

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っては、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

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

て77.8%と高い。一方満足していない者の理由としては、「賃金が低いから」「自分の能力を高められていないから」という順が続いている。

現在勤めている会社でどのように働いていきたいか尋ねると、現在の職種で経験を積み、スペシャリストを目指したいとする者の割合が最も多くなっているが、他の職種も経験し、ゼネラリストを目指す者の割合も他の業種と比較すると多くなっている。

3 ロジスティクス分野における課題

ロジスティクス業務を遂行する上で課題となっていることとしては、「マネジメント能力を持つ人材の不足」が最も多くなっており、「経営の観点から物流効率の改善を行うことのできる人材の育成」がこれに続く。ロジスティクスは調達から生産・販売等市場に至る流れを全体的に管理するもので、マネジメントの能力や、物流の効率化に関する幅広い知識等が不可欠と考えられるものの、現実には十分に育成されていないと考えられる。

また、ロジスティクスにおいては物流効率の改善のため、社内の教育訓練制度の充実を図る企業が多い。この分野は規模が比較的大きいことに加え、正社員の割合が高く、また、職種間に差はあるものの、総じて知識面での求められる能力が高いことがその背景にあると考えられる。

したがって、今後は、例えば、物流管理の業務を経験させつつ、あるいは、キャリアの節目で Off-JT を行う等することにより、ロジスティクスの専門職としての能力を形成していくなど、これらの新しい事業の展開に対応しうる人材の育成を図っていくことが求められる。

第5章 社会人教育サービス分野

1 社会人教育サービス分野における雇用創出の期待

今後、雇用を生み出すため、産業が発展していくためには、その産業を担う人材の能力のレベルアップが不可欠である。これまでも、様々な学校教育を通じて、ものづくり産業やサービス業をはじめ、多様な分野で通用しうる能力が養われてきたところであり、特に法務、会計といったエキスパートを養成するための専門職大学院が設置されるなど、特定の専門職の養成に特化した教育も始まっている。

経済のグローバル化の進展や国際競争の激化、さらには国民の権利意識の変化や企業の資金調達の方法の変化等の中で、複雑化、多様化する一方で、めまぐるしく変化する経営環境へ迅速に対応するために、企業は、法務、会計はもとより、IT等の技術分野、企業経営、金融、事業再生、外国語等、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ものと考えられる。

このような中、新しく社会に出ようとする未就労者に対しては、その人格形成の側面に加えて、より高度で専門的な知識を付与する学校教育の場の充実が求められることになるが、既に社会に出て活躍している者においても職務を行う上で必要な専門的な知識、技能を修得する一方で、さらにこうした変化に対応できるだけの能力を身に付けることが求められている。

この点、我が国企業においては、既に、OJTや人事ローテーションの中で、業務を通じて労働者の職業能力の開発を図ってきたところであるが、こうした状況変化の中で、これに加えて、一旦業務を離れて外部の専門の教育機関等を活用しつつ、より高度な専門的知識や進歩する技術を身に付けることの必要性が高まっていくものと考えられる。今後は、これらの必要性に応える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が大きな役割を果たすことが期待される。

2 社会人教育サービス分野の就労の状況

以下では、まず、社会人教育サービスを提供する主体について紹介する。第一に、学校教育法（以下「法」という。）に規定する大学院、大学、短大（以下「大学等」という。）、第二に、いわゆる専門学校と呼ばれる専修学校・各種学校、第三に社会人のための各種セミナーを実施しているサービス提供者、第四に、公共職業能力開発施設である。

(1) 社会人教育サービスの主体

① 大学等

社会人入学者数の推移をみると（文部科学省調べ）、平成 11 年から平成 15 年までの間に、大学院は 2,936 人増、大学は 2,185 人減、短大は平成 11 年から平成 13 年までの間に 544 人増となっている。また、文部科学省「平成 17 年度学校基本調査」（以下「学校基本調査」という。）によると、通信制の大学・短大に在学する学生の年齢別職業別在籍人数は、18 歳～22 歳が 36,693 人、23 歳～24 歳が 15,232 人、25 歳～29 歳が 37,950 人、30 歳～39 歳が 65,158 人、40 歳～49 歳が 35,904 人となっており、年齢階層が高くなるほど、会社員等の社会人の利用の割合が増加している。

② 専修学校・各種学校

イ 専修学校

専修学校とは、法第 82 条の 2 に規定される法第 1 条に定める学校以外のものとして職業若しくは実際生活に必要な能力を育成し、又は教養の向上を図るために設置された教育施設であり、中卒者を対象とした高等課程、高卒者を対象とした専門課程、学歴を問わない一般課程に大別される。

まず、専修学校の現状を見てみると、学校基本調査によると、学校数は、3,439 校であり、うち「私立」が 3,225 校と 93.8% を占める。学生数は 783,783 人、教員数は、専修学校専属の本務者が 41,776 人、兼務者が 109,956 人と外部からの兼務者が大きなシェアを占めている。

次に、分野別、課程別の学生数をみると、高等課程では、医療 34.5%、衛生 15.8%、商業実務 16.1%、専門課程では、医療 29.9%、文化・教養 17.6%、工業 16.1%、一般課程では、文化・教養 92.0%、服飾・家政 3.8%、衛生 3.3% となっており、その他、農業、教育・社会福祉などがある。

ロ 各種学校

各種学校とは、法第 1 条に定める学校以外のものとして学校教育に類する教育を行うために設置されたもので、入学資格に限定がない教育施設である。

各種学校の現状を見てみると、学校数は、1,830 校であり、うち「私立」

が 1,814 校と 99.1% を占め、学生数は、163,667 人となっている。また、教員数は、各種学校専属の本務者が 11,045 人、兼務者が 10,981 人と比率は半々である。

次に、分野別の学生数をみると、予備校や自動車学校に続いて、文化・教養、商業実務が多くなっている。

③ 社会人のための各種セミナーを実施しているサービス提供者

上記の大学等や専修学校、専門学校・各種学校以外に、例えば、大学と企業のタイアップによる企業のオーダーメイドに応じたビジネス実務等のセミナーを行っている例や出版社等一般の企業が本業の関連分野において社会人向けセミナーを行っている例がある。

④ 公共職業能力開発施設

公共職業能力開発施設とは、職業能力開発促進法第 15 条の 6 に定める施設であり、高卒者等に対する高度な職業訓練及びこれらの訓練に対する高度で専門的かつ応用的な職業訓練を実施する職業能力開発大学校及び職業能力開発短期大学校、離職者及び在職者に対する短期間の職業訓練を実施する職業能力開発促進センター並びに中卒・高卒者等、離職者及び在職者に対する職業訓練を実施する職業能力開発校等に大別される。

これらの公共職業能力開発施設の現状を見てみると、平成 18 年 4 月現在で、施設数は全体で 287 校であり、平成 16 年度の利用者数は、離職者訓練が 191,321 人、在職者訓練が 174,675 人、学卒者訓練が 23,655 人となっている。

(2) 社会人教育サービス

以下では、上記を含めた社会人教育サービスにおける就労の状況について考察する。

① 事業概要

大学等、専門学校・各種学校等のサービス提供者が社会人教育を行う形態としては、法人向け教育サービス、資格取得支援を目的とした個人向け教育サービス、資格取得支援以外を目的とした個人向けサービスがある。

平成 16 年度三井情報開発調査によると、サービス提供者の過去 3 年の業績を分野別にみると、法人向け教育サービスでは「上向き」が 23.5%、「横ばい」「下向き」がいずれも 36.4%、個人向け教育サービス（資格取得支援）では「上向き」が 19.0%、「横ばい」が 48.3%、「下向き」が 32.8%、個人向け教育サービス（資格取得支援以外）では、「上向き」が 26.1%、「横ばい」が 43.5%、「下向き」が 30.4%となっている。景気の低迷を反映して、いずれの分野の業績もさほど上向きとは言えないが、今後 3 年の業績予想をみると、いずれの分野でも「上向き」とするものの割合が増加するとともに、「下向き」とするものの割合が減少しており、特に、法人向け教育サービスでは「上向き」が 36.4%、「横ばい」とするものが 63.6%と他の分野と比して大きな割合を示しており、今後の期待が高い。

② 従業員の特性

サービス提供者における職種別の従業員の割合は、講座において実際に利用者に対して講義・レクチャー等を行う講師が 29.4%、教材の手配・準備のほか、講師や生徒の出退勤、出欠席の管理等、広く業務を行う講座運営スタッフが 12.8%、人事・総務・経理が 8.7%となっており、講師が全体の約 3 割を占めている。このうち、顧客たる受講者に対して直接サービスを提供するのは講師の役割になるが、その最終的なサービスの実質的な質と内容は、共に講師の属人的能力によるところが大きく、専門性、独立性が高い職種である。

また、雇用形態別人員構成をみると「正社員」が 65.4%であり、年齢構成は 30～39 歳が 28.6%、40～49 歳が 24.3%と中年層が比較的多い。

注) 職種用語説明（平成 16 年度三井情報開発調査より）

教材・講座企画開発

教育教材や、新規講座の企画開発、また既存教材や既存講座の改良を担当する。

講師

講座において実際に利用者に対して講義・レクチャー等を行う。

講座運営スタッフ

講座の運営を行う基盤的職務である。教材の手配・準備の他、講師や生徒の出退勤、出欠席の管理等、広く業務を行う。

広報

受講者の募集に際して、WEB 媒体、紙媒体（ポスター等）など様々な広報活動を担当する。

営業

新規の顧客開拓・既存顧客の営業を行う。業務内容上、「法人向け教育・研修」の営業活動である場合が多い。

相談員

キャリアカウンセリング等の相談、また受講講座の相談等、利用者の手助けをする職務である。

③ 採用状況

正社員について職種別に過去3年の増減をみると、全体的には漸増傾向にあり、中でも特に、講師、教材・講座企画開発の伸びが大きい。

採用別割合については、正社員は中途採用の割合が高く、直近の正社員の採用割合が9割以上というサービス提供者が37.9%であり、また、中途採用者の転職回数も複数回以上の割合が65.6%と高く、経験者を採用する傾向が見られる。者貴人教育サービス分野においては、その提供するサービスの専門性、技術性が高いことから、新規学卒者を採用して育成するよりも、むしろ、経験者等一定の専門的知識、能力を身に付けた者を採用する傾向が強いものと考えられる。

今後3年間の予想される変化についても「講師」の増加が最も多く42.6%となっており、講師の需要が伸びることが窺える。

④ 能力開発

いずれの職種においても、求められる能力としては、「プレゼンテーション能力」、「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。

また、個々の職種ごとに求められる能力を見てみると、講師では「特化した技術的専門知識」「新しい知識への対応力」、教材・講座企画開発では「新しい知識への対応力」「マネジメント能力」、講座運営スタッフでは「マネジメント能力」「新しい知識への対応力」、広報では「新しい知識への対応力」「マネジメント能力」、営業では「新しい知識への対応力」「自己管理能力(健康管理等)」とそれぞれ順に高くなっている。ここで、特に講師に限って言えば、他の職種では比較的低い「特化した技術的専門知識」の割合が最も高く、他の職種とは求められる能力に違いが生じている。

これらから、「プレゼンテーション能力」及び「コミュニケーション能力」は社会人教育サービス分野におけるどのような職種において性質に相違はあるものの、必要な基礎能力であり、比較的割合が高い「新しい知識への対応力」は、日々めまぐるしく環境が変化する中で、最新の学問的動向や状況の変化を吸収し、それを踏まえた形でアウトプットするため必要な能力であるといえよう。

また、これらの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ろうとする割合、従業員の自発的な能力開発に期待す

る割合ともに高く、従業員の能力開発に対する考え方をみても、会社が積極的に従業員の能力開発に関わるべきと考えている割合、自ら積極的に自己啓発に取り組みたいと考えている割合ともに高い。経営者・従業員の双方にとって能力開発は必要なものであるとの認識の高さが窺える。

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、時間的余裕がない、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、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

キャリアパターンについては、職種間の移動が活発に行われているとは言えないものの、その中でも、講座運営を通じて、必要とされているニーズや専門的知識など社会人教育サービス運営全般のノウハウを身に付けた後、それらを活かすという観点等から、講座運営スタッフから講師への移動パターンが比較的多くなっている。また、反対に、講師として得たノウハウを教材・講座企画開発に活かす等、講師から他の職種に移動する例も見られる。

⑥ 就業意欲

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」を合わせて78.2%と高い。一方、満足していない者の理由としては、「賃金が低い」、「職場の人間関係が良くない」という順に続いている。

また、現在勤める会社でどのように働いていきたいかたずねると、「現在の職種で経験を積みスペシャリストを目指したい」とする者の割合が最も多くなっている。

3 社会人教育サービス分野における課題

社会経済情勢と労働者の意識等の変化の中で、労働者の職業生涯の様々な段階において、これまでにみられなかった多様な学習ニーズが顕在化し、特に、自己啓発を目指している者の割合が高くなっており、こうした変化に対応した質の高いサービスの企画・提供を行っていく必要がある。

そのためには、教材・講座企画開発担当者のほか、講師、営業・広報等それぞれ

の担当者が様々な場面で得たニーズを総合して、教育サービスとして提供できるようにすることが必要である。こうした観点からは、例えば教材・講座の企画開発の場面のみならず、日頃より各職種間で緊密な情報の共有を図るとともに、他の職種の者も積極的に講座の企画のアイデアの提供を行える場を設けることや、職種間異動を通じて、前職で培ったノウハウの現職での発揮、情報共有を行うことなどが考えられる。

また、調査結果によれば、サービス内容を企画・開発する教材・講座企画開発担当者がニーズを把握する手段は、担当者個人による新聞・ニュース等メディアによる情報収集や受講生の生の声によるものの割合が圧倒的に高くなっており、研修やセミナーといった教材・講座企画開発担当者間の情報の共有といった方法も有効であろう。

第6章 新しいサービス分野における良質な雇用創出の課題と今後の雇用・労働施策

1 雇用創出の課題

以上、本報告書においては、新しいサービス分野として、情報サービス、健康サービス、ロジスティクスサービス及び社会人教育サービスの4分野を取り上げ、就労の状況と雇用創出に向けた課題について検討を行った。

これら4分野においては、各章で触れたように、分野ごとの固有の事情、課題はあるものの、これら新しいサービス分野を鳥瞰した場合に、雇用創出に向けた課題として浮かび上がってくるのは、就労環境面と能力開発面の課題である。

より具体的に述べれば、経済のグローバル化の進展や国際競争の激化、さらには消費者のニーズの多様化が進む中で、例えば、先述のとおり、健康サービス分野においては、基礎的医学知識や運動生理学などの専門的知識に基づいて、個人の年齢、健康状態やその利用目的に応じたメニューの提供が求められるなど多種・多様でありながら、高度で専門的なサービスの提供が求められている。こうしたニーズに的確に対応するため、企業としては、まず適切な人事労務管理を行うことにより、優秀な人材を確保し、従業員の能力を十分に発揮することができるような環境を整えることが必要である。その上で、従業員に対して、そのキャリアパターンを踏まえつつ、職種・職階ごとに必要な職業能力を示すとともに、そうした職業能力を身につけさせるために必要な能力開発の機会を提供し、あるいは従業員がそうした職業能力を身につけることを可能にする環境を整備することが必要である。なお、こうした職業能力の明確化は、一度労働市場から退出した労働者の再就職支援など外部労働市場の活性化にも有効であろう。

また、労働者の側においても、職場において提供される能力開発の機会や自らの職業生活の設計を念頭に置きつつ、自ら必要な能力開発を行っていくことが求められる。このことは、特にその技術的・専門的知識・能力に依っている職種の労働者にとって、この傾向は一層顕著といえよう。

また、企業、従業員ともにこれらの能力開発の重要性は認識していても、殊にOff-JTについては、時間的余裕の不足から十分に機会が提供されていないという指摘もある。

したがって、これらの課題を解決することが、業界自身の活性化を通じた質の高い雇用の創出につながるものと考えられる。

2 今後の雇用・労働施策

このように、良質な雇用を創出していくためには、①能力開発環境の整備、②就労環境の整備が必要であり、企業、従業員、業界団体等関係者それぞれの取組が不可欠であるが、それらの取組をサポートする行政の役割も重要である。

まず、能力開発環境の整備については、調査結果によると、企業、従業員ともに能力開発の重要性は認識しているが、能力開発を行うための経済的余裕がない、あるいは特にOJTの場合を中心に職場の中に指導者がいない等の問題がみられる。

前者については、企業が従業員に対して訓練等を実施する場合にその費用等の一部を助成するキャリア形成助成金や従業員の教育訓練講座受講費用の一部を助成する教育訓練給付等の助成金制度がある。

また、後者については、在職者の能力向上を図るための社会的基盤が必要となるが、そのうち民間教育訓練機関で対応しているものについてはそれを活用しつつ、それに対応できないものについては、公共職業能力開発施設の在職者訓練、職業訓練指導員の派遣を活用することとなる。

行政として、これらの助成金制度や教育訓練機関の一層の周知を図り、その活用を進めていくことが重要である。

なお、この点に関連して、これらの新しいサービス分野については、一部、適正に労働保険への加入がなされていないとの指摘もあることから、労働保険の適正徴収に加えて、助成金制度の利用を通じた就労環境・能力開発環境の整備等を図るとの観点からも、引き続き、労働保険制度の周知と労働保険加入対策を推進することが必要である。

また、能力開発環境の整備については、能力開発を行うための時間的余裕がないとの問題もみられるところである。こうした企業にあっては、例えば担当するプロジェクトの合間に集中的に教育訓練を行う等労働者の仕事の実情を踏まえた計画的な職業能力開発を進める等の工夫が求められよう。また、職業能力開発促進法において、労働者の自発的な職業能力開発を支援するために事業主が講ずる措置として既に教育訓練休暇の付与等が掲げられているが、今般の同法の改正により勤務時間の短縮についての配慮規定が追加されたところである。これらに基づく施策の推進が求められよう。

なお、上述の職業能力開発促進法の改正では、現場の戦力となる実践的な職業能

力を備えた職業人を育成するため「教育訓練機関における理論面の座学」と「企業における実習」を効果的に組み合わせて実施する「実習併用職業訓練制度」が創設された。

本制度は新規高校卒業者を主たる対象としたシステムではあるが、これに基づく施策の推進を通じて、新しいサービスニーズに対応しうる実践的人材の育成が企業において積極的に進められる土壌づくりが行われることが求められる。

次に、現に働く従業員のやる気・能力を十分に引き出し、仕事を通じて達成感・満足感を得られるようにする、あるいは優秀な人材を確保するという観点からは、就労環境の整備も重要な課題である。

労働関係法令の遵守はもとより、賃金、労働時間等の労働条件を改善し、キャリアパスの明確化等適正な人事労務管理を通じて従業員の公平感、納得感を得られるようにしていくことが求められよう。

また、労働者の健康と生活に配慮するとともに、多様な働き方が可能となるような人事制度を整備していくことも重要な課題である。こうした企業の取組は、一部にみられる長時間の労働を抑制することになるし、自己啓発を中心に自らの職業能力を高めようとする労働者の期待を後押しすることにもつながるであろう。この点について、行政として、既に労働時間等設定改善法の施行などにより、労働者の健康と生活に配慮するとともに多様な働き方に対応した労働時間等の設定の改善の促進を進めている。これに基づく施策の推進が求められよう。

最後に、就労環境や能力開発環境の整備を通じて、自らの職場なり産業なりの魅力を高めていくためには、企業、従業員、業界団体等を含めた関係者の自らの努力に負うところが大きい。特に成長が期待される新しいサービス分野において、業界の魅力を高めていくことは、そこで働く人の雇用の質の向上のみならず、新たに優秀な人材の確保を通じた良質な雇用の拡大にもつながるものと考えられる。関係者が、これら行政のサポートも活用しつつ、それぞれの立場において取組を進めることを通じて、就労環境の整備と能力開発を展開し、良質な雇いを創出することを期待したい。