

職種別にみた派遣スタッフのキャリア形成

松浦 民恵

(東京大学社会科学研究所特任研究員)

I はじめに

1. 調査の目的

派遣という働き方が日本で法的に認められてから20余年が過ぎ、その間の法改正により、派遣対象職種や派遣期間が拡大されてきた。その結果、派遣という働き方は、限定的・短期的なものから、一般的な働き方へと定着しつつあり、中長期的に派遣という働き方を継続する労働者も増えてきている。

このようななか、派遣という働き方を通じたキャリア形成のあり方を検討することはより重要になってきているといえよう。

一方、キャリア形成のあり方は職種によって大きく異なるはずであり、全職種共通の調査票によって、各職種のキャリア形成について検討するには限界があるだろう。

そこで、東京大学社会科学研究所の人材ビジネス研究寄付研究部門では、事務職、コールセンター・オペレーター、技術者、営業職という4職種に焦点をあて、4職種共通の設問に、それぞれの職種特有の立ち入った設問を加えた「派遣という働き方を通じたキャリア形成に関するアンケート」を実施した。

図表1-1のとおり、4職種共通の設問としては、過去の就業経験、現在の仕事の状況や満足度、過去2年間のキャリア形成の状況、今後のキャリアに関する希望等がある。また、それぞれの職種固有の設問として、たとえば事務職は事務職の派遣スタッフとして重要な点、コールセンター・オペレーターは勤務の状況や対応している顧客や業務、技術者は設計・開発の詳細、営業職は営業業務の内容等をたずねている。

図表 1-1 主な設問項目

4職種共通	
<ul style="list-style-type: none"> 派遣スタッフとしての経験 他の就業形態の経験 派遣された派遣先の数、登録している派遣会社の数 担当している仕事のレベル 現状への満足の状況 過去2年間の派遣先の状況 派遣会社や派遣先の評価とコミュニケーション 過去2年間の給与・スキル・担当業務・意欲の変化と、変化の理由 直接雇用の可能性 今後のキャリアに関する希望 主な属性 	
事務職	技術者
<ul style="list-style-type: none"> 仕事や職場の特徴 将来のキャリアについての不安 不安の相談相手 教育訓練の内容 自主的なスキルアップのための取組みの内容 これからの仕事やキャリアについての考え 派遣として働くことに対する評価 自分のスキルに対する評価 事務職の派遣スタッフとして重要な点 	<ul style="list-style-type: none"> 現在の派遣会社で働き始めた理由 教育訓練の内容 スキルを高めるうえで役立ったこと ふだんの仕事への取組み姿勢 担当の設計・開発の内容 担当工程 もっとも多くの時間を割いている工程 派遣技術者がかかわっている仕事 現在の派遣会社での派遣先数 機械等の設計等に従事してきた期間 年収
コールセンター・オペレーター	営業職
<ul style="list-style-type: none"> 勤務の時間や日数 残業時間 知識・技能を身につけるうえで役立ったこと 他の社員・派遣スタッフへの指示・管理 トラブル処理の担当 現在の派遣先や担当業務について感じていること やめた場合、次の派遣先が見つかるか どういうときに時間給が上がるか コールセンター業界における職業経験 コールセンターの仕事に就いた理由 コールセンターで応対している顧客 コールセンター業務の内容 コールセンターの座席数 コールセンターの所在地 	<ul style="list-style-type: none"> 担当した営業の商品・サービス 新規開拓かルートセールスか 営業の訪問先や対象顧客 派遣先の業種 営業での働き方や労働条件 派遣先の営業担当者の構成 派遣先の営業組織のタイプ 営業の各業務にどの程度かかわっているか 営業に重要な知識・能力 営業を通じて向上した知識・能力 営業の経験期間 異なる業種の営業経験

2. 調査の概要

「派遣という働き方を通じたキャリア形成に関するアンケート」（以下、「本調査」とよぶ）の概要は次のとおりである。

① 調査時期：2008年10月

② 調査方法

インターネットモニターを対象とした調査。本調査の対象者の選定のため、事前に予備調査を実施。

③ 調査対象

予備調査により、現在まで派遣就業を継続している期間¹が2年以上で、現在の職

種が以下の職種に該当する派遣スタッフを配信対象として選定した。

- 事務職（一般事務、営業事務、経理事務、貿易事務、金融事務、その他の事務）
- コールセンター・オペレーター
- 技術者（機械等の設計・試作・評価、CAD のオペレーター）
- 営業職（外勤の営業（新規開拓・ルートセールスなど））

事務職については、十分な配信対象数を確保できたことやその実態を考慮し、配信対象を「派遣会社に登録しており、派遣先が決まった際に派遣会社と雇用契約を結ぶ」という派遣スタッフに限定した（他の職種は「派遣会社と常に雇用関係がある」派遣スタッフを含む）。

配信数は、予備調査の平均的な回収率（約 7 割）をもとに、事務職は 500 名、技術者とコールセンター・オペレーターは各 250 名を確保できるように設定した。ただし、営業職については配信対象数が少なかったことから、配信可能な対象者の全数に対して配信を行った。

各職種の配信対象数、配信数、回収数、有効回答数は図表 1-2 のとおりである。回収サンプルのなかに、派遣スタッフとしての就業期間に矛盾があるサンプルや調査対象外の職種のサンプルが混在していたためこれらを除外し、事務職は 569 名、コールセンター・オペレーターは 261 名、技術者は 241 名、営業職は 91 名を有効回答とした。

図表 1-2 配信対象モニター数と有効回答数

(単位:名)

	配信対象	配信 (a)	回収	有効回答 (b)	有効回答率 (b/a*100) (%)
事務職	1,969	720	578	569	79.0
コールセンター・オペレーター	610	360	272	261	72.5
技術者	429	360	284	241	66.9
営業職	149	149	102	91	61.1

3. 本章の構成

それぞれの職種に関する固有の分析結果については、次章以降の論文を参照されたい。本章では、職種共通の設問に関する各職種の結果を概観することとしたい。

以下、主な属性（第Ⅱ節）、就業の現状（第Ⅲ節）、就業経験やキャリア形成（第Ⅳ節）、今後のキャリアに関する希望（第Ⅴ節）の順に、各職種の回答結果をみていく。最後に、まとめ（第Ⅵ節）として、各職種のキャリア形成の特徴を整理したい。

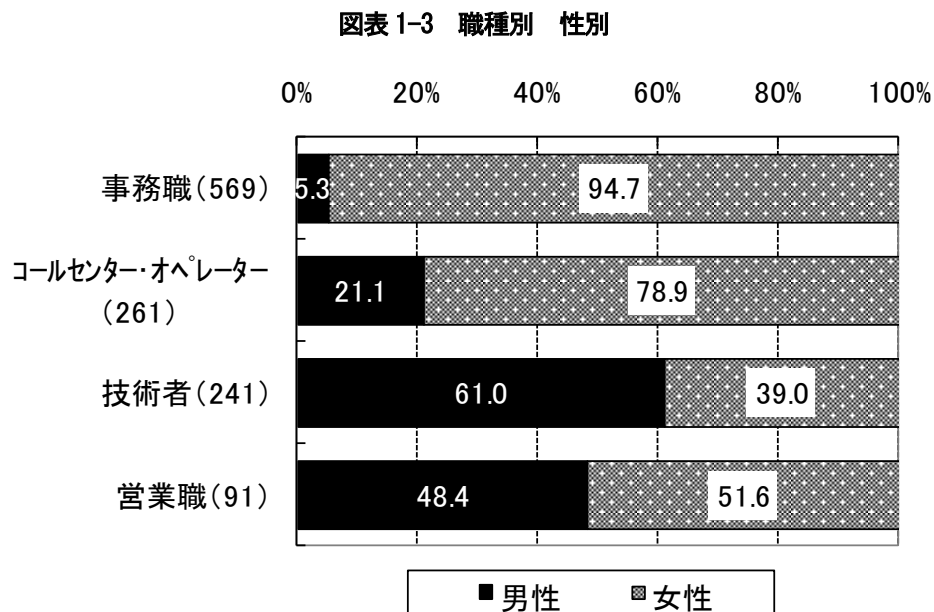
II 主な属性

本節では、まず性別や年齢、最終学歴、家族構成等、各職種の主な属性についてみていく。

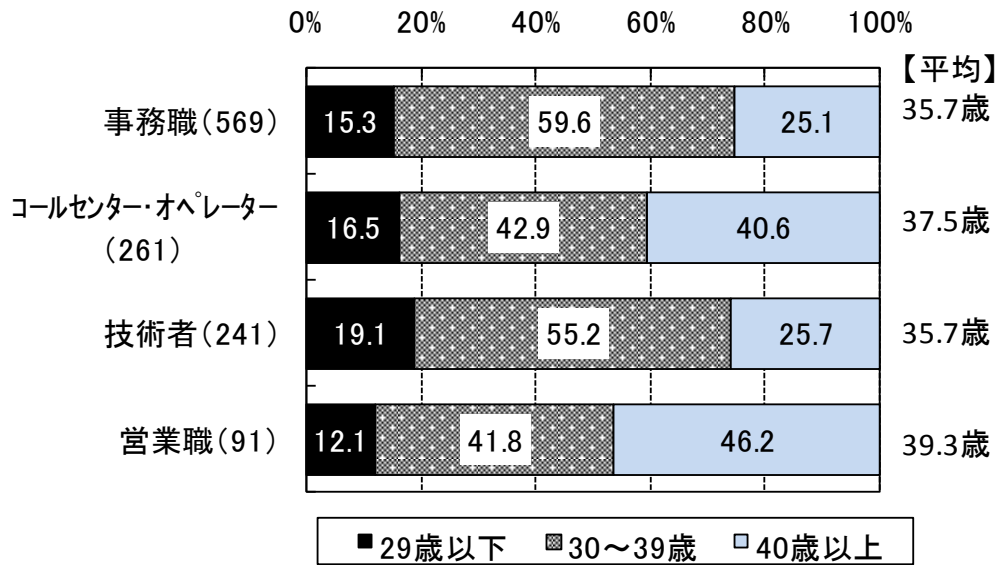
1. 性別や年齢

回答者の属性として、まず性別をみると、事務職とコールセンター・オペレーターでは女性が各 94.7%、78.9% と大半を占める。一方、技術者と営業職では男性が各 61.0%、48.4% と半数前後にのぼる（図表 1-3）。

年齢について、事務職と技術者は 30 代が 6 割弱を占める。コールセンター・オペレーターと営業職は 40 歳以上が 4 割を超える。平均年齢は、事務職と技術者が 35.7 歳、コールセンター・オペレーターが 37.5 歳、営業職が 39.3 歳で、4 職種では営業職の年齢が最も高い（図表 1-4）。



図表 1-4 職種別 年齢



2. 最終学歴

最終学歴は、事務職、コールセンター・オペレーター、技術者は「高校」、「短大・高専」、「大学」がいずれも3割前後となっているが、営業職は「高校」が44.0%を占める（図表 1-5）。

図表 1-5 職種別 最終学歴

(単位: %、度数は実数)

	度数	中学	高校	短大・高専	大学	大学院	その他
事務職	569	0.4	30.2	36.6	32.2	0.5	0.2
コールセンター・オペレーター	261	1.1	30.7	34.9	31.4	1.9	0.0
技術者	241	2.5	29.0	30.7	35.3	2.5	0.0
営業職	91	0.0	44.0	25.3	28.6	2.2	0.0

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

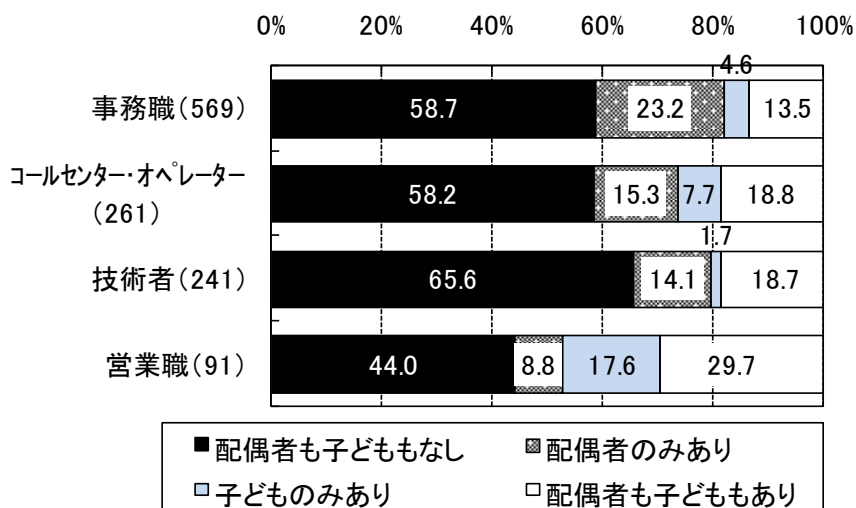
3. 家族構成等

(1) 家族構成

配偶者と子どもの有無によって「配偶者も子どももなし」、「配偶者のみあり」、「子どものみあり」、「配偶者も子どももあり」の4つに家族構成をタイプ分けしたところ、いずれの職種も「配偶者も子どももなし」が最も高くなっている。職種間で「配偶者も子どももなし」の割合を比較すると、技術者（65.6%）がやや高く、営業職（44.0%）が低い。この他の職種別の特徴としては、事務職で「配偶者のみあり」（23.2%）がや

や高いこと、営業職で「子どものみあり」(17.6%)や「配偶者も子どももあり」(29.7%)が高いことがあげられる(図表 1-6)。

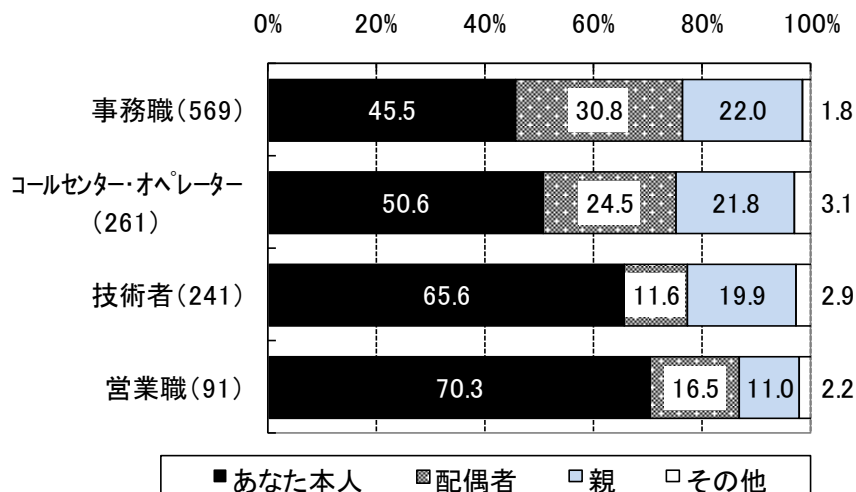
図表 1-6 職種別 家族構成



(2) 主たる家計維持者

次に、主たる家計維持者が誰なのかについてみていく。事務職とコールセンター・オペレーターは傾向が似通っており、「あなた本人」がほぼ 5 割、「配偶者」がほぼ 3 割、「親」がほぼ 2 割となっている。技術者は「あなた本人」が 65.6%で、次に「親」(19.9%)、「配偶者」(11.6%)という順位になっている。営業職は「あなた本人」が 70.3%を占める(図表 1-7)。

図表 1-7 職種別 主たる家計維持者



Ⅲ 就業の現状

本節では、派遣会社との関係、現在の仕事や労働条件、現状への満足度等、各職種の派遣スタッフの就業の現状についてみていく。

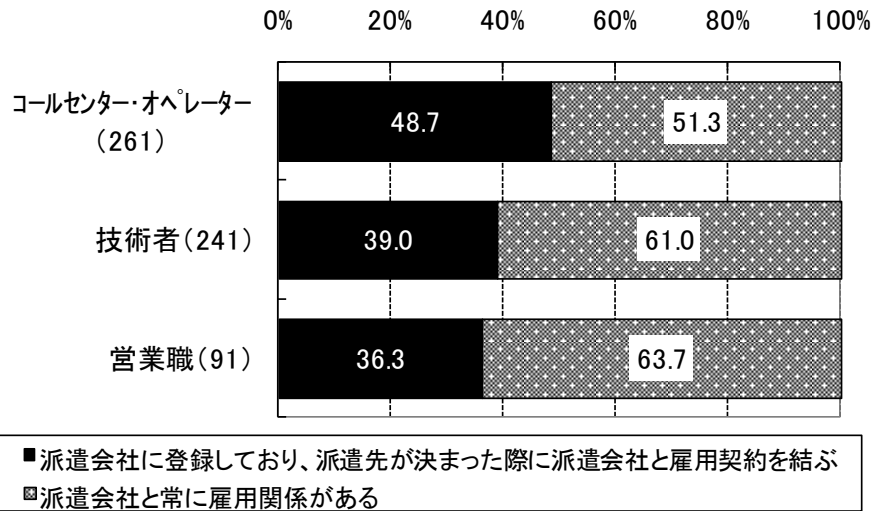
1. 派遣会社との関係

事務職については、前述のとおり全てが「派遣会社に登録しており、派遣先が決まった際に派遣会社と雇用契約を結ぶ」という派遣スタッフである。一方、他の職種については、図表 1-8 のとおり、いずれも「派遣会社と常に雇用関係がある」が過半数を占める（コールセンター・オペレーターは 51.3%、技術者は 61.0%、営業職は 63.7%）。つまり後者では、派遣会社の正社員を含む、いわゆる常用型派遣が多いといえる。

登録している派遣会社の数をみると、事務職は「2～4 社」が 51.0%を占める。コールセンター・オペレーターは「1 社」(38.7%)、「2～4 社」(36.0%) が上位 2 位となっている。技術者、営業職は「1 社」(各 46.9%、49.5%) が半数弱にのぼり、最も高くなっている。登録している派遣会社の数（平均値）を各職種で比較しても、事務職が 3.6 社と最も多く、コールセンター・オペレーターと営業職がいずれも 2.6 社でそれに続き、技術者は 1.9 社と最も少ない（図表 1-9）。

では、派遣会社との関係によって、登録している派遣会社の数は異なるのだろうか。図表 1-10 は、派遣会社との関係別に登録している派遣会社の数をみたものである（登録による派遣スタッフのみを対象とした事務職を除く）。コールセンター・オペレーター、技術者、営業職のいずれも、「派遣会社と常に雇用関係がある」派遣スタッフの登録派遣会社数（各 2.1 社、1.2 社、2.4 社）が少ない（ただし、営業職は登録による派遣スタッフとの差が小さい）。

図表 1-8 職種別 派遣会社との関係



注：事務職については「派遣会社に登録しており、派遣先が決まった際に派遣会社と雇用契約を結ぶ」タイプを調査対象としているため、グラフ中に掲載していない。

図表 1-9 職種別 登録している派遣会社の数

(単位: %、度数は実数)

	度数	0社	1社	2社~4社	5社以上	平均値 (社)
事務職	569	0.0	22.8	51.0	26.2	3.6
コールセンター・オペレーター	261	5.7	38.7	36.0	19.5	2.6
技術者	241	21.2	46.9	20.7	11.2	1.9
営業職	91	8.8	49.5	24.2	17.6	2.6

注：1)事務職は登録しているタイプを調査対象としているため、登録している派遣会社の数は1社以上。
 2)網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

図表 1-10 職種・派遣会社との関係別 登録している派遣会社の数

(単位: 社、度数は実数)

	派遣会社との関係	登録している派遣会社の数			
		度数	平均値	中央値	標準偏差
コールセンター・オペレーター	派遣会社に登録/決まった際に雇用契約	127	3.2	2.0	2.6
	派遣会社と常に雇用関係	134	2.1	1.0	1.8
技術者	派遣会社に登録/決まった際に雇用契約	94	3.0	2.0	4.0
	派遣会社と常に雇用関係	147	1.2	1.0	1.7
営業職	派遣会社に登録/決まった際に雇用契約	33	2.9	2.0	2.5
	派遣会社と常に雇用関係	58	2.4	1.0	6.1

2. 現在の仕事

現在担当している仕事について、未経験者が「一人前の担当者として、上司や先輩の補助なしに業務を担える」レベルに達するにはどれくらいの期間がかかると思うか

とたずねたところ、事務職と営業職は「1か月～半年未満」（各 35.7%、30.8%）、コールセンター・オペレーターと技術者は「半年～1年未満」（各 37.2%、21.6%）が最も多い。事務職、コールセンター・オペレーター、営業職は1年未満に約7割が集中している。ただし、技術者はより広範囲に分布しており、「1か月～半年未満」から「3年～5年未満」までのいずれの категорияも1～2割程度となっている（図表 1-11）。

現在の派遣先で基幹的な役割を担っているかどうかをみるうえでは、同じ仕事をしている正社員の有無が一つの参考指標となる。事務職とコールセンター・オペレーターは同じ仕事をしている正社員が「いない」（各 62.6%、56.3%）という回答が過半数を占める一方で、技術者と営業職は「いる」（各 59.8%、54.9%）が過半数を占めている（図表 1-12）。

ただし、正社員と同じ仕事をしているかどうかとスキルレベルの高低は、必ずしも一致しない可能性がある。そこで、正社員の有無とスキルレベルの関係についてもみておきたい。図表 1-13 は、未経験者が一人前になるまでの期間（category）を数値化し、同じ仕事をしている正社員の有無別にその長さを比較したものである。事務職とコールセンター・オペレーターは、同じ仕事をしている正社員がいるほうが、一人前になるまでの期間がやや長い（各 12.5 か月、14.2 か月）。一方、技術者は同じ仕事をしている正社員の有無による差がほとんどみられず、営業職は、むしろ同じ仕事をしている正社員がいないほうが、一人前になるまでの期間がやや長い。つまり、技術者と営業職については、同じ仕事をしている正社員がいない場合も、一人前になるまで一定期間を要するような仕事を任されている可能性が高い。

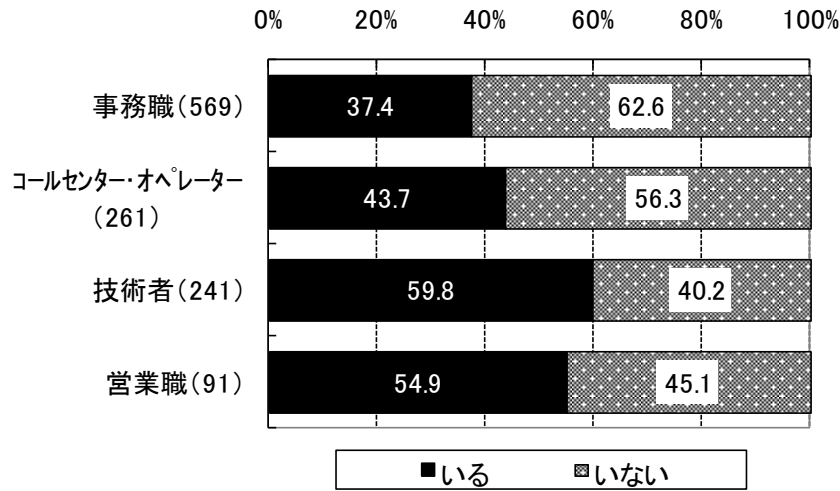
図表 1-11 職種別 現在担当している仕事のレベル～未経験者が一人前になるまでの期間

(単位: %、度数は実数)

	度数	1か月未満	1か月～半年未満	半年～1年未満	1年～2年未満	2年～3年未満
事務職	569	8.4	35.7	26.9	15.1	6.0
コールセンター・オペレーター	261	8.0	24.9	37.2	19.2	5.4
技術者	241	3.7	18.3	21.6	15.8	12.9
営業職	91	11.0	30.8	27.5	11.0	8.8
	度数	3年～5年未満	5年～10年未満	10年以上	わからない	
事務職	569	2.3	0.7	0.4	4.6	
コールセンター・オペレーター	261	3.4	0.4	0.8	0.8	
技術者	241	12.4	4.6	2.9	7.9	
営業職	91	6.6	1.1	0.0	3.3	

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

図表 1-12 職種別 同じ仕事をしている正社員の有無



図表 1-13 職種・同じ仕事の正社員有無別 現在担当している仕事のレベル

(単位:か月、度数は実数)

	同じ仕事内容の正社員の有無	現在担当している仕事で、未経験者が一人前になるまでの期間				
		度数	有効度数	平均値	中央値	標準偏差
事務職	計	569	543	10.9	9.0	13.6
	いる	213	203	12.5	9.0	17.0
	いない	356	340	9.9	9.0	11.0
コールセンター・オペレーター	計	261	259	12.3	9.0	14.7
	いる	114	114	14.2	9.0	18.7
	いない	147	145	10.9	9.0	10.4
技術者	計	241	222	24.8	18.0	27.5
	いる	144	134	24.7	18.0	27.6
	いない	97	88	25.0	18.0	27.4
営業職	計	91	88	12.8	9.0	15.3
	いる	50	50	12.0	9.0	12.0
	いない	41	38	13.8	9.0	18.9

注：現在の担当業務で未経験者が一人前になるまでの期間については、「1 か月未満」を 0.5 か月、「1 か月～半年未満」を 3.5 か月、「半年～1 年未満」を 9 か月、「1～2 年未満」を 18 か月、「2～3 年未満」を 30 か月、「3～5 年未満」を 48 か月、「5～10 年未満」を 90 か月、「10 年以上」を 120 か月、「わからない」を欠損値として算出。

3. 現在の労働条件

次に、現在の労働条件として、現在の時間給を各職種で比較したい。時間給（平均値）は営業職（1,574 円）が最も高く、次に事務職（1,424 円）、コールセンター・オペレーター（1,396 円）が続いている。ただし、営業職については、平均値は最も高いが、同じ職種のなかでの水準の幅が大きく、中央値（1,350 円）は事務職（1,410 円）を下

回っている。一方、コールセンター・オペレーターは平均値も中央値（1,350円）も事務職より低い（図表 1-14）。

なお、技術者のほとんどは月給であるため、技術者の給与については時間給でなく年収（税込）でたずねている。「200万円～300万円」が32.8%と最も高い割合を占め、「300万円～400万円」（31.5%）がそれに続いている。

図表 1-14 職種別 現在の時間給

（単位：円、度数は実数）

	度数	平均値	中央値	標準偏差
事務職	569	1,424	1,410	261
コールセンター・オペレーター	261	1,396	1,350	282
営業職	91	1,574	1,350	1,206

注：1)技術者については年収しか質問していないため、表中に掲載していない。

2)事務職については時間給が無回答の1サンプルを除外して集計（他の職種は無回答なし）。

4. 現状への満足度

現状に満足している割合を項目別にみると、「現在の派遣先での仕事内容」についてはいずれの職種も過半数が満足しているが、それ以外の項目（給与水準や教育、能力開発、キャリア・アップの機会等）になると満足している割合がやや低くなる傾向にある。

コールセンター・オペレーターは、「派遣会社による教育研修の機会」（43.3%）や「職業生活全体」（53.3%）に満足している割合が他の職種と比べて高い。一方、技術者は「現在の給与の水準」（27.0%）、「派遣会社による教育研修の機会」（25.7%）、「職業生活全体」（32.4%）といった幅広い項目で、満足している割合が低くなっている。営業職は、項目別の満足の割合については他の職種と顕著な差がみられないが、「職業生活全体」に対する満足の割合は35.2%と、技術者と同様低い割合にとどまっている（図表 1-15）。

図表 1-15 職種別 現状に満足している割合

（単位：%、度数は実数）

	度数	現在の給与の水準	現在の派遣先での仕事内容	派遣会社による教育・研修の機会	派遣先における能力向上の機会	キャリアアップの機会	職業生活全体
事務職	569	41.1	58.7	35.3	29.7	22.8	44.6
コールセンター・オペレーター	261	46.0	61.3	43.3	36.4	24.9	53.3
技術者	241	27.0	54.4	25.7	31.5	21.6	32.4
営業職	91	45.1	63.7	35.2	31.9	18.7	35.2

注：表中の割合は「満足している」、「どちらかといえば満足している」の計。

IV 就業経験やキャリア形成

本節では、これまでの就業経験、過去2年間におけるキャリア形成の状況についてみていくこととする。

1. 就業経験

(1) 就業形態別の就業経験

分析対象としている派遣スタッフは、これまでどのような就業を経験してきたのであろうか。

図表 1-16 で、まずは派遣スタッフとしての就業経験についてみていきたい。派遣スタッフとして働いたすべての期間（平均値）は、いずれの職種も6年前後である。ただし、就業経験をみるうえでは、本調査が調査時点で派遣就業を継続している期間が2年以上の派遣スタッフを対象としていることに留意する必要がある。分析対象の派遣スタッフは、一般的な派遣スタッフに比べると就業経験が若干長いと考えられる。

今の派遣会社で派遣スタッフとして働いた期間の合計（平均値）は、いずれの職種も3年～4年に分布しているが、技術者が48か月と他の職種より長い。現在の派遣先で働いている期間の合計（平均値）も、技術者（44か月）が長く、事務職（29か月）が短い（コールセンター・オペレーターと営業職は各36か月、39か月）。

次に、他の就業形態での就業経験についてみていく。図表 1-17 のとおり、正社員として働いた経験がある割合は、事務職、コールセンター・オペレーター、技術者が8割強、営業職が9割強を占める。パート・アルバイト・契約社員・その他（派遣、学生アルバイトを除く）の経験は事務職、コールセンター・オペレーター、営業職が8割前後にのぼる一方で、技術者は68.0%とやや低い。

正社員として働いた期間の平均値（0か月を除く）をみても、営業職が101か月と最も長く、次に技術者（92か月）、コールセンター・オペレーター（76か月）、事務職（67か月）が続いている。パート等として働いた期間の平均値（0か月を除く）はコールセンター・オペレーターが79か月と最も長く、次に営業職（69か月）、事務職（63か月）、技術者（58か月）が続いている（図表 1-18）。

図表 1-16 職種別 派遣社員として就業を経験した期間

(単位:か月、度数は実数)

	派遣スタッフとして働いたすべての期間				今の派遣会社で派遣スタッフとして働いた期間の合計			
	度数	平均値	中央値	標準偏差	平均値	平均値	中央値	標準偏差
事務職	569	74	64	42	40	40	34	33
コールセンター・オペレーター	261	69	60	39	41	41	34	32
技術者	241	74	60	44	48	48	42	32
営業職	91	70	60	42	44	44	40	32
現在の派遣先で働いている期間の合計								
	度数	平均値	中央値	標準偏差				
事務職	569	29	25	27				
コールセンター・オペレーター	261	36	30	30				
技術者	241	44	40	33				
営業職	91	39	37	32				

図表 1-17 職種別 他の就業形態での就業経験の有無

(単位:%、度数は実数)

	度数	正社員の経験		パート等の経験	
		あり	なし	あり	なし
事務職	569	84.5	15.5	78.4	21.6
コールセンター・オペレーター	261	81.6	18.4	82.4	17.6
技術者	241	80.1	19.9	68.0	32.0
営業職	91	91.2	8.8	84.6	15.4

図表 1-18 職種別 他の就業形態で就業を経験した期間

(単位:か月、度数は実数)

	正社員として働いた期間				パート・アルバイト・契約社員・その他として働いた期間			
	度数	平均値	中央値	標準偏差	度数	平均値	中央値	標準偏差
事務職	481	67	56	50	446	63	48	53
コールセンター・オペレーター	213	76	56	69	215	79	62	59
技術者	193	92	72	72	164	58	46	49
営業職	83	101	83	72	77	69	59	51

注：就業期間「0か月」を除く。

(2) 経験した職種

次に、就業を経験した職種についてみていく。それぞれの職種の派遣スタッフは、現在と異なる職種を経験したことがあるのだろうか。

過去2年間で3か月以上にわたって経験した職種についてたずねたところ、いずれの職種も、現在と同様の職種をあげる割合が9割を超えている。この割合が100%でないのは、現在の職種の経験が3か月未満の者がいるためである。なお、本調査では、前述のとおり派遣就業を2年以上継続している者を対象としていることから、過去2年間の職種は、基本的に派遣スタッフとして経験していることになる。

3 か月以上の経験職種として、現在と異なる職種をあげる割合は低いが、そのなかで、コールセンター・オペレーターと営業職は、「事務職」を3か月以上経験したという回答割合が各28.0%、16.5%と比較的高くなっている（図表1-19）。

図表1-19 職種別 過去2年間に経験した職種（複数回答）

(単位:%、度数は実数)

	度数	事務職	コールセンター・オペレーター	技術者	営業職	左記以外の職種	3か月以上経験した職種はない
事務職	569	97.2	9.3	1.2	0.7	4.2	0.7
コールセンター・オペレーター	261	28.0	95.8	2.3	1.9	5.7	0.4
技術者	241	8.7	2.9	97.9	0.8	4.6	0.8
営業職	91	16.5	9.9	1.1	93.4	11.0	1.1

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

(3) 経験した派遣先

これまで経験したすべての派遣先の数については、事務職がやや多い傾向にあり、「5～9か所」が23.7%にのぼる。他の職種は「1か所」が3割前後を占める（図表1-20）。

過去2年間の派遣先の従業員規模をみると、いずれの職種も「大企業（従業員1,000人以上）が中心」の割合が最も高いが、事務職の回答が47.6%と5割を切っている一方で、コールセンター・オペレーター、技術者、営業職は6割前後にのぼっている（図表1-21）。

図表1-20 職種別 これまで経験した派遣先の数

(単位:%、度数は実数)

	度数	1か所	2か所	3か所	4か所
事務職	569	14.4	18.6	17.6	11.8
コールセンター・オペレーター	261	27.2	18.8	14.2	10.7
技術者	241	31.5	18.7	19.5	10.8
営業職	91	35.2	20.9	12.1	5.5
	度数	5～9か所	10～19か所	20～49か所	50か所以上
事務職	569	23.7	9.8	3.2	0.9
コールセンター・オペレーター	261	19.5	6.1	2.3	1.1
技術者	241	14.5	3.3	1.2	0.4
営業職	91	15.4	7.7	2.2	1.1

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

図表 1-21 職種別 過去2年間の派遣先の従業員規模

(単位:%、度数は実数)

	度数	大企業(従業員1,000人以上)が中心	中堅企業(従業員300~999人)が中心	中小企業(従業員300人未満)が中心	規模は大小さまざま
事務職	569	47.6	21.4	19.0	12.0
コールセンター・オペレーター	261	63.2	21.8	7.3	7.7
技術者	241	61.4	18.3	14.1	6.2
営業職	91	57.1	17.6	13.2	12.1

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

2. 過去2年間におけるキャリア形成の状況

派遣スタッフのキャリア形成において、派遣先での教育や、派遣会社および派遣先の評価やコミュニケーションは、きわめて重要な要素となる。そこで、過去2年間を通じた経験として、派遣先での教育や、派遣会社および派遣先の評価やコミュニケーションの状況を概観したうえで、その間の給与水準、スキル、担当業務、意欲等の変化をみていくこととする。

(1) 派遣先での派遣スタッフの教育

過去2年間において、「派遣先の人たちは派遣スタッフに仕事を教えることに熱心であった」はコールセンター・オペレーター(50.6%)で、「派遣スタッフも、意欲やスキルがあれば難しい仕事を任された」は技術者(49.4%)で、回答割合が約半数にのぼり、それぞれの職種で最も高くなっている。事務職も「派遣スタッフも、意欲やスキルがあれば難しい仕事を任された」(38.5%)が最も高いが、その割合は技術者に比べて低く、逆に「派遣スタッフには定型業務や雑用だけを担当させていた」(27.1%)が他の職種に比べて高くなっている。営業職は、「派遣先の社員と派遣スタッフの間に『みぞ』が感じられた」が38.5%と最も高い(図表 1-22)。

図表 1-22 職種別 過去2年間における、派遣先でのOJT等の状況（複数回答）

(単位:%、度数は実数)

	度数	派遣先の人たちは、派遣スタッフに仕事を教えることに熱心であった	派遣先の人たちは、派遣スタッフに仕事を教えようとしなかった	派遣先の社員と派遣スタッフとの間に「みぞ」が感じられた	派遣先の社員か派遣スタッフかということはあまり気にならなかった
事務職	569	36.0	17.0	36.0	36.2
コールセンター・オペレーター	261	50.6	10.0	33.7	39.8
技術者	241	34.4	15.4	33.6	38.2
営業職	91	35.2	15.4	38.5	30.8
	度数	派遣スタッフも、意欲やスキルがあればほとんど難しい仕事を任された	派遣スタッフには、定型業務や雑用だけを担当させていた	あてはまるものはない	
事務職	569	38.5	27.1	8.3	
コールセンター・オペレーター	261	36.0	17.2	8.4	
技術者	241	49.4	14.5	8.7	
営業職	91	35.2	7.7	11.0	

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

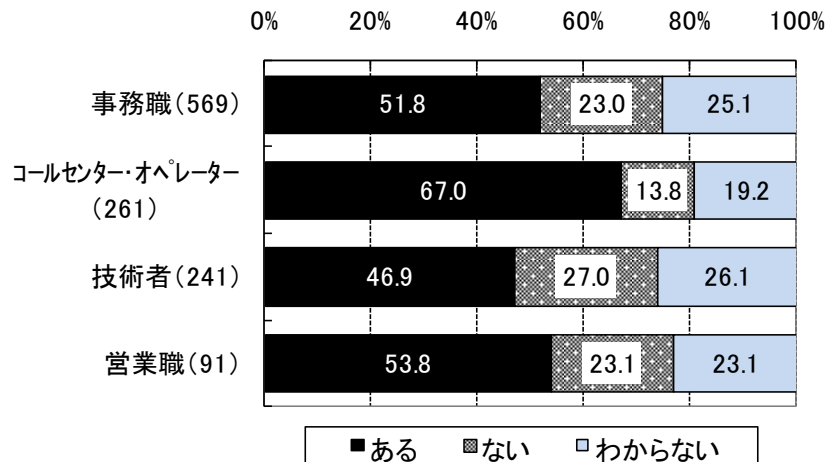
(2) 派遣スタッフに対する評価

過去2年間において、派遣会社または派遣先から、仕事の成績や働きぶりについて評価を受けたことがあるかとたずねたところ、「ある」割合はコールセンター・オペレーターが67.0%と最も高い一方で、技術者は46.9%にとどまっている（図表 1-23）。

評価を受けたことがあると回答した派遣スタッフに対して、評価の際に何を伝えられたかとたずねたところ、いずれの職種も「あなたの仕事において良かった点」が最も高いが、事務職（80.3%）、コールセンター・オペレーター（74.3%）、技術者（74.3%）の回答割合が7～8割程度にのぼる一方で、営業職は55.1%にとどまっている。

事務職については、「あなたの仕事において良かった点」以外の項目を伝えられたとする割合が、他の職種に比べて低くなっている。コールセンター・オペレーターは、「評価の結果（点数など）」（52.6%）、「その評価結果（点数）になった理由」（35.4%）、「あなたの仕事において改善すべき点」（42.3%）、「今後に向けたあなたへのアドバイス」（42.9%）等、幅広い項目で他の職種より回答割合が高い（図表 1-24）。

図表 1-23 職種別 過去2年間における、派遣会社または派遣先からの評価の有無



図表 1-24 職種別 評価の際に伝えられたこと (複数回答)

(単位: %、度数は実数)

	度数	評価の結果 (点数など)	その評価結果 (点数)に なった理由	あなたの、 仕事におい て良かった 点	あなたの、 仕事におい て改善すべ き点
事務職	295	19.3	13.6	80.3	17.6
コールセンター・オペレーター	175	52.6	35.4	74.3	42.3
技術者	113	27.4	13.3	74.3	31.9
営業職	49	42.9	14.3	55.1	34.7
	度数	今後に向け たあなたへ のアドバイ ス	その他	何も伝えら れていない	
事務職	295	18.6	7.5	4.1	
コールセンター・オペレーター	175	42.9	4.6	4.0	
技術者	113	24.8	4.4	7.1	
営業職	49	36.7	4.1	6.1	

注: 1)評価を受けたことが「ある」と回答した派遣スタッフについて。
2)網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

(3) 派遣会社・派遣先と派遣スタッフのコミュニケーション

本調査では、過去2年間において、「派遣中の仕事で経験した内容」、「仕事に関する希望」、「給与額に関する希望」、「中長期的なキャリアに関する希望」を、派遣会社や派遣先に伝えたかどうかについてたずねている。

「中長期的なキャリアに関する希望」を「伝えていない」割合はいずれの職種も高く、特にコールセンター・オペレーター (73.9%) は7割を超えている。コールセンター・オペレーターは、「給与額に関する希望」についても「伝えていない」(55.6%) と

する割合が最も高い。

派遣会社に伝えるか、派遣先に伝えるか、という点では、いずれの項目・職種も「派遣会社の担当者に伝えた」とする割合のほうが高くなっている。そのなかで、営業職は「派遣中の仕事で経験した内容」(35.2%)、「給与額に関する希望」(18.7%)、「中長期的なキャリアに関する希望」(20.9%)を「派遣先の社員に伝えた」とする割合が、他の職種に比べるとやや高い(図表 1-25)。

図表 1-25 職種別 過去2年間における、派遣会社や派遣先に対する希望の伝達状況(複数回答)

(単位: %、度数は実数)

	度数	派遣中の仕事で経験した内容			仕事に関する希望		
		派遣会社の担当者に伝えた	派遣先の社員に伝えた	伝えていない	派遣会社の担当者に伝えた	派遣先の社員に伝えた	伝えていない
事務職	569	55.4	24.6	33.2	46.7	24.4	40.8
コールセンター・オペレーター	261	47.5	23.4	39.8	41.8	20.7	45.2
技術者	241	49.0	23.7	38.6	39.8	32.0	39.4
営業職	91	52.7	35.2	31.9	46.2	33.0	38.5
		給与額に関する希望			中長期的なキャリアに関する希望		
	度数	派遣会社の担当者に伝えた	派遣先の社員に伝えた	伝えていない	派遣会社の担当者に伝えた	派遣先の社員に伝えた	伝えていない
事務職	569	47.1	10.5	47.8	27.8	10.2	67.5
コールセンター・オペレーター	261	38.7	8.4	55.6	19.2	9.2	73.9
技術者	241	48.5	10.0	46.9	27.8	14.5	63.1
営業職	91	41.8	18.7	47.3	30.8	20.9	59.3

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

(4) 給与水準、スキル、担当業務等の変化

過去2年間で、「給与水準」、「スキルレベル」、「担当業務の難しさ」、「取組み意欲」が上昇したかどうかについてたずねたところ、「スキルレベル」が上昇したという回答割合が6割前後と、他の項目に比べて高い一方、「取組み意欲」の上昇に関する回答割合はいずれの職種も3割前後にとどまっている。なお、「給与水準」の上昇は4割～5割程度、「担当業務の難しさ」の上昇は5割～6割程度の回答割合となっている。

職種別の特徴としては、「スキルレベル」(58.7%)や「担当業務の難しさ」(49.2%)の上昇について、事務職の回答割合が低いという点があげられる。また、技術者と営業職は取組み意欲が低下している割合がやや高い(図表 1-26)。

図表 1-26 職種別 過去2年間における、給与水準・スキル・担当業務の難しさ・取組み意欲の変化

(単位: %、度数は実数)

	度数	給与水準		スキルレベル	
		上昇計	低下計	上昇計	低下計
事務職	569	43.2	11.8	58.7	5.6
コールセンター・オペレーター	261	48.3	11.5	69.3	4.2
技術者	241	45.6	14.5	67.6	5.4
営業職	91	42.9	15.4	65.9	5.5

	度数	担当業務の難しさ		仕事への取組み意欲	
		上昇計	低下計	上昇計	低下計
事務職	569	49.2	10.9	27.6	26.0
コールセンター・オペレーター	261	57.9	5.4	29.1	28.4
技術者	241	58.1	7.9	29.0	34.4
営業職	91	60.4	7.7	31.9	35.2

注：上昇計は「上昇」、「やや上昇」の、低下計は「やや低下」、「低下」の計。

本調査では、「給与水準」、「スキルレベル」、「担当業務の難しさ」が上昇したとする派遣スタッフに対して、その理由やきっかけ等をたずねている。これらの結果をみることで、何が派遣スタッフの給与水準やスキル等の上昇につながっていくのかについて考察したい。

過去2年間で給与水準が上昇したと回答した派遣スタッフに対して、その理由をたずねたところ、事務職、技術者は「仕事内容は同じだが、同一派遣先に長く勤めたため」(各 31.7%、38.2%) が、コールセンター・オペレーターは「仕事内容は同じだが、スキルが高まったため」(31.7%) が、営業職は「仕事ぶりが高く評価されたため」(35.9%) がそれぞれの職種で最も高くなっている。事務職と技術者は、「自分で派遣会社の担当者に給与のアップをお願いしたため」(各 25.6%、24.5%) や「派遣会社の担当者が派遣先に交渉したため」(各 17.5%、20.0%) も比較的高くなっている。コールセンター・オペレーターと営業職は、「他の派遣スタッフも含め全員の給与が上げられたため」(各 22.2%、23.1%) がやや高い(図表 1-27)。

過去2年間でスキルレベルが上昇したと回答した派遣スタッフに対して、そのために特に役立ったものをたずねたところ、事務職と技術者は「派遣先の社員から仕事を教えてもらったこと」(各 43.4%、53.4%) が、コールセンター・オペレーターと営業職は「クレームなど予期せぬ事態に対応する経験をしたこと」(各 56.4%、51.7%) がそれぞれの職種で最も高くなっている。コールセンター・オペレーターと営業職は、「派遣スタッフ同士で教えあったり相談しあったりしたこと」(各 54.7%、45.0%) も他の職種に比べて高い。営業職は「派遣先の社員から仕事を教えてもらったこと」(36.7%)、「同じ派遣職種の中で仕事の幅が広がったこと」(26.7%) が低い一方で、「同じ派遣職種の中で仕事がより高度なものになったこと」(38.3%) はやや高い(図表 1-28)。

過去2年間で担当業務の難しさが上昇したと回答した派遣スタッフに対して、そのきっかけをたずねたところ、いずれの職種も「現場で仕事の経験を積み重ねてスキルアップしたこと」、「1つの派遣先において、仕事の範囲がよりレベルの高い仕事に広がったこと」が高く拮抗している。職種別の特徴としては、営業職では「独学で勉強してスキルアップしたこと」(29.1%)が高いことがあげられる(図表1-29)。

図表1-27 職種別 給与が上がった理由(複数回答)

		(%)							
職種	度数	職種や仕事内容が同じだが、派遣先が変わったため	派遣職種が変わったため	同じ派遣職種の中で仕事の幅が広がったため	同じ派遣職種の中で仕事より高度なものになったため	仕事内容は同じだが、スキルが高まったため	仕事内容は同じだが、同一派遣先で長く勤めたため	他の派遣スタッフも含め全員の給与が上げられたため	派遣先の業務が忙しくなったため
事務職	246	12.6	10.2	23.2	17.1	14.6	31.7	7.3	11.4
コールセンター・オペレーター	126	10.3	13.5	19.8	18.3	31.7	26.2	22.2	4.8
技術者	110	7.3	8.2	15.5	11.8	19.1	38.2	10.9	5.5
営業職	39	2.6	20.5	12.8	15.4	20.5	25.6	23.1	2.6
職種	度数	仕事ぶりが高く評価されたため	自分で派遣会社の担当者に給与のアップをお願いしたため	自分で派遣先の担当者に給与のアップをお願いしたため	派遣会社の担当者が派遣先に交渉したため	派遣先の業績が良かったため	資格を取得したため	その他	わからない
事務職	246	28.0	25.6	6.1	17.5	0.4	0.4	6.5	0.8
コールセンター・オペレーター	126	28.6	11.1	3.2	4.0	2.4	0.8	4.8	0.0
技術者	110	29.1	24.5	2.7	20.0	2.7	2.7	2.7	0.0
営業職	39	35.9	7.7	7.7	7.7	2.6	0.0	7.7	2.6

注：1)過去2年間で、給与水準が「上昇」あるいは「やや上昇」と回答した派遣スタッフについて。
2)網掛けは各職種のなかで上位3位までの割合。

図表1-28 職種別 スキルアップに対して、特に役立ったもの(複数回答)

		(%)								
職種	度数	派遣先の社員から仕事を教えてもらったこと	派遣スタッフ同士で教えあったり相談したりしたこと	同じ派遣職種の中で仕事の幅が広がったこと	同じ派遣職種の中で仕事より高度なものになったこと	同じ内容の仕事を繰り返し続けたこと	派遣職種が変わったこと	クレームやトラブルなど予期せぬ事態に対応する経験をしたこと	異なる派遣先で仕事を経験したこと	派遣会社から、それまでよりも高いレベルの仕事を紹介されて派遣されたこと
事務職	334	43.4	29.9	35.3	28.7	35.3	14.1	23.7	25.4	6.0
コールセンター・オペレーター	181	42.0	54.7	34.3	27.1	39.2	9.4	56.4	18.2	6.6
技術者	163	53.4	25.8	33.1	30.1	34.4	6.7	16.0	10.4	5.5
営業職	60	36.7	45.0	26.7	38.3	40.0	15.0	51.7	20.0	5.0
職種	度数	勤務成績や仕事ぶりの評価に基づいてアドバイスを受けたこと	職場で模範となるような人のやり方を見習ったこと	派遣会社が主催した教育研修	派遣先が主催した教育研修	派遣会社・派遣先以外で主催された教育研修(業務の一環として受講したもの)	派遣会社・派遣先以外で主催された教育研修(自発的に受講したもの)	その他	わからない	
事務職	334	9.0	14.1	2.4	1.2	2.4	2.7	3.9	1.2	
コールセンター・オペレーター	181	18.8	25.4	2.2	3.3	5.0	3.9	2.8	2.2	
技術者	163	10.4	17.8	1.2	1.8	4.3	4.9	3.7	3.7	
営業職	60	18.3	21.7	1.7	3.3	5.0	5.0	1.7	1.7	

注：1)過去2年間で、スキルレベルが「上昇」あるいは「やや上昇」と回答した派遣スタッフについて。
2)網掛けは各職種のなかで上位3位までの割合。

図表 1-29 職種別 担当業務がレベルアップしたきっかけ（複数回答）

		(%)						
職種	度数	1つの派遣先において、仕事の範囲がよりレベルの高い仕事に広がったこと	派遣先が変わり、次の派遣先でより難しい仕事を紹介されたこと	派遣会社の担当者に頼んで仕事のレベルアップを派遣先に要請してもらったこと	自分で派遣先の社員に希望を申し出たこと	現場で仕事を教えてもらってスキルアップしたこと	現場で仕事の経験を積み重ねてスキルアップしたこと	派遣会社が主催した教育研修を受けたこと
事務職	280	51.1	18.2	1.1	2.1	33.6	52.5	1.8
コールセンター・オペレーター	151	53.6	15.2	1.3	2.0	27.2	56.3	3.3
技術者	140	55.7	11.4	2.1	8.6	37.1	60.7	2.1
営業職	55	52.7	10.9	5.5	7.3	30.9	52.7	5.5
職種	度数	派遣先が主催した教育研修を受けたこと	派遣会社・派遣先以外で主催された教育研修を受けたこと(業務の一環として受講したもの)	派遣会社・派遣先以外で主催された教育研修を受けたこと(自発的に受講したもの)	資格を取得したこと	独学で勉強してスキルアップしたこと	その他	わからない
事務職	280	2.1	2.1	1.1	2.5	12.1	4.3	3.6
コールセンター・オペレーター	151	7.3	4.0	1.3	3.3	9.9	2.6	2.6
技術者	140	4.3	0.7	0.7	0.0	13.6	0.7	2.1
営業職	55	12.7	5.5	3.6	1.8	29.1	3.6	3.6

注：1)過去2年間で、担当業務の難しさが「上昇」あるいは「やや上昇」と回答した派遣スタッフについて。
2)網掛けは各職種のなかで上位3位までの割合。

V 今後のキャリアに関する希望

最後に、派遣スタッフの今後のキャリアに関する希望を、職種別にみていくこととしたい。

1. 希望する就業形態

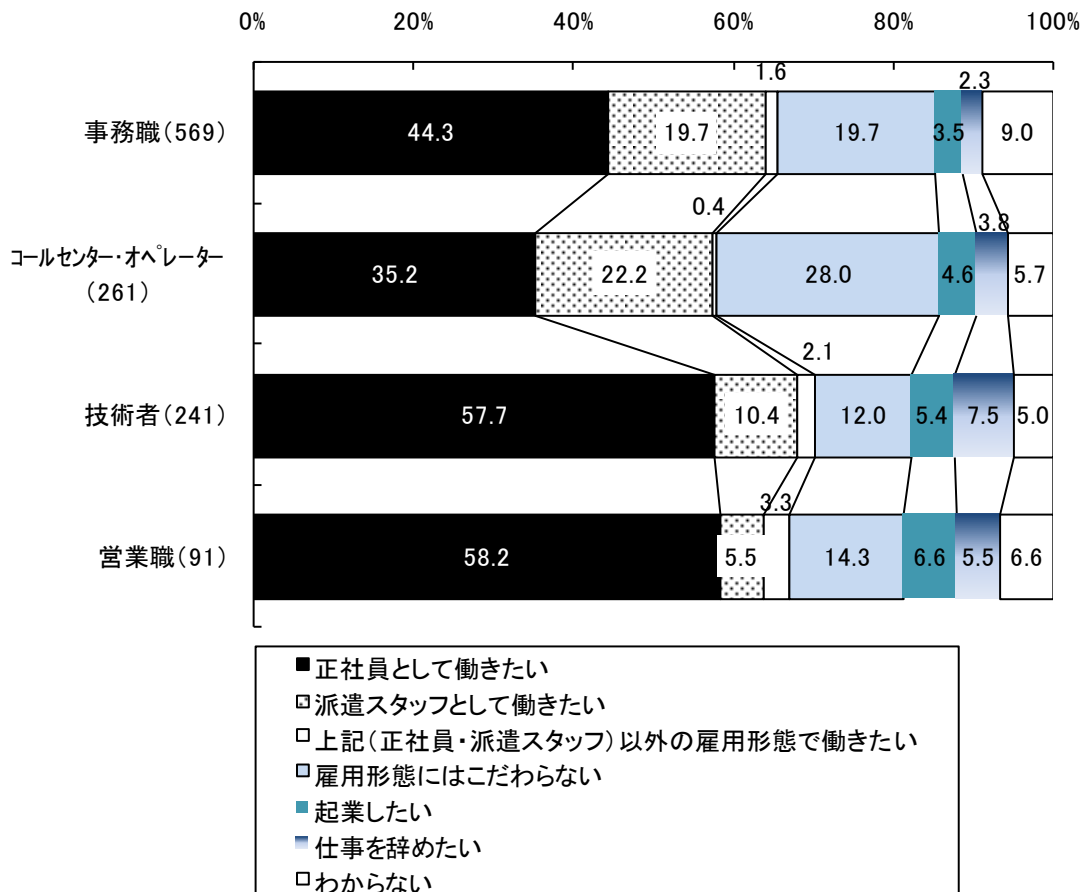
今後希望する就業形態としては、事務職、コールセンター・オペレーターの4割前後（各44.3%、35.2%）、技術者、営業職の6割弱（各57.7%、58.2%）が「正社員として働きたい」と回答している。「派遣スタッフとして働きたい」という回答は、事務職、コールセンター・オペレーターでは2割前後（各19.7%、22.2%）みられるが、技術者は10.4%、営業職は5.5%にとどまっている。なお、コールセンター・オペレーターは「雇用形態にこだわらない」とする割合も28.0%と、他の職種に比べて高くなっている（図表1-30）。

現在の職業生活に満足している派遣スタッフは、今後も派遣スタッフとしての就業を希望するのだろうか。図表1-31は、職業生活全体に対する満足度別に、今後希望す

る就業形態をみたものである。

いずれの職種についても、職業生活全体に満足しているほうが「派遣スタッフとして働きたい」、「雇用形態にこだわらない」とする割合が高く、逆に正社員志向は弱くなっている。

図表 1-30 職種別 今後希望する就業形態



図表 1-31 職種・職業生活全体に対する満足度別 今後希望する就業形態

(単位: %、度数は実数)

	職業生活全体に対する満足度	度数	正社員として働きたい	派遣スタッフとして働きたい	正社員・派遣スタッフ以外の雇用形態で働きたい	雇用形態にはこだわらない	起業したい	仕事を辞めたい	わからない
事務職	満足している	254	37.0	24.4	0.4	24.0	3.1	2.0	9.1
	満足していない	315	50.2	15.9	2.5	16.2	3.8	2.5	8.9
コールセンター・オペレーター	満足している	139	25.9	27.3	0.7	32.4	2.9	2.2	8.6
	満足していない	122	45.9	16.4	0.0	23.0	6.6	5.7	2.5
技術者	満足している	78	52.6	14.1	0.0	25.6	5.1	0.0	2.6
	満足していない	163	60.1	8.6	3.1	5.5	5.5	11.0	6.1
営業職	満足している	32	50.0	9.4	6.3	18.8	9.4	0.0	6.3
	満足していない	59	62.7	3.4	1.7	11.9	5.1	8.5	6.8

注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

前述のとおり、今後希望する就業形態として正社員を選択する派遣スタッフは少ないが、実際その希望が実現する見込みはどの程度あるのだろうか。

もし希望したとすると、現在の派遣先で正社員や契約社員等として雇用される可能性がどれくらいあるかについてたずねたところ、いずれの職種も「まったく見込みはない」とする割合が最も高く、「ほぼ見込みはない」もあわせると半数前後にのぼっている（図表 1-32）。

図表 1-32 職種別 希望した場合に派遣先で直接雇用される可能性

(単位: %、度数は実数)

	度数	間違いなく雇用される	ほぼ雇用される	半々	ほぼ見込みはない	まったく見込みはない	わからない
事務職	569	4.6	10.0	15.6	22.5	37.4	9.8
コールセンター・オペレーター	261	5.7	8.4	16.5	27.2	28.7	13.4
技術者	241	6.2	8.7	19.9	19.5	29.5	16.2
営業職	91	12.1	8.8	14.3	23.1	26.4	15.4
	度数	雇用される計	見込みはない計				
事務職	569	14.6	59.9				
コールセンター・オペレーター	261	14.2	55.9				
技術者	241	14.9	49.0				
営業職	91	20.9	49.5				

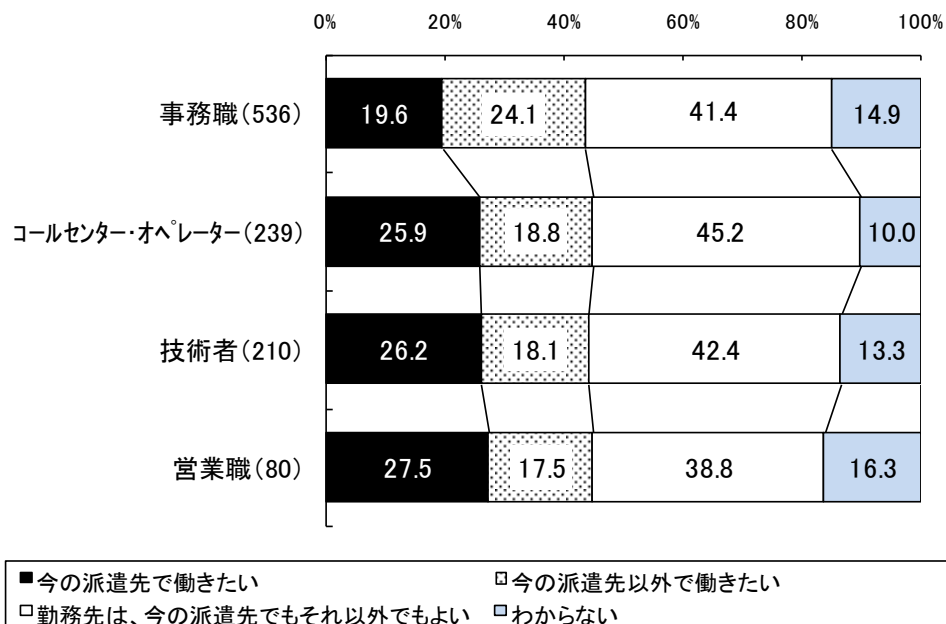
注：網掛けは各職種のなかで最も高い割合。

2. 希望する勤務先や職種

今後の勤務先の希望としては、いずれの職種も「勤務先は、今の派遣先でもそれ以外でもよい」とする割合が最も高く、4割前後にのぼっている。「今の派遣先で働きたい」とする割合も各職種2割～3割程度みられるが、そのなかで事務職は「今の派遣先で働きたい」（19.6%）とする割合が他に比べてやや低い（図表 1-33）。

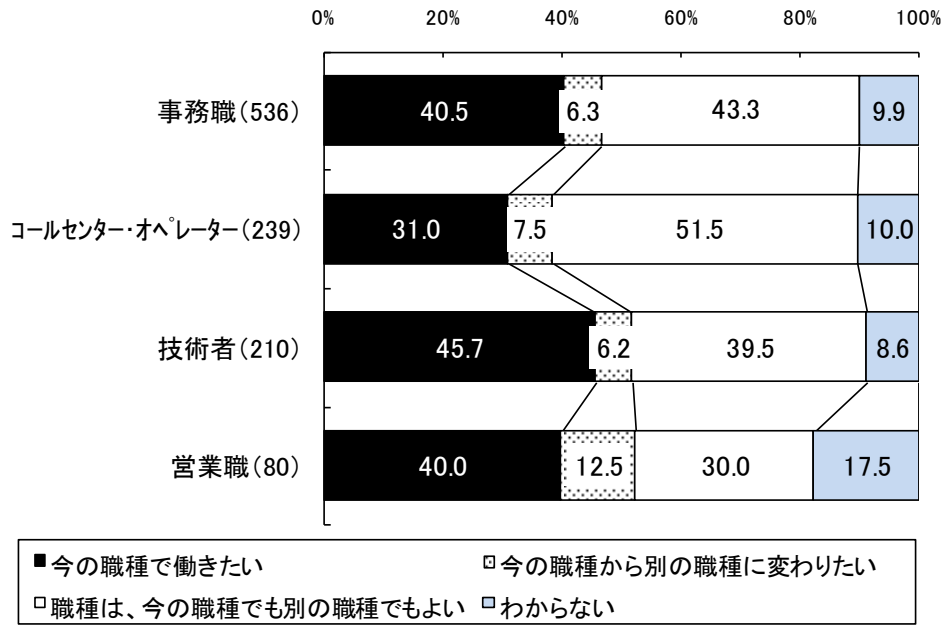
今後の職種の希望としては、いずれの職種も「今の職種で働きたい」と「職種は、今の職種でも別の職種でもよい」が拮抗しているが、コールセンター・オペレーターは「今の職種で働きたい」（31.0%）が低く、「職種は、今の職種でも別の職種でもよい」（51.5%）が高くなっている。また、営業職は「わからない」（17.5%）が比較的高い（図表 1-34）。

図表 1-33 職種別 今後希望する勤務先



注：今後の希望について「起業したい」あるいは「仕事を辞めたい」と回答した派遣スタッフは集計対象から除外。

図表 1-34 職種別 今後希望する職種



注：今後の希望について「起業したい」あるいは「仕事を辞めたい」と回答した派遣スタッフは集計対象から除外。

VI まとめ～職種別にみたキャリア形成の特徴

ここまで、派遣スタッフの主な属性、就業の現状、就業経験やキャリア形成、今後のキャリアに関する希望を職種別に概観してきた。最後に、これまでの記述のポイントを整理するとともに、職種別のキャリア形成の特徴について述べて結びとしたい。まず、これまでの記述のポイントを次に示す。

- ① 技術者と営業職には、男性、主たる家計維持者が多い。営業職は最終学歴が高校の割合が高く、平均年齢も高い。家族構成をみると、事務職は「配偶者のみあり」、技術者は「配偶者も子どももなし」、営業職は「子どものみあり」および「配偶者も子どももあり」の割合が高い。
- ② 登録している派遣会社の数は事務職が多く、技術者が少ない。担当業務で未経験者が一人前になるまでの期間については、事務職、コールセンター・オペレーター、営業職は1年未満に約7割が集中している。一方、技術者はより広範囲に分布しており、「3年～5年未満」も1割を超えている。同じ仕事をしている正社員の有無については、技術者と営業職で「いる」とする割合が高く、過半数を占める。ただし、技術者と営業職については、同じ仕事をしている正社員の有無による、一人前になるまでの期間に関する顕著な差がみられない。
- ③ 時間給（平均値）は営業職が最も高く、次に事務職、コールセンター・オペレーターが続いている（技術者には年収しか質問していない）。ただし、営業職については、平均値は最も高いが、同じ職種のなかでの水準の幅が大きく、中央値は事務職を下回っている。
- ④ 現状に満足している割合を項目別にみると、「現在の派遣先での仕事内容」についてはいずれの職種も過半数が満足しているが、それ以外の項目（給与水準や教育、能力開発、キャリア・アップの機会等）になると満足している割合がやや低くなる傾向にある。「派遣会社による教育研修の機会」や「職業生活全体」に満足している割合はコールセンター・オペレーターが高く、技術者が低い。技術者は「現在の給与の水準」に満足している割合も低い。営業職は、「職業生活全体」に対する満足の割合が、技術者と同様低い割合にとどまっている。
- ⑤ 技術者は、今の派遣会社で派遣スタッフとして働いた期間、現在の派遣先で働いている期間のいずれも長い。事務職は、現在の派遣先で働いている期間が比較的短く、これまで経験したすべての派遣先の数もやや多い。
- ⑥ 正社員として働いた経験がある割合は、事務職、コールセンター・オペレーター、技術者が8割強、営業職が9割強を占める。正社員として働いた期間の平均値（0

か月を除く) をみても、営業職が最も長い。

- ⑦ 過去2年間の派遣先について、コールセンター・オペレーターは「派遣先の人たちは派遣スタッフに仕事を教えることに熱心であった」を、技術者は「派遣スタッフも、意欲やスキルがあれば難しい仕事を任された」をあげる割合が特に高い。事務職は「派遣スタッフには定型業務や雑用だけを担当させていた」が3割弱と他の職種に比べて高い。また、営業職の4割弱が「派遣先の社員と派遣スタッフの間に『みぞ』が感じられた」と回答している。
- ⑧ 過去2年間において、派遣会社または派遣先から、仕事の成績や働きぶりについて評価を受けたことがあるかとたずねたところ、コールセンター・オペレーターは「ある」とする割合が高く、その評価項目をみても「評価の結果(点数など)」、「その評価結果(点数)になった理由」、「あなたの仕事において改善すべき点」、「今後に向けたあなたへのアドバイス」等、幅広い項目で回答割合が高くなっている。一方、事務職は「あなたの仕事において良かった点」について評価を受けたことがあるとする割合は高いが、それ以外の内容について評価を受けたとする割合が低い。
- ⑨ 「中長期的なキャリアに関する希望」を派遣先もしくは派遣会社に「伝えていない」割合はいずれの職種も高く、特にコールセンター・オペレーターは7割を超えている。コールセンター・オペレーターは、「給与額に関する希望」も「伝えていない」とする割合が高い。派遣会社に伝えるか、派遣先に伝えるか、という点では、いずれの項目・職種も「派遣会社の担当者に伝えた」とする割合のほうが高くなっている。
- ⑩ 過去2年間で、「給与水準」、「スキルレベル」、「担当業務の難しさ」、「取組み意欲」が上昇したかどうかについてたずねたところ、「スキルレベル」が上昇したという回答割合が6割前後と、他の項目に比べて高い一方、「取組み意欲」の上昇に関する回答割合はいずれの職種も3割前後にとどまっている。なお、「給与水準」の上昇は4割～5割程度、「担当業務の難しさ」は5割～6割程度の回答割合となっている。職種別の特徴としては、「スキルレベル」や「担当業務の難しさ」が上昇について、事務職の回答割合が低いという点があげられる。
- ⑪ 給与水準上昇の理由としては、事務職、技術者では「仕事内容は同じだが、同一派遣先に長く勤めたため」が、コールセンター・オペレーターでは「仕事内容は同じだが、スキルが高まったため」が、営業職では「仕事ぶりが高く評価されたため」が高い回答割合となっている。事務職や技術者は、自分や派遣会社の担当者による交渉を、給与水準上昇の理由としてあげる割合も比較的高い。スキルレベル上昇に特に役立ったものとしては、事務職と技術者では「派遣先の社員から仕事を教えてもらったこと」が、コールセンター・オペレーターと営業職は「クレームなど予期

せぬ事態に対応する経験をしたこと」や「派遣スタッフ同士で教えあったり相談しあったりしたこと」が高くなっている。担当業務が難しくなった理由としては、いずれの職種も「現場で仕事の経験を積み重ねてスキルアップしたこと」、「1つの派遣先において、仕事の範囲がより高いレベルの仕事に広がったこと」が高く拮抗している。職種別の特徴としては、営業職では「独学で勉強してスキルアップしたこと」が他職種より高いことがあげられる。

- ⑫ 今後希望する就業形態としては、事務職、コールセンター・オペレーターは4割前後、技術者、営業職は6割弱が「正社員として働きたい」と回答している。一方、希望したとすると、現在の派遣先で正社員や契約社員等として雇用される可能性については、いずれの職種も「まったく見込みはない」とする割合が最も高く、「ほぼ見込みはない」もあわせると半数前後にのぼっている。なお、職業生活全体に満足している派遣スタッフは、正社員志向が比較的弱く、今後希望する就業形態として「派遣スタッフとして働きたい」や「雇用形態にこだわらない」とする割合が高い。

最後に、職種別のキャリア形成の主な特徴を、事務職、コールセンター・オペレーター、技術者、営業職の順に述べる。

- ① 事務職は女性が多く、年齢が比較的若い。登録している派遣会社の数、これまで経験したすべての派遣先の数のいずれも多く、現在の派遣先で働いている期間が比較的短いことから、短期の派遣を繰り返し経験している派遣スタッフが少なくないと考えられる。過去2年間の派遣先については、「派遣スタッフには定型業務や雑用だけを担当させていた」という回答割合が他に比べて高い。過去2年間に派遣会社や派遣先から評価を受けたとする半数強の事務職のなかで、「あなたの仕事において良かった点」を伝えられたという割合は高いが、それ以外の内容について評価を受けたとする割合が低くなっている。このような点も影響してか、「スキルレベル」や「担当業務の難しさ」が上昇したという割合が他の職種に比べて低く、スキルの醸成に課題があるといえる。給与水準上昇の理由としては、「仕事内容は同じだが、同一派遣先に長く勤めたため」が、スキルレベル上昇に特に役立ったものとしては「派遣先の社員から仕事を教えてもらったこと」が最も多くあげられている。
- ② コールセンター・オペレーターも事務職と同様に女性が多いが、事務職に比べると平均年齢はやや高い。「派遣会社による教育研修の機会」や「職業生活全体」に満足している割合が高く、過去2年間の派遣先を「派遣先の人たちは派遣スタッフに仕事を教えることに熱心であった」と評する傾向が強い。過去2年間において、派遣会社または派遣先から、仕事の成績や働きぶりについて評価を受けたことが「あ

る」とする割合も他の職種より高く、幅広い評価内容が伝えられている。このようななか、過去2年間でスキルレベルが上昇した割合、担当業務が難しくなった割合は事務職より大きくなっている。過去2年間の給与水準上昇の理由としては「仕事内容は同じだが、スキルが高まったため」が、スキルレベルの上昇に特に役立ったものとしては「クレームなど予期せぬ事態に対応する経験をしたこと」や「派遣スタッフ同士で教えあったり相談しあったりしたこと」の回答割合が高い。一方、派遣会社や派遣先とのコミュニケーションについては必ずしも十分ではなく、「中長期的なキャリアに関する希望」や「給与額に関する希望」を派遣会社や派遣先に「伝えていない」とする割合が高い。このようななか、現在の時間給が営業職や事務職より低いこと、今後も今の職種で働きたいという回答割合も比較的低いこと等、今後のキャリア形成に向けた懸念材料も浮かび上がってきている。

- ③ 技術者には、男性、主たる家計維持者が多い。登録している派遣会社の数が少なく、今の派遣会社で派遣スタッフとして働いた期間、現在の派遣先で働いている期間のいずれも長い。担当業務で未経験者が一人前になるまでの期間については、他の職種に比べて幅広い期間に分布しており、「3年～5年未満」も1割を超えている。基幹的な役割を担う派遣スタッフが少なくないと考えられ、同じ仕事をしている正社員が「いる」とする割合も過半数を占める。また、過去2年間の派遣先について、「派遣スタッフも、意欲やスキルがあれば難しい仕事を任された」と回答している割合が特に高い。一方で、「現在の給与の水準」、「派遣会社による教育研修の機会」、「職業生活全体」に満足している割合が低い。また、過去2年間で仕事への取り組み意欲が低下したとする割合がやや高い。派遣会社や派遣先とのつきあいが長く、派遣先で基幹的役割を担う傾向にあることと、満足度の低さや取り組み意欲の低下とが、表裏の関係にある可能性がある。過去2年間の給与水準上昇の理由としては「仕事内容は同じだが、同一派遣先に長く勤めたため」が、スキルレベル上昇に特に役立ったものとしては「派遣先の社員から仕事を教えてもらったこと」が特に高く、これらについては事務職の傾向と合致している。
- ④ 営業職も、技術者と同様、男性、主たる家計維持者が多い。特徴的なのは、最終学歴が高校の割合、子どもがいる割合が高いことである。また、平均年齢も高い。過半数が同じ仕事をしている正社員が「いる」と回答している一方で、過去2年間の派遣先について「派遣先の社員と派遣スタッフの間に『みぞ』が感じられた」という回答が4割弱にのぼる。このようななか、「職業生活全体」に対する満足の割合は低い。過去2年間の取り組み意欲の変化をみても、低下している割合がやや高い。過去2年間の給与水準上昇の理由としては「仕事ぶりが高く評価されたため」を、スキルレベルの上昇に特に役立ったものとしては「クレームなど予期せぬ事態に対

応する経験をしたこと」や「派遣スタッフ同士で教えあったり相談しあったりしたこと」をあげる割合が高く、後者についてはコールセンター・オペレーターと似通った傾向がみられている。なお、担当業務が難しくなった理由としては「独学で勉強してスキルアップしたこと」が他の職種に比べて高く、派遣先での OJT（職場内訓練）のみならず、派遣スタッフ個人の努力が担当業務の高度化につながっている様子がうかがえる。

【注】

¹ 現在まで派遣社員として働き続けてきた期間を指す。現在までに、一時的に派遣社員として働いていなかった期間（ブランク期間）がある場合も、ブランク期間が3か月未満であれば「働き続けた」とみなす。3か月以上のブランク期間がある場合には、ブランク期間の後から現在までの期間を回答してもらっている。

【参考文献】

社団法人日本人材派遣協会（2008）『厚生労働省委託研究 派遣労働者等に係る能力開発・キャリア形成プロジェクト報告書』。
松浦民恵（2009）「派遣労働者のキャリア形成に向けて—ヒアリング調査による考察」『日本労働研究雑誌』 No.582, pp.29-39.