

オンラインによるキャリアコンサルティング 事例集

事例① ITに苦手意識のあるキャリアコンサルタントがオンラインキャリアコンに 対応できるようになった事例

キャリアコンサルタント 60代男性

概

プロフィール 大手企業にて従業員の能力開発を長年に渡り担当、その後、公共機関にて雇用型訓練を中心としたキャリアコンサルティングに従事。現在は、主に企業に勤めている方を対象としたキャリアコンサルティング業務や、企業へのセルフ・キャリアドック導入支援を行っている。

要

利用のきっかけ 新型コロナウイルスの流行により感染防止の一環として利用をはじめた。

Q.実施した感想

実施する前は「ITを使いこなせるのか」「オンラインではラポールが形成されにくいのでは」「面談が成り立つのだろうか」など、不安に感じるが多かったが、実施してみると、対面とさほど変わらずに進めることができました。テレビ会議用システムも難しい操作はなく、使用する機能も毎回同じなので、覚えてしまえば問題なく対応できるとわかり、安心しました。最近では、キャリアコンサルティングだけでなく、研修を実施する際にも利用しています。

Q.取り組んだこと

オンライン会議システムの使い方がわからなかったので、セッティングや操作を全て他の方に行ってもらい、自分はPCの前に座り、キャリアコンサルティングをするという所からのスタートでした。オンラインキャリアコンを一度やってみただけで、感覚を掴み、以降は徐々にシステムの使い方を教えてもらい、自分でセッティングすることを覚えました。初めの頃は1時間前から準備を行うこともありましたが、それでも、「相手の声が聞こえない」「接続できない」等で電話に切り替えることもありましたが、またシステムの立ち上げ方が分からず違う画面を開いてしまうなど本当に慣れるまでは苦労しましたが、その都度、同僚にサポートしてもらい、色々なトラブルの事態を経験して一つ一つ覚えていったという感じです。今では問題なく一連の設定から完了まで行っています。まずはサポートしてもらいながらも実際にやってみることが大切だと思いました。

Q.オンラインキャリアコンサルティングで工夫していること

クライアントに不安を与えないように、パソコンの設定や接続テストを入念に実施するなど、事前準備を特にしっかり行っています。不具合が起きた際に焦らぬよう、オンラインならではのトラブルを事前に知っておくことが大切だと実感しています。また、画面越しでもラポールの形成をスムーズにするために、対面よりもリアクションを大きくしたり、表情に気を付け、受容的態度を示すことを心がけています。また、声の抑揚に気を付けたり、クライアントの発言と重ならないように一呼吸おいてから話し始めるなどクライアントの言語化を妨げないように面談を進めています。

Q.どのように活用しているか

クライアントの状況によって様々ですので、クライアントの要望に合わせて実施しています。特にシニア層は比較的ITを苦手としている方が多いので、初回は対面で実施し2回目以降にオンラインで実施することもあります。苦手な方へは、必ず事前の接続テストの時間をいただいて操作の練習をしていただいた上で実施しています。

Q.オンラインキャリアコンサルティングの導入効果と今後の可能性

これまで、企業へ訪問し対面で実施していましたが、コロナ禍の中、オンラインで実施することが増えました。その結果、移動時間の節約ができ、自分自身の業務の効率化につながっています。クライアントも同じで、最近はお昼休み等の隙間時間を利用して受けられる方も多くいらっしゃいます。これまで、忙しくて優先順位を下げていた方、周囲にキャリアコンサルタント等の相談する相手がない方も、気軽に受けることができるのではないのでしょうか。対面ならではの良さもありますし、オンラインならではのメリットもありますので、それぞれの特徴等を十分に理解し、クライアントの状況や要望を踏まえて実施していきたいと思っています。

事例② 育児休業中の方に対するオンラインキャリアコンサル実施事例

キャリアコンサルタント 40代・女性

概要

プロフィール	人事部門において採用・研修・人材開発の業務に従事した後、主に都内や地方都市において在職者を中心に特定の職種、職域、年齢にとどまらない幅広い方々のキャリアコンサルティングを行っている。
利用のきっかけ	地方都市から都内へ引っ越しを機に、クライアントへの継続支援を行うためにオンラインで実施することになった。

Q.実施した感想

新型コロナウイルスが流行する前からオンラインキャリアコンサルティングを実施していますが、時間や場所を選ばずに実施できるところにオンラインのメリットを感じています。特に育休中の方は復職への不安を抱えていらっしゃる方が多くいらっしゃいますが、なかなか自由に外出できないのが実情です。そんな中でオンラインキャリアはクライアントのストレスが非常に少ないという点で有効だと思いました。泣いている赤ちゃんを抱っこしたり、あやしながら受けてくださる方もいて、自宅から気軽につなぐことができるからこそ実現できることだと実感しています。

Q.オンラインキャリアコンサルティングの導入効果と今後の可能性

オンラインキャリアは、時間的制約のあるクライアントへキャリアコンサルティングを実施する際に非常に有効だと思います。特に育児休業中や仕事と子育てを両立しているクライアントへは、オンラインでの実施をお勧めしています。お子さんを連れて外出するのは大変ですし、周りの目を気にして落ち着いてお話いただくことができないことが多いので、クライアントの心理的負担を軽減するためにも、場所も時間も選ばず実施できる点はとても魅力的です。また、移動距離がないため、離れた地域からでも面談を実施でき、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、受けることができなかった方に対してキャリアコンサルティングを普及するという意味でも効果が期待できるのではないのでしょうか。

実際にオンラインキャリアコンサルティングを受けた相談者の声（40代・育児休業中の女性）

概要

プロフィール	現在、育児休業中。夫の転勤帯同で新しい土地に引っ越したばかり。支援センターもコロナ禍で利用制限があり、周りに頼れる人もおらず、気軽に相談できる友人も近くにいない。育児や家庭、仕事のことなどこれから先のことを悩んでいる。
利用のきっかけ	友人の勧めで、キャリア形成サポートセンターのキャリアコンサルティングを受けようと思った。知らない土地で出歩くのも不慣れであり、まだ1歳の子供がいるのでオンラインを希望した。

Q.実施した感想

オンラインで出来たことがとにかく良かったです。子供が小さくて連れて行くのが本当に大変で、預けようと思っても時間制限があるので時間を気にしてしまうとお金もかかります。今回は、オンラインで家からストレスなく受けることが出来ました。オンラインキャリアの最中は幸いにも子供が1時間寝てくれていて、話に集中できました。それと、やはりオンラインだと感染リスクの心配がないのが良いです。小さい子供がいるととても気を使うので安心して臨めました。

Q.オンラインキャリアコンサルティングの導入効果と今後の可能性

知らない土地に引っ越したばかりで周りに気軽に話せる相手がいなかったので、今回話を聞いてもらえて本当に良かったです。キャリアの専門家に話を聞いてもらえるということで信頼も持てましたし、実際に今後の糸口が見えて気持ちが楽になりました。もし対面しか選択肢が無かったらキャリアコンサルティングを受けることが難しかったと思うので、オンラインは有効だと思いました。通信状態が安定していましたし、オンラインでも会話に支障は全くありませんでした。通信トラブルの際には電話できる状況も整っていましたので問題なかったです。こんなに気軽に受けられるとは知らなかったで、友人にも勧めたいと思いました。

事例③ 在宅勤務者に対するオンラインキャリアコン実施事例

キャリアコンサルタント 30代・女性

概

プロフィール 総合広告代理店・ITベンチャー企業にてコンサルティング営業から経営企画部・人事部・組織開発部などの管理部門業務まで幅広く担当。その後、キャリアコンサルタントとして幅広い年代の方々へのキャリアコンサルティング業務や、大学・専門学校におけるキャリア支援業務に従事。

要

利用のきっかけ 新型コロナウイルスの流行により感染防止の一環として利用をはじめた。

Q.実施した感想

今回、ある企業の従業員に対して数十名のキャリアコンサルティングを行いました。その企業では新型コロナウイルス感染症の流行に伴い在宅勤務が主となっていたため、従業員の方々には、自宅からオンラインで受けて頂きました。約半年間にわたる在宅勤務により、上司や同僚とのコミュニケーションが希薄になり、気軽に業務の相談ができないことが弊害として出てきている印象を受けました。また、キャリアコンサルティングにより個々の従業員の声を聞く中で、生産性やモチベーションの低下という言葉も出てきました。このような状況下における課題に対して、社内コミュニケーションを活性化させる上で、キャリアコンサルティングが有効であるという印象を持ちました。

Q.取り組んだこと

在宅勤務の方は基本的にオンラインには慣れていますが、キャリアコンサルティングもオンラインで行うことに抵抗は感じられないように伺えます。そのため、オンラインキャリアコンサルティングがストレスなく受けて頂けるものだと認識いただけるように、キャリアコンサルタント側の通信状況や声の聞こえなどに不備がないよう注意しました。

Q.オンラインキャリアコンサルティングで工夫していること

業務時間内でのキャリアコンサルティングでしたので、面談の終わりの時間を最初にしっかりお伝えするようにしました。またクライアントが時間や仕事のメールを気にしている仕草を敏感に捉え、「続けて大丈夫ですか」という声かけもするようにしました。そうすると、オンラインキャリアコン中に「メールを1通だけ送付させてください」というようなこともありました。クライアントが業務時間中であることを踏まえ、クライアントに寄り添い、仕草や非言語をしっかりと読み取り、臨機応変に対応することを心掛けました。

Q.どのように活用しているか

オンラインキャリアコンサルティングは、①クライアントが場所を選べる、②通信機器があれば受けられるという点においてメリットを感じられると思います。在宅勤務者へのアプローチもその一つだと思います。対面ですと、個室の用意、感染防止の間仕切り、マスクといった物理的な準備が必要ですが、オンラインでのキャリアコンサルティングは業務で使用しているPCからアクセスするだけで、面談の場が整います。クライアントのメリットを考えると、今後オンラインでのキャリアコンサルティングの需要が広がると思いますので、キャリアコンサルタントとしても活用していきたいと思います。

Q.オンラインキャリアコンサルティングの導入効果と今後の可能性

コロナ禍で在宅勤務が広がる中、今までの業務の進め方の見直しを検討する方や、コミュニケーション不足から不安を感じる方も新たにでてきているように感じます。また、従業員の方からは在宅勤務が続く中で、生産性やモチベーションの低下を感じるという声も聞かれます。こうした中で、オンラインキャリアコンサルティングを社内コミュニケーションを活性化するツールとして、企業において導入することは、従業員の「生産性」や「モチベーション」の向上のために非常に有効であると思います。実際に、キャリアコンサルティングを受けた従業員の方から、「仕事のことを相談できて道筋がたった」「生産性が落ちている理由を考えられた」「在宅勤務で一人きりだとアウトプットできなくてモヤモヤしていたがスッキリした」など、キャリアコンサルティングが受けられて良かったという声が多くありました。このようなことから、今後、在宅勤務者に対してオンラインキャリアコンサルティングの活路を見出すことが出来ると感じています。

事例④ 社外キャリアコンサルタントによる企業内オンラインキャリア提案導入事例

キャリアコンサルタント 40代・女性

概要

プロフィール

食品商社・IT業界・サービス業など多岐に渡る業界を経験後、人材育成に興味を持ち、大手人材業界に転職し、派遣コーディネーターを経験。その後、製造業にて研修講師に従事。2017年にキャリアコンサルタント資格を取得。現在は、労働者・求職者向けのキャリア研修、キャリアコンサルティングの実施や企業内へのキャリアコンサルティング導入提案の仕事をしている。

Q.導入の背景

50代向け従業員を対象としたキャリア研修講師の依頼を受けたことを機に、従業員に対するキャリアコンサルティングの導入を提案しました。企業の人事担当者との打合せの中で、定年延長に伴う再雇用制度改定に伴い、従業員の自律的キャリア意識を醸成させたいというニーズがあるとの話があり、キャリア研修後に、それぞれの研修内容を踏まえ、一人ひとりのキャリアの振り返りと、これからのキャリア・プランを作成する機会として、キャリアコンサルティング面談を実施することが決定しました。在宅勤務の方が大半であることから、オンラインで面談を実施することが決定しました。

Q.導入の進め方

【対象者への事前説明と日程調整】

キャリアコンサルティングの実施に向けた準備として最初に行うことは、対象者への事前説明と面談日程の調整です。事前説明については、人事担当者に、周知文を作成してもらいましたが、その中に、キャリアコンサルティング面談とはどのようなものであるかについての説明を掲載いただきました。そして、面談の日程調整については、キャリア研修の翌日以降でキャリアコンサルティング面談の実施できる日時枠（お1人1時間）をこちらから提示し、企業側の人事担当者に、各受講者の面談日程を調整いただきました。（例：●月●日9:30～10:30 □□様、11:00～12:00 □□様 等）

【報告範囲の取り決め】

企業側へのキャリアコンサルティング面談の内容の報告については、予め特にとどの点をどの範囲まで報告するかをすり合わせしておく必要があります。キャリアコンサルタントの倫理規定に基づき、個人が特定されるような内容は報告できないことを伝えておくことが重要です。キャリアコンサルティング面談後のアンケート結果の集計とキャリアコンサルタントの所感、全体の傾向を報告することを事前に取り決めました。

【事前ガイダンスによる説明の重要性】

キャリア研修の最後の20分間を使って、受講者に対し、キャリアコンサルティングの事前ガイダンスとして説明を行いました。まずは、企業の人事担当者から、会社としてこのようなキャリア研修やキャリアコンサルティングをどのような目的で実施するのかしっかり説明していただくことで、なぜ受けるのかを理解し受け入れた上で、受けられるよう配慮しました。その上で、私から、キャリアコンサルティングは一人ひとりのキャリアを考える機会であること、キャリアコンサルタント側は、周りに誰もいない環境で実施し、録音や録画をすることはしないこと。また面談で得た内容は、会社への報告を含め絶対に他言することはない等の守秘義務があることを説明したことで、安心して受けられるという心構えができたという声が多くありました。オンラインでのキャリアコンサルティングを初めて受ける方が多かったので、当日PCでの接続方法や当日使用するオンライン会議システムの案内、ツールが使用できる個室環境を用意いただくことなどをお伝えしました。（参考）キャリア形成サポートセンターHPの「オンラインキャリアコンサルティングの効果的な実施について」を参照）

Q.オンラインキャリアコンサルティングの導入効果と今後の可能性

オンラインキャリアコンサルティングは、在宅業務や全国の営業所の従業員の方が、移動しなくても、インターネットに接続をするだけで面談を受けていただける点や、時間的・経済的なメリットと利便性が、受ける側も実施する側も双方にあると思います。慣れないオンラインで、これまであまり話したことの少ない社外のキャリアコンサルタントと話せるのか？と当初は人事担当者より不安の声もありましたが、たくさん話をすることができて有意義であったとの感想が多くありました。キャリアコンサルティングの有効性ととも、キャリアコンサルティングをオンラインで気軽に受けられるという点も知っていただけたことで、今後の定期的なキャリアコンサルティングの利用推進にも繋がるのではないかと思います。