

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）」

— インターネットサービスプロバイダー —

平成 18 年 3 月

株式会社 NTT データ経営研究所

1. インターネットサービスプロバイダー（ISP）の概要

(1) 概要

ISPとは、インターネット接続サービスを提供する通信事業者のことです。インターネットプロバイダー、または単にプロバイダーと呼ばれることも多いです。主な業務は、固定電話回線やケーブルテレビ網、データ通信専用回線などを通じて、顧客である企業や一般家庭のコンピュータをインターネットに接続することです。追加サービスとして、メールアカウント（電子メールアドレス）の提供、ホームページ開設用のディスクスペースの貸し出し、オリジナルのコンテンツの提供などもあります。

(2) 市場動向

ISPの市場規模は、平成12年に実施した総務省の「ITが産業に与える影響に関する調査」によると、前年度比0.5%増の8,108億円となっています。また、平成14年度の主要5社の売上高の合計は1兆1,179億円となっています。

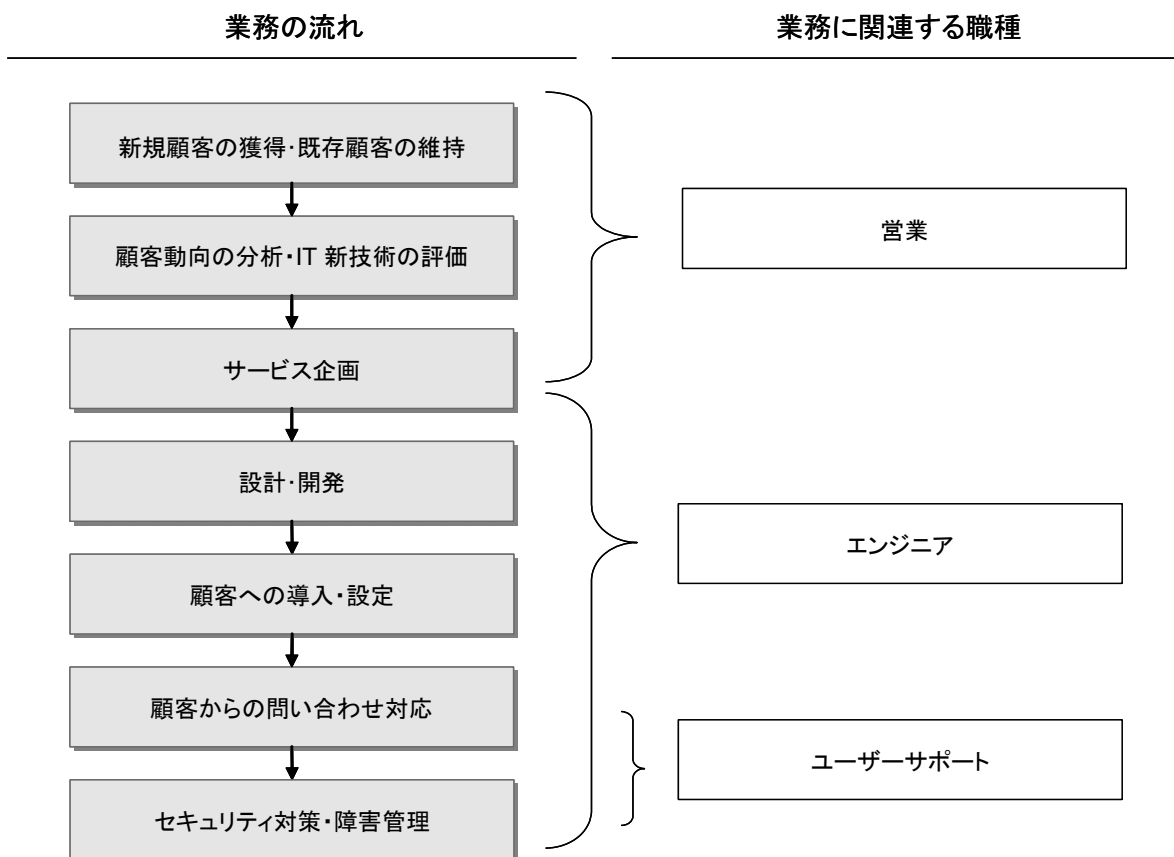
ISPの市場規模の概況としては、近年、利用料金の低下が急速に進んでいる現状を踏まえ、市場規模の伸びは次第に緩やかになり、近い将来には横ばいになることも予想されます。

ISPの労働市場規模については、詳細な統計はありませんが、平成16年度版の情報通信白書（総務省編）によると、ISPサービスを提供している事業者数は、平成15年度末には8,860社（対前年度比17.7%増）となり、一貫して増加しています。この業界では、一般に既存事業者あたりの従業員数に大きな変化は見られないため、事業者数の増加は、当該サービスに対する当面のニーズと、労働市場規模拡大を反映しているものと推察されます。

(3) ISP に関連する業務の流れと職種

ISP 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。電話回線や ISDN 回線、データ通信専用回線などを通じて、顧客である企業や家庭のコンピュータをインターネットに接続するまでは、まず、新規顧客の獲得と既存顧客を維持する業務、そして、顧客動向の分析や IT 新技術の評価を行いながら新サービスの企画やシステム・アプリケーションの要求仕様を作成する業務、さらに、電話での顧客対応によりセキュリティ対策と障害管理を行い、ネット全体の安定稼働を担当する業務が必要となります。

したがって、ISP に関連する職種は、「営業」「エンジニア」「ユーザーサポート」があります。



【参考：労働省編職業分類】

「営業」	335	サービス外交員
「エンジニア」	061	システムエンジニア
「ユーザーサポート」	289	その他の営業・販売関連事務の職業

2. 職種「営業」

(1) 労働市場の概況

職種「営業」における雇用形態としては、営業エリアが比較的限定されるため、正社員よりも、その地域に精通した人をパートや派遣社員として採用する場合も多いです。

また、年齢構成としては、20代～30代が中心であり、男女構成としては、男女の割合が半々となっています。賃金については、業績手当や歩合等による個人差も大きいですが、大学新卒では20～25万円、中級レベルでは30～35万円、上級レベルでは35～40万円が業界の一般的な月収となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「営業」における職務内容には、新規顧客の獲得と既存顧客の維持があります。新規獲得は、各種媒体を利用したり直接訪問したりすることで自社のサービス内容のよさをアピールし、それぞれの顧客に適したサービスを提案します。既存顧客維持は、新サービスを現在の契約内容に付加してもらうための営業活動を行います。それぞれ、大きく分けて個人ユーザー向けと法人顧客向けの2種類があります。

職種「営業」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、上司のサポートのもと、主に個人ユーザー向けの営業を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、単独で顧客を訪問した際にも、サービス内容の説明ができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から5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、法人ユーザー向けサービスの提案や宣伝・販売促進を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客のニーズを的確につかみ、それに沿ったサービスの導入提案ができること、Web、店頭、雑誌、チラシなど各種媒体を活用した効果的な宣伝・広報の立案と実施ができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から5年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、主に法人ユーザー向けサービスの提案を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客企業の財務・経営状況、及び自社や外注先の技術やリソースを把握し、それを踏まえた高度な提案をすることができる、担当する市場における全ての顧客満足度に責任を持ち、中長期にわたり顧客満足度の向上に向けた管理を行うことができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「営業」において求められる人材像としては、まず IT に関する知識や自社のサービス内容に関する知識がベースとして必要となります。特に法人営業の場合、システムエンジニアクラスの技術知識がなければ顧客との会話が成立しないためです。また IT の世界は技術の進展が速いため、常にアンテナを広げて貪欲に新たな知識を吸収し、そのことを営業活動に活かすことができるような人がよいでしょう。

また、「営業」には、営業活動に必要な、折衝力、コミュニケーション能力、プレゼンテーション能力、あらゆる場面に対応できる柔軟性と機転に関する事項が重視されています。さらに、これらの能力の基礎として、安心感や親しみやすさを感じさせるような接客マナーや、人が好きであることなどの資質が求められています。

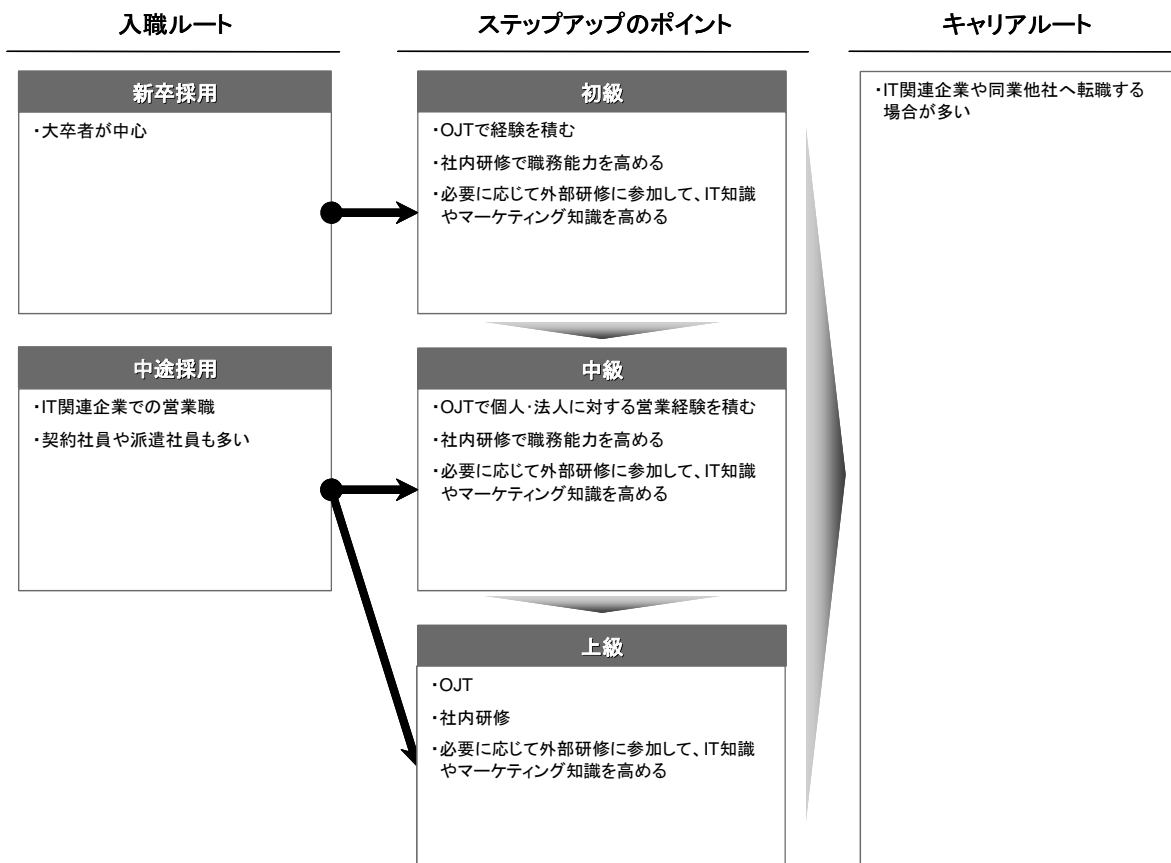
この職種に転職する場合、営業、顧客訪問の実務経験、同業他社や、通信、ソフトウェア、セキュリティ関連業界での経験が活かれます。マーケティングの知識を身につけておくことも就職に有利となります。

(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「営業」の入職ルートは、初級レベルの人材は新卒採用、中級以上の人材は中途採用が主として行われています。また、企業規模別では、概ねの傾向として、比較的規模の大きな企業では新卒採用、比較的規模の小さな企業では中途採用の割合が大きいです。また、企業規模に関わらず、人材紹介会社や派遣会社を通じて契約社員や派遣社員を採用する企業も多くみられます。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、IT 関連企業や同業他社への転職が多いです。

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、IT 知識やマーケティング知識を得るために外部研修を受講することがあります。



(5) 人材の過不足状況感

職種「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、上級ともに不足感があります。特に、25歳以下の初級レベルの層や、マネジメントを期待される上級レベルの層が求められています。

3. 職種「エンジニア」

(1) 労働市場の概況

職種「エンジニア」における雇用形態としては、正社員での採用が多く、派遣や契約社員は少ない状況です。また、年齢構成としては、20代～30代が中心です。さらに、男女構成としては、事業所によって男性が5割から7割となっています。賃金については、大学新卒では20～25万円、中級レベルでは35～45万円、上級レベルでは50～60万円が業界の一般的な月収となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「エンジニア」の職務内容は、ISPとして個人や法人の顧客に提供する各種サービスと、それに伴うシステムやネットワークに関して、企画から設計・開発、顧客への導入・設定、運用、そして保守までの幅広い工程に携わります。いわゆるシステムエンジニア、ネットワークエンジニアなどと呼ばれる職種が該当します。

職種「エンジニア」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、上級エンジニアの具体的な指示に従って、前述の職務のサポートをします。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、ネットワークの基本的な技術・知識が身につけていて、さらにIT、インターネット関連の技術を理解・吸収し、業務に活用することができることなどが考えられます。

次に、職務経験が初級から3年～4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、上級エンジニアの策定したビジネス戦略に基づき、システム導入・維持・保守を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、ネットワークとむすびついてやり取りが可能なサービスの企画・開発ができること、プロジェクト全体の進捗をチェックし、費用に関係する工数の管理とその対処指示ができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から2年～3年以上になると、上級と位置づけられます。主な職務内容として、前述の職務全体のマネジメントを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、顧客ニーズを踏まえたシステム開発ができること、プロジェクトの進捗上の問題点を解決できること、顧客や開発メンバーとともにシステム運用管理に関する目標や技術的な課題に関する合意レベルを設定できることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「エンジニア」において求められる人材像としては、IT・ネットワークの世界は技術革新が非常に速いため、それに対応できるような資質が必要です。ITに関する幅広い知識を持っていることは最低限必要ですし、さらに、新たな技術を積極的に獲得しようとする前向きな姿勢、そしてそのことで自らを常に向上させようとする意欲が必要となるでしょう。中級レベル以上では、柔軟な発想力やオリジナリティなどを持って、他にはない新たなサービス・コンテンツを企画・立案することが求められます。また顧客のニーズを的確に把握できるコミュニケーション能力も重要です。

また、「エンジニア」には、進捗管理能力や集中力、交渉能力も重視されています。さらに、これらの能力の基礎として、常に顧客の立場に立てること、総合的な判断力が求められています。

この職種における関連資格としては、独立行政法人情報処理推進機構が実施する各種の情報処理技術者試験があります。また、この職種に対して転職する場合、同業他社、IT 関連の業種でのエンジニア経験、UNIX などの経験、サービスや商品の企画職での経験が活かされます。

【関連資格】

「情報処理技術者」

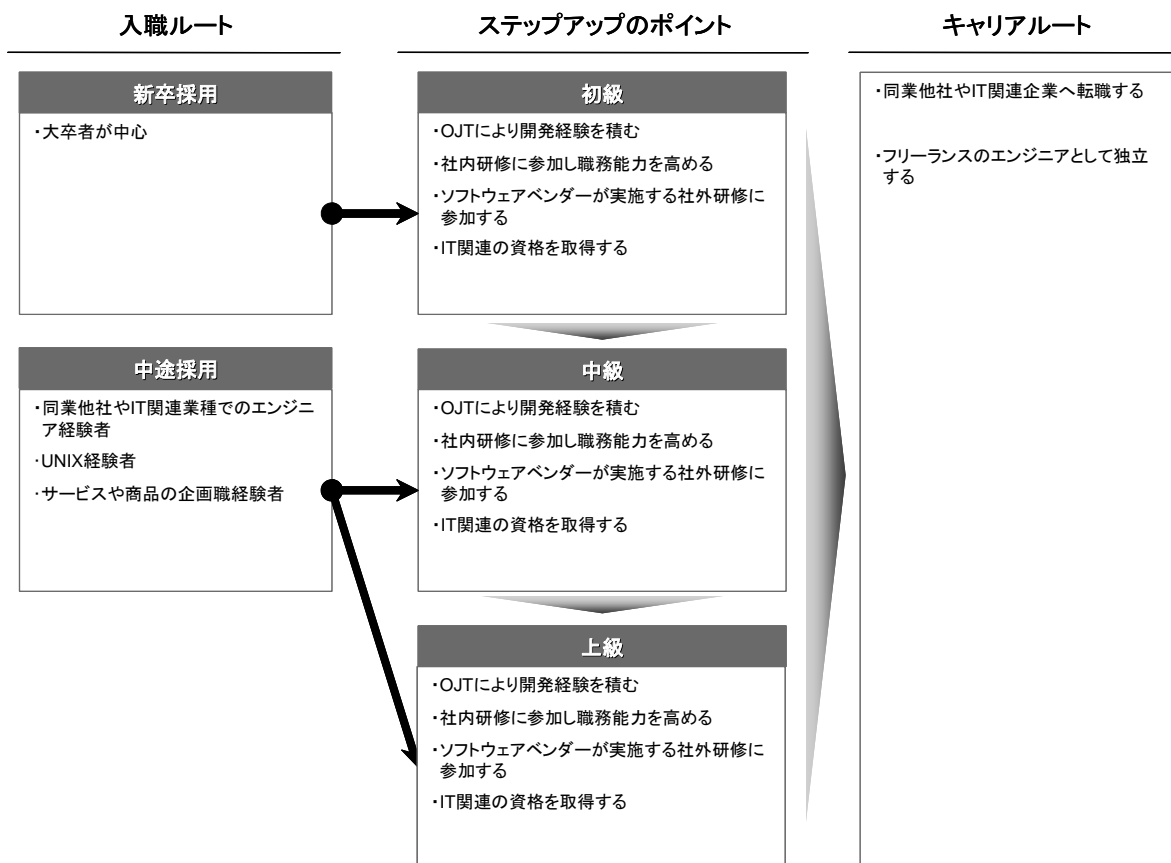
経済産業省が認定する国家試験で、その試験は独立行政法人情報処理推進機構が実施しています。情報システムの開発・運用側 11 種と利用側 3 種の各分野での試験があり、春と秋に分けて実施しています。

(4) キャリアアップとスキルアップのためのポイント

職種「エンジニア」の入職ルートは、初級レベルの人材では新卒採用も行われていますが、即戦力を期待する企業では経験者を確保する場合があります。特に定まった方法はなく、中途採用、社内公募、親会社や協力会社からの出向など、企業によって様々な手段で人材を確保しています。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、同業他社への転職や、フリーランスのエンジニアや独立開業するケースもあります。

さらに、この職種のスキルアップとして、社内研修や OJT のほか、ソフトウェアベンダーが実施する外部研修を受講したり、IT 関連の資格を取得したりすることが望ましいと考えられています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「エンジニア」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、上級ともに不足感があります。特に、中級以上のプロジェクトリーダー経験者やサービス開発の経験者、資格保有者については不足感があります。

4. 職種「ユーザーサポート」

(1) 労働市場の概況

職種「ユーザーサポート」における雇用形態としては、中途採用の契約社員か派遣社員での採用が多く、正社員は少ない状況です。また、年齢構成としては、20代～30代が中心です。さらに、男女構成としては、すべての雇用形態を含めると、女性の割合が5割から8割程度となっています。賃金については、専門学校や大学新卒では約15～20万円、中級レベルでは25万円前後、上級レベルでは30～35万円が業界の一般的な月収となっています。

(2) 職務内容と職務遂行能力

職種「ユーザーサポート」の職務内容は、契約・解約手続き、資料請求、技術的な質問、クレームなど、顧客からの様々な問い合わせに対応し、サポート情報を案内することです。そして、顧客からのクレームや意見・要望、及びそれに対する対応内容のうち、市場のニーズに合致し、自社サービスの改善・新規企画に資する情報を、営業やエンジニアにフィードバックします。

職種「ユーザーサポート」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、問い合わせ対応を担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、適切な電話対応、メール文書作成ができる、正しい情報を案内できること、すばやい対応ができることと考えられています。

次に、職務経験が初級から1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、問い合わせ対応の他、サポートセンターのマネジメントやフィードバックを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、エンジニアと技術的な話ができ、その内容や原因に関して助言ができることと考えられています。

そして、職務経験が中級から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、サポートセンターのマネジメントとフィードバックを担当します。このレベルにおいて求められる職務遂行能力は、サポート体制全体を統括し、指導、マネジメントができることと考えられています。

(3) 人材要件

職種「ユーザーサポート」において求められる人材像としては、ユーザーと直接接する業務であるので、コミュニケーション能力が非常に重要であるといえるでしょう。電話やメールを通じての対応になるため、顔が見えない顧客に対していかに適切に、かつ正確に情報を伝えられるかがポイントとなります。そこで、資質としては、他人に何か物事を教えるのが好きであり、声の印象がよい人が適しています。

また、「ユーザーサポート」には、IT 全般や提供するサービス内容に関する知識に加え、対応・処理の的確さと素早さ、調整・交渉力、柔軟な思考、情報収集力に関する事項が重視されています。

この職種における関連資格としては、基本情報技術者などがあります。これに関連する能力を身につけ、資格を取得することが望まれます。また、この職種に転職する場合、同業種やメーカーのサポートセンター、コールセンターでの経験、サービス業や接客業での経験が活かされます。

【関連資格】

「基本情報技術者」

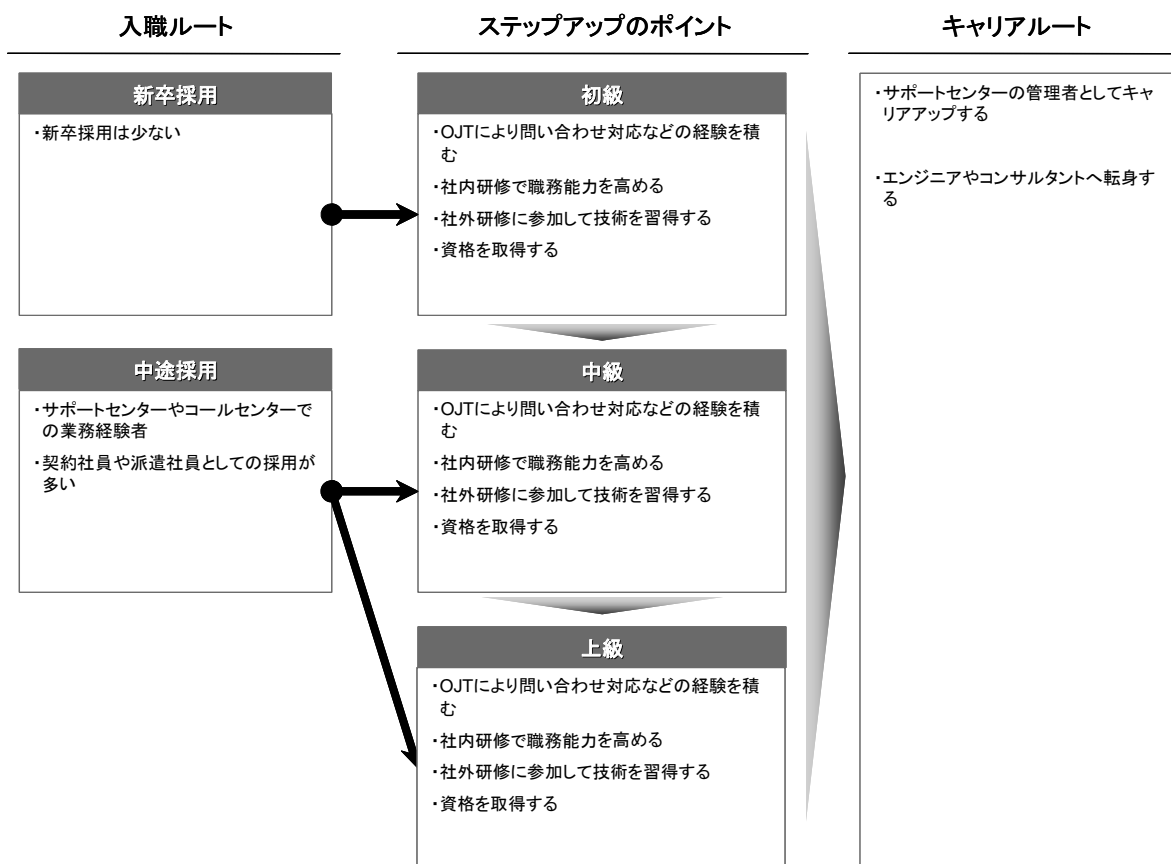
経済産業省が認定する国家試験で、その試験は独立行政法人情報処理推進機構が実施しています。情報技術一般に関する基本的な知識、および最低1つのプログラミング言語に関する実用レベルの知識が必要です。2001年度に、従来の第二種情報処理技術者の名称が変更されて基本情報技術者となりました。

(4) キャリアアップとスキルアップのためのポイント

職種「ユーザーサポート」の入職ルートは、派遣社員としての勤務か、サポートセンターやコールセンターでの業務経験のある中途採用者が多いです。

職についてからのキャリアルートとしては、職能をステップアップ（多能化）させていった後、サポートセンターの管理者としてキャリアアップするケースや、技術サポートの経験を活かし、エンジニアやコンサルタントなどに転身する場合があります。

さらに、この職種のスキルアップとして、社内外の研修や OJT のほか、基本情報技術者資格を取得することが望ましいと考えられています。



(5) 人材の過不足状況感

職種「ユーザーサポート」における労働市場の人材の過不足状況感としては、直接利益を生む部門ではないため、人員を減らすか、業務をアウトソースする傾向にあるため、不足感はありません。