

## 2級・国資共通

# 面接完全マスターコース知識・理解 編

### <前提事項>

- 1) 試験の受け方詳細はCC協議会の過去問説明で詳しく説明されてここでは省略。  
国家検定 キャリアコンサルティング技能検定 <https://www.career-kentei.org/>  
国家資格キャリアコンサルタント試験 <https://www.career-shiken.org/>
- 2) 国家検定 キャリアコンサルティング技能検定を「2級」と短縮表現  
国家資格キャリアコンサルタント試験を「国資」と短縮表現
- 3) テキスト中の「CC」はキャリアコンサルタント、「CL」は相談者を意味します。
- 4) テキストでの面接という言葉は通常では「面談」「相談」と表現するものです。
- 5) キャリアコンサルティング（CC）協議会が行う面接試験を対象にしています。  
面接という意味では本質は同じです。JCDAの面接はJCDA特有の部分があります。

(注) 当教材はWEB上で学べるように作成していますので印刷は推奨しません（カラー多様のため）

# 面接試験とは何かを理解する

## 1-1 何が問われる試験か

- 学科は「**知識と理解**」を問う試験。覚えて理解する「知識」
- 論述は「何が問題でどう解決するかを**考える力と記述力**」を問う試験
- 面接は「論述と本質的に同じだが、**聴く力、聞く力、問題把握**、解決策の**具体的展開**を信頼関係を作りながら対話形式で進めることを問う。  
知識や思考の深さより、より**信頼関係構築と面談プロセス**  
(順序だって進める) が大事。

- 2級の合格判断項目は「基本的態度」「関係構築」「問題把握」「具体的展開」  
全てが60点以上で合格。口頭試問での「自己評価」が判断基準に加味される。
- 国資（CC協議会）の評価基準は「態度」「展開」「自己評価」  
面接は100点満点で60点、論述は50点満点で30点 合計90点以上で合格
- 基本的態度の3大ポイントは「傾聴」「受容」「共感」ができているか
- 関係構築は信頼関係構築。信頼を得る最も重要なことは  
相談者の話（又は質問への答え）への3つの応答「伝え返し・共感・質問」
- 問題把握は2つ「相談者の訴えている問題」と「CC視点の相談者の問題」
- 具体的展開とは問題把握したものから「目標」として共有し、この目標を達成  
（解消）する為の手段・方法の展開（CCが提案しCLが納得して行動を起こす。）

## 国資と2級の共通点と違いの再確認

- 面接という意味での本質はまったく同じものです。しかし・・・
- 試験の内容の範囲と評価基準の差（難易度）があることが異なる点です。  
もちろん2級が難しく（合格率20%以下）国試が易しい（合格率60%前後）

## どのような形で行われるのか、採点評価はどう行われるか

- 試験時間のロープレは2級20分で国資15分 口頭試問は実質5分は同じ
- 2級は「基本的態度」「関係構築」「問題把握」「具体的展開」までが20分の中で問われ、国資は15分で「基本的態度」「関係構築」が中心  
ちなみに、採点は面接終了後その場で試験管により行われる。

## 国資試験要領（cc協議会より）

### ロールプレイ

（受験者がキャリアコンサルタント役となり、キャリアコンサルティングを行う）

ロールプレイは実際のキャリアコンサルティング場面を想定して、面談開始から**最初の15分という設定**で行います。ロールプレイでは、キャリアコンサルタントとして相談者を尊重する態度や姿勢(身だしなみを含む)で、相談者との関係を築き、問題を捉え、面談を通じて相談者が自分に気づき、成長するような応答、プロセスを心がけてください。

### 口頭試問

（自らのキャリアコンサルティングについて試験官からの質問に答える）

### 合格基準

150点満点で90点以上の得点

\*但し、論述は配点の40%以上の得点、かつ面接は評価区分「態度」「展開」「自己評価」ごとに満点の40%以上の得点が必要

- 口頭試問では面接時間内の良し悪しの自己評価、問題把握、具体的展開が問われる。質問事項はあらかじめ決まったもので全員共通です。
- 2級は事前に5つの相談内容が郵送で通知され、当日はその中から1つが出るその理由は難易度が高いため、予め相談内容から準備できるように配慮。
- 国資は合格難易度は低く（評価範囲が上記2つ）なおかつ合格率も6割前後である。従って、相談内容は当日試験が始まるまで知らなくても十分に対応できると考えてよい。集中すべきは次の3つです。
  - 1) 基本的態度（言語、非言語）、
  - 2) 質問（何をどう聞くか）、
  - 3) 関係構築（CLの話への応答がポイント）
- 国資の平均合格率が60%前後で2級は20%に満たないことが最近の実績 2級技能検定は熟練レベルキャリアコンサルタントと称され実務の最高峰

## 非言語表現（全体にわたり、基本的態度に関わる）

□ 非言語とは次の7つが大事。ビデオで自分を見て客観的に知り ▶ 直し改善する

### 【身体の動き】

- 1) 表情 ▶ 基本は落ち着いた温かみ、話の内容（CC）に合わせて表情を変える
- 2) 身体動き ▶ 少し前傾で後ろにのけぞらない、動き過ぎない（落ち着かない）
- 3) 仕草 ▶ 周りに見てもらい指摘を受ける。自分では気づいていない腕組など

### 【話す速さ】

- 4) 基本的にはゆっくり ▶ 早口の人が多い。早口では傾聴や信頼構築は難しい
- 5) 話内容により変化 ▶ 単調ではなく変えてよい。抑揚をつける。間を入れる等。

### 【声のトーン】

- 6) 基本的には落ち着いた ▶ トーンは変えるのは難しいが、課題があれば長期改善
- 7) 温かみのあるトーン ▶ （同上）また 言語表現でカバーする

## 【話し方の質を高める良い方法】

話し方などは習慣になっている場合が多く、課題改善することは簡単ではありません。話す内容を考えることと話し方を改善しながら行う、この2つのことを同時には当然難しいのです。

そこで、1つのよい方法は「話す内容が決まっている部分」が多ければ話し方の改善や質を高めることに集中できるから効果が上がるのです。

その為の特効薬として「基本の形と30～50言葉」を使う意味があるのです。本来は話す内容の特効薬なのですが、その他の効用として「話す内容を覚えたら」次に話し方の改善に集中でき練習が容易にきることです。また40の言葉そのものが上の7つの要素を使える内容が多くあります。すからこの7つを練習する最適な材料とも言えます。



## **2-3 言語表現** 以下のNOで表す番号は「40の表現言葉の番号」

あたたかく迎える姿勢を表す表現・言葉 NO : 1 ~ 3

特に面談初めの挨拶やラポールであたたかく迎える姿勢・態度が大事です。  
第一印象は初めの7秒で決まると言われています。

## **2-5 来談者中心の進め方** NO : 4 ~ 6

来談者中心とは、相談者の話し、希望、訴えなどを最優先事項として進めるということです。CCとして言いたいこと、進めたいこと等より相談者の気持ちを優先することです。極端な例では、面談の初めに、お名前伺ってもよろしいですか？に対して、名前を言うことを躊躇しているようであれば、その気持ちを優先して「分かりました、今でなくても結構ですよ。後でお伺い出来るようであればお願いします」と対応することです。

## 2-6 傾聴（聴く）【傾聴はロープレ等で実際に確認しましょう】

傾聴はキャリアコンサルティング（カウンセリング）の基本です。誰でも傾聴が大事とは分かっていると思いますが、では「あなたはどのように傾聴をしていますか？具体的にお話下さい」と問うと言えなかったり、言えてもそのとおり実践することは難しいものです。ここは基本に立ち返って何度も練習する必要があります。

傾聴の言語的基本は次の順です。

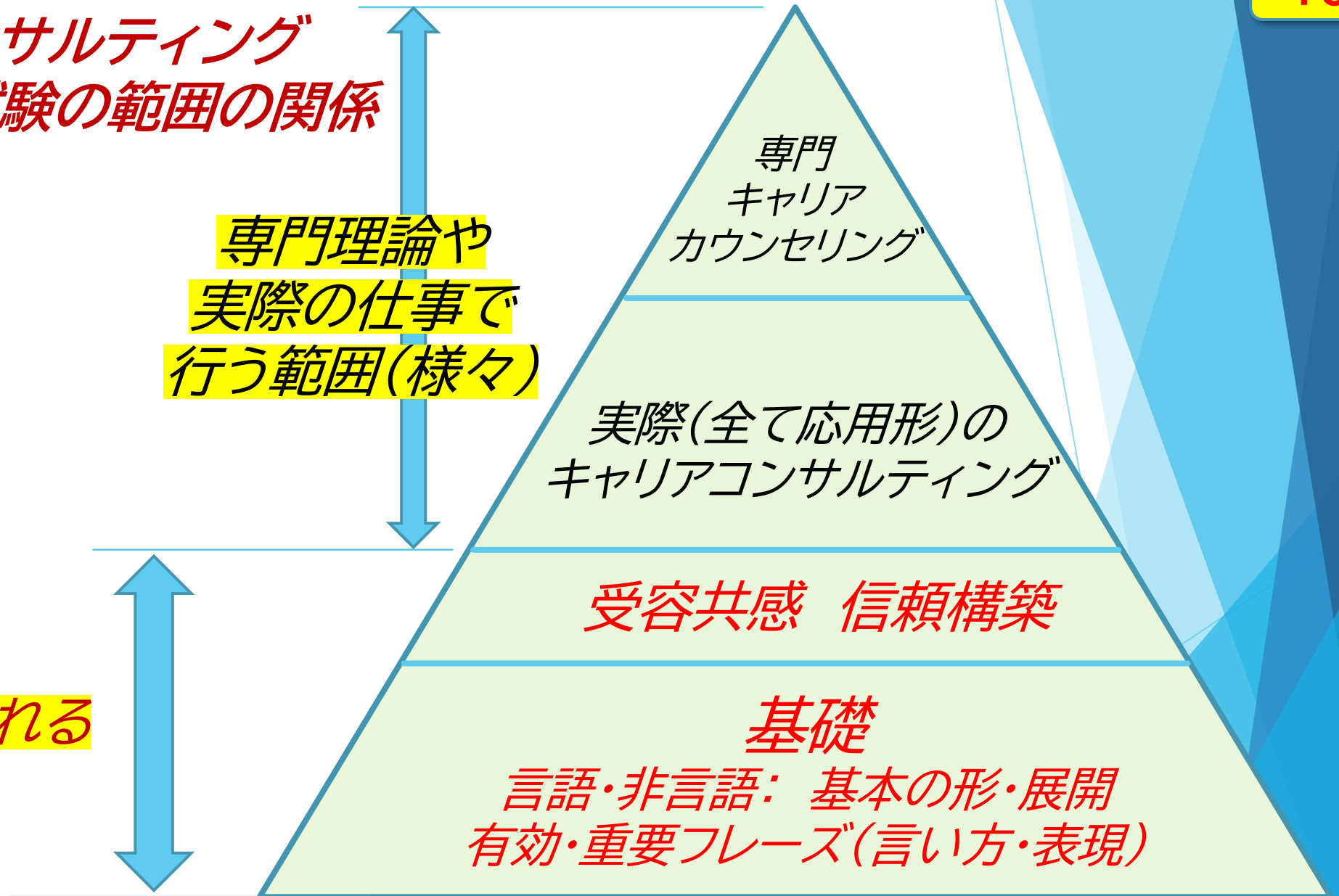
- 1) **相槌（あいづち）**： 使用頻度順では「はい」→「ええ」→「うん」
- 2) **うなずき**： 相槌と連動して、または単独で行う。目は相手をちゃんと見て
- 3) **言葉の伝え返し**： 大事な言葉を自問反復するように。タイミングは相槌と同じで相談者の話にかぶせてよい、邪魔にならない控えめな声量で。ほとんど単語レベルの伝え返しでよい。文章にすると長すぎ相談者の話を遮ってしまいます。

より詳しい理解を深めたい方は  
次もご覧ください。P10～13

# キャリアコンサルティング の現実業務と試験の範囲の関係

試験で求められる  
合格範囲

専門理論や  
実際の仕事で  
行う範囲(様々)



# キャリアコンサルティング面接の全体像を 理解する2つの視点

**【その1】** 現実の面談・相談業務と試験での面接ロープレ  
(試験での面談面接) の共通点と相違点

**【その2】**

- キャリアコンサルティング面接（面談）での2つの問題を理解（違い、関係性、流れ）する
- キャリア「コンサルティング」と「カウンセリング」の違い

# 【その1】現実の面談・相談業務

## 試験での面接ロープレ

様々な場面での現実的な対応・応用  
基本は大事だが、時には基本以外の  
臨機応変な進め方

基本的な重要要素ができるかどうかの  
ダイジェスト版、サンプルテスト

40～60分

実際のキャリア  
コンサルティング面談  
は相談毎の  
応用版目的別特化版  
心理カウンセリング

キャリアコン  
共通部分  
・基本的態度  
・傾聴  
・受容共感

15～20分  
の中での  
・関係構築  
・問題把握  
・具体的展開

この部分なら  
基本の形・  
フレーズが  
明確に作れる

この2つをきちんと整理した指導が必要！ これがないと混乱する

CLが訴えていること(問題)  
= 相談したいこと(問題)  
= 来談目的・主訴

④

相談者が言っている  
相談者が感じている  
相談者から見えている

③

CCが相談者に気づきを起こす

これが原因で現象が起こる

相談者が話していない  
相談者が気づいていない  
相談者が思い込んでいる

CCが考える相談者の問題  
= この現象が起こる原因？  
= 相談者の中の問題は？

⑤

⑥

一緒に解決策  
を考え  
CLが自ら判断

②

キャリアコンサルティング  
面接試験では  
考えなくてよい

キャリアカウンセリング

何が原因でゆがみ・ひずみ  
が起こったか？  
過去にさかのぼった原因

①

経験代謝(JCDA提唱)  
「経験の再現」「意味の出現」  
自己概念の成長を生み出す  
「学びの構造」、それが経験代謝  
「自己概念の影」

15