

実態調査の結果概要

2. 営業職・販売職派遣の現状

(1) 経営課題【派遣会社調査】

派遣会社に対するアンケート調査結果から、派遣会社の経営課題として、以下の2点が把握された。特に②は、専門 26 業務の事務系などとは違う、自由化業務である営業職・販売職派遣事業に特徴的な課題といえる。

① 景気悪化の影響を受けている事業者が多い

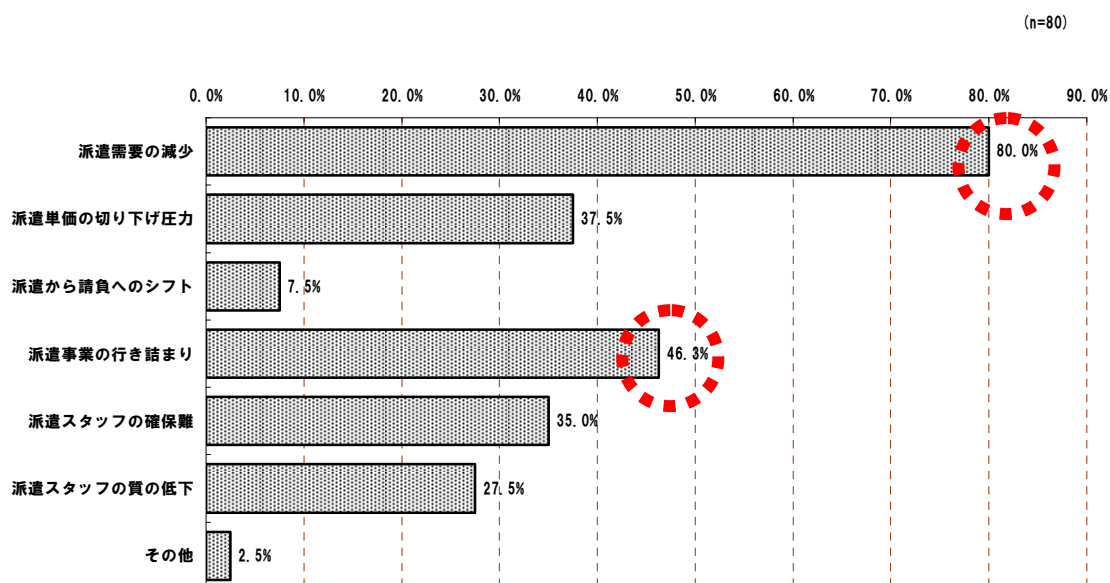
- ・経営課題として、「景気悪化による派遣需要の減少」(80.0%)、「景気悪化による派遣単価の切り下げ圧力」(37.5%)が多く挙げられている。

② 営業職・販売職派遣特有の問題として、派遣受け入れ期間制限の影響を受けるとする事業者が多い

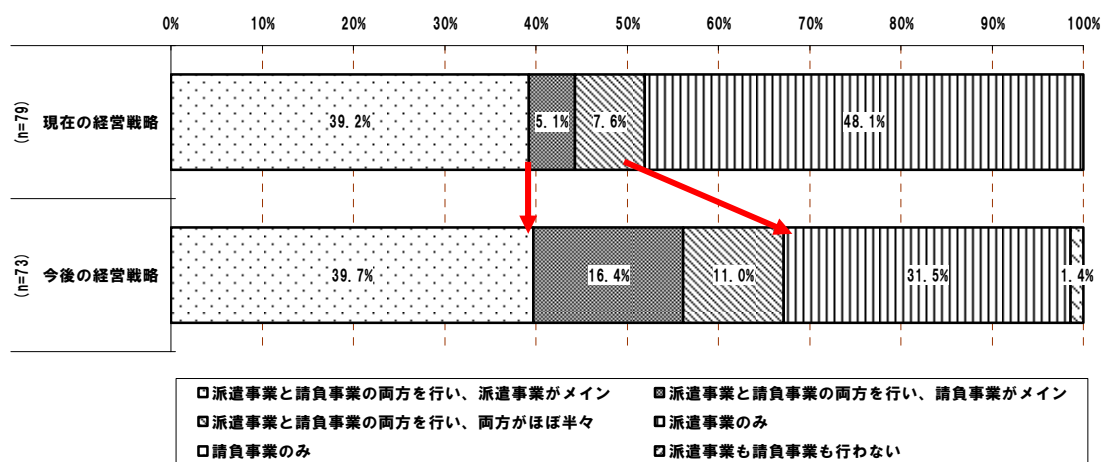
- ・経営課題として、「派遣受け入れ期間制限による派遣事業の行き詰まり」(46.3%)を挙げるところが多い。また、今後は「派遣事業のみ」の事業者が減り、請負を手がけるという経営戦略を持つ事業者が増加している。

インタビューでは、派遣会社の側では、派遣と請負を業務の内容とユーザー企業のニーズに合わせて使い分けており、スタッフの雇用管理についても、長く働く人については、あるところから先は請負に移行して、派遣会社の社員として処遇したり、職業能力開発を行う傾向のあることが指摘された。

図表 I-2-1 経営上の課題 (F6-1)【派遣会社】



図表 I-2-2 経営戦略（現在・今後）(F7-1)【派遣会社】



(2) 派遣事業・業務の特徴【派遣会社調査】

派遣会社に対するインタビュー調査やアンケート調査から、派遣事業・業務の特徴として以下の点が把握された。このうち特に③、④、⑤、⑥などは、一般的な事務系派遣に比べて、営業職・販売職派遣（自由化業務）に特徴的な傾向ではないかと思われる。（※①～⑥は主としてインタビュー調査より把握している。）

- ①派遣先の規模にばらつきが見られること（大企業から中小企業まで）
- ②派遣先1社あたりの派遣人数にばらつきがあること（まとまった人数での派遣から1人派遣まで）
- ③派遣スタッフの業務レベルにばらつきがあること（単純業務から高い専門性・ノウハウを要する業務まで）
- ④派遣先と実際の就業場所が異なる場合がある（特に販売職）
 (例) 派遣先＝アパレル会社・就業場所＝百貨店
 派遣先＝家電メーカー・就業場所＝家電量販店 等
 そのため、指揮命令系統に混乱が生じやすいといった問題が指摘されている。
- ⑤1つの職場に、同じ仕事をする多様な就業形態の人がいること（特に販売職）
 (例) 百貨店の売り場の場合…百貨店の正社員・パート・契約社員・派遣スタッフ、アパレル会社の「応援社員」・派遣スタッフ、等
 そのため、派遣スタッフが他の就業形態で働く人と自分を比べて、処遇差への不満や人間関係の悩みを持ちやすいとの指摘があった。
- ⑥雇用の面で、派遣スタッフとパート・アルバイトの競合・混在が見られること（特にラウンダー営業職、販売職、サービス職）

上記のような業務等では、アルバイトと派遣スタッフが雇用の面で競合し、混在して活用されるケースがあり、そのため、派遣スタッフの時給が上がりにくい（同じ業務をするアルバイトと差が付きにくい）、派遣という働き方への派遣先の意識が低く（アルバイト雇用と同じ感覚）雇用管理や退職管理が適切になされない、といった問題が生じやすくなっているとの指摘があった。

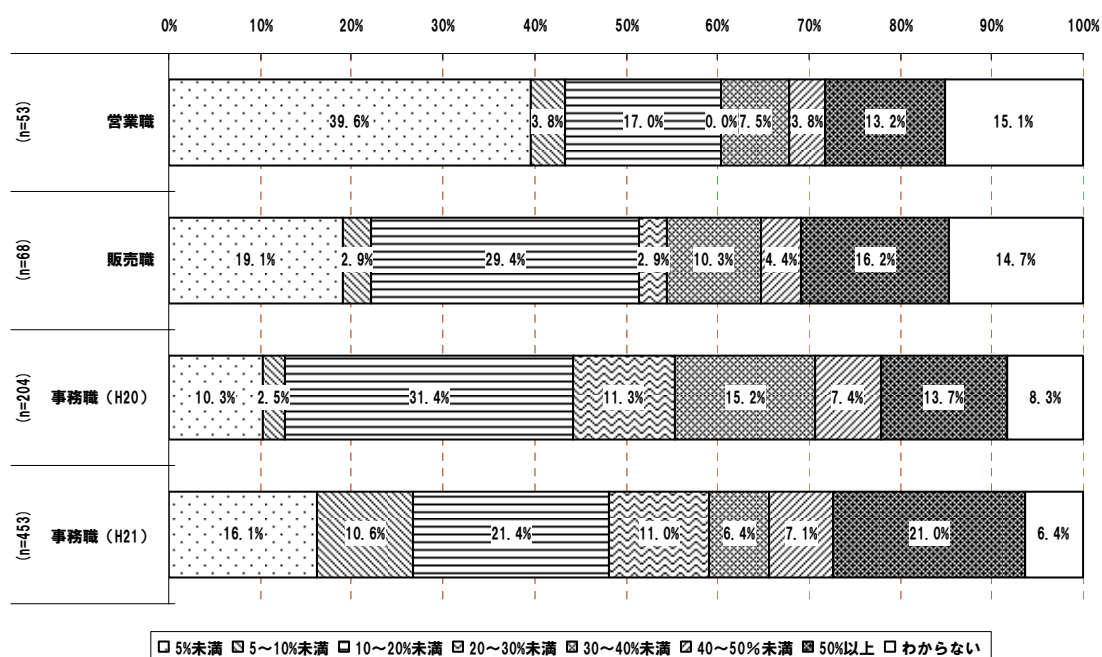
⑦派遣先のコンプライアンス遵守や雇用管理改善への意識の低さ・知識の少なさ

これについては、インタビューでも指摘されたが、派遣会社アンケートでも、営業職・販売職派遣の雇用管理上の特に大きな課題の第3位に「派遣先のコンプラ意識が低い」が挙げられている。

⑧成約率の低さ

派遣会社アンケートによれば、派遣スタッフの成約率¹を30%以上とする派遣会社の割合は、営業職派遣については24.5%、販売職派遣については30.9%となった。この値は、別のアンケート調査で把握された事務系派遣についての割合34.4%²（H21年度調査）に比べて低い水準となっており、事務系派遣に比べ、営業職・販売職の派遣スタッフの成約率は低い傾向が見られる。

図表 I-2-3 成約率 (Q6) 【派遣会社】



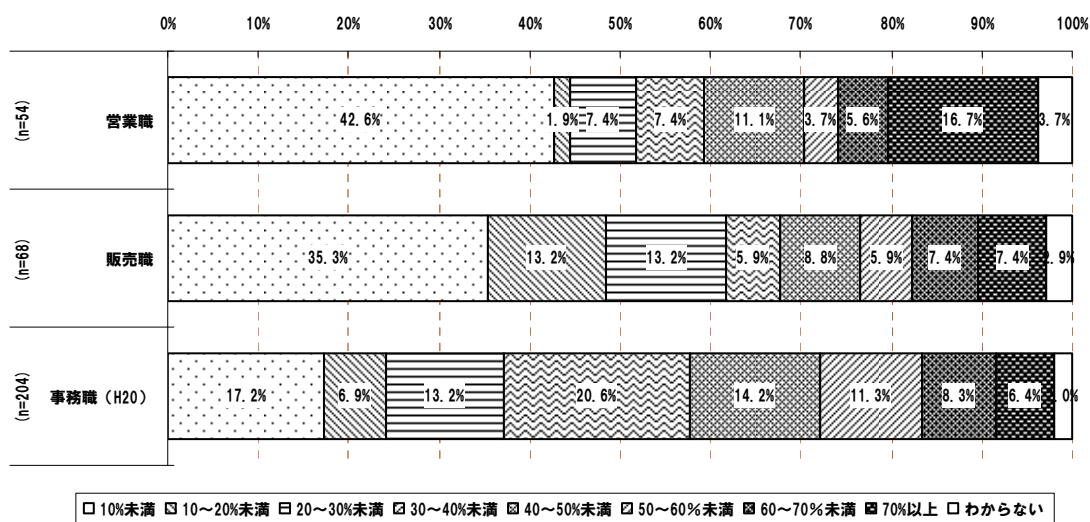
(注) 1.ここでの成約率とは、登録後1カ月以内に派遣先が決まる派遣スタッフの割合
 2.事務職 (H20) は、「派遣サービスの質やスタッフの働く意欲の向上に関する調査」(厚生労働省委託、調査期間2008年9月、発送数818、有効回収数228)
 3.事務職 (H21) は、「労働者派遣事業の実態に関するアンケート調査」(厚生労働省委託、調査期間2010年1月~2月、発送数4,145、有効回収数786)

¹ 登録後1カ月以内に派遣先が決まる派遣スタッフの割合
² 四捨五入のため、数字は図表の数値の合計と必ずしも一致しない。以下同様。

⑨ 定着率の低さ

また、定着率（派遣スタッフのうち通算 2 年以上働いている人の割合）を 20% 未満とする派遣会社の割合は、営業職については 44.4%、販売職については 48.5% となったが、この値は別の調査で把握された事務系派遣の値 24.0%（ただし調査年次は H20 年度¹）に比べて大きく、定着率も、事務系派遣に比べ、営業職・販売職派遣のほうが低い傾向が見られる。

図表 I-2-4 定着率 (Q7) 【派遣会社】



(注) 1.ここでの定着率とは、派遣スタッフのうち通算 2 年以上働いている人の割合

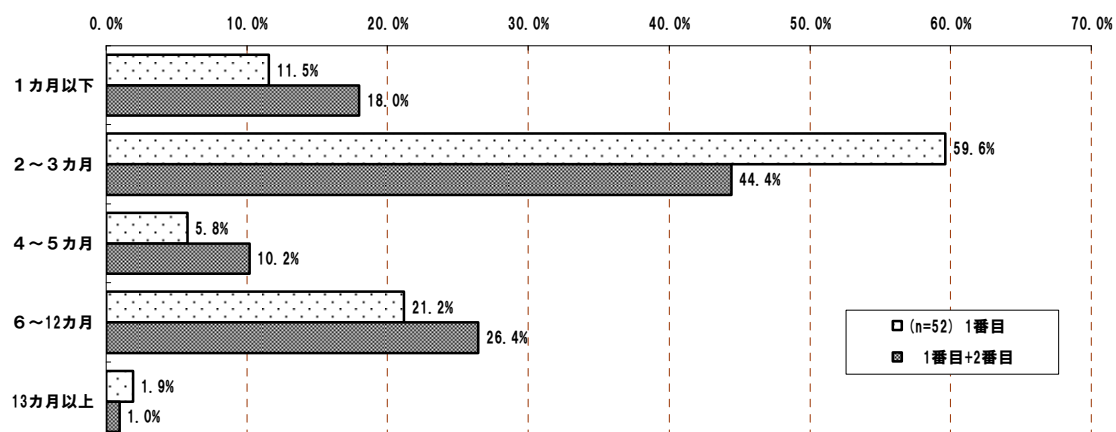
⑩ 契約期間の短さ

派遣先との 1 回の派遣契約期間として多いものを挙げてもらったところ、営業職派遣、販売職派遣とも「2～3 カ月」を挙げるところが最も多く、次いで営業職派遣では「6～12 カ月」が、販売職派遣では「1 カ月以下」を挙げるところが多くなっている。この数字だけで、派遣の契約期間が短いということはできないが、派遣会社に対するインタビュー調査では、特にアパレル等の販売職派遣などでは 1 カ月など短い契約期間で更新が繰り返される傾向があり、販売ノルマのプレッシャーとあいまって、派遣スタッフが雇用の継続に不安を持ちながら働いているケースのあることが指摘された。

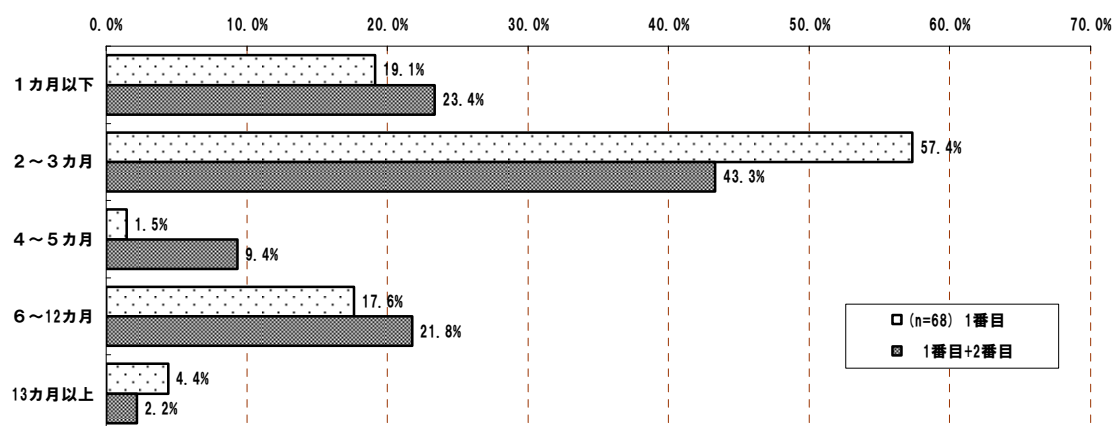
また、インタビューからは、派遣スタッフには比較的長期で就業する人と、短期的に働く人の 2 タイプがあるとの指摘があった。

¹ 「派遣サービスの質やスタッフの働く意欲の向上に関する調査」（厚生労働省委託、派遣会社の人材派遣事業・営業担当部長が対象。調査期間 2008 年 9 月、発送数 818、有効回収数 228）

図表 I-2-5 派遣先との契約期間：営業職（Q8-1）【派遣会社】



図表 I-2-6 派遣先との契約期間：販売職（Q8-2）【派遣会社】



(3) 派遣スタッフの置かれた状況【派遣スタッフ調査】

派遣スタッフに対するアンケート調査結果から、営業職・販売職派遣で働く派遣スタッフの就労実態について、以下の状況が把握された。

(注) 派遣スタッフの業務の分類について

本事業のアンケート調査では、派遣スタッフを図表 I-1-7 に示したように営業職、販売職、接客サービス職に分け、さらに営業職、販売職の大きく2つに分類しているが、派遣スタッフ調査では、営業職のサンプル数が15と少なかったため、クロス分析の分析軸から営業職は外している(派遣スタッフの合計には含めている)。

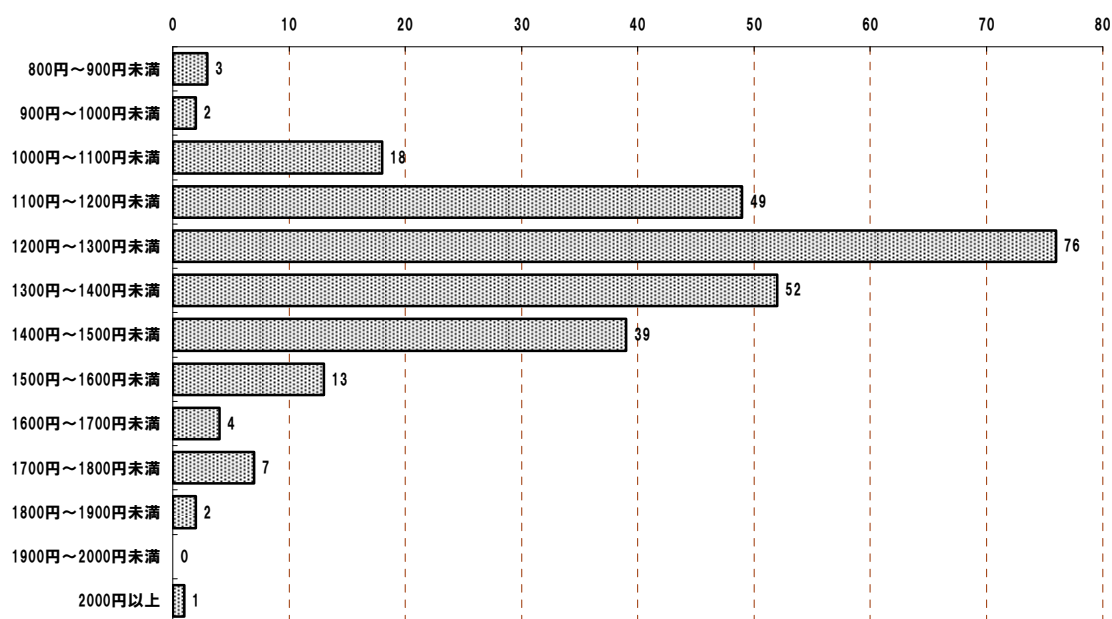
①賃金水準(時給)・年収

一賃金水準(時給)

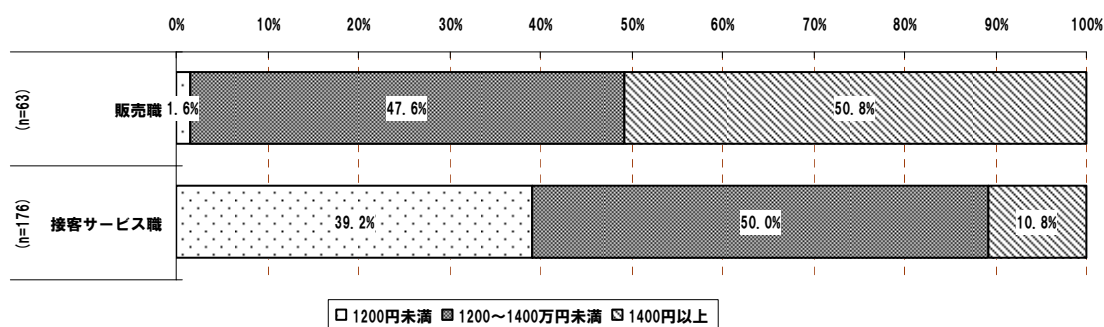
派遣スタッフの時給は平均1,269円、中央値は1,250円であった。

派遣業務の種類別にみると、販売職には時給1,200円未満の人はほとんどいないのに対し、接客サービス職では39.2%を占めて多くなっている。

図表 I-2-7 時給の分布(F7)【派遣スタッフ】

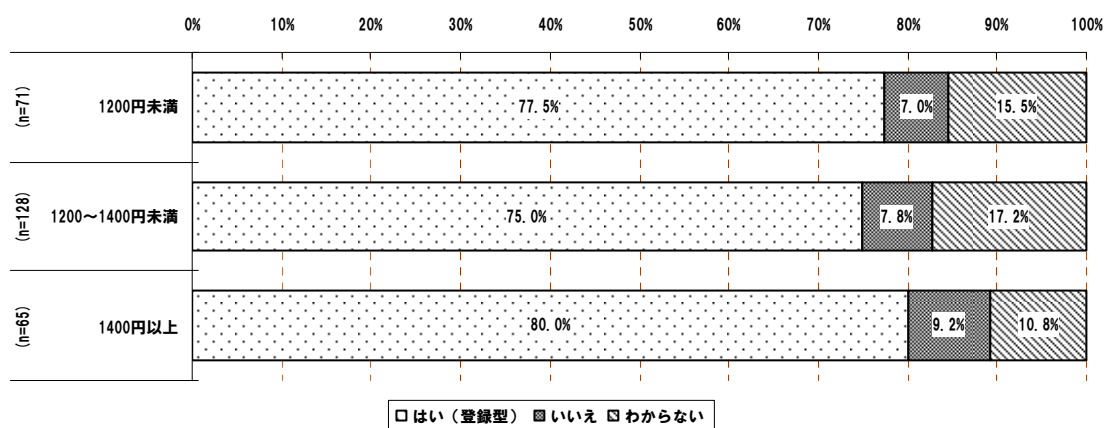


図表 I-2-8 派遣業務の種類(Q5) × 時給(F7)【派遣スタッフ】

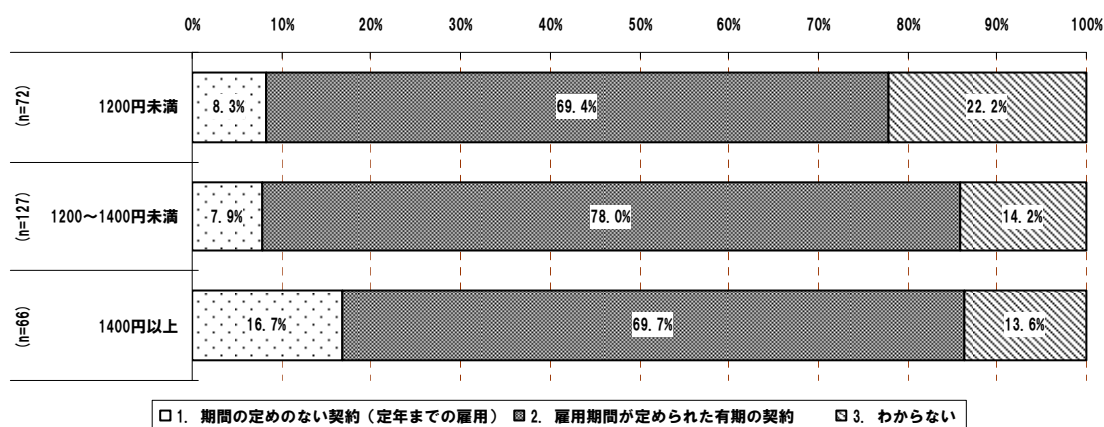


派遣で働く期間の長さ与时給の関係をみると、登録型・常用型の別与时給の関係は明らかではないが、時給の高い人ほど、派遣先との契約が期間の定めのない契約である割合がやや高い。ただし、現在の派遣先で同一業務で派遣スタッフとして働いている通算期間との関係では、期間が短いほうがむしろ時給が高い傾向が見られる。

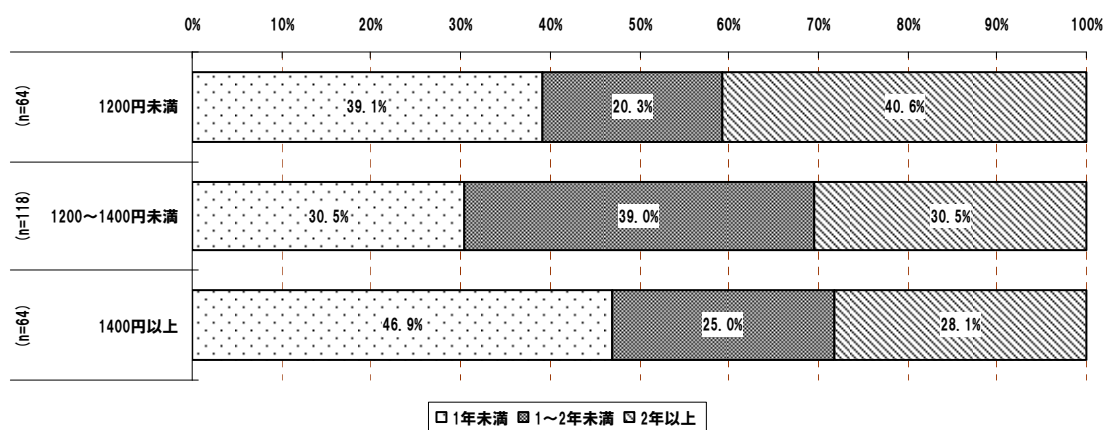
図表 I-2-9 時給 (F7) × 登録型派遣かどうか (Q3) 【派遣スタッフ】



図表 I-2-10 時給 (F7) × 派遣会社との契約期間 (Q2) 【派遣スタッフ】



図表 I-2-11 時給 (F7) × 同一業務で働いている通算期間 (Q16) 【派遣スタッフ】



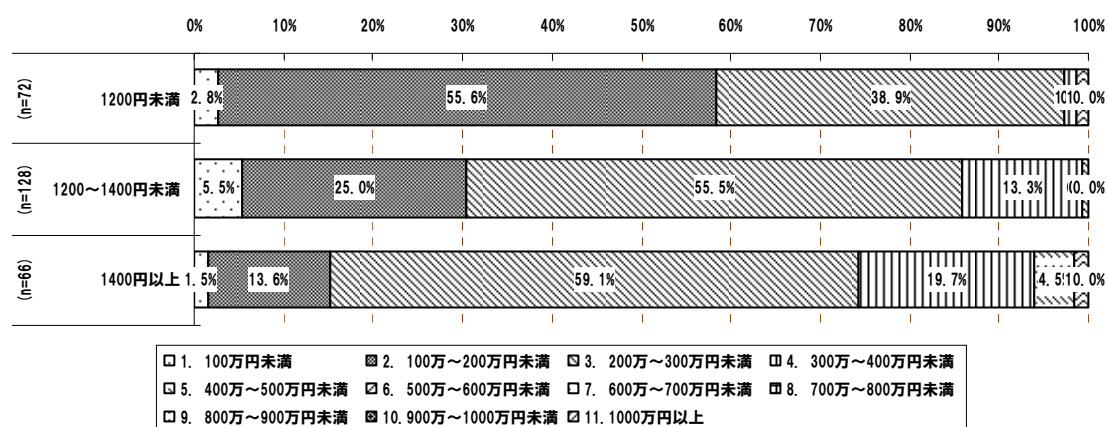
派遣スタッフの時給を8時間換算してみると、平均で10,152円、中央値で10,000円となる。労働者派遣事業報告¹によれば、2008年度の一般労働者派遣事業における派遣労働者の平均賃金は11,254円（前年9,534円）、事務用機器操作（5号）では10,348円（前年10,301円）であり、いずれも本調査で把握した営業職・販売職の派遣労働者の賃金を上回っている。

一年収

派遣スタッフは、人により働く時間や期間が異なるため一概に比較することは難しいが、回答者は年収（税込み）が「200万～300万円未満」（52.0%）という者が最も多く、「100万～200万円未満」（30.5%）、「300万～400万円未満」（11.6%）を合わせると、年収300万円未満の人が86.2%を占めている。

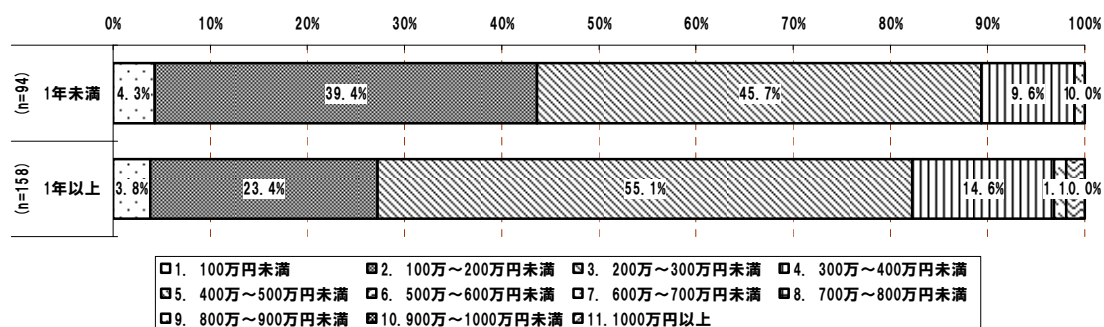
派遣スタッフの年収が低くなる要因としては、時給が低いこと、働く時間や期間が短いことが考えられる。まず時給についてみると、たしかに時給が低い人ほど年収も概して低い傾向が見られる。次に働く期間との関係を見ると、現在の派遣先で同一業務で派遣スタッフとして働いている通算期間が長い人ほど、年収が高いという傾向がみられる。ただし、先にみたように、時給は通算期間の短い人のほうがむしろ高い。このことは、通算期間の長さは、時給の水準を高めることよりも、働く時間や日数の増加を通じて、年収を高めている可能性を示唆すると思われる。

図表 I-2-12 時給 (F7) × 年収 (F6) 【派遣スタッフ】



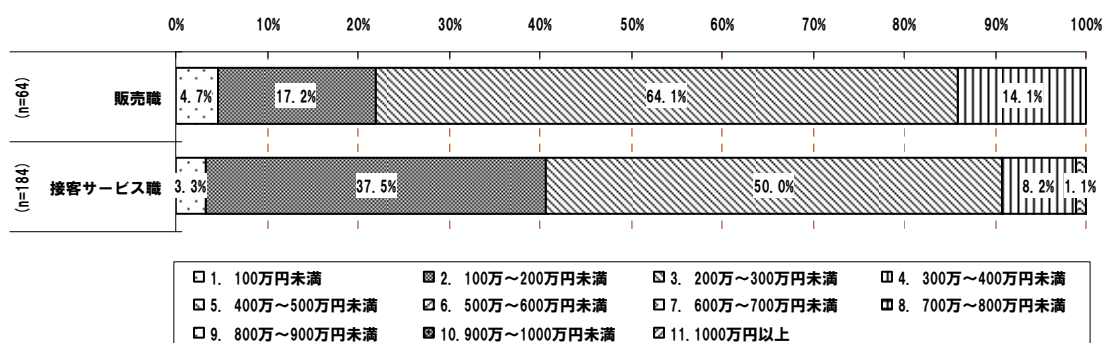
¹ 厚生労働省「労働者派遣事業報告（2008年度版）」2009年12月11日公表

図表 I-2-13 同一業務で働いている通算期間 (Q16) × 年収 (F6) 【派遣スタッフ】



年収と派遣業務の種類との関係を見ると、販売職、接客サービス職とも年収 300 万円未満が大半を占めるが、販売職が年収 200～300 万円の割合が 64.1%と高いのに対し、接客サービス職では 100～200 万円の割合が 37.5%と高くなっている。

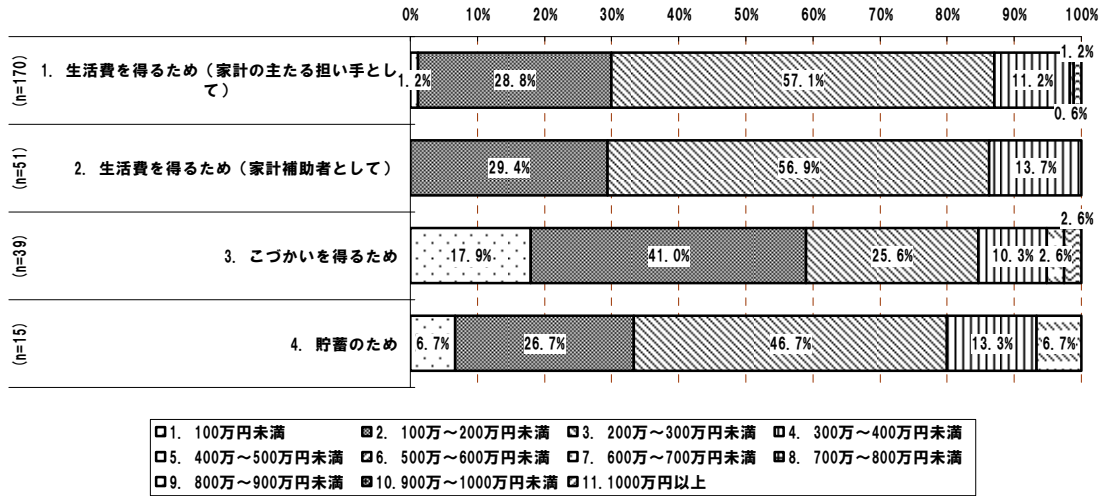
図表 I-2-14 派遣業務の種類 (Q5) × 年収 (F6) 【派遣スタッフ】



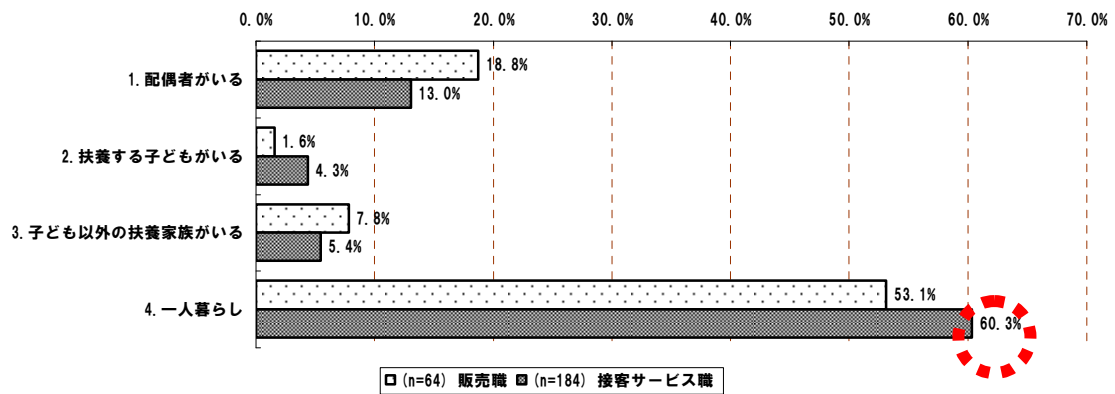
年収について注目されるのは、年収が低いながらも家計の主たる担い手として働いている人が少なくない点である。「生活費を得るため (家計の主たる担い手として)」に働いているとする人の 87.1%が、年収 300 万円未満となっている。(ただし「一人暮らし」が 60.3%と多い。)

「生活費を得るため (家計の主たる担い手として)」働いているかどうかと、時給との間に明確な関係は見られない。時給の水準にかかわらず、家計の主たる担い手として働いている人の割合はほぼ同程度の約 6 割を占めている。むしろ時給が 1,200 円以下と低いグループのほうが、家計の主たる担い手として働いている人の割合が高くなっている。

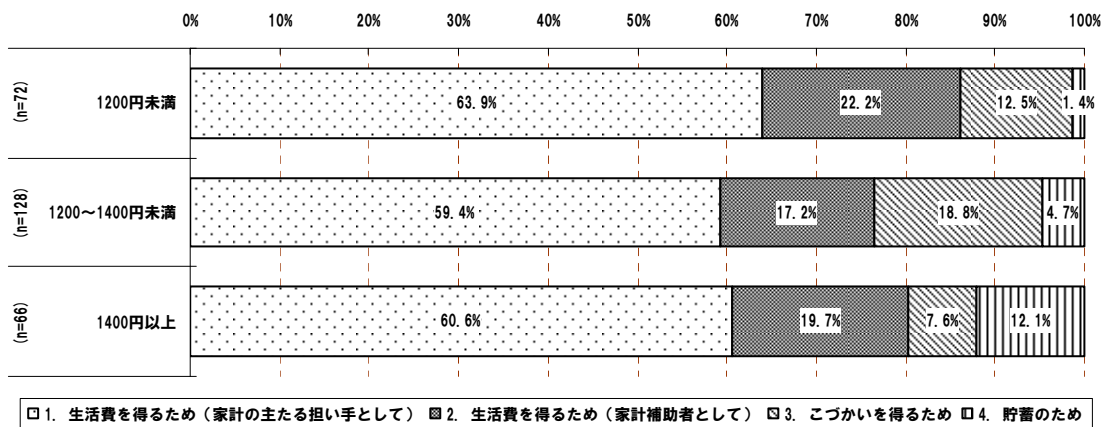
図表 I-2-15 働く主な理由 (F5) × 年収 (F6) 【派遣スタッフ】



図表 I-2-16 派遣業務の種類 (Q5) × 家族構成 (F4) 【派遣スタッフ】



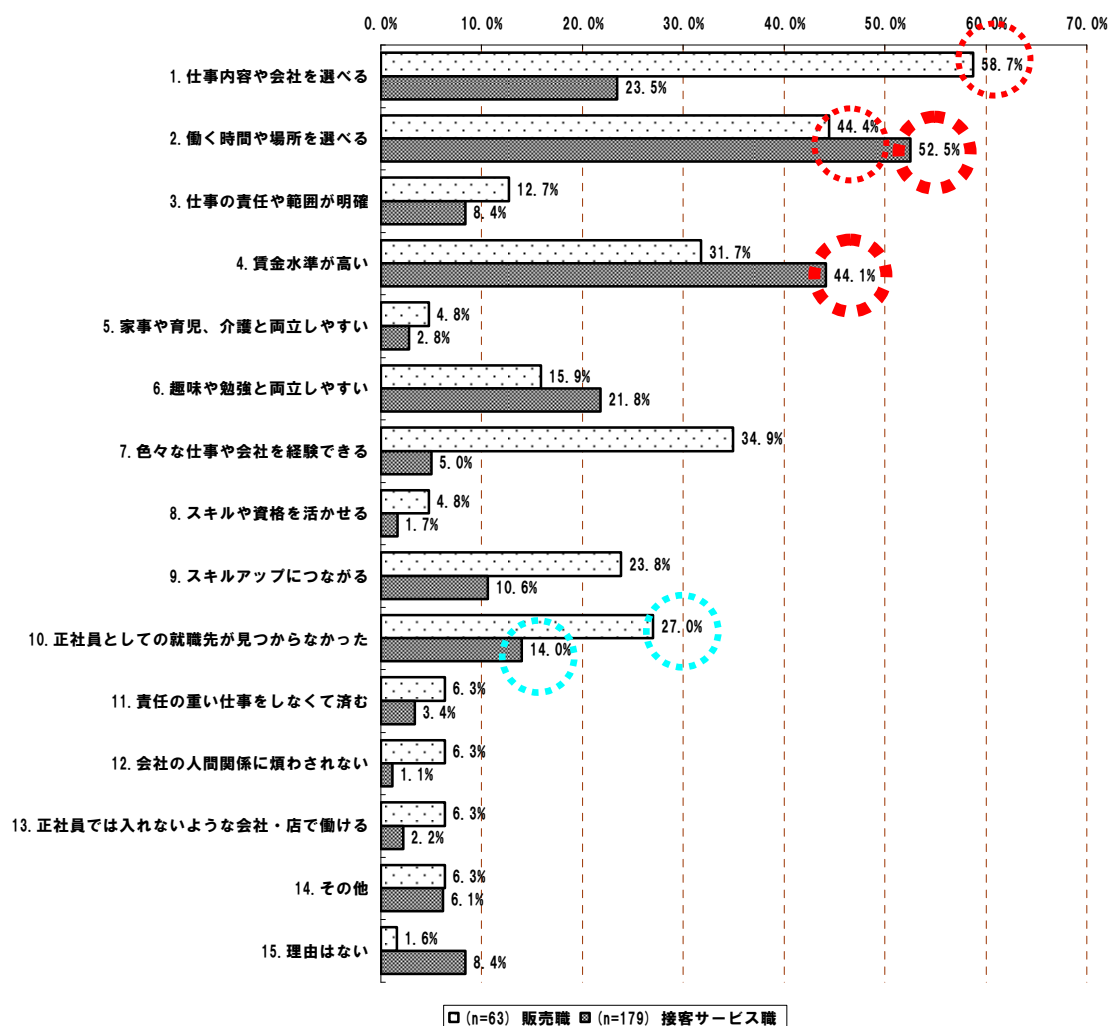
図表 I-2-17 時給 (F7) × 働く主な理由 (F5) 【派遣スタッフ】



②派遣で働く理由

派遣で働く理由として、「正社員としての就職先が見つからなかったから」が多いかについてみると、販売職、接客サービス職とも各 14.0%、27.0%と必ずしも高い割合ではない。販売職では「仕事内容や会社を選べるから」(58.7%)を挙げる割合が高く、「働く時間や場所を選べるから」(44.4%)が次いでいる。接客サービス職では、販売職では高かった「仕事内容や会社を選べるから」を挙げる割合が比較的低い一方、「働く時間や場所を選べるから」(52.5%)を挙げる割合が高いのが特徴である。

図表 I-2-18 派遣業務の種類 (Q5) × 派遣で働く理由 (Q21)



③雇用の安定さ・不安定さ（契約期間等）

－契約期間

「2～3カ月」が67.2%と大半を占める。「1カ月以下」とする割合は、販売職では15.6%を占めるが、接客サービス職では1.7%と小さい。

－できるだけ長く働きたいか

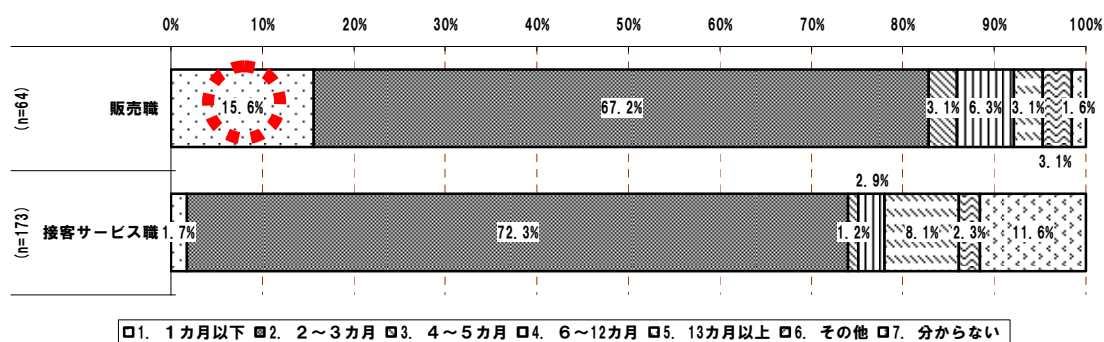
「受け入れ期間制限を考えなければ、今の派遣先でできるだけ長く働きたい」とする人が44.8%を占めているが、「分からない」という人も42.9%と多い。

－契約社員での直接雇用申し入れに対して

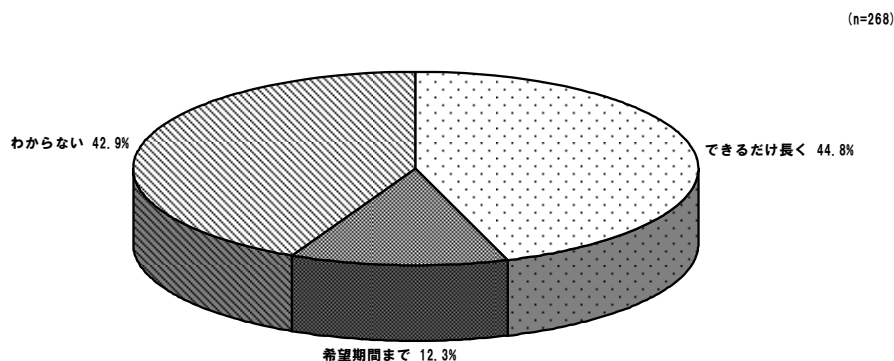
「当面の手取り賃金が下がっても、正社員になるチャンスがあるので承諾する」（30.9%）、「当面の手取り賃金が下がるならば、正社員になるチャンスがあっても断る（別の派遣先を探してもらおう）」（28.4%）となっている。

派遣の業務別にみると、販売職では「当面の手取り賃金が下がっても、正社員になるチャンスがあるので承諾する」とする割合が39.1%と、接客サービス職（26.1%）に比べて高いのが特徴である。

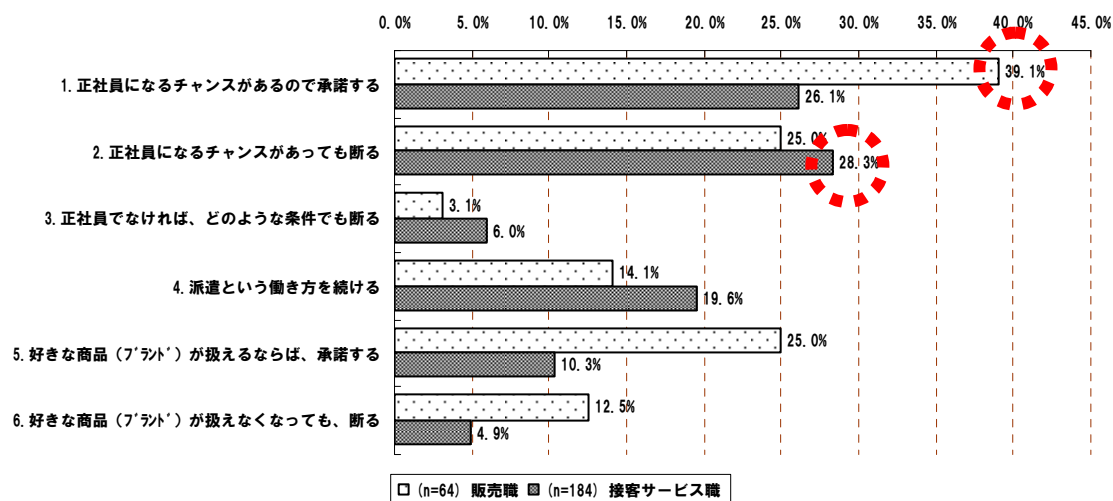
図表 I-2-19 派遣業務の種類（Q5）×派遣会社との契約期間（Q14）【派遣スタッフ】



図表 I-2-20 受け入れ期間の制限がなければ、どれだけ長く働きたいか（Q29）【派遣スタッフ】



図表 I-2-21 直接雇用の申し入れへの対応 (Q30) 【派遣スタッフ】



1. 当面の手取り賃金があっても、正社員になるチャンスがあるので承諾する
2. 当面の手取り賃金があるならば、正社員になるチャンスがあっても断る (別の派遣先を探してもらう)
3. 正社員でなければ、どのような条件でも断る (別の派遣先を探してもらう)
4. 派遣という働き方を続けたいので、どのような条件でも断る (別の派遣先を探してもらう)
5. 好きな商品(ブランド)が扱えるならば、当面の手取り賃金があっても、承諾する
6. 当面の手取り賃金があるならば、好きな商品(ブランド)が扱えなくなっても、断る (別の派遣先を探してもらう)

④職業能力を身につける機会

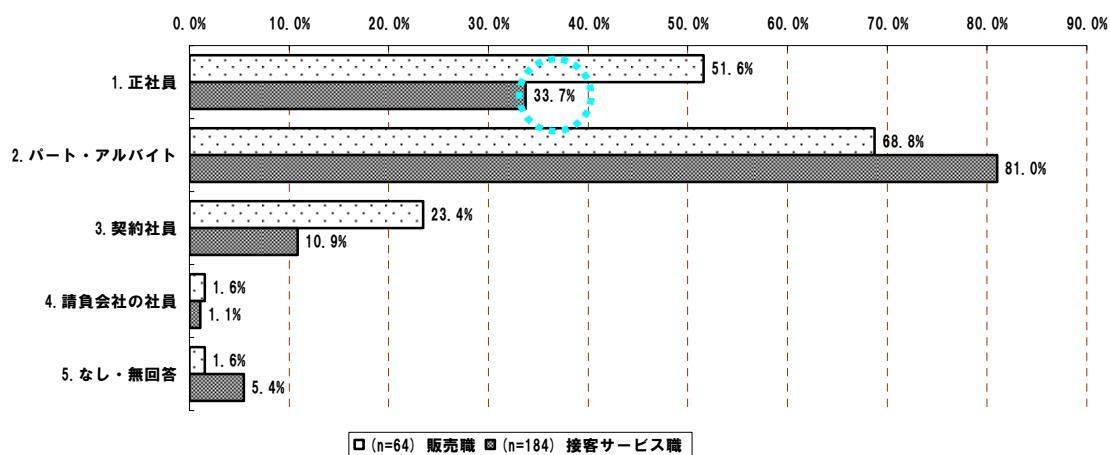
一 正社員経験の有無

「正社員経験有り」とする割合は、販売職では半数を占めているが、接客サービス職では 33.7%と低い。正社員として働いていた期間 (p.90) は 1 年未満の人が大半である。

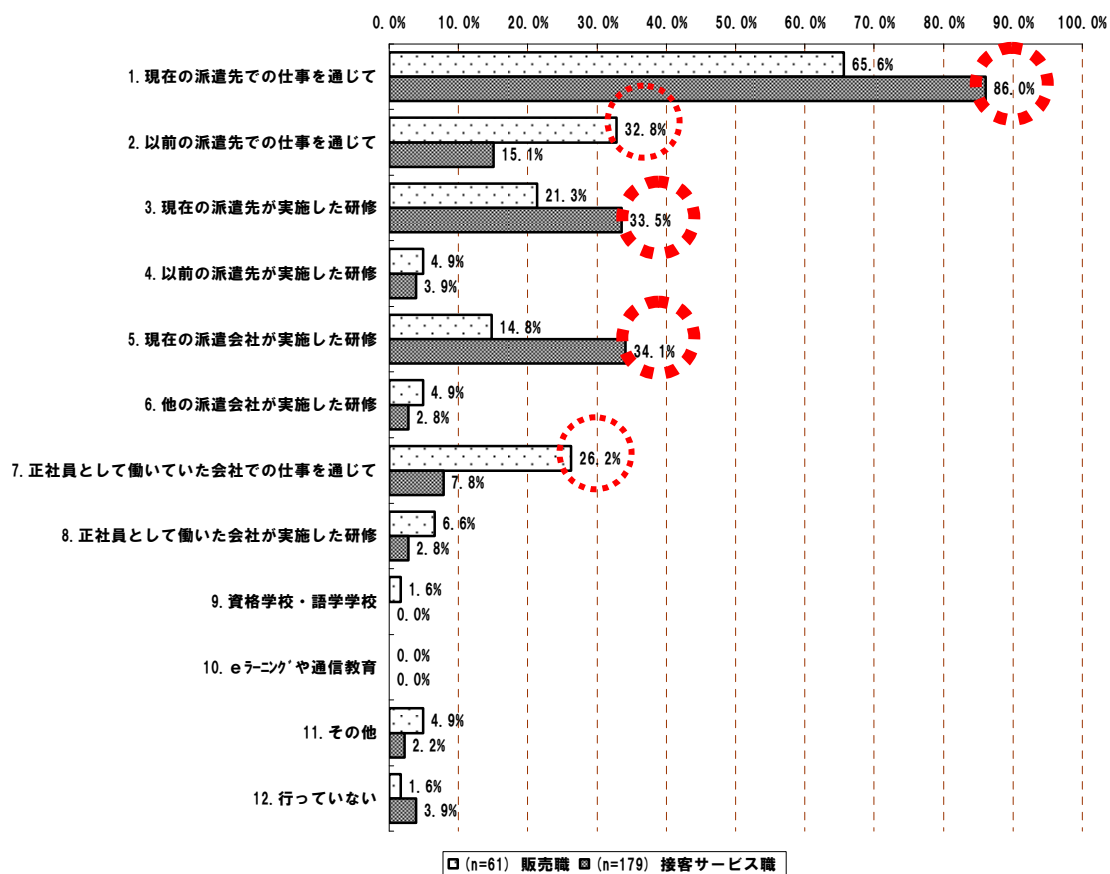
一 スキルの獲得場所

「現在の派遣先での仕事を通じて」が 8 割と大半を占める。特に接客サービス職では 86.0%を占めて多くなっている。「正社員として働いていた会社での仕事を通じて」とする割合は、全体では 13.9%であるが (p.105)、販売職では 26.2%と比較的高くなっている。派遣開始年齢 (p.91) をみると、10 代後半～20 代前半の比較的若い時期から派遣として働いている人の割合が高いことから、正社員経験を通じてスキルを獲得する機会を得ないまま、派遣就労を通じてスキルを獲得した人が多いのではないかと思われる。

図表 I-2-22 派遣業務の種類 (Q5) × 経験した雇用形態 (F8) 【派遣スタッフ】



図表 I-2-23 派遣業務の種類 (Q5) × スキルの獲得場所 (Q19) 【派遣スタッフ】



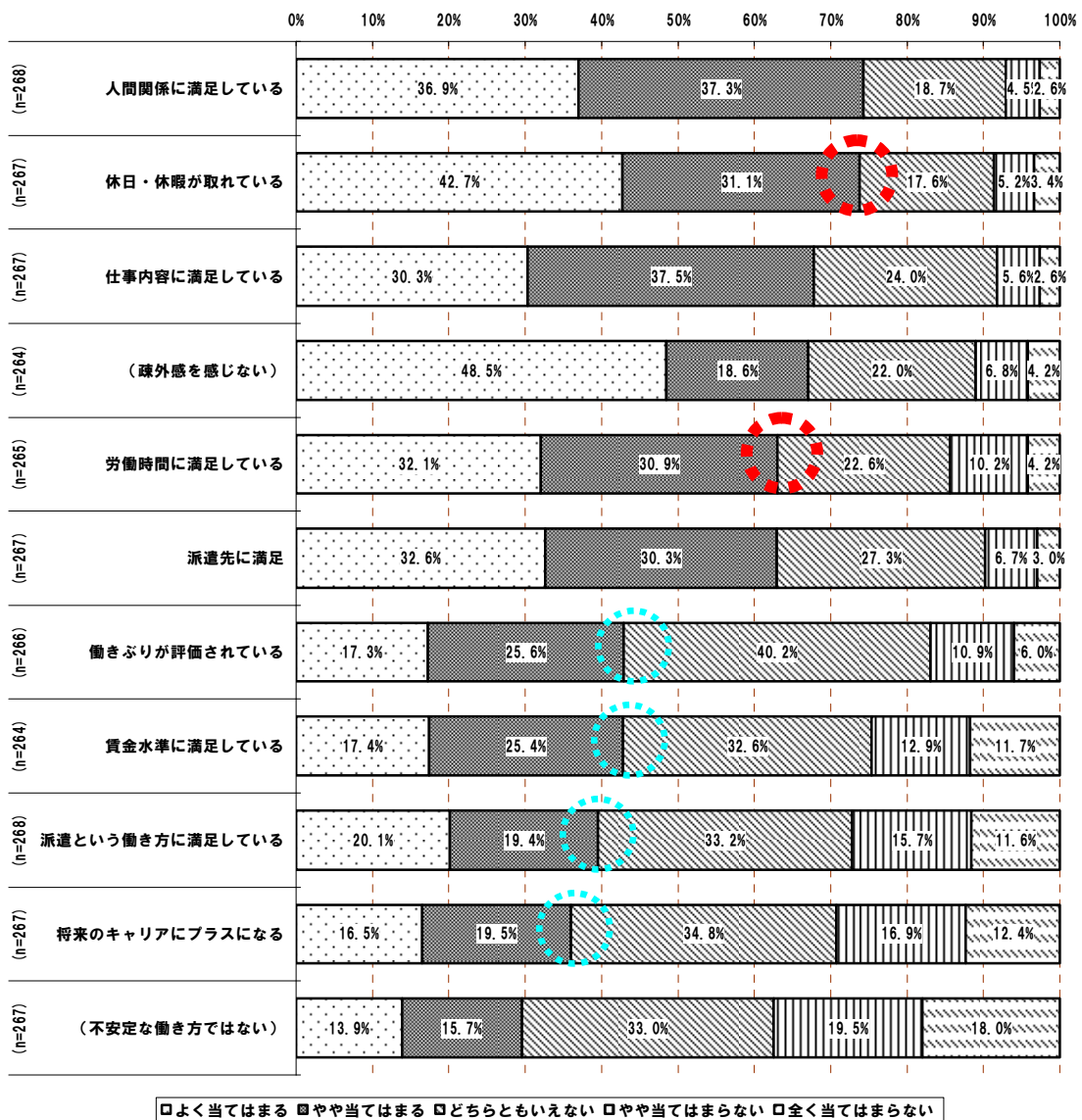
⑤働き方への満足・不満足

「派遣という働き方に満足している」とする人は39.6%である。

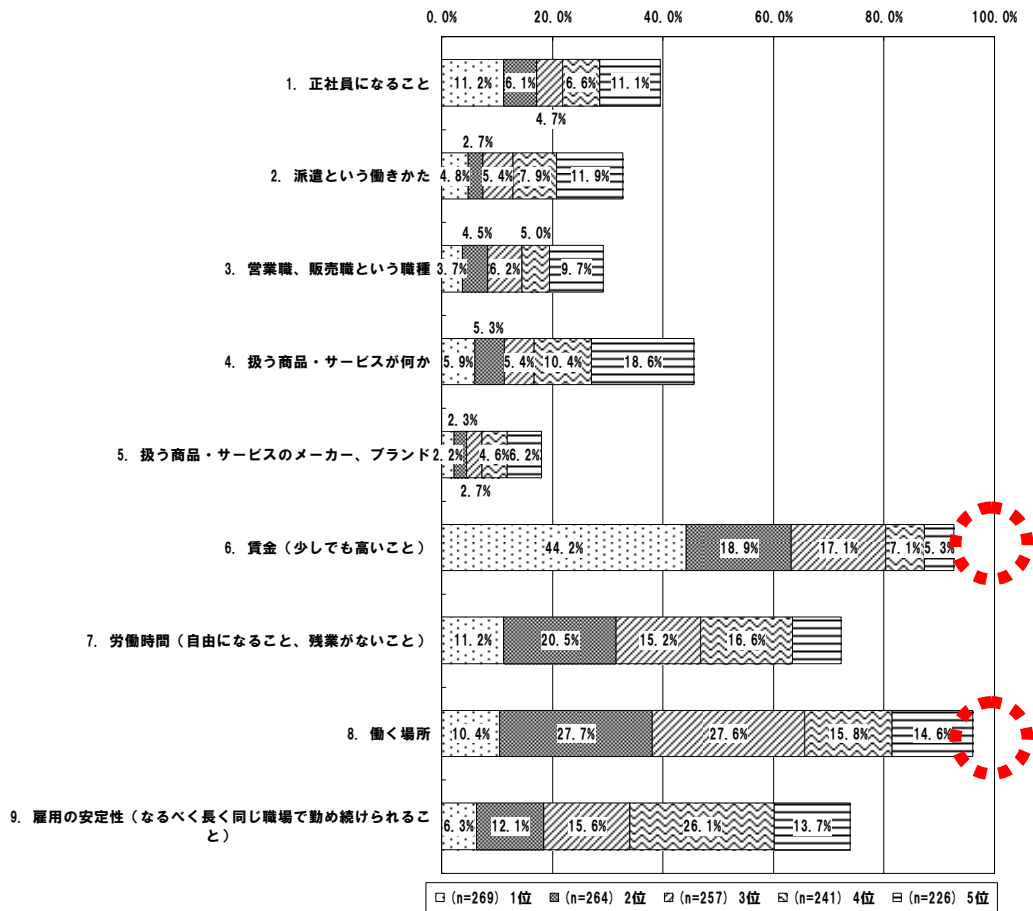
労働時間、休日・休暇への満足度は比較的高い一方、賃金水準、将来のキャリアへのプラス、働きぶりの評価に対して満足度が比較的低くなっている。

働く上で重視することとしては、「働く場所」、「賃金（少しでも高いこと）」、「雇用の安定性（なるべく長く同じ職場で勤め続けられること）」、「労働時間（自由になること、残業がないこと）」を挙げる割合が高くなっている。

図表 I-2-24 満足・不満足 (Q27) 【派遣スタッフ】



図表 I-2-25 働く上で重視すること：1～5位の積み上げ（Q31-1）【派遣スタッフ】



一長く働く派遣スタッフの特徴

現在の派遣先で同一業務で派遣スタッフとして働いている通算期間が1年以上と長い人は、通算期間が1年未満と短い人に比べ、次のような傾向が見られる。

派遣先が「仕事ぶりを評価してくれ、その内容を伝えてくれる」²とし（47.5%、29.8%）、「働きぶりが評価されている」ことに満足している人の割合が高いが（51.6%、34.4%）、派遣先の雇用管理の課題として「スキルが向上しているのに賃金が上がらない」ことを挙げる割合が高く（34.2%、20.9%）、「賃金水準」に満足していない人の割合が比較的高い（27.9%、18.5%）

スキルの獲得場所として「現在の派遣先での仕事を通じて」とする割合が高く（86.4%、70.7%）また、派遣先が「仕事の幅を広げる機会を提供してくれる」とする割合も比較的高い（25.9%、14.9%）。

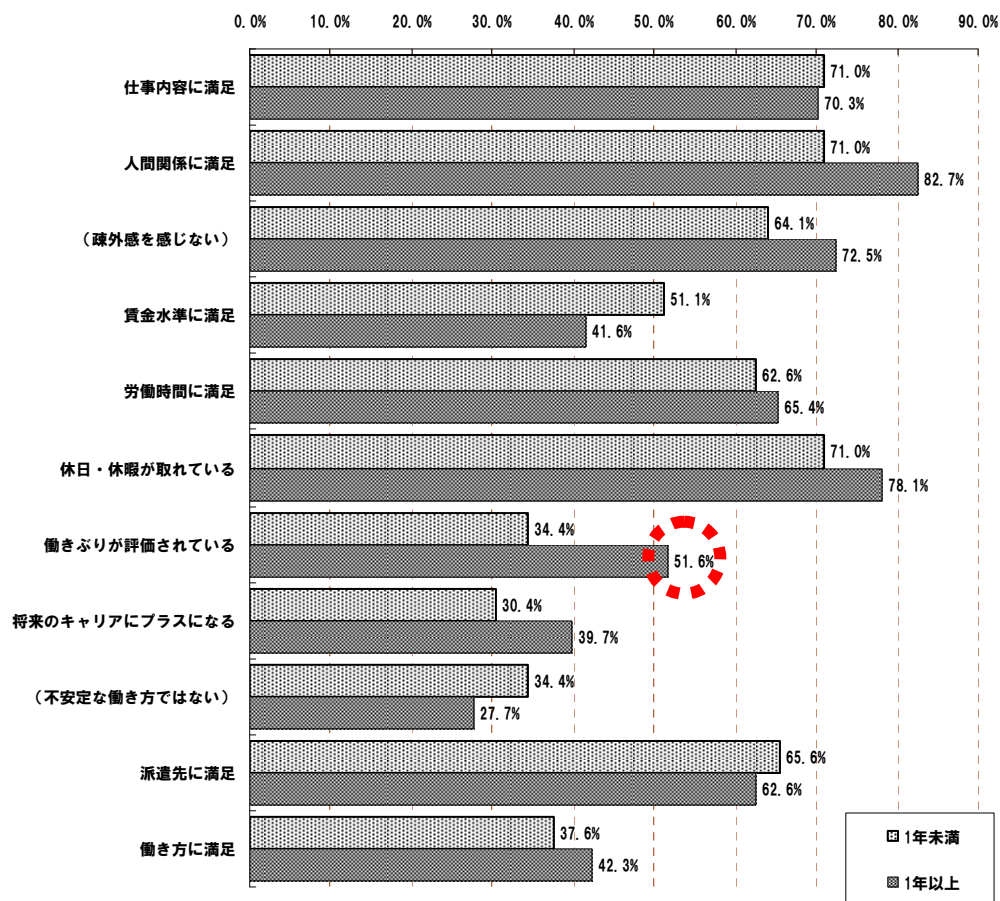
¹ 分析軸としては、派遣会社との契約が期間の定めのない雇用か有期かを用いることもできるが、無期契約のサンプルが29と少ないため、こちらの変数を分析軸として用いた。

² 派遣先の雇用管理の工夫等についての回答。

図表 I-2-26 就業期間別派遣先での雇用管理の工夫等 (Q34) 【派遣スタッフ】

	合計	1. 仕事内容や施設についてのオリエンテーションを受けた	2. 職場の仲間に紹介してくれた	3. 仕事に必要な道具や備品を用意してくれた	4. 仕事の内容について十分説明してくれた	5. 職場全体の業務の中での位置づけを説明してくれる	6. 仕事ぶりを評価してくれ、その内容を伝える	7. 就業期間が長くなったことで、賃金が引き上げられた	8. 仕事の幅が広がったり難易度が高くなったことで、賃金が引き上げられた	9. 労働時間管理に気を付ける	10. 年休を申請すると概ね取らせてくれる	11. 仕事の幅を広げる機会を提供してくれる
1年未満	94 100.0%	61 64.9%	75 79.8%	59 62.8%	53 56.4%	30 31.9%	28 29.8%	5 5.3%	17 18.1%	32 34.0%	24 25.5%	14 14.9%
1年以上	158 100.0%	113 71.5%	123 77.8%	105 66.5%	103 65.2%	63 39.9%	75 47.5%	17 10.8%	38 24.1%	68 43.0%	58 36.7%	41 25.9%
		12. off-JTを受けさせてくれる	13. 福利厚生を利用できる	14. 制服や備品を支給・貸与してくれる	15. 飲み会に誘ってくれる	16. 名前前で呼んでくれる	17. 出退勤時に声をかけてくれる	18. 会議・ミーティングに参加させてくれる	19. イベントスケジュール等の情報を共有している	20. 仕事への意欲の維持・向上に気を配ってくれる	21. 要望や不満を聞いてくれる	22. 相談や苦情を受け付ける窓口がある
1年未満	13 13.8%	27 28.7%	57 60.6%	45 47.9%	74 78.7%	62 66.0%	47 50.0%	38 40.4%	30 31.9%	36 38.3%	23 24.5%	
1年以上	27 17.1%	38 24.1%	104 65.8%	92 58.2%	120 75.9%	100 63.3%	70 44.3%	67 42.4%	65 41.1%	73 46.2%	35 22.2%	

図表 I-2-27 就業期間別満足・不満足 (Q27) 【派遣スタッフ】



図表 I-2-28 就業期間別派遣先での雇用管理の課題 (Q23) 【派遣スタッフ】

	合計	1. 成果に応じて賃金が上乗せされる	2. 個人単位で目標額が割り振られる	3. 労働時間が長くなる	4. 契約上の勤務時間を超えても、契約上の勤務時間か働いていないと見なされる	5. スキルが向上しているのに、賃金が上がらない	6. 契約がない仕事をさせられる	7. 社員からの具体的な指示や助言を受けない	8. 正社員から見下されると感じる	9. 就業期間が、継続して3年を超えている	10. 契約満了前に解約された/されそうになった	11. 経験したことがない	無回答
1年未満	86	6	15	12	8	18	9	5	14	2	6	42	8
	100.0%	7.0%	17.4%	14.0%	9.3%	20.9%	10.5%	5.8%	16.3%	2.3%	7.0%	48.8%	
1年以上	146	17	19	9	8	50	10	9	19	19	11	47	12
	100.0%	11.6%	13.0%	6.2%	5.5%	34.2%	6.8%	6.2%	13.0%	13.0%	7.5%	32.2%	

図表 I-2-29 就業期間別満足・不満足：賃金水準 (Q27) 【派遣スタッフ】

	合計	よく当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	やや当てはまらない	全く当てはまらない	無回答
1年未満	92	17	30	28	6	9	2
	100.0%	18.5%	32.6%	30.4%	8.7%	9.8%	
1年以上	154	29	35	47	22	21	4
	100.0%	18.8%	22.7%	30.5%	14.3%	13.6%	

図表 I-2-30 就業期間別スキルの獲得場所 (Q19) 【派遣スタッフ】

	合計	1. 現在の派遣先での仕事を通じて	2. 以前の派遣先での仕事を通じて	3. 現在の派遣先が実施した研修	4. 以前の派遣先が実施した研修	5. 現在の派遣会社で実施した研修	6. 他の派遣会社で実施した研修	7. 正社員として働いていた会社での仕事を通じて	8. 正社員として働いた会社で実施した研修	9. 資格学校・語学学校	10. eラーニングや通信教育	11. その他	12. 行っていない	無回答
1年未満	92	65	22	32	6	25	6	16	5	2	0	4	6	2
	100.0%	70.7%	23.9%	34.8%	6.5%	27.2%	6.5%	17.4%	5.4%	2.2%	0.0%	4.3%	6.5%	
1年以上	154	133	26	47	5	40	2	17	4	0	0	4	5	4
	100.0%	86.4%	16.9%	30.5%	3.2%	26.0%	1.3%	11.0%	2.6%	0.0%	0.0%	2.6%	3.2%	