

会員支援サービスに関する意識調査 報告書

2015年3月



一般社団法人 日本産業カウンセラー協会

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

はじめに

協会は一般社団法人として2年目を迎え、体制を強化することが重点課題の一つとなっています。現在、正会員数は29,000名を超え年々新しい会員が増えています。社会的には多くの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期待されています。そのためには協会が組織として会員支援を充実させる必要があります。

そこで、協会が会員の皆様に提供している支援サービスをどのようにしていくかを検討するためにこの調査を行うことにしました。

調査結果の統計的な信頼性を確保するため、今回の対象者は従来の全員対象の任意調査ではなく、ランダム・サンプリング（無作為抽出）で選ばせていただきました。選ばれた登録会員の方々に調査への協力をお願いしたところ、2,000人以上の方々から回答をいただき、回収率は75%を超えました。

本報告書では、第1部で単純集計結果を、第2部で満足度と主要な質問項目によるクロス集計結果を、第3部では会員支援サービスに対する回答者のご意見をまとめました。協会としては、本調査の結果から会員の皆様のご意思ご意見を読み取り、会員支援の施策に活かしてゆく所存ですので、皆様からの更なるご支援をお願い申し上げる次第です。

なお、本調査は、会員基盤・組織基盤整備委員会が実施を提起し、企画、実施、分析、報告書作成に関しては、協会産業カウンセリング研究所が担当いたしました。

2015年3月31日

副会長 八木 康之

目 次

はじめに

調査概要および回答者プロフィール	1
1. 調査名称	1
2. 調査目的	1
3. 調査対象者	1
4. 調査期間	1
5. 調査方法	1
6. 調査内容	1
7. 回答者のプロフィール	2
第1部 結果の概要（単純集計編）	4
1. 会員としての全般的満足度は？	4
2. 資格取得の目的とその実現度は？	4
3. 会員になっている目的とその実現度は？	5
4. 会員支援サービスの利用の程度は？	6
5. 会員に関わる規則や制度の認知度は？	8
6. 協会運営への参画の意思は？	9
7. 資格登録更新に関する意思は？	9
8. 保有する協会資格の役立ち度は？	9
9. 今後取得したい資格は？	9
第2部 会員としての全般的な満足度からみると（2次クロス集計編）	10
1. 回答者のプロフィール（属性）では	12
2. 会員支援サービスの利用では	15
3. 協会への意識や認識では	17
第3部 自由記述意見の分析結果（質問5, 6）	22
おわりに	24
資料編	
1. 数表	
1. 1 単純集計編	
1. 2 2次クロス集計編	
2. 調査用紙	

[執筆担当者] 第1部 服部 奈保子
第2部 渡邊 忠
第3部 八木 康之

調査概要および回答者プロフィール

1. 調査名称 「会員支援サービスに関する意識調査」

2. 調査目的

一般社団法人として2年目を迎え、体制の強化が重点課題の一つとなっている。社会的に、会員の一人ひとりが知識や技能のブラッシュアップすることや、活動の積極的な取り組みが期待されている。そのため、協会が組織として、会員支援を行うことが必要である。支援サービスを今後どのようにしていくか検討するために、本調査を実施した。

3. 調査対象者

- (1) 調査用紙送付対象者：2014年9月29日時点の登録会員 26,333名に対し、無作為に抽出した2,680名の登録会員。
- (2) 有効回答者数：2,027人
- (3) 有効回答者率：75.9%（ただし、(1)から宛先不在者を除いた2,672人を分母とした）

4. 調査期間

2014年10月16日～同年11月10日の投函まで

5. 調査方法

- (1) 質問紙調査法（調査用紙、回答用紙一体方式）
- (2) 郵送法（調査用紙、回答用紙の発送、回収）
- (3) 無記名調査法
- (4) 回答返送促進法
 - 調査協力へのインセンティブ（調査報告書、資格登録更新3ポイント、図書カード）
 - 礼状兼催促状の発送（2014年10月）

6. 調査内容

- 質問1 全般的な満足度（選択肢数：5/S A）
- 質問2 資格取得目的の1・2・3位（選択肢数：10/S A）と実現度（選択肢数：3/S A）
- 質問3 会員登録目的の1・2・3位（選択肢数：10/S A）と実現度（選択肢数：3/S A）
- 質問4-1 現在利用の会員支援サービス（選択肢数：21/MA）と利用度（2/S A）
- 質問4-2 今後利用してみたい会員支援サービス（選択肢数：21/MA）
- 質問5 会員支援サービスに対する改善点（自由記述）
- 質問6 会員支援サービスへの提案（自由記述）
- 質問7 会員に関わる規則や制度の知悉度（選択肢数：4/S A、3/S A）
- 質問8 協会や支部の運営への携わり（選択肢数：4/MA）
- 質問9-1 資格登録更新への意思（選択肢数：5/S A）
- 質問9-2 資格登録更新制度に対する意見（自由記述）
- 質問10 保有の協会資格（選択肢数：4/MA）
- 質問11 保有の協会資格の役立度（選択肢数：4/MA、3/S A）
- 質問12 今後取得したい資格（選択肢数：6/MA）
- 質問13 性別（選択肢数：2/S A）
- 質問14 年代（選択肢数：6/S A）
- 質問15 入会年度（実数記述）
- 質問16 就労形態（選択肢数：7/S A）
- 質問17 勤務先での業種（選択肢数：10/S A）
- 質問18 活動全般に関する意見（自由記述）

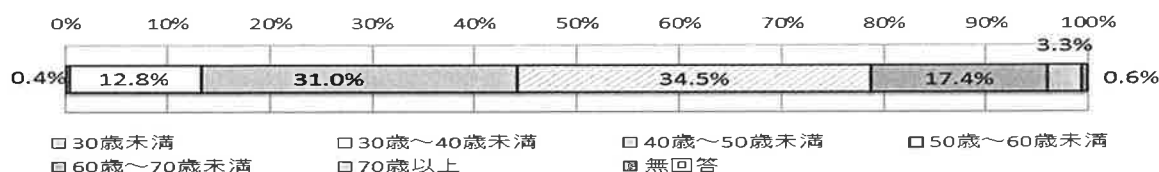
7. 回答者のプロフィール（数値の詳細は資料編を参照。）

7. 1 性別：回答者の66%は女性

回答者の性別は、男性 33.3%、女性 66.2%である。（調査時点の登録会員の男女比も 9,306人：17,027人で35%：65%であった。）

7. 2 年代：40歳以上60歳未満の会員が全体の66%

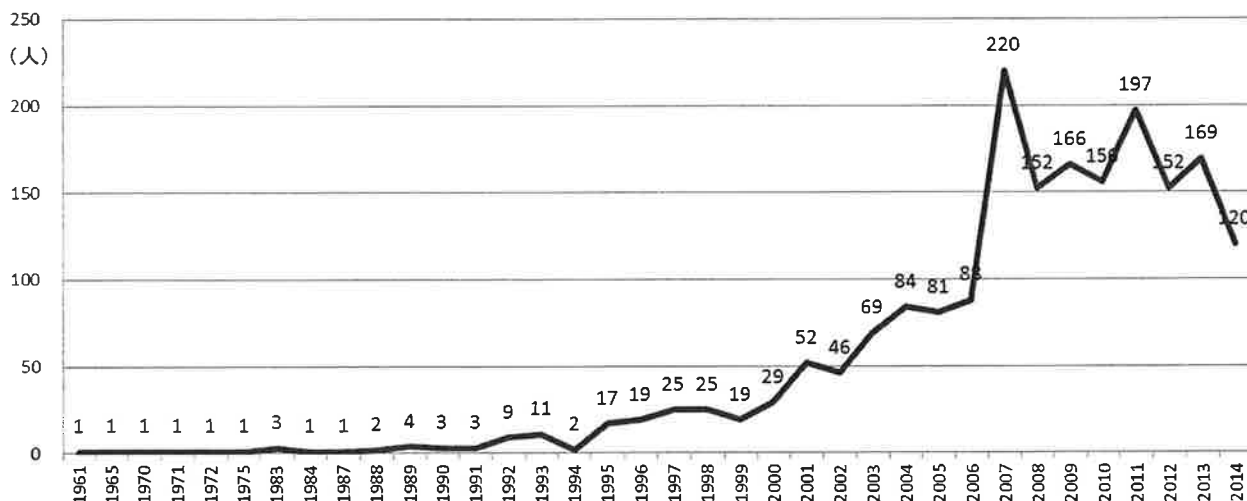
一番多い年代は、50歳以上60歳未満の層で34.5%を占める。その次は、40歳以上50歳未満の層で31.0%を占めている。一方、30歳未満は0.4%、70歳以上が3.3%と少ない。（各年齢層の代表値をその階層の下限+5歳として計算すると、平均値は51.6歳になる。）



【図1 年代（1つ選択）】

7. 3 入会年度：入会5年以内が39%、10年以内では74%

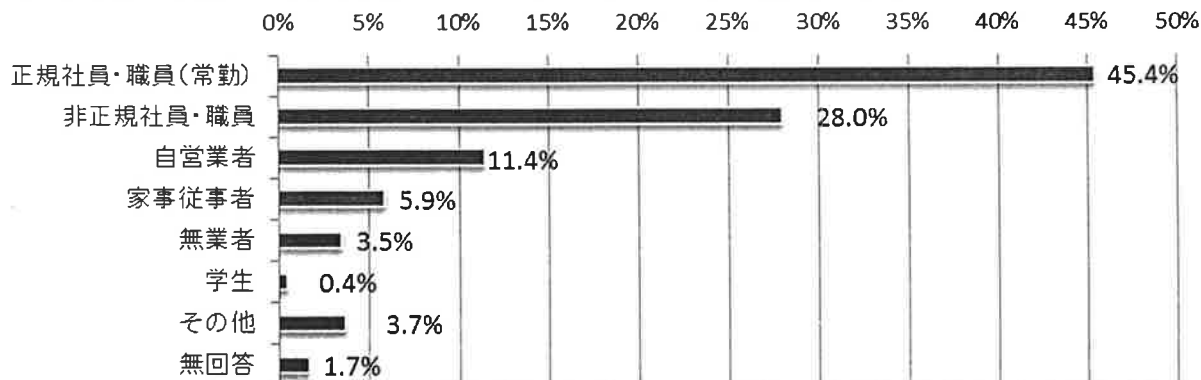
入会5年以内（2010年以降）の会員は39.1%、10年以内（2005年以降）の会員は74.0%を占める。また、回答者の2007年度以降の入会者は、毎年100名を超えている。



【図2 入会年度（1つ選択）】

7. 4 就労形態：正規雇用が45%、非正規雇用は28%、自営は11%

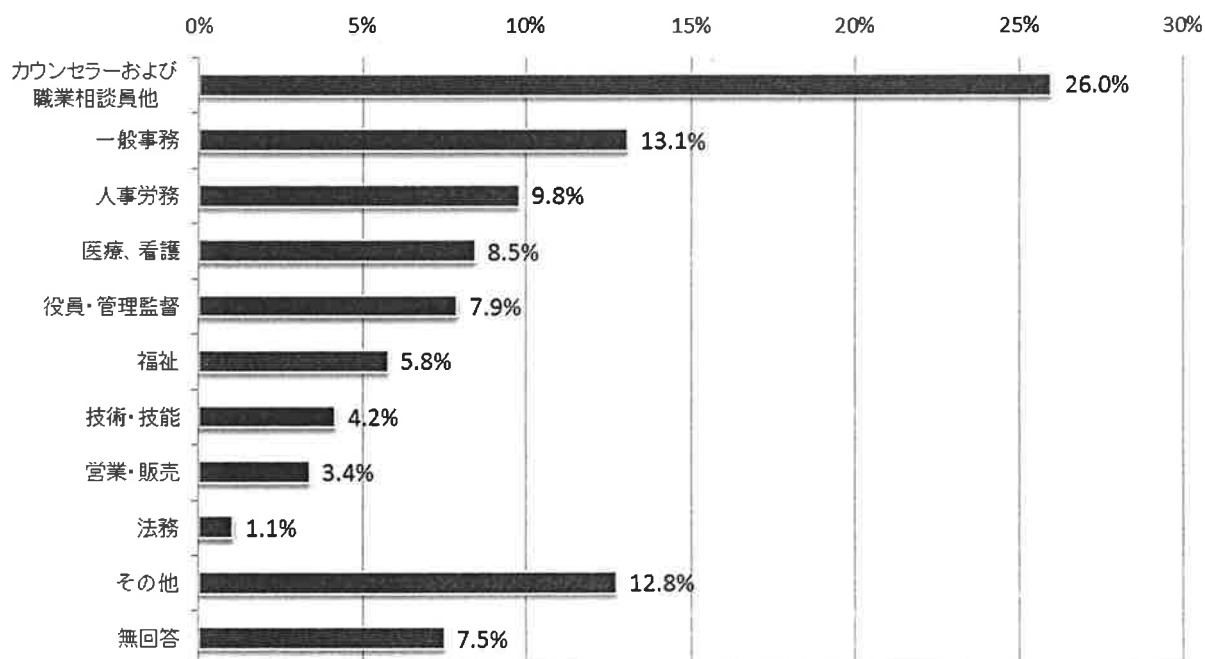
「正規社員・職員（常勤）」が45.4%と半数近くを占め、次に多いのは「非正規社員・職員」の28.0%である。組織に所属している回答者は、全体の73.4%となる。



【図3 就労形態（1つ選択）】

7. 5 勤務先での業種：カウンセラーが最多の18%、職業相談等を入れると26%

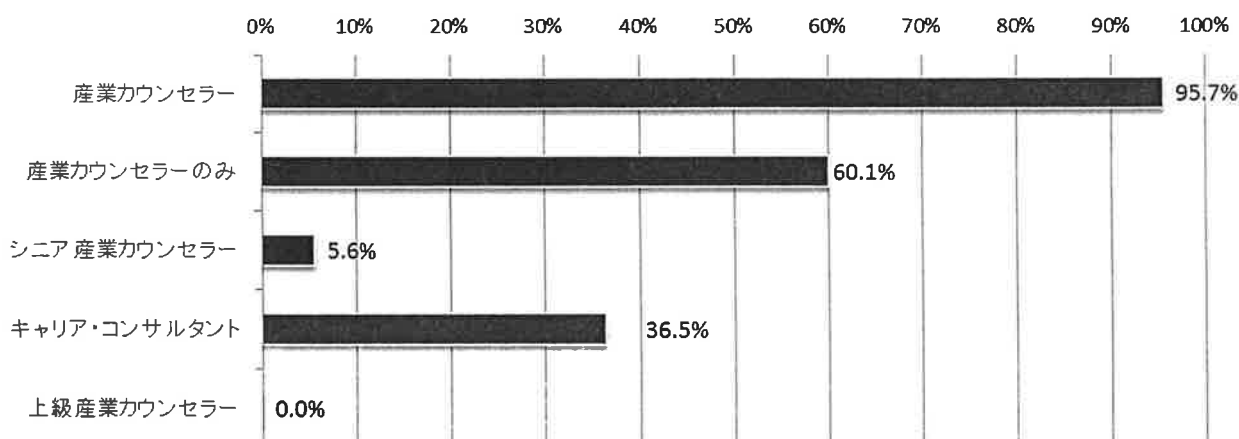
質問16で就労形態を有職であると回答した人のうち、最も多い業種は「カウンセラー」で、全体の18.3%、次いで「一般事務」が13.1%、「人事労務」が9.8%であった。なお、「その他」の回答者のうち約4割、選択肢を記入しなかった「無回答」のうち1割が、記述欄に「職業相談」「キャリア・コンサルタント」「NPOで相談員」等記入されており、相談業務に就いていると思われる人が占めていた。その人たちの比率7.7%を、「カウンセラー」の18.3%と合わせると相談業務従事者は、全体の26.0%を占めることになる（「その他」「無回答」は、相談業務従事者を除いた数字で割合を再計算した）。



【図4 勤務先での職種（1つ選択）】

7. 6 保有の協会資格：シニア産業カウンセラーは6%弱

回答者の9割以上が「産業カウンセラー」の資格を取得しているが、「産業カウンセラーのみ」は60%である。他の資格も含め、とにかく「キャリア・コンサルタント」資格をもつものは36.5%、同じくとにかく「シニア産業カウンセラー」資格をもつものは5.6%にとどまっている。なお、「上級産業カウンセラー」資格をもつものは、実数で1名であるので比率は0.05%である。



【図5 保有資格（複数選択）】

第1部 結果の概要（単純集計編）（（％）内は選択率を示す。数値の詳細は資料編を参照。）

1. 会員としての全般的満足度は？（質問1）：全体の46％が「満足」と回答

協会会員としての全般的な満足度は、「満足している」「まあ満足している」を合わせると45.9％と半数に満たない。「どちらとも言えない」とする判断保留の会員が39.5％、約4割を占める。「やや不満である」「不満である」の不満群は合わせて13.2％である。



【図 I—1 会員としての満足度（1つ選択）】

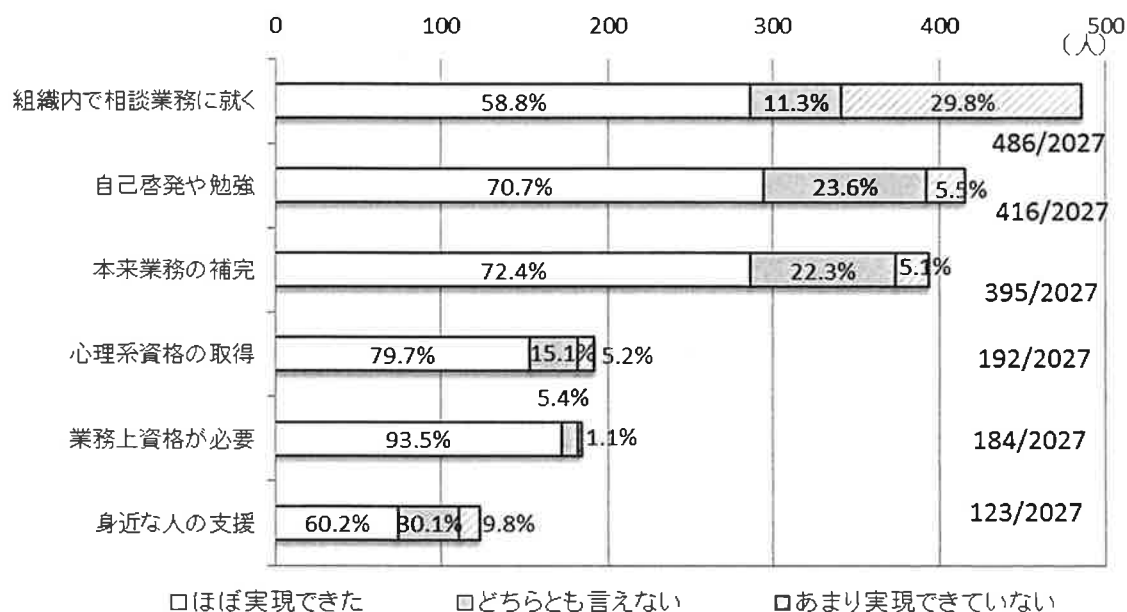
2. 資格取得の目的とその実現度は？（質問2）

2. 1 資格取得目的1位：「組織内で相談業務に就く」がトップで、全体の24％が選択

資格取得の目的として1位に挙げられた項目の中で、選択数が一番多かったのは「企業等の組織内でカウンセリングや相談業務に就くため」(24.0%)である。そのうち58.8%がその目的を「ほぼ実現できた」と回答しているが、3割が「あまり実現できていない」と回答している。

次に挙げられた「自己啓発や心理学・カウンセリングを勉強するため」(20.5%)「医療、法務、福祉、教育等の本来業務の補完として活用するため」(19.5%)を選んだ回答者のうち、7割以上がその目的を「ほぼ実現できた」と回答している。

なお、回答者のうち、100名以下しか選択していない項目は、「相談室を開業する」(2.8%)「地域のボランティア活動」(1.9%)「協会業務に参画する」(0.1%)であった。



【図 I—2 資格取得目的1位の実現度（1つ選択）】

2. 2 資格取得目的2位：「自己啓発や勉強」がトップで、全体の29％が選択

資格取得の目的として2位に挙げられた項目の中で、選択数が一番多かったのは「自己啓発や心理学・カウンセリングを勉強するため」(28.8%)で、6割の回答者がその目的を「ほぼ実現できた」と回答している。

2番目に多かった回答選択肢は、「心理学・カウンセリング関係の資格をとりたいため」(14.3%)で、7割以上の回答者が、「ほぼ実現できた」と回答している。しかし、3、4番目の

「企業等の組織内でカウンセリングや相談業務に就くため」(12.9%)、「個人的に身近な人の悩みや不安の支援をするため」(9.8%)については、「ほぼ実現できた」と回答している人は、半数に満たない。

なお、回答者のうち100名以下しか選択していない項目は、「協会業務に参画する」(2.2%)「相談室を開業する」(2.1%)であった。

2. 3 資格取得目的3位：「自己啓発や勉強」がトップで、全体の18%が選択

資格取得の目的として3位に挙げられた項目の中で、選択率が相対的に大きい「自己啓発や心理学・カウンセリングを勉強するため」(18.1%)、「心理学・カウンセリング関係の資格をとりたいため」(13.7%)については、「ほぼ実現できた」とする人が6割を超えている。しかし「個人的に身近な人の悩みや不安の支援をするため」(11.1%)については4割であった。

理由3位の各目的の実現度は、理由1位、2位に比べて低くなり、「ほぼ実現できた」を7割以上の人が回答している回答選択肢は一つもなかった。

なお、回答者のうち、100名以下しか選択していない項目は、「相談室を開業する」(4.1%)「業務上資格が必要」(3.7%)「協会業務に参画する」(3.2%)であった。

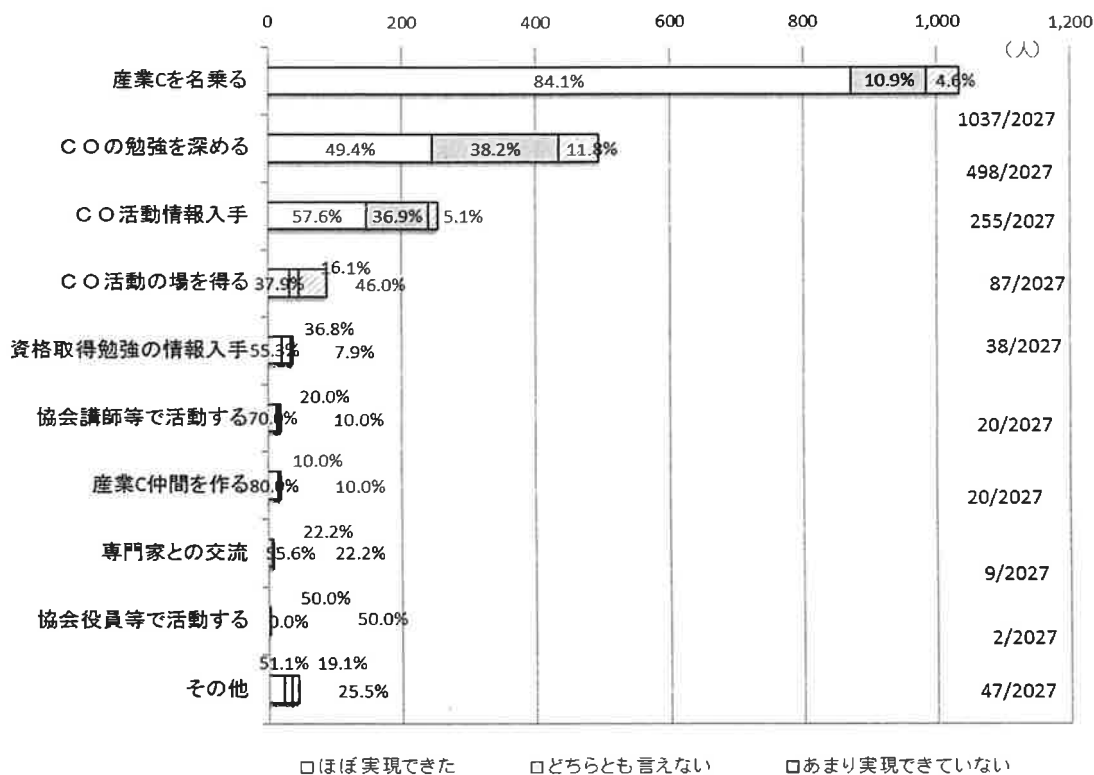
3. 会員になっている目的とその実現度は？(質問3)

3. 1 会員登録目的1位：「産業カウンセラーを名乗る」がトップで、全体の51%が選択

協会の会員になっている目的として1位に挙げられた項目の中で、最も選択数が多かったのは、「『産業カウンセラー』と名乗るには、登録会員になる必要があるため」であり、半数の51.2%に達する。そのうちの84.1%の会員がその目的を「ほぼ実現できた」と回答している。

次は、「カウンセリングの勉強を進め、深める」(24.6%)であるが、「ほぼ実現できた」とする人は、49.4%と半数に満たない。3番目の「カウンセリング活動に関する情報を得るため」(12.6%)については、「ほぼ実現できた」とする人は、57.6%と半数を超えている。

なお、4番目の「カウンセリング活動の場を得るため」(4.3%)以下は、選択率は低い。



【図 I—3 会員登録目的1位の実現度(1つ選択)】

3. 2 会員登録目的2位：「カウンセリングの勉強を深める」がトップ、全体の30%が選択

会員になっている目的として2位に挙げられた項目の中で、回答者の3割が、「カウンセリングの勉強を進め、深めるため」(30.3%)、「カウンセリング活動の情報を得るため」(28.5%)を挙げている。その目的の実現度は、「ほぼ実現できた」が、それぞれ、32.8%、43.9%であり、「どちらとも言えない」が45.5%、42.4%となっている。

なお、3番目の「カウンセリング活動の場を得るため」(8.1%)以下は、選択率は低い。

3. 3 会員登録目的3位：「カウンセリングの勉強を深める」がトップ、全体の17%が選択

会員になっている目的として3位に挙げられた項目は、選択率が15ポイントほど低い2位の項目と同じであり、「カウンセリングの勉強を進め、深めるため」(16.5%)、「カウンセリング活動の情報を得るため」(14.8%)である。そのうち、それぞれ26.9%、34.6%の回答者がその目的を「ほぼ実現できた」と回答しており、その割合も2位の場合よりも低くなっている。

4. 会員支援サービスの利用の程度は？（質問4-1）

4. 1 現在利用している会員支援サービス

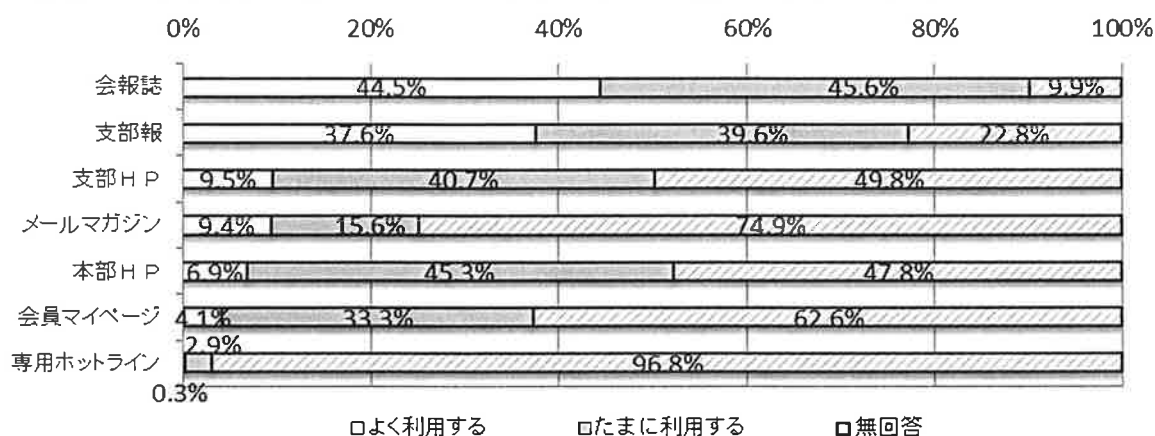
・21項目の会員支援サービスについては、その性質上の違いによって、「情報交換（共有）支援サービス」「学習支援サービス」「研究支援サービス」「活動支援サービス」「会員間の交流支援サービス」「割引制度サービス」の6種に分類されるので、以下、その分類ごとに結果を記す。

【1. 協会との情報交換（共有）支援サービス】

全会員に送付される紙媒体の「会報誌」、「支部報」の利用率は、「よく利用する」「たまに利用する」を合わせた「利用群」では、それぞれ、90.1%、77.2%の高率であった。

ネットワーク上でのサービスでは、「支部ホームページ」と「本部ホームページ」は、「利用群」が50.2%と52.2%であり、半数以上が利用している。しかし、「会員マイページ」、「メールマガジン」、「専用ホットライン」の「利用群」は、それぞれ、37.4%、25.1%、3.2%と少ない。

会員自らが情報収集行動しなければならないものの利用率は、相対的に低くなっている。

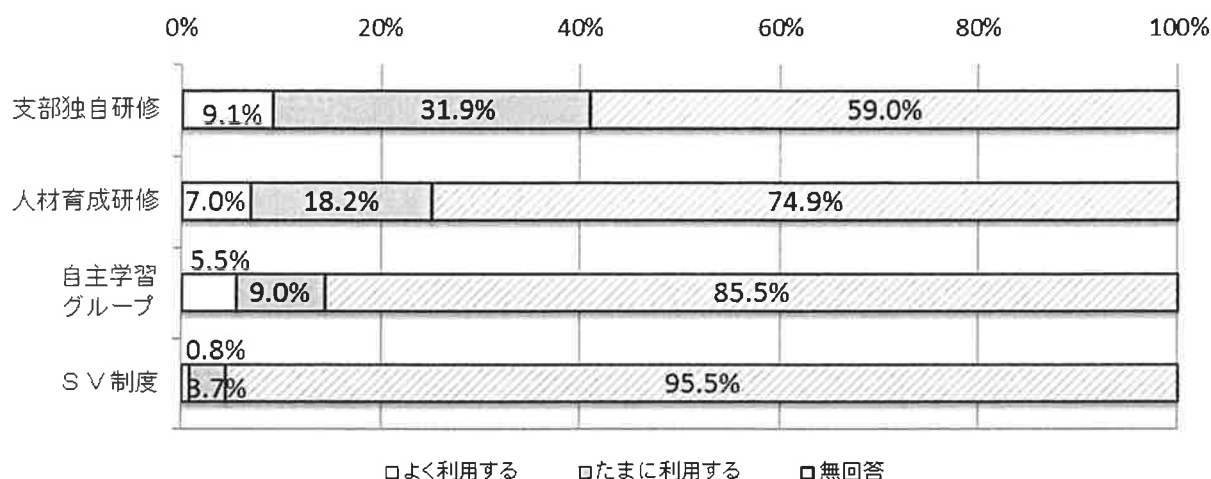


【図I-4 利用している会員支援サービス（複数選択）】

【2. 学習支援サービス】

学習支援のサービスの「利用群」で最も多いのは、「支部独自の研修」で41.0%の会員が選択している。

必要性によって利用者が限定される「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）」の「利用群」は25.1%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%となっている。また、会員が自主的に開催する学習の機会である「会員自主学习グループ」の「利用群」は、14.5%と少ない。



【図 I—5 利用している会員支援サービス（複数選択）】

【3. 研究支援サービス】

研究支援サービスの「全国研究大会」の「利用群」は、2割に満たない17.1%であり、「公募研究（研究支援）」に至っては2%しか利用（閲覧）していない。

【4. 活動支援サービス】

会員が産業カウンセラー、キャリア・コンサルタントとして活動ができるよう、協会では活動の支援を行っているが、「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」の「利用群」は、それぞれ、4.1%、5.6%、3.6%であり、95%以上の回答者が利用していない。4.2の結果と照らし合わせてみると、これらのサービスの存在そのものを知らなかった可能性もある。

【5. 会員間の交流支援サービス】

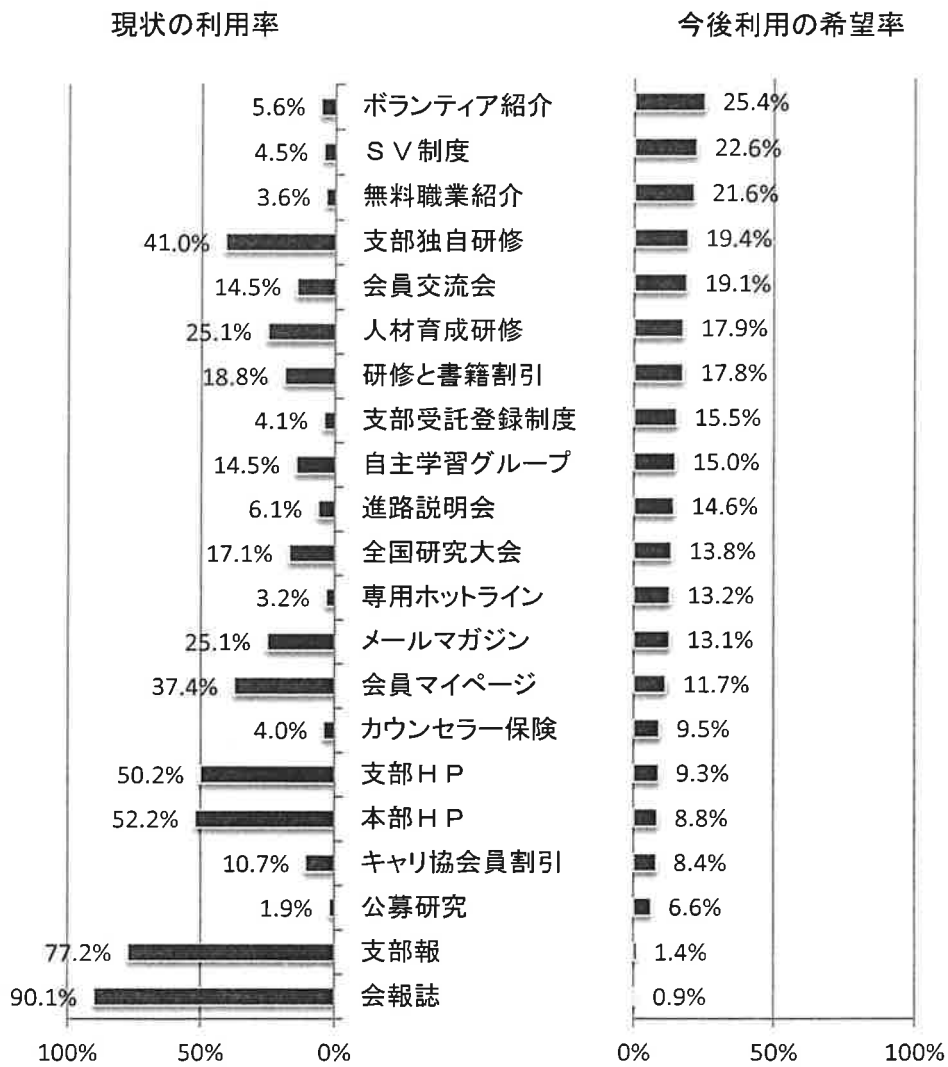
会員同士の交流のため、協会ではその場を提供している。しかしながら、「会員交流会」、「受講修了者もしくは資格取得者の進路説明会」の「利用群」は、それぞれ、14.5%、6.1%にとどまっている。

【6. 割引制度サービス】

「研修受講費、書籍購入費の割引制度」の「利用群」は、18.8%である。また、利用者が限定される「NPO法人キャリア・コンサルティング協議会サークル会員の入会費用割引制度」「会員専用のオリジナル保険」の「利用群」は、さらに低く10.7%、4.0%となっている。

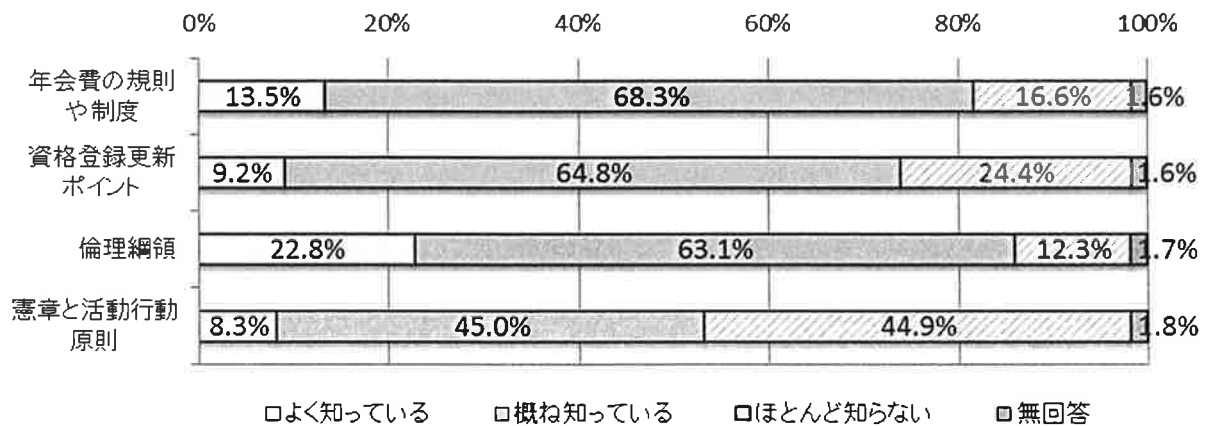
4.2 今後利用したいサービス（質問4-2）：「活動支援サービス」と「学習支援サービス」への要望が高い

現在利用したことがなく、今後利用してみたい会員サービスの上位は、「活動支援サービス」「学習支援サービス」の項目が占めている。活動を支援するものとしては「ボランティア活動の場の紹介（支部）」が25.4%、「無料職業紹介（本部）」21.6%で、カウンセリング活動の場を求める会員が相対的に多い。学習を支援するものとしては、「スーパービジョン制度」が22.6%と、現状の利用率4.5%よりかなり多い。以下、「支部独自の研修会」（19.4%）「会員交流会」（19.1%）と続く。



【図 I — 6 会員支援サービスの利用率・希望率（複数選択）】

5. 会員に関わる規則や制度の認知度は？（質問7）：年会費の規則と倫理綱領は8割が理解
 当協会の会員に関わる規則や制度については、「よく知っている」「概ね知っている」を合わせた「知っている群」は、「年会費に関する規則や制度」が81.8%、『産業カウンセラー倫理綱領』の内容が85.9%で、8割を超えている。しかし、「更新ポイントの規則や制度」はやや低く74.0%である。



【図 I — 7 規則や制度の認知度（1つ選択）】

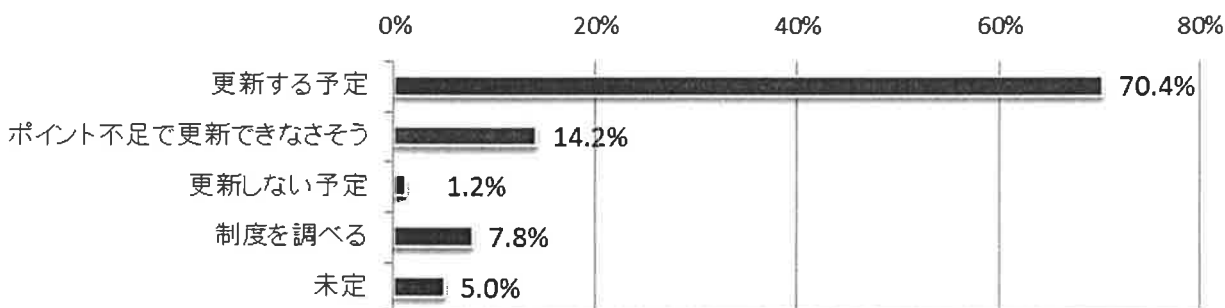
6. 協会運営への参画の意思は？（質問8）：「携わってみたい」が4割弱

協会・支部の運営に携わってみたいか否かでは、「今後、携わる気はない」という回答が全体の47.1%を占める一方、「今後、携わってみたい」という回答者が39.0%いる。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%である。

ちなみに、「今後、携わる気はない」と回答した人のうち、「かつて携わったことがある」のは25人、「現在携わっている」人は4人、両方と答えた人は2人である。「今後、携わってみたい」と回答した人のうち、「かつて携わったことがある」のは14人、「現在携わっている」人は4人、両方と答えた人は0人であった。

7. 資格登録更新に関する意思は？（質問9-1）：更新する予定は7割

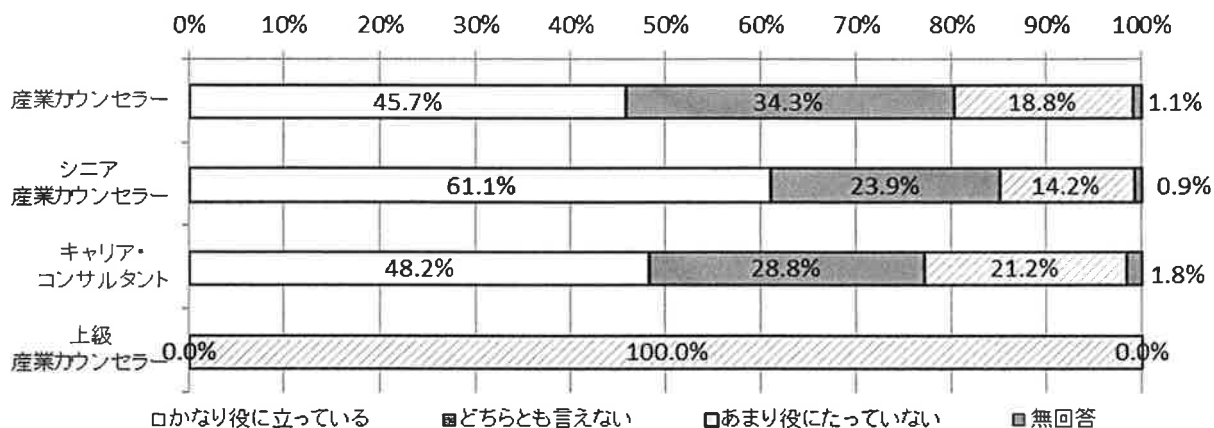
資格登録を「更新する予定である」会員は全体の70.4%を占める。その他の3割のうち、半分は「更新したいが、資格登録更新ポイントが足りず更新できそうにない」という会員が占める。



【図I-8 今後の更新についてのお考え（1つ選択）】

8. 保有する協会資格の役立ち度は？（質問11）：シニアの6割以上が「かなり役に立っている」

「シニア産業カウンセラー」の資格保有者のうち61.1%、「キャリア・コンサルタント」は48.2%、「産業カウンセラー」は45.7%が「かなり役に立っている」と答えている。



【図I-9 保有資格と役立ち度（1つ選択）】

9. 今後取得したい資格は？（質問12）：シニア資格は22%、協会キャリア資格は16%

今後取得したい協会内部の資格では、回答者は、「シニア産業カウンセラー」を22.4%、協会の「キャリア・コンサルタント」を15.6%希望している。

外部資格では「キャリア・コンサルティング技能士」が21.5%、「臨床心理士」が16.0%いることが目立つ。なお、「特にない」と答えた会員は36.0%を占めている。

第2部 会員としての全般的な満足度からみると（2次クロス集計編）

「会員としての全般的な満足度」（質問1）について、その程度ごとに他の質問への回答傾向を見てみる。それによって、満足感を持っている会員と、不満感をもっている会員、そしてどちらとも判断できない会員の違いを明らかにする。

なお、ここでの分析は、以下の前提のもとに行った。

(1) 質問1の回答選択肢は、「満足している」「まあ満足している」「どちらとも言えない」「やや不満である」「不満である」の5つであるが、ここでは、概観をするために「満足している」「まあ満足している」をまとめて「満足群」、「やや不満である」「不満である」をまとめて「不満群」、そして「どちらとも言えない群」の3群にまとめた。

ちなみに、「満足群」は930人（45.9%）、「どちらとも言えない群」は800人（39.5%）、「不満群」は268人（13.2%）である。（無回答29人（1.4%）を含む総回答数は2027人。）「満足群」が5割弱、「どちらとも言えない群」が4割、「不満群」は1割強であり、会員として「満足」している人が半数に満たず、「どちらとも言えない」という曖昧な気持ちでいる人が4割もいることが明らかになった。

(2) 以下の記述で「有意な差」との記述があるものは、回答者データ間に統計的に有意な差があると言えるかどうかを確かめる χ^2 検定（独立性検定）を行った結果のことである。（統計的に有意かどうかの判断基準（有意水準：誤った判断をしてしまう確率）は5%とし、 $(p < 0.05)$ と記した。詳細な数値は資料編の1.2の各数表の下に記す。）

また、「残差」とあるのは、実際の度数と期待される度数との差のことで、その差の大きい項目（調整済み残差 ± 2.0 以上）が上記の「有意な差」に影響していることを表す。

(3) なお、試みに満足度とそれを規定する要因の関係を探るため、満足度を従属変数、その他の質問への回答を独立変数（説明変数）として重回帰分析を行った。しかし、従属変数に関係すると思われる独立変数を網羅する設定を十分していなかったこと、また、独立変数がカテゴリカルなデータであるので、[1, 0]のダミー変数に変換したこともあり、決定係数（説明率） R^2 の値は0.1以下で、有意な関係性は見いだせなかった。したがって以下の記述での要因の解釈は、あくまで研究者の推測であり、統計的に裏付けされたものではない。

(2) の統計的検定の結果、満足度別に会員の属性や意識の特徴をまとめると以下のようなになる。

<満足群の会員の特徴>

- ・ 相対的に高年齢、立場的には正規社員および無業者、業務的にはカウンセラー・職業相談員あるいは役員・管理監督、保有資格はシニア産業カウンセラーとキャリアコンサルタントを併せ持つかシニア産業カウンセラーのみを持つ
- ・ 会員支援サービスの利用数が多く、今後は「スーパービジョン制度」を利用したい
- ・ 資格取得目的は「業務上必要なため」あるいは「相談業務に就くため」、会員登録目的は「カウンセリングの勉強を深めるため」
- ・ 全般に会員に関わる制度に関心が強く、今後、協会の運営に携わる意思があり、資格を更新する予定

<どちらとも言えない群の会員の特徴>

- ・女性、30歳代と40歳代、立場的に家事従事者、業務的には医療・看護、一般事務、技術・技能、保有資格は産業カウンセラーのみ
- ・会員支援サービスの利用数が少なく、今後は「ボランティア活動の場の紹介」や「無料職業紹介」を利用
- ・資格取得目的は「相談業務に就くため」、会員登録目的は「カウンセリング活動の情報を得るため」
- ・全般に会員に関わる制度に関心が薄く（とくに「資格更新ポイント」）、今後、協会の運営に携わる意思はなく、ポイント不足で更新できないと考えている

<不満群の会員の特徴>

- ・30歳代と40歳代、立場的に自営業者、業務的には営業・販売、法務、一般事務、保有資格はキャリアコンサルタント
- ・今後は「ボランティア活動の場の紹介」や「無料職業紹介」を利用
- ・資格取得目的は「自己啓発や勉強のため」、会員登録目的は「産業カウンセラーを名乗るため」あるいは「カウンセリング活動の場を得るため」
- ・全般に会員に関わる制度に関心が薄く（とくに「資格更新ポイント」）、今後、協会の運営に携わる意思はなく、更新するかどうか未定、あるいは更新しないと考えている

1. 回答者のプロフィール（属性）では

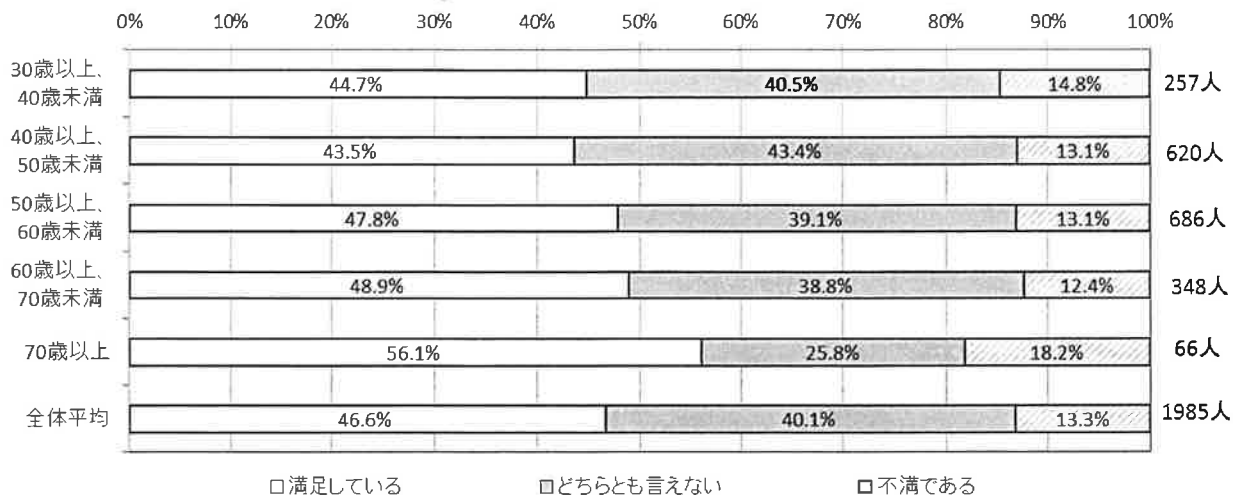
1. 1 性別での傾向（質問13）

性別で見ると、男性会員では「満足群」が過半の51.2%、「どちらとも言えない群」は32.9%であるが、女性会員では「満足群」と「どちらとも言えない群」がほぼ同比率の44.2%と43.7%であった。男女間に有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると女性会員では「どちらとも言えない」とする判断不能状態の会員が多いことが影響していることが分かった。（資料編：表Ⅱ—1 参照）

1. 2 年齢（年代）別での傾向（質問14）

（30歳未満の会員は実人数が8名であり、データの信頼性が低いので言及しない。）

- (1) 年齢（年代）と満足度の3群の間では統計的に有意な差がみられ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、40歳代で「どちらとも言えない群」が多く「満足群」が少ないこと、70歳以上では「どちらとも言えない群」が少ないことが影響していると思われる。
- (2) 選択比率の大小で見ると、総じて年代が高い会員ほど「満足群」が多いことが伺え、「どちらとも言えない群」「不満群」の比率を合わせると30歳代の55.3%、40歳代の56.5%の会員は、満足感を持っていないことになる。その一つの要因は、この年代が働き盛りで、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、立場的にも活動の「場」が得にくいことが推測される。（図Ⅱ—1）



【図Ⅱ—1 年代別の満足度（1つ選択）】

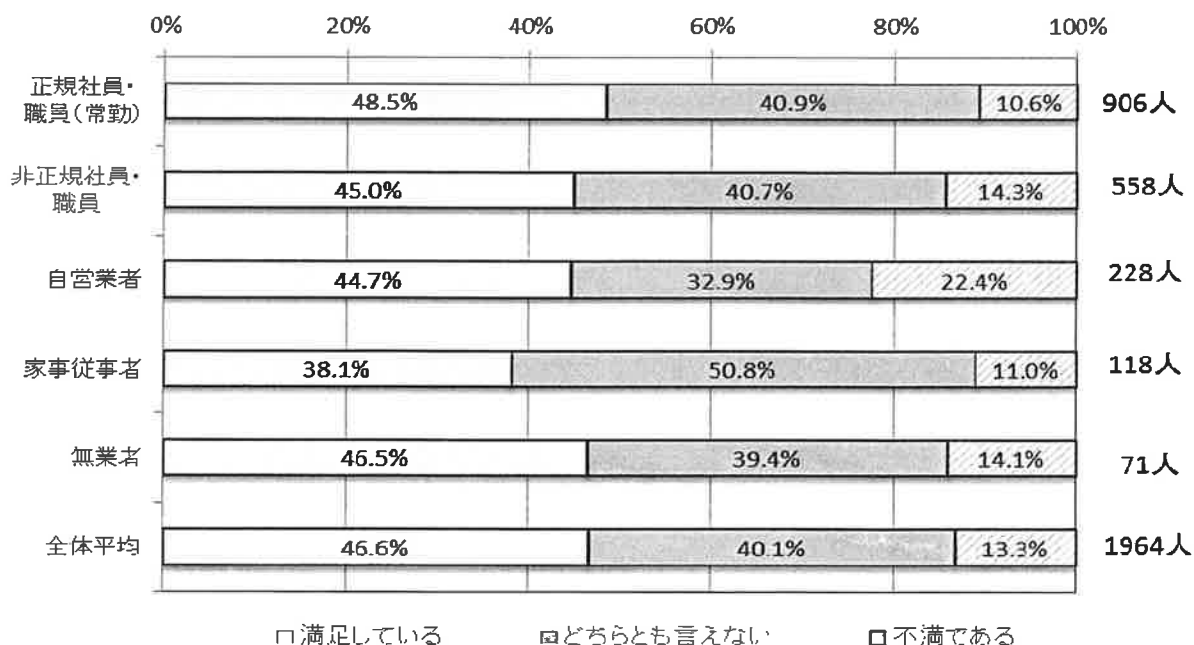
1. 3 立場別での傾向（質問16）

（学生の会員は実人数が9名であり、データの信頼性が低いので言及しない。）

- (1) 立場別と満足度の3群の間では有意な差が見られ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、正規社員で「不満群」が少ないこと、自営業で「不満群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないこと、家事従事者で「どちらとも言えない群」が多いことが影響している可能性が高い。
- (2) 選択比率の大小で見ると、「満足群」は、正規社員で最も高く48.5%、その多くが退職者であり年齢的にも高い無業者も46.5%に上るが、家事従事者では38.1%で全体平均46.6%よりも8ポイント少ない。

「どちらとも言えない群」は、家事従事者で最も多く、全体平均40.1%より11ポイント高い50.8%に上っており、残差も大きい。家事従事者は、活動の場が得にくいことが影響していると思われる。

「不満群」は、最も多い自営業者では22.4%で、全体平均13.3%より8ポイント高く残差も大きくなっている。これは自営業者の62.2%が会員登録目的を「産業カウンセラーを名乗る」ことにしており、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る。(図Ⅱ-2)



【図Ⅱ-2 立場別の満足度(1つ選択)】

1. 4 業務別での傾向(質問17)

- (1) 業務別と満足度の3群の間では有意な差は見られなかった ($p>0.05$)。
- (2) 選択比率の大小でみると、「満足群」では全体平均46.7%より高いのは、カウンセラー・職業相談員の53.0%、法務の50.0%(ただし18人)、役員・管理監督の49.3%、人事労務の47.7%など、資格が活かしやすい職である。

「どちらとも言えない群」では、全体平均40.3%より相対的に高いのは、医療・看護の49.0%、一般事務45.7%、技術・技能45.2%である。

「不満群」で全体平均13.0%より相対的に高いのは、営業・販売の18.3%、法務16.7%、一般事務14.7%など、資格が活かしにくい職であることが伺える。(図Ⅱ-3)

1. 5 保有する協会の資格別での傾向(質問10)

(上級産業カウンセラーの会員は人数が1名であり、データの信頼性が低いので言及しない。)

- (1) 協会資格別を、産業カウンセラー資格は保有するが「産業カウンセラーのみ」「キャリアコンサルタントのみ」「シニア産業カウンセラーのみ」「シニア産業カウンセラーとキャリアコンサルタント」に分け、それらと満足度の3群の間での関係でみると、有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された ($p<0.05$)。残差をみると、「産業カウンセラーのみ」で「どちらとも言えない群」が多く、「満足群」が少ないこと、「キャリアコンサルタントのみ」で「どちらとも言えない群」が少ないこと、「シニア産

業カウンセラーとキャリアコンサルタント」で「満足群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないことが影響していると思われる。

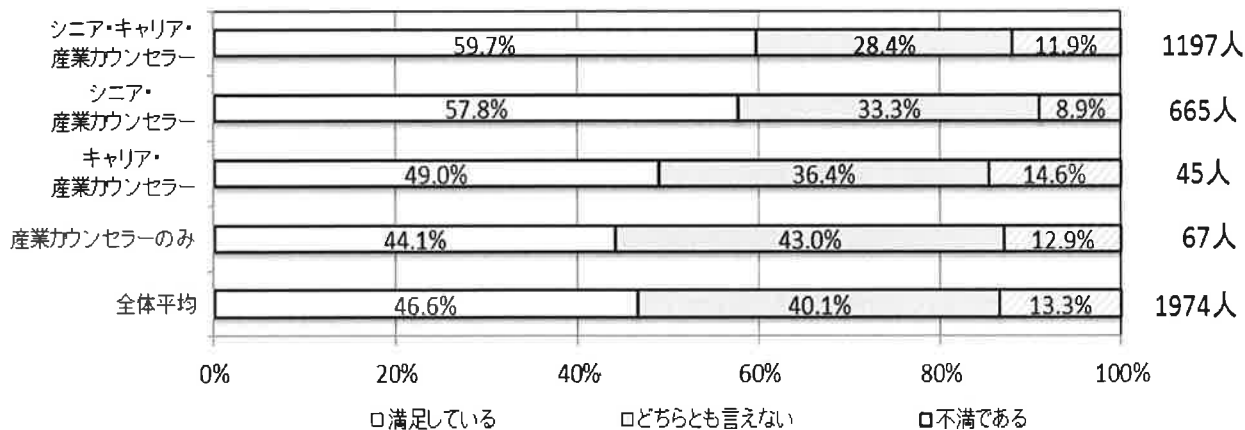


【図Ⅱ—3 業務別の満足度（1つ選択）】

(2) 選択比率の大小でみると、「満足群」は、「シニア産業カウンセラーとキャリアコンサルタント」を持つ会員で59.7%と最も多く、全体平均46.6%に比べ13ポイントも多い。次に「シニア産業カウンセラーのみ」の57.8%で、シニア産業カウンセラー資格を持つ会員の満足度は高い。

「どちらとも言えない群」は、「産業カウンセラー資格のみ」の会員で43.0%、「不満群」は、「キャリアコンサルタント資格のみ」を持つ会員で14.6%と、それぞれ最も多くなっている。（図Ⅱ—4）

これらの結果は、カウンセラー・職業相談員の業務に就いている比率が、シニア産業カウンセラーで53%、キャリアコンサルタントで39%であるが、産業カウンセラーのみの会員は21%であることが関係している可能性がある。



【図Ⅱ—4 保有資格別の満足度（複数選択）】

なお、保有資格の役立ち度別にみると、他資格を含めシニア産業カウンセラーを持つ会員の「満足群」で「役に立っている」とする会員の比率は71.2%に上る。逆に「役に立っていない」とする比率が大きいのは、産業カウンセラー資格のみの「不満群」で81.8%に上る。いずれも資格を役立てられる機会や場の有無によると思われる。（資料編：表Ⅱ—6参照）

2. 会員支援サービスの利用では

（この回答には無回答を含め、「知らなかった」、「知っていても必要性がない」ので利用しなかった人などが含まれるため、選択率（%）の大小は、必ずしも関心の強弱には結びつかない。）

2. 1 会員支援サービスの利用種類の傾向（質問14-1）

（1）21項目の会員支援サービスの利用程度のうち、選択された比率が高い「協会会報誌」「支部報」「本部ホームページ」「支部ホームページ」の4項目について、「よく利用する」「たまに利用する」「無回答（利用なし）」の3群と、満足度の3群の関係で見てみる。

①「協会会報誌」については、有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された（ $p < 0.05$ ）。残差をみると、とくに「よく利用する」とする会員で「満足群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないこと、次に、「たまに利用する」「無回答（利用なし）」の会員で「満足群」が少なく「どちらとも言えない群」が多いことが影響していると思われる。

②「支部報」についても、有意な差が認められた（ $p < 0.05$ ）。残差をみると、数値的に「協会会報誌」とほぼ同じ傾向がみられた。

③「本部ホームページ」についても、有意な差が認められた（ $p < 0.05$ ）。残差をみると、とくに「無回答（利用なし）」の会員で「満足群」が少なく「どちらとも言えない群」が多いこと、次に、「よく利用する」「たまに利用する」とする人で「満足群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないことが影響していると思われる。

④「支部ホームページ」についても、有意な差が認められた（ $p < 0.05$ ）。残差をみると、数値的に「本部ホームページ」とほぼ同じ傾向がみられた。

つまり、紙媒体、Web媒体ともに「満足群」の利用が多く、「どちらとも言えない群」が少ないことが伺える。

（2）選択比率そのものの大小でみると、全般に「満足群」で「よく利用する」とする会員の比率は、「どちらとも言えない群」「不満群」より高く、「よく利用する」のは会報誌、支部報、「たまに利用する」のは本部HP、支部HPなどで、自動的に入手できるサービスの利用率が高いことが伺える。

「どちらとも言えない群」「不満群」では、利用程度はほぼ同じ傾向にあり、「よく利用する」とする会員の比率は「たまに利用する」という会員の比率よりも10~20ポイント低い傾向がみられる。（資料編：表Ⅱ—7参照）

2. 2 会員支援サービスの利用数での傾向（質問14-1）

（1）21項目の会員支援サービスごとに、「よく利用する」「たまに利用する」の2つの選択肢に○をつけた個数を合算した利用数の群（0個群~21個群）と、満足度の3群の関係でみると、有意な差が認められ、利用数によって満足度が異なる可能性が示された（ $p < 0.05$ ）。残差をみると、「満足群」で0個すなわち全く利用していない会員、および1~3個しか利用していない会員が少ないことが有意差に影響している。

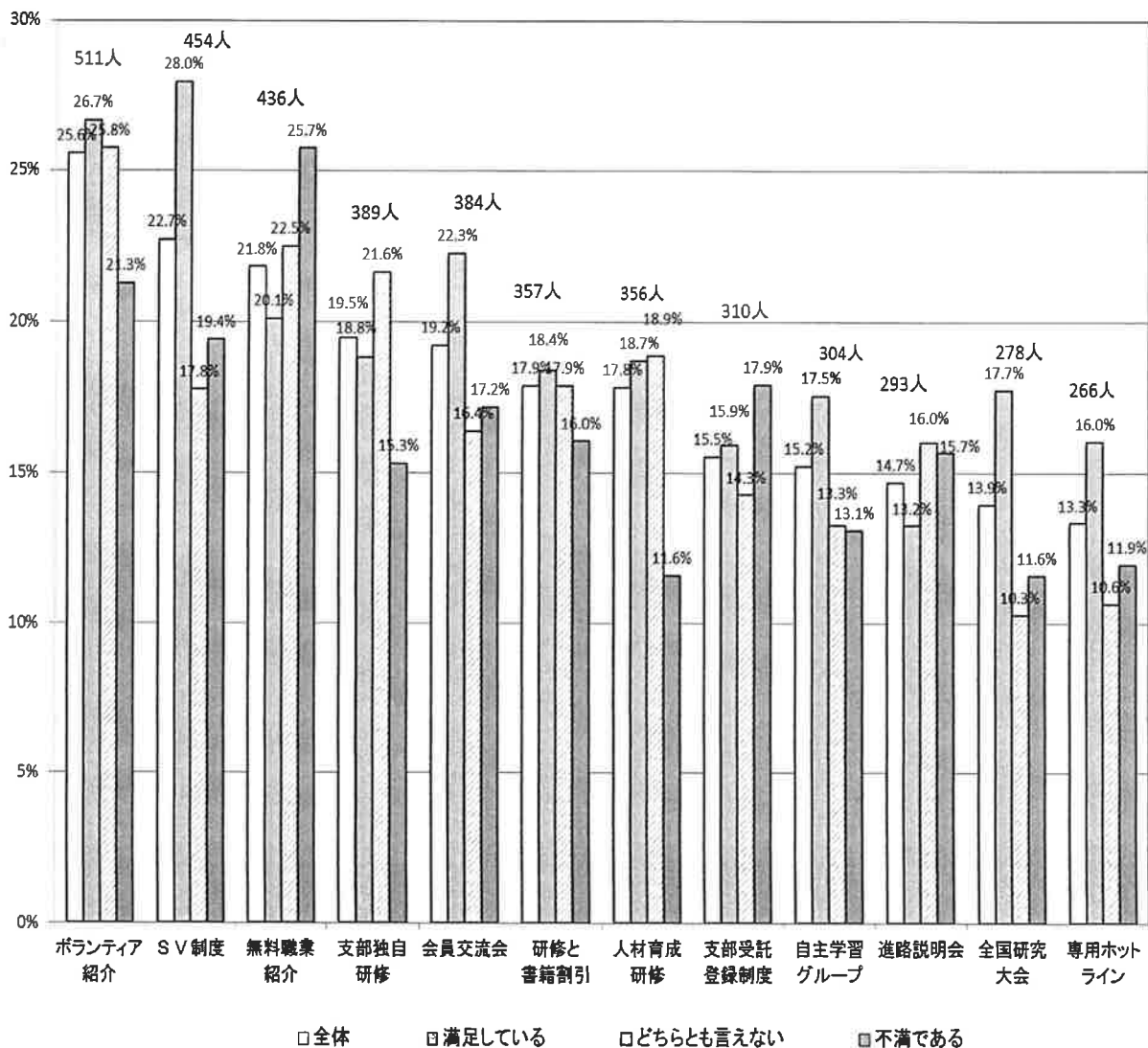
また、「どちらとも言えない群」で、0～3個しか利用していない会員が多いことも影響している。

(2) 利用数の1人当たりの平均値は、「満足群」が5.9個、「どちらとも言えない群」が4.2個、「不満群」が4.8個で、「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推測される。(資料編：表Ⅱ—8参照)

2. 3 今後利用したい会員支援サービスでの傾向 (質問14-2)

(本質問は複数回答であり、組み合わせが多岐にわたるため χ^2 検定は行っていない。)

今後利用したい会員支援サービスについて選択比率の大小でみると、「満足群」の会員は、「スーパービジョン制度」の利用が最も多く28.0%であり、他の群よりも10ポイント近く多く挙げている。これは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」の会員は、「ボランティア活動の場の紹介」、「無料職業紹介」を希望する比率が21~26%と最も高くなっている。これらの群は、実践の場を持っていない会員が多いためと思われる。(図Ⅱ—5)



【図Ⅱ—5 今後利用したい会員支援サービス別の満足度 (1つ選択)】

3. 協会への意識や認識では

3. 1 資格取得目的での傾向（質問2）

- (1) 資格取得の目的として第1位に選ばれたものと満足度の3群の間関係でみると、有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、「業務上、産業カウンセラーの資格が必要」を選んだ「満足群」の会員が多く、「不満群」の会員が少ないことが影響している。
- (2) 選択比率の大小でみると、「満足群」と「どちらとも言えない群」は、「組織内で相談業務に就くため」を選んだ会員で、それぞれ25.4%、23.2%と最も多くなっている。しかし、「不満群」は、「自己啓発や勉強のため」を挙げる会員で22.5%と最も多くなっており、資格取得目的が自己研鑽のためであり直接業務に結びつけていない会員が多いことが推測される。（資料編：表Ⅱ—10参照）

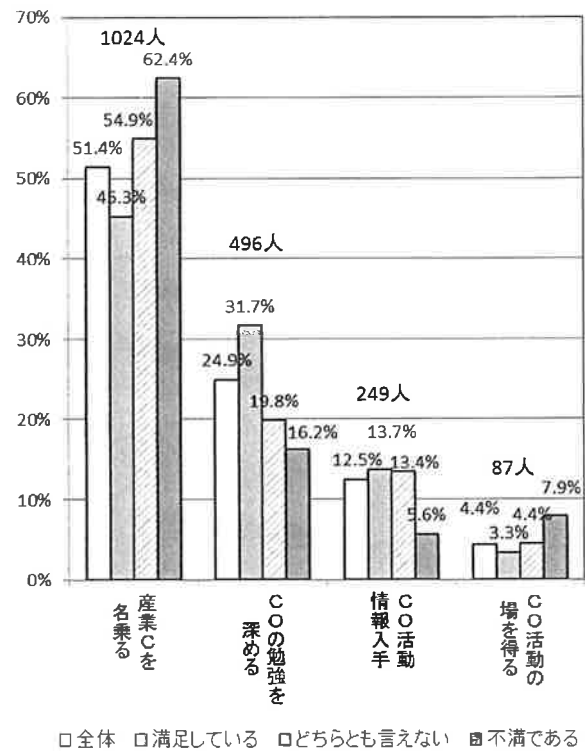
3. 2 会員になっている目的での傾向（質問3）

- (1) 会員になっている目的として第1位に選ばれたものと満足度の3群の間関係でみると、有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、「カウンセリングの勉強を深めるため」を選んだ「満足群」の会員が多く、「どちらとも言えない群」「不満群」の会員が少ないことが最も影響している。その他の残差では、「カウンセリング活動の情報を得るため」を選んだ「不満群」の会員が少なく、「カウンセリング活動の場を得るため」を選んだ「不満群」の会員が多いことも影響している。つまり、「情報」は得られているが「場」は得られていないことが不満のタネであることも推測される。

- (2) 実際の選択率でも、「カウンセリングの勉強を深めるため」を選んだ会員では、「満足群」は31.7%であるが、「どちらとも言えない群」19.8%、「不満群」は16.2%である。逆に、「産業カウンセラーを名乗るため」を選んだ「満足群」の会員は少なく45.3%であるが、「どちらとも言えない群」54.9%、「不満群」では62.4%と多くなる。

つまり、「カウンセリングの勉強を深めるため」はかなり充たされているが、「産業カウンセラーを名乗るため」は充たされていないと思われる。

(図Ⅱ—6)



【図Ⅱ—6 会員登録目的別の満足度（3つ選択）】

3. 3 規則・制度の認知度での傾向（質問7）

(1) 会員に関わる4種の規則・制度、「年会費の規則や制度」「資格登録更新ポイント」「倫理綱領」「憲章と活動・行動原則」それぞれについて、「よく知っている」「概ね知っている」「ほとんど知らない」の3群と、満足度の3群の関係で見てみる。

①最も認知度が高い「倫理綱領」については有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、とくに「ほとんど知らない」とする会員で「満足群」が少なく「どちらとも言えない群」が多いこと、次いで「よく知っている」とする会員で「満足群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないことが影響していると思われる。

②次に認知度が高い「年会費の規則や制度」についても有意な差が認められた ($p < 0.05$)。残差をみると、「よく知っている」とする会員で「満足群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないこと、「ほとんど知らない」とする会員で「満足群」が少なく「どちらとも言えない群」が多いことが影響している。

③「資格登録更新ポイント」についても有意な差が認められた ($p < 0.05$)。残差をみると、とくに「ほとんど知らない」とする会員で「満足群」が少なく「どちらとも言えない群」「不満群」が多いこと、次いで「よく知っている」「概ね知っている」とする会員で「満足群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないことが影響している。

④最も認知度が低い「憲章と活動・行動原則」についても有意な差が認められた ($p < 0.05$)。残差をみると、とくに「ほとんど知らない」とする会員で「満足群」が少なく「どちらとも言えない群」が多いこと、次いで「概ね知っている」「よく知っている」とする会員で「満足群」が多く「どちらでもない群」が少ないことが影響している。

つまり、「満足群」の会員は規則や制度をよく知っているが、「どちらとも言えない群」の会員はよく知らないことが言える。

(2) 選択比率の大小でみると、「満足群」は、各規則・制度とも他の群より認知度が高く、とくに「倫理綱領」については「よく知っている」27.0%、「概ね知っている」63.8%で合わせると90%を超え、関心が強いことが伺える。4種の規則・制度における「どちらとも言えない群」「不満群」の平均は、「ほとんど知らない」がそれぞれ30.3%、29.3%と多く、とくに資格の維持に関わる「資格更新ポイント」については30.7%、32.8%と30%を超えている。これらの群の会員は、全般に会員に関わる制度に関心が薄い傾向が伺える。(図Ⅱ-7)

3. 4 協会本部、支部の運営への参画での傾向（質問8）

(1) 協会本部や支部の運営に携わることについて、「携わった経験の有無」（現在または過去に携わった：無回答（携わったことはない））と「今後携わる気持ちの有無」の各2群と、満足度の3群の関係で見てみる。

①「携わった経験の有無」については、有意な差が認められ、満足度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、「携わった経験有り」の会員は「不満群」が多く「どちらとも言えない群」が少ないこと、逆に「携わった経験無し」の会員は「不満群」が少なく「どちらとも言えない群」が多いことが影響していると思われる。

②「今後携わる気持ちの有無」についても有意な差が認められた ($p < 0.05$)。残差をみると、「携わってみたい」会員は「満足群」が多く「不満群」「どちらとも言えない群」が少ないこと、逆に「携わりたくない



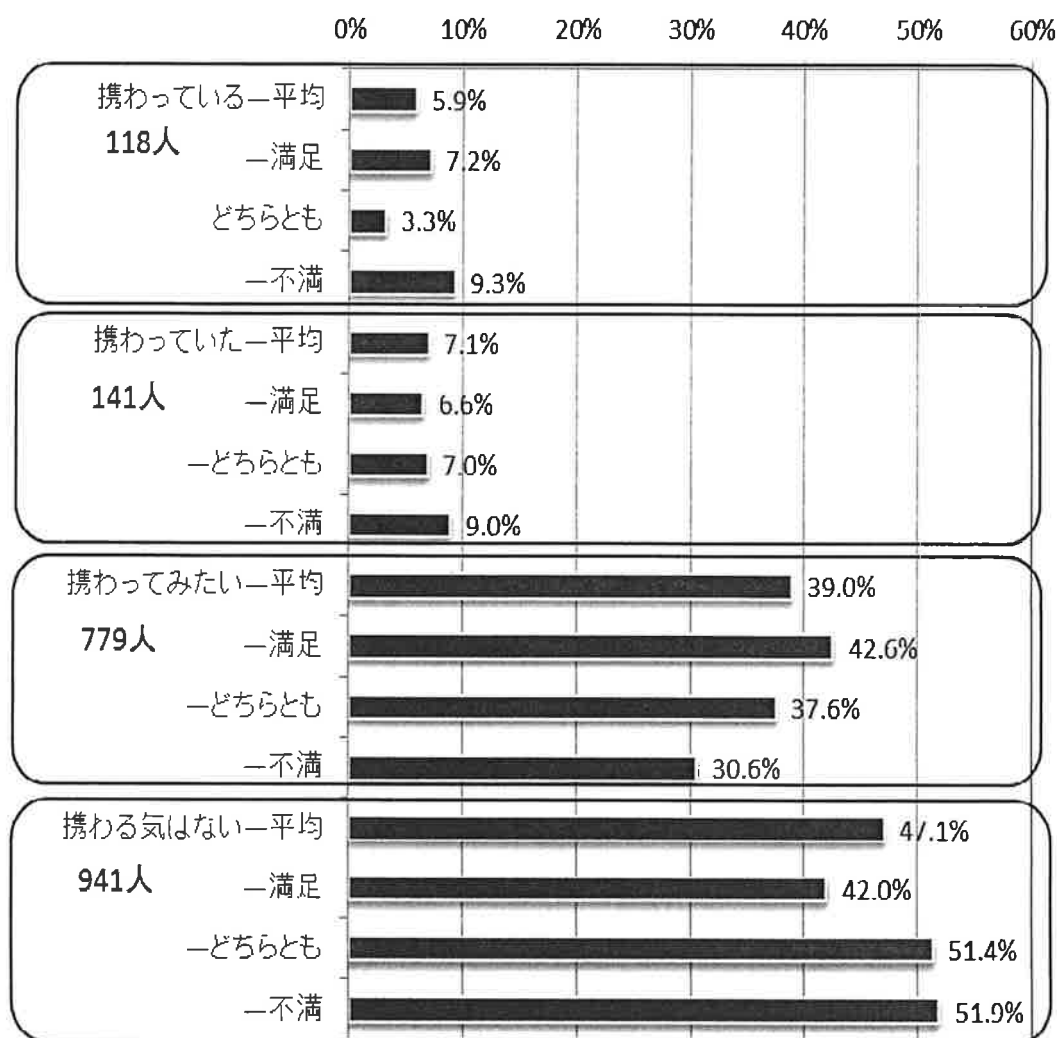
□よく知っている □概ね知っている □ほとんど知らない

【図Ⅱ—7 規則・制度の認知度別の満足度（1つ選択）】

い」会員は「満足群」が少なく「不満群」「どちらとも言えない群」が多いことが影響していると思われる。

(2) 協会運営への今後の参画について選択比率の大小でみると、満足度が高い会員ほど関心は強く、低いほど弱いことが伺える。「満足群」は、今後「携わってみたい」とする会員で42.6%いるが、「携わる気はない」会員でも42.0%おり、その差は0.6ポイントしかない。「どちらとも言えない群」は、今後「携わる気はない」とする会員では51.4%おり、「携わってみたい」会員の37.6%より14ポイント多い。「不満群」も、「携わる気はない」とする会員では51.9%、「携わってみたい」会員の30.6%より21ポイント多い。(図Ⅱ—8)

つまり、「満足群」の会員は、協会運営に参画してもよいと考えている人が多いが、「不満群」「どちらとも言えない群」の人は参画しようと思っていない人が多いと言える。

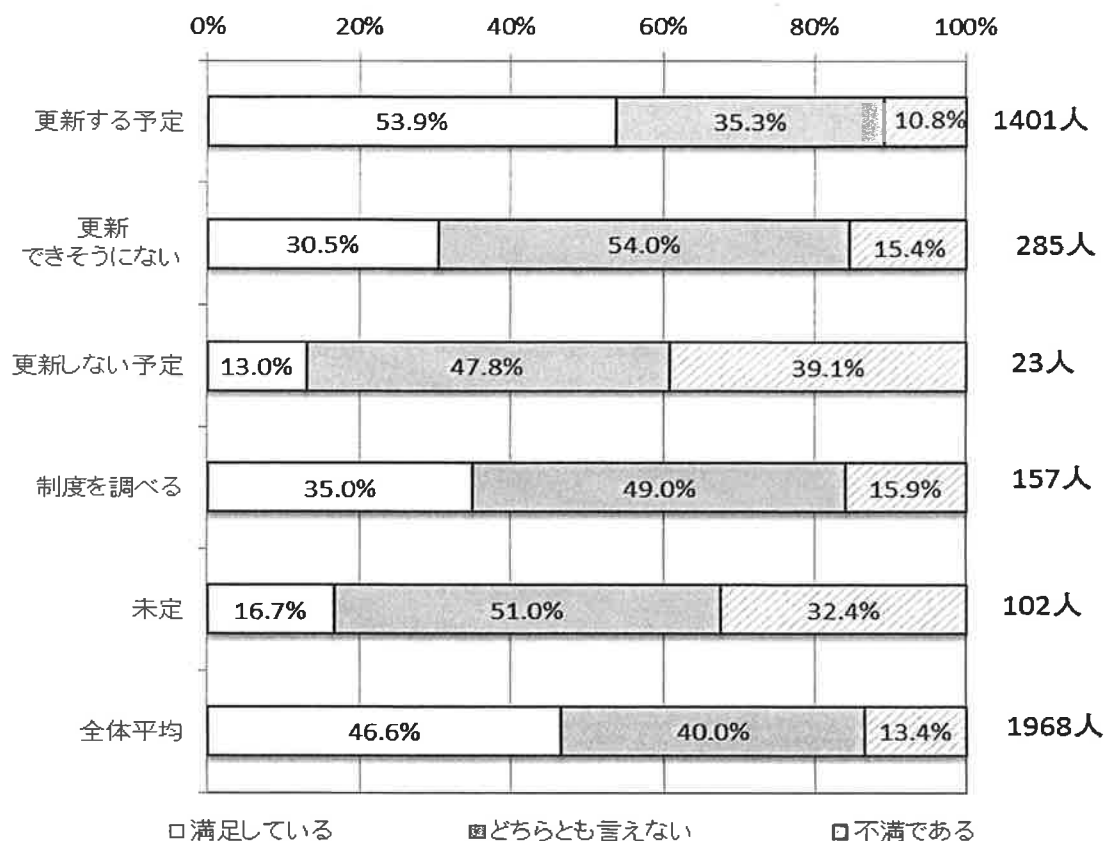


【図Ⅱ—8 協会運営参画の意思別の満足度 (1つ選択)】

3. 5 資格登録更新への態度での傾向（質問9-1）

(1) 資格登録更新への5つの態度と満足度の3群の関係でみると、有意な差が認められ、満足度によって更新への態度が異なる可能性が示された ($p < 0.05$)。残差をみると、最も残差が大きいのは「更新する予定」の会員で、「満足群」が多く「どちらとも言えない群」「不満群」が少ない。次は「未定」の会員で、「不満群」が多く「満足群」は少ない。その次は「ポイント不足で更新できそうにない」会員で、「どちらとも言えない群」が多く「満足群」は少ない。さらに「更新しない予定」では、「不満群」が多く「満足群」が少ない。

(2) 選択比率の大小でみると、「満足群」が最も多いのは「更新する予定」の会員で全体平均より7ポイント多い53.9%、最も少ないのは「更新しない予定」の会員で13.0%しかいない。「どちらとも言えない群」が最も多いのは「ポイント不足で更新できそうにない」会員で、全体平均より14ポイント多い54.0%で、おそらく協会の活動などに参加していないためポイントが得られていないと考えられる。次は「未定」の会員の51.0%である。「不満群」は、上記の逆で「更新しない予定」の会員が最も多く、全体平均よりも26ポイント多い39.1%、次は「未定」の会員の32.4%である。やはり、不満が資格更新の意思に影響している可能性がある。(図II-9)



【図II-9 資格登録更新の意思別の満足度（1つ選択）】

第3部 会員支援サービスに対する自由記述意見の分析結果（質問5，6）

1. 分析対象と分析方法

アンケートの会員支援サービスについての意見、質問5「改善すべき点」と質問6「新たに必要な支援」を分析した。意見の数は、質問5が1,037件、質問6が937件と回答者の約50%から意見を寄せていただいた。アンケート全体の高回答率とともに、回答者の皆さんの意識の高さを感じられる。

その記述内容から、関連するキーワードが含まれる意見を抽出しその数を集計した。キーワードをカテゴリーに集約し、該当する意見の概要をとりまとめた。

2. 質問5「現状の会員支援サービスの改善すべき点」の集約結果

<件数の（ ）内は意見総数1,037件に対する比率>

(1) 支援サービス内容の周知

「知りません」「知らない」「初めて」「PR不足」などが含まれる意見が123件（12%）に上った。支援サービス項目で知らないものがある、その内容や手続きがわからないなどである。支援サービスの利用率が低い項目が多い事実も鑑み、会員への周知に対するさらなる工夫が必要である。

(2) 情報支援サービスの改善

該当意見数は271件（26%）、そのうち「会報誌」および「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件が主な内容である。記事やコンテンツの充実やホームページなどスマートフォンからのアクセスを望む意見が多かった。

なお、会報誌は刷新され良くなったとの声もあり、昨年末にはホームページも改善されてスマホ対応も可能になったので、すでに要望意見が反映されつつある面もある。

(3) 研修受講費の低減

「受講料」「費用」「高い」「安く」などを含む意見が131件（13%）あった。協会では適正価格で会員が受講しやすい受講料に努めていて、支部によってはサービス料金の講座を開催しているところもあるが、講座内容や支部の状況でバラツキがある可能性もある。

また、講習会場までの経費が負担になっているとの意見も多く、遠隔地の在住会員にも受講しやすい環境づくりに取り組む必要がある。

(4) 研修の受講機会や手続きの改善

「地方」「日程」「Web」「ネット」などを含む意見が120件（12%）だった。前項に記したように、遠隔地からでも、日程が合わなくても受講しやすいよう、Webでのeラーニングなどを活用してほしいとの趣旨である。

(5) 活動の場の開拓と紹介

「職業紹介」「就労」「求人」「ボランティア」などを含む意見が79名（8%）だった。これが質問6「新たな支援サービス」では297件（32%）となっている。

一方、質問3の会登録目的では「カウンセリング活動の場を得るため」は10%未満である。

これらの差が何を示すか確証はないが、次のような理由が考えられる。

① 自身にとって必要度は低いが、客観的に見て必要性があると考えている

② 質問2「資格取得目的」で、「開業」「相談業務に就く」が1位目的で25%を超えているが、実現度が他に比べて低いので協会に支援を求めている

また、これらの意見の中には「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、産業カウンセラーとしての自立を促進するためにもなんらかの方策が必要なかもしれない。

(6) 会員相互の交流の場づくり

「地域、同業、同期の交流」「自主学習グループ」「他団体との交流」「相互研鑽」「Webを活用した交流」などの意見は21件(2%)だった。これらはすでに取り組んでいる支部が多いので意見数は少ないが、支援サービス項目の「自主学習グループ」や「会員交流会」の利用率が20%未満なので、PR不足や参加しにくいなどの要因があるのかもしれない。

(7) その他

「現状で十分」「特になし」は150件(14%)だった。そのほか、「シニア講座」「スーパービジョン」への意見や、「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があった。

3. 質問6「新たに必要な支援サービス」の集約結果

<件数の()内は意見総数937件に対する比率>

この意見の中には、質問5と内容に含まれる意見がかなり含まれているので、ここでは「新たに必要」の観点からの意見を中心にまとめる。

(1) 認知度向上のための施策

「認知」を含む意見が21件(2%)あった。件数は少ないが厳しい意見があり、協会としての主たる活動の一つに対する意見として受け止めたい。協会がすでに取り組んでいる各種の事業(産業カウンセラー養成、普及事業、広報活動など)の意義を、さらに会員に認識と理解を求める必要もあろう。

(2) Webを活用したサービス

「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(5%)あった。前項(3)や(4)との関連もあり数字以上の期待度があると見る。SNSについては、過去に断念した経緯もあるが方針を再確認して判断すべきかもしれない。

(3) その他

「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(27%)あり、前項に含めて考慮する必要があるだろう。「現状で十分、特になし」は174件(19%)だった。

以上のほか、質問9-2「資格登録更新制度」と質問18「協会活動全般への意見」については、前者は担当プロジェクトチームへ検討を委託し、後者は今回の報告とは別に分析する予定である。

おわりに

本調査は、協会の会員の方々が、会員支援サービスをはじめとして、協会に対してどのようなお気持ちやご意見をお持ちかを明らかにすることが目的でした。

その結果、会員支援サービスや会員の関わる規則や制度について十分知っていただけていないことや、会員となっていることの目的が多様で、しかもその実現度のばらつきが大きいこと、それらの総合としての満足度で「どちらとも言えない」とする会員が4割近くいることなどの課題が明らかになりました。(なお、本調査のデータの分析は今後も続け、随時協会ホームページ等に掲載する予定です。)

これらの課題に協会が組織として適切に取り組むことによって、会員の皆様の日常的な研鑽や3つの領域での産業コンサルティング活動への支援を活性化することが期待されます。

また、今回の調査は、2009年に実施した「産業カウンセラー等の実態調査」とは異なり、会員の方々の活動実態に関する質問はほとんど含まれておりませんでした。今後は、それらを含めた調査を定期的に行うことによって、会員の皆様に活動の判断情報を提供するとともに、組織としての方針策定に役立てることができればと思います。

(一社) 日本産業カウンセラー協会 産業コンサルティング研究所

シニア・アドバイザー 渡邊 忠

*本報告書についてのご感想等は下記宛 E メールまたは FAX でお願ひします。

担当：服部奈保子

Email : chousa@counselor.or.jp

FAX : 03-3438-4487