

# 拡大を続ける人材紹介市場 求職者と向き合う転職コンサルタントに 求められることは？

—『エン転職コンサルタント』ユーザーアンケート集計結果—

人材採用・入社後活躍のエン・ジャパン株式会社（本社:東京都新宿区、代表取締役社長:鈴木孝二）が運営する人材紹介会社集合サイト『エン転職コンサルタント』（<http://consultant.en-japan.com/>）上で、30代～50代のユーザー794名を対象に「転職コンサルタント（以下、コンサルタント）」についてアンケート調査を行いました。以下、概要をご報告します。

## ■ 調査結果概要

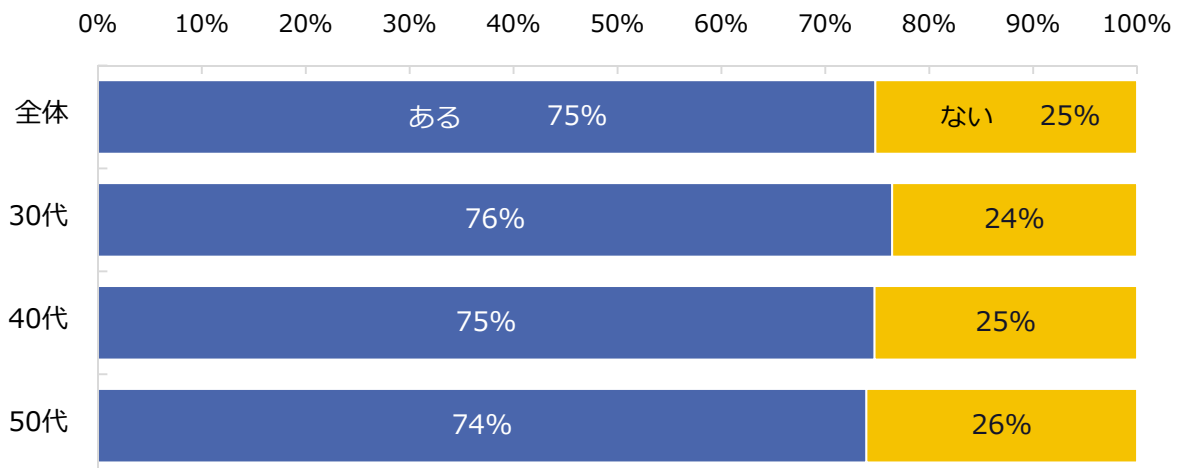
一般社団法人人材紹介事業協会の調査によると、2014年度4-9月期の転職紹介実績は、前年同時期比で123.2%と5年連続で上昇。転職活動を第三者の立場からサポートする転職コンサルタント（キャリアコンサルタント）経由の「人材紹介」を利用して、転職を実現する方が増加しています。そこで、転職活動中の30～50代の方に「転職コンサルタント」の利用度や期待していること、不満に感じたことなどを伺いました。

- ★ 75%の方が転職活動でコンサルタントの利用経験あり。
- ★ コンサルタントへの最大の期待は「（非公開含めた）求人情報の紹介」。
- ★ コンサルタントの対応に82%の方が不安・不満を感じたことがあると回答。若い世代はコミュニケーションのずれ、年齢が上がると選考の不合格理由が不満。
- ★ 相談経験がある方のほうが、コンサルタントは転職活動に必要な存在と認識。
- ★ 69%の方が求人へ応募する際に、コンサルタント自身の情報を知りたいと回答。

## ■ 調査結果詳細

### 1：75%の方が転職活動でコンサルタントの利用経験あり。（図1・図2）

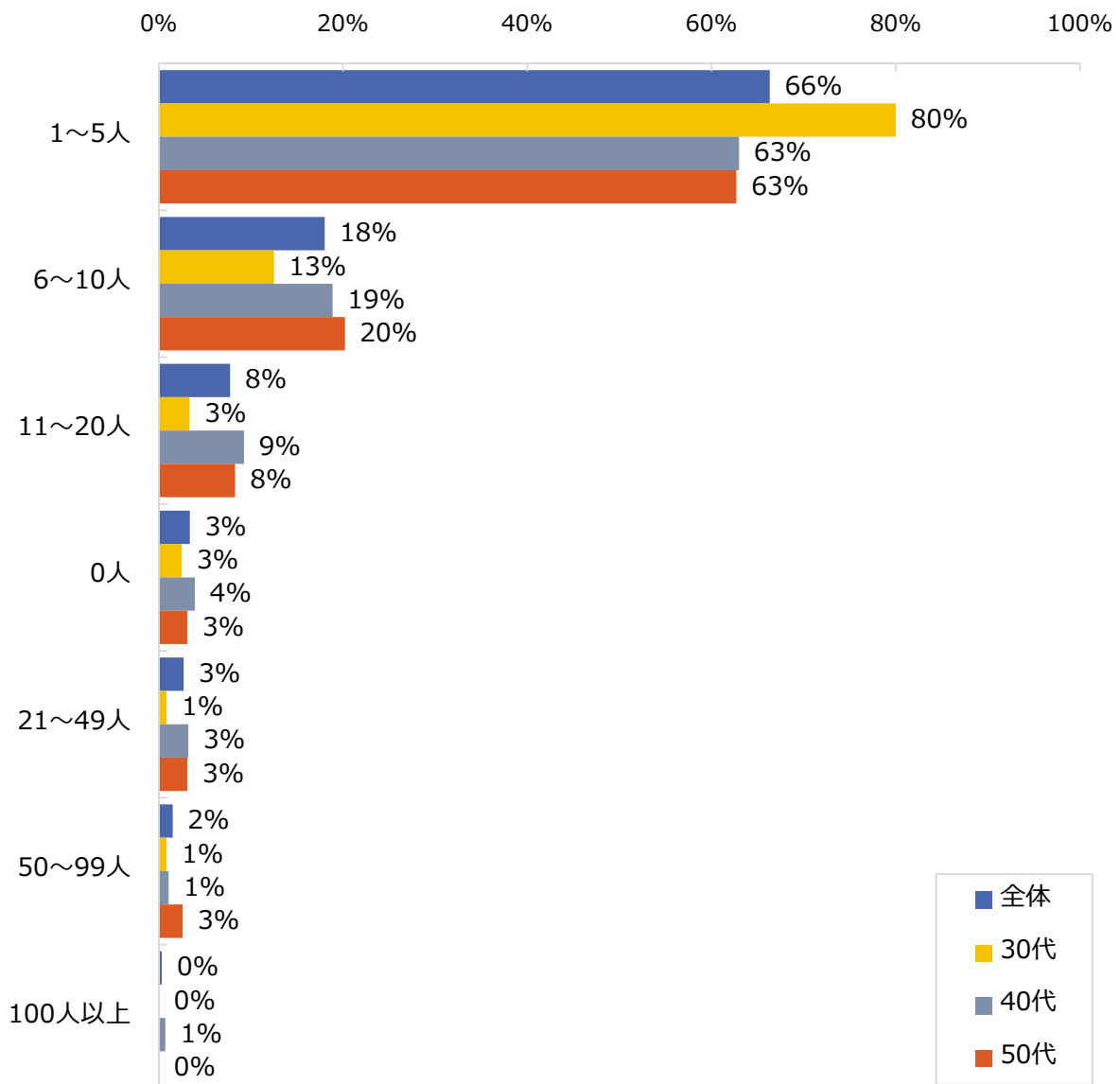
【図1】 コンサルタントを通じて、転職活動をされたことはありますか？



「コンサルタントを通じて、転職活動をされたことはありますか？」と30代～50代の転職希望者に伺ったところ、全体では75%の方が「ある」と回答。年代による差はあまり見られませんでした。コンサルタントを通じて転職活動をされた方に「何人くらいのコンサルタントに会いましたか？」と質問をすると、最多回答は「1～5人」（66%）という結果になりました。40代を超えると「6人以上」という回答が30代の2割から4割近くまで増え、より多くのコンサルタントに会い、選択肢を広げる姿勢が見られます。

※「0人」という回答は、電話面談のみ（例：地方紹介会社の求人案件に都内在住の方が応募したりする際など）や、履歴書の添削相談のみなどが想定されます。

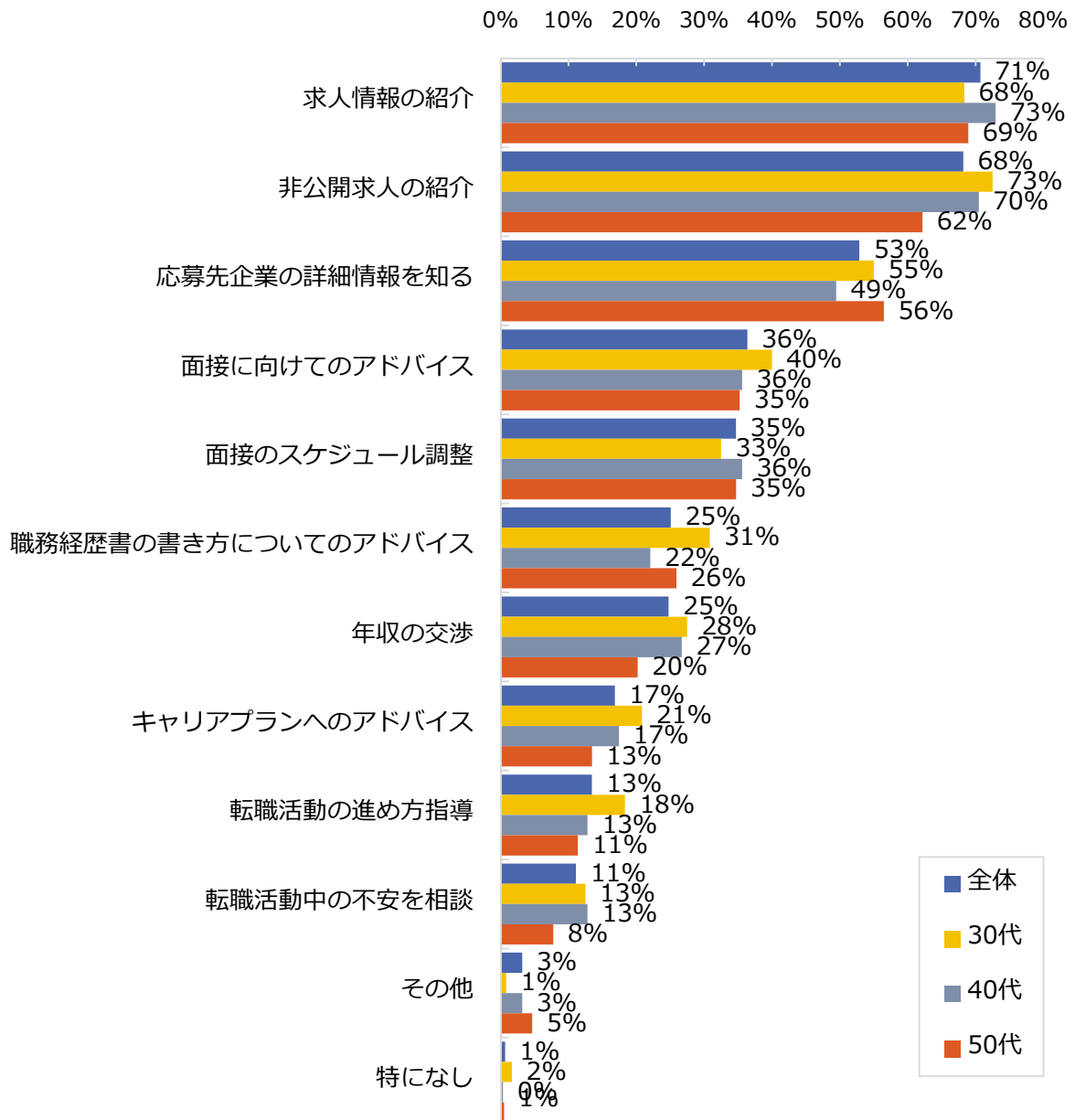
【図2】 コンサルタントを通じて、転職活動をされた方にお聞きします。  
何人くらいのコンサルタントに会いましたか？



2：コンサルタントへの最大の期待は「（非公開含めた）求人情報の紹介」。（図3）

コンサルタントを通じて転職活動をされた方に「コンサルタントを利用した理由はなんですか？」と伺うと、第1位は「求人情報の紹介」（71%）、第2位は「非公開求人の紹介」（68%）、第3位は「応募先企業の詳細情報を知る」（53%）でした。コンサルタントとしてのアドバイスや求人企業との折衝以上に、自分に合った企業や、非公開の求人紹介を求めていることが分かります。

【図3】コンサルタントを通じて、転職活動をされた方にお聞きします。コンサルタントを利用した理由はなんですか？（複数回答可）

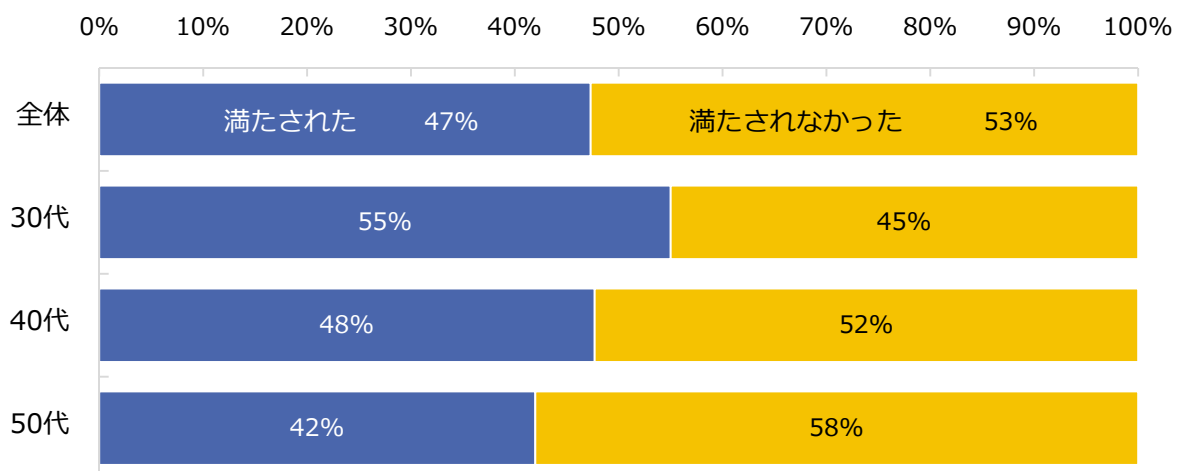


**3 : コンサルタントの対応に82%の方が不安・不満を感じたことがあると回答。  
 若い世代はコミュニケーションのずれ、年齢が上がると選考の不合格理由が不満のもとに。  
 (図4・図5・図6)**

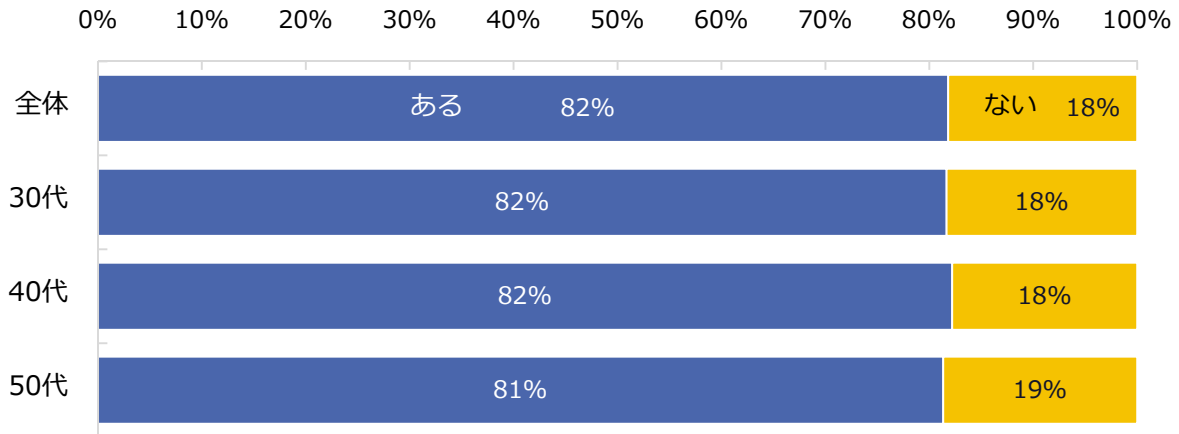
コンサルタントを通じて転職活動をされた方に「実際に会った後、期待していたことは満たされましたか？」と質問をしたところ、「満たされた」という回答は47%に留まり、僅差で不満が上回る結果となりました。特に年代が上がるごとに、「満たされなかった」の割合は増加します。そこで「コンサルタントの対応に不安・不満を感じたことはありますか？」と伺うと、「ある」という回答が82%に上りました。年代別でも差異は見られず、ほとんどの方が不満を感じている様子がうかがえます。

具体的に不安・不満を感じた状況についての質問では、第1位が「希望に沿わない求人紹介を受けた」(50%)、第2位が「相談へのアドバイスが的外れだった」(37%)、第3位が「求人応募した後、一切、連絡がこない」(35%)でした。特に若い世代ほど不満に感じている項目は、「希望に沿わない求人紹介を受けた」(30代:54%、40代:53%、50代:44%)、「相談へのアドバイスが的外れだった」(同:44%、39%、31%)、「質問したことに対する回答が遅い」(同:32%、26%、23%)などで、コミュニケーションの齟齬を感じているようです。年代が上がるごとにポイントが上がる項目は「求人応募した後、一切、連絡がこない」(同:27%、38%、36%)、「スカウトを受けたのに応募後、NGに」(同:12%、24%、29%)、「求人応募した際、職務経歴書だけでNGに」(同:9%、20%、24%)という選考の可否に関わるものでした。雇用対策法により、年齢制限の禁止が義務化されているものの、求人へ応募した際に年齢が理由で不合格になってしまうケースが多いことが背景に存在するようです。

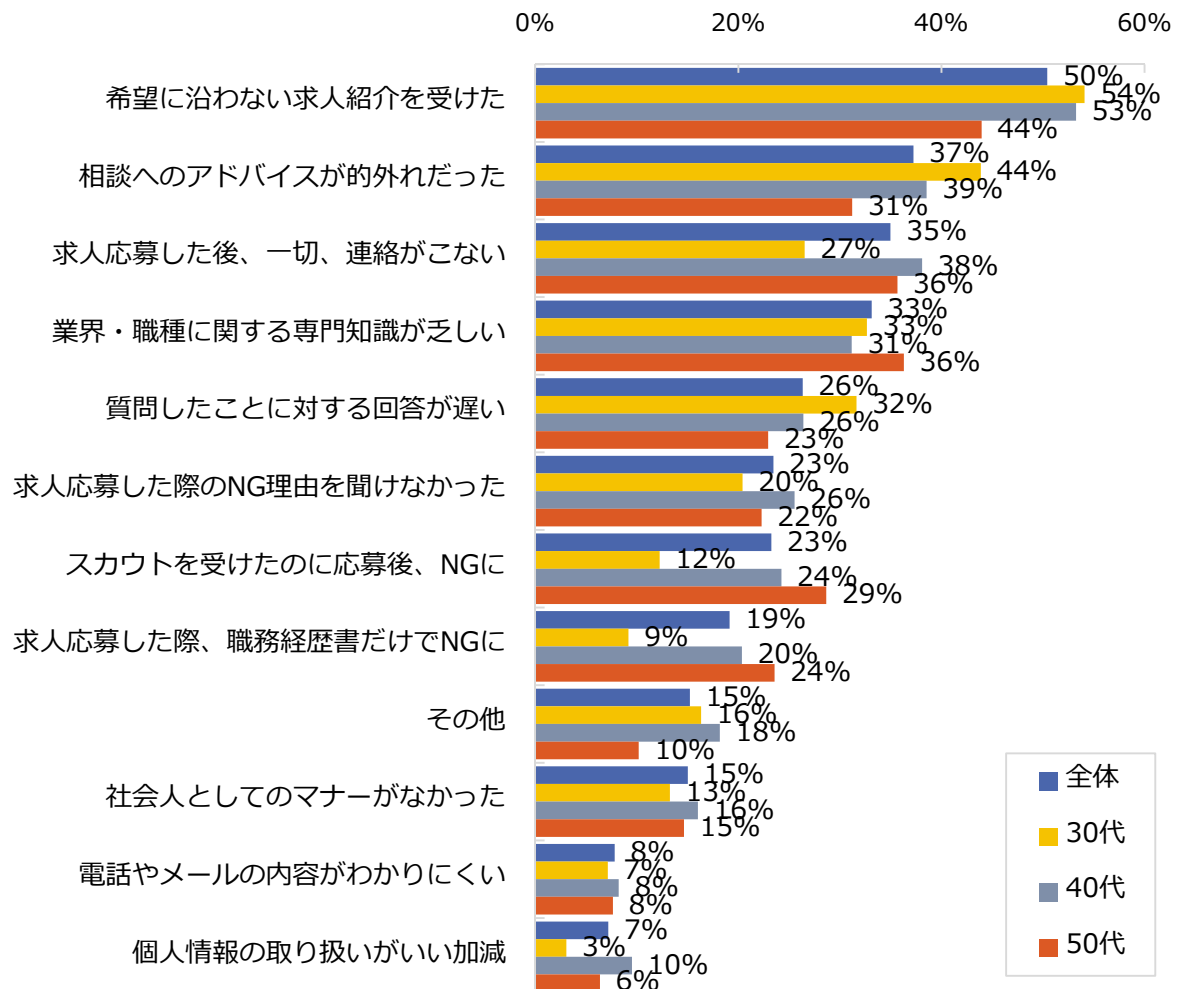
**【図4】 コンサルタントを通じて、転職活動をされた方にお聞きします。  
 実際に会った後、期待していたことは満たされましたか？ (複数回答可)**



【図5】コンサルタントを通じて、転職活動をされた方にお聞きします。  
コンサルタントの対応に不安・不満を感じたことはありますか？



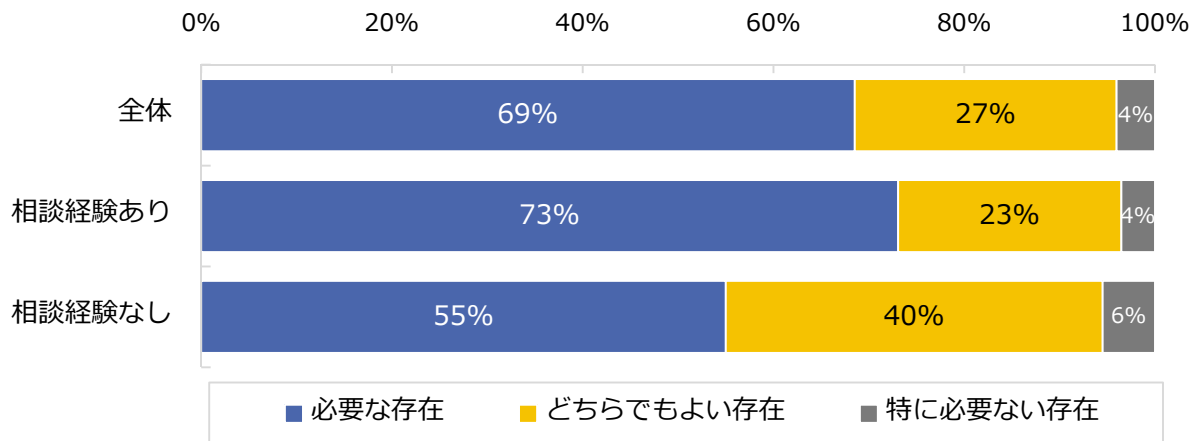
【図6】コンサルタントの対応に不安・不満を感じた方に質問です。  
具体的な不安・不満点を教えてください。（複数回答可）



**4：相談経験がある方のほうが、コンサルタントは転職活動に必要な存在と認識。（図7）**

「あなたの転職活動において、コンサルタントは必要な存在ですか？」と伺うと、全体では69%と大多数の方が「必要」と回答しました。特にコンサルタントに相談したことがある方は、73%の方が「必要」と答え、不安・不満を感じた経験はあるものの、転職活動における有用性は感じているようです。反対に、コンサルタントへの相談経験がない方は、「必要」という回答が55%にとどまりました。具体的に不要と感じている理由をコンサルタントへの相談経験がない方に伺うと、『利用したことがないので、必要性が不明』『最終判断は自分だから』というコメントが挙がりました。その他、具体的なコメントをご紹介します。

**【図7】 あなたの転職活動において、コンサルタントは必要な存在ですか？**



**【必要と回答した方のコメント】**

- 自分ひとりで転職に求める（望む）項目を満たす企業を探すのは非常に難しいと思う。また、各企業の特徴（社風などのより突っ込んだ情報）をよく知っていて、企業とも面識があるコンサルタントの方を通すことで、スムーズに転職活動を行うことが出来るから。（30代男性）
- 自分だけではわからない部分や分野などを他人の目から教えてくれてかつ時間のない自分の代わりに動いてくれる分身の様な存在。（30代女性）
- 担当コンサルタントにもよりますが、自分自身の強み、弱み、改善すべき等を率直にご指摘くださる方がいらっしゃいますので、有り難く思う事が多々あります。また直接応募企業に伺えない事を代わりに確認していただけますので、助かります。（40代男性）
- 非公開求人にリーチするすべはコンサルタントを介するしか方法がない。よって、ブリッジしてもらうためには必要な存在ではある。そのためには、多くのコンサルタントとコンタクトしなければならぬと思っている。（50代男性）

## 【必要ないと回答した方のコメント】

●コンサルタントを通じて転職活動を行う際、年齢のみで差別され、キャリアや経験などを重視してもらえないことが多かったからです。実際に自分自身で就活を行うほうが希望より上の条件で転職ができていたことが多々あります。経験より低い就職先を紹介され、無理やり決定しようとする姿に辟易したからです。（40代女性）

●私はあんたらのインセンティブじゃない、と言いたいようなエージェントしかいない。不景気なときは、お前なんか価値がないという言い方をしてくせに、求人が多くなるとヘコヘコしてくるから全然信用ができない。（40代女性）

●転職活動の結果がすべてという点で、こちらの満足の行く結果を出せないから。人の人生を左右する局面に関わっているという自覚を持って行動していると感じられるコンサルタントがあまりに少なく、賃貸マンションの仲介をやっている不動産屋か何かと勘違いしているのではないかと思うことが多い。（40代男性）

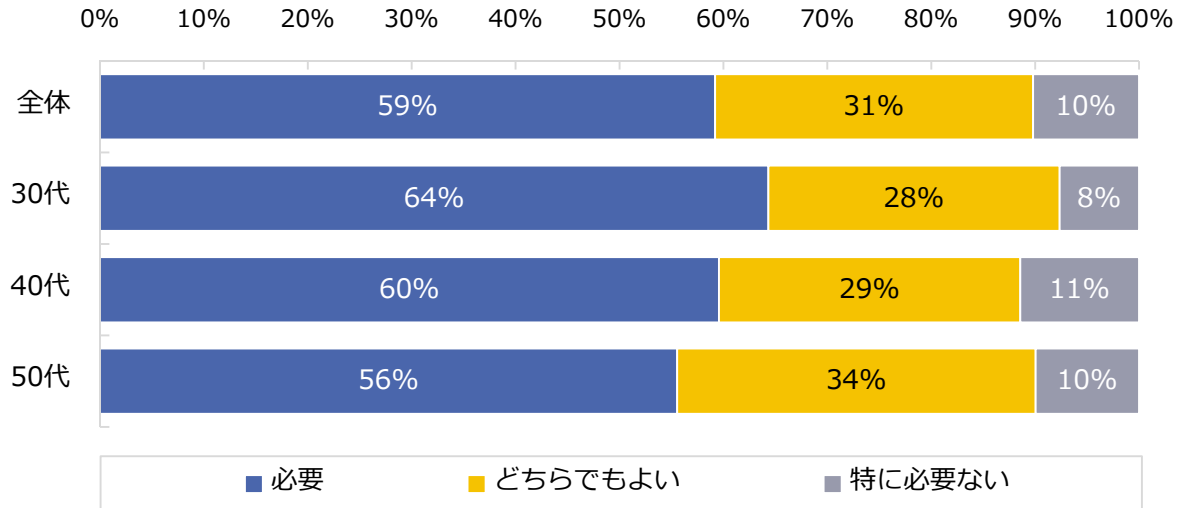
●自分の仕事は自分で探さないと、うまくいかなかった時に人のせいにしてしまうから。  
(40代男性)

## 5：69%の方が求人へ応募する際に、コンサルタント自身の情報を知りたいと回答。（図8）

「求人応募する際に、コンサルタント自身の情報（採用実績や得意分野など）を知りたいと思いますか？」という質問には、69%と過半数の方が「必要」と回答しました。30代は64%、40代は60%、50代は56%と若い年代ほどコンサルタント自身の情報を知りたいと思っていることが分かります。

具体的には『どれだけの人数のマッチングをしてきたという実績よりも、面談～紹介とその進捗管理までにおけるプロセスへの想いを知りたい。交渉力の有無を独自の判断基準で事前に確認することができるため、得意分野の情報を知ることは必要。』（30代男性）『そのコンサルタントに自分を任せられるかを判断するため。就職は、とても大事なことと考えているので、その方の熱意や実績、経験を聞くこと、また対応で判断をしています。』（30代男性）『信頼できるコンサルタントかどうか見極めるため。応募者は自分自身を詳細に晒すにもかかわらず、コンサルタントは成績目的で人身売買の感を否めないような対応をする人もいる。』（30代男性）などの声が挙がりました。

【図8】 求人応募する際に、コンサルタント自身の情報（採用実績や得意分野など）を知りたいと思いますか？



【調査概要】

- 調査方法：インターネットによるアンケート
- 調査対象：「エン転職コンサルタント」の30代～50代利用者 794名
- 調査期間：2014年12月1日～2014年12月24日