

終章 本調査からのインプリケーション

本書では、対人サービスに該当する職種を含む産業について、業界団体や、職業能力評価の仕組みを運営する組織の体制や活動、職業能力評価の仕組みをめぐる状況に焦点をあててきた。

対人サービス分野において、労働市場のインフラとして有効な職業能力評価制度を確立・普及していくという観点にたった場合、各産業に関するケースレコードに取りまとめた内容は、どのような示唆を持ちうるだろうか。今後の職業能力評価制度のあり方を示し、多くの貴重な提言を行っている、厚生労働省(2014)「労働市場政策における職業能力評価制度のあり方に関する研究会報告書」(以下、「報告書」と記載)が指摘する内容とも照らし合わせながら、本書を締めくくるに当たり、まとめておきたい。

1. 資格認定や検定のために大規模な試験を実施できるかという視点の重要性

資格認定や検定制度といった、能力評価を公証するための制度においては、何らかの評価のプロセスが不可欠となる。評価のプロセスとしては、シルバーサービス振興会が実施する「介護プロフェッショナルキャリア段位制度」のように、評価者(アセッサー)を各事業所レベルで認定した上で、それぞれの事業所で評価を実施し、後に制度の運営主体が追認するという形もあるが、ほとんどの資格認定、検定では、筆記あるいは実技などの形式での試験を一定期間中に行い、その結果の合否判断により評価するというプロセスが採られる。

試験によって能力評価を行う場合、試験問題の作成や、試験のためのテキスト作成の労力もかかるが、広く試験を実施しようとした時には、数多くの会場や試験スタッフをいかに確保するかという点が、非常に大きな課題となる。特に実技系の試験を大規模に行う場合には、多くの評価者(試験現場での採点官)が必要になる。例えば司会や幕引といった実技試験を行う葬祭ディレクター技能審査の場合、試験ごとに約800人のスタッフを動員している。今回ケースレコードで取り上げた業界団体の中にも、現行の資格認定・検定制度や職業能力評価基準を基に、業界内により広く普及する能力評価の仕組みを確立していきたいという意向はあるものの、会場やスタッフの確保が難しく断念しているという団体がいくつか見られた。

報告書は、対人サービス分野を対象とした職業能力評価制度が、職業能力を「実際に発揮できる能力」にまで掘り下げて捉える必要があることを指摘している(報告書19ページ)。この「実際に発揮できる能力」を評価しようとするならば、実技系の試験の必要性は高いだろう。実技系試験の評価者には、制度の立ち上げからしばらくの間は業界内のベテラン労働者や、指導者的役割を果たしている労働者などを、制度発足からある程度時間が経ってから資格認定者や検定合格者を当てることが考えられるが、制度の運営主体となる業界団体や組織は評価者確保の目処を立てる必要があり、制度の確立に向けて業界団体や組織をサポー

トする国や公的機関は、目処が立てられるような指導や財政的支援などを行うことが求められよう。

あるいは、日本エステティック協会の認定エステティシャン制度や、日本ブライダル文化振興協会のアシスタント・ブライダル・コーディネーター資格のように、試験の実施において、当該業界で働く人々を養成する専門学校を活用するという方法もある。活用には2つの方法があり、1つは試験会場や評価(採点)実施場所として専門学校を活用すること、もう1つは専門学校が実施する一定のカリキュラム（とりわけ実習系のカリキュラム）の修了を、試験実施に替えることである。

2. 非正規労働者等による職業能力評価制度の活用をいかに容易にするか

対人サービス分野は、多くの非正規労働者が就業しており、彼らのキャリアアップ上、必要性・有用性が高いゆえに、重点的に職業能力評価制度を整備する必要があると、報告書では述べられている（報告書 5 ページ、20 ページ）。従って制度の本来のねらいを実現するためには、より多くの非正規労働者が、対人サービス職等の職業能力評価制度を活用するように、様々な取り組みを進めていく必要がある。

非正規労働者の活発な制度活用をもたらすには、非正規労働者が制度を活用するモチベーションを上げるための取り組みと、制度を活用する際の障害をできるだけ取り除くための取り組みが求められる。前者の取り組みについては、正社員も含めた、キャリア形成と職業能力評価制度との関連付けの問題として、後程改めて言及する。後者の障害については、報告書でも、既存の業界団体の資格認定・検定の運営がいわゆる「クローズ型」になっており、団体に関わらない労働者が受検し難いという問題が指摘されている（報告書 15 ページ）。

障害を取り除く取り組みとして、本書で取り上げた事例の中では、新日本スーパーマーケット協会が実施する「S 検」の試験実施体制が参考になると思われる。S 検のうち、小売・流通業界に携わる者として身につけておくべき業界一般知識・商品知識・計数管理の基礎を有しているかを問う「ベーシック 2 級」の試験は、新入社員、パートタイマー、アルバイトを主な受験者として想定しており、協会が設けている専用ホームページにおいて、随時ウェブ受験が可能である。こうした受験環境は非正規労働者の受験をより容易にすると考えられ、ウェブ受験が妥当とされるレベルや、不正受験への対応などを十分に検討した上で、「業界検定」など国や公的機関が関与する職業能力評価制度の大半については、一定レベルまでウェブ受験の体制を準備するという取り組みもありえよう。

そのほか障害を取り除く取り組みとしては、正社員に比べ資格認定や検定の受験に際し、会社から受験料の補助を受ける機会は少ないと見られる非正規労働者について、助成対象となる試験や回数を限定した上で、雇用保険財源などから行うといったことなども構想できる。

3. 労働者のキャリア形成における職業能力評価制度の活用・効果について把握し、制度の普及・改善につなげる

本書で取り上げた資格認定制度や検定制度の事例では、受験者・合格者の年齢や性別、居住地などの把握は行われていた。ただ、受験者・合格者の雇用形態や、所属企業内での役職・業務などを集計している事例はほとんどなかった。また、ほとんどの団体・組織が、運営・策定している職業能力評価の仕組みが、業界に属する企業やそこで働く人々によって、どのように活用されているかについては、個別事例のエピソードを一定数蓄積した形でしか把握していない。業界に属する企業が、採用、配置、評価、処遇といった人事労務管理の場面で職業能力評価の仕組みをいかに活用しているのか、あるいは資格認定や検定の取得が、業界で働く人々の賃金や役職などにどのように影響しているのかといった点について、自前で定量的なデータを有する団体・組織はほとんど見当たらなかった¹。

報告書が指摘する「企業内キャリアアップや同一業種・職種内企業間の労働移動」の場面（報告書5ページ）で活用される職業能力評価制度を確立していく上では、採用やキャリア管理における制度の活用状況、あるいは業界で働く個人のキャリアに与える制度活用の影響について、大量かつ継続的にデータを収集する必要がある。より上級の資格認定を受けるなど制度上のステップアップが昇進や昇給に反映されていたり、非正規労働者から正社員への転換に寄与していたりするといったデータが得られれば、それを広く公表することによって労働者が制度を活用するモチベーションが高まる。逆に、制度上のステップアップが、労働者の採用機会の拡大やキャリアアップに必ずしもつながっていないというデータが得られたならば、その要因について検討することが制度改善のきっかけとなりうる。

ただ、業界団体等が単独で、職業能力評価制度の活用状況に関わるデータを定期的に、かつ大量に集め、分析するということは、多くの業界団体の事業内容や事務局の体制に関わる現状を念頭に置くと、かなり難しいと言える。調査・分析を専門に担当する部署・スタッフを設けられるほど、多人数のスタッフを擁する業界団体はごく少ない。また、職業能力評価制度の運営・策定をはじめとする人事・雇用関係の事業は多くの場合、業界団体が手がける様々な事業の1つであり、他事業にかけなければならない資源や労力との兼ね合いを考慮すると、仮にデータを収集・分析したいという意向が業界団体にあったとしても、その実現は容易ではないだろう。こうした事情を踏まえると、職業能力評価制度に関わるデータの収集と、そのデータを基にした制度の展開という一連のサイクルを作っていく上で、制度に関わる国・公的機関による支援の必要性の高さが浮かんでくる。具体的な支援のあり方としては、データの収集・分析に関し、制度の運営主体である業界団体をノウハウ提供の面や財政面で支援していくことや、シンクタンクなどと連携したデータの収集・分析システムの構築などを考えることができる。

¹ 本書で取り上げた事例の中での例外と言えるのは、毎年MRの雇用や評価などについて加盟企業に調査を行い、『MR白書』として発表しているMR認定センターである。

4. 職業能力評価制度の必要性や効果が高い分野について検討する

報告書では、「職業能力の見える化」の目的を達成するうえで、業界検定方式や技能検定制度など職業能力評価制度の体系として共通する、最低限の共通の質保証基準を設定することの意義に言及しており、顧客サービスの水準を確保する基本的な事項が、基準の内容になりうるとしている。また、技能検定制度に、人材育成、労働市場政策上期待される「コア・コンピタンス」（中核的な機能・役割）の1つとして、顧客へのアピール等の観点が挙げられている（報告書 20 ページ）。

こうした、製品・サービスの顧客に対する配慮は、労働市場において有効な職業能力評価制度を構築していくにあたっては、非常に重要な観点であると思われる。製品やサービスに関して消費者に対しアピールするところが少ない資格や検定を、多くの企業が積極的に評価することは想定し難く、また、企業が積極的に評価しない資格や検定が、労働市場において価値を持つことはないと考えられるからである。

では、製品やサービスの消費者に対しアピールするところが大きい職業能力評価制度とは、どのようなものか。本書で取り上げた事例の中に、この点について示唆を与えてくれるものがあると思われる。例えば、医薬情報を、医療関係者に提供し、医薬品の適正な使用と普及を図る MR(Medical Representatives)の能力を評価する MR 認定制度は、制度発足から約 20 年ではほぼすべての MR 業務従事者が認定を取得するまでに、業界内で広く定着した。これは、MR の提供するサービスが、人の生命や健康に関わる医薬品についての情報提供であることから、サービスの受け手である医療関係者が、知識や資質のレベルについての保証を、社会的な要請も相まって、強く求めたためであると考えられる。

もう1つ、業界内に比較的広く普及した職業能力評価制度として、葬祭ディレクター技能審査制度を挙げることができる。2015 年までに認定された葬祭ディレクターの累計は約 30,000 人で、この累計数は葬祭業従業者の約 4 割を占める。この葬祭ディレクターという資格は、葬式という、消費者からすると一度にかなりの金額を消費し、かつ、サービス提供者の選別に時間がかけられないイベントを実施するにあたって、消費者に安心感や納得感を与える効果が大きく、そのことが葬祭業を営む企業や、業界で働く人々にも認識されて広がっていったのではないかと推測される。

MR 認定制度や葬祭ディレクター技能審査制度の事例は、①生命や健康に関わる製品・サービスの提供業務を支えるものであること、②消費者にとって高額な出費を伴う製品・サービスの品質を保証するものであることといった、顧客にアピールする職業能力評価の要件があることを示唆する。こうした要件はほかにも様々に考えられるであろう。これら要件を念頭に、職業能力評価制度を運営する業界団体等や、それをサポートする国・公的機関が連携して、職業能力評価制度に対するニーズの高い領域を掘り起こす取り組みも、労働市場インフラとして有効な職業能力評価制度の確立を図るという目的から、検討の余地があるものと思われる。

JILPT 資料シリーズ No.193

対人サービス職等の分野における能力評価の試み
～業界団体等の取り組みを中心に～

発行年月日 2017年3月31日

編集・発行 独立行政法人 労働政策研究・研修機構

〒177-8502 東京都練馬区上石神井 4-8-23

(照会先) 研究調整部研究調整課 TEL:03-5991-5104

印刷・製本 有限会社 太平印刷

©2017 JILPT Printed in Japan

* 資料シリーズ全文はホームページで提供しております。(URL:<http://www.jil.go.jp/>)