

調査報告

派遣先担当者調査 一期待する行動レベル（2）

- 同じ派遣社員でも、担当職域によって求められる行動レベルには差がある。職域によっては、契約社員と同レベルの行動が求められている。
- ほかに比べて高い行動レベルが求められる職域は、「接客系」「IT技術・通信系」「クリエイティブ系」などであると考えられる。

調査概要

調査目的	派遣社員（および他の雇用形態の従業員）を「評価する側」の意識と実態を把握すること。 なお、行動レベルの指標としては、人材サービス産業協議会による「4つのチカラ」を用いた。日本人材派遣協会による「派遣社員WEBアンケート調査」（2013年度）は、「4つのチカラ」について、派遣社員の自己評価を調査している。
調査手法	インターネット調査
調査地域	全国
調査期間	2014年3月14日～2014年3月17日
対象者条件	<ul style="list-style-type: none">・ 従業員数50人以上の法人の正社員・正職員または役員・経営者・ 派遣社員が同じ部署内に勤務しており、派遣社員についての「受入」「教育」「評価」いずれかを担当している
有効回答数	715（有効回答率71.1%）

参考サイト 一般社団法人 日本人材派遣協会 「派遣社員WEBアンケート調査」（2013年度）
<http://www.jassa.jp/employee/enquete.html>
一般社団法人 人材サービス産業協議会
<http://www.j-hr.or.jp/>

お問い合わせ先 <http://jbrc.recruitjobs.co.jp/jbrc/about.html>

【注】「4つのチカラ」について

「4つのチカラ」とは、人材サービス産業協議会が作成した行動レベルの指標であり、「人の話の聴き方」、「仕事を任せられたときの行動」、「報告・連絡・相談の仕方」、「仕事をするときの感情コントロール」をそれぞれ9段階で評価する。また、それぞれの選択肢に対して点数を付け、「高・中・低」と区分する。

点数	区分	選択肢番号	人の話の聴き方	仕事を任せられたときの行動	報告・連絡・相談の仕方	仕事をするときの感情コントロール
9点	「高」	1	人の話を聴き、相手の考えや感情、その背景を理解し共感を示すだけでなく、それに対する自分の考えを伝えている	自分の役割が周囲にどんな影響を及ぼすかを考え、期待されるレベル以上のことを、周囲と協力しながらおこなっている	自分に関する情報の提供だけでなく、外部や周囲からも有用な情報をつかむようしている	自分の感情の変化に伴う態度・行動・思考のパターンをつかみ、その原因を取り除けるよう行動している
8点		2	1と3の間	1と3の間	1と3の間	1と3の間
7点	「中」	3	人の話に耳を傾け、相手の感情や発言の背景にも理解や共感を示している	自分の役割を意識し、最良の結果が出るように工夫しながら行動に移している	自ら進んで報告・連絡・相談をするだけでなく、有用な情報を周囲に伝えている	感情を常にコントロールし、それぞれの状況に応じて行動している
6点		4	3と5の間	3と5の間	3と5の間	3と5の間
5点	「低」	5	人の話に耳を傾け、相手の考えや言いたいことを理解している	任せられたことは、細かな指示を仰がなくても、自分の責任で判断しながら進めている	自ら進んで報告・連絡・相談をしている	感情が高ぶったり、落ち込んだりしそうなときに、自分の感情がどのようになっているか把握し、冷静になっている
4点		6	5と7の間	5と7の間	5と7の間	5と7の間
3点		7	人の話を聞いて、話の内容を理解している	任せられたことは、最後まで自分の責任でおこなうより、途中途中で人から判断してもらいながら進めている	求められれば、報告・連絡・相談をしている	感情的になることもあるが、後で冷静になる
2点		8	7と9の間	7と9の間	7と9の間	7と9の間
1点		9	他人に興味がなく、人の話は聞かない	自分から進んで行動するより、細かなことで人から指示されるのを待って行動している	報告・連絡・相談をすることは少ない	感情的な言動が多い

1. 派遣社員の担当職域別にみる「人の話の聴き方」

回答者と同じ職場にいる従業員を想定し、どのような行動レベルを求められていると思うか聞いた。ここでは、派遣社員の担当職域別に見ていこう。（※雇用形態別の結果は「期待する行動レベル（1）」参照。なお、一部の職域ではサンプル数が少ないため、注意が必要である。）

「人の話の聴き方」については、「上記以外」を除くすべての職域で、半数以上の回答者が「中」以上のレベルが求められていると答えた。

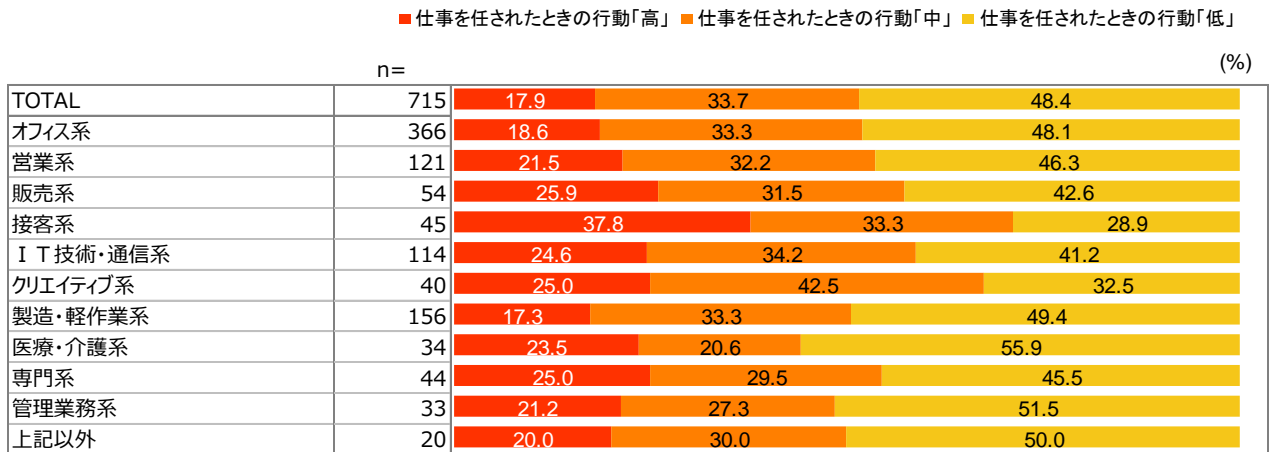
■ 人の話の聴き方「高」 ■ 人の話の聴き方「中」 ■ 人の話の聴き方「低」

	n=	(%)		
TOTAL	715	24.6	29.1	46.3
オフィス系	366	26.0	30.1	44.0
営業系	121	29.8	25.6	44.6
販売系	54	27.8	27.8	44.4
接客系	45	35.6	20.0	44.4
I T技術・通信系	114	37.7	18.4	43.9
クリエイティブ系	40	37.5	15.0	47.5
製造・軽作業系	156	26.3	25.0	48.7
医療・介護系	34	11.8	41.2	47.1
専門系	44	27.3	38.6	34.1
管理業務系	33	30.3	27.3	42.4
上記以外	20	20.0	20.0	60.0

※担当職域は複数回答

2. 派遣社員の担当職域別にみる「仕事を任されたときの行動」

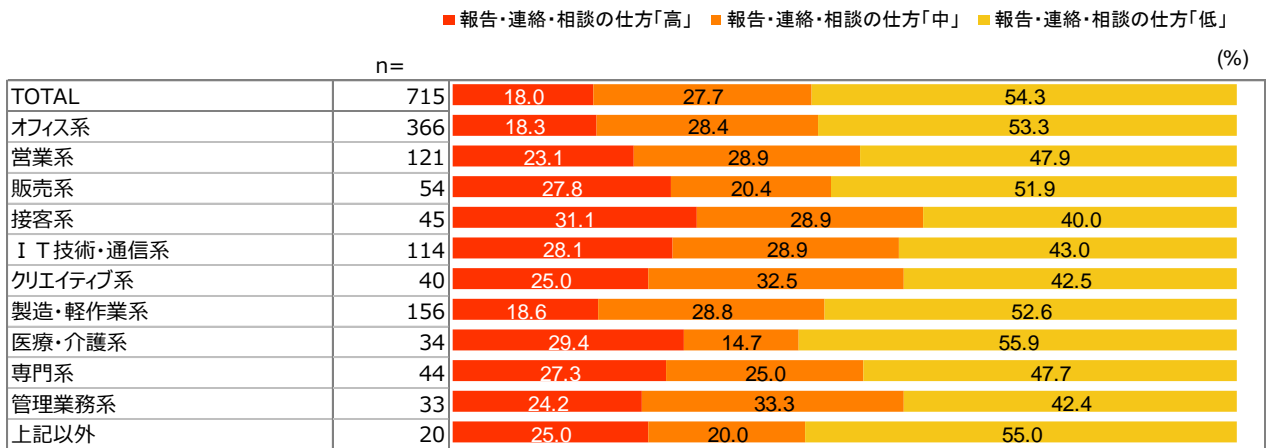
「仕事を任されたときの行動」については、どの職域でも約半数以上の回答者が、「中」以上のレベルが求められていると答えた。特に「接客系」「クリエイティブ系」では、約7割で「中」以上が求められており、契約社員並みのレベルとなっている。（※「期待する行動レベル（1）」参照。）これらの職域では、任されたことは細かな指示を仰がず、自分の判断や工夫で進める必要があるのだと考えられる。



※担当職域は複数回答

3. 派遣社員の担当職域別にみる「報告・連絡・相談の仕方」

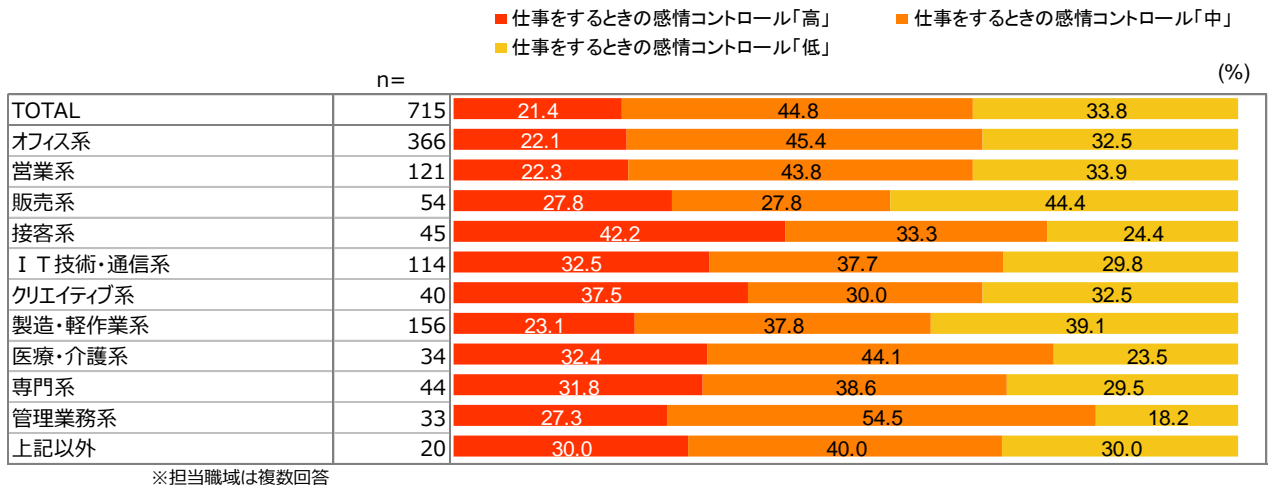
次に「報告・連絡・相談の仕方」について聞くと、「接客系」「管理業務系」「クリエイティブ系」「I T技術・通信系」そして「専門系」「営業系」で、「中」以上が半数以上となった。「高」は「接客系」でもっとも多く、「オフィス系」「製造・軽作業系」では比較的少なくなっている。



※担当職域は複数回答

4. 派遣社員の担当職域別にみる「仕事をするときの感情コントロール」

「仕事をするときの感情コントロール」は、全体的に求められるレベルが高い。ほとんどの職域で、「中」以上という回答が7割前後となっている。「高」レベルが求められているという回答も多く、「接客系」では「高」が42.2%となった。



5. 派遣社員の担当職域別にみる「4つのチカラ 合計点」

「4つのチカラ」についてそれぞれ求められるレベルを点数化し、合計すると、下のような結果となった。特に高いレベルの行動が求められているのは「接客系」「I T技術・通信系」「クリエイティブ系」などである。これらの職域で仕事をする、高いレベルの行動を身に付けることができるとも言えるだろう。

