

#### (4) 民間需給調整機関におけるキャリア・コンサルティングの普及等の状況

##### イ ヒアリング結果の総括

全体として、キャリア・コンサルティングあるいはキャリア・コンサルタント資格者については、企業イメージを高めるためなどの理由から、積極的に活用、または活用を検討している会社が多い。キャリア・コンサルティングを事業運営の基本に据えようとしつつあることがうかがえる。

しかし、有資格者が明確にキャリア・コンサルティングならではの業務をしていると区別されているのは再就職支援事業だけである。

有資格者と非資格者との能力差、成果の差は、人材派遣・紹介事業では確認できない。一部の人が付加的業務としている実態。しかし、再就職支援事業では専門家として位置づけている。

類似資格として名が挙がるのは産業カウンセラー資格が多い。

キャリア・コンサルタントの雇用形態は、再就職支援事業では契約社員が圧倒的に多い。人材派遣・人材紹介事業では、正社員が後からキャリア・コンサルタント資格を持つケースが多い。

担当業務は再就職支援事業でははっきりしているが、人材派遣・人材紹介事業ではキャリア・コンサルティングと通常業務の境がはっきりしないこともあり、明確に職が区分されてはいない。

仕事としては、個別相談への対応のほか、関連講座の講師や求人担当、企業コンサルティングなど再就職支援事業では多様性がある。人材派遣・人材紹介事業では、対人関係問題、この先の不安、家族関係など、必ずしもキャリア・コンサルティングではない内容の相談を受ける場合もあるが、カウンセリングの基本スキルの習得がもたらす効果は認知している。

キャリア・コンサルティングを活用するメリットが明確でない反面、デメリットもなさそうという認識である。人材派遣・人材紹介事業ではイメージ向上という意味合いでの活用にとどまっている可能性がある。

大多数の会社から、どの養成機関の有資格者を活用してよいか分からないことがあるので、養成機関は養成内容のばらつきをなくし、統一化してほしいとの要望がある。

民間需給調整機関へのキャリア・コンサルティング意識の普及は進んでいるが、キャリア・コンサルタントの活用レベルは再就職支援事業以外では進んでいない。民間需給調整機関にとって必要なことは、キャリア・コンサルタントではなく、「キャリア・コンサルティング機能」といえる。この機能を担うのがキャリア・コンサルタントであることを期待する。

## ロ ヒアリング項目別のまとめ

### 業務形態について

#### 問1 業務形態（人材派遣（派遣形態） 人材紹介、再就職支援 等）(複数回答)

ヒアリングをした20社のうちキャリア・コンサルティングプロセスが事業の中核となっている再就職支援会社は6社だが、いずれも事業の縮小を余儀なくされ、教育研修事業や人事コンサルティング（組織・雇用の再編成など）にシフトしつつあり、会社によっては人材派遣事業との統合で縮小維持するケースもある。

人材紹介といわゆるヘッドハントの会社は、しのぎを削るものの各社独自のノウハウで運営しており低迷してはいない。

人材派遣事業は全体の市場が膨らむ中で各社とも右肩上がり。スケールメリットを求め、仕組みで動く大規模事業を呈し、人材紹介事業は労働集約的な質重視のポリシーで拡大基調をとらずに運営。いずれもシェア競争の中でキャリア・コンサルティングを差別化戦略としているところも出てきた。

### 『キャリア・コンサルタント』及び類似・近接する資格取得者の活用状況

#### 問2 『キャリア・コンサルタント』資格取得者の有無とその理由

人材派遣事業においては、派遣コーディネータ（派遣されるスタッフと派遣先企業の中に入って調整する人）が資格を持つケースが少なくない。派遣コーディネータが自分の意思（自費）で勉強し資格を取得しているところと、会社として積極的に取らせているところに分かれる。派遣コーディネータの仕事では、キャリア・コンサルティングらしい個別面談は登録時のみ行うというところが多い。また、派遣スタッフが派遣された後、定期的に営業担当者等が派遣スタッフとのフォローを行うコミュニケーションの中でカウンセリングに近い相談を行う場合もあるという会社もみられた。

人材紹介事業においては、転職希望者が納得できる転職をし、それが転職先企業でも喜ばれることを目的としているため、再就職支援サービス業と比較すると深いキャリア相談を行うシーンが少ない傾向がうかがえた。多くの会社においては、「信頼感」「CS向上」の効果については期待しつつも、社内教育でこの分野の専門教育をできているため、必ずしも資格取得が必要ではないと考えている会社もみられ、資格取得者は少数である。

再就職支援事業においては、求職者の個別相談に応じるコンサルタント、求人開拓にあたる者、企業営業の3種類の職制がみられるが、それらを分担している会社もあり、相互に兼務している会社もある。このうち、求職者の個別相談に応じるコンサルタント職のほとんどは有資格者であった。また、求人開拓にあたる者とコンサルタントを兼務する会社も多いため、求人開拓にあたる者（会社によっては営業担当）が資格を持つケースも多くみられた。再就職支援事業の業務プロセスはキャリア・コンサルティング・モデルに非常に近いことから、業務品質を考えると、キャリア・コンサルタント資

格は「非常に有効」「業界内では資格取得がほぼ常識」という意見をもつ会社が多い。

上記を総括すると、事業内容にかかわらず、求職者の相談にあたる際にはキャリア・コンサルタント資格が有効と考えている会社が多かったが、再就職支援事業においてはその取得がほぼ必須とされているのに対し、派遣・人材紹介事業においては、キャリア・コンサルタント資格は必要資格というよりも、あればよりよいバックグラウンド・付加価値として認識されているという違いがみられた。

問3 『キャリア・コンサルタント』に類似・近接する資格取得者（産業カウンセラー、臨床心理士、社内独自の資格等）の有無とその理由

類似・近接する資格で多いのは「産業カウンセラー資格」。他にファイナンシャルプランナー、社会保険労務士、中小企業診断士などが少数ある。

また、人材紹介をしている会社では人材協の「人材紹介コンサルタント資格」を積極的に取らせるところと、消極的なところがある。（消極的なところでは、内部でやっている教育またはOJTでやっていることが人材協の資格より上回っているという判断）

会社によってはキャリア・コンサルタント資格より産業カウンセラー資格保持者のほうが多いところもある。

キャリア・コンサルタント資格は、資格をとって初めて仕事を依頼する、採用されるという資格ではなく、通常業務の能力を資格として位置づけている会社が全体的に多いようである。

問4 『キャリア・コンサルタント』資格取得者及び類似・近接する資格取得者が「いない」場合、その理由

ある1社を除き活用しない理由はない。その会社においても活用しないということではなく、関心がないだけである。しかし、これからは資格者を置くようにしたいとの意向。

問5 雇用形態・勤務形態

派遣・紹介事業では、キャリア・コンサルタント職として雇用されているわけではなく、社員である派遣コーディネータが業務の一環としてキャリア・コンサルティングを行っていることから、ほとんどの会社で正社員である。夜間に面談、電話、メールでキャリア・コンサルティングをすることもしばしばある。

再就職支援事業では、若干名のキャリア・コンサルタントを正社員としているが、多くは契約社員としている。この業界では仕事の量が変化しやすいことで、正社員としての雇用が難しいことが背景にある。勤務形態はフルタイムの場合や、週3日勤務など個人と会社のニーズで対応。求人リサーチや、人事コンサルの業務を兼務させることで正社員化するところも若干ある。キャリア・コンサルタント自身の流動が多い業界でもある。たとえば60歳を超えている人を契約社員または業務委託契約として雇用関係とし、それ未満の人は正社員、契約社員の形をとるという工夫をしている。処遇面で、固定給のところと成果給を含むところがある。

問6 社員の養成講座の受講、能力評価試験の受検等について、支援（奨励・援助等）の有無とその理由

問7 社員の資格取得後のフォロー、能力向上等の支援（奨励・援助等）の有無とその理由  
多くの会社で支援をしている。受講料の全額補助または一部補助、内部で業務研修として会社負担。具体的に資格呼称を指定しているところもある。ただし、会社として、資格者としてのフォローアップまではしておらず、各試験機関の規定の中で個人がしていくことに委ねるという会社がほとんどであった。フォローアップ経費及びモチベーションアップを期待して資格手当を支払っている会社も少数あるものの、多くの会社については、スーパービジョンについては業務会議で代用したり（情報交換会の色彩）、OJTの一環で行っているが、組織の中のキャリア・コンサルタントが外部にスーパービジョンを受けに行くことについて会社としては関われない。人材業界としては、キャリア・コンサルタントのスーパービジョンにまで気が回せないというところである。

キャリア・コンサルタントがキャリア・コンサルタントとして認知されてくればもっと考慮することになるのだろう。

ある会社では全国の拠点にスーパーバイザーを置き、日常的にスーパービジョン体制をとり、かつそれをキャリア・コンサルタントの評価としている。

#### 『キャリア・コンサルタント』及び類似・近接する資格取得者の担当業務、キャリア・コンサルティング実施状況

問8 担当する業務内容（具体的に）

問9 担当するキャリア・コンサルティング以外の業務の兼任状況

問10 キャリア・コンサルティングの実施状況とその理由（実施時期・内容・対象者等）（具体的に）

再就職支援事業を行っている会社では、個別相談のほかにセミナー講師（面接訓練や、職務経歴の書き方、企業情報の読み方など）、求人開拓営業、企業コンサルティング補助など、幅広い業務があり、それがキャリア・コンサルタントならではのものとなっている。

この業界ではカウンセリングをベースに置き、自己理解の促進 職業理解の促進 啓発的経験への支援 意思決定への支援 追指導といったキャリア・コンサルティングのプロセスどおりに業務を設計し、実践している。

人材派遣事業では、派遣スタッフの相談や調整業務、派遣先での人間関係の相談、家庭や家族との関係、適性などの相談であり、必ずしもキャリア・コンサルティングといえる内容とは限らないが、カウンセリングの基本スキルの習得がもたらす効果は認知している。

一方、人材紹介事業では、コーディネータ職の傍ら個別相談に応じる程度。個別相談は、市場価値を知らせたり、マッチング条件を整えたりする仕事。紹介後のフォローは基本的にはしない。

問 11 キャリア・コンサルティング実施のメリット・デメリット

人材派遣事業ではメリットとしてサービスの質の向上・イメージ向上をあげている。デメリットとしては、派遣スタッフが派遣会社に対して依存的になる可能性をあげている。したがって、状況に応じて対応が求められている。

人材紹介事業では、転職の意思がはっきりある人を、求めている企業に紹介するため、一般的なキャリア・コンサルティングを適用することは少ない。紹介後の相談対応については、積極的にすることで、企業から「再度流動させて儲けようとしているのか」と思われるデメリットがあり、そこには注意を払うようにしている。

再就職支援事業では、キャリア・コンサルティングを行うことはほぼ業務そのものであるからして、デメリットという認識はない。むしろキャリア・コンサルティングのレベルを高めることがセールスポイントとなる。

問 12 『キャリア・コンサルタント』及び類似・近接する資格取得者とそれ以外の者との相違

再就職支援事業以外では雇用形態、勤務形態業務内容に相違はほとんどなく、やれる人がやる程度だが、再就職支援事業では専門職としてはっきり区別され処遇されている。(契約社員が多いことから、給与がそれ以外のものより高いとは限らない)

『キャリア・コンサルタント』に求められる能力、活用の可能性等

問 13 (『キャリア・コンサルタント』をすでに活用している企業)

社内の『キャリア・コンサルタント』に求める能力・適性

(『キャリア・コンサルタント』を活用していない企業)

社内において『キャリア・コンサルタント』を導入する場合、必要であると考えられる能力・適性

カウンセリング(傾聴)スキル、コミュニケーション力、キャリア・コンサルティングアプローチによるクライアントの問題解決といったスキル面も若干聞かれたが、一方、情熱、マインド、人との接触を苦にしない、汲み取る力、人物・人柄といった態度面での指摘のほうが多かった。

総じて、学歴・経験・専門性よりも人物本位、という会社が多くみられた。

問 14 社内における『キャリア・コンサルタント』の導入・活用拡大の可能性とその理由

派遣スタッフやクライアントに対するキャリア・コンサルティングでなく、民間需給調整機関の社員へのキャリア・コンサルティングについて、べき論としては行うべきだし管理職の人は資格を持つべきというもの、実態は業務利用のみ。民間需給調整機関自体が社員の流動が激しく、自分のキャリアを分かっている人が社員になっているという前提もあるからと考えられる。

問 15 『キャリア・コンサルタント』資格制度の有効性

民間が先行しているところに国が後から資格を枠組みしたので有効性は図ることができないのではないか、という意見があった。

ある会社では資格者と非資格者の社内調査により業績への因果関係は認められないとの調査結果もある。資格の上に行く社内教育をしていることもその要因としてうかがえる。

人材派遣事業では、キャリア・コンサルタントが派遣スタッフを説得すると受けとられる場合もあり、有効な面ばかりではない可能性がある。

資格をとっただけでは仕事にならないが、キャリア・コンサルタントの励みとなる効果や、顧客の安心感はある。

問 16 『キャリア・コンサルタント』養成講座実施団体及び能力評価試験実施団体に対する要望

過半数の会社で資格呼称や内容に団体のばらつきがあることに疑問が呈された。業界として扱えば、キャリア・コンサルタントとは何かということになってしまうという恐れも一部では語られた。協議会など公的機関で統一し、あわせて各団体の特徴も示してほしい、という要望が多かった。

資格更新のために大金がかかるのは負担が大きい。

クラス（ランク）別に資格を分けてほしい。

資格なら、手当が付くものとして成り立たせる必要がある。