

第1章 新しいサービス分野における雇用創出の期待

1 趣旨

経済のグローバル化の進展や国際競争の激化等の中で、企業は、こうした経営環境の変化に迅速に対応することが必要となっており、これまで以上に様々な専門分野をもった多様な人材を効率的かつ効果的に活用することが求められている。こうした状況の中で企業による労働者に対する職業能力開発の重要性は益々高まっているところである。

また、労働者の就労意識や就業形態も多様化する中で、労働者側にも企業の中における職業能力開発のみに頼ることなく、いわば自ら職業能力開発を行うとの観点から、自己啓発に取り組む動きもみられるところである。

一方、サービス分野がその潜在可能性を発揮し、雇用を創出していくためには、質の高いサービスを安価に提供していく必要があるが、そのためには、人手に頼る生産性の低い分野という従来のサービス分野の見方を改め、各分野の専門性をもった人材が質の高いサービスを供給することが求められているところである。

本報告書では、以上のような就業環境を前提に、現にその分野に就業している者のみならず、新たにその分野に入ってくる人たち、再挑戦する人たちにとっても魅力的なものとなるよう、今後、サービス分野の中でも新たなサービス分野において必要とされる人材のあり方を中心に考察し、当該分野における雇用創出に向けた課題を提唱したい。

2 対象分野の選定

新たな雇用創出が期待される新しいサービス分野としては、消費ニーズの多様化、複雑化等に対応しつつ、従前、提供されてこなかった財・サービスを新たに開発、提供することが可能な分野であり、こうした新しいサービス分野の中から、特に雇用の創出が期待される以下の4分野を取り上げ検討を行った。

(1) 情報サービス分野

インターネット利用者の増大、パソコン等を用いたコミュニケーションの活性化やネットショッピングの普及など、新たなネットワーク社会が進展しており、今後は、「いつでも、どこでも、何にでも、誰でも」ネットワークにつながり、

情報の自由なやりとりを行うことができる「ユビキタスネット社会」の進展が見込まれる。ユビキタスネット社会の進展により、個人と社会をつなぐ新たな端末の開発など情報サービスに関連した市場の拡大とソフトウェア開発やシステム開発など更なる成長が期待される分野である。

(2) 健康サービス分野

国民の健康への関心の高まりや消費ニーズの多様化等を背景に、フィットネス分野やエステティック分野に対する需要は今後もさらに増加することが期待されている。

また、医療の飛躍的進歩による長寿化、団塊の世代の労働市場からの退出による定年退職者等の増加、健康志向の高まりなどにより、近年、フィットネス業界のマーケットは拡大している。また、生活習慣病の予防の観点、個人を取り巻く環境の変化の中でのストレスの解消・軽減という観点からも業界の活性化が望まれる分野である。

(3) ロジスティクス分野

消費ニーズの成熟化等に伴い、多品種・多頻度化の傾向が強まる中、物流においても多品目化、小口化するという構造変化が起きている。こうした変化を踏まえ、無駄のない物流サービスへの需要が高まるとともに、本業回帰の流れを受けて、我が国の荷主企業は、物流業務をアウトソーシングする傾向が強まる可能性が指摘されており、荷主から物流を一貫して請け負ういわゆる「サードパーティー・ロジスティクス（3PL）」の拡大が期待される分野である。

(4) 社会人教育サービス分野

経済のグローバル化の進展や国際競争の激化等の環境の変化の中で、OJTや人事ローテーションの中での職業能力の開発に加えて、外部の専門教育期間等を活用しつつ、より高度な専門知識や進歩する技術を身につけることの必要性が高まっていくものと考えられ、こうしたサービスを専門的に提供する社会人教育サービスを業とする機関は大きな役割を果たすことが期待される分野である。

第2章 情報サービス分野

1 情報サービス分野における雇用創出の期待

(1) 情報サービス分野の現状

情報サービス業は、日本標準産業分類において「情報の処理、提供などのサービスを行う」と定義され、電子計算機などを用いて委託された計算サービスの提供や、顧客の委託によるソフトウェアの作成などを行っている。

経済産業省「平成15年特定サービス産業実態調査」によれば、情報サービス業の年間売上高は、平成15年で14兆1706億円と前年比1.4%の増加となっている。近年、伸び率に鈍化がみられるものの、平成7年以降は連続して増加しており、平成8年以降、最高の売上高を更新している。

また、総務省「平成17年情報通信に関する現状報告」によると、情報通信産業の市場規模は平成15年で約126兆円、全産業に占める割合は12.7%となっており、平成7～15年の平均成長率は約15%となっているが、その中でもソフトウェアの開発や情報処理サービスなどを行う情報サービス業の市場規模は、16兆359億円となっており、情報通信産業のうち13%を占め、またその成長率は、平成7～15年の平均で10%と、高い成長を遂げている部門となっている。

このように、情報サービス業は近年、大きな成長を遂げてきた分野であり、次のような情報サービス分野を取り巻く状況の中、更なる成長が期待される。

(2) 情報サービス分野の新しい流れ

インターネット利用者が増大し、パソコンや携帯電話を用いたコミュニケーションの活性化やネットショッピングが普及するなど、新たなネットワーク社会が進展している。

現在は、パソコンや携帯電話などを用いて、特定の者とのコミュニケーションやインターネット上で個人ショッピングを行うなど、ネットワークの範囲が限られているが、これからは、「いつでも、どこでも、何にでも、誰でも」ネットワークにつながり、情報の自由なやりとりを行うことができる「ユビキタスネット社会」の進展が見込まれる。

ユビキタスネット社会の進展により、新たなネットワークの構築や、個人と社会をつなぐ新たな端末の開発、ネットワークとの接続機能がついた情報家電の開

発など情報サービスに関連した市場が拡大し、ソフトウェア開発やシステム開発など更なる成長が期待される。

2 情報サービス分野の就労の状況

(1) 事業概要

情報サービス分野に従事する企業は、顧客の委託により、電子計算機のプログラムの作成、情報処理サービスなどを提供している。

三井情報開発株式会社「平成 16 年度新しいサービス分野における就労の実態調査」（以下「平成 16 年度三井情報開発調査」という。）によると、情報サービス分野に従事する企業において、今後 3 年間の業績予想は「上向き」と答えた企業は全体では 5 割を超え、中でもアウトソーシングサービスに取り組んでいる企業のうち 69.2%が「上向き」と回答している。しかし、「データ入力」に主に取り組んでいる企業では「上向き」と回答する企業がなく、また「情報処理サービス」を主に取り組んでいる企業では「横ばい」もしくは「下向き」と回答する企業が約 7 割を占めており、情報サービス分野の中でも、主に取り組んでいる業務の相違により、今後の業績予想に大きな差が出ている。

また、3 年前から現在にかけての従業員増加率について、情報サービス分野全体で約 3 割の企業が「30%以上」増加していると答えているが、「情報処理サービス」では、「0%以上 10%未満」、「データ入力」では「-10%以上 0%未満」が最も多くなっている。情報サービス分野においては、取り組んでいる業務の内容により今後の成長が期待される分野とそうではない分野に分かれていることがわかる。

主に取り組んでいる業務分野や今後の業績予想、従業員増加率などから、情報サービス分野の業務の中心は「受託計算」「データ入力」などの単純な業務から、「ソフトウェア開発」「ソフトウェアプロダクト開発・販売」「システムインテグレーションサービス」などのより高度な業務へ移行しているものと考えられ、顧客の業務内容を把握し、そのニーズをくみ取りながら業務を行う視点が重要となってきた。

(2) 従業員の特性

情報サービス分野に従事している従業員は、システムエンジニア（アプリケー

ション) が 33.8%、プログラマーが 15.7%、システムエンジニア (運用系) が 6.6%、プロジェクトマネージャーが 6.2%と多職種に分かれるが、中でも情報システムの開発・設計・運用に携わるシステムエンジニア (アプリケーション、ネットワーク、データベース、制御系、運用系を合計) が全体の約 5 割を占めている。

また、就業形態別人員構成をみると、正社員が 75%を占めており、年齢構成は、30～39 歳が 38.1%、20～29 歳が 34.6%と 40 歳以下の者が大半を占めるなど、若年層が多くなっている。

注) 職種用語説明 (平成 16 年度三井情報開発調査より)

システムエンジニア (アプリケーション)

情報システム開発において、業務要件を分析しシステムとして実現する業務に従事する。

システムエンジニア (ネットワーク)

ネットワークシステムを計画・設計・構築・運用する業務に従事する。

システムエンジニア (データベース)

情報資源及びデータベースを計画・設計・構築・運用・管理する業務に従事する。

システムエンジニア (制御系)

産業機器や家電製品など向けのシステム開発業務に従事する。

システムエンジニア (運用系)

情報システム基盤を企画・構築する業務に従事する。

IT コンサルタント

情報戦略立案、システム化全体計画の策定や推進支援を行うとともに、それらの結果に関する評価を行う業務に従事する。

業務コンサルタント

業務変革戦略立案、業務改善計画の策定や推進支援を行うとともに、それらの結果に関する評価を行う業務に従事する。

コンサルタント営業

課題解決をサポートし、解決策を顧客とともに創り上げていく営業業務に従事する。

プロジェクトマネージャー

情報システム開発プロジェクト責任者として、当該プロジェクトを計画、推進・管理する業務に従事する。

システムマネージャー

情報システム基盤を企画・構築・運用プロジェクトの責任者として、当該プロジェクトを計画、推進・管理する業務に従事する。

プログラマー

仕様にしたがい、プログラミング言語を用いてソフトウェアを制作する業務に従事する。

(3) 採用状況

過去 1 年間の採用状況をみると、新規学卒者を正社員で採用した企業、中途採用で正社員を採用した企業はいずれも 7 割を超えており、今後 3 年間の採用についても、新規学卒者の正社員、中途採用の正社員を増加させると回答した企業が、いずれも 6 割近くを占めている。

一方、パート・アルバイトや有期契約社員などの非正規社員については、パート・アルバイトについては 57.9%、有期契約社員については 55.1%の企業が「過去 1 年間に採用は実施しなかった」と回答しており、今後 3 年間の採用についても「変わらない」と回答している企業が多数を占める。

また、請負会社との契約 (社内で業務従事) については、59.6%の企業が過去 1 年間に活用したと回答しているが、個人請負契約及び派遣社員については、い

ずれも過半数の企業が活用しなかったと回答している。

業務に対する責任の問題もあり、請負会社との契約により、アウトソーシングを行う企業が多い状況となっている。

採用の際に重視する要素としては、新規採用者については、専門的な知識・技能を有していることよりも、「熱意・意欲」「コミュニケーション能力」が、即戦力として採用される傾向の強い中途採用者については、「専門的な知識・技能」「職務経験」があげられている。

この際、情報工学を専攻した人材の採用を積極的に行っていると回答した企業は 35%にとどまっており、半数以上の企業は、業務上必要となる専門的な知識を有していることについて特に着目せずに採用しており、このように、業務上必要とされる専門的な知識は、採用後に業務を行いながら、習得させていくのが情報サービス業の特徴となっている。

(4) 能力開発

いずれの職種においても、重視される能力として「コミュニケーション能力」をあげる企業の割合が高くなっているが、プロジェクトマネージャーとシステムマネージャーでは「マネジメント能力」、プログラマーとシステムエンジニア（ネットワーク）では「新しい技術への対応力」をあげる企業の割合も高くなっており、各職種により特に必要な能力が異なっていることが窺える。

能力開発を進める上で、企業の能力開発の方針は、「従業員の自発的な能力開発に期待する」、「新しい技術・スキルを積極的に身に付けさせる」割合が多くなっている。従業員については、今後、自己啓発や OFF-JT に取り組みたいと考えている者が多く、積極的に能力開発を行いたいと考えている傾向にある。

しかしながら、能力開発を行う上での課題として、企業においては、指導できる人材の不足、時間的な余裕のないことが、従業員においては、時間的な余裕がないことがあげられており、こうした課題の解決に向けた取組が必要となっている。

(5) キャリアパターン

情報サービス分野において、新規採用者は、まず、プログラマーやシステムエンジニアとして従事し、自主的な判断に基づき業務を遂行することが求められる

中堅のシステムエンジニアとなり、その後、リーダーとして業務の企画・立案や管理が求められるプロジェクトマネージャーやシステムマネージャーとなるキャリアパターンが一般的である。

また、自主的な判断に基づき業務を遂行できるレベルに到達するには入職後3年もしくは5年かかると回答する企業が多くなっている。さらに、プロジェクトマネージャーやシステムマネージャーなどリーダーとして業務の企画・立案や管理ができるレベルに到達するには、入職後6～10年かかると回答する企業が多くなっている。

(6) 就業意識

情報サービス分野で働く従業員の仕事の満足度については、「満足している」「やや満足している」と回答するものが合わせて約65%を占めている。また、「現在の会社で働き続けたい」と考える従業員は全体の63%と、別の会社で働きたいと考えていると回答した16.8%を大きく上回っている。

3 情報サービス分野における課題

社団法人情報サービス産業協会に加盟している企業へのアンケート調査によると、事業展開上で不足している人材として企業のうち90.8%がプロジェクトマネージャーをあげている。また、平成16年度三井情報開発調査においても、人材面の課題として「プロジェクトマネージャー不足」をあげる企業があり、業界全体としてプロジェクトマネージャーが不足している状況が窺える。

この点について、「プロジェクトマネージャーの育成を行う時間がない」(67.7%)「プロジェクトマネージャーの育成を行う金銭的余裕がない」(26.3%)などがプロジェクトマネージャーの育成上の課題としてあげられており、その育成にかかる時間的・金銭的余裕がないことが問題視されている。

また、情報サービス分野は、多くの職種に分かれ業務に従事し、各職種により求められる能力も異なることから、本来であれば、各職種ごとに能力開発を行うことが求められるが、業務が多忙の中で、十分な人材育成を行うことが困難であり、職種に適した能力を有する人材が育っていない状況となっている。

そこで、計画的なOJTの実施など企業の積極的な職業能力開発の取組に加えて、時間的制約の中で効率的かつ効果的に能力開発を進めるためには、企業内でのキャ

リアパターンを明確にし、各職種に求められる能力を示し、従業員が自身の業務状況に応じて必要な知識を学べる機会を設けるとともに、知識を能力として定着させるための職務経験を与えるなど、従業員が自ら能力開発を行い、業務と関連させながら人材育成を行っていくことが求められる。

なお、技術開発の速度が速く、常に高度で新しい技術に対応していく必要があるが、こうした技術の進展に対応する観点から高度で専門的な技術をもつ外国人技術者を活用する企業がみられるところである。この場合に、外国人は企業における出世を重視する傾向が強いのに対し、企業側は職場における意思疎通、文化習慣を重視しており、両者の間には意識のギャップがみられるところである。今後、こうした外国人技術者を活用しようという企業にあっては、外国人を高度人材として適正な処遇・報酬で有効に活用しうる仕組みを整えるなどの企業の努力が重要であると考えられる。

第3章 健康サービス分野（フィットネス分野、エステティック分野）

1 フィットネス分野における雇用創出の期待

生活水準の向上と食生活の改善、さらには疾病構造が生活習慣病へと変化する中で、近年、世代を超えて健康志向が高まりをみせており、「健康日本21」においても、運動習慣者の増加が目標として掲げられるなど、「身体を動かすこと」の重要性が広く認識されつつある。また、団塊の世代の労働市場からの退出が始まっているが、これら定年退職者等にあつては、社会的な関わりが少なくなり、家に引きこもりがちになりやすいが、こうした定年退職者等の余暇の受け皿として、また、生きがいの一つとして、「身体を動かすこと」は重要である。

一方、財政再建の観点から医療費の適正化が政治的課題となる中で、糖尿病等の生活習慣病の予防が注目を集めているが、こうした観点からも、個人の健康状態に即したスポーツ、体力向上などの個人指導を行うフィットネス業界に対する期待は大きい。

このように、近年、フィットネス業界の潜在的マーケットは拡大基調にあると考えられ、また、業界の活性化が望まれる分野である。

2 フィットネス分野の就労の状況

(1) 事業概要

フィットネス業の内容は、日本標準産業分類によると、「室内プール、トレーニングジム、スタジオなどを有し、インストラクター、トレーナーなどの指導員を配置し、会員にスポーツ、体力向上などの個人指導を行う」業とされている。

マーケットの推移をみると、近年の健康志向の高まりにより、もともと体力のある若年層が身体能力をより向上させるという目的に加え、中高年齢層が、今の健康状態を維持する、あるいは将来に向かって病気にかからないことを目的として運動を始めるなどの要因もあり、売上、総件数ともに拡大基調にある。

また、フィットネス業界は、開業や新規出店に当たっての初期投資の額の大きさに比べ、投資の回収に時間がかかる業界であるが、その健康志向イメージから他の業界から大資本の進出がみられる一方で、厳しい経営状況の中で零細企業の撤退や買収も行われており、業界として寡占化が進行している。

(2) 従業員の特性

厚生労働省が三井情報開発株式会社に委託して実施した「平成 17 年度新しいサービス分野における就労の実態調査研究報告書」(以下「平成 17 年度三井情報開発調査」という。)によれば、企業における職種別の従業員の割合は、トレーニングジム、スタジオ、プール等それぞれの専門分野について、顧客が適切かつ安全に運動できるよう指導・支援するインストラクターが 76.7%となっており、以下、来店者に対するコース説明や見学者対応、各種会員手続など接客対応等を行うフロントが 16.5%、店舗管理・運営スタッフ、営業となっている。

このうち、顧客に対して直接サービスを提供するのはインストラクターの役割になることから、インストラクター個人の能力によって顧客の満足度が大きく影響を受けるものと考えられる。また、時機を得たイベント企画等を実施する一方で、これらインストラクターの能力を向上させることにより、新たな顧客を獲得し、継続して利用してもらうことが重要である。こうした観点からは、店舗マネジメント、運営を行う店舗管理・運営スタッフの役割も併せて重要である。

また、就業形態別人員構成をみると「正社員」が 26.7%、「パート等」が 51.0%となっており、年齢構成は 20~29 歳が 53.5%と若年層が多い。

注) 職種用語説明 (平成 17 年度三井情報開発調査より)

インストラクター (トレーニングジム)

トレーニングジムにおける専門分野のインストラクターとして、参加者が適切かつ安全に運動できるよう指導・支援する。

インストラクター (スタジオ)

スタジオにおける専門分野のインストラクターとして、参加者が適切かつ安全に運動できるよう指導・支援する。

インストラクター (プール)

プールにおける専門分野のインストラクターとして、参加者が適切かつ安全に運動できるよう指導・支援する。

店舗管理・運営

店舗目標を達成するための店舗マネジメント、オフィス業務やイベント企画等の運営事務を行う。

フロント

来店者に対するコース説明や見学者対応、各種会員手続きなど接客対応や、関連商品の販売、現金・集金管理を行う。

営業

業務開発や新規出店のための市場調査、マーケティング企画等の営業・店舗開、営業企画やエリア店舗統括等を行う。

(3) 採用状況

過去 1 年間の採用状況をみると、新規学卒者を正社員で採用した企業が約 6 割、中途採用で正社員を採用した企業が約 7 割である一方で、パート・アルバイトを採用した企業が 9 割以上、有期契約社員が約 6 割となっている。また、今後 3 年間の採用についても、新規学卒者の正社員を増加する、中途採用の正社員を増加すると回答した企業が 3 割にとどまっている一方で、パート・アルバイト、有期契約社員を増加すると回答した企業はそれぞれ約 4 割、約 3 割となっており、非

正規社員の採用を重視していることが窺える。

(4) 能力開発

店舗管理・運営スタッフを除くいずれの職種においても、重視される能力として「コミュニケーション能力」をあげる企業の割合が高くなっている。このうち、従業員に占める割合が最も多いインストラクター（トレーニングジム、スタジオ、プール）については、「コミュニケーション能力」のほか、「新しい知識への対応力」「自己投資能力（学習意欲）」の割合が高くなっている。その他、店舗管理・運営スタッフについて、「マネジメント能力」「リーダーシップ」をあげる企業の割合が高くなっている。また、企業が採用時に重視する要素を見ると、新卒採用については「熱意・意欲」、中途採用については「専門的知識・技能」と回答する企業の割合が最も高くなっている。

また、能力開発を進める上で、企業の能力開発の方針は、「積極的に従業員の能力開発に関わる」、「従業員の自発的な能力開発に期待する」割合が多くなっている。

しかしながら、能力開発を行う上での課題として、企業においては、指導できる人材の不足、時間的余裕がないことが、従業員においては、金銭的な余裕がないこと、時間的余裕がないことがあげられており、こうした課題の解決に向けた取組が必要となっている。

(5) キャリアパターン

従業員のキャリアパターンは、インストラクターとして採用され、経験を積み、チーフインストラクターを経て、その後、更に専門性を磨き、スペシャリストとなるパターンと店舗管理スタッフといったマネジメント系の職種に進むパターンが一般的であると考えられる。

(6) 就業意識

フィットネス分野で働く従業員の仕事の満足度については、「満足している」「やや満足している」と回答するものが、合わせて約80%を占めている。なお、満足していない理由としては、「賃金が低い」「労働時間が長い」といった回答が比較的多くなっている。また、全体としては、スペシャリスト志向、ゼネラリス