

# 「会員支援サービスに関する調査」の報告

会員基盤・組織基盤整備委員会 産業カウンセリング研究所

2014年11月に実施しました「会員支援サービスに関する調査」の結果の概要をご報告いたします。

協会の会員も3万人に迫り、会員一人ひとりが産業カウンセリングの知識や技能をブラッシュアップし、日常の活動に積極的に取り組むことが社会的に期待されています。この調査は、そのような状況を踏まえ、協会が会員の皆さまの活動を支援するために提供している各種サービスを今後どのようにしていくかの検討に資するために行いました。

今回の調査は、調査結果の統計的な信頼性を確保するため、任意調査ではなく全会員からランダム・サンプルリング（無作為抽出）で2680人の方を選ばせていただきました。その結果、回収率は75・9%でした。ご協力まことにありがとうございます。

## 【回答者のプロフィール】

●回答者の性別は  
男性33・3%、女性66・2%で、

調査時点の登録会員の男女比35%対65%とほぼ同じでした。

## ●回答者の年代は

一番多い年代は50歳代の34・5%で、以下40歳代の31・0%、60歳代17・4%、30歳代12・8%、70歳以上3・3%と続き、30歳未満は0・4%でした。

## ●就労形態などの立場は

「正規社員・職員（常勤）」が45・4%と半数近くを占め、次に多いのは「非正規社員・職員」の28・0%で、組織に所属している回答者が全体の73・4%を占めました。以下「自営業」11・4%、「家事従事」5・9%、「無業者」3・5%、「学生」0・4%でした。

## ●勤務先での業種は

最も多かったのは「カウンセラー」で18・3%、次いで「一般事務」13・1%、「人事労務」9・8%、「医療・看護」8・5%、「役員・管理監督者」7・9%、「福祉」5・8%と続き、「技術・技能」4・2%、「営業・販売」3・4%でした。なお「その他」の19・6%の回答者のなかで、「職業相

談」「キャリア・コンサルタント」「NP

Oで相談員」など相談業務に就いていると思われる人を「カウンセラー」の18・3%と合わせると「相談業務従事者」は、全体の26・3%を占めることとなります。

## ●保有する協会の資格は

「産業カウンセラーのみ」の回答者が最も多く60・1%、ほかの資格も含めて、とにかく「キャリア・コンサルタント」資格をもつ人が36・5%、同じく「シニア産業カウンセラー」資格をもつ人が5・6%でした。なお、「上級産業カウンセラー」資格をもつ人は実数で1人でした。

## 【全般的な傾向（単純集計の結果）】

●会員として全般的に満足している人は協会会員としての全般的な満足度は、「満足している」9・1%、「まあ満足している」36・8%を合わせた満足群は45・9%と半数に達しませんでした。「どちらとも言えない」とする判断保留の人が39・5%で約4割を占め、「やや不満である」「不満である」の不満群は合わせて13・2%でした。（図1参照）

## ●会員になっている目的の1位は

「産業カウンセラーを名乗るため」の

51・2%が最も多く、こ

れを選んだ会員の84・1%が、その目的を「ほぼ実現できた」と回答していま

した。次に多いのは「カウンセ

リングの勉強を進め、深

める」で24・6%でしたが、

「ほぼ実現できた」とする人は

49・4%とほぼ半数、3番目の「カ

ウンセリング活動に関する情報を得るため」は12・6%で、「ほぼ実現できた」とする人は57・6%と半数を超えていました。なお、4番目の「カウンセ

リング活動の場を得るため」の4・3%以降の選択率はかなり低くなります。

## ●会員支援サービスの利用の程度は

協会の会員支援サービスは21種類ありますが、「そのサービスの存在を知らなかった、知っているも必要性が

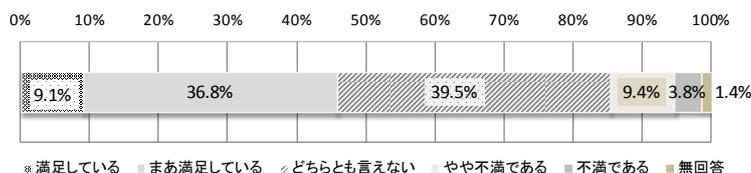


図1 会員の満足度

ないので利用しなかった」などの回答者が含まれるため、選択率(%)の大小は、必ずしも関心の強弱には直接結びつかないと考えられます。

“情報交換系の会員支援サービス”では、全会員に送付される紙媒体の「会報誌」「支部報」の利用率(「よく利用する」「たまに利用する」の比率を合わせたもの)は、それぞれ90・1%、77・2%の高率でしたが、ネットワーク上でのサービスでは、「本部ホームページ」52・2%、「支部ホームページ」50・2%と半数程度で、「会員マイページ」「メールマガジン」「専用ホットライン」は、それぞれ37・4%、25・0%、3・2%と少なくなります。会員自らが情報収集行動しなければならぬものの利用率は相対的に低くなっています。

“学習支援のサービス”の利用率で最も大きいのは「支部独自の研修」で41・0%、次は「協会の人材育成研修(キャリア・コンサルタント、シニア産業カウンセラー、実技指導者等)」25・2%であり、相談業務に不可欠な「スーパービジョン制度」は4・5%でした。また、「会員の自

主的学習グループ」は14・5%でした。協会の設定する研修等の利用が多く、自主的な学習の機会の利用は少ないようです。

“活動支援のサービス”には「支部で契約した事業への受託登録制度」「ボランティア活動の場の紹介」「無料職業紹介」がありますが、その利用率はそれぞれ4・1%、5・5%、3・6%であり、95%以上の回答者が利用していないという結果でした。

“会員交流のためのサービス”には「会員交流会」「受講修了者もしくは資格取得者の進路説明会」がありますが、その利用率はそれぞれ14・5%、6・1%にとどまっていました。

“研究支援のサービス”には「全国研究大会」と「公募研究(研究支援)」の2つがありますが、その利用率は前者が2割に満たない17・1%であり、後者に至っては2%しか利用(閲覧)していませんでした。

“各種割引のサービス”は「研修受講費、書籍購入費の割引制度」「NPO法人キャリア・コンサルティング協議会サークルの入会費用割引制度」「会員専用のオリジナル保険」の

3つですが、利用率はそれぞれ18・8%、10・7%、4・1%となっています。後の2者は、必要とする会員が限定されることも影響していると思われる。

### ●今後利用したいサービスは

相対的に多いのは、「ボランティア活動の場の紹介(支部)」25・4%、「無料職業紹介(本部)」21・6%でした。前述した現状の会員支援サービスの利用の“活動支援のサービス”では5%程度の低い利用率に留まっています。次に多いのは学習を支援するサービスで、「スーパービジョン制度」が22・6%あり、これも現状の利用率4・5%よりかなり多くなっています。「支部独自の研

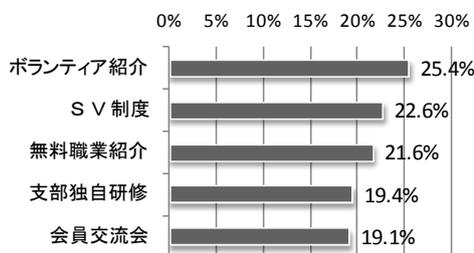


図2 今後利用したい会員支援サービス

修会」は、現状とほぼ同じ19・4%でした。(図2参照)

### ●会員支援サービスの改善意見は

自由に書いていただいた改善意見は1037件で、回答者の約50%から寄せられました(その記述内容から、会員支援サービスに関連するキーワード抽出しその数を集計した)。

“会員支援サービスの周知”に関する記述では、「知らない」「初めての」「PR不足」などが123件に上り、会員への周知にさらなる工夫が必要と思われる。

“情報の支援サービス”関係では、「会報誌」「支部報」への意見が132件、「ホームページ」が115件、「メールマガジン」24件、「会員マイページ」13件が主なもので、記事やコンテンツの充実やスマートフォンからのアクセスを望む意見が多くありました。なお、会報誌は刷新されなくなったとの声もありました。

“研修の受講費”関係では、「受講料」「費用」「高い」「安く」などを含む意見が131件あり、関連して、研修の受講機会や手続きの改善についてWebでのeラーニングなど

を活用してほしいなどを含む意見が120件ありました。

「活動の場」に関しては、「職業紹介」「就労」「求人」「ボランティア」などを含む意見が79名でした。なかには、「自立したいが独力では難しく支援が欲しい」との意見もありました。

「会員相互の交流」については、「地域、同業、同期の交流」「自主学习グループ」「他団体との交流」「Webを活用した交流」などの意見が21件ありました。

その他としては、「現状で十分」「特になし」が150件のほか、「支部間格差」「支部幹部や事務局の対応」の改善を求める意見もありました。

### ●新たに必要な会員支援サービスは

これには937件の意見が寄せられました。会員支援サービスというよりは「社会的認知度の向上」に関する意見が21件あり、なかには協会に対する厳しい意見もありました。また、「eラーニング」「インターネット」「Web」「SNS」「フェイスブック」などが43件あり、Webの活用への期待があると思われま

そのほか「会員交流」「研修内容」「情報提供」「更新ポイント」に関連する意見が251件ありましたが、「現状で十分、特になし」という意見も174件に上りました。

### ●会員に関わる規則や制度の認知度は

4つの規則や制度について「よく知っている」と「概ね知っている」の比率を合わせると、最も高いのは「産業カウンセラー倫理綱領」の内容」で85・9%（22・8%）、以下、「年会費に関する規則や制度」が81・8%（13・5%）、「更新ポイントの規則や制度」74・0%（9・2%）、「JAIICO憲章、活動原則、行動原則」は53・3%（8・3%）でした（カッコ内は「よく知っている」の比率）。

残りの方々は「ほとんど知らない」と回答していることとなります。

### ●協会・支部の運営への関与は

「今後、携わってみたい」という会員は39・0%いましたが、「今後、携わる気はない」という会員の方が多く、47・1%を占めました。なお「現在携わっている」会員は5・9%、「かつて携わっていた」会員は7・1%でした。

### ●資格登録の更新への意思は

「更新する予定である」という会員が70・4%を占めますが、「更新したいが、資格登録更新ポイントが足りず更新できそうにない」という会員も14・2%いました。さらに「制度を調べてから」7・8%、「未定」5・0%で、はつきり「更新しない」とした会員は1・2%でした。

### ●保有する協会資格の役立ち度は

「かなり役にたっている」とする人のなかで最も比率が高いのは「シニア産業カウンセラー」の61・6%で、「キャリア・コンサルタント」は49・1%、「産業カウンセラーのみ」は39・9%でした。シニア産業カウンセラー資格の保有者は、それを活かしている割合が高いようです。

### 【会員としての満足の程度でみると】

#### （クロス集計の結果）

次に、協会会員としての全般的な満足度を前述のように「満足群」「どちらとも言えない群」「不満群」の3つに分け、それをキーにして、ほかの質問項目に対する回答傾向を見てみます。

### ●年齢（年代）別では

総じて年代が高い会員ほど「満足群」が多く、70歳以上で56・1%、

60歳代48・9%、50歳代47・8%でした。逆に「どちらとも言えない群」「不満群」を合わせると30歳代の55・3%、40歳代の56・5%の会員は、満足感が持っていないようです。この年代は、働き盛りで産業カウンセリング活動や学習のための時間がとりにくく、また、立場的にも「場」が得にくいことが推測されます。

### ●就労形態などの立場別では

「満足群」が最も多いのは正規社員で48・5%に上ります。次は無業者の46・5%ですが、その多くは退職者であり、年齢的にも高く、活動の時間や場を得やすいことが影響していると思われま

「どちらとも言えない群」が最も多いのは、家事従業者で全体平均より11ポイント高い50・8%に上っており、家事従業者は、活動の場が得にくいことが影響していると思われま

「不満群」が最も多いのは自営業者で、全体平均より8ポイント高い22・4%でした。これは自営業者の62・2%が会員登録目的として「産業カウンセラーを名乗る」を挙げており、それが満たされていないことが

理由の一つとして考えられます。

●勤務先での業種別では

「満足群」が最も多いのはカウンセラー・職業相談員で53・0%に上ります。これは全体平均よりも7ポイント高い比率です。次は、法務関係の50・0%（ただし人数は18人と少ない）、役員・管理監督者の49・3%、人事労務の47・7%と続きます。

「どちらとも言えない群」が多いのは、全体平均より10ポイント近く高い医療・看護の49・0%、一般事務の45・7%、技術・技能の45・2%でした。

「不満群」が最も多いのは営業・販売の18・2%で、全体平均より5ポイント高く、次は一般事務の14・7%でした。これらの傾向は、職場内での立場的に、資格が活かしやすい職であるかどうかの影響しているようです。

●保有する協会資格別では

「満足群」が最も多いのは、シニア産業カウンセラー資格を持つ会員で58・9%を占め、全体平均に比べ13ポイントも多く、次はキャリア・コンサルタント資格を持つ会員で50・0%でした。

「どちらとも言えない群」が多いのは産業カウンセラー資格のみの会員で、全体平均より4ポイント高い43・1%でした。

なお、保有資格の役立ち度別にみると、シニア産業カウンセラーの「満足群」で「役に立っている」とする会員の比率は71%に上り、逆に産業カウンセラー資格のみの「不満群」で「役に立っていない」とする比率は82%に上ります。これには、相談などの実践活動に従事している程度が関係している可能性があります。（図3参照）

●会員支援サービスを利用する平均

個別では

一人当たり何項目の会員支援サービスを利用しているかを「よく利用する」または「たまに利用する」の2つの選択肢を選んだ個数を合算して見てみました。その結果、全体の利用数の平均は5・1個で、「満足群」の人は平均5・9個、「どちらとも言えない群」は平均4・2個、「不満群」は平均4・8個でした。とくに「どちらとも言えない群」の会員は、会員サービスを利用していない率が高いことがうかがえます。

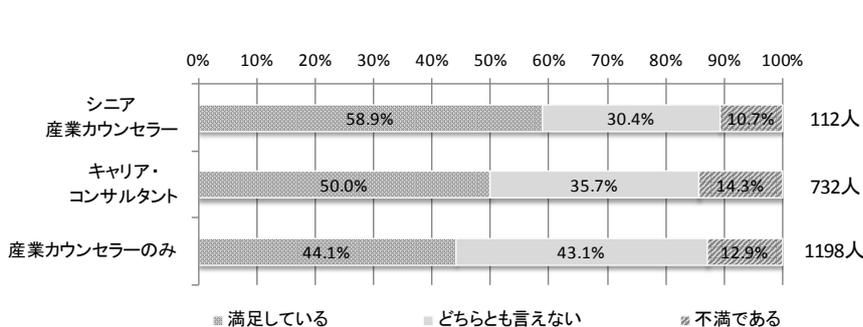


図3 保有資格別の満足度

●今後利用したい会員支援サービス

別では

「満足群」の会員は、SV制度の利用が最も多く28・0%で、ほかの群よりも10ポイント近く多くなっています。これは、「満足群」の会員はシニア産業カウンセラー資格を持ち何らかの実践活動をしている人が多いためと思われる。

「どちらとも言えない群」「不満群」の会員で最も多いのは、ボランティア紹介、無料職業紹介を希望する比率で21・26%でした。これらの2群は、実践の場を持っていない会員が多いためと思われる。

●会員になっている目的別では

各群とも第1位のベスト3には「産業カウンセラーを名乗る」「カウンセリングの勉強を深める」「カウンセリング活動の情報を得る」が選ばれていますが、その選択比率は、群によってかなり異なります。とくに、「産業カウンセラーを名乗る」を選択する会員は、「満足群」では45%ですが、「どちらとも言えない群」55%、「不満群」では62%でした。つまり「不満群」の会員が「産業カウンセラーを名乗る」を選ぶ比率は「満足群」より17ポイントも多く、その目的が十分実現できていないことが推測されます。

次号では、会員登録の目的別・保有資格別などの分析と、今後の会員支援サービスに関する協会の見解を述べる予定です。

(文責 シニア・アドバイザー・渡邊忠)