

ト志向がほぼ同数となっているが、インストラクターについては、スペシャリスト志向が高くなっている。

### 3 フィットネス分野における課題

フィットネス分野は、国民の健康志向の高まりや定年退職者等の増加、さらには生活習慣病の予防の観点と相まってニーズが今後高まっていく分野であるといえる。しかしながら、この分野は、非正規社員が多く、賃金や福利厚生といった労働条件の実態が悪いという指摘もある。また、従業員の平均年齢をみても若年傾向にあるが、これは、この分野に入職した後のキャリアパターンが不明確であり、また、大半のインストラクターが非正規社員として従事し、労働条件も悪い中、将来への不安から早期に見切りをつけて退職してしまうことが要因の一つであると推察される。

一方で、フィットネス分野が前述の拡大するニーズの受け皿となるためには、若年層向けの画一的なメニューにとどまらず、健康維持を目的とした個人それぞれの年齢、健康状態あるいはフィットネスの利用目的に応じたきめ細かなメニューの開発が必要になると考えられる。さらに、生活習慣病の予防との観点からは、その提供するサービス分野にとどまらない基礎的医学知識や運動生理学などの専門的な能力が必要となってくることが予想される。

したがって、このような変化の中で、フィットネス分野を活性化していくためには、まずは、そこで働く人々に求められる新たな能力、知識、キャリアパターンの明確化、労働条件の向上を図ることにより、従業員の定着率の向上を図るとともに、こうした変化や多様なニーズに対応できる従業員が継続的に雇用される環境を整えていくことが求められる。そのためには、業界として人事労務管理を向上させることが重要であり、例えば業界団体等による人事労務管理の研修会の実施なども有効であると考えられる。

### 4 エステティック分野における雇用創出の期待

物資の豊富化、女性の社会進出など社会情勢がめまぐるしく変化している。これらの変化は、国民の生活を向上させる一方で、消費ニーズの多様化、ストレスの増加などの面を併せ持っている。

エステティック分野にあつては、従前、若い女性会社員を中心にフェイシャルケ

ア、ボディケアといったサービスの提供を行ってきたが、女性の社会進出が進む一方で、最近では、中高年女性、あるいは男性をも含めたサービスも提供されるようになってきている。また、個人を取り巻く環境の変化の中でストレスの解消・軽減を図るリラクゼーション等の癒し系のサービスも提供されるようになるなど、エステティック業界の潜在的マーケットは拡大していると考えられ、業界の活性化が望まれる分野である。

なお、このエステティック業は、平成 14 年 3 月に改定された日本標準産業分類において、初めて独立した業として分類された業であり、「手技又は化粧品・機器等を用いて、人の皮膚を美化し体型を整えるなどの指導又は施術を行う」と定義され、マッサージ、アロマセラピー又はリラクゼーションなどニーズを反映した多様なサービスが提供されている。

## 5 エステティック分野の就労の状況

### (1) 事業概要

エステティック分野の業務分野は、フェイシャルケア、ボディケア、アロマセラピー、リフレクソロジーなど多岐に渡っており、幅広いサービスが提供されている。

(財)日本エステティック研究財団エステティック業産業雇用高度化推進委員会「平成 16 年度エステティック業産業雇用高度化推進事業報告書」(以下「産業高度化推進事業報告書」という。)によると、企業ごとの営業形態は「エステティック専門店」が 76.4%、「化粧品メーカーのエステティック展開店」が 8.5%、「化粧品店に併設」が 6.7%となっており、専門店による経営が全体の 4 分の 3 を占めている。また、展開サロン数をみると、最も多いサロン数を持つ企業は 211 の店舗を有する一方で「1 店舗」が 60.0%、「2～3 店舗」が 23.6%となっており、圧倒的多数の企業は小規模な展開にとどまっている。

また、企業ごとの従業員数は、平成 17 年度三井情報開発調査によると「30 名未満」と回答する企業が 6 割以上となっており、また「産業高度化推進事業報告書」によれば、1 店舗当たりの平均従業員は 4.5 人となっている。

取り組んでいる業務分野をみると、「フェイシャルケア」が 90.0%、「痩身」が 56.7%、「脱毛」が 53.3%となっており、以下「ボディケア」、「化粧品等製造・販売」などが続いている。また、エステティックサービスの提供のほかに、エス

ティッシュ養成（教育事業）に取り組んでいる企業も 33.3%となっている。

過去3年の業績をみると、「上向き」、「横ばい」を合わせると 75.0%、今後3年間の業績予想も 79.2%となっており、うち、「横ばい」と回答する企業が比較的多く、またその割合も微増しているが、なお業績の拡大は期待される。

また、3年前から現在にかけての従業員増加率については、20%以上増加した企業が 33.3%であるのに対し、20%以上減少した企業も 47.6%あり、取り組んでいる業務の分野により、比較的業績が好調で今後の伸びが期待される企業とそうでない企業と分かれているのではないかと考えられる。

## (2) 従業員の特性

企業における職種別の従業員の割合は、顧客に対して各種の施術を行うエステティシャンが 72.7%、スタッフ管理、売上管理等の店舗の全体的な管理を行う店舗管理・運営スタッフが 10.0%の他、営業、店舗開発スタッフでなっており、エステティシャンが全体の約7割を占めている。このうち、顧客に対して直接サービスを提供するのはエステティシャンの役割になるが、その最終的なサービスの実質的な質と内容は、共にエステティシャンの属人的能力によるところが大きく、したがって、エステティシャンの能力向上がこの分野の活性化に繋がると考えられる。

また、就業形態別人員構成をみると「正社員」が 41.1%であり、年齢構成は 19歳以下が 4.9%、20～29歳が 59.5%と若年層が極めて多く、また、現役エステティシャンの9割以上が女性となっている。

注) 職種用語説明（平成17年度三井情報開発調査より）

店舗開発

新規の店舗設置等の経営戦略部分を担う。

店舗管理・運営

店舗の全般的な管理（スタッフ管理・売上管理等）を行う。

技術者（エステティシャン）

顧客に対して各種の施術を行う。

営業

新規の顧客開拓、既存顧客の営業を行う。

## (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、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すると回答した企業は、

それぞれ、新卒採用については、46.4%、中途採用については、77.8%となっており、中途採用を重視している傾向が窺える。

この他、「パート・アルバイト」を除く他の雇用形態については、過去も今後も「変わらない」と回答している企業が多数を占めている。

#### (4) 能力開発

職種別に求められる能力をみると、それぞれ店舗開発スタッフは、「マネジメント能力」「プレゼンテーション能力」、店舗運営・管理スタッフは、「特化した技術的専門知識」「自己管理能力（健康管理等）」、エステティシャンは、「コミュニケーション能力」「自己投資能力（学習意欲）」「新しい知識への対応力」、営業は「コミュニケーション能力」「プレゼンテーション能力」となっており、各職種により求められる能力が大きく違うことが窺われる。

また、このうち、従業員の大半を占めるエステティシャンについて、企業が採用時に重視する要素を見ると、新卒採用、中途採用ともに「熱意・意欲」と答え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、「新しい技術・スキルを積極的に身に付けさせる」、「積極的に従業員の能力開発に関わる」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、マネジメントを十分に行える人材の不足、従業員においては、時間的余裕がないこと、金銭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、エステティシャンとして採用され、経験を積み、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に進むパターン、その他、営業へ進むパターンが見受けられる。なお、産業高度化推進事業報告書によると、「一人前のエステティシャン」になるまでに必要とされる平均経験年数は、一般的な場合で3.9年、さらに「店長」へ昇格するまでの標準的な経験年数は4.6年と、管理業務を行うようになるまでの期間が極めて短いことが特徴的である。

## (6) 就業意識

エステティック分野で働く従業員の仕事の満足については、「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75.6%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」「自分の役割に見合った成果が出せない」といった回答が比較的多くなっている。また、全体として、従業員はスペシャリスト志向であり、特にエステティシャンについては、約9割がスペシャリストを目指したいと回答している。

## 6 エステティック分野における課題

エステティック分野においては、20歳代の従業員が全体の約6割を占めるなど若年労働者が中心となっているが、退職する従業員の数も多く、従業員の定着率が必ずしも高くないものと考えられる。従業員の不満をみると基本的な労働条件に関わるものが多くみられるほか、技術面を中心に能力開発への意識は高い一方で、指導者の不足や時間的制約から十分に能力開発が行われているとはいえないことなどが、その理由になっているものと考えられる。

その一方で、エステティック分野において、中心となって活躍しているエステティシャンは、スペシャリストを志向する傾向が非常に強いものの、サービス業としての接客能力などの基礎的な能力を含めて、高度なサービスを提供する者とそうでない者の差があるとの指摘がある。また、その一方で、店長など管理責任を求められる立場になるまでの期間が極めて短いため、管理者として十分な経験、マネジメント能力を身につける機会のないまま、そうした職務に就くことになっており、こうしたことが前述の人事労務管理の基本的な部分の問題につながっているのではないかと推察される。

したがって、適切な人事労務管理を通じて求められる技能・技術の明確化や労働条件の向上を図るため、キャリアの早い段階から、技術面と並んでマネジメント能力を身につけさせていくような人材育成が必要と考えられる。こうした観点からは、業界において、教育カリキュラムの作成等、技術面の底上げを図るとともに、人事労務管理やマネジメント能力を高めるための研修会を実施することも有効と考えられる。

なお、業界の課題として、相談機関等に対する苦情・相談の数が多く、業界全体

として、施術の技術を高めるとともに、業界の健全化を図ることにより、業界イメージの向上を図ることの必要性が指摘されているところである。こうした課題について、既に、業界団体がエステティックサロンで行う適正な役務契約締結のための手引書などを作成し普及するなどの改善策に取り組んでいるが、今後更なる技術水準の向上と業界の健全化に努め、消費者の信頼に応えていくことが、業界活性化のため不可欠であろう。

## 第4章 ロジスティクス分野

### 1 ロジスティクス分野における雇用創出の期待

企業経営において物流は必要不可欠な機能となっているが、物流をめぐる状況は大きく変化してきている。大量生産や大量消費から、消費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こり、環境や安全といった社会性への考慮と併せ、より広い意味で物流管理のあり方を考える必要が生じてきた。こうした環境変化の下、調達、生産、販売、物流、廃棄、回収という流れをトータルに統制する「ロジスティクス」という概念が登場し、注目を集めてきている。

ロジスティクスはJISの定義によると、「物流の諸機能を高度化し、調達、生産、販売、回収などの分野を統合して、需要と供給の適正化を図るとともに顧客満足を向上させ、あわせて、環境保全、安全対策はじめ社会的課題への対応をめざす戦略的な経営管理」を意味するものとされる。一方、物流は「物資を供給者から需要者へ、時間的、空間的に移動する過程の活動」と定義されている。両者の違いは、物流が企業における一つの活動であるのに対し、ロジスティクスは物流の諸機能を高度化したものであり、調達から回収までの体系の総合的な管理であると位置づけられている。

ロジスティクスの考え方は、生産と販売の時点をできるだけ同一化し、実需要に合った生産を行うというものであり、無駄をなくして高品質のサービスを提供することを目指している。アメリカにおいては、1990年代以降、新たな物流サービスとして3PL（「サードパーティー・ロジスティクス」荷主から物流を一貫して請け負うサービス）が成長しているところである。我が国においても、消費者ニーズの多様化を踏まえ、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物流のアウトソーシングを図る傾向が強まる可能性が指摘されており、3PLの拡大が期待されている。

なお、3PLが目指すのは、車両も倉庫も持たず、情報システムや財務分析等のノウハウのみを提供する「ノンアセット型」であるが、我が国においては現在そうした会社はみられず、トラックや倉庫を有している会社が3PLに進出する場合は一般的になっている。

## 2 ロジスティクス分野の就労の状況

ロジスティクス分野における就労状況をみる前に、ロジスティクスと関連の深い物流機能としての運送業・倉庫業の人材をめぐる状況について考察する。

### (1) 運送業・倉庫業

#### ① 運送業

総務省「平成 16 年事業所・企業統計調査」（以下「事業所・企業統計調査」という。）によると、道路貨物運送事業所数は、平成 16 年現在で 63,464 事業所を数える。その規模をみるとほとんどが中小企業者であり、従業員 10 人までの事業者割合が 6 割を超えるなど、極めて零細であるといえる。

従来、運送業界は参入や料金に関して規制される事項が多かったが、1990 年頃から徐々に緩和され、自由化が進んでいる。例えば、かつてはトラックの最低保有台数が決められていたが、現在は撤廃されている。こうしたことから、運送業は零細性が強く、参入も倒産も多くなっていると推察される。

一方、環境や安全に関する規制は強化されている。例えば、ディーゼル車の禁止等の環境規制によって、トラックの買い換えが生じている。また、スピードリミッターの装着が義務づけられ、遠方に翌日配送するのが困難になる場合もある。

さらに、運送業者の一部は 3PL の取組を始めているが、3PL は情報や流通システム全体についての深い知識を要求するものであり、幅広い知識や提案力を有する人材が必要となる。

なお、運送業の職種は大別して、運送業務、車両整備、運送サービス企画からなるが、それぞれの職種の中で階梯を上がる（例；スタッフからシニアスタッフへの昇格）ことはあっても、職種間にまたがる異動は多くないとの指摘がある。

#### ② 倉庫業

倉庫業は普通倉庫、冷蔵倉庫、トランクルーム、特別の倉庫に分類されており、事業所・企業統計調査によると、平成 16 年現在で、8,806 事業所を数える。その規模については、運送業以上に零細性が高く、従業員 10 人までの事業所割合は約 9 割となっている。



倉庫については、販売戦略と連動させて、それをサポートするような機能を持たせるなど、戦略的拠点として活用していく動きがある。例えば、保管機能として倉庫をみるのではなく、出荷機能を重視する動きが強まっており、立地のあり方などに影響を与えている。

また、倉庫業の職種は大別して倉庫内作業と倉庫サービス企画とからなり、職種内における異動はあるものの、職種間をまたがった異動は少ないとの指摘がある。運送業・倉庫業ともに、業際を超えての異動は少なく、職種内の異動が中心となっているとみられる。

## (2) ロジスティクス

以下では、運送業と倉庫業など業際を超えて、同一事業者がこれらの物流機能を高度化した形でのロジスティクスに係る就労の状況について考察する。

### ① 事業概要

業績については、過去3年間、「上向き」と回答している企業の割合が「下向き」とする割合を上回っている。取り扱っているロジスティクスの業務は、輸送コスト・保管コスト等物流コストの削減が最も多く、生産のリードタイム改善等の効率化業務は比較的少ない。

また、3PL業務については約半数の企業が実施しているが、運送・保管及び付帯的なサービスの受託が最も多く、物流全体の計画立案を行う物流コンサルティング、物流戦略の立案は少ない。特に後者の業務については、荷主企業が売上情報などを公開しないと計画立案を行うことは困難であり、そこまで踏み込む荷主企業は、現在のところはまだ少ないものと想定される。

### ② 従業員の特性

平成16年度三井情報開発調査によると、ロジスティクスに取り組む企業一社当たりの正社員数は628人であり、物流の主軸である運送業・倉庫業と比較して、大きな規模に偏っていることがわかる。年齢別職種別に人員構成をみると、従来の運送業、倉庫業においても行われている入出荷管理、在庫管理等を行う物流管理に従事している者が最も多く、ロジスティクス全体の設計・物流ネットワーク計画、輸配送計画、物流予測等を行うロジスティクスエンジニア

やロジスティクスに関するシステムの開発、運営、管理等を行うシステムエンジニア等ロジスティクス固有の業務に従事する専門職は少なくなっており、40歳以上の者の割合が高くなっている。

就業形態別にみると概ね4分の3が正規社員であり、パートや有期契約社員など、非正規社員の活用については他のサービス関連職種と比較すると少ないことが特徴的である。

従業員の増加率についてみると、3年前から現在にかけて従業員が増加したと答えた企業の割合は、減少したとする割合より少ない。特に、0から10%程度までの間で減少したと回答した企業の割合が高くなっている。したがって、ロジスティクス分野は、これまでの実績については、景気低迷等の影響により、業績予想が従業員数の増加に結び付かず、むしろその数を減らしている。しかしながら、今後は、従来の運送業や倉庫業などの枠を超えたロジスティクスの専門家の確保へのニーズの高まり等もあり、正社員数が少し増加すると見込む企業割合が高くなっており、雇用の拡大が期待される。

### ③ 採用状況

これまでロジスティクス分野については、過去3年間でみると雇用者数が減少してきており、新規採用者数以上に退職者数が多いことがその要因となっている。ロジスティクスは雇用を創出する分野として期待されているが、実態をみると就業者はむしろ縮小傾向にある。しかしながら、今後の採用については、減少より増加を見込む企業の割合の方が多い。

また、企業における過去3年間の採用活動における充足率を見てみると、充足率10割と回答した企業は6割にとどまっており、採用できなかった理由としては、応募者は多いが、採用希望職種に必要な知識・技術を持った人材が少ないことをあげる企業が多く、採用希望者の能力・知識のレベルアップが重要であることが窺える。

なお、どういう経路をたどって就職したかをみると、関係会社や取引先の紹介による場合が多く、例えば親会社に関連するロジスティクス会社に、親会社から就職した者が多く含まれている可能性がある。

### ④ 能力開発

企業は、特に物流管理・ロジスティクスエンジニア・物流コンサルタントについて、物流に関する総合的な知識を求めている。ロジスティクスの職種の中で、これらはシステム全体について設計又は相談をする役割を負っており、調達から生産、販売等市場に至る流れを熟知していることが求められるものと推察される。また、営業には「プレゼンテーション能力」と「コミュニケーション能力」が、システムエンジニアには特化した技術的専門知識が求められている。

能力開発については、平成 16 年度三井情報開発調査によると、積極的に従業員の能力開発に関わろうとする企業の割合は、7 割を超える。その一方で、従業員の自発的な能力開発に期待する割合も、同様に 7 割を超えている。従業員の意識をみても、会社が積極的に従業員の能力開発に関わるべきと考える者の割合、自ら積極的に自己啓発に取り組みたいとする割合のいずれも、8 割近くに及んでいる。

これらは、企業は、業際を超えた物流に関する総合的な知識を求めており、また、ロジスティクスは新しい分野であり、そうした人材がまだまだ育っていない状況が背景にあるものと考えられ、ロジスティクスにおいては、自己啓発を促しつつ、会社主導の能力開発にも取り組んでいる企業が多いものと推察される。

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、マネジメントを十分に行える人材の不足、指導できる人材の不足が、従業員においては、時間的な余裕がないこと、指導できる人材の不足があげられており、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

キャリアパターンについては、営業以外の職種から営業に転換する例に加えて、物流管理からロジスティクスエンジニアやシステムエンジニアなどロジスティクス分野の専門職へ転換する例がみられるところであるが、これら以外の転換はあまりみられない。

## ⑥ 就業意識

現在の仕事への満足度は、「満足している」「やや満足している」を合わせ