



調査研究成果データベース詳細情報

E2000014048

登録(調査)年月	2000年01月現在
報告書等題名	調査研究報告書 No. 92 サービス業の経営革新と従業員福祉
分類	労働問題一般
実施組織名	日本労働研究機構
研究参加者	稲上 毅、榎野 潤、鎌田 彰仁、大木 栄一、佐藤 厚、八幡 成美、尾上 正人、佐藤 博樹
研究期間終了	1997年03月
報告書等	
❖ 発表年月	1997年03月発表
❖ 発行元	日本労働研究機構
❖ 判型/ページ数	B5/353
❖ 発表・発表予定の別	発表
❖ 販売・非売の別	販売
要旨	<p>産業構造の変化により1994年には、就業者数においてサービス業が製造業を上回った。今後もサービス業分野での雇用拡大が期待されるが、この分野での雇用就業問題の解明が遅れていた。そこで本研究では、企業・法人与従業員双方を対象としたアンケート調査から、経営動向と将来展望、従業員構成と労働条件管理、従業員のキャリア形成と労働市場、従業員の能力開発、福利厚生と労使コミュニケーション、新規開業と事業主のキャリアといった諸項目にそって、サービス業の実態を明らかにしようと試みた。従業員規模300人未満で、雇用者数で上位を占める業種と、雇用拡大が見込まれる業種を計18(個人教授所、理美容業、広告代理業、廃棄物処理業、機械修理業、病院、建物サービス業等、リース業、旅館、情報処理業、建築サービス業等、自動車整備業、映画・ビデオ制作業、葬祭業、情報提供業、法律事務所等、各種学校、老人福祉事業)を調査対象とした。有効配付数は、企業・法人票が23,417票、従業員票が42,404票であった。有効回収率は、企業・法人票が22.6%、従業員票が22.3%であった。企業・法人調査から、1)経営方針で、マスプロ型から高付加価値型へ、あるいは価格競争力から品質競争力へといった動きがみられた。2)経営課題として、従業員の能力開発、営業力の強化、人材の確保・定着化の3つが強く意識されており、これらの課題は広く業種横断的に共有されていた。3)正社員の能力開発の方向は、計画的OJTを含めてOJTがきわめて大きな役割を果たしていた。なお従業員教育の問題として、「忙しくて教育訓練の時間がない」、「従業員の学習意欲が弱い」、「OJTの指導者がいない」、「1人前に育ててもすぐにやめてしまう」、などを指摘している。また、「従業員の職業生活に関する満足度は、教育訓練の不満がもっとも強く、仕事の内容や労働の不満は相対的に弱かった。</p>
目次	<p>第1部 サービス業の経営革新と従業員福祉(調査結果の要約と結論)</p> <ol style="list-style-type: none">1 業界動向と経営課題2 従業員構成と労働条件管理3 従業員のキャリア形成4 従業員の能力開発5 福利厚生と労使コミュニケーション6 要約と結論 <p>第2部 各論</p> <p>第1章 本調査の目的と方法及び調査対象</p> <p>第2章 業界動向と経営課題</p> <ol style="list-style-type: none">1 業界の動向と成長性2 業界・会社・職場生活の見通し3 経営の課題と労働条件4 団体所有 <p>第3章 サービス産業の雇用構造</p> <ol style="list-style-type: none">1 労働者数の変動2 労働市場の供給力3 サービス業で働く労働者の特性

第4章 労働条件の管理と評価

- 1 はじめに
- 2 賃金制度
- 3 退職制度
- 4 労働時間制度
- 5 労務管理に対する評価と満足度

第5章 従業員のキャリア形成と労働市場

- 1 はじめに
- 2 労働市場・キャリア形成の種類とその特質
- 3 年齢・性別別にみた転職経験者の特徴
- 4 要約と含意

第6章 従業員の職業能力開発

- 1 正社員の人材育成
- 2 基幹的職種の能力開発と職業資格
- 3 職業資格と職業キャリア
- 4 企業内教育訓練と職業能力開発

第7章 福利厚生制度と労使コミュニケーション

- 1 福利厚生制度の現状
- 2 福利厚生制度に対する事業主・従業員の意識
- 3 労働組合・従業員組織の有無
- 4 従業員とのコミュニケーションの手段
- 5 従業員の職場生活への満足度
- 6 大企業従業員と比較した事業主の自己認識
- 7 現在の勤め先に対する従業員の認識

第8章 事業主のキャリアと雇用者の独立開業

- 1 事業主のキャリア
- 2 雇用者からの開業した事業主のキャリアと開業理由
- 3 雇用者から開業した事業主の職業生活評価
- 4 開業を希望する正社員と開業希望理由
- 5 正社員が希望する開業業種
- 6 雇用者の開業環境評価
- 7 従業員の独立開業と開業支援

参考資料

- 1 業種別事業内容一覧
- 2 従業員福祉の向上に対する意見・要望(企業・法人票)
- 3 従業員福祉の向上に対する意見・要望(従業員票)
- 4 調査票及び単純集計結果

問い合わせ先	独立行政法人 労働政策研究・研修機構
労働図書館所蔵・非所蔵の別	所蔵
研究する上で実施した検査	
❖ 調査の有無	実施した
❖ 調査方法	アンケート調査、事例調査
❖ 調査対象等	全国の中小サービス業の企業・法人票5,307、従業員票9,467、他
❖ 調査開始	1996年07月
❖ 調査終了	1997年01月
❖ 調査事項	業界動向と経営課題、従業員の構成と雇用管理、賃金制度、労働時間、職業能力開発、福利厚生制度等、事業主のキャリアと新規開業等(企業・法人用)。現在の仕事の内容、職業経歴、仕事、職業能力開発、職場生活等(従業員用)
情報入手方法	アンケート以外

