

# サービス業に求められる能力、 適性、意識、行動

——「5万人の就業者 Web 職業動向調査」のデータ分析より

松本 真作

(労働政策研究・研修機構特任研究員)

GDPにおいても就業者においても7割を超えるサービス業、第三次産業は、社会において重要なものとなっている。それではこのサービス業にはどのような人材が求められるのであろうか。ここでは、サービス業で必要とされる能力、適性、意識、行動に関して検討した。これまでの主要な産業であり、働き方等のイメージもしやすい製造業とサービス業を比較し、また、様々な業種が含まれるサービス業に関して、サービス業の中での違いも検討した。サービス業に求められる職業適性、職業興味、パーソナリティに関して、これまでの研究等を整理すると、製造業とサービス業は職業適性、職業興味において大きく異なっていた。そして、ここでは、「5万人の就業者 Web 職業動向調査」の中で2014年に収集した約2万7000人のデータを、新たに集計、分析した。エンプロイアビリティ、コンピテンシー等の要素を含め、OECD、経済産業省、厚生労働省の仕事に必要な能力の整理も参考に、意識、行動、スキル、知識等、仕事に必要な能力等に関して幅広く五十数項目を用意し、調査した部分を再集計、再分析している。その結果、サービス業は製造業と異なった能力等が求められ、また、サービス業の中でも、医療、福祉、IT、小売業等、それぞれ様々な能力等が必要とされていた。次に、この能力等に関する五十数項目をデータから統計的に検討し集約したところ、広く仕事に求められる能力等として、「前向きな姿勢」「感じのよさ」「説明上手」「メカに強い」「ビジネスセンス」「アカデミック」の6つが得られた。得られた6つを様々に確認したが、かなりの程度、安定性のある結果といえるものであった。業種でみると、「前向きな姿勢」は様々な業種に共通して必要とされ、「感じのよさ」は福祉、医療、飲食業、小売業で必要とされ、「説明上手」は医療、福祉、ITで必要とされ、「メカに強い」はIT、製造業で必要とされる等、違いがみられた。

## 目次

- I 本研究の背景
- II これまでの考え方、研究等
- III データの分析
- IV 考察
- V まとめと今後の課題

## I 本研究の背景

サービス業の重要性は増している。広い意味でのサービス業といえる第三次産業<sup>1)</sup>は、国内総生産(GDP)の約7割を超えるまでになっており

(「平成25年度国民経済計算確報」における産業別名目GDP構成比において、第一次産業は1.2%、第二次産業は24.5%、第三次産業は74.3%)、第三次産業の就業者も約7割にまでなっている(「平成24年就業構造基本調査」において第三次産業の就業者は70.6%)。増加の傾向は現在も続いており、国民経済計算に占める割合も就業者も、さらに増していくと考えられる。

このように重要性を増すサービス業であるが、このサービス業にはどのような人材が求められるのであろうか。少しポイントを縛り、サービス業に求められる能力や適性はどのようなものである

うか。本稿では、サービス業に求められる人材の能力や適性を、意識や行動も含め検討することにする。そしてサービス業の特徴をはっきりさせるために、これまで従事者が多く、仕事や働き方がイメージしやすい製造業と比較し、みていくことにする。また、サービス業とまとめても、その中は多様である。サービス業の中の違いにも注目することにする。

重要性を増すサービス業に求められる能力、適性、意識、行動を検討することは、これから就業しようと考えている若者にとっても、転職を考えている者にとっても、自分が向いているかを判断する上で、重要な情報である。人材を採用しようと考えているサービス業関連の会社や団体としても、どのような人材が適しているか分かることになり、人材採用の参考となる。社会全体としても、サービス業に求められる能力等が明らかになることは、適材適所が実現することになり、経済の効率化、国際競争力の強化に繋がるといえる。また、一般に、サービス業は生産性が低いとされる。求められる能力等が明らかになれば、生産性向上への貢献も期待できる。特に、少子高齢化が進む中、政府は生産性の向上によって経済成長を図ろうとしており（「日本再興戦略 改訂 2015—未来への投資・生産性革命」平成 27 年 6 月 30 日）、「サービス産業の活性化・生産性の向上」として、サービス業の生産性向上が重要としている。

以上から、本稿では、サービス業に求められる人材を、主に、能力、適性、意識、行動（以下、「能力等」）の面から検討するが、このような検討を通じて、改めて、サービス業の一面が明らかになるとも考えている。

## II これまでの考え方、研究等

それでは、これまで、サービス業に関して、どのような「能力等」が必要と考えられてきたのであろうか。今日、広く使われている適性検査、職業興味検査、また、パーソナリティに関する研究、等からみていくことにする。

「厚生労働省編一般職業適性検査」は米国労働省が開発した General Aptitude Test Battery (GATB)

を原案とし、日本版を開発した適性検査である。定期的に設問を見直し、基準データの更新等を行い、高校生、若年等を中心に能力面の適性検査として、広く使われている（毎年約 45 万部）。本検査では知的能力 (G)、言語能力 (V)、数理能力 (N)、書記的知覚 (Q)、空間判断力 (S)、形態知覚 (P)、運動共応 (K)、指先の器用さ (F)、手腕の器用さ (M) の 9 つの適性能（本検査では「適性能」という独特の言い方をしている）を測定し、40 の適性職業群（適性能の類似性から職業を 40 に纏めている）との照合から、どのような職業に向いているかみることができるようになっている（「厚生労働省編一般職業適性検査（進路指導・職業指導用）」）。この職業との照合表は、米国労働省の Occupational Aptitude Pattern (OAP) をもとに作成されたものであるが、米国ではこの OAP 作成のために約 5 万人の労働者からデータを収集している (Manpower Administration 1970)。

40 の適性職業群にサービス業という塊はないため、サービス業の中で典型的な職業が含まれる「10. 社会福祉の職業」と「11. 販売、サービスの職業」に関して、必要な適性能をみていく。比較対象として、製造業に典型的な職業が含まれる「2. 運搬、加工、組み立てなどの簡易技能の職業」と「3. 加工、組立、造形などの熟練技能の職業」をみることにする。両者を比較したのが表 1 である。必要とされる適性能にかなりはっきりとした違いがみられ、製造業（「2. 運搬、加工、組み立てなどの簡易技能の職業」と「3. 加工、組立、造形などの熟練技能の職業」）では、形態知覚 (P)、手腕の器用さ (M) 等が必要とされ（8 つの適性職業群中の 6 つの適性職業群で必要な適性能として出ている）、サービス業（「10. 社会福祉の職業」と「11. 販売、サービスの職業」）では、知的能力 (G) が必要とされている（7 つの適性職業群中の 6 つの適性職業群に必要な適性能として出ている）。数理能力 (N)、書記的知覚 (Q)、手腕の器用さ (M) も 3 つの適性職業群で出てきており、仕事によっては必要となることになる。大きく特徴を纏めれば、製造業はモノを知覚し (P)、手腕を使う (M)、サービス業は頭を使う (G) ということになる。

基礎的な能力といえる職業適性をみてきたが、

表1 「厚生労働省編一般職業適性検査」にみる製造業とサービス業

適性能力	「2. 運搬、加工、組み立てなどの簡易技能の職業」と「3. 加工、組立、造形などの熟練技能の職業」計8適性職業群 <sup>2)</sup>	「10. 社会福祉の職業」と「11. 販売、サービスの職業」の計7適性職業群 <sup>3)</sup>
G	—	6
V	—	1
N	1	3
Q	—	3
S	4	2
P	6	1
K	3	—
F	2	—
M	6	3

注：注2)、3)は巻末の注参照。

次に、職業興味に関して検討する。『VPI 職業興味検査』は、米国のホランド (John L. Holland) が開発した VPI (Vocational Preference Inventory) の日本版であり、160の具体的な職業に対する興味・関心の有無の回答から、6つの興味領域 (現実的:R、研究的:I、芸術的:A、社会的:S、企業的:E、慣習的:C)<sup>4)</sup> に対する興味の程度と5つの傾向尺度 (自己統制、男性-女性、地位志向、稀有反応、黙従反応)<sup>5)</sup> のプロフィールが得られる。日本版は当研究所の前身である雇用職業総合研究所によって1985年に公表され、2002年には第3版を出している。職業興味検査としては日本で最も広く使われており (毎年約10万部)、世界的にも欧米を中心に広く使われている。職業指導、職業適性、キャリアガイダンス、キャリアコンサルティングの関係者であれば、知らない人はいないといえる検査である。

VPIでは、前述の6つの興味領域をみているが、サービス業の典型的な職業といえる、デパート販売員、美容師、理容師、看護師、保健師は「社会的 (S)」の職業例となっている (第三版「結果の見方・生かし方」の職業領域の解説および職業例)。一方、製造業の職業といえる、機械技術者、金型技術者、機械修理工、電機修理工、自動機械技師は「現実的 (R)」の職業例となっている (同)。職業興味からみた場合、製造業は「現実的 (R)」

(機械や物を対象とする具体的で現実的な職業の領域) が向いており、サービス業は「社会的 (S)」 (人に接したり、奉仕したりする職業の領域) が向いていることになる。

次に、パーソナリティとの関係性をみていく。パーソナリティに関しては、ビッグ5 (Big5) と言われる一連の研究が長年、展開されてきた。元々はパーソナリティに関する単語を多数集め、それを統計的にまとめていくと、5つにまとまるとする研究に由来する。この5つのまとまりは日本を含め、多くの研究で確認され、パーソナリティのビッグ5として、定着したものである (John 1990)。ビッグ5とは、Extraversion (外向的)、Agreeableness (感じのよさ)、Conscientiousness (誠実さ)、Neuroticism (神経質さ)、Openness (開放的) である。なお、ビッグ5の用語は歴史的に多少の変化が見られ、研究者によっても、一部を別のものとしたり、違う用語を用いる等もみられる。括弧内の日本語訳は定訳がないことから、筆者が最も近いと考える訳をつけている。

ビッグ5と仕事のパフォーマンスの関係性に関して、国内では研究は少ないが、海外では欧米を中心に多くの研究があり、その多くの研究を整理、検討するメタ分析も行われている (Tett and Christiansen, 2008)。Tett and Christiansen (2008) のメタ分析では仕事の様々な側面とビッグ5の関係性をみているが、サービス業に位置づけられるセールスに関して、売上実績との関係の部分を紹介すると、Extraversion (外向的) はメタ分析でのサンプルサイズで重み付けした相関係数の平均0.12 (18の研究、全体で2629人)、Agreeableness (感じの良さ) は同-0.02 (12の研究、全体で918人)、Conscientiousness (誠実さ) は同0.17 (15の研究、全体で1774人)、Neuroticism (神経質さ) は同0.07 (14の研究、全体で2157人)、Openness (開放的) は同0.03 (6つの研究、全体で951人) とされる。Conscientiousness (誠実さ) とExtraversion (外向的) が僅かに高く、セールスでは誠実で、外向的なパーソナリティが向いているということになる。しかしながら、相関係数の平均値はかなり低く、相関の強さとしては、相関なしといえる程度である。これ以外の様々な仕事でのパフォーマンス

スとパーソナリティの関係もメタ分析の対象となっているが、Tett & Christiansen (2008) は、結論として、パーソナリティのビッグ5と仕事のパフォーマンスの関係は非常に弱いとしている。

パーソナリティの5つの特性は、繰り返し、繰り返し、抽出されていることから、安定性のあるものと考えられるが、仕事との関係では、それぞれの特性が、様々な仕事の様々な状況において、プラスに働いたり、マイナスに働いたりし、明確な関係がみられなくなっていると思われる。例えば、Neuroticism (神経質さ) は積極的に仕事を進めるという意味ではマイナスであるが、細かく細部まで気がつくという意味では仕事にプラスに働くと考えられる。

### Ⅲ データの分析

以上、サービス業に求められる能力等を職業適性、職業興味、パーソナリティからみてきた。ここでは、当機構が2013年、2014年に行った調査から、サービス業に求められる能力等を検討する。2013年と2014年を合計すると5万人を越す調査であり、細かく職業を特定し、今回分析する広範な能力等に加え、様々な角度からこのようにデータ収集した調査はこれまでないといえる。

#### 1 分析に用いるデータ

ここで分析するデータは当機構が職業情報の収集の一環として行ってきたものである。当機構では、これまでも職業毎の興味、価値観、スキル、知識、仕事環境等について、約2万5000人の実際の就業者より、職業の特性を数値化する研究を行い(報告書No.146「職務構造に関する研究——職業の数値解析と職業移動からの検討」)、職業に必要な免許資格の調査も約5万人の就業者で行っている(報告書No.121「我が国における職業に関する資格の分析——Web免許資格調査から」)。

ここで分析するデータは2013年と2014年に行った調査の一部である。調査は2年連続して行ったが、これは職業細分類でのサンプル数を確保するとともに、2013年の結果を踏まえ、2014年には新たな項目を追加し、データを収集したた

めである。今回分析する設問は2014年に行った調査に含まれている。

#### 2 データ収集の方法

具体的な調査方法に関しては以下の通りである。

##### (1) 調査対象職業

厚生労働省編職業分類(平成22年改定版)の細分類(566職業)より、調査対象を選定し、これを類似性等により集約し、それぞれの年で200職業としている。具体的にどのように集約しているかは労働政策研究・研修機構(2015)の資料1「2013年調査対象職業一覧」(労働政策研究・研修機構2015:23-34)、資料2「2014年調査対象職業一覧」(労働政策研究・研修機構2015:35-53)をご覧ください。なお、調査モニターが見る調査画面にはこの集約200職業は表示されない。自分の現職を職業細分類で選択してもらい、この職業細分類が含まれる集約200職業において、それぞれが120人になるよう調査を進めた。

##### (2) 調査内容

今回分析する2014年の調査項目は、①職歴(前職、勤め先初職、現職) ②職業継続年数、転職回数、等 ③現職の具体的な呼称(自由記述) ④現在の職業で使うもの(機器やソフトウェア、情報、自由記述) ⑤職業の変化 増加減少等量的変化19問(新設1問) ⑥職業の変化 内容面の変化28問 ⑦職業の変化(自由記述) ⑧職業の現状20問(新設2問) ⑨職業の現状(自由記述) ⑩職業面の満足度 100点満点 ⑪仕事でのミスと原因 ⑫仕事の生活への影響 12問 ⑬仕事の生活への影響(自由記述) ⑭生活面の満足度 100点満点 ⑮休日や余暇の過ごし方 ⑯現在の職業に必要な意識行動、スキル、知識、基礎的機能、その他 ⑰就業時間 開始 昼休み 終了 ⑱残業、定時帰宅の状況 ⑲現在の職業からの収入(年収概算) ⑳勤務先等(会社・団体・公務、従業員数、業種・業界、雇用形態、職位、勤務先の場所、就業期間) ㉑転職(年収変化、転職までの期間、仕事の変化、転職経路) ㉒回答者属性等(性別、年齢、既婚未婚、子供有無、家計担い手、通勤時間、学歴)であり、具体的な設問と選択肢は労働政策



表2 具体的な能力等の項目

<p>〈領域：意識、行動面〉</p> <p>意欲・積極性 自発性（仕事に関して、自ら自発的に行動する） ねばり強さ（最後までやりとげること） 向上心・探究心 責任感・まじめさ 信頼感・誠実さ 人に好かれること リーダーシップ（メンバーの意見をまとめ、リードする） 協調性（メンバーと協力的に仕事ができる） 柔軟性（状況変化に応じて柔軟に対応できる） 注意深さ・ミスがないこと スピード（てきばきと仕事を処理できる） 社会常識・マナー 身だしなみ・清潔感 体力・スタミナ ストレス耐性（ストレスに強いこと） 社会人、職業人としての自覚 現在の職業に特有の態度・行動（「○○らしさ」等）</p>
<p>〈領域：ビジネス力〉</p> <p>情報収集（仕事に関係する情報を常に収集している） 状況変化の把握（仕事に関係する変化はすぐにそれを認識できる） 的確な予測（仕事に関係する変化の今後を予測できる） 的確な決定（情報を総合し、的確に決定ができる） 問題発見力（複雑な状況や背景にある問題点を見つけられる） ビジネス創造（新たなビジネスを創造する、起業を含む） 革新性（新たなモノ、サービス、方法等を作り出す） 戦略性（将来を見越し戦略的、計画的にことを進める） 客観視（情勢や自分を事実に基づき客観的にとらえられる） 説明力（わかり易く説明できる） 交渉力（説得や交渉ができる）</p>
<p>〈領域：スキル〉</p> <p>基盤スキル（広く様々なことを、正確に、早くできる） 学習スキル（新しいことを学び、身につけることができる） 数理スキル（数字に強く、数量的な処理が正確で早い） 言語スキル：文章（わかり易く正確な文章を書ける） 言語スキル：口頭（わかり易く正確に話せる） テクニカルスキル（機械や機器の操作が得意である） ヒューマンスキル（良い人間関係となることが得意である） コンピュータスキル（コンピュータが得意である） モノ等管理スキル（仕事に必要な資材、材料等々を管理できる） 資金管理スキル（必要経費の算出、決算等資金を管理する能力） 段取りのスキル（仕事の手順等を的確に計画できる）</p>
<p>〈領域：知識〉</p> <p>科学・技術 化学・生物学 芸術・人文 医療・保健 ビジネス・経営 外国語 土木・建築 警備・保安</p>
<p>〈領域：基礎的機能〉</p> <p>基本機能（読み、書き、計算、等） 知的機能（頭を使うような問題をすばやく解ける） 感覚機能（細かな差異をすばやく正確に見つけられる） 運動機能（手先を使った細かな作業をすばやく正確にできる）</p>
<p>〈領域：その他〉</p> <p>仕事に関係する人脈 資金力（仕事に必要な資金を用意できる） 仕事に関係する免許・資格 現在の仕事に特有な知識や経験</p>

研究・研修機構（2015）の資料3「職業動向調査（就業者 Web 調査）2013 年調査の設問と選択肢一覧」（労働政策研究・研修機構 2015：54-58）、資料4「職業動向調査（就業者 Web 調査）2014 年調査の設問と選択肢一覧」（労働政策研究・研修機構 2015：59-66）に掲載している。また、実際の調査に回答する Web 画面も労働政策研究・研修機構（2015）にある。

この中で、ここでは「⑩現在の職業に必要な意識行動、スキル、知識、基礎的機能、その他」の部分のデータを新たに集計し、分析している。具体的な項目は表2の通りであり、全体で56項目となる。

この設問は仕事に必要な意識、行動まで含めた能力等を幅広く把握することを目的として、

Katz（1955, 1974）の管理職に必要な3つのスキル、Spencer and Spencer（1993）のコンピテンシーリスト、McQuaid and Lindsay（2005）のエンプロイアビリティに関する整理、Carnevale and Smith（2013）の最近の幅広い能力の整理、等の研究を参考に、また OECD の重要なコンピテンシーの整理（Definition and Selection of Key Competencies）（OECD, 2003）、経済産業省の「社会人基礎力」、厚生労働省の「若年者就職基礎力（YES プログラム）」等も確認し、漏れがないよう網羅的に作成したものである。そして、2013 年の調査では、さらに幅広く 73 項目で必要か必要でないかという二件法で、必要性の有無を聞いており、その結果も参考に作成したものである。56 項目は内容として近いものをまとめ、「意識、行動面」

「ビジネス力」「スキル」「知識」「基礎的機能」「その他」の6つの領域としている。

回答にあたっては「現在のあなたの職業において、意識行動面で求められること、必要なスキルや知識等を、「必要」から「必要ない」までの5段階で回答してください。」とし、「必要」「やや必要」「どちらともいえない」「あまり必要ない」「必要ない」の5段階で回答してもらっている。集計では「必要」の5から「必要ない」の1までの数値とし、以下で検討する平均等を求めている。

### (3) 調査対象者

調査会社に調査モニターとして登録している有職者（学生、専業主婦、無職、以外）を対象とした。さらに調査冒頭、雇用形態として、「正規の職員、従業員」「パート」「派遣社員」「契約社員、期間従業員、嘱託」「自営、フリーランス」「経営層」「アルバイト（学生以外）」「アルバイト（学生）」「学生」「専業主婦」「無職（退職者、求職中等を含む）」を選択してもらい、アルバイト（学生）、学生、専業主婦、無職（退職者、求職中等を含む）は調査対象外としている。

また、先に述べたように、調査が進み、集約した200職業において、すでに120人データが集まっている職業を選択した場合も調査対象外となるが、回答しようとした者はすべて「④現在の職業で使うもの（機器やソフトウェア、情報、自由記述）」までは回答してもらっている。ここまでも重要な情報が収集でき、また、職業を選択した途端、調査終了というような、調査での門前払いの印象を弱めるためである。

### (4) 調査の経過

2013年調査も2014年調査も調査の経過はほぼ同様であるが、2014年調査では、2014年10月16日（木曜）から23日（木曜）まで、毎日15万～30万件、調査実施の案内を配信している。配信総数は155万4000通である。10月27日（月曜）まで回答を回収した。スクリーニング（「④現在の職業で使うもの（機器やソフトウェア、情報、自由記述）」）までの総回収数は15万3371人となる。総配信数に対する総回収数は9.87%であり、回答率は低い。調査冒頭の細かな職業の選択や記述での回答が影響していると考えられるが、冒頭の煩

瑣な設問にかかわらず、回答いただいた方は熱心な回答者と考えている。

2014年調査では集約200職業に対して、2万7144人の回答が得られたが、全問回答しているものの（全問回答しないと回答結果を送信できない）、自由記述が文章になっていない等、回答内容が明らかに不自然なもの70人を除き、2014年調査に関しては2万7074人を分析対象とした。

## 3 収集データ

2013年の調査も2014年の調査も、入札による業者決定であったが、同じ調査会社であった。今回のデータ収集では、2013年には2万6586人、2014年には2万7074人収集でき、2014年の回答者から2013年も回答した者を除くと（1652人、3.1%）、2014年の収集数は2万5422人となり、2年の合計で5万2008人収集できたことになる。

## 4 製造業とサービス業の比較

まず、製造業と全体としてのサービス業を比較する。データとしては、表3の太枠で囲んだ製造業とサービス業の部分である。製造業は5848人であり、男性が84.3%と多く、年齢は40歳代を中心に分布している。サービス業は、「現在の勤め先の業種/業界」として、建設業、製造業、運輸業、小売業、宿泊業、飲食業、医療、福祉、IT、その他サービス業、国/地方自治体、その他の中で選択してもらっており、この中で運輸業、小売業、宿泊業、飲食業、医療、福祉、IT、その他サービス業をまとめてサービス業としている。広義のサービス業といえる。表3でサービス業は男性が64.4%と製造業よりも少ない。年齢は40歳代を中心に分布しているが、製造業よりもやや若い方に分布している。

表4より、正規/非正規では製造業は正規が多く、サービス業は非正規、自営、経営層が製造業よりも多い。年収は製造業が200万～400万円、次いで400万～600万円が多いのに対し、サービス業では200万～400万円が最も多いのは同じであるが、次に多いのは0～200万円未満であり、やや低い方に分布している。ここで、非正規はパート、アルバイト、派遣社員、契約社員、期間従業員

表3 検討するデータの性別と年齢段階別人数

業種大括り	性別		合計	年齢段階					合計
	男性	女性		29歳まで	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上	
建設業	1,597 86.4%	252 13.6%	1,849 100.0%	73 3.9%	319 17.3%	743 40.2%	543 29.4%	171 9.2%	1,849 100.0%
製造業	4,928 84.3%	920 15.7%	5,848 100.0%	341 5.8%	1,373 23.5%	2,253 38.5%	1,560 26.7%	321 5.5%	5,848 100.0%
サービス業	9,788 64.4%	5,417 35.6%	15,205 100.0%	1,221 8.0%	3,858 25.4%	5,394 35.5%	3,643 24.0%	1,089 7.2%	15,205 100.0%
国地方自治体	956 64.1%	536 35.9%	1,492 100.0%	94 6.3%	297 19.9%	475 31.8%	520 34.9%	106 7.1%	1,492 100.0%
その他	1,716 64.0%	964 36.0%	2,680 100.0%	128 4.8%	499 18.6%	910 34.0%	822 30.7%	321 12.0%	2,680 100.0%
合計	18,985 70.1%	8,089 29.9%	27,074 100.0%	1,857 6.9%	6,346 23.4%	9,775 36.1%	7,088 26.2%	2,008 7.4%	27,074 100.0%

注：業種は「現在の勤務先の業種/業界」として、建設業、製造業、運輸業、小売業、宿泊業、飲食業、医療、福祉、IT、その他サービス業、国/地方自治体、その他の中から回答されたものである。ここでは「業種大括り」として「サービス業」は、運輸業、小売業、宿泊業、飲食業、医療、福祉、IT、その他サービス業をまとめたものである。図表最後の「その他」の自由記述には、学校・教育、金融関係、農業、保険販売、卸売業、不動産業等が多くみられた。太枠で囲った製造業とサービス業を以下、比較している。

表4 検討するデータの雇用形態と年収

業種大括り	雇用形態			合計	年収					合計
	正規	非正規	自営、経営層		0~200万円未満	200~400万円未満	400~600万円未満	600~800万円未満	800万円以上	
建設業	1,155 62.5%	170 9.2%	524 28.3%	1,849 100.0%	202 10.9%	631 34.1%	528 28.6%	277 15.0%	211 11.4%	1,849 100.0%
製造業	4,622 79.0%	817 14.0%	409 7.0%	5,848 100.0%	634 10.8%	1,580 27.0%	1,541 26.4%	948 16.2%	1,145 19.6%	5,848 100.0%
サービス業	8,353 54.9%	4,053 26.7%	2,799 18.4%	15,205 100.0%	3,848 25.3%	4,710 31.0%	3,319 21.8%	1,576 10.4%	1,752 11.5%	15,205 100.0%
国地方自治体	1,120 75.1%	342 22.9%	30 2.0%	1,492 100.0%	206 13.8%	297 19.9%	378 25.3%	449 30.1%	162 10.9%	1,492 100.0%
その他	1,292 48.2%	549 20.5%	839 31.3%	2,680 100.0%	680 25.4%	734 27.4%	502 18.7%	326 12.2%	438 16.3%	2,680 100.0%
合計	16,542 61.1%	5,931 21.9%	4,601 17.0%	27,074 100.0%	5,570 20.6%	7,952 29.4%	6,268 23.2%	3,576 13.2%	3,708 13.7%	27,074 100.0%

注：太枠で囲った製造業とサービス業を以下、比較している。

員、嘱託等であり、年収は100万円単位の選択肢から選んでもらったものを200万円単位にまとめている。

表5で製造業とサービス業をみている。求められる能力等に関して、「必要」を5「必要ない」を1とし、製造業の平均値とまとめたサービス業の平均値の差をとり、サービス業が製造業に対して平均値が高いものからソートしている。サービ

ス業はまとめているが、まとめたサービス業において、製造業よりもより求められる能力等から並んでいることになる。平均値の差を検定すると、下の方の「問題発見力（複雑な状況や背景にある問題点をみつけられる）」「ねばり強さ（最後までやりとげること）」「段取りのスキル（仕事の手順等を的確に計画できる）」「運動機能（手先を使った細かい作業をすばやく正確にできる）」「感覚機能（細かい

表5 製造業と比較しサービス業に求められる能力等（平均値の差によりソート）

領域	求められる能力等	平均値		標準偏差		度数		平均値の差	
		製造業	サービス業	製造業	サービス業	製造業	サービス業		
知識	医療・保健	2.3812	3.0303	1.16086	1.39266	5,848	15,205	0.6491	**
意識行動	身だしなみ・清潔感	3.5537	4.1046	1.04795	0.98588	5,848	15,205	0.5509	**
その他	仕事に関する免許・資格	3.0734	3.5208	1.20340	1.35033	5,848	15,205	0.4474	**
意識行動	人に好かれること	3.5764	3.9667	1.00161	0.96999	5,848	15,205	0.3903	**
意識行動	社会常識・マナー	3.8641	4.2320	0.96978	0.88999	5,848	15,205	0.3679	**
スキル	ヒューマンスキル（良い人間関係となるのが得意である）	3.6939	4.0037	0.97182	0.95831	5,848	15,205	0.3098	**
スキル	言語スキル：口頭（わかり易く正確に話せる）	3.7187	4.0254	1.05276	1.00767	5,848	15,205	0.3067	**
意識行動	現在の職業に特有の態度・行動（「〇〇らしさ」等）	3.5181	3.8197	0.99752	1.01026	5,848	15,205	0.3016	**
知識	芸術・人文	2.3346	2.6228	1.10676	1.12121	5,848	15,205	0.2882	**
ビジネス	説明力（わかり易く説明できる）	3.8109	4.0625	1.07563	1.01846	5,848	15,205	0.2516	**
意識行動	社会人、職業人としての自覚	3.9172	4.1512	0.93631	0.89399	5,848	15,205	0.2340	**
意識行動	体力・スタミナ	3.8218	4.0305	0.93140	0.95246	5,848	15,205	0.2087	**
意識行動	信頼感・誠実さ	4.1522	4.3573	0.87695	0.83030	5,848	15,205	0.2051	**
ビジネス	情報収集（仕事に関する情報を常に収集している）	3.6247	3.8164	1.12219	1.06382	5,848	15,205	0.1917	**
知識	警備・保安	2.1315	2.3207	1.06066	1.16226	5,848	15,205	0.1892	**
スキル	言語スキル：文章（わかり易く正確な文章を書ける）	3.5203	3.6850	1.12724	1.12348	5,848	15,205	0.1647	**
その他	現在の仕事に特有な知識や経験	3.9142	4.0727	1.05021	1.06206	5,848	15,205	0.1585	**
ビジネス	交渉力（説得や交渉ができる）	3.5528	3.7067	1.17727	1.13775	5,848	15,205	0.1539	**
意識行動	ストレス耐性（ストレスに強いこと）	3.9911	4.1432	0.89881	0.89934	5,848	15,205	0.1521	**
ビジネス	状況変化の把握（仕事に関する変化はすぐにそれを認識できる）	3.8492	3.9975	1.00239	0.95615	5,848	15,205	0.1483	**
意識行動	責任感・まじめさ	4.2387	4.3832	0.83991	0.81633	5,848	15,205	0.1445	**
意識行動	柔軟性（状況変化に応じて柔軟に対応できる）	4.0896	4.2333	0.86719	0.84873	5,848	15,205	0.1437	**
ビジネス	的確な予測（仕事に関する変化の今後を予測できる）	3.7288	3.8660	1.02290	0.99429	5,848	15,205	0.1372	**
ビジネス	客観視（情勢や自分を事実に基づき客観的にとらえられる）	3.5460	3.6788	1.09835	1.07068	5,848	15,205	0.1328	**
スキル	学習スキル（新しいことを学び、身につけることができる）	3.9087	4.0386	0.92799	0.94496	5,848	15,205	0.1299	**
ビジネス	的確な決定（情報を総合し、的確に決定ができる）	3.7816	3.9009	1.03671	1.01312	5,848	15,205	0.1193	**
意識行動	注意深さ・ミスがないこと	4.3208	4.4305	0.82153	0.79544	5,848	15,205	0.1097	**
知識	ビジネス・経営	2.8964	3.0039	1.22912	1.25615	5,848	15,205	0.1075	**
意識行動	自発性（仕事に関して自ら自発的に行動する）	4.0436	4.1465	0.93631	0.92975	5,848	15,205	0.1029	**
意識行動	意欲・積極性	4.0556	4.1576	0.91684	0.90768	5,848	15,205	0.1020	**
スキル	基盤スキル（広く様々なことを、正確に、早くできる）	4.0687	4.1630	0.88431	0.89623	5,848	15,205	0.0943	**
その他	仕事に関する人脈	3.5735	3.6657	1.14461	1.14462	5,848	15,205	0.0922	**
その他	資金力（仕事に必要な資金を用意できる）	2.6154	2.7055	1.22486	1.28500	5,848	15,205	0.0901	**
意識行動	協調性（メンバーと協力的に仕事ができる）	3.9263	4.0153	0.92854	0.98012	5,848	15,205	0.0890	**
スキル	資金管理スキル（必要経費の算出、決算等資金を管理する能力）	2.9805	3.0574	1.15023	1.19558	5,848	15,205	0.0769	**
機能	基本機能（読み、書き、計算、等）	4.1418	4.2186	0.95776	0.95089	5,848	15,205	0.0768	**
意識行動	向上心・探究心	3.9675	4.0370	0.95152	0.98145	5,848	15,205	0.0695	**
ビジネス	問題発見力（複雑な状況や背景にある問題点をみつけられる）	3.9360	3.9524	1.01688	1.01169	5,848	15,205	0.0164	-
意識行動	ねばり強さ（最後までやりとげること）	4.1561	4.1705	0.88393	0.91237	5,848	15,205	0.0144	-
スキル	段取りのスキル（仕事の手順等を的確に計画できる）	3.9766	3.9861	0.94140	0.97910	5,848	15,205	0.0095	-
機能	運動機能（手先を使った細かな作業をすばやく正確にできる）	3.5291	3.5309	1.11469	1.18030	5,848	15,205	0.0018	-
機能	感覚機能（細かな差異をすばやく正確に見つけられる）	3.9400	3.9399	0.97917	1.04298	5,848	15,205	-0.0001	-
意識行動	スピード（てきぱきと仕事を処理できる）	4.1920	4.1903	0.83486	0.86390	5,848	15,205	-0.0017	-
ビジネス	戦略性（将来を見越し戦略的、計画的にことを進める）	3.3976	3.3940	1.15638	1.14694	5,848	15,205	-0.0036	-
ビジネス	ビジネス創造（新たなビジネスを創造する、起業を含む）	3.0787	3.0693	1.16104	1.16779	5,848	15,205	-0.0094	-
知識	土木・建築	2.2126	2.1743	1.12109	1.13836	5,848	15,205	-0.0383	*
意識行動	リーダーシップ（メンバーの意見をまとめ、リードする）	3.5686	3.5240	1.06858	1.07825	5,848	15,205	-0.0446	**
機能	知的機能（頭を使うような問題をすばやく解ける）	3.8016	3.7457	1.04670	1.12275	5,848	15,205	-0.0559	**
ビジネス	革新性（新たなモノ、サービス、方法等を作り出す）	3.3092	3.2466	1.15315	1.14522	5,848	15,205	-0.0626	**
スキル	コンピュータスキル（コンピュータが得意である）	3.4036	3.3386	1.08029	1.14283	5,848	15,205	-0.0650	**
スキル	モノ等管理スキル（仕事に必要な資材、材料等を管理できる）	3.5039	3.4381	1.02608	1.08907	5,848	15,205	-0.0658	**
知識	外国語	2.7963	2.6942	1.29175	1.23340	5,848	15,205	-0.1021	**
スキル	数理スキル（数字に強く、数量的な処理が正確で早い）	3.6211	3.4828	1.04199	1.09886	5,848	15,205	-0.1383	**
知識	化学・生物学	2.8032	2.6442	1.27603	1.27012	5,848	15,205	-0.1590	**
スキル	テクニカルスキル（機械や機器の操作が得意である）	3.7300	3.5492	1.03245	1.10232	5,848	15,205	-0.1808	**
知識	科学・技術	3.4441	2.9903	1.23789	1.30696	5,848	15,205	-0.4538	**

注：\*は5%水準で有意。\*\*は1%水準で有意。



差異をすばやく正確に見つけられる)」「スピード(てきぱきと仕事を処理できる)」「戦略性(将来を見越し戦略的、計画的にことを進める)」「ビジネス創造(新たなビジネスを創造する、起業を含む)」は有意差が無いが、他は有意差があり、これらの有意差のない項目の上の項目はサービス業の方が有意に高く、これらの項目の下は製造業が有意に高いことになる。

表の白黒の濃淡は、設定した6つの領域、「意識、行動面」「ビジネス力」「スキル」「知識」「基礎的機能」「その他」がわかりやすいようつけたものである。

表の上から、すなわち製造業に対して、サービス業に求められる能力等をみていくと、「医療・保健」(知識)、「身だしなみ・清潔感」(意識行動)、「仕事に関係する免許・資格」(その他)、「人に好かれること」(意識行動)、「社会常識・マナー」(意識行動)、「ヒューマンスキル(良い人間関係となることが得意である)」(スキル)等が並んでいる。ここでカッコ内は調査項目で設定した能力等の領域である(表5の第1列)。「医療・保健」はサービス業としてまとめた「医療」「福祉」が含まれることによる。そして、「仕事に関係する免許・資格」以外は、「身だしなみ・清潔感」「人に好かれること」「社会常識・マナー」「ヒューマンスキル(良い人間関係となることが得意である)」等、対人関係の意識行動、スキルである。

一方、表の下から、すなわちサービス業に対して、製造業に求められる能力等をみていくと、「科学・技術」(知識)、「テクニカルスキル(機械や機器の操作が得意である)」(スキル)、「化学・生物学」(知識)、「数理スキル(数字に強く、数量的な処理が正確で早い)」(スキル)、「外国語」(知識)、「モノ等管理スキル(仕事に必要な資材、材料等々を管理できる)」(スキル)であり、確かに製造業に求められそうな知識とスキルが並んでいる。

「Ⅱ これまでの考え方、研究等」において、適性も興味も、サービス業と製造業は対照的であったが、ここでみている能力等においても、サービス業は対人関係の意識行動やスキルが必要であり、製造業はものづくりのための知識とスキルが必要と、大きく違っている。

## 5 サービス業の中での違い

次に、広義のサービス業としてまとめた業種をもとに戻し、もともと一本である製造業と比較することにする。

検討の前提として、性別、年齢別、雇用形態、年収等を確認したのが、表6、表7である。パーセントのみの図表としており、それぞれ横に合計すると100%となっている。性別と雇用形態に関しては、70%を越す部分に網掛けしている。年齢段階と年収に関しては、最も多い部分と次に多い部分に網掛けしている。

性別では、運輸業、製造業、ITは男性が多い。年齢段階では40歳代を中心に、30歳代から50歳代に分布しており、運輸業と製造業はやや年齢が高く、医療は若い層が多い。雇用形態では運輸業、製造業、ITは正規が多い。飲食業は非正規が多いが、自営、経営層も多くなっている。年収では200万~400万円未満を中心に分布しており、飲食業、小売業は0~200万円未満が多く、ITは400万~600万円が多い。このように、性別、年齢、雇用形態、年収は業種によって異なるが、一般社会の傾向を反映したものといえる。

広義のサービス業としてまとめた業種をもとに戻し、製造業と比較したのが表8である。表8では行と列に関してソートを行っている。まず、行に関して、図表において行の平均を求め平均の高いものから低いものへと並べている。全体として、必要とされる能力等から、あまり必要とされない能力等へと並べていることになる。そして、列に関して、列の平均を求め、列の平均が低いものから高いものへと並べている。列は業種であることから、業種別に見た場合、項目が全体として平均が低いものから高いものとなっていることになる。また、表では平均値が書かれているセルに関して、高いものは白く、低いものは黒くと、濃淡をエクセルの機能によりつけている。行と列によってソートしていることから全体として、右上は白いセルが多く、逆に左下は黒いセルが多い。中に他と違い白くなっているセルがあるが、これは、その業種、その能力等は他と違い、必要とされることを示している。

表6 業種別の性別、年齢段階別

(単位：%)

業種	性別		年齢段階				
	男性	女性	29歳まで	30歳代	40歳代	50歳代	60歳以上
運輸業	86.6	13.4	5.9	22.1	40.2	25.4	6.4
宿泊業	63.3	36.7	13.7	30.7	34.0	15.0	6.7
製造業	84.3	15.7	5.8	23.5	38.5	26.7	5.5
飲食業	51.3	48.7	9.7	27.2	35.7	20.4	7.1
小売業	56.5	43.5	9.7	26.6	35.3	21.4	7.0
IT	82.2	17.8	6.0	27.2	39.9	23.0	3.9
福祉	41.7	58.3	9.8	27.4	31.7	23.0	8.2
医療	51.4	48.6	10.3	31.3	30.7	22.3	5.3

表7 業種別の雇用形態、年収

(単位：%)

業種	雇用形態			年収				
	正規	非正規	自営、経営層	0~200万円未満	200~400万円未満	400~600万円未満	600~800万円未満	800万円以上
運輸業	70.3	24.1	5.6	16.6	36.0	28.7	11.6	7.1
宿泊業	55.0	32.3	12.7	29.3	43.7	18.7	3.7	4.7
製造業	79.0	14.0	7.0	10.8	27.0	26.4	16.2	19.6
飲食業	26.7	43.4	30.0	50.1	30.3	11.3	4.4	3.8
小売業	42.1	40.2	17.7	38.7	30.7	18.5	7.3	4.7
IT	72.6	12.2	15.2	8.6	21.7	29.3	20.1	20.4
福祉	59.8	35.3	4.9	33.1	45.2	16.8	3.5	1.4
医療	63.4	20.6	16.0	18.6	29.8	26.1	10.6	14.8

まず、全体の項目の並びをみると、上位から「注意深さ・ミスがないこと」「責任感・まじめさ」「信頼感・誠実さ」「柔軟性（状況変化に応じて柔軟に対応できる）」「スピード（ときばきと仕事を処理できる）」「社会常識・マナー」となり、領域としては「意識行動」であった。全体として、「意識行動」は表の上部にあるものが多い。これらの項目はいずれの業種でも求められ、業種にかかわらず必要とされているといえる。

次に、表8の下からみると、「土木・建築」「警備・保安」「芸術・人文」「化学・生物学」「資金力（仕事に必要な資金を用意できる）」「外国語」であり、「資金力（仕事に必要な資金を用意できる）」

以外は領域としては「知識」であった。これらはいずれの業種においてもあまり必要とされない能力等、あるいは特定の業種においてのみ必要な能力等といえる。

次に、平均値のセルにつけた濃淡をみると、全体を行と列でソートしていることから、先に述べたように、全体として、右上が白く、左下が黒い。行で言えば上が白く、下が黒い。列でいえば左が黒く、右が白い。

このような全体的な傾向の中で、他と違う部分がある。例えば、「仕事に関する免許・資格」は全体としてはやや下の方にあるが、「福祉」「医療」の部分は白くなっており、「福祉」「医療」では

表8 サービス業の中での違い(行と列の平均値によりソート)

領域	業種/人数	運輸業	宿泊業	製造業	飲食業	小売業	IT	福祉	医療
	求められる能力等	1,541	300	5,848	858	2,703	1,924	1,150	2,128
意識行動	注意深さ・ミスがないこと	4.4562	4.1667	4.3208	4.3718	4.3762	4.2630	4.4200	4.5602
意識行動	責任感・まじめさ	4.2265	4.0500	4.2387	4.3695	4.3093	4.2375	4.4904	4.5136
意識行動	信頼感・誠実さ	4.1564	4.0367	4.1522	4.3193	4.2986	4.1897	4.5043	4.4873
意識行動	柔軟性(状況変化に応じて柔軟に対応できる)	4.0045	4.0167	4.0896	4.2751	4.1905	4.1497	4.4426	4.3402
意識行動	スピード(てきぱきと仕事を処理できる)	4.0467	4.0200	4.1920	4.4114	4.2416	4.1221	4.0904	4.2430
意識行動	社会常識・マナー	4.0337	4.1233	3.8641	4.2284	4.2490	3.9548	4.4122	4.3600
機能	基本機能(読み、書き、計算、等)	3.8202	3.9233	4.1418	3.9534	4.1802	4.2931	4.2765	4.3553
意識行動	ストレス耐性(ストレスに強いこと)	4.0110	3.9600	3.9911	4.1084	4.0488	4.0717	4.3522	4.2871
意識行動	ねばり強さ(最後までやりとげること)	3.9098	3.8200	4.1561	4.0699	4.0300	4.2266	4.3270	4.2444
意識行動	意欲・積極性	3.8183	3.8833	4.0556	4.1876	4.1010	4.1320	4.3470	4.2580
スキル	基盤スキル(広く様々なことを、正確に、早くできる)	3.8008	3.9033	4.0687	4.1142	4.0925	4.1648	4.2757	4.3506
意識行動	自発性(仕事に関して自ら自発的に行動する)	3.7554	3.8900	4.0436	4.1888	4.1088	4.1351	4.3296	4.2411
意識行動	社会人、職業人としての自覚	3.9766	3.9533	3.9172	4.0862	4.1032	3.9693	4.3278	4.3383
意識行動	身だしなみ・清潔感	3.9322	4.1767	3.5537	4.4615	4.1879	3.5546	4.3530	4.3651
意識行動	協調性(メンバーと協力的に仕事ができる)	3.7229	3.9433	3.9263	4.1713	4.0018	3.9964	4.3443	4.2199
意識行動	体力・スタミナ	4.0357	3.9533	3.8218	4.2436	3.9552	3.8186	4.2896	4.1358
その他	現在の仕事に特有な知識や経験	3.7800	3.5700	3.9142	3.7191	3.7451	4.0619	4.3939	4.4873
意識行動	向上心・探究心	3.5483	3.6900	3.9675	3.9336	3.9245	4.0800	4.2165	4.2726
スキル	段取りのスキル(仕事の手順等を的確に計画できる)	3.5490	3.8267	3.9766	4.0688	3.9208	4.0468	4.0757	4.1104
スキル	学習スキル(新しいことを学び、身につけることができる)	3.5302	3.6933	3.9087	3.8438	3.9334	4.1060	4.1809	4.3163
ビジネス	説明力(わかり易く説明できる)	3.3537	3.8767	3.8109	3.7657	4.0252	4.1512	4.1704	4.2881
ビジネス	状況変化の把握(仕事に関係する変化はすぐにそれを認識できる)	3.6003	3.7600	3.8492	3.8613	3.9312	4.0993	4.1417	4.1142
スキル	ヒューマンスキル(良い人間関係となるのが得意である)	3.5360	3.7400	3.6939	3.9476	3.9323	3.9501	4.3270	4.2171
スキル	言語スキル:口頭(わかり易く正確に話せる)	3.4568	3.8400	3.7187	3.7809	3.9697	4.0307	4.2191	4.2397
ビジネス	問題発見力(複雑な状況や背景にある問題点を見つけれられる)	3.4854	3.7300	3.9360	3.7203	3.7987	4.1383	4.1991	4.1372
意識行動	人に好かれること	3.6119	3.8267	3.5764	4.0851	4.0159	3.6694	4.2522	4.0992
機能	感覚機能(細かな差異をすばやく正確に見つけられる)	3.5808	3.7567	3.9400	3.7552	3.7899	3.9407	4.0470	4.2190
ビジネス	的確な決定(情報を総合し、的確に決定ができる)	3.5152	3.7133	3.7816	3.7238	3.8039	4.0120	4.0296	4.0634
ビジネス	的確な予測(仕事に関係する変化の今後を予測できる)	3.5237	3.6900	3.7288	3.7401	3.7921	3.9371	4.0522	4.0254
意識行動	現在の職業に特有の態度・行動(「○○らしさ」等)	3.7060	3.7300	3.5181	3.7949	3.7325	3.5437	4.0835	4.0757
ビジネス	情報収集(仕事に関係する情報を常に収集している)	3.2128	3.5067	3.6247	3.4755	3.7506	4.0572	3.9183	3.9854
機能	知的機能(頭を使うような問題をすばやく解ける)	3.2167	3.4067	3.8016	3.3147	3.6178	4.0587	3.6504	3.9958
ビジネス	客観視(情勢や自分を事実に基づき客観的にとらえられる)	3.0662	3.5333	3.5460	3.5734	3.6204	3.8529	3.8617	3.7495
ビジネス	交渉力(説得や交渉ができる)	3.0091	3.5900	3.5528	3.3858	3.7440	3.9148	3.7643	3.7232
機能	運動機能(手先を使った細かな作業をすばやく正確にできる)	3.5133	3.3500	3.5291	3.9254	3.5261	3.0941	3.7078	3.9887
その他	仕事に関係する人脈	3.1402	3.4367	3.5735	3.4977	3.5757	3.7853	3.8200	3.8017
スキル	言語スキル:文章(わかり易く正確な文章を書ける)	2.9617	3.5300	3.5203	3.1562	3.5154	3.9880	3.9939	3.8407
意識行動	リーダーシップ(メンバーの意見をまとめ、リードする)	3.1798	3.4200	3.5686	3.5664	3.4469	3.7219	3.7522	3.6490
スキル	テクニカルスキル(機械や機器の操作が得意である)	3.5347	3.2333	3.7300	3.0746	3.4724	3.9122	3.1617	3.7768
その他	仕事に関する免許・資格	3.7846	2.8667	3.0734	3.1235	2.9774	3.0421	4.2939	4.3698
スキル	モノ等管理スキル(仕事に必要な資材、材料等を管理できる)	2.9299	3.3767	3.5039	3.5396	3.5268	3.5198	3.3783	3.6203
スキル	数理スキル(数字に強く、数量的な処理が正確で早い)	3.1051	3.3333	3.6211	3.3601	3.5912	3.7219	3.1200	3.5240
ビジネス	戦略性(将来を見越し戦略的、計画的にことを進める)	2.7962	3.2700	3.3976	3.3205	3.4528	3.6538	3.3783	3.3811
スキル	コンピュータスキル(コンピュータが得意である)	2.7249	3.2133	3.4036	2.6725	3.2830	4.1284	3.0843	3.4225
ビジネス	革新性(新たなモノ、サービス、方法等を作り出す)	2.7060	3.2633	3.3092	3.3368	3.2797	3.4870	3.2661	3.2054
ビジネス	ビジネス創造(新たなビジネスを創造する、起業を含む)	2.6055	3.0067	3.0787	3.0105	3.0973	3.4278	2.9574	2.9850
スキル	資金管理スキル(必要経費の算出、決算等資金を管理する能力)	2.4912	3.0833	2.9805	3.1538	3.1435	3.2344	2.8696	3.0362
知識	医療・保健	2.2576	2.6933	2.3812	2.6935	2.5250	2.4376	4.2748	4.5836
知識	科学・技術	2.4776	2.4533	3.4441	2.6119	2.6955	3.5036	2.7783	3.6621
知識	ビジネス・経営	2.3348	3.0200	2.8964	2.9639	3.0485	3.3565	2.6235	2.9300
知識	外国語	2.4205	3.4067	2.7963	2.4883	2.5834	3.0660	2.1722	2.8477
その他	資金力(仕事に必要な資金を用意できる)	2.2239	2.6067	2.6154	2.9336	2.6918	2.8368	2.4557	2.7458
知識	化学・生物学	2.0402	2.3067	2.8032	2.4639	2.3984	2.3695	2.8322	3.7223
知識	芸術・人文	2.0636	2.6400	2.3346	2.5618	2.5420	2.5463	2.9478	2.7204
知識	警備・保安	2.3238	2.7067	2.1315	2.1259	2.2871	2.2432	2.3826	2.2336
知識	土木・建築	2.0208	2.2967	2.2126	1.9837	2.0881	2.2188	2.0861	2.0273

「仕事に関する免許・資格」が必要なことが示されている。また、「医療・保健」の知識も全体としては下の方であるが、「福祉」「医療」の部分は白く、「福祉」「医療」では「医療・保健」の知識が必要なことが示されている。その他では、「コンピュータスキル（コンピュータが得意である）」は「IT」において、やや白くなっており、必要なことが示されている。

以上、まとめると、このセルの白黒の階調から、「仕事に関する免許・資格」、「医療・保健」の知識、「コンピュータスキル（コンピュータが得意である）」のように、特定の業種に必要な能力等もあるが、全体として図表の上部に多い「意識行動」はどのような業種でも必要であり、表の下部の「知識」は、相対的には、あまり必要とされない能力等といえる。

## 6 求められる能力等の集約

分析の最後に、求められる能力等を集約できないか検討する。これまでの部分で製造業とサービス業の違い、サービス業の中での違いを元々の項目により細かくみてきた。興味深い違いがみられたが、能力等は56項目でみたものであり、細かな点までみられている反面、項目が多すぎることによって全体がわかりにくくなっているともいえる。また、これらの項目の背景として何らかの能力等の塊があり、それがこの56項目に現れていることも考えられる。さらに項目そのままではなく、いくつかの項目を集約することによって、より安定した能力等をみられることにもなる。そこで、ここでは、多変量解析によって、この56項目の集約を検討し、また、その集約結果から業種間の違いをあらためてみることにする。

表9に項目から主成分を抽出し、バリマックス回転（直交回転）した結果を示した。全体では56項目であるが、最後の方の、「仕事に関係する人脈」「資金力（仕事に必要な資金を用意できる）」「仕事に関係する免許・資格」「現在の仕事に特有な知識や経験」の4項目は能力等としてまとめることができなると考えられる項目であることから、これを除き52項目で主成分を抽出している。

回転後の負荷量平方和は9.663, 6.614, 4.371,

4.236, 3.816, 3.411, 1.685となっており、最後を除くと、9項目から3項目の分散に相当する成分が得られている（元の各項目は分散1.0であるため）。最後の成分は負荷量平方和も1.685と小さく、項目としても単独の項目であることから、これは除外し、6つの成分が得られたとした。

得られた結果の安定性を確かめるため、同じ52項目により、主因子抽出、プロマックス回転（斜交回転）も行ったが、この場合も同様に、上記6つに対応する因子が抽出された。別の角度から安定性を確認するため、項目を無作為に1割除外、具体的には、項目の最初から10番目、20番目、30番目、40番目、50番目を除いて、同様に主成分抽出バリマックス回転と主因子抽出プロマックス回転を行ったが、同じ6つの成分、6つの因子が得られた。さらに、無作為に2割の項目を除外、具体的には、5番目、10番目、15番目、20番目、25番目、30番目、35番目、40番目、45番目、50番目の項目を除き、同様の分析を行ったところ、6つのうち5つまでは同じ成分、同じ因子が抽出された。抽出されなかった成分、因子は、当初の分析（表9）で6番目となっている成分であり、負荷量平方和が小さく、含まれる項目数も少ないことから、性質のやや異なる成分、別の因子となった。しかしながら、全体としては、ここで得られた6つの成分はかなり安定したものと考えられる。

次に、表9において抽出された成分の内容をみていく。第1成分は「意欲・積極性」「ねばり強さ（最後までやりとげること）」「自発性（仕事に関して自ら自発的に行動する）」「責任感・まじめさ」等の負荷量が大きく、「前向きな姿勢」といえる成分と考えられる。第2成分は「戦略性（将来を見越し戦略的、計画的にことを進める）」「革新性（新たなモノ、サービス、方法等を作り出す）」「ビジネス創造（新たなビジネスを創造する、起業を含む）」「客観視（情勢や自分を事実に基づき客観的にとらえられる）」等の負荷量が大きく、ビジネス的なものの見方、ビジネス的な感覚であり、「ビジネスセンス」の成分と考えられる。第3成分は「言語スキル：口頭（わかり易く正確に話せる）」「基本機能（読み、書き、計算、等）」「言語スキル：文章（わ



表9 仕事に必要な能力等の集約 (主成分抽出・バリマックス回転, n=27,074)

	1	2	3	4	5	6	7
意欲・積極性	0.802	0.268	0.144	0.106	0.082	0.052	-0.049
ねばり強さ(最後までやりとげること)	0.800	0.217	0.155	0.068	0.035	0.104	0.037
自発性(仕事に関して自ら自発的に行動する)	0.794	0.294	0.144	0.099	0.076	0.061	-0.056
責任感・まじめさ	0.768	0.035	0.209	-0.051	0.252	0.103	0.086
向上心・探究心	0.747	0.336	0.199	0.183	0.032	0.087	-0.013
信頼感・誠実さ	0.740	0.082	0.222	-0.011	0.324	0.084	0.048
柔軟性(状況変化に応じて柔軟に対応できる)	0.712	0.180	0.191	-0.029	0.288	0.085	0.101
注意深さ・ミスがないこと	0.634	-0.046	0.182	-0.170	0.240	0.180	0.265
協調性(メンバーと協力的に仕事ができる)	0.582	0.160	0.033	0.033	0.389	0.168	-0.002
スピード(てきぱきと仕事を処理できる)	0.581	0.105	0.103	-0.132	0.237	0.263	0.254
社会人、職業人としての自覚	0.554	0.177	0.206	0.042	0.513	0.099	0.144
ストレス耐性(ストレスに強いこと)	0.523	0.187	0.195	0.017	0.337	0.070	0.230
体力・スタミナ	0.515	0.152	-0.046	0.091	0.329	0.047	0.401
基盤スキル(広く様々なことを、正確に、早くできる)	0.512	0.155	0.460	0.020	0.166	0.274	0.149
段取りのスキル(仕事の手順等を的確に計画できる)	0.448	0.266	0.308	0.033	0.171	0.344	0.206
戦略性(将来を見越し戦略的、計画的にことを進める)	0.207	0.784	0.126	0.205	0.104	0.194	0.016
革新性(新たなモノ、サービス、方法等を作り出す)	0.172	0.756	0.006	0.241	0.083	0.223	0.066
ビジネス創造(新たなビジネスを創造する、起業を含む)	0.069	0.750	-0.050	0.261	0.116	0.245	0.019
客観視(情勢や自分を事実に基づき客観的にとらえられる)	0.293	0.668	0.318	0.173	0.179	0.107	0.054
的確な予測(仕事に関係する変化の今後を予測できる)	0.373	0.611	0.379	0.077	0.117	0.055	0.250
的確な決定(情報を総合し、的確に決定ができる)	0.408	0.605	0.395	0.074	0.109	0.077	0.206
情報収集(仕事に関係する情報を常に収集している)	0.340	0.603	0.421	0.193	0.080	0.098	-0.009
交渉力(説得や交渉ができる)	0.245	0.589	0.319	0.171	0.284	0.163	-0.100
状況変化の把握(仕事に関係する変化はすぐにそれを認識できる)	0.431	0.543	0.447	0.052	0.120	0.049	0.176
問題発見力(複雑な状況や背景にある問題点を見つげられる)	0.453	0.535	0.414	0.060	0.072	0.088	0.186
ビジネス・経営	0.043	0.501	0.108	0.440	0.124	0.291	-0.113
リーダーシップ(メンバーの意見をまとめ、リードする)	0.445	0.448	-0.018	0.205	0.240	0.217	-0.096
言語スキル:口頭(わかり易く正確に話せる)	0.322	0.225	0.585	0.140	0.410	0.197	-0.110
基本機能(読み、書き、計算、等)	0.387	0.086	0.579	0.063	0.163	0.311	0.039
言語スキル:文章(わかり易く正確な文章を書ける)	0.212	0.303	0.555	0.245	0.255	0.312	-0.205
説明力(わかり易く説明できる)	0.387	0.415	0.517	0.106	0.293	0.088	-0.068
知的機能(頭を使うような問題をすばやく解ける)	0.245	0.249	0.494	0.255	0.025	0.399	0.084
学習スキル(新しいことを学び、身につけることができる)	0.489	0.242	0.494	0.135	0.127	0.262	0.095
感覚機能(細かな差異をすばやく正確に見つけられる)	0.339	0.175	0.451	0.176	0.086	0.266	0.381
化学・生物学	0.071	0.113	0.197	0.780	-0.067	0.031	0.161
芸術・人文	0.010	0.229	0.109	0.700	0.131	0.029	0.039
警備・保安	-0.090	0.128	-0.143	0.683	0.169	0.174	0.060
医療・保健	0.040	0.088	0.271	0.680	0.229	-0.157	0.159
土木・建築	-0.048	0.160	-0.184	0.612	0.007	0.269	0.017
科学・技術	0.210	0.160	0.205	0.593	-0.252	0.267	0.121
外国語	0.032	0.213	0.211	0.547	0.020	0.201	-0.207
身だしなみ・清潔感	0.333	0.115	0.112	0.080	0.739	-0.023	0.126
社会常識・マナー	0.474	0.135	0.210	0.026	0.643	0.074	0.060
人に好かれること	0.451	0.217	0.089	0.119	0.604	0.014	-0.052
ヒューマンスキル(良い人間関係となるのが得意である)	0.371	0.247	0.374	0.124	0.526	0.169	-0.004
現在の職業に特有の態度・行動(「○○らしさ」等)	0.382	0.231	0.092	0.154	0.504	0.061	0.193
テクニカルスキル(機械や機器の操作が得意である)	0.230	0.096	0.152	0.112	-0.050	0.661	0.263
コンピュータスキル(コンピュータが得意である)	0.125	0.273	0.268	0.193	0.007	0.656	-0.102
数理スキル(数字に強く、数量的な処理が正確で早い)	0.187	0.276	0.302	0.170	0.065	0.604	0.021
モノ等管理スキル(仕事に必要な資材、材料等々を管理できる)	0.177	0.310	0.106	0.194	0.167	0.563	0.248
資金管理スキル(必要経費の算出、決算等資金を管理する能力)	0.017	0.497	0.002	0.303	0.186	0.510	0.033
運動機能(手先を使った細かな作業をすばやく正確にできる)	0.201	0.041	-0.001	0.261	0.119	0.218	0.691
回転後の負荷量平方和	9.663	6.614	4.371	4.236	3.816	3.411	1.685

かり易く正確な文章を書ける)」「説明力(わかり易く説明できる)」等に負荷量が大きく、分かりやすく説明できること、すなわち「説明上手」といえる成分と考えられる。第4成分は「化学・生物学」「芸術・人文」「警備・保安」「医療・保健」等、知識の領域の項目が固まって抽出されている。各分野の学問に関する知識が固まっており、「アカデミック」の成分と考えられる。第5成分は「身だしなみ・清潔感」「社会常識・マナー」「人に好かれること」「ヒューマンスキル(良い人間関係となることが得意である)」等の負荷量が大きく、「感じのよさ」の成分といえる。仕事においては清潔感があり、感じがよいことも重要と考えられるが、これが一つの成分として抽出されたと考えられる。最後の第6成分は、「テクニカルスキル(機械や機器の操作が得意である)」「コンピュータスキル(コンピュータが得意である)」「数理スキル(数字に強く、数量的な処理が正確で早い)」「モノ等管理スキル(仕事に必要な資材、材料等々を管理できる)」等の負荷量が大きい。よく「機械に強い」人といわれるが、このような成分と考え、「メカに強い」とした。

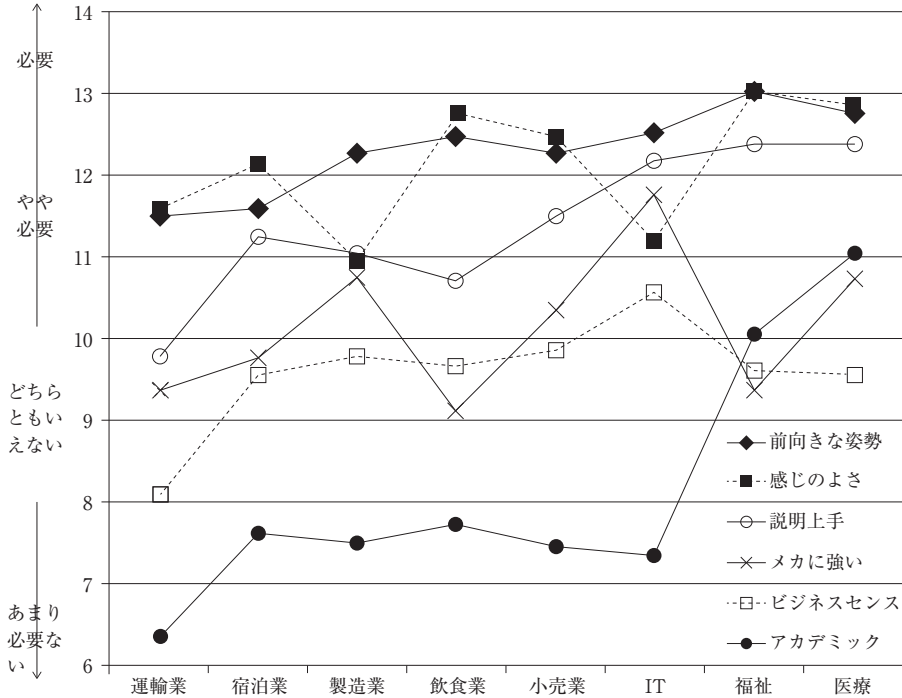
以上、「前向きな姿勢」「ビジネスセンス」「説明上手」「アカデミック」「感じのよさ」「メカに強い」の6つの成分が得られたことになる。いずれもこれまでも仕事において必要な要素、仕事での強みとされてきたものであるが、それがこのようにデータから得られたことになる。

次に、この抽出され、集約された6つの能力によって、業種間の違いがどのようになるかみることにする。主成分分析、因子分析では成分得点、因子得点で検討されることが多く、成分得点、因子得点でも検討したが、ここではより直感的に分かるよう、「前向きな姿勢」「ビジネスセンス」「説明上手」「アカデミック」「感じのよさ」「メカに強い」に関して、主成分抽出バリマックス回転と主因子抽出プロマックス回転に共通して含まれる、それぞれ3つの項目を単純に加算し、みることにした。単純な加算であることから、6つの側面各3項目、計18項目の能力面のチェックリストを作ることも容易である。18問に回答してもらい、6つの側面から仕事に必要な能力を簡易に

みることができる。合計する項目は、具体的には、「前向きな姿勢」は「意欲・積極性」「自発性(仕事に関して自ら自発的に行動する)」「ねばり強さ(最後までやりとげること)」の合計、「ビジネスセンス」は「ビジネス創造(新たなビジネスを創造する、起業を含む)」「革新性(新たなモノ、サービス、方法等を作り出す)」「戦略性(将来を見越し戦略的、計画的にことを進める)」の合計、「説明上手」は、「説明力(わかり易く説明できる)」「言語スキル:文章(わかり易く正確な文章を書ける)」「言語スキル:口頭(わかり易く正確に話せる)」の合計、「アカデミック」は「化学・生物学」「芸術・人文」「医療・保健」の合計、「感じのよさ」は、「人に好かれること」「社会常識・マナー」「身だしなみ・清潔感」の合計、「メカに強い」は「数理スキル(数字に強く、数量的な処理が正確で早い)」「テクニカルスキル(機械や機器の操作が得意である)」「コンピュータスキル(コンピュータが得意である)」の合計とした。なお、ここでのそれぞれの3項目の順番は表9の順番ではなく、もともとの設問の順番としている。また、「アカデミック」を「化学・生物学」「芸術・人文」「医療・保健」としたことから、学問分野のなかで医療、保健に寄ったものとなっている。これが次にみる図にも現れているが、表8でもみたように、「医療・保健」の知識は福祉、医療の分野にとりわけ必要といえ、福祉、医療に特徴的な要件ということができ、そのままとした。

6つの側面の3項目ずつを足し、業種別に集計した結果が次ページの図である。調査の回答では「必要」を5、「どちらともいえない」を3、「必要ない」を1として回答されたものであり、すべてが3であれば9となることから、図では9の部分を「どちらともいえない」とし、それより上を「必要」「やや必要」、それより下を「あまり必要ない」としている。業種は、表8と同じに運輸業から医療へと並べている。「前向きな姿勢」は傾向としては右肩上がりであるが、いずれの業種にも必要な要件といえる。「感じのよさ」も全般に高いが、特に、「福祉」「医療」「飲食業」で必要とされており、「製造業」「IT」では相対的には必要とされていない。「説明上手」は右肩上がり

図 集約した仕事に必要な能力での業種間の違い



であり、「医療」「福祉」「IT」で必要とされている。「メカに強い」は「IT」「製造業」「医療」で必要とされる。「ビジネスセンス」は、全体としては、「どちらともいえない」の9のわずかに上に位置し、「IT」において必要とされ、「運輸業」では必要とされていない。「アカデミック」は「どちらともいえない」の9の下が多くなるが、「医療」と「福祉」はやや必要となっている。

傾向としては表8とよく一致している。「製造業」は「感じのよさ」は求められず、「メカに強い」ことが求められる。「医療」は一般のイメージ通り、様々なことが求められるが、「福祉」「小売業」「飲食業」も求められることが多い。表7でみたように、「飲食業」「小売業」「福祉」は非正規が多く、年取も高くないが、求められることは多いことになる。いずれにしても、この集約した6つの能力においても、製造業との違い、サービス業の中での違いをみることができる。先に検討したように、「前向きな姿勢」「感じのよさ」「説明上手」「メカに強い」「ビジネスセンス」「アカデミック」はかなり確かな塊と考えられるが、こ

こでの上下の位置から、「前向きな姿勢」「感じのよさ」は広く必要とされ、「ビジネスセンス」は相対的には必要性は低く、「アカデミック」は一部で必要ということが出来る。

#### IV 考 察

これまでの研究等（「II 考え方、これまでの研究等」）から、職業適性と職業興味において、サービス業と製造業は対照的であった。コンピテンシー、エンプロイアビリティ等の要素を含め、意識、行動、スキル、知識等、様々な能力の領域を設定し、調査した今回のデータにおいても、サービス業と製造業は大きく違い、サービス業は対人関係の意識、行動、スキルが重要であり、製造業はものづくりのための知識、スキルが重要であった（表5）。サービス業と製造業は、成人してからはあまり変化のない職業適性と職業興味において大きく異なり、その上、今回、データで示されたように、能力を広く、意識、行動、スキル、知識等と捉えた場合も大きな違いがあることになる。

職業適性、職業興味が大きく異なり、様々な能力からみた場合も違いがあることは、製造業とサービス業で適した人材、求められる人材が大きく異なることを示しており、人材の代替や人材の移動が容易でないことを示している。

また、製造業とサービス業をまとめて比較した場合（表5）、サービス業に求められる能力等が多い。サービス業を細かく製造業と比較した表8においても、医療、福祉、IT、小売、飲食業は製造業よりも右側に位置し、全体として、様々な能力等が求められていることになる。運輸業、宿泊業のように表8において、製造業よりも左に位置し、全体として求められる能力が少ないものもあるが、この点を除くと、サービス業は製造業に対して、求められる能力等が多いことになる。

近年、職務と人材のミスマッチによる失業が問題となり、産業の中でサービス業の比重が高まっているが、サービス業は職業適性、職業興味において、製造業とは異なっており、多くのサービス業は製造業よりも様々な能力等が必要とされている。このことが職務と人材のミスマッチの背景ともなっていると考えられる。今日、経済に明るさがみられ、全体として人手不足の中、学卒者の就職率等の改善がみられるが、まだまだ就職難の若年も多い。雇用吸収力が高まっているサービス業において、製造業とは違う、様々な能力等が必要とされていることも、若年の就職難の一つの要因と考えられる。

サービス業に求められる能力等では（表5）、福祉、医療に必要な「医療・保健」（知識）と「仕事に関係する免許・資格」（その他）を除くと（表8）、「身だしなみ・清潔感」（意識行動）、「人に好かれること」（意識行動）、「社会常識・マナー」（意識行動）、「ヒューマンスキル（良い人間関係となることが得意である）」（スキル）等、対人関係の意識、行動、スキル等が並んでいる。一般のイメージと一致していることが数値でも示されており、サービス業では対人関係が重要であることになる。対人関係は最大のストレス要因となっていることから（『平成24年労働者健康状況調査』の設問「あなたは現在の自分の仕事や職業生活に関することで強い不安、悩み、ストレスとなっていると感じる事柄

がありますか」において「職場の人間関係の問題」が最多、他）、サービス業では対人関係の要素が強くなり、その結果、ストレスも高いことが考えられる。このことを反映していると思われるが、表8においても、「ストレス耐性」は宿泊業を除き、他のサービス業では製造業よりも数値が高く、求められていることになる。

表8でみたように、全体として必要な能力等では、「注意深さ・ミスがないこと」「責任感・まじめさ」「信頼感・誠実さ」「柔軟性（状況変化に応じて柔軟に対応できる）」「スピード（てきぱきと仕事を処理できる）」「社会常識・マナー」「基本機能（読み、書き、計算、等）」「ストレス耐性（ストレスに強いこと）」「ねばり強さ（最後までやりとげること）」「意欲・積極性」等であり、「意識行動」が上位、すなわち、製造業を含め様々な業種が必要であり、「知識」は下位であった。集約した能力でみた前頁の図も傾向は同じである。このことは、今日よく見られる人物本位の採用に妥当性があることを間接的に示している。スキル、知識も必要であるが、まず、意識行動が前提であるといえる。

サービス業は変化が激しいと考えられる。そして、このように意識行動の必要性が高いということは、あまりに具体的な知識、スキルを詰め込むよりも、まず、基本として、意識行動を身につけることが重要であり、基本といえる意識行動が身につけていけば、変化の激しいサービス業において、就業を続ける可能が高まり、サービス業の中で違う業種に移れる可能性も高いと考えられる。

## V まとめと今後の課題

ここではサービス業に求められる、能力、適性、意識、行動（「能力」等）に関して検討してきたが、求められる能力等をデータに基き、詳細な数値として、示すことができた。サービス業に求められる能力等に関しては様々なことが言われ、世間のイメージとしては一定のものがあるが、それを大規模に収集したデータから、数値として客観的に示すことができたと考えている。

2014年に行った約2万7000人のデータを用い



ているが、その前年にも約2万6000名のデータを収集しており、全体では5万名を越すデータを職業細分類単位の細かな職業を特定し、収集している。5万人ものデータを細かな職業を特定し収集できたことにより、本稿のように様々な分析が行えることになる。そして、必要な能力等として、エンプロイアビリティ、コンピテンシーの要素を含め、OECD、経済産業省、厚生労働省の仕事に必要な能力の整理も確認し、漏れがないよう、意識、行動、スキル、知識等幅広い項目で調査している。このような仕事に必要な能力等に関して幅広い項目を用意し、細かな職業を特定し、全体では数万人という規模の調査はこれまでにない。

世界的にも職業に関するこのような大規模なデータ収集は行われていない。米国労働省がO\*NETプロジェクトの中で、細かな職業の数値化を行っているが、この場合でも、数名の評定者の平均値であったり、職業の就業者からのデータであっても数十名のものが多い(O\*NET 20.1 Database)。2015年の『国勢調査』がWebからも回答できるようになったように、日本ではWebでの回答に関して、安定した回線と各家庭の情報機器が整っており、ネットでの回答に関する国民のリテラシーも高い。その上、Webでの大規模な情報収集が行える調査会社が日本には複数ある。これらにより、多くの就業者から直接、データを収集することができたことになる。今回はサービス業に必要な能力等をみているが、様々な社会調査に応用できる、新たな情報収集の方法といえる。

また、能力等に関する50数項目を集約し、仕事に求められる能力として、「前向きな姿勢」「感じのよさ」「説明上手」「メカに強い」「ビジネスセンス」「アカデミック」の6つが得られた。他の解析法を用いたり、項目の一部を無作為に外し、検討を行ったが、この6つが得られ、この6つは安定性のあるものと考えられる。これまでも仕事に必要な要件として、様々、言われてきたが、数値データより、客観的に、また、かなりの程度確実といえる6つが求められたことになる。今後、この6つから、仕事に必要な能力等を測定する検査、ツール等の開発に繋がるものとも考えている。

しかしながら、課題も残されている。一つは、データが就業者の自己評定に基くものである点である。設問では「必要」から「必要ではない」の5段階で評定してもらっており、「高い」「低い」というような評定ではないことから、比較的、客観的に回答されていると考えられるが、それであっても、自分の職業を評定する場合、様々な能力等を必要としがちであることは考えられる。ただし、この点は、特定の職業の人が、他の職業の人に比べ、特に必要と自己評定をしなければ、全体としてやや必要に傾くことになり、職業間、業種間で比較する場合は問題ないことになる。

けれども、最初に述べたように、就業者の自己評定であり、実際に客観的な能力検査等を行い、得られたデータではない。報告書における様々な側面からの検討においても(労働政策研究・研修機構2015)、また、ここでもみえてきたように妥当な傾向が示されてはいるが、そして、実際の能力検査等を数万人規模で実施することは現実として非常に難しいであろうが、自己評定である点は本データの留意点として、また今後の課題の一つとして残ることになる。方法としては、今回のように自己評定により、幅広い項目により大規模にデータ収集し、ある程度、領域を絞った上で、実際の能力検査のようなWebサイトを用意し、そこでデータを取ることも考えられる。このように考えると、今回の調査は幅広く状況をおさえるためのデータ収集と位置づけられる。

また、今回は職業の就業者が自分の職業について評定したデータを分析した。使用者側、管理者側が評価した場合は違う可能性がある。使用者側、管理者側としては、それぞれ、必要となる能力等、また、能力等の各側面を違うように評定する可能性はある。使用者、管理者よりも、実際にその仕事をしている、今回回答を求めた就業者の方が仕事は良くわかっているとも考えられるが、この点も今回のデータの留意点として残ることになる。

\*本稿では、まず、これまでの職業適性、職業興味に関して、具体的には「厚生労働省編一般職業適性検査」と「VPI職業興味検査」について、製造業とサービス業がどのように違うとされているかみている。そして、エンプロイアビリティ、コンピテンシー等の要素も含め、意識、行動、スキル、知識等、広範な仕事に必要な五十数項目のデータを分析している。

本稿は、これまでの考え方と今回のデータ分析の双方を含めた検討であることから、タイトルを「能力、適性、意識、行動」としている。

- 1) 日本標準産業分類（平成25年10月改定、平成26年4月1日施行）では、以下のAからTの大分類がある。一般に、A. 農業、林業 B. 漁業を第一次産業、C. 鉱業、採石業、砂利採取業 D. 建設業 E. 製造業を第二次産業とし、これ以外のF. 電気・ガス・熱供給・水道業 G. 情報通信業 H. 運輸業、郵便業 I. 卸売業、小売業 J. 金融業、保険業 K. 不動産業、物品賃貸業 L. 学術研究、専門・技術サービス業 M. 宿泊業、飲食サービス業 N. 生活関連サービス業、娯楽業 O. 教育、学習支援業 P. 医療、福祉 Q. 複合サービス事業 R. サービス業（他に分類されないもの） S. 公務（他に分類されるものを除く） T. 分類不能の産業 を第三次産業とするが、ここではこの第三次産業を広い意味でのサービス業とし、「サービス業」と表記する。
- 2) 「厚生労働省編一般職業適性検査」の「職業（探索）領域別適性職業群一覧」には13の職業（探索）領域があり、職業（探索）領域のそれぞれを更に、2つから5つの適性職業群に分けている。適性職業群は計40となる。13の職業（探索）領域にも40の適性職業群にも、そのまま「製造業」がないことから、4つの適性職業群が含まれる職業（探索）領域「運搬、加工、組立などの簡易技能の職業」と、4つの適性職業群が含まれる職業（探索）領域「加工、組立、造形などの熟練技能の職業」、計2つの職業（探索）領域、計8つの適性職業群の中で、G、V、N、Q、S、P、K、F、Mの適性能力がそれぞれ何回出ているかをみている。
- 3) 「厚生労働省編一般職業適性検査」の13の職業（探索）領域にも40の適性職業群にも、そのまま「サービス業」がないことから、3つの適性職業群が含まれる職業（探索）領域「社会福祉の職業」と、4つの適性職業群が含まれる職業（探索）領域「販売、サービスの職業」、計2つの職業（探索）領域、計7つの適性職業群の中で、G、V、N、Q、S、P、K、F、Mの適性能力がそれぞれ何回出ているかをみている。
- 4) 現実的興味（Realistic：R）＝機械や物体を対象とする具体的に実際の仕事や活動の領域に対する興味。研究的興味（Investigative：I）＝研究や調査のような研究的、探索的な仕事や活動の領域に対する興味。芸術的興味（Artistic：A）＝音楽、芸術、文学等を対象とするような仕事や活動の領域に対する興味。社会的興味（Social：S）＝人と接したり、人に奉仕したりする仕事や活動の領域に対する興味。企業的興味（Enterprising：E）＝企画・立案したり、組織の運営や経営等の仕事や活動の領域に対する興味。慣習的興味（Conventional：C）＝定まった方式や規則、習慣を重視したり、それに従って行うような仕事や活動の領域に対する興味。
- 5) 自己統制（Self-Control：Co）＝自己の衝動的な行為や考えをどの程度統制しているか。男性-女性（Masculinity-Feminity：Mf）＝伝統的な性別役割にどの程度こだわっている

か。地位志向（Status：St）＝社会的威信や名声、地位や権力をどの程度重視するか。稀有反応（Infrequency：Inf）＝職業に対する見方がどの程度ユニークであるか。黙従反応（Acquiescence：Ac）＝どの程度幅広くさまざまな職業に関心を持っているか。

#### 参考文献

- Carnevale, A. P. and Smith, N. (2013) Workplace Basics: The Skills Employees Need and Employers Want. *Human Resource Development International*, 16, no.5, 491-501.
- John, O. P. (1990) The "Big Five" factor taxonomy: Dimensions of Personality in the Natural Language and in Questionnaires. In L. Pervin (Ed.), *Handbook of Personality: Theory and research* (pp.66-100) New York: Guilford Press.
- Katz, R. L. (1955) SKILLS of an Effective Administrator. Performance Depends on Fundamental Skills rather than Personality Traits. *Harvard Business Review*, January-February, 33-42.
- (1974) Skills of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*, September-October, 90-102.
- Manpower Administration (1970) *Manual for the USES General Aptitude Test Battery. Section III: Development*. Washington, D. C.: Department of Labor.
- McQuaid, R. W., and Lindsay, C. (2005) The Concept of Employability. *Urban Studies*, 42, 197-219.
- OECD (2005) Definition and Selection of Key Competencies Executive summary.
- 労働政策研究・研修機構 (2015) 『職務構造に関する研究Ⅱ——5万人の就業者 Web 職業動向調査より、現状、変化、能力、生活のデータ分析』労働政策研究報告書 No.176.
- Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993) *Competence at Work*. John Wiley and Sons (ライル・M. スペンサー、シグネ・M. スペンサー・梅津祐良・成田攻・横山哲夫訳 2001『コンピテンシー・マネジメントの展開』生産性出版).
- Tett, R. P. and Christiansen, N. D. (2008) Personality Assessment in Organization. In G. Boyle, G. Matthews, and D. Saklofske (Eds.), *The SAGE Handbook of Personality Theory and Assessment*. SAGE Publications Ltd.

まつもと・しんさく 労働政策研究・研修機構特任研究員。最近の主な著作に『職務構造に関する研究Ⅱ——5万人の就業者 Web 職業動向調査より、現状、変化、能力、生活のデータ分析』（編著）労働政策研究報告書 No.176、労働政策研究・研修機構（2015）。心理学（職業適性、雇用管理、職業情報、キャリアガイダンス）専攻。