

REPORT II

労働力需給マッチングに 期待されるホワイトカラー人材紹介業

社会研究部門 小豆川 裕子

1. はじめに

2001年平均の完全失業者数は340万人と前年に比べて20万人の増加、平均完全失業率についても5.0%となり、比較可能な1953年（昭和28年）以降で最高となった。また、就業者（6,412万人）のうち転職を希望している人（転職希望者）は、2001年平均で658万人（前年比15万人増）、このうち求職活動を行っている人は262万人（同5万人増）で、就業者に占める転職希望者の割合（転職希望比率）は10.3%となり、これも比較可能な1968年（昭和43年）以降、最高を示している（労働力調査平成13年結果）。

失業率が高止まりし、潜在・顕在の転職者数も増加するなか、年齢間ミスマッチ、職種間ミスマッチなど求人・求職間のミスマッチを解消し、早急に、成長分野や新産業への労働市場の再配置を行うことが求められている。

本稿は、雇用者の半数以上を占めるようになったホワイトカラーを対象に、労働力需給マッチング機能が期待される「ホワイトカラー人材紹介業」に焦点をあて、市場動向、業界の課題、今後の行方について概観する^(注1)。

2. 急成長を遂げる 労働市場サービスとしての人材紹介業

職業紹介には「無料職業紹介」と「有料職業紹介」がある。前者には公共職業紹介（ハローワーク）、人材銀行、学校、労働組合など、後者には、マネキンや家政婦、配膳人などのサービス職業を対象とする「専門的職業紹介」と、本稿が対象とするホワイトカラーの職業を対象とする「ホワイトカラー紹介」（以下、本稿では人材紹介業と記述）がある。

厚生労働省「雇用動向調査報告」によると、2000年の専門的・技術的職業従事者、管理的職業従事者、事務従事者、販売従事者をあわせたホワイトカラーの入職者のうち、民間職業紹介（人材紹介業）を経由した人の割合はわずか1.1%に留まっている。また、1999年に大企業を対象とした中途採用者の調査においても、人材紹介業を経由して転職した人の割合は2割弱～3割前後であった^(注2)。

しかしながら、2000年の人材紹介業のホワイトカラーの一般求人数をみると、「専門的・技術的職業」が188,379人（対前年比59.8%増）、「管理的職業」が43,778人（同29.9%増）、「事務的職業」が56,369人（同78.2%増）、「販売の職業」が50,818人（同58.4%増）となり、大幅に増加して

3. 人材紹介業界の特徴

(1) 業界の特徴

人材紹介業の業態は、大きく3つに分けられる。若手・中堅層を中心に、求人企業と求職者のそれぞれの依頼に基づいて紹介する「一般登録型」、上級管理職、上級専門・技術職を中心に、求人企業の依頼に基づいて在職者を中心に最適な人材サーチを行い、企業に引き合わせる「エグゼクティブサーチ型（ヘッドハンティング）」、中高年を中心に人員削減、雇用調整の対象者に対して、再就職を支援する「アウトプレースメント型」である。「アウトプレースメント型」は、個人に対して経歴書の作成、面接技術、求人企業の選別などの再就職支援事業を中心的に行い、就職活動は個人が主体的に行うことから、人材紹介業にあたらぬという見方もある。しかし、大企業を中心に雇用調整が一段と進むなか、中高年を対象としたこの業態の手法は他の業態も注目しており、求人や求職業務、

いる。また、一般就職件数については、「販売の職業」が8,754件（同109%増）と大幅なプラスに転じたのをはじめとして、「専門的・技術的職業」が25,642件（同33.3%）、「管理的職業」が7,809件（同64.9%増）、「事務的職業」が7,117件（同94.3%増）と同様に急増している（厚生労働省「平成12年度民間職業紹介事業報告」）

昨今、求人ニーズが細分化・専門化するなか、人材紹介業は「人材情報の豊富さ」、「人材評価の適正さ」の点で評価されており、また、転職者側からみても満足度は高いといわれている。たとえば、転職者の入職経路別満足度を尋ねた調査において、「非常によかったと思う」と回答した割合は37.1%で、公共職業安定所（ハローワーク）や求人情報誌等に比べて非常に高く、「まあよかったと思う」を合わせた割合は83.0%を占め、人材紹介業の求人・求職のマッチング力の高さがうかがえる（リクルートワークス研究所「ワーキングパーソン調査2000年「首都圏」）

図表 - 1 転職者の入職経路別満足度

(%)

	合 働 き た い 会 社 に 直 接 問 い 合 わ せ	掲 示 板	学 校 (学 生 課) の 窓 口 や	公 共 職 業 安 定 所 (ハ ロ ー ワ ー ク)	民 間 人 材 紹 介 会 社	人 材 派 遣 会 社	求 人 情 報 誌	雑 誌	新 聞 広 告	ポ ス タ ー 、 チ ラ シ 、 タ ウ ン 誌 等	転 職 ・ 適 職 フ ェ ア な ど の イ ベ ン ト	イ ン タ ー ネ ッ ト	一 モ ー ド 等 の 携 帯 電 話 の 情 報 サ ー ビ ス	家 族 や 友 人 ・ 知 人	そ の 他
非常によかったと思う	25.3	26.1	16.2	37.1	15.2	18.2	11.0	15.5	18.3	0.0	19.2	0.0	19.1	15.9	
まあよかったと思う	56.2	50.6	57.2	45.9	62.5	59.0	74.8	64.1	61.1	100.0	54.0	0.0	63.0	69.4	
あまりよかったとは思えない	11.7	18.8	18.4	15.0	16.3	15.7	9.1	14.1	13.3	0.0	21.9	100.0	13.3	7.1	
よかったとは思えない	3.8	0.0	7.6	2.0	6.0	6.3	0.0	5.8	7.1	0.0	0.0	0.0	3.8	4.6	
無回答	2.9	4.4	0.6	0.0	0.0	0.8	5.1	0.6	0.3	0.0	4.9	0.0	0.8	3.0	

(注)ワーキングパーソン調査は、首都圏、東海圏、近畿圏で実施されているが、首都圏以外ではサンプル数が少ないため本稿では紹介していない。
(資料)リクルートワークス研究所「ワーキングパーソン調査(首都圏)」2000年

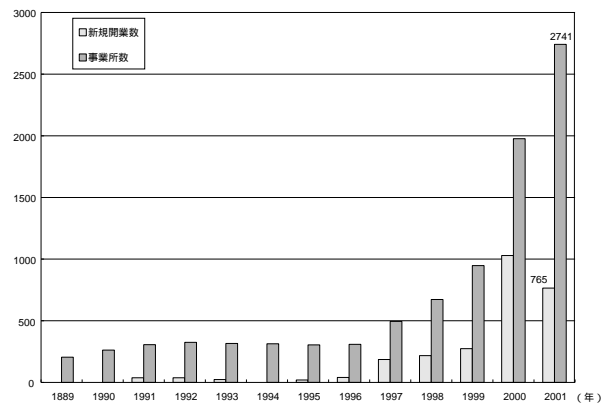
カウンセリングやマッチングを行うコンサルタントのスキル向上の重要なポイントとなっている。

業界の内訳を見ると、主力は「一般登録型」で7割弱（67.1%）、次いで「エグゼクティブサーチ型」が2割強（21.3%）と続く。また、兼業している人材ビジネスは、「労働者派遣」、「アウトソーシング」、「人事コンサルティング」などがある（日本労働研究機構「人材紹介」ビジネスと中高年ホワイトカラー調査 2000年、以下JIL調査 2000）と記述）

人材紹介業の事業所数は、1996年度までは300事業所前後で推移していたが、1997年の労働省令改正等によって一気に規制緩和が進んだ。1999年度には3倍の947事業所に増え、さらに2000年12月の紹介予定派遣（テンプ・ツー・パーム）^{注3}の解禁により人材派遣業からの参入が急増し、2001年は2,741事業所になっている。

人材紹介業の資本系列については独立系と系列系でほぼ2分され、また、系列の親会社の業種は、製造業、卸売・商社、サービス業で多い。事業所における求人や求職業務、カウンセリン

図表 - 2 人材紹介業の事業所数の推移



(注) 数値は年度末である。2000年度末の会社数は1,461社。1998、1999、2000年度事業者数および会社数は(社) 日本人材紹介事業協会の推定値。2001年度の事業者数および新規開業数は2002年1月1日現在まで。

(資料) (社) 日本人材紹介事業協会

グやマッチングを行うコンサルタント数の平均は5.7人、「5人以下」の事業所が業界全体の8割を占め、小規模事業所が多いという特徴を持っている。また、サービスの料金体系は、斡旋による再就職先での年収に応じた「成功報酬方式」をとるものが9割を占め、紹介料の年収比率の全体平均は23.8%となっている^{注4}。業態別の紹介料の年収比率は、「エグゼクティブサーチ型」が最も高く29.4%、次いで「登録型」が23.2%、「アウトプレースメント型」が16.6%に留まっている（以上、JIL調査 2000）

図表 - 3 人材紹介業の市場規模推計（2000年度）

(単位千円)

	上限制紹介手数料	届出制手数料	2000年度手数料 合計	2000年度 アウトプレース メント市場規模 (推計)	2000年度 (市場規模推計)
専門的・技術 的職業	1,479,040	18,092,417	19,571,457		
管理的職業	1,540,645	13,468,616	15,009,261		
事務的職業	490,282	6,600,740	7,091,022		
販売の職業	516,275	8,404,634	8,920,909		
	4,026,242	46,566,407	50,592,649	16,000,000	66,592,649

(資料) 厚生労働省「平成12年度民間職業紹介事業報告」および(社) 日本人材紹介事業協会推計より作成

(2) 市場規模

ホワイトカラーの人材紹介業の売上高について、厚生労働省「平成12年度民間職業紹介事業報告」の手数料の徴収状況をベースに、アウトブレースメントの推計結果を反映したものが図表-3である。

2000年度の上限制手数料の合計は約40億円、届出制手数料の合計は466億円で、これに(社)日本人材紹介事業協会が行った2000年度アウトブレースメント市場規模推計の160億円を加えると、2000年度の市場規模推計は約666億円である(注5)。

(3) 規制緩和の進展

国が専管で行っていた人材紹介業は、段階的な規制緩和の進展によって市場が創出された。現在の労働市場サービスにおける官民の重複・競合状況はどのようになっているのだろうか。

人材関連サービスの民間と公的機関のサービスの重複・競合の状況をみると、「現在重複(競合)している」は42.3%、「将来重複(競合)の可能性がある」は14.4%であり、約6割の企

図表-4 民間と公的機関のサービスの重複・競合の状況 (%)

業態	回答企業数	重複・競合の状況 (%)				重複・競合指数
		現在重複(競合)している	将来重複(競合)の可能性がある	将来も重複(競合)しない	不明	
合計	362	42.3	14.4	39.0	4.4	103.5
求人情報提供業	75	68.0	8.0	17.3	6.7	154.3
職業紹介業	150	36.0	14.0	48.0	2.0	87.8
人材派遣業	87	34.5	21.8	43.7	0.0	90.8

(注) 重複・競合指数 = (「現在重複(競合)している」比率 × 2 + 「将来重複(競合)の可能性がある」比率) / (「現在重複(競合)している」比率 + 「将来重複(競合)の可能性がある」比率 + 「将来も重複(競合)しない」比率)
 (資料) (社) 全国求人情報誌協会、(社) 日本人材紹介事業協会、(社) 日本人材派遣協会「労働市場サービス産業実態調査」2001年

業が現在あるいは将来の重複(競合)感を持っている。しかし、重複・競合指数を見ると、他の求人情報提供事業、人材派遣業に比べて人材紹介業の指数は相対的に低く、公的機関と棲み分けながら労働需給調整機能を果たしてきたといえる。

業界をめぐる一連の規制緩和は、1997年の労働省令の改正にさかのぼる。ホワイトカラー分野が大幅に緩和され、「紹介手数料の改善」、「許可基準」、「労働者保護」についても改正が

図表-5 人材紹介業をめぐる規制緩和の動向

時期	内容	
1997年4月	許可制	代表者の資格・経験要件の排除、紹介責任者の資格・経験年数要件の短縮化、事業所開設要件の簡略化、許可更新手続き事務の簡素化、紹介事業報告の回数削減。
	職業範囲	対象職種の原則自由化(ネガティブリスト化) - ホワイトカラー職種については、就業後1年未満の新規卒卒者の紹介以外は全面的に民間事業者が紹介可能になった。
	手数料	料金徴収方法の自由化、料金徴収対象範囲の拡大、コンサルティング料の承認。
1999年12月	卒業後1年未満の新規卒卒者の紹介も可能に(建設の業務に就く職業、港湾運送の業務に就く職業以外の職業について可能)。	
2000年12月	派遣社員を正社員候補として受け入れ、一定期間後に採用を決める、職業紹介目的の派遣(テンプ・ツー・パーム)を解禁。	
2001年4月	求職者に対して行う労働条件の明示等について、書面の公布の方法に代えて電子メールを利用する方法を可能とした。	
	専らインターネットのみにより対面を伴わない職業紹介を行う場合について、事業所の面積の大小を問わないこととした。	
2001年8月	官民連携した求人・求職情報の一元化と円滑な利用を図る総合情報ネットワーク「しごと情報ネット」の運用開始。	
2002年2月	手数料規制の緩和。一定の収入のある経営管理層、研究者・技術者で求職者手数料徴収の解禁。求人企業の手数料上限の撤廃。	
	トライアル雇用紹介の創設。最長一年の雇用契約を企業と結んだ社員が、書類選考、面接、筆記試験などを通じて適性を見極め、企業と社員の合意があれば正社員へ移行可能。	

(資料) 各種資料によりニッセイ基礎研究所が作成

行われた。

さらに1999年の職業安定法改正によって、民間職業紹介の取扱い職業の範囲が原則自由化され、あわせて地域の自由化とともに、一方では個人情報の保護・守秘義務、求職者からの手数料徴収を原則的に禁止する規制も強化された。

その後、2000年に紹介予定派遣が解禁され、急速に進展するIT化に対応し、2001年には求職者に対して行う電子メールによる労働条件の明示が認められ、インターネットによる職業紹介の事業所面積の要件緩和も行われた。同年には、官民連携した求人・求職情報の一元化と円滑な利用を図る「しごと情報ネット」も運用開始されている。また、2002年2月より、原則禁止されていた求職者本人からの手数料徴収に関して、一定の収入のある経営管理層や研究者・技術者を対象に解禁、さらに求人企業から徴収する手数料の上限の廃止、加えてトライアル雇用紹介も新設された。先に解禁になった紹介予定派遣は事前面接等に関する規制があるが^(注6)、トライアル雇用紹介については、この規制を受けずに最長1年の雇用契約を結んだ労働者に対して、書類選考、面接、筆記試験などを通じて

適性が見極めができるというメリットがある。

規制緩和は、今後一層進められていくと推察されるが、適正な運用の確保により紹介事業者がサービス領域を広げ、官民の協力と協働を通じた多様で柔軟な労働市場の創造が期待されている。

4. 業界の課題

現在、人材紹介業は、専門の独立企業に加え、人材派遣業など他の人材ビジネスの系列企業、大手事業会社（メーカー、商社等）の子会社、外資系企業など多くの企業が参入して競争が激化している。事業所の経営課題としては、「認知度の向上」と「求人・求職者の開拓」、「コンサルタントの採用・教育・マネジメント」、「紹介業におけるノウハウ蓄積」などがあげられる。また、新規事業者が増えるなかで、業界の倫理基準の向上、健全で安定的な経営基盤の確立が課題である。

人材紹介業の将来展望としては、コスト効率の向上と対人サービスの高度化の2つの方向が見えており、また、「紹介予定派遣」や「高齢

図表 - 6 将来発展させたい主要事業上位5項目

順位	情報提供サービス事業	職業紹介サービス事業	労働者派遣サービス事業
1位	インターネットでの求人情報提供事業	インターネットでの職業紹介事業	一般労働者派遣事業（26業務）
2位	携帯電話での求人情報提供事業	面接を重視した職業紹介事業	紹介予定派遣事業
3位	紙媒体での求人情報提供事業	インターネットでの求人情報提供事業	一般労働者派遣事業（26業務以外）
4位	インターネットでの職業紹介事業	紹介予定派遣事業	新卒派遣事業
5位	求職者情報の提供事業	高齢者派遣事業	面接を重視した職業紹介事業

(資料) (社) 全国求人情報誌協会、(社) 日本人材紹介事業協会、(社) 日本人材派遣協会「労働市場サービス産業実態調査」2001年

者派遣事業」など、業態融合型の事業展開の可能性もうかがえる(図表 6)。

なお、2001年全上場企業を対象に(財)社会経済生産性本部が行った調査によると、「紹介予定派遣」は、1999年から2001年の3年間において、導入率は約10ポイント増加している(注7)。

おわりに

人材紹介業におけるコンサルタントは、求職者と、登録から成約に至るまで、通常1時間から2時間程度かかるマン・ツー・マンの面談を数回行う。職業経歴の全体を見渡し、その人の強み・弱みを分析し、本人に気づきを与えるとともに、家族の状況を勘案し、メンタル・ケアをしながら、マッチングを行う。時には求人企業の面接に同席することもある。また、プライバシーに関わり、求職者の人生に深く関与することから、高い倫理観が必要とされる。優秀なコンサルタントは、対人コミュニケーションの機微をわきまえた人が多い。

業界では現在、IT化による登録・マッチング・紹介の迅速化と大量処理による「コスト効率の向上」に積極的に取り組む一方で、ヒューマン・スキルをベースとしたカウンセリング技術の高度化、さらに教育訓練事業など「サービスの高付加価値化」を模索している。

(注1) 総務省「労働力調査」によると、2001年雇用者数5,369万人のうち専門的・技術的職業従事者、管理的職業従事者、事務従事者、販売従事者をあわせたホワイトカラー総数は2,960万人で、全雇用者数の55.1%を占めている。

(注2) 旧労働省委託ニッセイ基礎研究所調査「ホワイトカラーをめぐる採用戦略の多様化に関する調査報告書」2000年。

(注3) 派遣就業終了後に派遣先に職業紹介することを予定している労働者派遣をさす。

(注4) このほか前払い方式(リテーナー方式)がある。

(注5) 厚生労働省「民間職業紹介事業報告」の2001年結果は公表されていないが、同協会によると2001年度のアウ

トプレースメント市場は220億円と推計している。

(注6) 紹介予定派遣(テンプ・ツー・パーム)は、雇用ミスマッチの解消策として期待されるが、労働者派遣の段階では派遣法の適用を受けるため、事前面接や履歴書の送付要請を派遣先が行うことは禁止されている。

(注7) (財)社会経済生産性本部「日本の人事制度の現状と課題2002年版」2002年。

<参考・引用文献>

- ・厚生労働省「平成12年雇用動向調査報告」2002年
- ・厚生労働省「平成12年度民間職業紹介事業報告の集計結果」2002年
- ・雇用・能力開発機構 生涯職業能力開発促進センター「平成13年度人材紹介業 調査・協同研究開発事業報告書」2002年
- ・(社)全国求人情報誌協会、(社)日本人材紹介事業協会、(社)日本人材派遣協会「労働市場サービス産業実態調査」2001年
- ・総務省「労働力調査(速報)平成13年結果の概要」2002年
- ・リクルートワークス研究所「ワーキングパーソン調査(首都圏)」2000年