

第2章 派遣社員の働き方に関するアンケート調査

佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所教授）

松浦 民恵（ニッセイ基礎研究所生活研究部門主任研究員）

島貫 智行（一橋大学大学院商学研究科准教授）

I. 調査の目的と調査の方法

1. 調査の目的

本調査の目的は、ホワイトカラー職種のうち、事務職種および営業職種に従事する派遣スタッフを対象とする質問票調査（インターネット調査）を通じて、①派遣スタッフの基本属性や就業理由、仕事や労働条件、就業意識、能力開発・キャリア形成に対する自身の行動や派遣先・派遣会社の支援、今後のキャリア希望、②過去2年間における仕事の高度化や賃金水準の上昇、スキルレベルの向上といったキャリア形成の実態を明らかにすることである。派遣スタッフのキャリア形成については、東京大学社会科学研究所の人材フォーラムの前身にあたる人材ビジネス研究寄付研究部門が、2008年10月に事務職種、コールセンター・オペレーター職種、技術職種、営業職種に従事する派遣スタッフを対象とした質問票調査（インターネット調査）を実施しているが、本調査はその続編となる（当時の調査結果は同部門の研究シリーズ No. 14「派遣という働き方を通じたキャリア形成—事務職、コールセンター・オペレーター、技術者、営業職—」として発行しているので、ご関心のある方は参照されたい）。

本報告では、特に（a）賃金の上昇を継続的に実現している派遣スタッフにはどのような特徴があるか、（b）事務職種に従事する派遣スタッフは派遣就労前後を通じてどのような職種を経験しているか、という二つのテーマについての分析結果を報告する。調査票の詳細は、本報告に資料として添付しているので参照されたい。

なお、本調査は、日本学術振興会の科学研究費補助金（基盤研究（B））「企業の外部人材の活用と戦略的人的資源管理」（課題番号：22330110）を利用して実施したものである。

2. 調査の実施方法

本調査は、インターネットモニターを対象とした質問票調査である。具体的には、大手インターネット調査会社の登録モニターに対して次の2段階で実施された。まず、18～69歳の「派遣社員・契約社員」（全国、男女）を対象として予備調査を配信し、①調査時点で事務職種（一般事務、営業事務、経理事務、貿易事務、金融事務）もしくは営業職種（顧客への訪問によって商品やサービスを販売する）の仕事に派遣スタッフとして従事し、②調査時点までに2年以上派遣スタッフとして働き続けている（派遣スタッフとして就労していない期間が3ヶ月未満であれば「働き続けた」とみなした）という要件に合致するモニターを抽出した。次に、予備調査で抽出されたモニターに対して本調査を実施した。予備調査での抽出数や本調査の回収率を考慮し、計1,000サンプル以上を回収できるように本調査の配信数を設定した。本調査の配信数は事務職1,661、営業職143であり、目標の回収数に達するまで回答を受け付けた結果、最終的な有効回答数は事務職962（有効回答率57.9%）、営業職93（有効回答率65.0%）であった（図表2-1）。

なお、予備調査は2011年1月13日～1月20日にかけて、本調査は2011年1月21日～1月31日にかけて実施した。

図表 2-1 配信対象と有効回答

	配信対象 (人)	配信 (人)	回収 (人)	有効回答 (人)	有効回答率 (%)
派遣事務職	1,928	1,661	992	962	57.9
派遣営業職	143	143	103	93	65.0
計	2,071	1,804	1,095	1,055	58.5

3. 調査の実施主体

本調査は、東京大学社会科学研究所の研究組織である人材フォーラムの「派遣スタッフの働き方に関する調査プロジェクト」の下記の3名で実施した。また本報告は、人材フォーラムの研究会で議論したのち下記の分担で執筆した。

佐藤 博樹（東京大学社会科学研究所教授）：研究代表

松浦 民恵（ニッセイ基礎研究所生活研究部門主任研究員）：Ⅰ・Ⅱ担当

島貫 智行（一橋大学大学院商学研究科准教授）：Ⅰ・Ⅲ担当

Ⅱ. 継続的に時給が上昇する派遣スタッフの特徴-派遣事務職、派遣営業職について-

1. はじめに

本節では、時給が継続して上昇している派遣スタッフの特徴、時給が上昇しない派遣スタッフの課題を、派遣事務職、派遣営業職それぞれについて明らかにする。

本調査では、時給額、担当業務の難易度、スキルレベルのそれぞれに関して、2年前から現在までの変化、今後2年間の上昇見込みをたずねている。その回答結果をもとに、時給額、担当業務の難易度、スキルレベルのそれぞれについて、「過去も今後も上昇」「過去のみ上昇」「今後のみ上昇見込み」「過去も今後も上昇しない」の4類型を作成した（図表2-2）。「過去も今後も上昇」は長く活躍できる派遣スタッフ、「過去のみ上昇」は行き詰まっている派遣スタッフだと考えられる。「今後のみ上昇見込み」はこれからが楽しみだが、「過去も今後も上昇しない」は深刻な状況だと解釈できる。

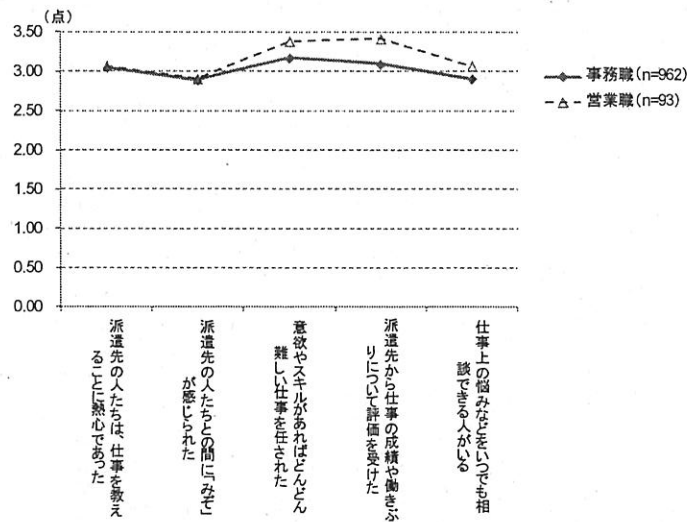
本節では、まず、事務職と営業職のそれぞれについて、この類型を拠り所として時給額、担当業務の難易度、スキルレベルの現状を明らかにしたうえで、これら相互の関係について考察する。次に、派遣就労期間や年齢別の時給額を概観したうえで、事務職と営業職の仕事の特徴や、能力開発・キャリア形成に対する自身の行動や派遣先・派遣会社の支援について考察する。さらに、次のような点において類型間の比較を行い、時給を継続して上昇させるためにはどのような行動や支援が有効か、事務職、営業職それぞれについて考察する。

- ①担当する仕事の特徴
- ②派遣スタッフ自身の能力開発・キャリア形成
- ③派遣先の能力開発・キャリア形成支援
- ④派遣会社の能力開発・キャリア形成支援
- ⑤現状評価と今後のキャリア

派遣先の支援状況についても、両職種で相違がみられる。営業職は「派遣先から仕事の成績や働きぶりについて評価を受けた」得点が高く、「意欲やスキルがあればどんどん難しい仕事を任された」、「仕事上の悩みなどをいつでも相談できる人がいる」も若干ではあるが事務職の得点を上回っている（図表 2-14）。

このように、営業職のほうが事務職よりも、能力開発・キャリア形成のために積極的に行動し、派遣先でも仕事の割り振りや評価、相談しやすい職場環境の面で支援を受けることができている。

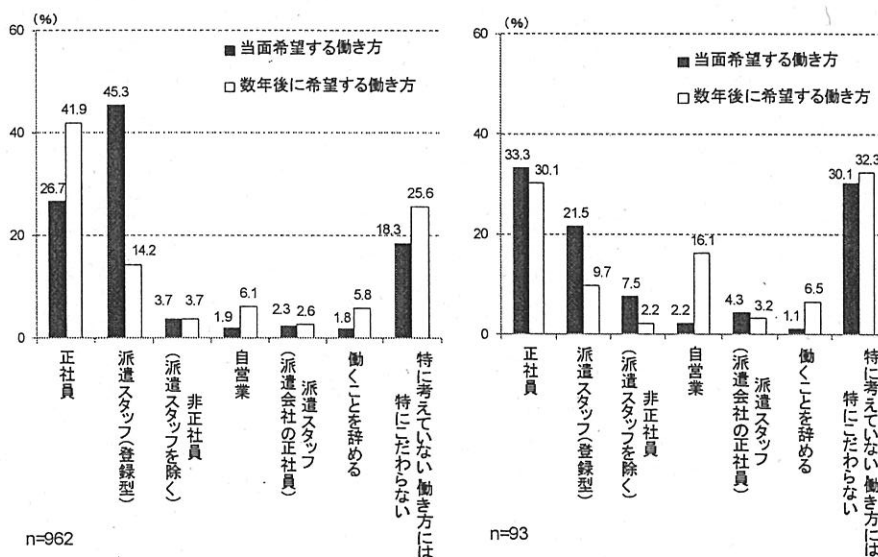
図表 2-14 派遣先の支援状況



注) 「あてはまる」を5点、「ややあてはまる」を4点、「どちらともいえない」を3点、「あまりあてはまらない」を2点、「あてはまらない」を1点として得点化。

能力開発やキャリア形成においては、本人が働き方に対してどのような希望を持っているかが一つのポイントになる。そこで、当面希望する働き方と、数年後に希望する働き方についても、事務職と営業職の回答結果を比べてみたい（図表 2-15）。

図表 2-15 希望する働き方



当面希望する働き方について、事務職は「派遣スタッフ（登録型）」が45.3%と最も高く、次に「正社員」（26.7%）、「特に考えていない・働き方にはこだわらない」（18.3%）が続いている。一方、営業職は、「正社員」（33.3%）、「特に考えていない・働き方にはこだわらない」（30.1%）が僅差で上位2位に並んでおり、次に「派遣スタッフ（登録型）」（21.5%）が続いている。

数年後希望する働き方については、事務職でも正社員志向が高まり、「派遣スタッフ（登録型）」が14.2%にとどまる一方で、「正社員」が41.9%にのぼり、次に「特に考えてない・働き方には特にこだわらない」（25.6%）が続いている。営業職については、数年後に希望する働き方も「特に考えていない・働き方には特にこだわらない」（32.3%）と「正社員」（30.1%）が僅差で上位2位となっており、当面希望する働き方と類似した傾向がみられるが、「自営業」が16.1%と3位に浮上している点は注目される。

本節の最後に、営業職のほうが事務職に比べて、時給額が高く、「過去も今後も上昇する」傾向が強い理由について、これまで述べてきた分析結果をもとに考察することとしたい。

まず、営業職は事務職に比べると、裁量性が高く、社員との協力が必要である重要な仕事を任せられ、仕事を通じてスキルを高めることができている。一方で、事務職は繰り返しの多い仕事、補助的な仕事を担当しているケースが多い。このように、担当している仕事の特徴の相違が、両者の時給における差につながっている可能性が高い。なお、事務職は、当面希望する働き方として派遣スタッフを選択する割合が高いことから、派遣スタッフ本人が補助的な仕事を望んでいる可能性がある点にも留意する必要がある。

また、派遣スタッフ自身の能力開発・キャリア形成行動をみても、営業職のほうが事務職よりも、スキルアップや労働条件の向上に向けて積極的に行動する傾向が強い。さらに、派遣先の支援状況についても、営業職は、仕事の割り振りや働きぶりの評価、相談しやすい職場環境といった面で事務職よりも恵まれている。こうした能力開発・キャリア形成の現状の差も、時給の相違につながっていると考えられる。

なお、本調査の設問には含まれていないが、時給に関する相違の背景には、営業職と事務職の人材需要の差もあると考えられる。営業職は恒常的に求人が多く、求職が少ない職種だといわれている。厚生労働省「職業安定業務統計（一般職業紹介状況）」（常用計・含パート、2011年8月）をみても、不動産仲介・売買人や一部の外交員などを含む「販売類似の職業」（販売の職業の一部）の充足率（就職件数/新規求人数）は12.5%と、事務的職業の充足率（41.3%）を大きく下回っている。

3. 継続して時給が上昇する派遣スタッフの特徴

2.（3）で述べたように、同じ派遣就労期間、同じ年齢でも時給額にはバラツキがある。このようななかで、継続して時給が上昇している（「過去も今後も上昇」に分類される）派遣スタッフにはどのような特徴があるのだろうか。また、そうでない派遣スタッフにはどのような課題があるのか。

本節では、継続して時給が上昇する派遣スタッフの特徴と、そうでない派遣スタッフの課題について考察する。

（1）継続して時給が上昇する派遣スタッフの特徴

① 派遣事務職の特徴

まず事務職について、継続して時給が上昇する派遣スタッフの特徴をみていきたい（図表2-16）。

継続して時給が上昇する事務職について、その職種の内訳をみると、現在の職種では経理事務、金融事務が多く、過去の経験職種では営業事務が少なく、金融事務が多い。経理事務は貿易事務に次いで時給額が高く、金融事務は一般事務に次いで時給額が低いというように、両者の時給水準は異なっている。しかしながら、時給が継続的に上昇する傾向が強いという点では、経理事務と金融事務で共通性がみられる。

図表2-15 希望する働き方

