

オンラインによるキャリアコンサルティングの 効果的な実施について

厚生労働省

令和2年度 キャリア形成サポートセンター事業

本教材の目的

人生 100 年時代や AI の進展、新型コロナウイルス感染症防止のための対応など、働き方やライフスタイルが大きく変化する中、今後の働き方や生き方などキャリア形成に不安を感じ、キャリアコンサルタントによる支援を必要とするクライアントが増加することが予想されます。新型コロナウイルス感染症への対応を契機にオンライン化が急速に進む中、クライアントのニーズに適確に答えていくための手段の一つとして、時間や場所を選ばずに実施できる「オンラインによるキャリアコンサルティング」の必要性が高まっています。

本教材では、キャリアコンサルタントにオンラインキャリアコンサルティングの実施に当たっての留意事項や有効な進め方等を学んでいただくことで、オンラインキャリアコンサルティングに対応できる知識等を身につけていただくことを目的としております。

「第 1 章 はじめに」編では、オンラインキャリアコンサルティングを取り巻く背景や実施状況からオンラインによるキャリアコンサルティングの特徴を整理しております。「第 2 章 事前準備と確認」編では、面談当日を迎えるまでに必要な準備や、クライアントに確認する項目をまとめました。「第 3 章 デモンストレーション」編では、キャリアコンサルティング当日の面談の流れに沿って留意点や有効な進め方のポイントをまとめています。

クライアントが安心してオンラインキャリアコンサルティングを受けられるためには、まずは、キャリアコンサルタントがオンラインキャリアコンサルティングのポイントを理解し、慣れることが重要です。本教材が、オンラインキャリアコンサルティングを安心・安全に実施するための知識等の習得の一助として、お役立ていただけましたら幸いです。

目次

第1章 はじめに	4
1. web システムを活用したキャリア相談の実施状況	4
2. オンラインキャリアコンサルティングのメリット.....	6
3. オンラインキャリアコンサルティングを実施するにあたっての心構え.....	7
第2章 事前準備と確認	9
1. クライアントへの事前確認について	9
2. オンラインキャリアコンサルティングを実施するための準備.....	11
第3章 デモンストレーション	16
1. 開始時のポイント.....	16
2. 面談中のポイント	19
3. クロージングのポイント	25
第4章 まとめ	28
1. オンラインキャリアコンサルティングを実施して	28

第1章 はじめに

～オンラインキャリアコンサルティング初めの一歩～

第1章 はじめに

1. WEBシステムを活用したキャリア相談の実施状況

クライアントのニーズに答えていくための手段の一つとして、「オンラインによるキャリアコンサルティング」の必要性が高まっています。まずは、オンラインによるキャリアコンサルティングの実施状況についてみていきましょう。

(1) WEBシステムを活用したキャリア相談の実施状況

キャリアコンサルタントによる現在のオンラインでのキャリア相談対応状況をみてみましょう。

図1は、一般財団法人 ACCN（オールキャリアコンサルタントネットワーク）が会員のキャリアコンサルタントを対象に行った、オンラインでのキャリアコンサルティングについてのアンケート調査結果です。

「オンラインでのキャリア相談を現在利用している」は、社外・一般で9%、社内が8%と、1割にも満たない状況である一方、「今後利用したい」という方は、それぞれ21%と11%となっています。現在利用している人とこれから利用したい人を合わせ、約30%がオンラインを利用したキャリアコンサルティングの実施、または実施予定をしているという結果になっています。

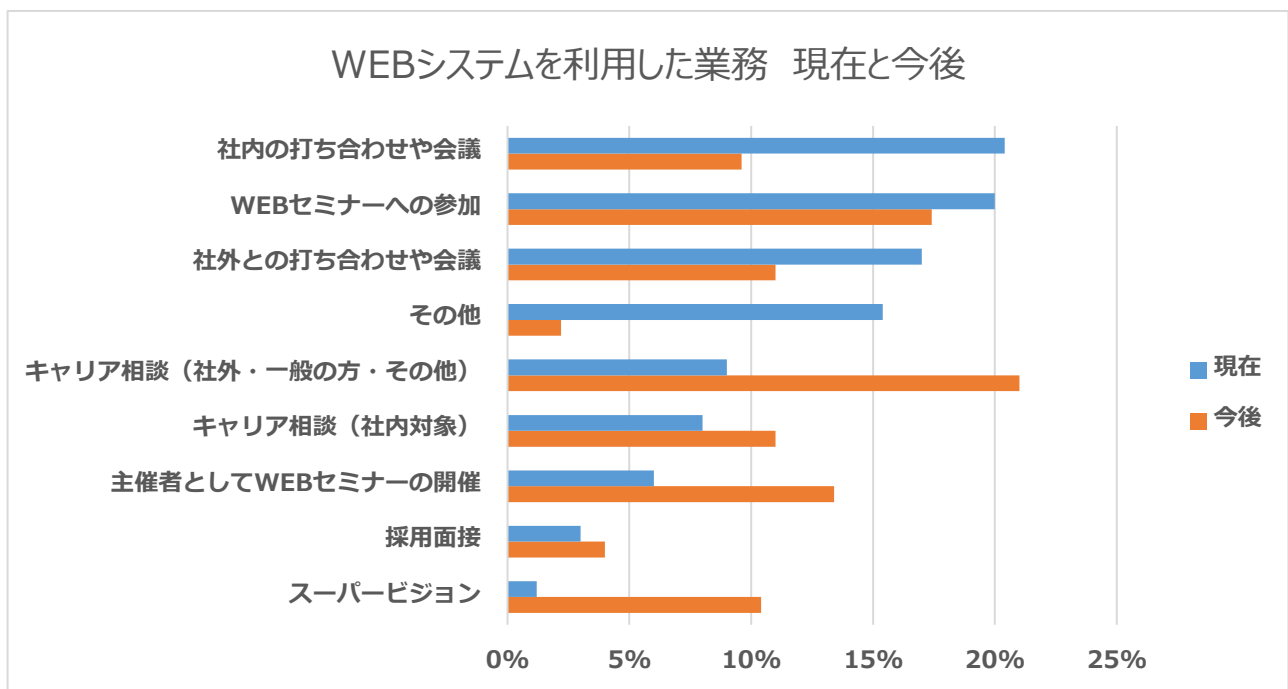


図1 一般財団法人 ACCN（オールキャリアコンサルタントネットワーク）会員向けアンケート（2020年5月実施）

図2は、キャリア形成サポートセンターに登録している全国のキャリアコンサルタントに対し、当事業が行ったオンラインキャリアコンサルティングに係るアンケート調査結果になります。

回答したキャリアコンサルタントのうち、60%が、「オンラインキャリアコンサルティングを実施したことがある」と回答。オンラインキャリアコンサルティングを実施した件数について、「50人以上」は10%、「5人未満」「5人以上50人未満」の回答が計50%という結果になっています。また、「行ったことはないが、今後積極的に行っていきたい」が37%となっており、全体の97%がオンラインによるキャリアコンサルティングを行っていく意向があることがわかりました。

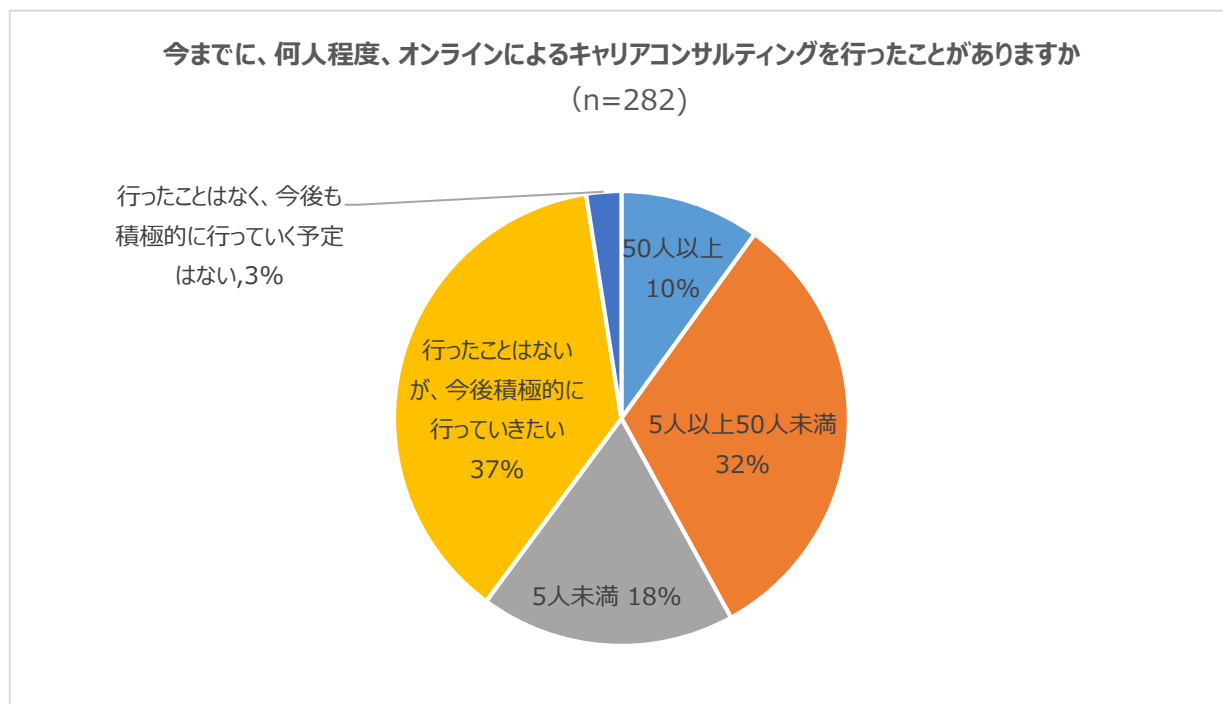


図2 令和2年度キャリア形成サポートセンター事業登録キャリアコンサルタント向けアンケート

こうしたことから、オンラインによるキャリアコンサルティングの需要の増加に対応し、オンラインでの支援を必要としているクライアントにオンラインキャリアコンサルティングを受けてもらえるよう、キャリアコンサルタントが先に学び、その効果や注意すべき点を知った上で実施していくことが望まれます。

2. オンラインキャリアコンサルティングのメリット

クライアントとキャリアコンサルタントにとって、オンラインキャリアコンサルティングはどのようなメリットがあるのかみていきましょう。

令和2年度キャリア形成サポートセンター事業では、キャリアコンサルタントに対し、オンラインによるキャリアコンサルティングに対応できるようロールプレイング研修を実施してきました。図3は、研修受講者に対して行ったアンケート結果になります。

オンラインのキャリアコンサルティングの良い点について教えてください

- ・ 場所に問わず実施できる
- ・ 移動時間・交通費をかけずに実施できる
- ・ 自宅でも受けもらえるので、子育てや介護中などの方にとっても面談を受けやすい
- ・ 相手の表情がしっかりと見える
- ・ お互いの表情が見える（対面では自分の表情は見えないので）
- ・ 対面以上に耳の集中が高まると思った
- ・ 対面ではマスクをつけて実施することが多いため、オンラインのほうがクライアントの表情が確認しやすい
- ・ 足を運ばなくても自宅等などオンライン環境があれば実施できるため、キャリアコンサルティングへの心理的ハードルがさがり可能性がある
- ・ クライアントにとって落ち着ける場所で実施できる

図3 令和2年度キャリア形成サポートセンター事業 キャリアコンサルタント向けアンケートより一部抜粋

このように、場所の制約を受けずに離れた地域からでも面談を実施することが可能となり、例えば、子育てや介護等で一定の制約があり、外出しづらい方も受けやすくなるといった意見があります。また、対面と比べてもさほど変わらず相手の表情を確認できる、相手の話により集中できる可能性があるといった意見もありました。

場所を問わずに、自宅でもキャリアコンサルティングを受けることができることから、キャリアコンサルティングへの心理的ハードルが下がる可能性もあり、これまでキャリアコンサルティングを受けたことがなかった方、受けられなかった方に対するキャリアコンサルティングの普及という観点からも効果を期待できるのではないのでしょうか。

他方で、図4にあるように、オンラインキャリアコンサルティング実施をためらう声もありました。

オンラインのキャリアコンサルティング実施をためらう声

- ・ オンラインの必要性は感じるが、Webの知識や方法について分からない
- ・ 不慣れのため、質の高い面談が提供できない可能性があると思う
- ・ 通信状態が安定していないと面談を途中で中断しなければならぬのでラポール形成に影響がありそう
- ・ 画面に映る範囲は限られているのでクライアントから「他者が聞いているかもしれない」といった不安や不信感を持たれるのではないかと
- ・ カウンセリングが表面的になりそうな印象がある
- ・ 企業側のPC設置場所によっては、個室での面談ができない場合がある

図4 令和2年度キャリア形成サポートセンター事業 キャリアコンサルタント向けアンケートより一部抜粋

これらの声の多くは、オンラインキャリアコンサルティングをまだ実施したことがないキャリアコンサルタントの声であるため、実際にオンラインキャリアコンサルティングを行ってみる、また、本教材でオンラインキャリアコンサルティングの特性を知るといことで、ためらう気持ちが解消される部分も大いにあるのではないのでしょうか。

本教材を読み進めて頂き、具体的な実施方法を知ること、オンラインキャリアコンサルティングへの一歩を踏み出してみてください。

3. オンラインキャリアコンサルティングを実施するにあたっての心構え

オンラインでキャリア相談を実施するにあたっては、オンラインならではの特性を事前に知っておくことが重要です。

オンラインで起こりうる現象、トラブルを想定しておくという心構えが大切です。

オンラインキャリアコンサルティングを実施したキャリアコンサルタントが実際に行った工夫点について、下記図5の、研修受講者に対して行ったアンケート結果を紹介します。

オンラインのキャリアコンサルティングにおいて工夫した点について教えてください

- ・ 通信環境が大切ということを実感した。インターネットも無線ではなく有線でつなぎ、マイクやカメラなどの機器を揃えて備えている。
- ・ 対面の時以上に、表情やうなずき、声の抑揚を大きくするなど、非言語に注意を払い、受容的態度が相手に伝わりやすいように意識した。
- ・ オンラインでは、実際にクライアントさんとお会いして感じる雰囲気、場の空気といったものをつかむことが難しい環境なので、より言葉の大切さを感じた。
- ・ オンラインキャリアコンサルティングに不慣れなクライアントへは、事前に接続の練習をしっかりととり、相談に集中できる環境を整えてから実施している
- ・ クライアントの方と声が重ならないように、十分に間を取っている。対面よりも、一拍間をおくことを心がけたい。

図5 令和2年度キャリア形成サポートセンター事業 キャリアコンサルタント向けアンケートより一部抜粋

このように、対面との違いを意識しながらも、目の前のクライアントに寄り添い、キャリアコンサルティングに集中できるよう、様々な工夫を行っていることがわかります。

特に、オンラインによるキャリアコンサルティングでは、オンラインならではの「キャリアコンサルティング中に、相手の方の声がよく聞こえなくて困った」「回線の不具合で画面が固まってしまった」といったトラブルを最小限にするために、機器や環境を事前に整えること、そして、トラブル時にどう対応するかをあらかじめ決めておくことが重要となります。

そして、オンライン面談中は対面以上に、基本的姿勢や関係構築に注意を払い、オンライン面談に慣れていないクライアントにも安心して話していただける環境づくりをおこないましょう。

第2章 事前準備と確認

～オンラインキャリアコンサルティング実施のためにあらかじめ確認・準備することについて～

第2章 事前確認と準備

1. クライアントへの事前確認

オンラインによるキャリアコンサルティングは、対面によるキャリアコンサルティングとどのような点が異なるのでしょうか。

オンラインキャリアコンサルティングでは、キャリアコンサルタントとクライアントの双方が、インターネットに接続したパソコン端末を使って、離れた場所にいなから面談を行います。そのため、キャリアコンサルタント側にも、クライアント側にも、インターネットに接続できるカメラ・マイク付きの端末があることが前提となります。

それでは、あらかじめ行う確認事項・準備について詳しくみていきましょう。

(1) インフォームドコンセントについて

対面での面談と同様ですが、オンラインによるキャリアコンサルティングでは、クライアントがオンラインで面談を行うことを希望している、インフォームドコンセントに同意していることが重要となります。

インフォームドコンセントとはキャリアコンサルティングを実施するにあたり、支援の内容や方法、守秘義務等をまとめた利用規約のようなものになります。対面と異なり、通信・機器トラブル等のオンラインキャリアコンサルティングならではの事象に関しても整理し、事前に明記した書面を用意してクライアントに同意を得た上で実施します。

それでは、対面と異なるオンラインキャリアコンサルティングにおける、インフォームドコンセントのポイントをみていきましょう。

オンラインキャリアコンサルティングを実施するにあたって追加すべき事項

- ・ インターネットに接続した端末を用意して頂く必要があること
- ・ 自らの責任でテレビ会議用システムをインストールし使用可能な状態にすること
- ・ 通信環境（通信量・通信料・通信スピード など）が面談に支障がないことを確認済みであること
- ・ 個人情報を守られる場所で面談に臨んでいただくこと（公共の場所や人の出入りの多い場所は避けるよう明示するなど）

対面と同様だが、内容について検討が必要な事項

- ・ 時間や料金
- ・ キャンセル規定
- ・ トラブル発生時の対応

時間になってもクライアントが入室しないときや、逆に、キャリアコンサルタント側が、機器トラブルで約束の時間につなげることが出来ないことも考えられるため、オンラインの場合は、時間や料金をはじめとしたキャンセル規定をより明確に書き記しておくことが大切になります。他にも、回線の不具合があった場合の対応方法や、録音録画に対する取り決めもしておく、双方が安心して実施することができます。

キャリアコンサルティングの申込書や申込フォーム入力の際にインフォームドコンセントを提示することで、クライアントが安心して実施できる環境を整えましょう。

下記は令和2年度キャリア形成サポートセンター事業のインフォームドコンセントについての掲載内容になります。参考になさってください。

必須 キャリアコンサルティングとWeb面談について

キャリアコンサルティングについて

株式会社パソナ（以下「当社」といいます）が厚生労働省より受託した「令和2年度キャリア形成サポートセンター事業」（以下、「本事業」といいます）で実施するキャリアコンサルティングが効果的に行われるために、以下の内容をご理解頂きますようお願いいたします。

- 当事業のキャリアコンサルティングは、対面もしくは当社が指定するWebサービスを使用して実施いたします。
- 面談内容は守秘義務に基づき守られます。相談者の同意がない限り、原則として、第三者に個人的な情報を知らせることはありません。但し、相談者が特定できない形でプライバシーを守ることを前提に、面談内容は記録され、厚生労働省や関連機関に報告する場合があります。その際、改めて相談者からの許可を得ることはありません。予めご了承ください。

確認しました

（参考） キャリアコンサルティングと Web 面談について

必須 個人情報の取り扱いについての誓約及び同意

個人情報の取り扱いについて

株式会社パソナ（以下「当社」といいます）は、当社が厚生労働省より受託した「令和2年度キャリア形成サポートセンター事業」（以下、「本事業」といいます）に伴い取得する個人情報を以下の通り取り扱います。

- 1. 利用目的について**
申し込み時に提供いただいた個人情報は、キャリアコンサルティング面談の実施・記録、当事業で開催する関連イベント・セミナーの案内等のために利用いたします。ジョブ・カードについては、キャリアコンサルティング面談の実施のために利用し、面談完了後、速やかに責任をもって破棄いたします。
- 2. 第三者提供について**
お預かりした個人情報は第三者へ提供することは一切ありません。

個人情報に同意する

（参考） 個人情報の取り扱いについての誓約及び同意

（2） 守秘義務について

キャリアコンサルタントの守秘義務については、職業能力開発促進法第30条に明記されている通り「業務に関して知り得た秘密を漏らし、又は盗用してはならない。キャリアコンサルタントでなくなった後においても、同様とする。」と定められており、オンラインキャリアコンサルティングを実施するにあたって十分に守らなければなりません。

オンラインキャリアコンサルティングは、キャリアコンサルタントとクライアントが別々の場所で開催するため、お互いの環境・状況が見えづらいことがあります。キャリアコンサルタントは、面談前に周囲に人がいない状況を伝え、録画や録音はしない（録音する場合は必ずクライアントの了承を得る）ことを伝え、守秘義務を守り、クライアントに安全安心な面談の場を提供することが大切です。

2. オンラインキャリアコンサルティングを実施するための準備

それでは次に、オンラインキャリアコンサルティングを実施するために準備するものについて、みていきましょう。

(1) オンラインキャリアコンサルティングを実施するために準備するもの

キャリアコンサルタントが準備するもの

- ・ カメラ・マイク付きのパソコン
画面が小さいとクライアントの表情が捉えにくいこともありますので、基本的にパソコンで実施しましょう。
- ・ スマートフォン、電話等
回線不良やパソコンの不調により面談の実施が難しい際のバックアップとして携帯電話等を用意し、いざというときに使用していただくことをお勧めします。
- ・ インターネット回線
- ・ イヤホンマイク

クライアントが準備するもの

- ・ カメラ・マイク付きのパソコン（クライアントによっては、タブレットやスマートフォンの場合もあり）
- ・ スマートフォン、電話等
- ・ インターネット回線
- ・ イヤホンマイク

(2) テレビ会議用システムのインストールについて

オンラインキャリアコンサルティングを実施する上で、キャリアコンサルティングを実施するためのツールとして、テレビ会議用のシステムをインストールする必要があります。

インストールした後は実施するための URL やパスコードを設定し、クライアントにお伝えします。

また、インストール後もシステムを最新のバージョンにアップデートし、セキュリティの安全を保ちましょう。

(3) オンラインキャリアコンサルティングでよく使用されるテレビ会議用システムソフトについて

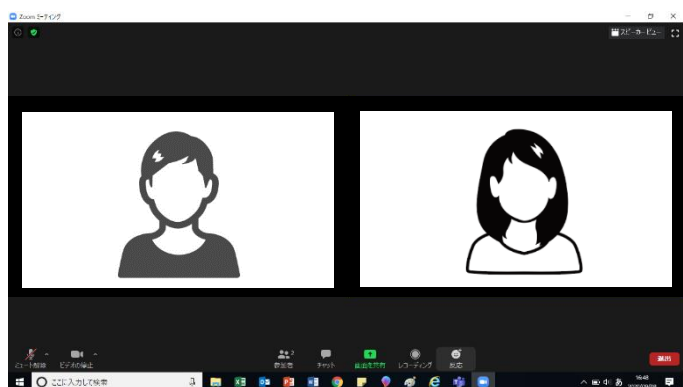
オンラインでクライアントと面談するために必要な機能が備わっていれば、操作自体はどのシステムでもそれほど大きく違いはありません。不特定多数の人がアクセスできないよう制限をかけたり、招待パスコードを設定したりする機能もあります。

料金体系や機能等が異なっていますので、どれを選ぶかは、各システムを確認の上決定してください。

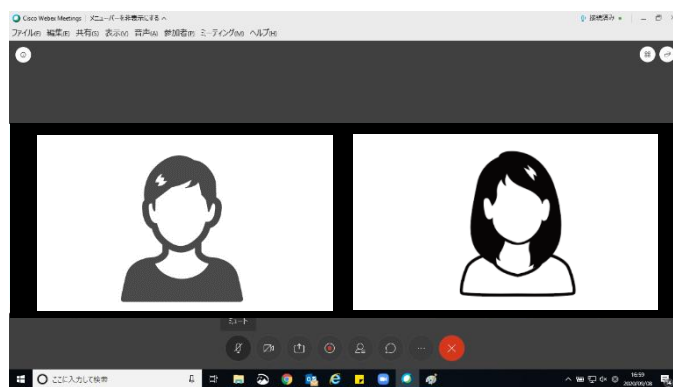
下記は、よく使用されるテレビ会議用システムのソフト例になります。

ツール	アカウント登録	アプリのインストール (PC)	URL
Skype	主催者側のみ必要	主催者側は必要 参加者側は不要	https://www.skype.com/ja/
Zoom	主催者側のみ必要	主催者・参加者 両方必要	https://zoom.us/jp-jp/meetings.html
Google ハンガアウト	主催者・参加者両方必要 (google アカウント)	不要	https://www.appsupport.jp/category/hangouts/
Webex	主催者側のみ必要	不要	https://www.webex.com/ja/video-conferencing.html

(参考) テレビ会議システム一覧



Zoom の場合



Webex の場合

(4) 面談に必要な URL の作成について

クライアントと面談日付や時間を調整した後、テレビ会議用システムで面談を行うための URL を作成します。対面で行う場合の“面談場所の予約”のようなものです。まずは、テレビ会議用システムにサインインし、面談の日時などの必要な情報を入力し、ミーティングをスケジュールすると URL が作成されます。

使用するシステムによっては、URL と同時にミーティング ID やパスコードが発行され、クライアントが入室する際に入力となることがあります。各システムに入室に必要な情報は異なりますので、必ず事前に確認した上で、クライアントへ案内しましょう。

(5) クライアントへの案内メールについて

クライアントに発行した面談 URL を事前に伝えましょう。接続できないなどのトラブルに備えるため、当日の連絡先を伝えるとともに、クライアントと直接連絡が取れるよう電話番号を聞いておくと安心です。

下記は、クライアントへの案内メールの例になります。

▲▲▼ 様

当日の面談の URL のご案内をいたします。

●実施日時： 8月14日（金） 14：30～15：30

●開始時間×分前までに下記 URL より、お入りください。

https://xxx/j/905*3800004

ミーティング ID: 905*3800004

パスワード: 336369 （※パスワードを求められましたら左記パスワードを入力してください）

開始 × 分前には接続できるよう準備しておきます。早めにお入り頂き、カメラやマイクのチェックをご一緒にしましょう。当日何かございましたら、下記までご連絡ください。

連絡先：080-****-0011 ●●

（参考）クライアントに URL を知らせるメール文

（6） 面談を実施する場所とカメラに映し出される背景画面について

オンラインキャリアコンサルティングは対面と同様、静かで落ち着いて面談できる場所を確保することも大切です。カメラでは、背景が映し出されますので、背景が散らかっていて、クライアントの気が散ることのないよう、気を付けましょう。

また、守秘義務を順守するという観点から、キャリアコンサルタント側は、物理的に端末の周りに誰もいない・入れないという状況になるようにしましょう。使用する端末や画面が人の目に触れる場所は厳禁です。

システムによっては、背景を設定・加工できる機能を備えている場合もありますので、必要に応じ適切に活用しましょう。

（7） 接続テストの実施について

当日、接続ができるかどうか、不安を抱えているクライアントも多くいますので、クライアントが希望する場合、事前に接続テストを行うとスムーズに当日面談を実施することができます。クライアントが希望する場合は、面談日以前に、動作確認や操作練習の時間を設けると安心して面談に臨めます。難しい場合は、面談当日の5分～10分前に入室いただき、接続チェックを行うと安心です。

それでは、接続テストではどのようなことを確認すればよいでしょうか。順番に見ていきましょう。

接続テストを実施する際に確認すること

1. キャリアコンサルタント、クライアントの双方がオンライン会議に入れるかどうかを確認
2. カメラが正常に機能して、クライアントの顔が映るか、自分の顔がクライアントに見えているかを確認
3. 話しをしてみて、自分の声がクライアントに十分クリアに聞こえているか確認し、必要に応じてマイクの音量を調整
4. 同様に、クライアントの声がよく聞こえるかを確認し、必要に応じてスピーカーの音量を調整。
5. もし、全く聞こえない、画像が映らないなどの問題があったら、以下を試してみる
 - ① 一旦退出して入り直す
 - ② 一旦退出した後、パソコン等を再起動する
 - ③ イヤホンマイクを交換や使用するパソコンを変更してみる

まずは、キャリアコンサルタント、クライアントの双方がオンライン会議システムに入れるかどうかを確認します。

もしクライアントが入れない場合、会議の URL やパスコード等が間違っていることがあるかもしれません。その場合は、あらかじめ聞いておいた電話番号に連絡をして状況を確認しましょう。その上で、再度、入り直して頂きましょう。

次に、カメラが正常に機能して、クライアントの顔が映るか、自分の顔がクライアントに見えているかを確認します。クライアントと話をしてみて、自分の声がクライアントに十分に聞こえているか、同様に、クライアントの声がよく聞こえるかを確認し、必要に応じてマイクやスピーカーの音量を調整してください。もし、全く聞こえない、画像が映らないなどの問題があった場合は、一旦退出して入り直す、パソコン等を再起動することで解決することもあります。

それでもうまくいかない場合は、イヤホンマイクを交換や使用するデバイスを変更してみましょう。接続テストで上手くいかない場合は、面談当日までに、パソコン等の機器やソフトウェアのサポートに問い合わせるなどで、対処しておくことをおすすめします。

また、オンラインによるキャリアコンサルティングが初めてのキャリアコンサルタントの方は、事前に、キャリアコンサルタント同士で接続テスト・リハーサルを実施しておくことで安心です。

第3章 デモンストレーション

～オンラインキャリアコンサルティングの流れ～

第3章 デモンストレーション

1. 開始時のポイント

オンラインで行うキャリアコンサルティングは、対面とは異なった準備が必要になります。
システムの立ち上げから、流れをみていきましょう。

(1) システムの立ち上げと接続

対面のキャリアコンサルティングで面談場所の部屋にクライアントが入室するように、オンラインでもクライアントにシステムに入ってもらする必要があります。キャリアコンサルタントは、面談開始 10 分前までにはテレビ会議用システムを立ち上げて、クライアントと通信できるよう準備してください。システムによって操作方法は異なりますのでそれぞれの操作をよく理解し、またクライアントにもお伝えできると良いでしょう。クライアントがオンライン操作に慣れていない場合もありますので、クライアントがうまくシステムに入れないという場合も想定しておくことが大切です。

■ 立ち上げの流れ（zoom の場合）

① サインイン



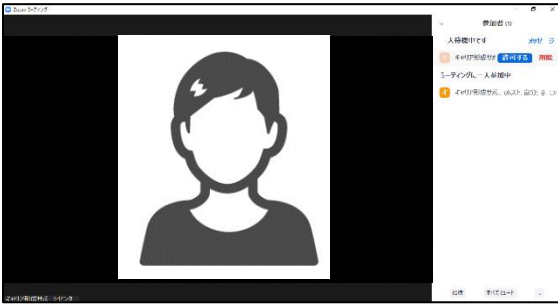
サインインします。

② 開始ボタンを押す



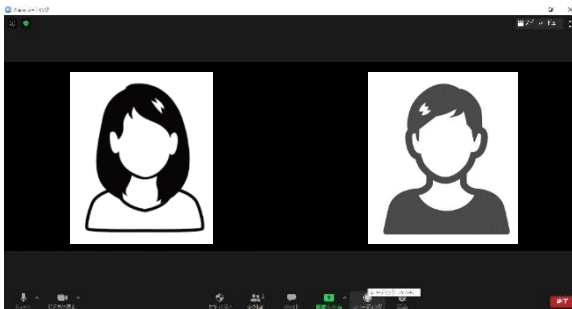
「コンピュータでオーディオに参加」を押して開始します。

③ 相手を待って、入室許可をする



クライアントが入室をすると、画面上に、名前が表示されます。「許可する」を押して、クライアントが映るのを待ちます。

④ 両者の接続完了



相手の接続が完了し、クライアントの顔が映ります。

オンラインシステムでクライアントとキャリアコンサルタントの二人の顔が同時に映し出されたら、接続完了です。

(2) 面談開始前の接続状況の確認

画面上でお互いの顔が映し出され、会話ができる状態が整ったら、より快適にキャリアコンサルティングが実施できるように通信環境を整えましょう。面談開始から声が聞こえない、聞きとりにくいといったことや、通信が不安定で画像が乱れる、固まるといったことがあると、クライアントとの関係構築がスムーズに行えません。そういったことが起こらないように面談開始時にお互いの通信状況を確認することがとても大切です。

以下の逐語を参考にしてみてください。

(※キャリアコンサルタント CC、クライアント CL と表記する)

CC	CL
CC①) △△さん、こんにちは、キャリアコンサルタントの○○○ ○です。	CL①) こんにちは、△△△△です。よろしくお願いします。
CC②) △△さん、よく聞こえています。お顔もよく見えています よ△△さんからは私の顔、見えていますでしょうか？	CL②) はい、見えます。
CC③) 声の聞こえはどうですか？	CL③) はい、大丈夫です。
CC④) 見え方なのですが、△△さんのお顔の上の方が切れて いるので、私と同じくらいの大きさに調整できますでしょうか？	CL④) そうですね？

<p>CC⑤) そうですね、もう少し、パソコンの画面の角度を変えることができそうでしょうか？</p>	<p>CL⑤) こんな感じですかね。</p>
<p>CC⑥) ありがとうございます！はい、丁度いいですね。</p>	<p>CL⑥) 私、初めてなので、つながるかどうかが、ちょっと心配していたんです。今も、ちょっと緊張しています。</p>
<p>CC⑦) そうですよ、慣れないことですものね、緊張しますよね。でもよく思い切ってお申し込みくださいましたね。 ちゃんとつながりましたから、どうぞ安心して、リラックスしてくださいね。</p>	<p>CL⑦) はい、つながってよかったです。</p>
<p>CC⑧) 何か、聞いておきたいことやご質問はありますか？</p>	<p>CL⑧) 今の所は大丈夫です。</p>
<p>CC⑨) はい、では途中で質問したいことがありましたらいつでも聞いてくださいね。</p>	

オンラインキャリアコンサルティングが通常のキャリアコンサルティングと最も異なる点は、離れた空間でキャリアコンサルティングを行うことです。開始前に、次の2点をクライアントと確認しましょう。

① お互いの顔が見えているか

同じ部屋で対面しているような雰囲気を作るために、顔の大きさがキャリアコンサルタントとクライアントが大体同じになるように最初に調整しておきましょう。

② お互いの声がしっかり聞こえているか

少しでも聞き取りにくい場合は、マイクに口や顔を近づけるなど双方が調整します。声が聞こえない場合はマイク音量の設定を確認し、イヤホンマイクを使用してもらうなど、その場でできる限りのことを行い調整しましょう。

クライアントは慣れないオンライン環境で、通常のキャリアコンサルティングを受ける以上に緊張と不安を抱えている可能性があります。キャリアコンサルタントはクライアントの緊張と不安を取り除くために、面談前の確認作業は丁寧に行うと良いでしょう。また、質問事項がないか聞いてみるなど、オンラインに慣れていないクライアントの不安を軽くするような声かけをしてあげましょう。

2. 面談中のポイント

キャリアコンサルタントとしての基本的態度は、オンラインであっても変わりありません。オンラインのなかでも必要に応じて、相談者の個別問題に応じた支援を適切に行えることが重要です。但し、オンラインならではのメリット・デメリットを把握し、トラブルなどの障害を未然に防ぐことができなくてはなりません。特に、接続のトラブルは非常に多くありますので、操作方法や対処の仕方を事前に知っておくことが重要です。

それでは、キャリアコンサルティングのプロセスごとに発生しやすいトラブルと注意するポイントをみていきましょう。

(1) 基本的態度

① 音声トラブルについて

最も多いのが、音声をめぐるトラブルです。次の逐語を参考にしてください。

CC	CL
CC①) △△さん、こんにちは、キャリアコンサルタントの〇〇〇〇です。	CL①) ……
CC②) △△さん、マイクがオフになっているようですので、オンにできますでしょうか？画面の下の方に、マイクの形の絵があるとおもいますので、そこをクリックしてください。	CL②) ……
CC③) いま、マイクのマークの上に、赤い斜め線が書いてあって、ミュート解除、となっていると思うのですが、そこを一回クリックしてみてください。	CL③) はい、クリックしました（小さい声）
CC④) 声が出ました。でもちょっとお声の聞こえが小さいようなのですが、マイクを近づけてみてもらって良いですか？	CL④) そうですね
CC⑤) はい、それでよく聞こえます、大丈夫です。ありがとうございます。△△さんの方の聞こえはどうでしょうか。私の声は聞こえますか？	CL⑤) あ、大丈夫です、よく聞こえます。

クライアントの声が聞こえなくても慌てずに対処しましょう。何が原因で声が聞こえないのかを予想して、クライアントに教えてあげられるように、システムの操作方法については事前に理解しておくことが重要です。

声の音量が小さいと面談中に何度も聞き返すこととなりますので、お互いにはっきり聞こえるように、初めに調整しておきましょう。

(音声トラブルへの対処方法)

オンラインキャリアコンサルティングでは、キャリアコンサルタントとクライアントの双方がイヤホンマイクやヘッドセットを使用することをお勧めします。イヤホンマイク等を使用したほうが、音声により明瞭に聞こえるという声が、実際にオンラインキャリアコンサルティングを行ったキャリアコンサルタントから多くあがっています。クライアントにも事前の案内に入れておく方が良いでしょう。

音声が届きづらくて面談が何度も中断したということも実際にはありますので、万全な状態で臨めるよう準備しておく必要があります。

(通信トラブルへの対処方法)

面談中に回線が切れてしまい、オンラインシステムでの面談の継続ができなくなるということがありますので、当日の連絡先を事前にお聞きし、開始時にトラブル発生時の対処方法を、事前にクライアントと決めておくことと慌てずに済みます。

通信環境が悪いようであれば、無理にオンラインで進めるのではなく、電話で行うことや後日改めて行うなど、代替案を提示することもクライアントのためになります。落ち着いて対応できるように準備をしておきましょう。

音声をめぐるトラブルです。次の逐語を参考にしてください。

【画面が固まる】

⇒ (少し待つ)

CC①「△△さん。聞こえていますでしょうか。私の方では△△さんの画面が固まってしまっているのですが、そちらからは見えていますか？」

【少し待つが、クライアントが消えてしまう】

⇒ (電話をかける)

CC②「△△さん、キャリアコンサルタントの〇〇です。どうされましたか？」

- ・再度はいりなおせそうか確認する。
- ・はいりなおす場合は、一度、すべて切断し、再度、メールで送られた面談URLにアクセスしなおして頂く。

⇒ (電話で、そのままキャリアコンサルティングを行う)

CC③「インターネット回線の状況が悪く、入り直すのが難しい状況ということですね。

わかりました、大丈夫ですよ。それでは、あと15分ありますので、よろしかったら、このままお電話で続けましょうか。」

(2) 関係構築

オンラインキャリアコンサルティングは、クライアントと同じ空間にいるわけではないので、物理的な距離感がある一方で、対面とは距離が近くなると感じる方もいるようです。キャリアコンサルタントはオンラインの場合に、言葉使いなどがカジュアルになりすぎたりしないよう、プロフェッショナルな態度を失わないように心がけてはなりません。

また、言葉以外のコミュニケーションが見えにくい、という点があるため、通常の対面のキャリアコンサルティング以上に場面設定を丁寧に行い、適切な距離感を意識する必要があります。

オンラインによるキャリアコンサルティングにおける、関係構築・ラポール形成のポイントをみていきましょう。

① 面談開始時の守秘義務の説明

面談の冒頭、守秘義務について説明する時から、クライアントが安心してキャリアコンサルティングに臨めるようラポール形成に努めましょう。

次の逐語を参考にしてください。

CC	CL
CC①) これから50分間の面談を始めさせていただきます。 ここでのお話は他に漏れることはありません。 私はいま、部屋に一人でおりまして、周りは誰もおりませんし、録音や録画もしておりませんので、安心してお話ください。	CL①) わかりました。
CC②) △△さんは、今、お一人ですか？	CL②) はい、一人です。
CC③) 落ち着いてお話しできる環境を整えてくださりありがとうございます。 あらかじめ送っていただいたジョブ・カードは私の手元にも届いています。△△さんのお手元にもありますか？	CL③) はい、持っています。
CC④) ではこちらを拝見しながら、進めていきますね。	CL④) よろしくお願ひします。

オンラインキャリアコンサルティングでは、クライアントが安心して話せる状況にあるかを確認しておくことが大切です。家族や同僚が近くにいるような場合は、話しづらいこともあるかもしれないので、注意してすすめましょう。キャリアコンサルタント側も周囲に人がいない状況を伝えて、相談者の安心・安全を確保する必要があります。

また、手元が映らないので、ジョブ・カードや資料などが手元にあるかを、口頭で伝えるように配慮もしたほうがいいでしょう。

オンラインキャリアコンサルティングの場合、面談に入る前の接続段階でクライアントに確認したり指示したりすることが多くなりますが、面談に入っても同じ調子にならないように特に気を付けましょう。

クライアントによっては、自分の顔を映したくないという場合もあります。その場合はクライアントの意向を尊重し、カメラを非表示にして、音声だけで面談を進めることも可能であることを説明しましょう。

② 非言語コミュニケーションの効果的な方法

インターネット回線を通じて声が届くオンラインの場合、時差が僅かにあるため、双方の声が重なることがあります。また、クライアントの非言語コミュニケーションが見えにくいと同時に、クライアントからもキャリアコンサルタントの非言語コミュニケーションが伝わりにくくなります。

そうした中で、スムーズに関係構築を進めるためには、以下のようなポイントがあります。

1. ジェスチャーやリアクションを大きめにする。
2. 声が被らないように、クライアントが話している最中の顔きはあまり声を出さないようにする。
「うんうん」や「なるほど～」という相槌が多いと、クライアントは話しにくくなるので、発声しないで頷くなど工夫しましょう。
3. 声が重ならないよう、相手が話し終わった後、一呼吸おいて話し始めると良いでしょう。
4. 視線はクライアントを見て話をしましょう。
カメラを見ていると、クライアントの非言語サインを見落としてしまいますので、クライアントを注意深くみてください。カメラを見る必要はありません。

以下の逐語の太字部分を着目しながら、実際の場面をイメージしてみてください。

C C	C L
<p>CC①) 今日はどうなご相談ですか？</p> <p>CC②) (深く頷きながら聞く) そうでしたか。技術が進歩する中で、仕事が無くなってしまわないか、と気になって、今後のキャリアを考えたい、ということなのですね。(ゆっくりはっきり話す)</p> <p>CC③) (言葉が被らないよう、少し間を開けて) 長く働くためにも、この先のキャリアを考えたいのですね。(ながーく、手でジェスチャー)</p>	<p>CL①) 今私は事務職として働いているのですが、色々技術も進歩していくと、AI だとかロボットとかで、今の仕事が無くなるんじゃないかと気になっているんです。(心配そうな表情) それで、このままでいいのかなあ、と思って、何も資格とかもないので、今後のキャリアについて、どうしたらいいか相談したくて、申し込みました。</p> <p>CL②) そうそう。元気なうちは、長く働きたいから。この先のキャリアを考えておかなきゃなーと思って。(徐々に砕けた感じになってくる)</p> <p>CL③) そうなんですよねー。なんか、うちの会社も、新しいシステムが入ったりして、効率化とか合理化とか、色々やるって言い出してー。えー、このまま私がやっている仕事、なくなったらどうしようーって。不安だなーって (不安そうな表情)</p>

<p>CC④) 会社でも効率化や合理化が進んできているんですね。△△さんの現在のお仕事、事務職とおっしゃっていましたが、もう少し詳しく聞かせていただいてもいいですか。</p>	<p>CL④) はい。この、ジョブ・カード？ここにまとめてきたので。</p>
<p>CC⑤) はい、拝見しますね。こちらの、職務経歴シートの方ですね。(シートを見せて)では△△さん(手のひらで△△さんに、どうぞ、っていう感じで示す)の言葉で説明していただいてもよろしいですか。</p>	<p>CL⑤) あ、前に2社経験してて、今は、3番目のところですよ。</p>
<p>CC⑥) 株式会社××会社ですね。(はっきりと)</p>	<p>CL⑥) はい、6年目になりますかね</p>

クライアントに「傾聴」の姿勢が伝わるように、オーバーに感じられても頷きやジャスチャーを大きくするなどオンラインならではの工夫が必要です。

オンラインだと視線が合わないのではと気にしがちですが、実際にオンラインキャリアコンサルティングを受けたクライアントからは「視線が合わないことはさほど気にならなかった」という声が大半です。

しかし、カメラの位置が上すぎると違和感があるので、なるべく視線を合わせるように、クライアントの顔が映っているあたりにカメラをうまくセットすると良いでしょう。カメラがパソコンに内蔵されている場合は、出来るだけクライアントの顔を内蔵カメラの位置に近い場所に映すことで、視線をクライアントに合わせることができます。

(3) 問題把握

キャリアコンサルタントは、クライアントが相談したいことを把握して理解することだけでなく、クライアントが訴えている以外の問題を把握することが求められます。

クライアントが自宅などにいるオンラインキャリアコンサルティングの場合、カメラに映った背景画像や普段の服装などから、意図せずして対面型よりも多くの情報が得られることがあります。このように、視覚情報が対面よりも多く得られることもオンラインのメリットの一つと言えるでしょう。

クライアントが言語化できないことを、視覚情報によって得ることで、適切な支援につながる場合があります。

画面から見える部屋の様子からクライアントの生活状況が垣間見られるので、例えば、精神状態が悪い予兆を早くに感じ取れたりすることもあります。そうした情報から、ゲートキーパーの役割も担っていく必要があるかもしれません。

クライアントの個別問題に応じた助言、情報提供を適切に行うことが大切です。

(4) 具体的展開

オンラインキャリアコンサルティングでも、相談者との関係性を意識しながら面談を進め、訴えを理解したうえで適切な目標を設定するなどして、相談者に気づきや変化を促していきます。

オンラインの強みとして、画面共有やチャットなどの機能を、有効に使うと良いでしょう。

① チャットと画面共有について

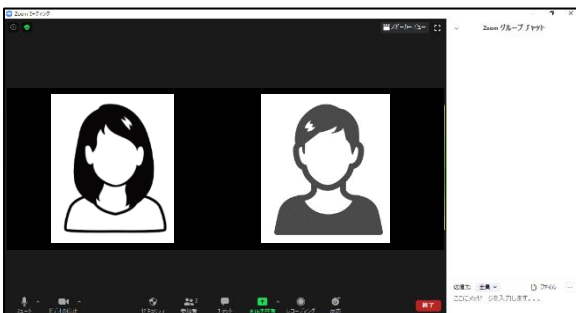
面談中に使える機能として「チャット」があります。使用するシステムにもよりますが、多くのオンライン会議システムにある機能です。面談中に文字を打って相手にメッセージを送ったり、ファイルを送ったりすることができます。画面上にメッセージが表示されるので、面談の最中にクライアントに知らせることができます。

例えばクライアントが必要とする文献を紹介する場合や、アセスメントを利用する場合に、URL や資料をその場で送ることができます。クライアントはすぐに確認することができます。

覚えておいて欲しい言葉や情報をチャットに残しておく、面談終了時まで、その情報を残しておくことができます。

また、「画面共有」の機能を使えば、資料データやインターネットのページ等を画面に映し出して、共に閲覧しながら面談を進めることができます。例えば、クライアントに具体的根拠として資料等を見せることによって、認知の変化を促し、具体的行動の意欲を掻き立てることに有益となるかもしれません。

キャリアコンサルティングの手法にプラスして、これらの機能を有効に使うことで、オンラインキャリアコンサルティングを効果的に進めることができます。



チャットのボタンを押すと、画面右にチャットスペースが表示される。

3. クロージングのポイント

それでは、面談の最後、クロージングのポイントをみてきましょう。

(1) 面談の終了と回線切断

クロージングは対面でもオンラインでも変わりはありません。最後にクライアント自身の言葉で面談の振り返りをしてもらい、この面談がクライアントにとってどんな時間であったかを認識してもらいましょう。

また、面談終了後、クライアントが前向きな一歩を踏み出せるようにポジティブなフィードバックをしてクライアントのエンパワメントに寄与できるといいでしょう。

次の逐語を参考にしてください。

CC	CL
CC①) それではそろそろお時間となりますので、今日の面談で気付いたこと、感じたことなど、ご自分の言葉でまとめて頂いて、終わりにしたいと思います。いかがでしたでしょうか？	CL①) そうですね。自分が思っていた以上に頑張りすぎていたと気づいたので、もう少し肩の力を抜いてやっていきたいと思いました。
CC②) △△さんは先を読んでやるべきことをすぐに判断できることが強みだと思いました。また、資格取得も視野に入れながら業務を通して、経理や財務の知識を身につけて、成長してこられたことがよく伝わってきました。	CL②) ありがとうございます。自分の強みを意識できてとても良かったです。
CC③) 応援していますね。 それでは、本日の面談を終了させていただきますの、これでシステムを終了いたしますね。 本日はありがとうございました。失礼します。 (終了のボタンを押す)	

終了時に、注意が必要なことは、オンラインシステムを正しく終了することです。

自分では終了したと思っていても、回線がつながったままで、その後の音声は全部クライアントに聞かれていた場合、クライアントからの信頼を損なうだけでなく、キャリアコンサルティング自体への不信感を与えかねませんので、細心の注意を払いましょう。

また、システムを終了する際は、逐語のように「システムを終了しますね」という声掛けをすると、クライアントに回線が切れるタイミングが伝わりやすくなります。



画面内に「終了」ボタンがあるので、
必ずシステムの終了ボタンをおきましょう。

第4章 まとめ

第4章 まとめ

1. オンラインキャリアコンサルティングを実施して

従来、キャリアコンサルティングは対面での実施が中心でしたが、新型コロナウイルスの感染拡大以降、急速にオンラインキャリアコンサルティングの必要性に迫られてきています。

新型コロナウイルスの感染拡大が今後収束しても、多様性という観点から、キャリアコンサルタントはさまざまな状況にあるクライアントに対応できるスキルの一つとして、オンラインを十分に使いこなしていけることが望ましいでしょう。クライアントにとって、より良いオンラインキャリアコンサルティングが実施できるよう、自己研磨をしていくことが求められています。

最後に、既にオンラインキャリアコンサルティングを行っているキャリアコンサルタントの声ををご紹介します。

オンラインキャリアコンサルティングの有効性を考えるうえで、ぜひ参考にしてみてください。

<キャリアコンサルタントの実際の声>

小川裕子（2級キャリアコンサルティング技能士、国家資格キャリアコンサルタント、公認心理師）

オンライン面談では対面のように、相手の非言語で感じとれる雰囲気伝わってこないのではないかと思います、避けているところがありました。ですが実際に行ってみたらそんなことはなく、対面と遜色なく行えました。むしろ関係性がぐっと近くなるので、深いところまで面談が進むような気がします。画面上に2人きりなので、クライアントとの距離が対面より近いと感じるくらいです。その為、自然と言葉遣いが馴れ馴れしい感じになっていることもあるので、普段よりカジュアルになりすぎないように、プロフェッショナルな態度を意識する必要があります。

また、キャリアコンサルタント側の背景、部屋の様子は、ラポール形成に影響を与える大事な要素だと思いますので、私的な生活が感じられるようなものは置かないように配慮が必要だと思います。バーチャル背景を使用するのもいいかもしれません。そして、キャリアコンサルタントの顔が良く見えないとクライアントに不安を与えることもありますので、照明等にも気を配ると良いと思います。

長谷川三紀（1級キャリアコンサルティング技能士、国家資格キャリアコンサルタント、産業カウンセラー）

新型コロナウイルス感染拡大以前、私にはオンライン面談は「対面で感じ取れることとの違いが大きいはず」という思いがあり、活用には消極的でした。同時にクライアントも対面を希望する方が多かったことも事実です。

しかしその後の変化は大きく、オンライン面談の希望者が増加してきています。対面にこだわってでは得られないメリットを、クライアントが得ることができると気づきました。例えば、面談室までの移動時間を節約したい、隙間時間に少しだけ話したい等、メリットは大きいようです。面談活用のハードルが下がり、キャリアコンサルティングの機会拡大の一助にもなると感じます。そのためにも、オンライン面談の進め方と特徴を理解した上で、効果的に対応できるよう研究しスキルアップして備えておく良いと思います。

以上のように本教材でオンラインキャリアコンサルティングのメリット、注意点、実際の流れ、オンラインキャリアコンサルティングを実施してみた感想などを紹介してきました。

オンライン化が進む今日ではキャリアコンサルタント自身も時代の変化とともに成長をしていくことが求められています。

この教材がキャリアコンサルタントの皆様のオンラインキャリアコンサルティング実施の一助になることを期待しております。