

2020年3月26日

株式会社ネオキャリア

就職活動時のコミュニケーションツールに関する調査2020年版

就活時に企業とのコミュニケーションツールとして利用したいのは「LINE」、前回比で約23ポイントと大幅増！
～音声よりテキストによるコミュニケーションを求める傾向が顕著に～

株式会社ネオキャリア（本社：東京都新宿区、代表取締役：西澤亮一、以下、ネオキャリア）は、「2020・2021年卒学生」と「2020年卒の採用を行っている企業」を対象に、「就職活動時のコミュニケーションツールに関する調査2020年版」を実施しました。この度、結果を取りまとめましたので、概要を報告します。

調査トピックス

Q.日常の友人や家族とのコミュニケーションで、最もよく使っているツールは何ですか？

前回（2018年）に引き続き「LINE」利用が9割超。ランキング3位までのトピックがすべてSNSに。

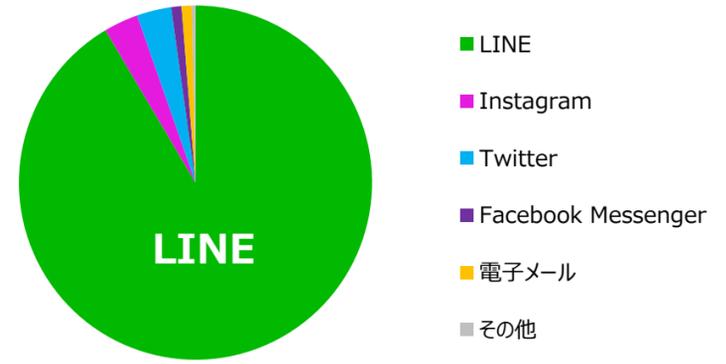
2020年 (n=317)

1位	LINE	91.5%
2位	Instagram	3.2%
2位	Twitter	3.2%

2018年 (n=264)

1位	LINE	94.7%
2位	電話	2.7%
3位	Twitter	1.5%

2020年



Q.就職活動における企業とのコミュニケーションにおいて、最も使いたいツールは何ですか？

「LINE」が23ポイント増加し1位、「電子メール」は微増、「電話」が23.7ポイント減少と大きく変化。

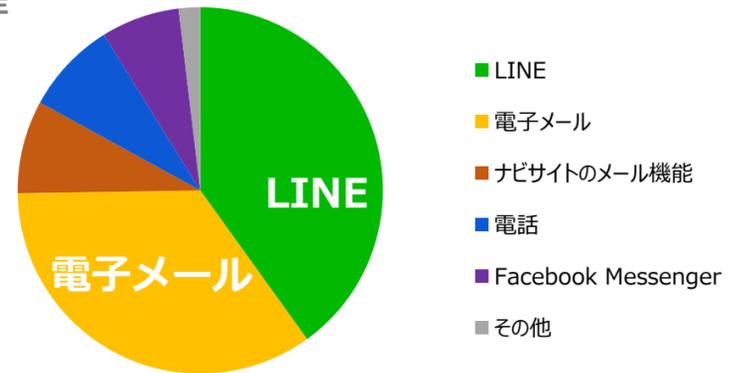
2020年 (n=317)

1位	LINE	40.1%
2位	電子メール	34.7%
3位	ナビサイト上のメール機能	8.2%
3位	電話	8.2%

2018年 (n=264)

1位	電子メール	34.6%
2位	電話	31.9%
3位	LINE	17.1%

2020年



Q.学生とのコミュニケーションツールのうち、採用業務において最もよく使用するものを1つ教えてください。

「LINE」が前回から11.9ポイント増加し、3位に。「電子メール」が5割程度と前回から大きな変化なし。

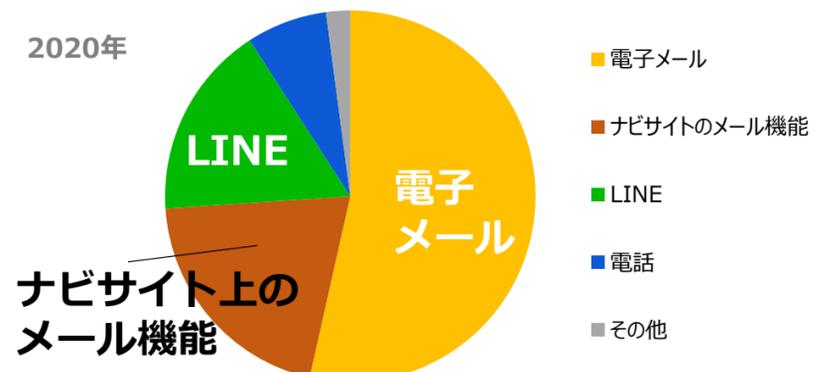
2020年 (n=142)

1位	電子メール	53.5%
2位	ナビサイトのメール機能	20.4%
3位	LINE	16.9%

2018年(n=181)

1位	電子メール	50.8%
2位	ナビサイト上のメール機能	25.4%
3位	電話	16.0%
4位	LINE	5.0%

2020年



今回の調査結果を受けての弊社の見解

今回の調査では前回（2018年）に引き続き、学生の「LINE」利用意向の高さが顕著となりました。こうした流れを受け、採用活動でLINEの導入を進める企業の姿がうかがえました。また学生の日常コミュニケーションで最も使われるツールでは、電話が前回調査の2位から4位へと下落し、「Twitter」や「Instagram」などが伸長していることから、学生のコミュニケーションスタイルが、音声からテキストや画像へとシフトする傾向が読み取れました。

こうした背景として、特に就職活動での学生の率直な意見では「企業担当者との電話は緊張してしまう」「（LINEや電子メールだと）文面の修正ができ、落ち着いて気持ちを伝えることができる」といったフリーコメントがありました。リアルタイムな応答が必要とされる電話では、自身の考えを整理して伝えることができなかつたり、どのようなやり取りをしたのか事後に見返すことができないなどを理由に、「企業から電話がきても、一度通話を見送り、伝える内容を確認してからではないと不安」と感じるのは現代の多くの学生のスタイルなようです。SNS上でのテキストを使ったコミュニケーションに慣れていることもひとつの要因となり、令和世代の就職活動生はテキストをより利用する傾向にあると考えられます。

企業にとって、「学生と違和感のない、胸襟を開いたコミュニケーションができない」「企業側がツールを整備できていないことが理由で、学生にアクセスする機会を逸する」といった状況は、採用活動自体に大きく影響します。時代の変化やニーズに合わせたコミュニケーション手法を選択することで、学生・企業双方のコミュニケーションロスを軽減させることができると考えています。なおネオキャリアではこうしたニーズを受け、LINEをプラットフォームとした採用コミュニケーションに特化したツール「MOCHICA（モチカ）」を2018年4月より提供しています。現在では約400社の企業に導入され、日々のコミュニケーションにお役立ていただいています。

アンケート調査概要

調査目的	就職活動時のコミュニケーションツールに関する調査
実施期間	2020年3月2日～2020年3月10日
調査対象	・2020、2021年度卒業予定の就職活動生（有効回答数：317名） ・2020年度新卒社員の採用活動を行っている企業の採用担当者（有効回答数：142名）
調査方法	ダイレクトメール

MOCHICA（モチカ） 概要

■「MOCHICA」とは

「MOCHICA」とはLINE連携可能な採用コミュニケーションツールです。採用管理機能も搭載しており、求人サイトの応募者一括管理や、選考進捗管理・分析を一手に行うことができます。応募者とのメッセージのやり取りでは、LINE公式アカウントの機能を搭載しているため、導入企業は応募者との連絡をLINEで行うことが可能。また、応募者の希望に合わせて、メッセージのやり取りの方法を、LINEまたは電子メールを選ぶことができます。

前回の調査によって、企業の採用担当者が学生とのコミュニケーションツールに対して課題意識を持っていたことが明らかになりました。学生にとっては、より自分にあったコミュニケーションツールを選択することで、より企業と円滑に連絡を取り合うことができ、企業はスケジュール調整コストの削減や、業務効率向上を実現します。

※「LINE」は、LINE 株式会社の商標または登録商標です。

■「MOCHICA」にできること

- 管理画面上で、LINEやメールを使った学生とのメッセージのやり取りが可能
- 面接官単位でアカウント発行ができるため、選考内容のフィードバックなど面接官毎にタイムリーに更新が可能
- 企業独自の選考の流れに沿って自由にフラグの設定が可能

■導入のメリット

- 一人ひとりの学生にあったコミュニケーションツールにより、選考時の歩留まりを改善
- 歩留まり改善により、採用コストの削減に繋がる
- 採用管理ツール機能も実装することで、人的工数の削減が図れる

▼「MOCHICA」に関するお問い合わせ

株式会社ネオキャリア採用インテグレーション事業部

担当：村上（むらかみ） まで

TEL：03-6756-0433

URL：<https://official.mochica.jp/?0326press>

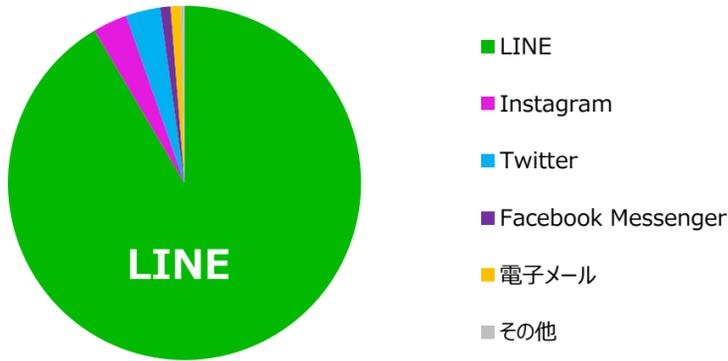
Mail：shinsotsu-support@neo-career.co.jp



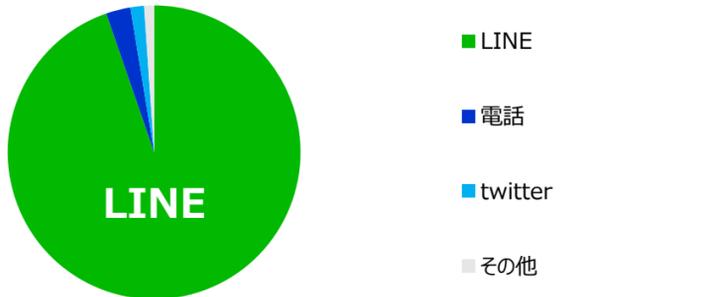
管理画面上、LINEの個別のコミュニケーション

【学生 - 1】 よく使うコミュニケーションツール
調査結果詳細
Q. 日常の友人や家族とのコミュニケーションで、最もよく使うコミュニケーションツールは何ですか？
(2020:n=317 2018:n=264)

就職活動生が日常でよく使うコミュニケーションツールは、「LINE」が94.7%と最多。前回2位であった電話は今回0%、代わりに「Twitter」「Instagram」が同率2位となっており、SNSを活用する学生が増えました。

2020年


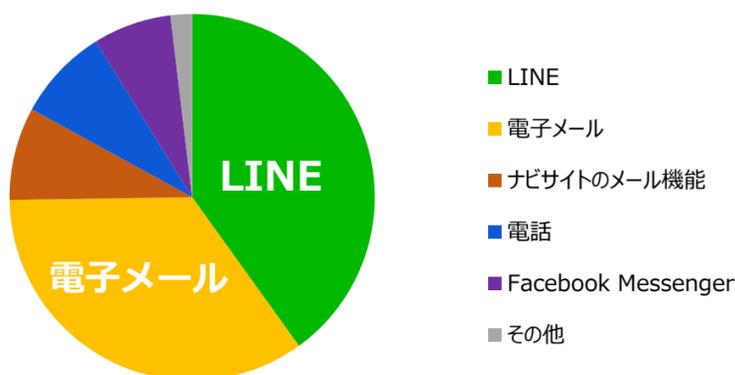
ツール	利用人数 (人)	割合 (%)
LINE	290	94.7
Instagram	10	3.2
Twitter	10	3.2
Facebook Messenger	3	0.9
電子メール	3	0.9
その他	1	0.3

2018年


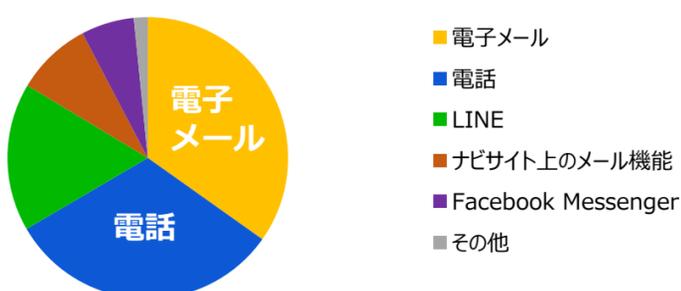
ツール	利用人数 (人)	割合 (%)
LINE	250	94.7
電話	7	2.7
Twitter	4	1.5
その他	3	1.1

Q. 就職活動における企業とのコミュニケーションにおいて、「最も」使いたいツールは何ですか？
(2020:n=317 2018:n=264)

前回は「電話 (34.8%)」「電子メール (31.8%)」「LINE (17%)」の順に求める声が多かったところ、今年は「LINE (40.1%)」「電子メール (35.7%)」「ナビサイト上のメール機能 (8.2%)」「電話 (8.3%)」という結果になりました。昨年同様、「就活とプライベートを分ける」ために「電話」や「電子メール」の利用を求める学生も引き続き多く、「普段利用する連絡手段」を活用した企業とのコミュニケーションを求める学生が増えていることが分かります。

2020年


ツール	利用人数 (人)	割合 (%)
LINE	127	40.1
電子メール	110	34.7
ナビサイト上のメール機能	26	8.2
電話	26	8.2
Facebook Messenger	22	6.9
その他	6	1.9

2018年


ツール	利用人数 (人)	割合 (%)
電子メール	92	34.8
電話	84	31.8
LINE	45	17.0
ナビサイト上のメール機能	23	8.7
Facebook Messenger	16	6.1
その他	4	1.6



【学生 - 2】 よく使うコミュニケーションツール

Q.理由を教えてください。(一部抜粋)

●LINEを利用をしたい

LINEは常日頃確認するので連絡が来たらすぐに確認できるし、返信もすみやかにできる。
日常でよく使うツールなので見逃さないから。メールのほうがいいと思ったけど、メルマガなどで埋もれてしまうことがある。

●メールを利用したい

日常生活においてはLINEを活用することが多いが、メールだとアカウントを複数作ることができるため、プライベートと就活関連に分けて利用できる。
きっちりビジネスマナーを踏まえた上でやりとりしたいから。

●ナビサイト上のメール機能を利用したい

いくつもの企業をまとめて管理できて、楽だから。
Eメールは学校からの連絡と混ざり、見逃してしまったことがあるため。

●電話を利用したい

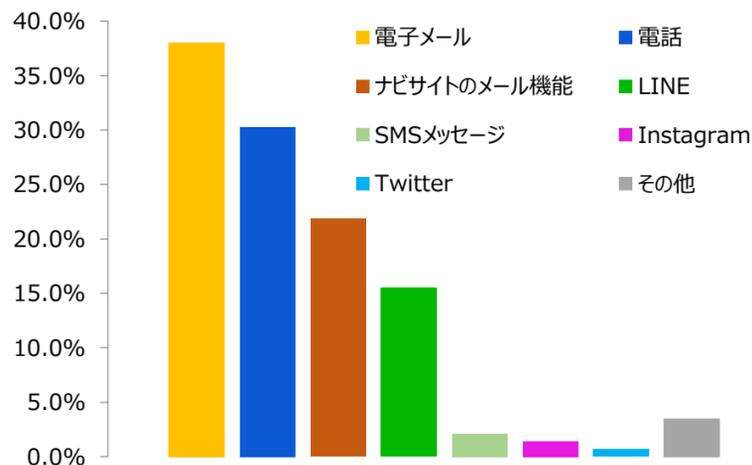
人生を決めることだから話したい。
直接話した方が速く、企業の感情が伝わるから。

【企業】 採用活動でよく使うコミュニケーションツール

Q.採用活動時(インターン含む)、学生とのコミュニケーション手段として使っているツールを全て教えてください。(複数回答)
(2020:n=142 2018:n=181)

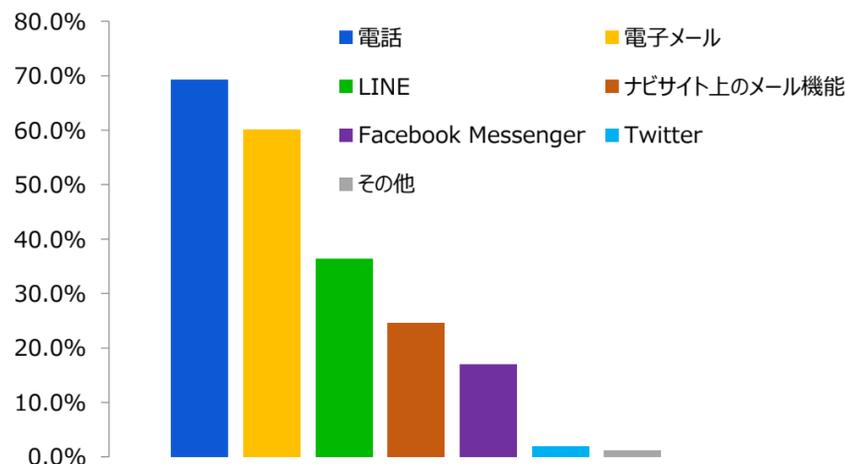
「電子メール」「ナビサイト上のメール機能」がランクアップしています。また、「Instagram」がランクインしており、ツールの多様化が見えます。

2020年



ツール	利用人数 (n)	割合 (%)
電子メール	54	38.0
電話	43	30.3
ナビサイトのメール機能	31	21.8
LINE	22	15.5
Twitter	1	0.7
Instagram	2	1.4
その他	8	5.6

2018年



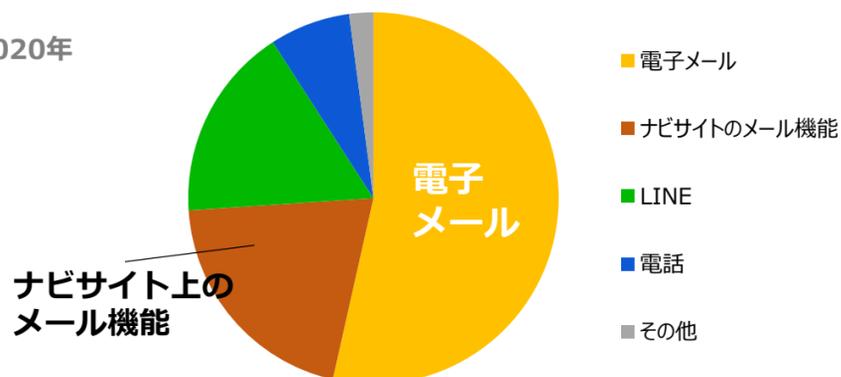
ツール	利用人数 (n)	割合 (%)
電話	183	69.3
電子メール	159	60.2
LINE	96	36.4
ナビサイト上のメール機能	65	24.6
Facebook Messenger	45	17.0
Twitter	5	1.9
その他	3	1.1

Q.学生とのコミュニケーションツールのうち、採用業務において最もよく使用するものを1つ教えてください。(単一回答)
(2020:n=142 2018:n=181)

「電子メール」が53.5%と最も高くなっており、前回の50.8%より2.7ポイント増加。また、最もポイントが伸びているのは「LINE」で、前回の5%から11.9ポイント増加しています。「学生が日常で最も利用しているツール」として最多である「LINE」を利用する企業が増えていることが分かります。

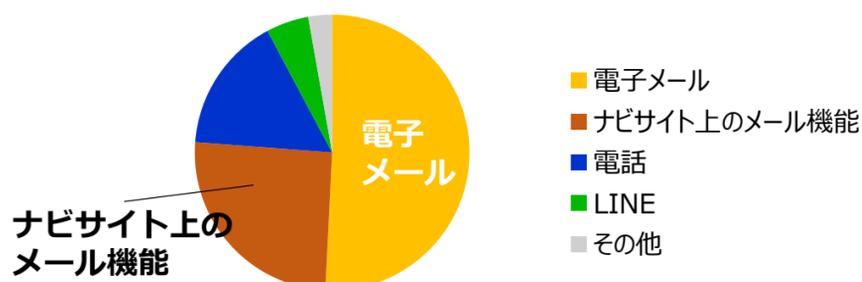
最も学生の利用したいツールとの差は、「電子メール」は18.8ポイント、「ナビサイトのメール機能」は12.2ポイント、「LINE」は23.2ポイント、「電話」は1.2ポイントの差がありました。

2020年



ツール	利用人数	割合 (%)
電子メール	76	53.5
ナビサイト上のメール機能	29	20.4
LINE	24	16.9
電話	10	7.0
その他	3	2.1

2018年



ツール	利用人数	割合 (%)
電子メール	92	50.8
ナビサイト上のメール機能	46	25.4
電話	29	16.0
LINE	9	5.0
その他	5	2.8

【本件についての報道関係のお問い合わせ先】

株式会社ネオキャリア 社長室 広報担当 TEL : 03-6756-0420 E-mail : koho@neo-career.co.jp