

はじめに

本書は、人材ビジネス研究寄付研究部門のプロジェクト「人材派遣業における営業職の人材育成」の研究成果を取りまとめたものである。プロジェクト・メンバーは、木村琢磨（法政大学キャリアデザイン学部専任講師）、鹿生治行（高齢・障害者雇用支援機構）、山路崇正（東京大学大学院）の3名である。

派遣会社の営業担当者は、顧客となる派遣先の開拓やフォロー、派遣開始後の派遣社員のフォローなど営業プロセスの中核的部分を担う人材であり、派遣会社で働く従業員の中で、中核的な職種と位置づけることができる。本書では、派遣会社の営業担当者に着目し、営業担当者の技能の内実とその形成過程をインタビュー調査によって明らかにする。具体的には、登録型派遣会社6社に属する計13箇所の派遣事業所において、16名の営業マネジャー、営業担当者に対して行ったインタビュー調査に基づいて、その役割と技能、および技能形成について分析を行う。

第1章から第4章は、事務系の登録型派遣事業を対象とする。第1章「登録型派遣業の競争力と人材」では、登録型人材派遣業のビジネスモデルを取り上げ、登録型人材派遣業において持続的な競争優位性を確立するために求められる営業担当者の役割・能力を明らかにする。

第2章「営業担当者の仕事と初期キャリア」では、営業担当者の具体的な職務とキャリアについて取り上げ、営業担当者の職務の内容を他の営業関連職種との分担も含めて概説する。営業担当者のキャリアについては、一般的なキャリアステージ、業務の習得・習熟に要する期間などについて分析する。

第3章「営業担当者の技能」では、営業担当者の技能の基本的な特性と、「開拓」「受注対応」「人選指示・人選」「派遣開始後」という、営業業務のフェイズごとに求められる技能について明らかにする。営業マネジャーの問題解決技能や役職のない営業担当者が営業業務を推進する上で必要となる「非公式パワー」についても言及する。

第4章「営業担当者の技能形成」では、新卒入社した営業担当者の技能形成のプロセスを分析する。入社後の教育研修の特徴や、配属後の業務経験の中から、営業担当者たちがどのような学習機会を得て成長をしていくのかを考察する。業務経験による学習は、自ら担当者として経験した直接経験による学習のみならず、他者からの情報である間接経験を通じた学習を含めて論じる。

第5章「高齢者専門職派遣業の事例研究」では、高齢者派遣業における営業担当者の役割と技能およびその形成過程について分析する。事務系職種を中心とする派遣会社と高齢者派遣業を中心とする会社とを比較し、両者の共通点および相違を明らかにする。

総括では、第1章から第5章の分析をまとめる。

匿名を条件に調査への協力をお願いしたため、個別の企業名や個人名を記すことは差し控えるとともに、調査協力企業およびインタビューの匿名性を確保するため、調査協力企業ごとにまとめて掲載することはせず、ランダムに並べて掲載している。

最後に、本書の調査研究は、派遣会社及び調査対象となった営業担当者の皆様のご協力によるものである、記してお礼を申しあげる。また、本書が、派遣会社の営業担当者の育成方法の検討に際して少しでも有益な情報を提供できることを期待している。

本研究のとりまとめに際して、人材ビジネス研究寄付研究部門の松浦民恵特任研究員と和田恵美子氏、田村美樹氏にお世話になった。

2010年3月

東京大学社会科学研究所教授
佐藤 博樹