

インターネットを利用した就職支援サービスの現状と課題 - 大学卒業予定者に対する公共と民間のサービスを対象として -

Employment Supporting Services on Internet in Japan: Some Characteristics and Current Issues

○ 森 美有紀 富山慶典

○ Miyuki MORI Yoshinori TOMIYAMA

群馬大学大学院社会情報学研究科

Graduate School of Social and Information Studies, Gunma University

就職支援サービスとは、求職者と求人者のベストマッチングを目指し、求職者の就職活動と求人者の採用活動とを支援しているものである。学生のインターネット利用の増加にともない、公共と民間ともにインターネットを利用した就職支援サービスが増加している。本研究では、大学卒業予定者と企業とを対象にしたインターネットを利用した就職支援サービスの現状を把握し、課題を述べることを目的とする。まず、公共と民間のサービスそれぞれについて従来の就職支援サービスからインターネットが利用されるようになるまでの歴史的経緯について述べた。次に、公共と民間のサービス内容の比較をおこない、公共では一方向性のサービス内容が中心であり、民間では一方向性のサービス内容のほかに双方向性のサービス内容が充実してきているという特徴を明らかにした。最後に、インターネットを利用した就職支援サービスの長所を活かすための課題と短所をなくすための課題、さらに、インターネット労働市場を健全化させるための課題を述べた。

キーワード：就職支援サービス、大学卒業予定者、公共と民間、サービス内容の比較、双方向性と一方向性、インターネット労働市場

1. はじめに - 本研究の背景と目的 -

就職支援サービスとは、求職者と求人者のベストマッチングを目指し、求職者の就職活動と求人者の採用活動を支援しているものである（図 1）。就職支援サービスと呼ばれるものにはさまざまなものがある。具体的には、公共職業安定所（愛称：ハローワーク）や就職情報誌、新聞、インターネットの求人サイト等である。

学生のインターネット利用の増加にともない、公共（政府、地方自治体、経済団体など）民間ともにインターネットを利用した就職支援サービスが増加している。就職支援サービスにインターネットが本格的に利用されるようになったのは、1997 年頃からといわれている。1999 年度には、インターネットを利用して就職活動を行った学生が、85%にも達した¹。その理由の一つにはインターネットを利用した就職支援

サービスの長所が考えられる。具体的には、オープン性（いつでも、どこでも、公平に情報提供を受けることができる）、簡単エントリー（Web やメールで簡単に資料請求やエントリーがおこなえる）、スピード性（すぐに情報を収集することができ、その場で資料請求などがおこなえる）の3つである²。

インターネットで求人・求職情報を提供するサイトはどの程度存在するのか、既存のメディアとどのような点で異なり、どのような特徴を持つのだろうか。このような点を明らかにするために、国内の求人・求職サイトの調査が行われている³。（国外の調査もおこなわれているがここでは割愛する。）しかし、大学卒業予定者を対象とした求人サイトが提供するサービス内容の詳しい調査は必ずしも十分におこなわれているようには思われない。さらに、公共と民間の就職支援サービス（以下、公共のサービス、民間のサービスという）が提供するサービス内容の共通点と相違点についても十分な調査がおこなわれているとは思われない。

そこで、本研究では、大学卒業予定者と企業とを対象にしたインターネットを利用した就職支援サービスを、公共のサービスと民間のサービスの2つに分類し、サービス内容の比較をおこない、その結果に基づいて就職支援サー

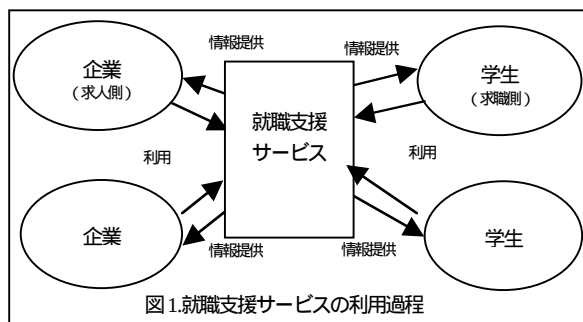


図 1. 就職支援サービスの利用過程

ビスの現状を把握し、今後の課題を述べる。

2. インターネットを利用した就職支援サービスの歴史的経緯

2.1. 公共のサービスのインターネット化

公共のサービスとして、具体的に労働省の取り組みを取り上げる。労働省の代表的な就職支援サービスには、ハローワーク、学生職業センター・学生職業相談室がある。1999年には、ハローワーク情報プラザ、学生総合支援センターが開設された。これらのサービスでは、求人情報の提供や就職相談がおこなわれている。しかし、就職支援サービスに出向かなければサービスの提供を受けることはできない。近年の厳しい雇用情勢のもと、ハローワークなどで混乱が生じているため、利用者の負担が大きなものとなっている⁴。

このような状態に対処するため「ハローワークインターネットサービス」が1999年3月27日から施行的に実施されることになった。このサービスは、すべての求職者を対象としている。求職者には、求人情報及び各種雇用関連情報の提供がおこなわれているが、求人情報提供の対象地域が東京23区内のハローワークで受理したものに限定されていた。このため、求人情報提供の対象地域拡大の要望が多く寄せられ、1999年12月1日より、札幌市、名古屋市、大阪市、福岡市のハローワークで受理された求人情報の検索、提供も可能になった⁵。1999年3月27日の開設から1999年10月31日現在までの利用状況は、総アクセス者数が579159人、1日平均アクセス者数は2655人、平日平均アクセス者数は3093人である⁶。

2.2. 民間のサービスのインターネット化

最も代表的な民間のサービスは、就職情報誌会社が発行する就職情報誌である。就職情報誌は求人情報を中心とした情報提供がおこなわれており、資料請求はがきが添付されている。

インターネットを利用した就職支援サービスがおこなわれるようになった背景には、採用目的のための案内をホームページに掲載する企業の増加がある。1996年1、2月から就職情報誌会社が、従来の就職情報誌に加え、インターネットを利用した求人情報の提供を開始している。このため、1996年は「インターネット

就職元年」といわれている。しかし、企業側は多量のメールの処理ができないという理由でメールアドレスの公開には消極的であった。1997年から1998年には、文科系の学生もさかんにインターネットを利用するようになり、同時にメールも活用されるようになった⁷。1999年度、毎日コミュニケーションズを利用した企業数を比較すると、インターネットは2700社、就職情報誌は2000社であり、掲載企業数はインターネットの方が多くなっている⁸。

3. 公共と民間のサービスが提供するサービス内容の比較

3.1. 調査概要

就職支援サービスがおこなう求人情報提供の方法は2つある。1 つめは、サービス側独自の求人票を掲載し、情報提供をおこなう方法である。2 つめは、サービス側独自の求人票を掲載せず、依頼企業のHPにリンクを張り情報提供をおこなう方法である。本研究では、1 つめの方法で情報提供をおこなっている就職支援サービスに注目する。

調査期間、方法、サンプル数は以下の通りである。

(1) 調査期間

1999年10月20日～1999年11月30日

(2) 調査方法

- ・群馬大学社会情報学部就職対策室で案内を配布、掲示している就職支援サービス。
- ・労働省のホームページにリンクが張られている就職支援サービス。
- ・1999年11月17日にYAHOOでキーワード「就職支援サービス 大学生」「就職支援サイト 大学生」で検索した結果により得られた就職支援サービス。

(3) サンプル数

表1. サンプル数		(単位: サイト)	
公共		民間	
行政	18	全国型 (全国の情報を提供)	26
経済団体等	9	地方型 (地方の情報を提供)	45
計	27	計	71

3.2. 公共と民間のサービス項目

表2は、表1における就職支援サービスを調査し、公共のサービスと民間のサービスが提

供するそれぞれのサービス項目をまとめたものである。

まず、公共と民間のサービス項目の違いについてみてみよう。公共と民間ともにサービス項目としてあげられていれば、数値に関係なく、共通点とした。どちらか一方のサービスしかサービス項目をあげていない場合には、相違点とした。これに基づいて、表 2 から共通点と相違点を明らかにする。

表2.公共と民間が提供しているサービス項目とそれぞれの割合 (単位:%)		
サービス項目	公共	民間
求人情報	84.6	93.0
検索機能	69.2	77.5
就職関連情報	65.2	66.2
合同説明会案内	74.1	54.9
資料請求	14.8	18.3
就職相談	40.7	11.3
会員登録	7.4	50.7
専用画面の利用	0	16.7
資料請求	7.4	27.8
エントリー	0	19.4
スケジュール管理	0	13.9
セミナー告知	0	27.8
メール配信	0	26.4
掲示板の利用	0	15.3
エントリー	0	8.5
掲示板の利用	0	38.0
OB・OGの体験談	0	16.9
適性検査・適職検査	0	6.5

求人情報、検索機能、就職関連情報、合同説明会案内、資料請求、就職相談、会員登録の7項目については、公共と民間ともにサービス項目があげられ、共通点といえる。しかし、明らかな違いがある。「就職相談」は公共では多い(40.7%)が、民間では少なく(11.3%)になっている。逆に、「会員登録」は公共では少ない(7.4%)が、民間では多く(50.7%)になっている。さらに、エントリー、掲示板の利用、OB・OGの体験談、適性検査・適職検査の4項目は民間ではサービス項目があげられているが、公共ではあげられていないため、相違点といえる。

次にサービス内容をみてみよう。

3.3.公共と民間のサービス内容の共通点

上記で共通点とした7項目は、情報提供の

方法や内容に若干の違いがある。詳細については以下の通りである。

a. 求人情報

求人情報として提供されている情報の内容は、「企業概要」「待遇」「採用情報」の3つに分類できる。「企業概要」には所在地・設立・資本金・従業員数・業務内容などが、「待遇」には基本給・諸手当・勤務時間などが、「採用情報」には採用人数・職種・過去の実績などがそれぞれある。公共より民間の方が、「企業概要」の会社の特色や方針などの掲載欄が多いが、公共と民間の提供する情報の内容に大きな差はない。

求人情報が共通点となった理由には、職業安定法が存在があると考えられる。職業安定法第5条の3(募集内容の的確な表示)職業安定法第42条(労働条件等の明示)によって、事業内容、勤務地、職種、勤務時間、給与、休日・休暇、待遇を明記した求人情報の提供をおこなうのが望ましいとされている。

b. 検索機能

検索機能は次の5つに分類できる。

(1)INDEX 検索：あらかじめ設定された企業別50音や業種といった検索条件項目からの検索をおこなえる。

(2)条件検索：設定された条件をいくつか選択し検索をおこなえる。

(3)フリーワード検索：言葉の一部を入力するだけで検索がおこなえる。

(4)こだわり検索：あらかじめ設定された企業概要や仕事の特徴といった検索項目から検索をおこなう。

(5)自動検索：会員登録の際に自分の希望を予め登録し、自動的に条件に合った企業からの情報提供がメールなどによっておこなわれる。

公共では、こだわり検索、自動検索が提供されていない。民間では、サービスによって違いがあるが、全体としてみればすべての検索機能が提供されている。

c. 就職関連情報

公共では、雇用動向・経済動向・統計資料など行政が発表した情報の提供とほかの行政就職支援機関の案内とが中心である。民間では、行政が発表した情報のほかに、新聞記事・業界研究・活動準備情報・就職マナーといった情報の提供もおこなわれている。

d. 合同説明会案内

公共と民間ともに合同説明会のおこなわれる会場・日時・参加企業などの情報案内がおこなわれている。しかし、Web 上で説明会の予約ができるのは民間だけである。

e. 資料請求

公共と民間ともに資料請求をおこなうことができる。

f. 就職相談

公共では、就職相談をおこなっている行政機関の紹介のみであり、Web 上での就職相談はおこなわれていない。民間では、就職相談をおこなえる行政機関の紹介はされていない。就職支援サービスが就職相談のメールを受付け、回答をする。Web 上では就職相談の内容と回答が匿名で掲載されているため、相談者以外の人も内容を知ることができる。

g. 会員登録

会員登録とは、個人情報而就職支援サービスに登録することによって、より充実したサービス内容の提供を受けることができるというものである。

公共では、登録する個人情報は、氏名・住所・電話番号・学校名程度である。登録は、資料請求を希望する時のみに必要である。

一方、民間では、氏名・住所のほかに希望職種・業種・勤務地といった企業に対する条件の登録が必要となることが多い。会員登録をおこなうと、各自に ID とパスワードが配布される場合もある。配布された ID とパスワードは、会員登録者限定のサービスを利用する時に、必要となる。会員登録者に提供しているサービスは、自動検索、専用画面の利用、資料請求、エントリー、スケジュール管理、セミナー告知、メール配信、掲示板の利用があげられる。

3.4. 公共と民間のサービス内容の相違点

相違点とした4項目の詳細は以下の通り。

h. エントリー

公共では、サービス内容として提供されていない。民間では、検索によって希望に合った企業があった場合にすぐ Web でエントリーをおこなうことができる。エントリーとは、企業へ志望意図を伝えるものである。エントリーするためには、「経歴」や「自己紹介文」といった個人情報の登録が必要な場合がある¹⁰。

i. 掲示板の利用

公共では、サービス内容として提供されていない。民間では、他大学の学生や同じ業界を希望している学生と情報交換をおこなうことができる。

j. OB・OG の体験談

公共では、サービス内容として提供されていない。民間では、OB・OG の就職活動体験談が掲載されている。

k. 適性検査・適職検査

公共では、サービス内容として提供されていない。民間では、Web 上の質問項目に答えると、即時に自分の適性あるいは適職の診断結果を得ることができる。

以上、3.3 節と 3.4 節ではサービス内容を詳しくみてきた。そして、サービス内容ごとの公共と民間の違いについて明らかにした。しかし、公共と民間のサービスの特徴は明らかではない。そこで、サービス内容とそれを提供するインターネットの機能に注目し、公共と民間のサービス内容の特徴を明らかにしたい。

3.5. 公共と民間のサービスの特徴

検索機能、合同説明会案内、資料請求、就職相談、会員登録、エントリー、掲示板の利用、適性検査・適職検査の 8 項目は、インターネットの双方向性を利用したサービス内容としてまとめることができる。求人情報、就職関連情報、OB・OG の体験談の 3 項目は、インターネットの双方向性を利用していないため、一方向性のサービス内容としてまとめることができる。

結論からいえば、公共のサービスでは、一方向性のサービス内容が中心であり、民間のサービスでは、一方向性のサービス内容のほかに双方向性のサービスの提供も充実してきている。詳細については、以下の通りである。

公共のサービスでは、一方向性のサービス内容が中心であり、双方向性のサービス内容はほとんど提供されていない。つまり、学生に対して一方向的な情報提供が中心で、Web 上でサービスを利用している学生とのやり取りがあまりおこなわれていない。就職関連情報については行政発表の資料を中心に提供されていることやほかの行政就職支援機関の案内がされていることから、行政のサービス同士の結びつきが

強いと考えられる。

一方、民間のサービスでは、一方向性のサービス内容のほかに、双方向性のサービスが充実してきている。就職関連情報に関しては、求人情報や行政発表の資料や新聞記事といった就職活動中に必要な情報ばかりでなく、就職活動準備に必要な情報の掲載もおこなわれている。学生と企業とのやりとりを支援し、就職活動の開始から終了まで就職活動全般の支援を Web 上でおこなっているのである。公共のサービスよりも自分の条件に合った多くの企業にアプローチを行う機会が増えたと考えられる。

以上が公共と民間のサービス内容だけに注目した場合の特徴である。しかし、サービス内容の分析だけでは必ずしも十分であるとはいえない。そこで、公共と民間のサービス内容以外の相違点について簡単に述べておきたい。

4. 公共と民間のサービス内容以外の相違点

公共と民間のサービス内容以外の相違点として、「利用料金の違い」と「理念の違い」の2つがある。この順に詳述する。

利用料金の違い 公共のサービスは、学生と企業が共に無料で利用することができる。公共のサービスのなかでも特に行政のサービスは、職業安定法によって無料で利用できることが規定されている。無料で利用できることによって、中小零細企業を含めた多種多様な企業の求人情報を提供することができるだろう。一方、民間のサービスは、学生に無料で利用させる場合が多いが、企業に料金を請求する場合が多い。さらに、企業が掲載する情報を追加する際には追加料金を取られる場合がある。有料であるため、比較的財政が豊かな企業の求人情報の提供が中心になっている可能性がある。

一般に、財政が豊かな企業は給与水準が高く、財政があまり豊かではない企業は給与水準が低いと考えられる。そうだとすれば、利用料金の違いは、公共と民間の“棲み分け論”の一つの基準になると考えられる。たとえば、アメリカでは、労働省が提供する求人情報は給与水準が中程度までのものが中心であり、高いものはあまり含まれていない。一方、民間では、給与水準の高い求人情報が中心となっている³。ただし、日本ではデータがないためこの基準が適合しているのか定かではない。

理念の違い 公共のサービスのなかで、特

に行政のサービスには、民間にはない2つの特徴がある。

まず、職員による対面サービスを重視していることである。『インターネット労働市場整備研究会中間報告の概要』¹¹によれば、「インターネットは公共職業安定所における職業紹介機能を補助するものとして活用する」としている。つまり、求職者は、所内での円滑な求職登録、職業相談ができるように、職員はより効果的な「職業相談、職業相談サービス」をおこなうことができるようにするために、インターネットを利用するということである。さらに同報告書では、「求職者への希望求人についての安定所の紹介状発行は、来所が基本である」としていることから、行政のサービスでは、インターネットでは提供できない職員による対面サービスの提供を重視しているといえる。

次に、インターネット上では企業を特定できない情報の提供をおこなうということである。同報告書によると、インターネットで提供する情報に関して「職業安定所での未登録者、登録者ともに求人名称等の個を特定できない一般的な求人情報とする」としている。このため、公共の就職支援サービスでは、一方向性のサービス内容が中心となっていたと考えられる。

5. おわりに - インターネットを利用した就職支援サービスの課題 -

本研究の分析結果から明らかのように、公共のサービスでは、一方向性のサービス内容が中心であるが、民間では、一方向性のサービス内容のほかに、双方向性のサービス内容も提供されている。インターネットを利用した就職支援サービスの長所（1 節）を活かすためには、双方向性のサービス内容の充実が重要になってくる。そこで、長所を活かすための課題と短所をなくすための課題、さらにインターネット労働市場を健全化するための課題について述べる。

長所を活かすための課題 次の2つの課題を提示したい。

1 つめは、学生の意識の変化を就職支援サービスに反映させることである。リクルートリサーチの調査によれば、「できれば新卒で入社した会社でずっと働きたい」と考えている学生は、1999 年度では 56.5%であったが、2000 年度では 39.1%に減少している¹²。このように、

学生の意識はたった1年で変化する。学生の意識の変化を常に就職支援サービスに反映させる必要があるだろう。

2 つめは、学生の意見を就職支援サービスに反映させることである。インターネットを利用した就職支援サービスに学生は満足しているのか、どのようなサービス内容に不満を感じるのか。このような学生の就職支援サービスに対する意見を調査し、サービス内容の充実に役立てる必要があるだろう。

短所をなくすための課題 インターネットを利用した就職支援サービスには、不確実性（提供されている情報がすべて公平、信頼できるとは限らない）仮想就職活動（簡単エントリーのため、エントリー社数に満足して就職活動をおこなっているつもりになってしまう）企業研究不足（スピード性によって、採用試験までの日数が短縮、企業研究不足となる）の短所がある²。実際に、インターネットを利用して就職活動をおこなうことによって、企業の求人情報収集が中心になってしまい、OB 訪問や業界研究をしない学生や膨大な情報に振り回される学生が少なくない¹³。就職してから3年以内にやめてしまう人も年々増加する傾向にあるといわれている。これらの問題を解決するために、学生の職業観を育成する情報提供をおこなう必要があると考える。

このようなサービスは、利益に直結する可能性が低いので、公共のサービスがおこなうべきであると考え。具体的には、インターネット上で、職業に関する情報の提供をおこなうことである。求人情報や就職試験対策のための情報は数多く提供されているが、「どのような職業があるのか」といった職業について考えることができる情報の提供は少ない。求人情報検索のために検索条件として指定する職種や業種についての説明はほとんどおこなわれていない。多種多様な求人情報の中から自分に必要な情報を収集するためにも、職業について考える機会を与える情報の提供をおこなう必要があるだろう。

しかし、インターネットにこのような情報を掲載するだけでは、学生は利用しない可能性が高い。これを回避するためには公共のサービスと大学が連携し、職業感を育成する情報の提供をおこなう必要もあるかもしれない。

インターネット労働市場を健全化するための課題 長所を活かし、短所をなくすため

の課題にかかわってくるのがインターネット労働市場におけるルールづくりであろう。少なくとも次の3つのルールづくりが必要であろう。

(1)情報の不確実性に関するルール：間違った情報が提供された場合、誰がその情報に対して責任をもつのか明確にする必要がある。

(2)情報提供開始時期に関するルール：2002年卒業予定者に対して2000年の7月から会員登録を可能にしている就職支援サービスもある。就職活動時期が早まることは、学生の負担が大きくなり、大学生活に支障をきたす可能性もあるだろう。

(3)情報提供期間に関するルール：たとえば、インターネット上で合同説明会の予約を受け付ける場合、数時間で受付を締め切ってしまう場合がある。逆に予約キャンセルが出た場合、すぐに再募集を受け付ける場合がある。すべて企業のペースで情報が提供され、学生はその情報に振り回されることになる。このようなことを防ぐためのルールが必要であると思われる。

これらを含め、インターネット労働市場をより広い視点から検討することは、社会情報学における緊急かつ重要な課題であると考え。

¹ 学生のインターネット利用状況 <http://www.onebyone.co.jp/guidance/mycom>

² インターネットの功罪 http://www.onebyone.co.jp/guidance/mycom_merit.html

³ 社団法人全国求人情報誌協会, 1999, 『インターネット求人・求職の現状とその課題～インターネット求人・求職情報研究会報告書～』

⁴ インターネット雇用情報提供システムの施行運用開始について http://www.jil.go.jp/kisya/index_2-11_3.html

⁵ 全国5都市の求人情報をインターネットで提供 http://www.jil.go.jp/kisya/index_2-11_11.html

⁶ ハローワークインターネットサービスの利用状況について http://www.jil.go.jp/kisya/index_2-11_11.html

⁷ インターネット就職・求人の歴史 http://www.onebyone.co.jp/editor97-2000/august_history.html

⁸ 企業のインターネット利用状況 http://www.onebyone.co.jp/guidance/mycom_company.html

⁹ information from FROM A <http://www.recruit.co.jp/FA/INFO/MAN/MAN/m03.html>

¹⁰ エントリーシートについて <http://berkeley.forest.ne.jp/tesume.htm>

¹¹ 労務安定資料室 インターネット労働市場整備研究会中間報告の概要 <http://www.campus.ne.jp/~labor/wwwsi/ryou/messages/42.html>

¹² 住田暁弘, 1999, 「大学生の就職動向について」, 群馬大学就職ガイダンス資料

¹³ 読売新聞, 2000-6-22, 朝刊 39 面