

平成 17 年度

サービス分野人材育成プロジェクト業務報告書

「人材マップ・人材育成計画（概要版）」

— 人材派遣業 —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. 人材派遣業の概要

(1) 概要

人材派遣業とは、派遣元の人材派遣会社が、自らの雇用する派遣労働者を、顧客である一般の事業者向けに一定期間派遣し、派遣先から指揮命令を受けて業務に従事させるというサービスを提供する業種です。人材派遣のしくみは、派遣元（人材派遣会社）、派遣先（受入れ先企業）、派遣労働者（派遣スタッフ）の3者の関係で成立するものであり、人材派遣会社は、派遣先企業と派遣労働者という2つの顧客をもちます。

(2) 市場動向

人材派遣業の市場規模は、平成16年度労働者派遣事業報告書の集計結果によると、前年度比21.2%増の2兆8,615億円となっています。人材派遣業の市場規模の概況としては、最近の政府の主導する規制緩和の影響で、急成長を遂げています。また、従来の政令26業種の枠組みから自由化が進展しており、今後は全業種に派遣雇用が波及することが予想されています。2005年の製造派遣、医療事務派遣は、従来の請負業との垣根を撤廃する大きな契機となっており、今後も20%以上の成長が見込まれるといわれています。

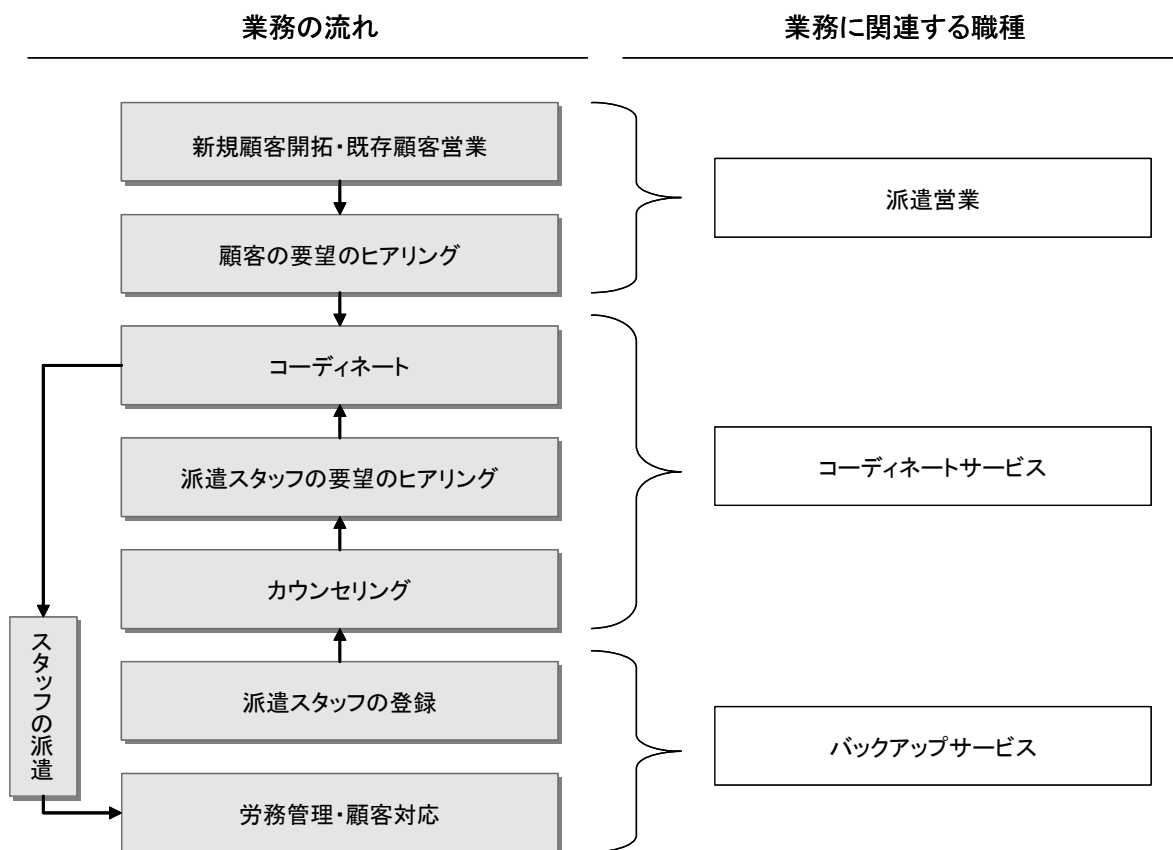
一方、人材派遣業の労働市場規模は、平成16年に実施した、事業所・企業統計調査「労働者派遣業」によると、平成13年度比47%増の61万9,367人となっています。人材派遣業の労働市場規模の概況としては、近年当該サービスに対するニーズが安定してきていることから、これまでと同程度の労働力の確保が行われることが想定されます。

(3) 人材派遣業に関連する業務の流れと職種

人材派遣業では、前述のサービスを提供するため、下図に示すような流れで業務を実施しています。

新規に顧客となる企業を開拓、または既存の顧客へ営業を行い、それと同時に、派遣スタッフの募集・登録を実施します。顧客企業からのニーズと登録されている派遣スタッフのスキル、希望勤務時間、希望職務を照らし合わせ、顧客企業の希望と派遣スタッフの希望をマッチングさせ、顧客企業と派遣契約を結びます。派遣期間中は派遣スタッフの労務管理や顧客企業への対応などの事務処理も受け持ちます。

したがって、人材派遣業に関連する主な職種は、「派遣営業」「コーディネートサービス」「バックアップサービス」があります。



【参考：労働省編職業分類】

「派遣営業」	335	サービス外交員
「コーディネートサービス」	335	サービス外交員
「バックアップサービス」	251	総務事務員

2. 職種「派遣営業」

(1) 労働市場の概況

職種「派遣営業」における雇用形態としては、平均すると7割以上が正社員で、その他は契約社員での採用となっています。特に、「お得意様」企業に特化した人脈や知識を持っている上級レベルの人材については、契約や嘱託社員として雇用するケースがあります。

また、年齢構成としては、新卒の20代から30代が中心であります。さらに、男女構成としては、男性6割、女性4割くらいとなっています。賃金については、大学新卒では月収約20万円、30代では月収約25万円をベースの賃金として、インセンティブ制度を取り入れているところが多いです。勤務時間としては、顧客に合わせた平日の9:00-18:00と、その後の事務処理や派遣スタッフ対応のための残業約2-3時間というのが平均となっています。フレックス制をとっているところも多いです。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「派遣営業」における主な職務内容は、新規顧客の開拓と既存顧客の取引拡大です。具体的には、派遣スタッフへのニーズを聞き出し、派遣スタッフ活用の提案を行い、契約へと結びつけます。新規・既存顧客ともに、各業界の基本的な知識を踏まえ、企画営業を行うことが求められています。

職種「派遣営業」において、入職から1年~2年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、中級や上級の担当者に同行して新旧顧客の担当を行うこととなります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、新規顧客の開拓営業ができること、数値目標を設定し、ある程度達成できることです。

次に、職務経験が初級から2年~3年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、新規顧客の開拓、担当顧客の問題解決を自立して担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客企業の業務に精通し、その企業に適した派遣スタッフの活用提案が行えることです。数値目標は、初級の3~4倍に設定することができます。

そして、職務経験が中級から2年~3年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、大口顧客の担当や、新人の指導、チームメンバーへの営業指示などを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力としては、リーダーシップ、財務コントロール能力、戦略策定力、効果的なプレゼンテーション能力などが挙げられます。

(3) 人材要件

職種「派遣営業」において求められる人材像としては、基本は訪問営業活動をするようになるので、人が好きであることが第一で、コミュニケーション能力は不可欠となります。顧客企業との信頼関係構築の基礎となる、良識、まじめな人柄、明朗さ、前向きな姿勢が求められます。一方、過度の順応性はいわゆる調子のよさに結びつきやすく、人材派遣業に向いているとはいえないかもしれません。また、「派遣営業」には、正確な法律（派遣法など）に関する知識に加え、カウンセリングスキル、交渉能力、プレゼンテーション能力が重視されています。さらに、これらの能力の基礎として、人の話をきちんと聞けること、人付き合いが苦にならない性格やストレス耐性も求められます。

他方、この職種における関連資格としては、「キャリア・コンサルタント」や「産業カウンセラー」があります。現在のところ派遣営業職に必ずしも必須ではありませんが、人材と職業の最適なマッチングを図る専門家として、人材派遣業の基本的な知識を身につけることができます。この職種に転職する場合、営業経験、特に法人営業の経験や、サービス業の経験が活かされます。

【関連資格】

「産業カウンセラー」

社団法人日本産業カウンセラー協会が認定する資格であり、企業の従業員を対象に、その人間関係やストレスに悩む心のケアを行う理論と実践能力を認定します。資格は従来、3レベルに分かれていましたが、2004年から産業カウンセラーとシニア産業カウンセラーの2レベルとなっています。心理学を専攻した学士や4年以上の実務経験者、協会の認定する養成講座の終了者に受験資格があります。2005年度の産業カウンセラーの学科試験受験者数は4,938名、実技試験受験者数は4,567名、総合合格者数は3,496名、総合合格率は89.2%で、シニア産業カウンセラーの学科試験受験者数は200名、実技試験受験者数は208名、総合合格者数は96名、総合合格率は38.9%でした。

「キャリア・コンサルタント」

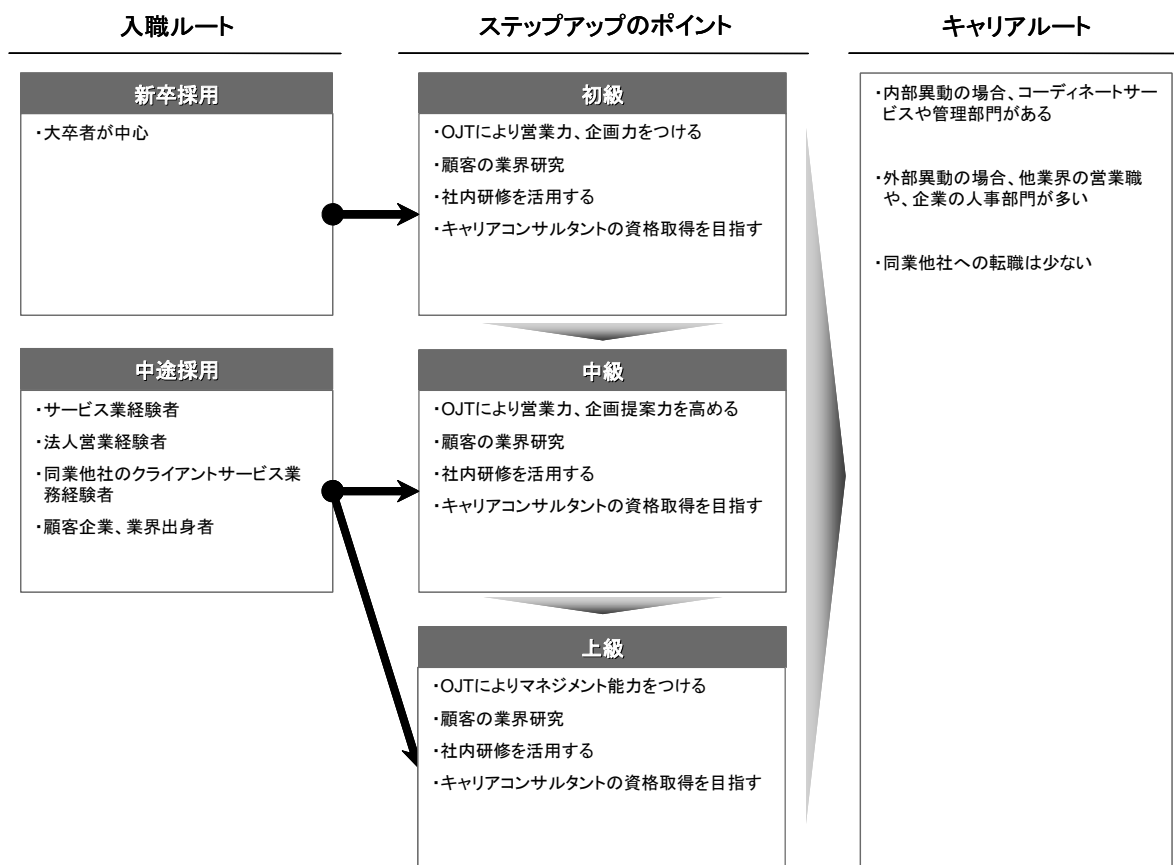
個人が、その適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練の受講等の職業能力開発を効果的に行うことができるよう、個人の希望に応じて実施される相談をキャリア・コンサルティングといい、これを実施する者をキャリア・コンサルタントといいます。国家資格ではなく、複数の民間機関や公共職業訓練施設が、キャリア・コンサルタントとなるための養成講座や能力評価試験を実施し、各機関名による資格を付与しています。

(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「派遣営業」の入職ルートは、新卒採用で入職し、配属されることが多いです。中途採用者の場合は、特定の業種からの入職に限られることはありませんが、サービス業の経験者や、法人営業の経験者が大半です。また、上級レベルの中途採用に関しては、医療、証券、IT など、特定の業界に人脈や専門知識を持つ人が求められています。

職についてからのキャリアルートとしては、基本的に業務経験を積む中で職能をステップアップ（多能化）させていった後、コーディネーターサービスや管理部門などへ社内異動するケースもあります。また、人材業界での営業経験を活かし、物を売るメーカーの営業職や、企業の人事部門へ転職することが多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、「キャリア・コンサルタント」の資格を取得することも、目に見える評価として有効だと考えられています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「派遣営業」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級、上級ともすべてのレベルにわたって不足感があります。特に、ある程度の経験を積んだ層の離職率が高いため、業界の事情に精通し提案力を持つ、中級レベル以上の人材に対する不足感が大きいです。

3. 職種「コーディネートサービス」

(1) 労働市場の概況

職種「コーディネートサービス」における雇用形態としては、6～7割が正社員雇用で、その他は契約社員での雇用となっています。また、年齢構成としては、30代以上で、ある程度の社会経験のある年代が中心です。さらに、男女構成としては、女性の割合が8～9割となっています。賃金については、大学新卒では月収約19万円、30代では月収約25万円をベースの賃金として、インセンティブ制度を取り入れているところが多いです。勤務時間としては、顧客に合わせた平日の9:00～18:00と、その後の事務処理や派遣スタッフ対応のための残業約2～3時間というのが平均です。スタッフ対応などで夜遅くなることもあるため、フレックス制を利用して、翌朝は遅く出社するなど、調整して勤務しています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「コーディネートサービス」における主な職務内容は、クライアント企業とのマッチング、派遣先企業の決定、派遣スタッフの相談・カウンセリング業務など、派遣スタッフへの対応業務となります。

職種「派遣営業」において、入職から1年～2年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、個人の希望と企業からの希望条件のマッチングです。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、時間がかかっても適材適所の配置ができることです。

次に、職務経験が初級から1年～2年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、個人の希望と企業からの希望条件のマッチングをより深いレベルの理解のもとで行うことです。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、一つの案件に対して多数の結び付けを行うことができることです。

そして、職務経験が中級から2年～3年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、中級の職務内容に加え、初級・中級者の指導・教育・管理などを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力としては、チームのゴールを理解して業務を遂行していくことが求められます。

(3) 人材要件

職種「コーディネートサービス」において求められる人材像としては、その仕事を通して派遣スタッフの人生設計にまでかかわりあう場合もあるので、まず、人が好きであるということ、高いコミュニケーション能力が求められます。コミュニケーションを通じ、派遣スタッフの人柄、スキルなどを把握することがトラブルのない業務遂行に直結しており、人の話を良く聞くヒアリング能力だけでなく、会話全体の中からのスタッフの人間像が描けるほどの高いインタビュー能力も求められます。

また、「コーディネートサービス」には、正確な法律（派遣法など）に関する知識に加え、カウンセリングスキル、問題対応能力が重視されています。さらに、これらの能力の基礎として、人付き合いが苦にならない性格やストレス耐性も求められます。

他方、この職種における関連資格としては、「産業カウンセラー」や「キャリア・コンサルタント」があります。人材と職業の最適なマッチングを図る専門家として、人材派遣業の基本的な知識を身につけることができます。

この職種に転職する場合、多種多様な顧客や派遣スタッフに対応する為、他業職種で働いて得た様々な知識や経験が活かされます。

【関連資格】

「産業カウンセラー」

社団法人日本産業カウンセラー協会が認定する資格であり、企業の従業員を対象に、その人間関係やストレスに悩む心のケアを行う理論と実践能力を認定します。資格は従来、3レベルに分かれていましたが、2004年から産業カウンセラーとシニア産業カウンセラーの2レベルとなっています。心理学を専攻した学士や4年以上の実務経験者、協会の認定する養成講座の終了者に受験資格があります。2005年度の産業カウンセラーの学科試験受験者数は4,938名、実技試験受験者数は4,567名、総合合格者数は3,496名、総合合格率は89.2%で、シニア産業カウンセラーの学科試験受験者数は200名、実技試験受験者数は208名、総合合格者数は96名、総合合格率は38.9%でした。

「キャリア・コンサルタント」

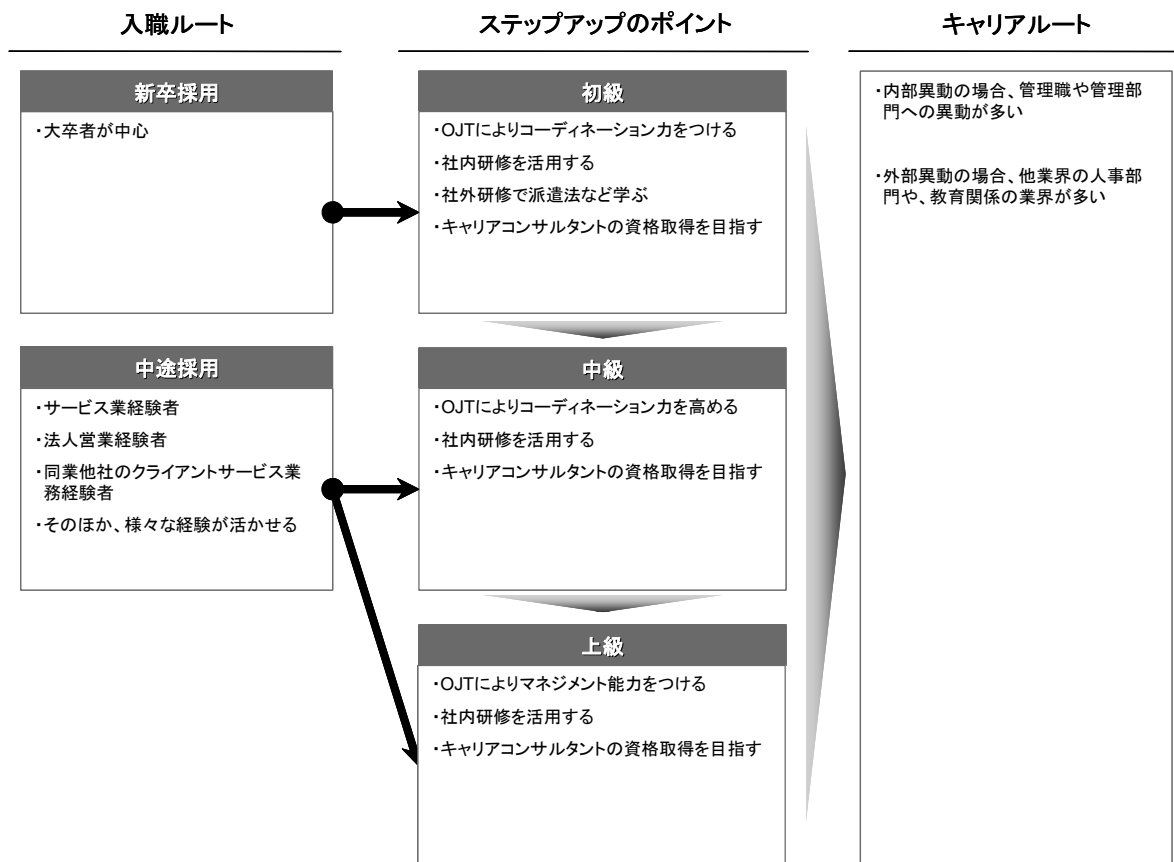
個人が、その適性や職業経験等に応じて自ら職業生活設計を行い、これに即した職業選択や職業訓練の受講等の職業能力開発を効果的に行うことができるよう、個人の希望に応じて実施される相談をキャリア・コンサルティングといい、これを実施する者をキャリア・コンサルタントといいます。国家資格ではなく、複数の民間機関や公共職業訓練施設が、キャリア・コンサルタントとなるための養成講座や能力評価試験を実施し、各機関名による資格を付与しています。

(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「コーディネートサービス」の入職ルートは、新卒で配属されることはほとんどなく、派遣営業からの内部異動や、7～9割が社会経験のある中途採用者となっています。特定の業種からの入職に限られることはありませんが、サービス業の経験者や、法人営業の経験者が多いです。

職についてからのキャリアルートとしては、基本的に業務経験を積む中で職能をステップアップ（多能化）させていった後、その経験を活かし管理職や管理部門などに移るケースもあります。また、人材業での経験を活かし、他業界の人事部門や教育関係の業界へ転職することが多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、社外研修で派遣法などの学習をするなど、知識と経験を積むことが挙げられます。「キャリア・コンサルタント」の資格を取得することも、目に見える評価として有効だと考えられます。また、派遣スタッフの心理的なケアをすることが必要な場合があるので、「産業カウンセラー」の資格も取得すると更にステップアップできます。



(5) 人材の過不足状況感

職種「コーディネートサービス」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級、上級ともすべてのレベルにわたって不足感があります。女性の多い職種であるため、ある程度経験を積んだ層が結婚・出産などで退職や休職をするケースが多く、特に、中級以上の人材に対する不足感があります。顧客企業の業務内容について深い理解があり、その企業からの要望に対して最適なコーディネーションが瞬時にでき、また、派遣スタッフの仕事の面だけでなく心理的な面もケアできるような人材が求められています。

4. 職種「バックアップサービス」

(1) 労働市場の概況

職種「バックアップサービス」における雇用形態としては、半数以上が派遣や契約社員での採用となっています。また、年齢構成としては、20代～30代が中心であります。さらに、男女構成としては、女性の割合が9割以上を占める企業が多いです。賃金については、約20～25万円が業界の一般的な月収となっています。勤務時間としては、派遣スタッフ登録などの対応は夜や土日になるため、シフト制などをとっているところが多いものの、ある程度決まった量の仕事を自分のペースでできる体制です。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「バックアップサービス」における主な職務内容は、派遣営業、コーディネイトサービスのバックオフィス機能を担い、派遣スタッフの登録、派遣スタッフの給与計算、福利厚生等の労務管理、顧客企業への対応などを行います。派遣スタッフの登録業務では、派遣スタッフと面談し派遣スタッフのスキルや希望勤務時間、希望職務を聞きだして、システムへの登録を行います。

職種「バックアップサービス」において、入職から1年程度は、初級と位置づけられ、新卒や未経験者といったサポートが必要な層が該当します。主な職務内容としては、派遣スタッフの労務管理を一通り行うこととなります。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、マニュアル通りの派遣スタッフ登録作業や顧客企業との契約を実施・確認することができることです。

次に、職務経験が初級から1年～2年程度になると、中級と位置づけられます。主な職務内容として、派遣スタッフの勤怠・人事管理、給与・費用計算を正確に実施すると共に、顧客企業から派遣スタッフの状況のヒアリングを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、派遣スタッフの登録が型どおりでなく、スキル、希望勤務時間、希望職務を適切に聞き出せることです。

そして、職務経験が中級から2年～3年程度になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、中級の職務内容に加え、顧客企業から派遣スタッフの状況などをヒアリングし、コーディネイトサービス職と協力し、問題点の発見・改善提案までを行います。このレベルにおいて求められる職務遂行能力としては、問題解決能力、より正確なヒアリング能力などが挙げられます。

(3) 人材要件

職種「バックアップサービス」において求められる人材像としては、派遣スタッフの経理・財務・労務管理といった事務処理を主に担当して、派遣スタッフ、派遣営業、コーディネーターサービスを支えているため、それらの能力・知識は必須で、また安定的で正確な事務処理能力も求められます。

また、「バックアップサービス」には、経理・財務知識、業務管理知識、法律（派遣法など）に関する知識に加え、ヒアリング能力、表現力も求められます。さらに、重要な資質としては、ストレス耐性が挙げられます。

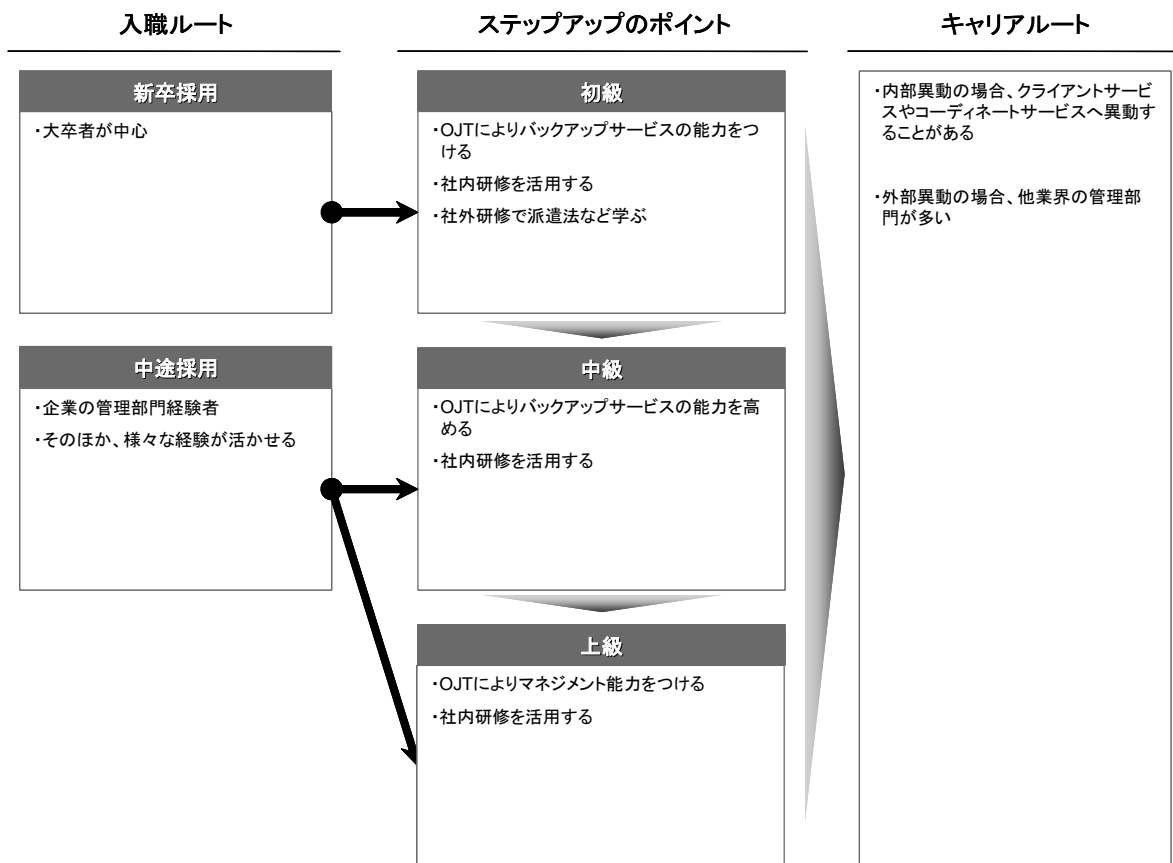
この職種に転職する場合、人事・経理・総務といった事務職経験が活かされます。

(4) 入職ルート・キャリアルートとステップアップのポイント

職種「バックアップサービス」の入職ルートは、新卒採用と異業種からの中途採用があります。中途採用の場合、特定の業種からの入職に限られることはありませんが、企業の管理部門（人事・総務・経理）での経験があると有利になります。

職についてからのキャリアルートとしては、基本的に業務経験を積む中で職能をステップアップ（多能化）させていった後、その経験を活かし派遣営業やコーディネートサービスに異動するケースもあります。また、転職する場合は、他業界の管理部門で知識と経験を活かしていくことが多いです。

さらに、この職種のステップアップの方法として、社内研修やOJTのほか、社外研修で派遣法などの学習をするなど、知識と経験を積むことが挙げられます。



(5) 人材の過不足状況感

職種「バックアップサービス」における労働市場の人材の過不足状況感としては、初級、中級、上級ともすべてのレベルにわたって不足感はありません。しかし、新しく営業所を立ち上げるときには能力や経験のある人材を確保することが難しいです。