業務を継続していた。トライアル期間を自分自身も会社側も意識していなかった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

入社数年目の先輩社員にOJTで教えてもらった。入社時に、わからないことがあったらその先輩社員に尋ねるように指示された。業務を進めていく上で分からない点や、業務を進めていく際の段取りを教えてもらった。もっと教えてほしかったことは特に無い。

業務の種類は様々なので、全ての業務を3ヶ月間で把握することはできなかったが、自分に任された範囲については一通り理解した。また営業事務職の業務全体の大まかな流れを把握することができた。

初職での経験が長かったので、営業事務職は何でもやらなくてはならないことはわかっていた。したがって、仕事内容について予想と実際とのギャップはそれほどなかった。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

採用時にトライアル期間の満了に伴って何か変化はあるのか社長に尋ねたところ「何も(待遇・働き方)変わらないよ」といわれた。そのためトライアル期間をあまり意識せずに働いていた。実際に、トライアル期間の前と後で特に何も変化はなかった。そのため正社員に移行できた理由はよくわからない。

5-5) 若年者等トライアル雇用奨励金を利用した感想

制度を使ったという実感が無い。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

営業事務

6-2) 労働条件・働き方など

○労働時間

通常の定時は9時から18時だが、夏季はサマータイム制度を採用しているため8時から17時である。

○残業

以前は残業もあったが、現在は会社全体で「ダラダラ働いてもだめだ」「きっちりとした時間感覚をもとう」という目標を掲げているので、残業をできるだけしないように意識して働いている。

○休日

土日祝日は休み 営業職のみ休日も出勤する場合がある。

6-3) 仕事内容の変化

営業事務職の主な業務は、顧客との連絡（営業社員が算出した見積もり額をFAX送信するなど）、顧客から預かった衣料品を加工する取引先との交渉、営業の補佐など。採用直後は加工先との交渉を中心に受け持っていた。

担当業務の割り振り方は採用された当初は業務内容別に構成されておりローテーションが行われていたが、その後は顧客ごとに構成され、現在は再び業務内容別に構成されている。現在の担当業務は顧客対応が中心で出荷業務も若干担当している。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

会社全体の仕事の進め方が個々の裁量範囲が狭くなる方向で変化していった。それに伴い、自分の担当業務の内容や任される範囲も変化した。

現在の営業事務職は自分が採用された後に入社した人の方が多い。そのため年齢・勤続年数ともに中堅どころのポジションにいる。営業事務職全体の業務をリードする人がいないので、気づいたことは言うようにしている。リーダーにならなければいけないと特に思っているわけではない。

「頑張っていて欲しい」「後輩に教えてやって欲しい」といった言葉が上司から投げかけられることは特にない。現在は自分ができる範囲のことをするのに精一杯なので、特に期待はされていないと思う。むしろこれ以上期待されてもキャパシティを上回ってしまうため「期待されている」とあまり気負わないようにしている。

7. Q社で働くことの魅力

力仕事が多いため、今後務め続けていく上で体力が持つか不安である。長く働き続けるた

めには人間関係が最も大切だと思っているのだが、Q社は人間関係がよい会社だと思う。社長の方針は、トップダウン式のところと社員からの意見を求めるところと両方ありバランスをとろうと務めているようだ。

8. 将来の展望について

かつて働きぶりを見習っていた先輩社員がいたが辞めてしまったため、現在は将来の目標としている人は特にいない。先のことはあまり考えていない。長く務め続けられるか否かは会社の問題というよりも自分次第だと思う。体力がもつか否かによって決まるだろう。一般論としては、長く働き続けるためには上司のいうことを素直にきくことが必要なのだと思う。

実施日：2012年8月8日

対象者：Sさん（24歳 男性） 営業職

インタビュー係：眞鍋倫子

ノート係：岩脇千裕

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2007年3月 X県下の高等学校普通科卒業

2011年3月 F県下の四年制大学経済学部卒業

2011年4月 S社（卸売 38名）に入社（営業職）

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

4年生の4月に就職活動を開始した。インターネット上の求人サイトから30~40社に応募したが、内定は得られなかった。応募した企業からは何も伝えられなかったので、なぜ内定が得られなかったのかはよく分からない。自分としては、準備が足りなかったからだと思う。エントリーシートや自己PRを書くことが苦手な上に、準備もあまりしていなかった。また面接の練習もあまりしていなかった。卒業の時期が迫るまで就職活動は継続していたが、なかなか内定が得られなかった。

インターネット上から応募できる求人が減ってきたため、4年生の1月頃に新卒応援ハローワークに登録した。自宅（実家ではない）から通える範囲で営業職を検索したところ20件の求人票が合致した。その中から給与が高い順に2社を選び紹介を依頼した。初めにX社に応募したが理由は知らされず不採用の通知だけが届いた。次にS社へ応募し面接を受けたところ卒業式の数週間前の3月初旬頃に内定を得られた。

S社から内定を得られた理由はよく分からない。ただ、それまで断られてきた企業と比べて、面接の場でより長く、より多く話をした印象が残っている。面接での話題は身の上話を中心であった。

2-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

まず一般のハローワークに来所したところ、新卒応援ハローワークを紹介されたため、その後は新卒応援ハローワークを利用した。

○ハローワークで利用したもの

- ・ 職業相談
- ・ 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

○ハローワーク以外で利用したもの

- ・ 求人サイト
就職への近道だと思ったため、主に利用した。
- ・ 大学の就職支援部門
1、2回のぞいて見たが、使い方がよくわからなかった。そのため相談窓口は利用せず、エントリーシートの書き方だけを教わった。

2-3) 仕事を探す際の重視点

○職種：営業職（システムエンジニア、自動車のパーツ販売など）あまり職種にはこだわっていなかった。

○規模：当初は大手ほどよいと考えていたが実際には難しかった。

○地域

交際していた女性と4年生になってから一緒に暮らし始めた。彼女はSさんより先に働き始めていたため、彼女の通勤の利便性を考慮すると引っ越すことは避けたかった。そのため、自宅から自転車で通える範囲であることが就職先選びの最も重要な条件となった（求人サイトを使った就職活動をしていた頃は、一緒に暮らしていなかったため勤務地は重視していなかった）。地域を限定して仕事を探すならばハローワークが向いている（求人数が豊富だから）ので、ハローワークだけを利用して就職活動をした。

大学が所在するF県（中都市）中心部でさえ不況なのに、出身地（小都市）に戻っても就職口はないだろうと思い、出身地で就職することは全く考えなかった。

○給与：できるだけ高いこと

※残業時間の多さにはあまりこだわっていなかった。

※就職活動を始めた当初は大手企業がいいと思っていたが、大手企業の採用活動は夏で終わるため、ハローワークへ訪れた頃には応募できる求人が見つからなくなった。また、勤務地を第一に考える必要が生じたため、夏頃からは従業員規模にこだわらなくなった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

自分ではあまり意識していなかった。そのためエントリーシートや自己PRをあまり書けなかった。

2-5) S社に就職を決めた理由

他に内定が得られなかったため。卒業が間近に迫っていたので、就職活動を続けようとは思わなかった。とにかく働かないと駄目だと思っていたため、留年して就職活動をやり直すことは全く考えなかった。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

初めは最寄りのハローワークの一般窓口を訪れたが、職員から紹介されて新卒応援ハローワークに通うようになった。それまで、ハローワークは若い人が利用する施設はないというイメージをもっていたが、新卒者専用の施設と聞いて行ってみようと思った。探索機による求人票の検索は、地域なども細かく設定することができ利用しやすかった。

3-2) 職業相談

探索用端末を使って自分で求人票を選び紹介を依頼した。職員にしてもらったことは、面接のアポイントをとってもらうことが主で、相談にのってもらったという意識はあまりない。会話の仕方を助言されたり、他の職種（介護職など）を提案されたりもしたが、自分の希望にあわなかった（自宅から遠い）ため紹介を辞退した。

3-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先に関する情報

ジョブサポーターが説明してくれたことを全く理解できていなかった。しかし実際に働き始めてから振り返ってみると、会社の雰囲気や事業内容について概要をきちんと教えてくれていたと思う。

社員の定着率や会社との相性については特に情報提供はなかった。会社の雰囲気は入社しないと分からないものだと思っていたので特に知りたかったとは思わない。そもそも、ジョブサポーターに教えてもらおうという発想自体がなかった。特に頼る必要を感じていなかった。

実際にどのような仕事をするようになるのか分からない状態で応募したが、求人票に掲載されていた内容から入社前に思い描いていた「ルートセールスとあるので同じ顧客先をまわるのだろう」というイメージと、実際の仕事とはそこそこ合っており、ギャップを感じることはなかった。

3-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

ハローワークは若者が利用する施設ではないと思っていたが、実際に訪れると、新卒応援

ハローワークには同年代の若者が大勢訪れており、一般窓口より利用しやすい雰囲気だった。待ち時間は1時間も待たされることはなかった。順番を待っている間も、待合いで同席した人と話すなど時間を持て余すこともなかったので不満は感じなかった。

インターネット上の求人サイトには全国の求人が掲載されているが、中心となるのは東京・大阪の大手企業なので、F県に限定して検索すると求人がなかなか見つからなかった。それに対してハローワークにはその地域の求人情報が豊富にあるため効率的な就職活動をすることができた。

4. 3年以内既卒者トライアル雇用奨励金

4-1) 利用の経緯

ハローワークに来所する以前から、3年以内既卒者トライアル雇用奨励金の存在はテレビのニュース番組等を介して知っていた。ジョブサポーターから「あなたはこの制度の適用条件に該当するので、制度を利用する形で応募しましょう」と提案された。自分にデメリットはないので「あるものは使わないと損だろう」と思って承諾した。

4-2) トライアル期間中の仕事内容

初めは、商品の開封や清掃などの下働き（どの先輩たちも入社直後は皆経験してきた）と、先輩の営業への同行から始まった。2～3ヶ月目（2011年5～6月）に先輩社員が一人辞めたため、欠員を補うために顧客先へ一人で訪問するようになった。ただし担当業務は他の先輩社員の業務を補助する商品の配達や御用聞き（ルーティンの受発注手続）に限られた。

4-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

研修らしい研修はなかった。入社と同時に教育係の先輩社員が一人ついて教えてくれた。OJTの中で社会人としてのマナーや商品知識を学んでいった。今年度（2012年度）に入社した新卒者たちに対しては講習会が開催されているが、自分自身は、商品知識を身につける最も分かりやすい方法は実際の業務を通して商品を見て覚えることだと思っている。

顧客先へ一人で配達に出かけた際に、顧客に質問されても答えられないことが時々あった。全般的な商品知識をもっと勉強しておけばよかったと思った。

4-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

社長と面談があり辞令を受け取った。正規雇用に移行したことで、仕事内容には何も変化はなかった。待遇面（雇用保険や年金など）では変化があったのかもしれないがあまり意識していなかった。正社員へ移行できた理由はわからない。

4－5）3年以内既卒者トライアル雇用奨励金を利用した感想

トライアル期間中は、正規雇用に移行してもらえないかもしれないという不安はあったが、職場の雰囲気・上司や先輩社員の自分に対する態度などから「恐らく正規雇用してもらえるだろう」と思っていた。正規雇用された後は「頑張っていこう」と思った。

制度を使うことで企業に奨励金が給付されることは知っていた。そのおかげで採用してもらえたのかもしれないが、若者側にどのようなメリットがあるのか、肌で感じることはできなかった。

5. 入社後の仕事

5－1）現在の大きな仕事内容

営業職の業務は、営業車で既存の顧客企業（中小・中堅規模の製造業）をまわって受注をとり、商品（機械・工具）を発注し、納品・請求して売上をあげることである。ノルマは過去の実績の平均値から算出されるため、達成不可能なほど高い金額ではなく、それほど辛くはない。

担当顧客は地区ごとに割り振られているが明確ではない。大口顧客や対応が難しい顧客はベテラン社員が担当している。新規顧客の開拓は会社として積極的には行っていない。新規顧客のほとんどが、既存顧客企業などの紹介によるものである。実際に対応するのは各企業の発注責任者で、従業員規模が小さい企業ならば代表者（社長）、大きい企業ならば製造現場の係長、課長などである。

5－2）労働条件・働き方など

定時は8時50分から17時30分だが、帰社後に伝票整理などの事務作業がどうしても発生するため残業は毎日ある。ただその時間は1～2時間程度である。土日祝は基本的には休日だが、ごくまれに顧客企業への納品日が休日に重なった場合は、トラブルを防ぐために休日出勤をすることもある。休日出勤が必要な際には会社に届けを必ず出すことになっている。

5－3）仕事内容の変化

2011年11月頃から先輩社員に同行して営業を行うようになり、2012年5月下旬から一人で営業に出ることを許され、営業ナンバーをもらいノルマが設定された。現在のノルマは先輩社員よりも少ないが徐々に増えていくと思われる。それ以降は仕事内容に大きな変化はない。

今後は、キャンペーンやセールを担当することになるだろうから、そのための準備をしていく必要がある（通常は受注販売のみ。しかし、キャンペーンやセールの間は営業強化期間

なので、S社の側から商品を顧客に紹介し提案販売する)。また、より多種類の、より高額な商品を一人で扱えるようになる必要がある。種類については商品知識を更に身につけていく必要がある。金額については、今はまだ上司に助けをもらいながらでなければ一千万円以上するような高額商品は販売できない。

5-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

営業職に後輩社員も入社したが、自分もまだ新人として扱われていると思う。上司や先輩からどういった期待を寄せられているのかは分からない。逆に聞いてみたい。

値引き交渉について任されている裁量範囲は、商品の金額や状況によって異なる。例えば商品一つ当たりの単価でいうならば10万円以下は自分で判断し、超える場合は上司(課長や部長)に相談する。しかし、複数の少額商品をまとめた総額の場合は、約20万円までは自分の判断で値引き交渉をする。この10万円、20万円という区切りは会社としてのルールではなく、自分自身の判断によるものである。

6. S社で働くことの魅力

今の仕事の魅力は、時間の使い方が自由である点と時間が経つのが早く感じる点。営業職は、日中はずっと外に出ているため先輩社員や上司とも毎日会うわけではない。事務職の経験はないので想像の範囲を超えないが、オフィスの中で監視されながら長時間働く事務職の業務は自分なら辛いと思う。

7. 将来の展望について

現在はまだ新人扱いだが、今後は中心的な役割、重要なポジションを担える存在になっていきたい。高額商品も扱えるようにならないといけない。

顧客である製造業は斜陽産業だが、製造業がある限りはS社もあるだろう。できれば定年までS社で働きたい。独立起業や実家に戻ることは今のところ考えていない。

実施日：2012年8月26日

回答者：Uさん（33歳 男性）介護職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：岩脇千裕（兼任）

1. これまでに通った学校と仕事の経験

1998年3月 E県下の高等学校 普通科 卒業

1998年4月 郵便局に就職（窓口・仕分け業務）

2001年 退職後、非常勤職員として郵便局に勤務し続ける

2005年 金融業（質屋）に営業販売職（正社員）として就職

2006年 知人と企画・制作会社（最大時13名）を起業（営業担当）

2009～10年 廃業し、配送業の荷降ろし職（契約社員）として勤務
並行して講習会に通いホームヘルパー2級の資格を取得

2011年秋 U社（介護・福祉 65名）に就職

2. 初めての就職活動

高校3年生在学中に就職活動を開始し、卒業と同時に郵便局へ就職した。かなり昔のことなのであまり覚えていない。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

前職（自営業）を廃業した後、友人の紹介で契約社員として配送センターで荷降ろしの仕事をしていた。並行して、ホームヘルパー2級の資格を取得するための講習会に通っていた。講習会に通い始めたきっかけは、同資格を取得した親戚から「講習を受ければ簡単に取れるからとっておくとよいよ」と勧められたことである。当初は「とりあえず資格をとっておこう」という程度の気持ちだった。しかし実際に講習会（週2回×3ヶ月、座学+実習）に通い始めると、子どもの頃に父を自宅で介護していた時に、主治医に「看護や介護の仕事が向いている」と言われたことを思い出し、「やってみようかな」と思うようになった。

2011年に資格を取得した後に、介護施設への就職活動を開始した。ただし、並行して配送

センターの仕事を続けていたため、それほど本格的には行っていなかった。求人雑誌や転職フェアを利用して約4社（デイサービス、地元以外の施設も含まれる）の未経験可の求人に応募したが、経験がないことを理由に断られるケースが多々あった。

最終手段としてハローワークへ訪れて3社の紹介を得た。一社ずつ応募して結果が出たら次に応募しようと考えて活動を開始したところ、最初の応募先（U社）から内定を得た。採用された理由はよく分からない。おそらく、それまでの就業経験の中で、対人関係の仕事や力仕事の経験が豊富にあったからではないだろうか。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

一般のハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談（職員からは様々な助言もあった）

若年者正規雇用化特別奨励金（トライアル活用型）

○ハローワーク以外で利用したもの

就職活動を開始した当初は求人雑誌や介護・福祉業界の転職フェア等を利用した。しかし、転職フェアに参加する施設は広域で展開しているところが多いため、県中心部で勤務することになる求人がほとんどであった。実家から短時間で通勤できる範囲での就職を希望していたため、地域を限定した就職活動にはハローワークが向いていると考えて、ハローワークを利用することにした。

3-3) 仕事を探す際の重視点

○勤務地

自宅（実家）から短時間で通える範囲であることを重視した。かつて金融業（質屋）や企画・制作会社で働いていた頃、県の中心部まで長時間にわたり通勤するのが辛かった。母と二人暮らしだったので、実家を出て引っ越すことは考えていなかった。経済的にも介護職として未経験からスタートした給与で一人暮らしをするのは難しいと考えた。なかなか就職が決まらなかったため、就職活動の終盤には勤務地にこだわることをやめようと考え始めた時に、U社から内定を得た。

○労働時間・給与

就職活動を開始した当初は日勤のみの仕事を探していた。また、実家暮らしであるため給与額にはあまりこだわらないつもりだった。しかし求人をいくつかみていくうちに、夜勤が

ない仕事では予想以上に給与が低いことが分かったため、夜勤がある仕事を探すようになった。そのため、日勤しかない訪問介護は候補から除外した。

○施設のタイプ

高齢者対象の施設であれば、どのようなタイプ（ショートステイ、特別養護施設、老人保健施設など）の施設でも構わなかった。

○未経験可であること

資格を取得したばかりで介護の就業経験が全くなかった。未経験者が応募可能な求人はありそうで少なかった。また、求人情報に「未経験可」と掲載されていても、実際には未経験であることを理由に断られることもあった。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

対人関係の仕事や力仕事の経験が豊富にあることを話した。

3-5) U社に就職を決めた理由

希望していた条件と8, 9割がた合致していたため。

4. ハローワーク（一般窓口）

4-1) 利用の経緯

学校卒業後、初めての転職活動の際にもハローワークを利用したので今回も利用した。

4-2) 職業相談

まず、介護職に就くことそのものに対して、職員から「介護は女性が有利な職業だから男性は難しいかもしれない」「男性が介護を一生の職業として食べていくのは難しい」と諭され、「残業代がつくところがいいと思うよ」と工場での生産工程の仕事を勧められた。しかしUさんはそれまでずっと対人関係が中心の仕事をしてきたので、未経験の分野である上に興味を持てなかったため辞退した。

次に、Uさんは介護職としての就業経験が全くなかったため、職員から『働きながら資格をとる』介護雇用プログラム』の利用を勧められた。具体的には、介護施設等で働き給与を受け取りながら養成機関（短大・専門学校等）に通い、介護福祉士の資格をとる制度である。制度を利用すれば、短大卒あるいは専門学校卒の資格と介護福祉士の資格を得ることができ、養成施設に通っている間の時間にも給与が支払われるので魅力を感じたが、Uさんが

ハローワークに訪れた時点（2011年秋）には、2012年4月採用について同制度の利用募集があるか分からない状況だった。利用できることが確実ではないので、今後就職活動を続けてもなかなか決まらず、かつ制度の募集案内が出たら応募しようと思い、就職活動を継続したところ、U社から内定を得た。

4-3) ハローワーク（一般窓口）で得た応募先についての情報

職員に「U社には今まで10人ほどが応募したけれど誰も採用に至っていないので、難しいと思う」と伝えられたが、「駄目なら駄目で次を探そう」という気持ちで挑戦したところ内定を得ることができた。それ以外に事業や仕事の内容などについての説明は特になかったが、求人票の掲載内容を自分で読んでだけで十分に判断ができた。したがってもっと知りたかったことは特にない。

4-4) ハローワーク（一般窓口）を利用した感想

ハローワークに行くと「仕事を探さなくてもいいや」という気持ちになる。特に初めてハローワークに訪れた際（20代の頃に初めて転職した際の就職活動）にそう感じた。そのため今回の就職活動では、当初はできるだけハローワークは利用しないで就職活動をしようとした。

そう感じてしまう明確な理由はわからないが、来所すると自分と同じような立場の求職者に大勢出会い安心してしまうことや、大量の求人票を端末で検索していると「仕事って案外こんなにたくさんあるんだ」という気持ちになってしまうのかもしれない。また、自分で探さなくても職員が相談にのってくれて職業紹介もしてくれるので、それだけで「ちゃんと就職活動をしている」という気持ちになってしまうのではないだろうか。

5. 若年者等正規雇用化特別奨励金（トライアル雇用活用型）

5-1) 利用の経緯

職員から「U社への応募には、若年者の雇用を促進するための制度（若年者等正規雇用化特別奨励金）を利用できますが、トライアル雇用活用型と直接雇用型のどちらを使いますか」と尋ねられた。それまで立て続けに採用を断られてきたので、雇用する側の立場にたてば試用期間がある制度を利用した方が採用されやすいだろうと判断し、「トライアル活用型」を適用する形で応募することにした。

トライアル期間満了時に正規雇用へ移行されない場合もあることに対して不安はあった。しかし、今まで様々な仕事を経験してきたし、かつては雇用する側に立ったこともあったので、「駄目なら駄目で他を探そう」と思いきることができた。

5-2) トライアル期間中の仕事内容

初日は先輩職員が常に同伴していた。ホームヘルパー2級の資格を取得済みであったため、二日目以降はシーツ交換等の非対人業務は一人で行ったが、利用者と接する業務に携わる際には先輩が同伴した。入社から半月間は4～5時間のパートタイム勤務で、先輩の業務を補助しながら目で見えて覚えていった。徐々に勤務時間が長くなり約1ヶ月後からフルタイム(日勤のみ)となった。徐々に利用者と接する業務も任されるようになり、3ヶ月目に先輩同伴の下で夜勤を初めて担当した。4～5ヶ月目からは通常体制(二人一組、各自が一人で業務を実施)で夜勤を担当するようになった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

特定の人ではなく、その日のシフトに入っている先輩職員一人について実地で教えてもらった。ホームヘルパー2級の資格は取得したが、介護業務は全くの未経験だったので、新しく学ぶことばかりだった。特に利用者との接し方について学ばされた。トライアル期間中に教えてもらいきれなくても、一人で業務を行うようになってからでも、分からないことは先輩に尋ねたら必要な時にそのつど教えてくれるので問題ない。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

制度とは関係なしにU社では独自に試用期間を設定しており、試用期間中はパートタイムの職員と同様の扱いとなる。正規雇用へ移行してもらえるか否かは、夜勤を正規職員が通常実施している形(二人一組、介護業務は一人で実施)で担当できるか否かによって決まる。自分の場合は、トライアル期間を過ぎた4ヶ月後に正社員へ移行した。

正社員へ移行できた理由は、U社は本当に未経験者でも採用する方針の会社だからだと思う。同僚のほとんどが介護職の経験が全くない状態で採用されている。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

高齢者ショートステイ施設における利用者の介護。

6-2) 労働条件・働き方など

フルタイムの日勤(早番と遅番)と、月4回ほどの夜勤がある。

6-3) 仕事内容の変化

正社員へ移行してからは大きな変化はない。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

キャリアを積んでいくことで裁量範囲が広がることはないが、「介護」とはそもそも各人が自分の判断で動かなくては成り立たない仕事である。したがって勤続年数を問わず、介護職員は各自が全ての責任を負って自己裁量で業務に携わっている。

一人で夜勤の業務を担当させてもらえるようになった4ヶ月目あたり（＝正規雇用へ移行する頃）から、先輩職員から多少認めてもらえるようになっていった気がする。とはいえ、まだ就職して1年も経っていないので、目の前のことをこなすだけで精一杯である。

7. U社で働くことの魅力

①日々の業務を通して「どこでも使える力」を身につけることができる点

介護業務は自分の判断で臨機応変に課題を解決しなくてはならないため、日々の業務がそのまま自分自身の力として身につけていく実感があるし、学ぶべきことを吸収しやすい。そのため、たとえ今の仕事を失うことがあったとしても、その力を別のところで活用できる。営業職にも同様のことが言えると思う。組織が作成したマニュアルに従って働くような組織では、なかなか経験できないことである。

②高齢者と接することが楽しい

例えば工場などで物を相手に働くよりも楽しいのではないかと思う。

※自己裁量の範囲と企業規模との関連について

大企業や公的機関の方が業務のマニュアル化は進んでいる。大きな組織にはマニュアルを作成するためだけの人員が多くいるのでそれは当然だろう。中小企業にはそうしたマニュアルはあまりないため、自分の判断で業務を行わなければならない場面は多い。しかし実際に自分が行った判断が認められるか否かは、その組織内での勤続年数や立場によって決まるのではないか。例えば、新入社員がすれば叱られることでも、ベテラン社員ならば黙認されることもある。マニュアル化されていない分、自分が正しいと思って行ったことでも、上司や先輩社員が「違う」といえば違うことになる傾向が小規模企業にはある。こうした点が、若者が中小企業を避ける一因なのかもしれない。

8. 将来の展望について

一般の介護職のままでは、男性が一生の職業とするには難しい金額の給与しか得られない

ので、資格を取得してステップアップしたい。今はまだ目の前のことをこなすのに精一杯で具体的な勉強等は始めていないが、まずは介護福祉士の資格をとってから、最終的にはケアマネージャーの資格を取らなくてはいけないと思っている。

現在のところ転職は考えていないが、転職が多い業界であるので、万が一転職することになっても困らないだけの力をつけておきたい。無事ケアマネージャーの資格を取得できたら転職も含めて新しい展開を考え始めるかもしれない。今後転職するとしても介護の仕事は続けていきたい。そのため、介護の仕事という枠の中でステップアップしていけるような経験を今から積んでいきたい。

ただ、自分は利用者を直接介護する業務が好きで、U社での業務もそうした対人的な業務が中心だろうと思っていたが、実際にはショートステイ施設は利用者の入れ替わりが激しいため、非対人的な業務（清掃、シーツなど部屋の設備のセッティング等）に携わっている時間の方が長い。全体にやるべきことが大量にあり慌ただしい。そのため、例えば老人ホームで利用者を直接介護する業務を中心に経験してきた人と、ショートステイで非対人的な業務を行う時間が長かった自分とでは、同じ年数働いていても介護の能力に差がついてしまうかもしれない。U社にはショートステイの他に老人ホームもあるが、仮に老人ホームへ異動になった場合、自分の能力は通用するのだろうかという不安がある。介護職は経験を積むことで能力が向上する職業だと思うので、利用者を直接介護する経験をもっと蓄積したい。

実施日：2012年8月27日

回答者：Vさん（22歳 女性） オペレーター職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：岩脇千裕（兼任）

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2008年3月 Z県下の高等学校 商業科 卒業

2008年4月 E県下の四年制大学（心理学関連の専攻）入学

2012年3月 同校 卒業

※大学在学中は、土日は飲食店のアルバイトを4年間継続していた。

並行して、平日はテレフォン・アポインターのアルバイトをしていた。

2012年4月 V社（卸売 約90名）入社（オペレーター職）

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

大学3年生の頃から少しずつ就職活動を始めてはいたが、本格的に求人を探し始めたのは4年生の夏からである。開始が遅れた理由は、ゼミ（夏合宿、卒業論文の発表会など）とアルバイトが忙しかったためである。就職活動と並行して、土日は飲食店、平日はテレフォン・アポインターのアルバイトをしていた。特に経済的に困窮していたわけでも、責任あるポストに就いていたわけでもないが、楽しかったからかなんとかアルバイトを優先してしまい就職活動に専念できなかった。

4年生の夏から、インターネット上の求人サイトを利用して就職活動を開始した。10～15社に応募した。そのうちエントリーシートを提出したのは2社のみで、その他は会社説明会参加時に履歴書のみを提出した。4社の面接を受け、最終面接まで到達した企業もあったが、内定は得られなかった。インターネット上の求人サイトでは、応募したい求人がこれ以上見つからないと思っていたところ、友人に勧められて4年生の秋にハローワークに登録した。3社を紹介され、まずエステティックサロンの施術師に応募したが内定を得られなかった。次に、化粧品等雑貨小売業の販売職とV社（化粧品卸売業）に応募したところ、卒業直前の3月下旬に内定を得た。

2-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○ハローワークで利用したもの

- ・職業相談
- ・ジョブサポーターによる開拓求人²⁹の紹介

○ハローワーク以外で利用したもの

①インターネット上の求人サイト

就職活動を開始して最初に利用した。10～15社応募して4社の面接を受けた。最終面接まで到達したところもあったが内定は得られなかった。

②大学の就職支援部門

大学4年生になってから大学の相談窓口で履歴書を添削してもらった。当初は大学に寄せられた求人票は全く見ていなかったが、友人に勧められて就職活動が終盤に差し掛かったころに初めて閲覧した。しかし既に求人数そのものが減少していた。また希望する業界（化粧品・美容）や職種（接客）をととても狭く設定していたため、合致する求人がとても少なかった。そこでハローワークを利用することにした。

2-3) 仕事を探す際の重視点

○業種：美容業界（エステティックサロン、化粧品小売業）

○職種：エステティックサロンの施術師、化粧品の販売職

人と接することが好きなので、美容業界の中でも直接顧客と接する職種を希望した。

○勤務地：E県の中心部（官公庁・商業施設の集積する地域）

Z県（E県の隣）に所在する実家から通いやすいため。また、大学在学中から慣れ親しんでいる街なので。

※従業員規模：中小規模でもやりたいことができる会社ならば構わない。

高校在学中は、介護の仕事に関心があった。しかし当時腰を痛めていたので、内面をサポートできる仕事をめざして、心理学を学ぼうと大学の専攻を選んだ。高校在学中から化粧品には興味があったが職業にすることは考えていなかった。

²⁹ V社採用担当者に対するヒアリング調査から判明

都市部の大学に進学したことで、多様な地域から進学してきた様々な友人ができ、都会の刺激も受けて、ますます美容や化粧品に対する関心が高くなった。化粧品会社やエステティックサロンなどで働けば、自分にとっても勉強になるし、顧客を喜ばせることもできて一石二鳥だと思い、化粧品販売や美容業界への就職を目指すようになった。

ハローワークに登録してからも、重視点の大枠はインターネット上の求人サイトを利用していた頃と変わらない。ただ、業界・職種について若干条件を緩めた。卒業時期が迫ってくると他業界も視野に入れないと就職先が決まらないのではないかと思うようになり、医療事務等の求人への応募も検討し始めたが、応募する前にV社から内定が得られた。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

一度やると決めたことは諦めずに最後まで継続してきたこと。例えば飲食店でのアルバイトも4年間継続した。就職後も「継続する力を生かせると思う」とどこの会社でも必ず話した。このアピールポイントは自分自身で考えたもので、誰かにアドバイスをもらったわけではない。

2-5) V社に就職を決めた理由

自分の条件（化粧品の販売）と8割がた合致していたから。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

インターネット上の求人サイトでは希望条件にあった求人を見つけにくい上に、次第に応募できる求人数が少なくなっていく。どうしようかと考えていたところへ、友人が新卒者むけのハローワークがあると教えてくれた。そこで秋から冬にかけての頃に初めて訪問した。ジョブサポーターから3社（化粧品等雑貨小売業の販売職1社、エステティックサロンの施術者1社、V社）を紹介されて応募したところ、V社からのみ内定を得た。

3-2) 職業相談

ジョブサポーターから、ただ自分の強みを述べるだけでなく、求人企業の方針や事業内容などを調べて、自分の強みとの関係を具体的にアピールするとよいとアドバイスを受けた。また、履歴書の書き方や面接の受け方などについて、どうしたらいいのか、何を直せばいいのか、具体的なアドバイスをマンツーマンでもらえたことが心強かった。仕事を探す際の重視点や自己アピールの内容そのものは特に変わらなかった。

インターネットを使った就職活動をしていた頃に内定を得られなかった理由は、最終面接

うまくアピールできなかったからだろう。自分の回答が相手の尋ねたかったこととずれていたのではないかと思う。しかしハローワークを使って就職活動をするようになってからは、ジョブサポーターの助言に従って、会社の事業内容や仕事内容などを丁寧に調べてから面接にのぞむようになり、面接の場で具体的に「～をします」と話すことができた。その結果、V社から内定を得ることができたのだと思う。

3-4) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

ジョブサポーターからは求人票の内容を説明された。希望どおり化粧品販売の会社だが、通信販売の会社なので直接顧客に販売するのではなく、顧客からの電話に対応することが主な業務であると説明された。また、大学在学中にしていたテレフォン・アポインターのアルバイト経験が生かせるので、向いているのではないかと提案された。

そのため、入社前は受注業務に携わることが中心だと思っていたが、実際には商品説明など様々な対応も業務に入っており「思っていたよりも電話対応って難しい仕事なんだな」と思った。大学在学中のアルバイトで経験したテレフォン・アポインターの電話対応とは全く異なる内容だった。入社前に知っておきたかったわけではないが、V社で働き始めてからギャップを感じた。

3-5) 新卒応援ハローワークを利用した感想

初めて来所した際は、「こんなにたくさんの方が利用するのか」と驚いた。インターネットを用いた就職活動は一人で活動するため、どこが悪かったのか、何を修正すべきかがわからない。これに対して新卒応援ハローワークではジョブサポーターが熱心にサポートしてくれたので心強かった。インターネットを利用した就職活動よりも自分には合っていた。内定を得られたので利用してよかったと思う。

平日の昼間だけでなく、土日祝や平日夜間なども開庁すると、仕事をしながら転職活動をしている人にも利用しやすいのではないかと思う。

4. 入社後の仕事

4-1) 現在の大きな仕事内容

カスタマーサービス課にてオペレーター業務を担当している。主要業務は顧客からの注文・各種問い合わせなどの電話に対応することである。

4-2) 労働条件・働き方など

9時30分～17時30分が定時。今のところ残業はない。

4-3) 仕事内容の変化

初めの3か月は研修期間であった。1ヶ月目は、座学で社会人としてのマナーや商品知識、V社のビジネスの流れについて講義を受けたほか、支社・工場等を見学し、V社全体の事業内容と商品（化粧品）について学んだ。

2ヶ月目から、配属部署でOJTが始まった。最初は注文の電話にのみ対応した。初めのうち先輩社員が電話をとり、注文を受ける段階になったら「担当者におつなぎします」といって自分に取り次いでくれるので交替して対応した。しばらくすると、注文の電話は自分が直接対応するようになった。顧客の目的によって電話番号が異なるため、電話機の「注文」の表示があるライトが光った時だけ自分が電話に出る。ただし注文が目的の電話であっても、話が別の方向へ広がることがある。その場合は先輩社員に交替した。

研修期間が終了して2ヶ月ほどが経過した現在は、かかってくる電話全てにとりあえず自分が応答し、できる範囲で対応し、対応できないものは先輩に交替している。今後は現在対応していない内容（商品の説明、会員制度の説明など）の電話にも対応できるように学んでいく予定。また長期的には職種や部署が替わる可能性もある。

電話対応の仕方を学ぶ方法は、実際の業務とモニタリング（自分の電話対応を録音して先輩社員と一緒に聞き直し、良いところ悪いところを指摘してもらう）である。

4-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

現在はまだ研修中のようなものである。マニュアルはあるが、それに頼ってはいは対応しきれないので、経験を積んだり、先輩のトークを参考にしたりしながら学んでいる。

先輩や上司から、電話対応時の顧客に対する話し方は、「よい雰囲気話せている」とほめられたことがある。一方で、型にはまった電話対応をしてしまい応用が効かない傾向があるので、今後は顧客の状況に沿った対応を、自分で判断してできるようになってほしいと言われている。例えば高齢の顧客の場合、音声を聞き取りづらいことや、理解が難しいことがあるので、噛み砕いた説明をしたり、ある説明の仕方でもらえなければ説明の仕方を変えたりといった工夫が必要である。また、まずは口を挟まず顧客の話全てを聞いてから、順番に一つずつ対応していくようにと指導された。どのような顧客に対しても、自分主導ではなく顧客に合わせた対応をすることが一番重要と言われたが、それが難しい。

電話は顔が見えない状態でコミュニケーションをとるため、表情やしぐさで伝えることはできないので、言葉での説明の仕方ひとつで顧客の反応がまったく異なってくる。大学（心理関連の専攻）で学んだことが役立っているという実感はない。

5. V社で働くことの魅力

新卒で入社したばかりなのでまだ溶け込めていないが、会社全体の雰囲気は良く、職場に笑い声が聞こえることも多々ある。先輩社員たちは仲が良く和気あいあいとしており、社員同士でお互いにカバーしあう関係ができています。

また、長く働いている社員が多く、育児休業取得後に職場復帰して働いている先輩社員も少なくない。そのため、長く働き続けられる会社であるという実感がある。

大学の同級生たちの就職先は、営業職、事務職、オペレーター職など様々である。友人たちとの会話に仕事の話がでると、自分の働いているV社の方がよいなと思うことが多い。

6. 将来の展望について

現在の業務（電話対応）が完璧にクリアできてからじゃないと、ほかの部署に異動しても中途半端になってしまうと思う。そのため、自分がいますべきことは、現在の配属部署で先輩に頼らずどのような質問をされても自分一人で電話対応ができるようになることだと思う。そのための努力として、会社が用意したマニュアルに掲載されていない対応事例を自分で書きとめ、整理している。長期的には、結婚・出産等を経験しても、働ける状況であればV社で働き続けたい。

実施日：2012年8月28日

回答者：Wさん（22歳 女性） 営業事務職

インタビュー係：岩脇千裕

ノート係：岩脇千裕（兼任）

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2008年3月 高校（普通科）卒業

2008年4月 四年制大学（社会学関連の専攻） 入学

※大学在学中はずっと温泉施設でアルバイトをしていた。

2012年3月 卒業

2012年4月 現職に就職（正社員）

○大学選択の理由

大学受験に際して、将来何になりたいのか、どういう仕事をしたいのかが全く決まらず学科選びに悩んでいたところ、ある大学の某学部ではいろいろな領域（心理やスポーツ社会学など）を学べることを知った。そこで、入学してから自分がやりたいことを探そうと思い、受験することにした。

2. 初めての（現職に就職した際の）就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

就職活動は大学3年生の秋から始めた。小学生の頃からバスケットボールを続けていたため、好きなスポーツに関連する仕事につきたいと考えて、スポーツ施設やイベント運営の会社に応募した。中でも地元の大手企業Z社が第一志望であったが、3次面接か4次面接で不合格となった。

大学への求人とインターネットとあわせて70社ほどエントリーし、10社ほど面接を受けたが、内定は得られなかった。そのため、4年生の秋ごろから新卒応援ハローワークへ行くようになった。1月に2社（某ゴルフ場、W社）に応募したが、某ゴルフ場からは「まずはアルバイトから」と言われた上に「また連絡します」と言われたきり連絡がなかった。そこへ、並行して進めていたW社から2月に内定が出た。正式な採用は4月1日からだったが、研修のために3月中から出勤し始めた。

2-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

新卒応援ハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談

ジョブサポーターによる開拓求人³⁰の紹介

○ハローワーク以外で利用したもの

①大学のキャリアセンター

大学に寄せられた求人票を閲覧し応募した。相談窓口は利用しなかった。理由は、近寄りづらい雰囲気だったのと、実際に利用した友人の反応が両極端だったため。「真剣に聞いてもらえなかった」という人もいれば、「相談してよかった」という人もいた。また、4年生の後期には単位をすべて取り終えていたため大学へ行く機会も少なく、自宅から1時間以上もかかるため、相談のためだけに大学へ行くのはばかられた。

②求人サイト

大学に寄せられる求人の方が、質のよい求人が多いイメージがあったため、あまり利用しなかった。

2-3) 仕事を探す際の重視点

①スポーツ関連（施設、イベント運営など）、温泉施設

インターネットや大学の求人に応募していた頃は、スポーツ関連の企業に応募対象を限定していた。しかし新卒応援ハローワークで就職活動をし始めてからは、もう少し範囲を広げるべきと考えて、温泉施設も応募対象とした（温泉施設で長くアルバイトをしていたため）。

②職種：事務職

自分は営業職には向いていないと思った。むしろ、こつこつ地道にやるのが得意なので、なんとなく「事務」が向いているというイメージがあった。

③勤務地：自宅近く

就職活動を始めた当初は、一人暮らしをしたくて県外の求人をみていた。しかし次第に、一人暮らしをしなくても自立はできると考えるようになり、実家のある市内で探すようになった。

³⁰ W社採用担当者に対するヒアリング調査から判明

④従業員規模：こだわらなかった

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

就職活動を始めた当初からずっと、スポーツを続けていたこと、周りの人をキャプテンとして支える役割をおってきただけをアピールしてきた。新卒応援ハローワークに通うようになってからは、ジョブサポーターから、①バスケットボールのサークルでキャプテンを務めて日本一になれたこと、②バスケットボールの試合のために海外遠征をした時を除き、大学の講義は全て無遅刻・無欠席・無早退であることもアピールした方がいいと言われ、その通りにした。大学の講義は絶対に休まないと自分で決めていた。

インターネットや大学の求人に応募していた頃に内定をなかなか得られなかった理由は、一人で就職活動をしてきたため自分の良いところが見えなかったからだと思う。ジョブサポーターに相談するうちに、自分の良いところが客観的に見えてきて自信がついた。また、就職活動を始めた当初は「スポーツ関連企業の事務職」という漠然とした希望しかもっていなかったが、W社を紹介されてからは明確に「この会社に入りたい」という希望をもった。内定が得られたのは、自分の「入りたい」という気持ちが伝わったからではないか。

2-5) W社に就職を決めた理由

ハローワークでW社を紹介された際に、アルバイトをしていた温泉施設の社員にW社を知っているか尋ねたところ「取引がある」と教えてくれた。運命的な何かを感じ入社したいと思った。

3. 新卒応援ハローワーク

3-1) 利用の経緯

それまではずっと一人で就職活動をしていた。4年生になると大学に行く必要が少なくなるので友達にもあまり会わなくなる。誰にも相談せず自分の中で考えてばかりいると、マイナス面ばかり見えて「自分の良いところってなんだろう」と分からなくなっていった。今までのやり方でなかなか決まらないのだから、何かを変えないといけないと考えた。一人で就職活動をしているからよくないのではないかと、誰かに自分を客観的にみてもらう必要があるのではないかと考えて、第一志望の会社に落ちた4年生の秋に、ハローワークの相談窓口を訪れた。

ハローワーク自体は以前から知っていた。インターネットで調べたら新卒者向けの窓口があることが分かったので、新卒応援ハローワークへ行くことにした。大学へは自宅から1時間以上かかるのに対して、ハローワークは約30分と近かったので行く気になった。キャリア

カウンセリングと職業紹介を利用した。

3-2) 職業相談

まずは今までどういった就職活動をしてきたかを話した。次に、自分で求人票を探索し興味のあるものを窓口へ持参して、ジョブサポーターと一緒にどの会社がよいかを考えた。一人で就職活動をしていた頃には自分の良いところが見えなかったが、ジョブサポーターに相談したことで、自分では気づいていなかった自分の良いところが客観的に見えてきて自信がついた。また、相談にのってもらっているうちに、自分に向いている仕事ややりたい仕事も漠然としたイメージから明確なものになっていった。

履歴書も一緒に考えながら修正した。履歴書の内容自体はあまり変えていないが、自分の強みをよく表現できる内容になった。具体的には、自分で作成したものは、スポーツのサークルでキャプテンとして頑張ったことだけを書いていたが、ジョブサポーターのアドバイスを受けて、全国大会で優勝したことなど具体的な結果も詳しく書くようにした。面接の練習もしてもらい、やってはいけない動作などを指摘してもらったことで自信がついた。

3-3) 新卒応援ハローワークで得た応募先についての情報

求人票に書いてあることを説明してもらった。それ以上教えてもらいたかったことは特にない。

3-4) 新卒応援ハローワークを利用した感想

第一印象は、職員の人も親切だし大学のキャリアセンターよりいいなあと思った。担当者の方がずっと笑顔でよく話を聞いてくれて、話しやすい雰囲気だった。

ハローワークに行くまでは就職活動もうまくいかず、落ち込んでいた。相談に乗ってもらうことで自分のよいところに気づいて自身がついた。またやりたい仕事・向いている仕事も明確になった。W社と出会うこともできたので、利用してよかったと思う。

4. 入社後の仕事

4-1) 現在のたまかな仕事内容

事務全般。一日の仕事の流れは、出勤後に会社の清掃があり、その後、伝票入力、発送手続き、電話対応、在庫管理、請求書チェックなど。机にずっと向かっているイメージだったが、電話対応や在庫管理（肉体労働の面もある）など事務の枠を超える仕事も多く、やりがいを感じている。

4-2) 労働条件・働き方など

8時50分朝礼、9時始業で18時までが定時（基本的には残業なし）。

4-3) 仕事内容の変化

事務は自分を入れて3名。主任が、Wさんと、同時に採用された30代女性の2名の新入社員を指導している。3月から研修という形で出勤できる日に出勤するようになり、書類整理や伝票・送り状入力など簡単なことから教えてもらった。4月に正式に入社してからは電話対応も始めた。4月いっぱいまでは教育期間という位置づけだったようだが、5月以降は、新しい仕事を教える際にのみ主任が傍らにつき、覚えたらその後は一人で業務を行う形になった。6月頃から請求書や発注書のチェックを担当した。8月からは在庫管理もするようになり、お盆明けからは一人で実施するようになった。

4-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

自分は、W社で唯一の新卒採用。他の社員は中途採用で入社した人たちばかりである。担当業務の範囲は少しずつ広がっていった。研修期間が明確に決まっているのではなく、通常の業務を日々こなす中で、少しずつ新しいことを教えてもらい、その新しい仕事を一人でしばらくやって慣れた頃にまた別の新しいことを教えてもらい、という繰り返し。わからないことがあればそのつど上司に教えてもらう。

入社から3～4ヶ月たった頃から、周囲の人に「慣れてきたね」と言われるようになった。

5. W社で働くことの魅力

事務職は机に向かってパソコンで一日仕事をするというイメージだったが、実際はお客さんからの電話で注文を取ったり、倉庫の在庫管理を担当したり、予想していたよりもやりがいのある仕事を任されることもあり、入社してよかったと思っている。

小さい会社だが、大きい仕事をしている（全国にお客さんがいる）。大企業では社長に会うことも少ないだろうが、W社の場合、トップとの距離が近いので、仕事をするときに良い意味での緊張感がある。また少人数ゆえ一人一人との結びつきが強く、チームで頑張っている実感がある。大企業と比べたら休みがとりにくいなどはあるが、今のところ友人と比べて羨ましいなどと思うことはない。

仕事にやりがいを感じるのは、お客さんに電話で対応した時に「丁寧な対応を頂いてありがとうございます」と言ってもらえた時である。そういう反応があると頑張らないとなあ、入社してよかったと思う。また、直接顔は見られないけれど、お客さんが喜んでくれるのはうれしい。また、新しく難しい業務を任せてもらえた時にもやりがいを感じる。最近では、

在庫管理の仕事を任せてもらえた時には嬉しかった。

6. 将来の展望について

W社でできるだけ長く働きたい。転職は考えていない。結婚や出産などはその時にならないと分からないが、事情が許せばパートなどでもいいので働きたい。

実施日：2012年9月6日

回答者：Xさん（37歳 女性）事務・受付職

インタビュー係：永野仁

ノート係：高久聡司

1. これまでに通った学校と仕事の経験

1994年 専修学校（洋裁関連）卒業・高校卒業資格取得

※中学生の頃から洋服を作る仕事に就きたいと思っていた。

1994年～1995年（1年強）製造業（服飾）の縫製工場 生産工程（正社員）

※1年間の療養

1996年頃～1999年頃（3年間）服飾雑貨小売店 販売職（アルバイト）

1999年頃～2005年頃（5年強）療養しながら内職（2種類）を継続

2005年頃～2008年頃（3年間）宅配便の仕分け（夜勤・契約社員）

2008年頃～2011年頃（3年間）スーパーマーケットの品出し業務（夜勤・派遣社員）

並行して、通信教育で医療事務の資格を取得

2011年10～12月 公共職業訓練校（事務スタッフ科）に通学

※マイクロソフトオフィス2007スペシャリスト、日商簿記3級を取得

2012年3月9日 X社（介護・福祉40～50名）入社（事務・受付職）

①1994年～1995年（1年強） 製造業（服飾）の縫製工場（生産工程 正社員）

専修学校で学んだ洋裁の技術を活かせる企業へ就職したいと考えて、学校へ寄せられた服飾製造業（縫製部門）の求人に応募して正社員として採用された。入社後は縫製工場のラインで生産工程の業務に就いた。1年と少しの間勤めたが持病が悪化してしまった。また、自分が学んできた1点ずつ服を作ることと大量生産との間にずれを感じ、「今自分が工場で作っているものは、本当に着る人を喜ばせているのだろうか」と疑問を覚えるようになった。これら二つの理由が重なり退社した。

②1996年頃～1999年頃（3年間）服飾雑貨小売店 販売職（アルバイト）

1年間の療養を経て、「とにかく衣服関係の仕事をしたい」という気持ちから、自宅近くの服飾雑貨小売店の店頭でアルバイト募集の求人広告を見つけて応募し、採用された。販売・接客の業務を通して、顧客からの意見を直接聞けること、またとても喜んでもらえることが嬉しかった。大手企業だったため正社員への登用は難しいが、アルバイトでも店舗責任者になれると聞いて、努力して店舗責任者への登用試験を受けて合格した。しかし再び体調が悪

化したため退職した。

③1999年頃～2005年頃（5年強）療養しながら内職（2種類）を継続

医師から、細かい繊維によって持病が悪化しやすいと言われ、好きな服飾関連の仕事ができないことが分かり、何をしたらいいのかが分からなくなってしまった。体調も悪く積極的な就職ができなかった。しかし「少しでも何かしなければいけない」という思いから自宅で内職を始めた。初めは仕出し用の醤油容器のキャップを締める仕事をしていた。しかし、発注元の企業が業績不振になりその仕事はなくなった。同じ企業が請負で配達業をすることになり、配達する商品（自動車のゴム部品）のゴムをバリ取りする仕事を紹介された。両者を合わせて5年以上従事した。

④2005年頃～2008年頃（3年間）宅配便の仕分け（夜勤・契約社員）

内職では収入が心もとないため、新たな仕事を探さなければいけないと思い始めた。接客の仕事をしたかったが、持病のためかなわなかった。求人広告で宅配便の荷物を仕分けする夜勤の仕事を見つけ、契約社員として3年間勤めた。体力的にとってもきつい仕事であったため、再び体調を崩してしまい退社した。

⑤2008年頃～2011年頃（3年間）スーパーマーケットの品出し業務（夜勤・派遣社員）

求人雑誌で見つけた、スーパーマーケットの品出し（バックヤードから商品を運び陳列する業務）の仕事を見つけて応募した。派遣社員として働き始めたところ労働法（派遣法）が改正され、3年間勤続した時点で派遣先のスーパーマーケットによる直接雇用へ切り替わると申し伝えられた。しかし、勤務時間帯が深夜に限定されており、更に店内の温度が低く体調を崩しやすいため、長く勤め続けることは難しいと判断し、雇用関係が切り替わる3年の時点で退社した。

⑥2010年頃～2011年頃 通信教育による医療事務資格の取得

持病と付き合いながら働き続けるには、それほど体力を必要としない事務の業務が向いているのではないかと考えた。そこで派遣社員として深夜のスーパーマーケットで品だし業務に携わるのと並行して、約1年間の通信教育で医療事務の資格を取得した。

⑦2011年10～12月 公共職業訓練校（事務スタッフ科）に通いパソコン・簿記資格取得

しかしいざ就職活動を始めると、医療事務の求人は需要より供給の方が大きく、また医療事務の資格だけでなくパソコンの技能を同時に求められることが非常に多いことが分かった。パソコンの技能を身につけたらより幅広い分野で就職活動ができると考えて、スーパーマーケットを退職後、公共職業訓練校（事務スタッフ科）に入学し、事務職に必要な資格を取得

することにした。3ヶ月の課程を修了し、マイクロソフトオフィス 2007 スペシャリスト (Excel、Word)、日商簿記3級を取得した。訓練を修了した2012年1月から、業種を限定せず事務職への就職を目指して就職活動を再開した。企業の採用担当者は履歴書の取得資格欄をまず確認するようで、資格を取得したことで書類選考に通過できるようになり、自分に自信がついた。

⑧2012年3月9日 X社(介護・福祉40～50名) 事務・受付職

担当職員から「老人介護施設は従業員の間人関係が円滑であるところが多いので応募してはどうか」とX社を紹介された。亡き祖母の介護に悔いが残っていたため介護業界に関心があった。また「おばあちゃん子」だったため高齢者と接することは得意であった。また、もともと人と接する仕事が好きでもあった。X社の事務職の仕事内容にはデスクワークだけでなく接客業務(施設受付)も含まれていたため、非常に魅力を感じ、応募することにした。

2月の前半にX社の面接を受けた。面接時には「1週間以内にお返事します」と言われたが、面接直後に別件のためハローワークの担当職員に電話をしたところ、既にX社からハローワークへ採用決定の通知が届いている旨を伝えられた。

2. 現職に就職した際の就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

上記「1. これまでに通った学校と仕事の経験」⑤～⑧参照。

2-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

キャリアアップハローワーク³¹

○ハローワークで利用したもの

- ・公共職業訓練校
- ・職業相談
- ・施行雇用奨励金(若年者等トライアル雇用)

○ハローワーク以外で利用したもの

求人雑誌、新聞の求人広告(経験者を優遇する傾向があるように思う)

³¹ 正社員として働いた経験が少なく、かつ正社員での就職を目指している方を対象に、予約制・担当者制による職業相談・職業紹介、職業訓練の受講相談、各種セミナー、住居・生活相談等を実施。

2-3) 仕事を探す際の重視点

○事務職（体調面の不安があるため）

○通勤時間

できるだけ自宅から近いこと。E 県中心部の企業で働いていた頃は電車で一時間以上かけて通勤していたが大変であった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

職務経歴書では、転職回数が多いが、どの仕事においても一生懸命まじめに仕事に取り組んできたことをアピールした。

なかなか内定を得られなかった理由は、事務職としての就業経験がなく、転職回数が多いためだと思う。面接の場ではマイナス評価されることを恐れて、転職回数が多い本当の理由（体調不良のため転職を余儀なくされた）を説明できなかった。そのため採用側からみれば、明確な理由なくただ転職を繰り返しているように映ただろう。しかし、X 社の面接では転職回数の多さについてあまり質問されなかった（とても珍しいことだと感じた）。一方で、自分はこれまでどの仕事に対してもまじめに一生懸命に取り組んできたことには自信があり、面接でもその点を強くアピールした。面接を担当した方が X さんの「今」の熱意を評価してくれたようで、採用後も話題にのぼるほどである。

2-5) X 社に就職を決めた理由

事務的な仕事上だけの人間関係ではなく、笑顔を絶やすことがないような働き方をしたいと思っていた。そのため面接時に、X 社のホームページに掲載されていた「家族のような存在になれる」とあるのは具体的にどういうことを指すのか尋ねたところ、夏祭り等の交流イベントを行っているという回答が得られ、非常に温かい会社だと思った。その他の紹介された企業は、X 社と比べて人と接することの少ない仕事内容だった。また X 社の求人は、給与、労働時間等の労働条件も自分の希望に非常に合っていた。

3. 公共職業訓練校

3-1) 利用の経緯

上記「1. これまでに通った学校と仕事の経験」⑥⑦を参照

3-2) 取得した技能等

マイクロソフトオフィス 2007 スペシャリスト（Excel、Word）、日商簿記 3 級を取得した。職務経歴書の書き方についても指導してもらった時間があった。

3-3) 公共職業訓練校を利用した感想

資格を取得したことで書類選考に通過できるようになり、自分に自信がついた。また、派遣社員で働いている間も雇用保険に加入していたため、訓練中は失業手当を受け取ることができて大変助かった。

4. キャリアアップハローワーク

4-1) 利用したサービス

端末を使った求人票の探索と、職業相談（職業紹介、模擬面接など）を利用した。

4-2) 職業相談

担当職員から「老人介護施設は従業員の人間関係が円滑であるところが多いので応募してはどうか」とX社を紹介された。職員から「就職活動に苦戦しているみたいだから、模擬面接をやってみましょうか」と提案されたこともある。

4-3) キャリアアップハローワークで得た応募先についての情報

介護業界への就職にあたり資格は必要かと尋ねたところ「事務職は資格がなくても大丈夫」と教えてくれた。

4-4) キャリアアップハローワークを利用した感想

一般のハローワークより小規模だが利用者が少ないため、時間を気にせず職員と相談できた。利用者が多いと職業相談にのってもらっていても「次の人が待っている」と思って焦ってしまう。

5. 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

5-1) 利用の経緯

紹介されたX社の求人が、たまたま制度を適用して応募できる内容のものであった。職員から、特に問題がなければ正規雇用へ移行できると説明された。

5-2) トライアル期間の仕事内容

受付・事務業務（請求書の作成、立替費用の精算手続、小口現金の管理等）

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

入社初日は、配属先の施設 X へ本部からの担当者が訪れてオリエンテーションを実施してくれた。オリエンテーションでは利用者と接する際のマナーなども教わった。

事務の業務については、施設管理者（40代、男性 自分が採用されるまでは施設 X の事務業務を 1人で担当していた）が教えてくれた。数日間教わった後は、実際の業務を進めながら分からないことがあれば、その都度質問して教わっていった。施設管理者は非常に経験豊かな方で相談しやすい。分からないことは先輩職員に相談できる環境である。いつでも質問できるので助かっている。

入社から約 3ヶ月で一通りの業務が円滑にできるようになった。金銭に関わる業務なので見落としがないよう管理者に必ず確認してもらっているが、まだ時折ミスをすることもある。3ヶ月というのは慣れるのにちょうどよい期間だった。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

採用時には、「特に問題がなければ、正規雇用へ移行するつもり」と言われた。正規雇用へ移行するための試験などはなく、仕事内容や働き方、待遇等にも全く変化はなかった。正社員へ移行した日には「安定した仕事にやっと就けた」という安心感を覚えた。同時に、「もっと上司がしているような業務もできるようになりたい」という意欲も高まった。

5-5) 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）を利用した感想

一生懸命働く姿勢をみてもらえて正規雇用につながる可能性があるならば、初めの 3ヶ月間は試用期間でも構わないと思った。自分は転職回数が多く、正規雇用の職務経験が少ない、応募時点で 36歳と様々なハンディキャップを負っていた。それでも、助成金を伴う試用期間があることで企業側が受け入れやすくなったのだと思うので、非常に良い制度だと思う。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の大まかな仕事内容

高齢者住宅の事務・受付。主な業務は、受付業務の他、請求書の作成、食事代などを施設が立て替えた際の精算手続、小口現金の管理など。

6-2) 労働条件・働き方など

配属された施設（高齢者住宅）の職員は、施設管理者 1名、事務・受付 2名（正社員 1名 = 自分、パートタイマー 1名）、介護職 4名（入居者に対応）+ 数名（デイサービスに対応）。利用者は居住者が 10名（自立した生活ができる人が多いが要介護者もいる）いる他、平日に

は併設されたデイサービスの利用者が訪れる。

○勤務時間：9時～18時（残業はほぼない）

○休日：シフト制（パート職員と交替しながら勤務している）

○通勤手段：自家用車

自動車の運転免許は高校生の頃に取得したが自分専用の自動車は所有していなかった。自動車通勤できることが採用の必須条件になっていたため、就職を機に購入した。納車日まで入社を待ってもらえた。勤務先である施設Xは自宅から自動車で約15分である。

○給与：地域では相場どおりの金額。賞与も昇給もある。これまでは派遣社員やアルバイトとして働いてきたため賞与がなかった。X社に就職して、「やっと安定した仕事に就けた」と思った。

○X社の施設は複数あるため異動の可能性はあるが、どの施設も県内の特定の地域に集積している。

6-3) 仕事内容の変化

入社後、X社は施設数を増やしていき従業員規模も大きくなっていったが、自分の担当業務の内容は基本的には変わらなかった。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

人事に依頼されて、自分より後に入社した事務職の社員に業務を教えている。

7. X社で働くことの魅力

一番の魅力は、仕事にやりがいがある点である。利用者と接したり先輩職員と話したりすることで、自分の今後の業務をどう工夫していくべきか発想が膨らんでいく。また、自宅から近いことも魅力の一つである。

現在の業務は自分に向いていると思う。結婚はしていないが「主婦の感覚がある」とよく言われ、金銭の管理や計算が苦にならない。一方で、人と接することが好きなので、デスクワークだけでなく受付業務をとおして利用者と接する機会も多いX社での仕事は楽しい。また、ワンパターンではなく日々変化がある点も性に合っている。

以前就いていた仕事と比較すると、新卒時に働いた縫製工場では、ラインが設定したスピードに自分が合わせて動かなくてはならず気忙しいことにストレスを感じ、自分がのろまなのではないかと強いコンプレックスを抱いていた。X社での業務にもム切はあるが、工場勤務の頃のように時間に追われるようなことはなく、性に合っていると思う。また、販売職での経験から人と接する仕事がしたいと思っていた。一方で持病と付き合いながら働き続ける

ために体力をあまり要しない事務職を希望していた。今の仕事に就いたことで、これら両方の希望を同時に叶えることができた。

8. 将来の展望について

X社での仕事は、自分の望んでいるとおりの仕事でかつ性に合ってもいるためとても満足している。できるだけ今の会社でずっと働きたい。

社内で事務業務の仕組みが変化しつつあるため、今後も覚えるべきことが沢山ある。介護職のサポートも事務職の重要な業務なので、これからも介護職が働きやすいようにサポートしていきたい。

事務・受付の業務にホームヘルパーの資格は必要ないが、実際に働き始めると、介護職の同僚が専門用語を使うことがあり要望を理解できないことが時折ある。実際に資格を取得する予定は今のところないが、ホームヘルパーの資格を持っていれば、もっと理解を深められるかもしれないと思う。

実施日：2012年9月7日

回答者：Yさん（32歳 男性） 店舗スタッフ

インタビュー係：高久 聡司

ノート係：新谷 康浩

1. これまでに通った学校と仕事の経験

2003年 G県下の四年制大学（通信制）を中途退学し、地元のE県に帰った

2004年頃（約半年間） 製造業 生産工程（派遣社員）

2005年頃～2007年頃（約2年間） ガソリンスタンド 店員（アルバイト）

2008年頃～2010年（約2年半） 金属熱処理製造業 技術営業（正社員）

※3ヶ月間の就職活動

2010年（10ヶ月間） 生花小売店の店舗スタッフ（正社員）

※3ヶ月間の就職活動

2011年1月頃～ Y社（小売店 12名）店舗スタッフ（正社員）

2. 初めての就職活動

2-1) 就職活動のおおまかな過程

大学を中途退学した後、ハローワークには行ったが、何をしたらよいかよくわからなかった。正規雇用の仕事を希望していたがなかなか採用されず、派遣会社ならば雇ってもらえると思い、生活のために登録した。その後しばらくの間、派遣社員やアルバイトとして働いていたが「結婚するためには正社員にならないといけない」と決意して就職活動を再開した。ハローワークと求人誌から見つけた約4社に応募し、そのうちの実家近くにある製造業（金属熱処理）の技術営業職に正社員として採用された。

2-2) 就職活動に利用したもの

ハローワークと求人誌、新聞雑誌などを利用した。

2-3) 仕事を探す際の重視点

雇用形態：正規雇用

業種・職種：資格を取得できるもの

手に職をつけるため、就業経験を積むことで国家資格が取れる仕事を希望した。国家資格

が取ればどこでも良かった。

給与：具体的な金額は回答なし

休日：最低限の休みがあること。オンとオフをはっきりさせたかった。

※これらの条件はその後の就職活動を続けていく過程で変化することはなかった。

2-4) 当時の「強み」・アピールポイント

特別な能力があるわけではないので、能力面をアピールすることはできないと考えて、ただ誠実であること、まじめに仕事に取り組むことを伝えた。

3. 現職に就職した際の就職活動

3-1) 就職活動のおおまかな過程

最初に正社員として2年半勤めた会社（金属熱処理製造業）が2010年に経営不振に陥り、人員整理の対象として退職勧告を受けた。急な解雇であったため次の仕事を見つけてから辞めることはできず、就職活動に3ヶ月間専念した。求人誌で見つけた生花販売店に応募したところ、正社員として採用された。ゆくゆくは発注など全て任せていくと言われて「責任をもってできる仕事だ」と思ったが、代表者と考えが合わなかった上に、家族経営（他の従業員はみな代表者の家族）であったため仕事がしにくかった。不満が蓄積し、一緒にやっていくことができないと思い10か月後に退職した（2010年の冬）。就職活動を再開してからは、ハローワークと求人雑誌を合わせて約7社に応募し、約2社の面接を受けた。そのうちの1社（Y社）に採用された。

3-2) 就職活動に利用したもの

○利用したハローワーク種別

一般のハローワーク

○ハローワークで利用したもの

職業相談

試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

○ハローワーク以外で利用したもの

求人雑誌

3-3) 仕事を探す際の重視点

職種：技術営業職

E 県は自動車産業が盛んなため、技術関連の職種ならば求人が多いと思い希望した。

特に技術営業職にこだわりがあったわけではない。

労働時間・給与

生活に困っており、とにかく働きたい一心であったためあまりこだわっていなかった。

3-4) 当時の「強み」・アピールポイント

面接では職務経歴を尋ねられることが多く、長所を尋ねられることはあまりなかった。自己アピール自体あまりする機会がなかった。Y 社から内定を得られた理由は、誠実でまじめな性格を評価されたのだと思う。その他の会社には応募の電話をかけた時点で即座に断られた。知識・技術を要する職種（技術営業）へ応募したため、年齢が高すぎる（教えても身につかない）ことを理由に断られたのだと思う。年齢を 30 代と伝えただけで断られたこともあった。

3-5) Y 社に就職を決めた理由

何をよいと思って Y 社への就職を決めたのかはっきりとは覚えていない。ただ縁だと思えな。今回は給与などの労働条件にあまりこだわらず就職活動をしていたため、Y 社についても採用時の条件等を覚えていない。採用してもらえれば就職しようと思った。

4. ハローワーク（一般窓口）での職業紹介

4-1) 利用の経緯

以前の就職活動でハローワークを利用したことがあったため、「若者がハローワークを利用すること」への抵抗感はなかった。地域を限定して仕事を探すならばハローワークを使うものだろうと思った。

端末を用いた求人票の探索と、窓口での職業紹介を利用した。ハローワークの利用の仕方がよく分からない。(インタビューの場で)ハローワークでは職業相談ができると言われたが、何を相談すればよかったのかが分からない。

4-2) ハローワーク（一般窓口）で得た応募先についての情報

Y 社のことは就職するまで「そういえば、この辺りにそういう名前のスーパーマーケットがあったな」という程度の知識しかなく、ほとんど知らなかった。もっと知っておきたかったことは特にな。今回の就職活動ではあまり細かいことを知る必要はなかった。

4-3) ハローワーク（一般窓口）を利用した感想

駐車場が足りないので増やしてほしい。自転車で約5分のところにハローワークがあるが、自動車通っていた。満車になっていると、利用自体をやめようかと思う。求人票を探索する端末や、職業紹介窓口の待ち時間も長い。

5. 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）

5-1) 利用の経緯

自分から利用を申請してはいない。Y社の求人票を窓口を持参した際に、職員から、Yさんには試行雇用奨励金を適用できる条件がそろっているので利用してはどうかと勧められた。制度を適用できる形で応募すると、トライアル期間など企業側にメリットが発生する制度なので、未経験者でも採用されやすくなると説明されて、採用可能性を高めるために利用することにした。

5-2) トライアル期間の仕事内容

Y社が経営するディスカウント型スーパーマーケットにて、一般商品の品出しを担当した。まずは、指示されたとおりにバックヤードから商品を店頭へ陳列する仕事から始めた。またパソコンを使うことができたためPOPの作成を全て任された。既に完成されている雛形に沿って文字を入力するだけなので難しくはなかった。更に、レジの業務も担当するようになった。

5-3) トライアル期間にうけた教育とできるようになった事柄

配属された店舗の従業員には外国人が多かった。そのため、同僚から教わることはあまりなく、現場責任者にあたる社員がYさんを指示・監督した。教えてもらうというより、初めから自分で業務をやって覚えていった。教えてもらったことは、美しい陳列方法くらいである。

トライアル期間中に、商品の品出し、POP作り、レジ業務は一人でできるようになった。そもそも、教わらなくては上手くできないような特別な技術を必要とする業務ではなかった。品出しは会社にとって特にこだわりはない業務なのだろう。余計なことを考えず、ただひたすらに、売り切れになるまで商品を出し続けることが求められた。

5-4) トライアル期間から正社員へ移行した際に生じた変化

Y社の採用面接で、試行雇用奨励金を適用するか否かにかかわらず、Y社では独自に試用期間を設けており、正規雇用へ移行するまでに要する期間は、制度が設けている原則の3ヶ

月間より長くなる場合があると説明された。実際に、トライアル期間は2ヶ月延長され、正規雇用へ移行したのは翌年5月（入社から約5ヵ月後）であった。正規雇用への移行と同時に生鮮部門へ異動になり、精肉と卵の担当になった。

精肉担当者の基本的な仕事は精肉を切り盛りつけて陳列すること。肉のカットには機械をつかうため技能は必要ないが、美しく盛り付けるには技能が必要とされる。盛り付け方次第で売れ行きが変わる。ただし今から思えば、大量の商品を売り切るには盛り付け方よりスピードを重視するべきだったと思う。業務を進める上で何を優先すべきかといった詳細は教えてもらっていない。

正規雇用へ移行する際の面談時には、特にどこを評価したという説明はなかった。給与などの採用条件を説明されただけであった。ただし、社長はYさんの正社員への移行を入社から1年後にするつもりだったが、他の社員から「もう正社員にしてもよいのではないか」と推薦があったため5ヶ月に繰り上げたと聞いて、自分の頑張りが評価してもらえたことを感じて嬉しかった。実際に、5ヶ月という期間は他の従業員が正規雇用へ移行するまでに要した期間と比べてかなり早いものだと聞いている。

5-5) 試行雇用奨励金（若年者等トライアル雇用）を利用した感想

企業と求職者の双方にメリットがある制度だと思う。制度を適用する形で応募しなかったら採用されたかどうかわからない。結果としては利用してよかった。

6. 入社後の仕事

6-1) 現在の仕事内容

Y社が経営するディスカウント型スーパーマーケットの店舗スタッフ。店舗では、正規雇用へ移行して以来ずっと、生鮮部門で精肉・加工品と卵を担当している。担当商品の受発注は全て任されている。

一日の業務の流れは次のとおり。朝6時頃に出社し、まずは卵・加工品の順に商品をバックヤードから運んで陳列する。次に、前日の売れ残った精肉や「広告の品」のパックを陳列して、更に新しい精肉を切って商品化（盛り付け・パッキング）していく。開店までに売り場全体に商品が満杯になるように準備する。開店後は、上記の作業を入荷商品が売り切れるまで続けていくのと同時に、補充が必要な商品がないか確認したり、陳列を整えたりする。翌日の準備もある。

6-2) 労働条件・働き方など

○勤務時間 営業時間の約4時間前に出社して開店準備をし、閉店後まで勤務。

通常は10時開店なので、6時から19時前後まで勤務している。

7時開店の日は3時頃に出社する。昼休みは1時間である。

○休日 各自異なる。自分は月曜日が休日。

6-3) 仕事内容の変化

正規雇用へ移行してからは、ほぼ同じ業務を続けている。自分がどの程度成長したかはよく分からない。ただ、精肉の商品化（切り出し、盛り付け、パッキング）にかかる一品あたりの時間は短くなっていった。また、盛り付けの質は高くなってきたという実感はある。ただ、売上高は昨年と比べて下がっている。

6-4) 職場内での役割や責任範囲の変化

生鮮部門のチーフが高齢なため、上司から「あと1、2年でチーフになってもらいたい」と言われている。それに向けて今後は、現在チーフが担当している業務（豚肉・牛肉の発注など）も徐々に引き継いでいくのだろうと予想している。

試用期間中は基本的には先輩社員に指示された通りに品出しをしていたが、正社員になってからは売り場担当者として任される範囲が拡大した。担当商品の受発注は全て任されている。また、毎日の業務の流れは大まかには決まっているが、日々売れる商品は変化するため、売り場の状況をみて優先順位を決めて品出しをしている。どう判断すべきか迷う時には店長に相談している。

7. Y社で働くことの魅力

○仕事に没頭できる

Y社の店舗では毎日やるべきことが次から次へと発生する。これほどまでに時間を忘れて仕事に没頭できることは初めてで、一日が飛ぶように過ぎていく。ただ、あまりに忙しくて、Y社で働き始めてからほとんど友人に会っていない。

○手ごたえを感じられる

自分が判断して行った結果が数字として現れる点が魅力だと思う。品出しをすればするだけどんどん売れていくことが楽しい。生花販売店で働いていた頃は、売れない日は売上が2、3千円ということもあったが、Y社では1日で100万円、200万円もの売上があがる。競合他社と比べてY社の一店舗あたりの売上高はかなり高い。そのためやりがいを感じる。Y社以外のスーパーマーケットでは働きたいと思わない。

○人間関係

一緒に働いている従業員は、皆いい人ばかりで人間関係は悪くない。また、仕入先業者との「人間としてのやりとり」を多く経験できる点が楽しい。商品を安く仕入れるために駆け引きをしたり、お互いに協力し合ったり（業者が困っている時に多めに発注したら、反対に自分が困っている時に業者が助けてくれる）することで、人と人がつながって仕事しているということを感じる。この「人と人がつながって仕事をしている」ということは、どんな仕事でも一緒かなと思う。

○大企業と比べた中小企業ならではの良さ

従業員一人ひとりの力が集まって会社の力になると思う。中小企業の方が、各従業員が会社にもたらす影響力が大きいいため働きがいがある。

8. 将来の展望について

将来についてとても悩んでいる。正直なところ「この先ずっとこのままでいいのかな」と思っている。今後もずっとY社で働き続けるか否かは分からない。Y社の店舗はディスカウント型の経営をしており、他のスーパーマーケットとは売り方等が異なるため、自分がY社で学んだことは同業他社では通用しないだろう。したがって、もしY社を退職するとしても、スーパーマーケット業界では働かないと思う。

ヒアリング票

「若年者の安定的な雇用への移行に関する調査研究」ヒアリング票 (若年社員)

【共通の質問】

1. あなたの経歴について大まかにお尋ねします

- 1-1) 15歳以降に通った学校の種別と専攻、入学・卒業（中途退学）年月
- 1-2) 今まで働いた勤務先について働き始めた年月と辞めた年月（アルバイト含む）
- 1-3) それぞれの勤務先の業種・規模、職種（仕事内容）

A. 2. あなたが初めて行った就職活動について教えてください

- A. 2-1) 就職（転職）活動を始めた時期と終わらせた時期
- A. 2-2) 応募した社数と内定を得た社数および断られた理由と内定がもたらした理由
- A. 2-3) 当時の「強み」・アピールポイント
- A. 2-4) 仕事を探す際に利用したもの
- A. 2-5) 仕事を探す際に重視した点。その変化（いつ、どのように）が行動に与えた影響
- A. 2-6) 就職活動を_____年___月にやめた理由

B. 2. あなたが今の勤め先に就職した際の就職（転職）活動について教えてください

- B. 2-1) 就職（転職）活動をしている時の生活について
- B. 2-2) 就職（転職）活動を始めた時期と終わらせた時期
- B. 2-3) 応募した社数と内定を得た社数および断られた理由と内定がもたらした理由
- B. 2-4) 当時の「強み」・アピールポイント
- B. 2-5) 仕事を探す際に利用したものとその感想
- B. 2-6) 仕事を探す際に重視した点。その変化（いつ、どのように）が行動に与えた影響
- B. 2-7) 就職活動を_____年___月にやめた理由
- B. 2-8) 今の勤め先に就職を決めた理由
- B. 2-9) 当初の希望との今の勤め先の合致具合
- B. 2-10) 就職（転職）活動中に知ることができた今の勤め先に関する情報
- B. 2-11) 就職（転職）活動中に知りたかった今の勤め先に関する情報

3. ハローワークが提供するサービスの利用経験をお尋ねします

3-1) ハローワークが提供するサービスで知っているものと、使ったことがあるもの

3-2) 今の勤め先に就職した際の就職活動で使ったサービスについて（いつ、どれを使ったか）

【個別の質問】

4. 今の勤め先に就職する際に利用したサービスや、助成金制度などについてお尋ねします。

A. 《（3年以内既卒者）トライアル雇用を利用された場合》

A.4-1)（3年以内既卒者）トライアル雇用を利用することにしたきっかけ

A.4-2) 3ヶ月の試用期間の仕事内容

A.4-3) 3ヶ月の試用期間に仕事を教えてくれた人（その程度も含め）

A.4-4) 3ヶ月の試用期間でできるようになったこと

A.4-5) 3ヶ月の試用期間で教えてもらってよかったこと、もっと教わりたかったこと

A.4-6) 3ヶ月の試用期間中と本採用後の仕事内容や働き方などの変化

A.4-7) 本採用された理由（評価された点）

A.4-8)（3年以内既卒者）トライアル雇用制度を利用した感想

B. 《新卒応援ハローワークを利用された場合》

B.4-1) 新卒応援ハローワークを利用することにしたきっかけ

B.4-2) ジョブサポーターによる個別相談の利用について（相談内容も含め）

B.4-3) 新卒応援ハローワークを利用する前の就職活動について

B.4-4) 新卒応援ハローワークを利用したことによる考え方や行動の変化

B.4-5) 新卒応援ハローワークを利用した感想

C. 《その他のサービスを利用された場合》

C.4-1) そのサービスを利用することにしたきっかけ

C.4-2) そのサービスを利用した目的と利用の仕方

C.4-3) そのサービスを利用する前の就職活動について

C.4-4) そのサービスを利用したことによる考え方や行動の変化

C.4-5) そのサービスを利用した感想

5. あなたの今の仕事についてお尋ねします

- 5-1) 職種（大まかな仕事内容）
- 5-2) 働き方について（勤務時間など）
- 5-3) 仕事内容の変化
- 5-4) 職場内での役割の変化
- 5-5) 仕事内容のうち、自分の判断に任されている範囲の変化
- 5-6) 同僚や上司の期待の変化
- 5-7) 今の会社で働くことの魅力
- 5-8) 将来の展望について（今の会社で何才くらいまで働きたいか）

6. あなた自身について、差し支えない範囲で教えてください

7. 本調査やハローワーク・労働行政へのご意見、ご感想があればお聞かせ下さい

JILPT 資料シリーズ No.128

中小企業における若年者雇用支援施策の利用状況
(若年社員ヒアリング調査報告)

発行年月日 2013年11月25日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

印刷・製本 有限会社 太平印刷

©2013 JILPT

* 資料シリーズ全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)