

Role Behaviors and Skills of Salesforce in  
Registration-Type Dispatch Agencies

KIMURA Takuma, KANO Haruyuki

RSI Research Paper Series No.17

Department of Research on the Staffing Industry,  
Institute of Social Science, University of Tokyo

登録型派遣業における営業担当者の仕事と技能

RSI Research Paper Series No.17

RSI

Research Paper Series

Department of Research on the Staffing Industry

登録型派遣業における営業担当者の仕事と技能

木村琢磨・鹿生治行

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門  
研究シリーズ No.17

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門

## 目 次

はじめに	佐藤博樹	5
序 章 本研究の課題	木村琢磨	7
1. 問題意識		7
2. 研究方法		11
3. 本報告書の構成		15
第1章 登録型派遣業の競争力と人材	木村琢磨	17
1. 登録型人材派遣業とは		17
2. 登録型人材派遣業の収益モデル		19
3. 競争優位の確立における課題		21
4. 営業担当者の役割		27
5. 登録型派遣会社の競争力と人材		31
小括		35
第2章 営業担当者の仕事と初期キャリア	木村琢磨	37
1. 営業担当者のミッション		37
2. 営業担当者の職務		40
3. 営業担当者のキャリアステージ		46
4. 営業業務の習得・習熟に要する期間		48
5. キャリア初期の「壁」		50
小括		54
第3章 営業担当者の技能	木村琢磨	55
1. 技能の基本的特性		55
2. 開拓業務において求められる技能		56
3. 受注対応において求められる技能		58
4. 人選指示・人選において求められる技能		61

5. 派遣開始後に求められる技能	6 4
6. 営業マネジャーとしての問題解決	7 4
7. 非公式パワーの獲得	7 6
小括	7 9
第4章 営業担当者の技能形成	木村琢磨 8 1
1. 新人の導入教育	8 1
2. 配属後のO J T	8 4
3. 直接経験からの学習	8 7
4. 間接経験からの学習	8 9
小括	9 1
第5章 高齢者専門職派遣業の事例研究	鹿生治行 9 3
1. はじめに	9 3
2. 高齢者派遣の特性 ～営業担当者はなぜ高齢者なのか?～	9 5
3. 営業行動の特徴 ～事務との比較から～	9 8
4. 営業担当者の行動特性	1 0 1
小括	1 0 3
終章 総括	木村琢磨 1 0 7
1. 各章の要約	1 0 7
2. まとめと研究上の課題	1 1 3
参考資料 個人インタビュー記録	1 1 9

#### 【執筆者略歴】

木村琢磨(きむら・たくま) 1976年生まれ。法政大学キャリアデザイン学部専任講師。主な著書に「戦略的人的資源管理論の再検討」(『日本労働研究雑誌』2007年2・3月号所収)、『ホワイトカラーの管理と労働』(2007年2月、社会経済生産性本部生産性労働情報センター、共著)など。経営管理論・組織行動論専攻。

鹿生治行(かのう・はるゆき) 1975年生まれ。独立行政法人高齢・障害者雇用支援機構情報研究部研究開発課。主な論文に「雇用主としての派遣会社の役割－苦情処理の分析をてがかりに」『大原社会問題研究所雑誌』No.550、551など。人事・労務管理論専攻。

#### 【研究協力者略歴】

山路崇正(やまじ・たかまさ) 1980年生まれ。東京大学大学院経済学研究科博士課程在学中。経営組織論専攻。

—東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門と研究シリーズについて—

人材ビジネス研究寄付研究部門は、市場環境のグローバル化や不確実性の増大、労働力供給構造の変化、労働法制の変化、人材ビジネスの発展を前提とした、企業の人材活用の現状と課題を論理的かつ実証的に明らかにすること、さらに、その研究成果をもとに、企業の人材活用ニーズを充足するうえで人材ビジネスに求められる経営戦略および人事戦略上の課題を検討することを研究課題としている。

当寄付研究部門は、株式会社スタッフサービス・ホールディングスの奨学寄附金にもとづき2004年4月に3年間の時限で設置され、2007年4月にさらに3年間の時限で更新されたものである。寄付研究部門は、奨学を目的とする民間等からの寄附金を有効に活用し、大学等の教育研究の活性化をはかるため、設置運営されている。

研究シリーズは、東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門の研究成果を掲載するものである。

2010年3月26日発行(非売品)

---

東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門 研究シリーズ No.17  
登録型派遣業における営業担当者の仕事と技能

発行所 〒113-0033 東京都文京区本郷 7-3-1  
東京大学社会科学研究所 人材ビジネス研究寄付研究部門  
TEL 03-5841-4875 FAX 03-5841-4905

印刷所 株式会社カントー

---

【東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門研究シリーズ・バックナンバー】

- No.1：佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス（1）』2004年10月。
- No.2：木村琢磨・島貫智行・高橋康二『米国企業の人的資源管理と外部人材活用：1996－1997 NOSデータの再分析』2004年10月。
- No.3：佐藤博樹・佐野嘉秀・木村琢磨・鹿生治行『設計部門における外部人材活用の現状と課題－『多様な人材の活用と製品設計の効率化に関する調査』の分析から－』2005年3月。
- No.4：石原真三子・原ひろみ・佐藤博樹『日本企業の雇用行動の変遷についての研究－1995年～2001年について－』2005年7月。
- No.5：佐藤博樹・佐野嘉秀編『製品設計分野における技術者派遣企業のキャリア管理』2005年10月。
- No.6：佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨・山路崇正『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス（2）』2005年10月。
- No.7：堀田聡子・大木栄一・佐藤博樹『介護職の能力開発と雇用管理』2005年11月
- No.8：佐藤博樹・佐野嘉秀・藤本真・木村琢磨『生産現場における外部人材の活用と人材ビジネス（3）-事例調査編-』2006年7月。
- No.9：佐藤博樹・高橋康二・島貫智行『派遣スタッフの就業意識・働き方と人事管理の課題』2006年10月。
- No.10：佐藤博樹・高橋康二・木村琢磨『登録型人材派遣企業の経営戦略と人的資源管理』2007年3月。
- No.11：堀田聡子『訪問介護員の定着・能力開発と雇用管理』2008年3月。
- No.12：佐野嘉秀・鹿生治行・高橋康二・山路崇正・中川功一『設計部門における外部人材活用の現状と課題（2）－事例調査編－』2008年8月。
- No.13：佐藤博樹・佐野嘉秀・高橋康二・東秀忠『製品設計分野における技術者派遣企業のキャリア管理（2）－技術者個人アンケート調査から－』2008年10月。
- No.14：佐藤博樹・松浦民恵・島貫智行・高橋康二・中道麻子『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－』2009年7月。
- No.15：木村琢磨『雇用の境界に関する理論的・実証的研究』2009年12月。
- No.16：仁田道夫編『コールセンターの雇用と人材育成に関する国際比較調査』2010年2月。

【東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付部門資料シリーズ・バックナンバー】

- No.1：佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望（1）－「第1回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果－』2006年3月。
- No.2：高橋康二著／人材ビジネス研究寄付研究部門監修『労働者派遣事業の動向－「労働者派遣事業報告書集計結果」に基づく時系列データ』労働新聞社，2006年8月。
- No.3：佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望（2）－「第2回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果－』2007年3月。
- No.4：佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望（3）－「第3回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果－』2008年4月。
- No.5：佐藤博樹・佐野嘉秀編『人材ビジネスの現状と展望（4）－「第4回人材ビジネスの市場と経営に関する総合実態調査」集計結果－』2009年3月。

\*研究シリーズは、東京大学社会科学研究所人材ビジネス研究寄付研究部門の研究成果を掲載するものである。なお、研究シリーズおよび資料シリーズの本文は部門のホームページ（<http://web.iss.u-tokyo.ac.jp/jinzai/>）よりダウンロードすることができる。