

平成21年度 経済産業省委託事業

平成21年度サービスイノベーション創出支援事業(サービス産業能力評価システム構築支援事業)

「資格・検定に関する調査」 報告書

～サービス産業の人材育成に“効く”資格・検定の条件～

2010年 3月

株式会社野村総合研究所

第1章. 調査の背景と目的

第2章. 調査の流れと方法

第3章. 利用者に評価される資格・検定のあり方に関する当初仮説

第4章. 資格・検定運営実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正

第5章. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見把握

第6章. 「利用者が評価する要素」に係る、有識者からのアドバイス

第7章. 「利用者が評価する要素」の整理

第8章. 資格・検定に対する第三者評価

第1章. 調査の背景と目的

注) 今回の調査の中では、受験者のみならず、受験者・資格取得者を評価し、雇用する企業も「利用者」に含めている

1. 調査の背景と目的

資格・検定が玉石混交で世の中に多数溢れる中、『利用者＝受験者及び受験者を評価する企業等』に評価される資格・検定の備える要件、評価のあり方について検討する。

■ 背景

- 現在、我が国では、様々な種類の資格・検定試験が存在している。この資格・検定は労働市場の環境悪化も相まって、「個人の知識・スキルを客観的に評価し、表示するもの」としてニーズが高まっている一面もあり、その数を増やしている。
- 上記のように、資格・検定は様々なものが世に溢れつつあるが、必ずしも全ての資格・検定が効果的・効率的な知識・スキルの向上のために有益に機能しているわけではなく、玉石混交の状態である。このような状態の中では、資格・検定の利用者(本報告書では、「受験者、資格・検定の取得者」と「企業等(の人事部・人材育成部等)」を利用者として想定する)にとっては、どの資格が自分が目指し・従事する業務に有効な知識・スキルを得ることができるものかということについて、情報の非対称性が存在し、わかりにくくなっているという問題がある。
- その結果として、非常に高いお金と時間を掛けて資格・検定を取得しても、それが就職や転職の時点で一切役に立たなかったり、昇進や昇格の際に考慮されなかったり、極端な場合には、そもそも業務遂行上ほとんど役に立たなかったり、という事象も一部で問題点として指摘されるなどしている。

■ 目的

- サービス業では中小企業も多いため、自前で社員のトレーニングを行うだけの人的・金銭的余裕がない企業も少なくなく、特に、一般的にある職種・業種で身につけるべき知識・スキルを、資格・検定という形で整備されたカリキュラムと客観的評価手法に基づいて学ぶことの意義も高いと考えられる。
- しかし、上記の「背景」に記載されているように、資格・検定の中にも利用者に歓迎されて、有効に機能しているものと、利用者に評価されないものがあると考えられる。
- 本調査では、『利用者に評価される資格・検定が備えるべき要件は何か』、ということをもとに整理することを1つの目的とする。
- 次いで、そのような『利用者に評価される資格・検定が備えるべき要件を備えているかどうか、ということをもとに評価するための枠組みや方法』について整理することを2番目の目的とする。
- 上記の2点を通じて、サービス産業において利用者が資格・検定について備えるべき要件を知り、資格・検定の選択の際の参考としてもらうことを期待するとともに、本調査報告書における資格・検定が備えるべき要件について資格・検定実施団体でも考慮してもらい、本当に自分の運営する資格・検定の社会的価値の向上にとって有益であると考えられる要素であれば取り組んでもらい、既存の資格・検定の質をさらに高めるための一助としていただくことも期待している。

第2章. 調査の流れと方法

2. 調査の流れと方法

以下の6ステップで調査を実施した。特に、「福祉・介護／美容／ホテル」の3つの業種に対象を絞り、団体、企業、有識者ヒアリングを実施することで具体性と客観性を担保した。

- 本調査は、以下の6ステップの順で実施した(付属している章番号は、本報告書において内容面で対応する章である)。
- 特に、「資格・検定実施団体ヒアリング」、「利用者に対するヒアリング」、「有識者からのアドバイス・示唆の把握」を通じて、できる限り具体性・客観性を担保した形で、『利用者』に評価される要件』及び『要件の具備の評価方法』を整理した点が特徴である。

第3章

①サービス産業の中で、本調査の対象とする分野を抽出

- 本年度は以下の3分野を特に対象として実施

- 福祉・介護
- 美容
- ホテル

他にもフィットネス、ブライダルなどの分野も考えられるが、全てを対象とすると収集がつかなくなること、資格・検定がほとんど認知されていない・評価が高くないなどの問題があることから、本年度調査の対象からは除外した

②『利用者』に評価される資格・検定の要件』及び『評価の方法』について、仮説を構築する

- 昨年度までの調査結果などに基づき、仮説を構築する

第4章

③資格・検定実施団体に対するヒアリングの実施

- 対象3事業の資格・検定の実施団体に対してヒアリングを実施
- その際には、比較的認知度が高かったり、役に立つ、という評価がなされている資格・検定を対象とした
- で作成した『利用者』に評価される資格・検定の要件』仮説を示し、そのような要件を満たしているか、他に利用者』に評価される要件としての抜け漏れはないか、といった視点でヒアリングを実施
- 『評価のあり方』についても、感触を確かめた

第5章

④利用者に対するヒアリングの実施

- 実際に企業の担当者としては、どのような資格・検定を評価しており、評価しているポイントはどのような点なのかを確認

⑥『利用者』に評価される資格・検定の要件』及び、『資格・検定の評価の方法』についての、仮説のブラッシュアップ

- 、 、 を受け、 で設定した仮説について、指摘や意見を踏まえて修正を加え、本年度調査のアウトプットである『資格・検定の要件』と『評価方法』をとりまとめ

第7、8章

⑤『利用者』に評価される資格・検定の備えるべき要件』や『その要件を具備していることを評価する方法』についての有識者からのアドバイス・示唆の把握

- 人材マネジメント、キャリア開発等を研究している有識者に対して、ヒアリングを実施し、網羅的かつ高い視点から資格・検定のあり方について示唆を得た

第6章

第3章. 利用者に評価される資格・検定のあり方に関する当初仮説

3. 利用者に評価される資格・検定の要件について (1)全体像

昨年度までの調査結果等から、以下のような評価項目を、利用者の評価項目仮説として設定した。特に、「目的」「カリキュラム」「たてつけ」「情報提供」の4分野に分類した。

- 利用者評価項目の仮説としては、調査開始当初には、以下のような要素を想定していた。

分類(当初案)	評価項目(当初案)
目的	<ul style="list-style-type: none"> □ 目指す人材像が明確になっている □ 資格取得後の就職先・勤務先などが明確になっている・容易に想定できる □ ほかの類似の資格・検定とどこが異なるかということが明確になっている
カリキュラム	<ul style="list-style-type: none"> □ カリキュラムのアップデート頻度が多い(期間が短い) □ 実務家がカリキュラムの決定に深く関与している(徹底した実務調査が行われている) □ 資格・検定を保有している人材は即戦力になる □ 資格・検定保有者のネットワークが組織化されており、最新情報が得られるようになっている □ 教育機関との連携を行っており、教育状況についても適宜モニタリングを行っている
たてつけ	<ul style="list-style-type: none"> □ 資格・検定が多段階化されており、キャリアルートの目安となっている □ 安価で手軽に学習できる教育機関、教材などが充実している □ 合格者数がある程度コントロールされており、誰でも取れる資格・検定ではない □ 資格・検定保有者も最新情報を比較的安価に入手できるようなセミナーなどの仕組みがある
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> □ 検定・資格運営団体が資格・検定の知名度を高めるための活動をしている □ 業界横断的な資格・検定として認知されている(資格保有者数が多い) □ 取得者の進路(就職先企業)や、資格取得者を優遇する企業に関する情報などを提供している □ 処遇に反映されるように、企業等との連携やPRを積極的に行っている

3. 利用者に評価される資格・検定の要件について (2)「目的」について **「人材像の明確化」、「就職先・勤務先の明確化」、「類似資格・検定との差異の明確化」を、 ここで求められる要素として掲げた。**

- 利用者評価項目の仮説としては、それぞれの項目ごとに、以下のような点で「利用者に評価される」と想定。

分類(当初案)	評価項目(当初案)
目的	<p>□目指す人材像が明確になっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ●目指す人材像が不明確なままだと、その人材像の実現に向けた知識・スキルとして何が求められるのか、資格・検定を取得した後に、どのようなメリットがあるのか不明であるため、「目指す人材像」は資格・検定の尤も基本的なものとして明確にしておく必要がある <p>□資格取得後の就職先・勤務先などが明確になっている・容易に想定できる</p> <ul style="list-style-type: none"> ●必ずしも全ての資格・検定で求められることではないが、資格取得は就職につなげること(もしくは現在の企業等の中で、獲得した知識・スキルが活用できる業務に従事すること)が期待されていることが多く、より具体的に、就職先や勤務先が明確になっている必要がある <p>□ほかの類似の資格・検定とどこが異なるかということが明確になっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ●資格・検定が多数存在している現在、類似した資格・検定が存在している(事実上は内容をよく知った者にとっては異なる資格・検定であっても、利用者からみると必ずしもその違いが明確になっているとはいえないものも含む) ●そのような資格・検定については、自らの資格・検定の思想や、カリキュラム内容、教え方や試験の方法など、類似する資格とどこが異なるのかを、長所のみならず、短所も示した上で情報開示しているほうが、利用者にとってはわかりやすく、望ましいと考えられる

3. 利用者に評価される資格・検定の要件について (3)「カリキュラム」について
「アップデート頻度の多さ」、「実務家の関与」、「即戦力の育成」、「最新情報の入手」、「教育機関へのモニタリング」を、ここで求められる要素として掲げた。

- 利用者評価項目の仮説としては、それぞれの項目ごとに、以下のような点で「利用者に評価される」と想定。

分類(当初案)	評価項目(当初案)
カリキュラム	<ul style="list-style-type: none"> <p>□カリキュラムのアップデート頻度が多い(期間が短い)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● カリキュラムに常に最新の情報が取り入れられており、学んだ者にとって、実際に業務で知識・スキルを活用しようとした際に、即戦力になり得る知識・スキルを教えていることが望ましい(一部の資格・検定では時代遅れの知識・スキルを教えているような場合もある、という指摘もあることから) <p>□実務家がカリキュラムの決定に深く関与している(徹底した実務調査が行われている)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 実務家がカリキュラムに関与しているほうが、最新の情報(顧客ニーズ、事業環境、技術等)を知っており、そのことがカリキュラムに反映されやすく、即戦力となる人材の育成に有益(一部の資格・検定では学識者や現場を離れた者だけでカリキュラムが検討されており、必ずしも現場では使わないような古い知識・スキルが教えられていることがある、という指摘もあることから) <p>□資格・検定を保有している人材は即戦力になる</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 上記の最新の情報(知識・スキル)を得ている、ということに加え、サービス業では必要不可欠な「ホスピタリティ」に関する知識・スキルを身につけていることや、単なる「技術屋」ではなく、店舗や事業所の運営に係る基礎的な経営マネジメントに関する知識・ノウハウも身につけていたほうが、即戦力になり得ると考えられる <p>□資格・検定保有者のネットワークが組織化されており、最新情報が得られるようになっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 単に資格・検定取得時点での知識・スキル情報だけであれば、関連業務に従事していても、必ずしも最新の情報が網羅的に入手できるわけではなく、陳腐化してしまうことに対して、資格・検定実施団体が何らかの対応を行っているほうが望ましいと考えられる <p>□教育機関との連携を行っており、教育状況についても適宜モニタリングを行っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資格・検定実施団体が認定した「認定校」での特定の単位の受講などが受験要件になっているような資格・検定も多く、また資格・検定の合格を目的としている専門学校等もあるが、それら教育機関についても適宜、モニタリングを実施して、適切な教育が行われているかを確認することが、教育の質を高めるために望ましいと考えられる

3. 利用者に評価される資格・検定の要件について (4)「たてつけ」について

「多段階化とキャリアルートへの目安」、「学習機関・教材の充実」、「合格者数の限定」、「保有者へのアフターフォローの充実」を、ここで求められる要素として掲げた。

- 利用者評価項目の仮説としては、それぞれの項目ごとに、以下のような点で「利用者に評価される」と想定。

分類(当初案)	評価項目(当初案)
たてつけ	<p>□資格・検定が多段階化されており、キャリアルートの目安となっている</p> <ul style="list-style-type: none"> ●級の数が多い(多段階化)されていれば、自分の知識・スキルのステップアップを客観的に測定することが可能であるし、利用者(ここでは企業)にとっては、取得級に合わせた手当支給、職位の用意をすることができることから、比較的キャリアの天井が低い(すぐに店長等になる、という意味)サービス産業でも、モチベーション維持のためのツールとしても活用できることが期待される <p>□安価で手軽に学習できる教育機関、教材などが充実している</p> <ul style="list-style-type: none"> ●教育機関や教材へのアクセスが確保(安価及びどこでも入手可能)であり、取得に高い費用を要したり、教材等が限定されるなど、利用者(ここでは受験生)が学習しやすい環境が整備されていることが期待される <p>□合格者数がある程度コントロールされており、誰でも取れる資格・検定ではない</p> <ul style="list-style-type: none"> ●合格者数が多くなく、資格・検定取得が非常に難しいとされていることで、その資格・検定を取得した者はごく一部の限られたものであることを示すことができ、社会的ステータスも非常に高いといえるようなテストになっているほうが、受験生等のモチベーションも喚起でき、就職や昇格・昇進等につなげやすいと考えられる <p>□資格・検定保有者も最新情報を比較的安価に入手できるようなセミナーなどの仕組みがある</p> <ul style="list-style-type: none"> ●資格・検定に合格した後も、常にその資格・検定の目指す人材像や求められる知識・スキルについてキャッチアップできるようなセミナーや、情報提供等の手段を安価に講じており、資格・検定保有者が一定の質を常に担保できるような配慮を行っていることが望ましい

3. 利用者に評価される資格・検定の要件について（5）「情報提供」について

「知名度向上活動の実施」、「業界横断的資格・検定としての認知」、「優遇する企業に関する情報提供」、「企業への積極PR実施」を、ここで求められる要素として掲げた。

- 利用者評価項目の仮説としては、それぞれの項目ごとに、以下のような点で「利用者に評価される」と想定。

分類(当初案)	評価項目(当初案)
情報提供	<ul style="list-style-type: none"> <p>□検定・資格運営団体が資格・検定の知名度を高めるための活動をしている</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 利用者だけでなく、一般社会、もしくは当該資格・検定がターゲットとしている業界や職種については、知名度が高い方が、その資格・検定を保有している者の実力が理解でき、就職や昇進・昇格に活用できると考えられるため、「資格・検定の意義や難しさ、保有者の有能性に関するPR」に力を入れていることは望ましい <p>□業界横断的な資格・検定として認知されている(資格保有者数が多い)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 業界横断的な資格・検定として認識され、その結果資格保有者数が多いほうが、就職や昇進・昇格等の際には有利に働くと考えられることから、認知されていることは望ましい <p>□取得者の進路(就職先企業)や、資格取得者を優遇する企業に関する情報などを提供している</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資格・検定の取得者のその後の進路や、取得者を優遇する企業に関する情報提供を行うことで、資格・検定取得者がモチベーションを高めたり、自分の資格・検定取得後のキャリアを明確にすることができると考えられ、そのような取組を行っている資格・検定団体の方が望ましい <p>□処遇に反映されるように、企業等との連携やPRを積極的に行っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 実際に資格・検定取得者が就職や昇進・昇格で有利に扱われるように、企業に対して積極的なPRを行っていたり、そのような協力を依頼している方が望ましい

第4章. 資格・検定運営実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正

資格・検定実施団体へのヒアリングは、以下のような団体を対象とし、「利用者評価要件の実施有無」、「利用者評価要件の妥当性」、「第三者評価の要否・方法」を確認した。

- 仮説を基に、「資格・検定運営実施団体」に対して、ヒアリングを実施した。
- 以下の団体は、比較的認知度が高い資格・検定か、有益であるという評価を受けた資格・検定である
 - 福祉・介護系資格(2団体)
 - ・ なお、いずれの資格についても「資格・検定」の最終所管が行政機関になっていたため、それらの行政機関から実際の資格・検定試験の企画及び実施を受け持っている団体等へのヒアリングで、状況を把握した
 - 美容系資格(5団体)
 - ・ なお、うち2団体は同席のもとで同時にヒアリングを実施した
 - ・ また、1団体は国際的な資格であり、資格実施団体は海外機関であるため、我が国における認定校に資格の仕組み等をヒアリングする形式で把握した
 - ホテル系資格(1団体)
- **上記の団体に対して、仮説案を示した上で、それらの団体において、以下の点についてヒアリングによって把握した**
 - 実際に、「望ましい」と仮説で考えている内容が実施されているか
 - 実際に、「望ましい」と仮説で考えている内容で、第三者評価がなされたとしたら、それでも妥当だと思える要件か
 - 「資格・検定」に対する第三者評価は必要か、また必要な場合、「どのような第三者評価の方法が望ましいか」(この視点については、「8. 資格・検定に対する第三者評価」で整理)

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正（1）目的について

「業務全体を俯瞰できることが重要」、「資格・検定運営実施団体の目的が人材評価の基準の測定にあること」などが特徴的な指摘であると考えられる。

- 資格・検定の「目的」については、特に以下のような特徴的な意見が寄せられた。

評価要素	特徴的な意見
人材像の明確化	<美容系> 級ごとに、「目指す人材像」は明確にイメージした上で、提示している
就職先・勤務先の明確化	<美容系> 資格保有者だというだけで、世界的ホテルのサロン等の面接受験や就職ができるのが資格の魅力である
類似資格との差異の明確化	<福祉・介護系> 関連する資格相互の違いを説明するだけでなく、関連する資格相互でのステップアップがわかりやすい方が望ましい
その他 (新たな視点など)	<福祉系> 資格を取得しても、その資格があるからといって、できる仕事の範囲が広がらない資格は取得を目指すのが困難 <美容系> 人材の能力の共通的測定のためのモノサシを作る目的で、組織そのものが作られた <ホテル系> 業界は部門ごとの縦割りが厳密であり、特定分野に配属されると全体像が見えなくなるので、「業務全体を俯瞰すること」が目的として重要だと考えている

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (2)カリキュラムについて-①

特に「カリキュラムのアップデート頻度」については、単に多いことが望ましいことではない、マイナーチェンジの継続が重要であるという意見が多く寄せられた。

- 資格・検定の「カリキュラム」については、特に以下のような特徴的な意見が寄せられた。

評価要素	特徴的な意見
アップデート頻度の多さ	<p><福祉系>カリキュラム検討を行う審議会は毎年開催されている</p> <p><福祉系>教育機関が作成したカリキュラムについて定期的(約1~2年)に審査し、教育機関に対する審査も実施</p> <p><福祉系>カリキュラム変更は実際には多くなく、あまりカリキュラム変更が多いと、学習機関のキャッチアップが困難</p> <p><美容系>設置当初は頻繁な見直しを行い、現在は年4回の見直し会議を開催し、マイナーチェンジを継続</p> <p><美容系>年2回、カリキュラム見直しを実施。但しテキスト改訂は10年で3回程度でマイナーチェンジが主</p> <p><美容系>全く新しい技術が反映されるには3年程度の期間を要するが解説のマイナーチェンジは毎年実施</p> <p><美容系>カリキュラムの更新は、人の身体に触れるサービスを提供しているので、新しくても導入には慎重になる</p> <p><美容系>常設の「教育委員会」のような組織で定期的カリキュラム見直しを実施している</p> <p><美容系>学校講師からの指摘を受け、カリキュラムが改訂される契機となることがある</p> <p><ホテル系>テキストは5年に一度の改訂だが、最新情報は随時教育機関に提供(教育ツールとして提供)</p>
実務家の関与	<p><福祉系>問題作成は大学教員が中心であり、実務家は実技試験の採点官を担当している</p> <p><美容系>団体がサロン経営者の集まりであり、最新情報は常にカリキュラムに取り込めている</p> <p><美容系>採点官が世界中で試験を実施する際に、世界の最新情報を入手してカリキュラムに反映する</p> <p><美容系>カリキュラム見直しには実務家は少ないが、「医者」のような第三者も入って見直しをしてもらっている</p> <p><ホテル系>部門長・総支配人で、現場経験のある者がテキストを作成</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (2)カリキュラムについて-②

「即戦力性」については、マナー教育やビジネス教育の必要性が指摘された。また、「実習、ケーススタディの存在の重要性」も指摘された。

■ 資格・検定の「カリキュラム」については、特に以下のような特徴的な意見が寄せられた(続き)。

評価要素	特徴的な意見
即戦力性	<p><福祉系> 学校教育の確認の側面が強く、必ずしも最新知識・スキルの取得は目的とされていない</p> <p><美容系> マナー教育も導入</p> <p><美容系> 接客マナーやホスピタリティも資格の一環として教える必要性を感じている</p> <p><美容系> 「ビジネス(事業所の運営、経営等の基礎知識)」については必修とされている</p>
ネットワーク構築・最新情報取得可能性	<p><美容系> 全国で年間80回以上の講習会を開催。最新情報を提供する他、機関誌でも情報提供を実施</p>
教育機関へのモニタリング実施	<p><美容系> カリキュラムどおりに教えることを求めており、教えることができない学校は「認定校」としない</p>
その他 (新たな視点など)	<p><福祉系> 現場実習が組み込まれていることが重要</p> <p><美容系> ケーススタディが含まれ、知人や家族を診断するような内容も含まれている</p> <p><美容系> (さまざまな美容品メーカーなどで美容の実践方法が異なるので) 様々な技術の最大公約数的な「基本」を整理してカリキュラムのベースを構築</p> <p><ホテル系> 教材は全て自分たちで開発</p> <p><ホテル系> カリキュラムに地域性を取り入れることを認めており、教員のバックグラウンド(どのような種類・ランクのホテルに勤務してきたかということ)にも配慮している</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (3)ステークホルダーとの関係について-①

「資格保有者との関係」については、継続的な研修等の実施、教員等としての活用、という評価の視点がある。「企業等との関係」については、会員選別の必要性の視点がある。

- 資格・検定の「ステークホルダーとの関係構築」については、特に以下のような特徴的な意見が寄せられた(続き)。
- なお、ここでは「受験者」「資格保有者」「教育機関(認定校等)」「会員企業」等をステークホルダーと呼んでいる(続き)。

評価要素	特徴的な意見
資格保有者との関係構築	<p><福祉系> 取得者向けのレベルアップ研修が行われているが、知名度が低く、細々と実施している</p> <p><福祉系> 資格実施団体ではなく、資格保有者の団体で情報提供が行われている</p> <p><美容系> 資格取得者は教育者としても高く評価され、教育機関で教鞭をとる道がある</p> <p><美容系> 資格保有者に対しては、関連情報が掲載されている雑誌や、イベントの情報を送っている</p> <p><美容系> 会員からは登録料を受け取っておらず、資格取得者の既得権に左右されないようにしている</p> <p><美容系> 最難関の試験合格者は、試験の「採点官」になるという途があり、採点官になると手当も支給される</p> <p><美容系> 資格保有者に対しては、加盟企業の採用情報、上位資格への案内、年に2回の講習会の案内をしている</p>
企業等との関係構築	<p><美容系> 会員企業を選定する際には、一定の基準を設けて、基準を超える企業以外は会員として認めていない</p> <p><ホテル系> 業界団体等の支援を受けており、実業界と密接な関係で資格・検定を作成・運営している</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (3)ステークホルダーとの関係について-②

「教育機関との関係」については、認定校の選抜とモニタリング、講師の質の担保といった視点が、その他の視点としては、ステークホルダーの情報交換の必要性の視点がある。

- 資格・検定の「ステークホルダーとの関係構築」については、特に以下のような特徴的な意見が寄せられた。
- なお、ここでは「受験者」「資格保有者」「教育機関(認定校等)」「会員企業」等をステークホルダーと呼んでいる

評価要素	特徴的な意見
教育機関等との関係構築	<p><福祉系> 認定校制度を導入しており、特定の試験だけであるが、学校別の合格率が示されるようになっており、この対応で適当な単位認定を行う学校が減少したという実感がある</p> <p><美容系> 認定校の教員に対して、資格実施団体から派遣した講師による研修の受講を求めており、教育機関の教員の質の担保にも努めている</p> <p><美容系> 教員もバックグラウンドは様々であるので、教育機関の教員向けの研修を提供している</p> <p><美容系> 認定校の講師も、「講師」としての試験をパスしなければならないとしており、この「講師」資格も更新制とすることを検討している</p> <p><美容系> 認定校が多い地域では、認定校が集まって定期的に情報交換や、最新技術に関する議論を行う場がある</p> <p><美容系> 認定校になるためには、資格試験実施団体から派遣される審査官が厳しいチェックを行う(立ち入りで)</p> <p><美容系> 資格実施団体は認定校に対しても、抜き打ち検査を実施する(学生等からの通報を受けて実施)</p> <p><ホテル系> ほとんどの教育機関で、資格実施団体の作成したテキストを利用していることから、そのテキストへのフィードバックを受ける際に、情報交換を行っている</p>
その他 (新たな視点など)	<p><福祉系> 資格運営団体、企業、教育機関等との話し合いの場がある</p> <p><美容系> 資格実施団体は、業界からも受験者・取得者からも独立性を保つべき</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正（4）運営方法について

「級の多段階化」には慎重な意見が多く、「合格者数コントロール」については、合格率の低い資格と高い資格にそれぞれに意味があるという指摘がなされた。

- 資格・検定の「運営方法」については、以下のような意見が寄せられた。

評価要素	特徴的な意見
級の多段階化	<p>< 福祉系 > 現在の段階数で十分であり、多段階化については何も考えられていない</p> <p>< 美容系 > 級が多い事は望ましくない。資格検定実施団体にとっては負担であるし、他に類似資格もあるので、さらにわかりにくくなる(資格・検定の重複が生じる可能性がある)</p> <p>< 美容系 > 資格取得者の門戸を広げるために、入門者向けの新たな検定試験を導入した</p> <p>< 美容系 > 資格・検定の級とキャリアルートを一致させること(もしくは関連付けること)は日本の土壌には馴染まない可能性がある(複数団体より同意見)</p> <p>< ホテル系 > 年齢・職位に合わせて、資格・検定に加えて、「研修」を実施している(資格取得後、一定の職位の者を対象に、さらに3段階の研修コースを準備している)</p>
合格者数のコントロール	<p>< 美容系 > 最上級試験の合格者割合は20%だが、(難関であるため)一流企業の面接を受けることができる</p> <p>< 美容系 > 裾野を広げるための試験も実施しており、合格率は8割程度である</p> <p>< ホテル系 > 目的が「実務知識を身につけること」にあるのであくまで絶対評価で合格率にはこだわっていない</p> <p>< 美容系 > 最上級試験合格者は10%程度だが、企業からも採用面で評価が高く、資格取得者にメリットがある</p>
更新の有無	<p>< 福祉系 > 資格は更新制である</p> <p>< 美容系 > 一度付与された資格・検定は剥奪されないし、更新も求められない</p> <p>< 美容系 > 資格は更新制である</p>
その他	<p>< 福祉系 > 学習中でも休学が認められる(受験者の利便性に対する配慮)</p> <p>< 美容系 > ある国・地域で学習した者が、その単位を保有したまま別の国・地域でも学習を継続できる</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (5) 試験内容・採点について
「採点官派遣による公平性担保」の視点や、「採点結果に関するフィードバックの実施」などの視点についての意見が聞かれた。

- 資格・検定の「試験内容・採点」については以下のような意見が寄せられた。

評価要素	特徴的な意見
採点官について	<p><福祉系> 実技試験の採点は実務家が担当しており、1,000名近い実務家の採点官がいる</p> <p><美容系> 試験の監督官は、資格実施団体から派遣され、公正中立が担保されている(複数の団体から同意見)</p> <p><美容系> 認定校で実施される試験についても、資格実施団体から採点官が赴いて試験を実施</p>
採点について	<p><福祉系> 出題基準・合格基準を明示している</p> <p><美容系> 必ずしもテキスト通りでなくても、重要なポイントさえ外さなければ、合格を認める</p>
試験内容	<p><福祉系> 試験科目を複数の「群」に分類し、各群で最低基準点を取得しないと合格と認めない(全ての群で一定の知識・スキルが認められなければ評価しない)</p> <p><ホテル系> 実技試験を実施したいが、行えないのが現状である。ホテルにより、同じサービスの提供でも「正しい方法」が異なるからであり、実技試験の採点官による評価者のぶれも大きくなるからである。</p>
採点結果について	<p><美容系> 不合格の者に対しても、合格に至るまでのどのレベルでの不合格なのかをフィードバック</p> <p><美容系> 不合格の者に対しては、なぜ不合格であったのか、という理由を詳細にフィードバック</p>
問題作成について	<p><ホテル系> 問題作成は、日本でも有名な専門学校の教員により、問題作成委員会を組成して行っている</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (6) 情報提供について
情報提供については、一定の取組を行っている場合が多いが、特に「企業への資格・検定取得者の情報提供やPR」に力を入れることが1つの視点となっている。

- 資格・検定の「情報提供」については、以下のような意見が寄せられた。

評価要素	特徴的な意見
広報活動の実施	<p><美容系> コンテストや展覧会の開催、世界的イベントへの受験者等の招待など実施</p> <p><美容系> コンペティションを年1回開催している。雑誌等でも試験の告知を行い、教育機関等にも告知のためのポスターの貼付などを依頼している</p> <p><美容系> 世界の美容系イベントでブースを設置するなどの活動を行っている</p> <p><ホテル系> 受験に団体参加する教育機関を募集するセミナーを開催し、就職セミナー告知の取りまとめ等も実施</p>
企業等への広報	<p><美容系> 資格取得者を積極的に採用しようという呼びかけを企業に対して行っており、企業で資格実施団体の正会員になるためには、その企業の技術者の半数以上が資格取得者であることを求めている</p>
社会への浸透	<p><福祉系> 試験そのものがクローズアップされるまで10年程度を要し、同じ業務に就いている者が多数取得している資格、ということで資格取得の誘引になっている</p> <p><ホテル系> 開始から10年程度かけて、社会における認知が進んできた(知られるようになった)</p>
その他	<p><福祉系> 資格者がどのような知識・技術を保有しており、何ができるのか」ということについては資格実施団体は未だにPR不足であると認識している</p>

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (7)利用者評価資格・検定の要件の一次整理-①

利用者の評価要素については、7つの要素が考えられるが、「目的」、「カリキュラム」、「ステークホルダーとの関係構築」といった要素については以下のように整理することが可能。

■ 当初仮説を基に、資格・検定実施団体に対して実施したヒアリングから、利用者に評価される資格・検定の要素は以下のように整理できる

目的	人材像の明確性 就職先・勤務先の明確化 類似資格等との差異の明確化 実施団体の目的が人材育成にあること(実施団体が人材育成を目的の1つに掲げていること)	ステークホルダーとの関係構築	資格保有者のネットワークが存在する 資格保有者にも最新情報が(資格取得後も)継続的に提供される 教育機関(認定校)の選定を明確な基準の基に行っている・選定基準を公表している 教育機関(認定校)を選定後も適切にモニタリングしている 認定校ごとの合格率を公表している 認定校の教員向けの研修・教育プログラムを実施している 業界団体や教育機関からの独立性が担保されている 実業界や教育機関等との意見交換、情報交換ができる場を設定している
カリキュラム	カリキュラムの見直し頻度が高い 実務家がカリキュラム編成に関与 即戦力性(接遇・マナー等をカリキュラムに含む) 即戦力性(起業、事業所経営をカリキュラムに含む) 汎用性があり、特定の企業や商品・サービス等に偏らない教育内容であること 一部カリキュラムに地域性、独自性を盛り込む 業界で行われる業務の概ねの概要について学ぶことができる(特定分野の知識に偏らない) 実習、ケーススタディ、ロールプレイがカリキュラムに含まれる		

4. 資格・検定実施団体へのヒアリングに基づく仮説の修正 (7)利用者評価資格・検定の要件の一次整理-②

利用者の評価要素については、7つの要素が考えられるが、「資格・検定の運営」、「知名度向上への取組」、「試験内容と合格認定方法」といった要素については以下のように整理することが可能。

- 当初仮説を基に、資格・検定実施団体に対して実施したヒアリングから、利用者に評価される資格・検定の要素は以下のように整理できる

資格・検定の運営	資格・検定が多段階化されている(級が多く、キャリアルート等の目安とすることができる) 一定数以上の合格率がある「裾野を広げるための」資格・検定(もしくは級)を有している ごく一部の限られた者しか受からない、ステータスの高い資格・検定(もしくは級)を有している 資格の更新が実施される 教育機関・教材へのアクセシビリティが高い(安価、地域に限定されない) 転校後も継続的な学習が可能である	試験内容と合格認定方法	出題基準、合格基準が明確化されている 合格のためのポイントが明示されており、ポイントを外さなければ合格可能 採点官の公平性が担保されている(資格・検定実施団体から派遣されている等) 資格試験に実技が導入されている 試験の作成に実務家が関与している 試験の作成に専門家が関与している 不合格者に対して、不合格の程度をフィードバックしている 不合格者に対して、不合格の理由をフィードバックしている
知名度向上への取組	知名度向上のための広報活動等を実施 業界横断的に認知されている 企業への情報提供や営業(実施資格・検定保有者の売込みなど)を行っている 企業との連携・PRを実施	その他	資格・検定の保有者数が多い・増加している(資格・検定の受験者、保有者数等の情報の公開) 資格・検定開始からの経過年数(長期的に安定して実施されているか)

第5章. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見把握

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握

「目的」については、特に「実施団体の目的が人材育成にあること」はわかりづらく、不要ではないかという意見も聞かれた。

- 仮説(二次案)を基に、実際の資格・検定の利用者である企業の人事部等に対してヒアリングを実施した。
- 特に、本調査では「福祉」、「美容」、「ホテル」の3業種を対象としているため、これらの業種に属する企業に対してヒアリングを実施した。
 - 福祉・介護系企業(企業3社)
 - ・ 福祉・介護施設を運営していたり、サービス提供スタッフを在宅介護のために派遣しているような事業者2社と、特に福祉・介護系人材に絞って人材派遣・紹介を行っている事業者1社に対してヒアリングを実施した
 - 美容系企業(企業2社)
 - ・ 美容関連製品製造・販売を実施している企業1社と、特に美容関連人材に力を入れて人材紹介・派遣を行っている企業1社に対してヒアリングを実施した
 - ・ 人材紹介・派遣を行っている企業では、多くがエステサロンやネイルサロン向けに人材紹介を行っている企業である
 - ホテル(企業3社)
 - ・ 複数のホテルチェーンを運営している企業2社と、ホテル経営も含めて広く観光・レジャーに関連する産業を営んでいる企業1社に対してヒアリングを行った。
 - ・ 後者へのヒアリングについても、主にホテルでのサービス提供人材を想定してもらった上でヒアリングを実施した

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (1)目的について
「目的」については、特に「実施団体の目的が人材育成にあること」はわかりづらく、不要ではないかという意見も聞かれた。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

① **人材像の明確性**

- ✓ 今の資格が本当に目指す人材像が明確になっているのかはわかりにくい部分がある。特に、ずっと介護職でいくのか、その他のキャリアルートがあるのかということがわからない(福祉系企業C社)
- ✓ とかく、「資格・検定」というと、知識・技能習得に偏りがちであるので、サービス工学なども学ぶような資格・検定が必要ではないか(ホテルB社)

② **就職先・勤務先の明確化**

- ✓ 学生時代(就職前)に、取得を目的とするような資格があれば、将来の人材像の明確化に有効ではないか(ホテルB社)

③ **類似資格等との差異の明確化**

- ✓ 「経営やビジネスに強い検定」と「技術に強い検定」という区分けが明確になされていれば良い(美容系企業B社)

④ **実施団体の目的が人材育成にあること(実施団体が人材育成を目的の1つに掲げていること)**

- ✓ わかりにくい基準であり、不要ではないか(美容系企業A社)

⑤ **その他**

- ✓ 例えば「国の機関が認定している」というようなことが必要なのではないか(ホテルC社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (2)カリキュラムについて①

「カリキュラム」については、「見直し頻度が高い」のは負担であるという意見、資格・検定で「接遇や事業所経営」を教える必要性についての意見が把握された。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

① カリキュラムの見直し頻度が高い

- ✓ 介護の世界でも最新技術を知っていることは必要だが、根本的な技術は頻繁に変わるものではない(福祉系企業B社)
- ✓ アップデートが多いことは望ましいが、それが受験コストに跳ね返るのであれば問題がある(美容系企業A社)
- ✓ 業界の流行り、廃りは非常に重視されるので、最新情報が取り入れられている事は必要(ホテルB社)

② 実務家がカリキュラム編成に関与

- ✓ 実務家では、現在のことがわからない。将来的に何が必要になるか、ということについては、最先端の研究者(大学教授、研究者等)もカリキュラム編成に関与すべきである(美容系企業A社)

③ 即戦力性(接遇・マナー等をカリキュラムに含む)

- ✓ 服装や挨拶などの基本的な部分については、教えることも必要(福祉系企業A社)
- ✓ 接遇・マナーなども資格の中で教えてくれるのであればありがたい(福祉系企業C社)
- ✓ 企業のOJTで短時間で学べるのではないか。むしろ資格・検定で教えるべきは、協働やホスピタリティ精神である(美容系企業A社)
- ✓ 就職指導やマナーが含まれている資格・検定もあり、その業界に閉じていない内容がカリキュラムに含まれているのはおかしいのではないか(美容系企業B社)
- ✓ エステのカウンセリングのような特殊な「接遇」は資格・検定の中で教えても良いと考えられる(美容系企業B社)
- ✓ 接遇やマナーはOJTで学ぶべき内容(ホテルB社)
- ✓ 「即戦力」という言葉は使いづらい(ホテルB社、ホテルC社)

④ 即戦力性(起業、事業所経営をカリキュラムに含む)

- ✓ 少なくとも、介護・福祉の世界では導入段階では起業知識などは不要(福祉系企業A社)
- ✓ 事業所運営であれば、資格の中で教えてくれるのであればありがたい(福祉系企業C社)
- ✓ 社員のモチベーションにはつながるかもしれないが、資格で「必須要素」とすることには違和感(ホテルA社)
- ✓ 年齢別研修や階層別研修で教えるものであり、資格のカリキュラムで教える必要は無いのではないか(ホテルC社)
- ✓ 但し、内容が充実した信頼できる資格ということであれば、マネージャー候補になるような人に取得させることも考えられる(ホテルC社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (2)カリキュラムについて-②

「カリキュラム」については、「地域性や独自性」、「業界で行われる業務の概要についての理解」などはどこまで求めるのかということについて意見が把握された。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

⑤ 汎用性があり、特定の企業や商品・サービス等に偏らない教育内容であること

- ✓ 基本を一通り(職務に着く前の入口の段階で)学ぶことが重要かどうかは疑問である(ホテルB社)
- ✓ 業界全体を俯瞰するのは、将来的にマネージャーになるようなものだけで良いのではないか。入り口(入社)時点で頭で理解しても、結局は忘れてしまうのではないか。但し、同社は今まではプロフェッショナル人材を育成することを目指していたという背景がある(ホテルC社)

⑥ 一部のカリキュラムに地域性、独自性を盛り込む

- ✓ 公平性に問題があり、地域により合否に差が生じる可能性がある(福祉系企業A社)
- ✓ 地域性・独自性は盛り込むべきでない。実力のある人は地域性や独自性にも対応できるはずである(美容系企業B社)
- ✓ 基準が地域によってぶれる事は望ましくない(ホテルA社)
- ✓ 観光立国の議論の中でCSを重視するという話があったが、その文脈では、地域の特色について詳しい者などはCSに貢献できるので、地域性という観点も重要ではないか(ホテルC社)

⑦ 業界で行われる業務の概ねの概要について学ぶことができる(特定分野の知識に偏らない)

- ✓ 導入向け試験と、コンシェルジェ向け試験があるのであれば、個別分野に特化した資格・検定があっても良い(福祉系企業A社)
- ✓ 技術系・技能系の職種の資格・検定には該当しない要素である(ホテルA社、美容系企業A社)
- ✓ 分野にこだわるからこそ、「資格」という部分があるので、「職種」や「分野」に特化していたほうが望ましい(美容系企業B社)

⑧ 実習、ケーススタディ、ロールプレイがカリキュラムに含まれる

- ✓ 単なるロールプレイではなく、実際の施設で実習を行うことを増やすべきであり、知識・スキルも高まるし、就職した後に「ミスマッチ」が生じにくくなることも期待される(福祉系企業C社)
- ✓ たくさん取り入れるべきである(ホテルB社、美容系企業A社)

⑨ その他

- ✓ 待遇・マナーとは異なるが、コミュニケーション力が大事ではないか。特に介護の世界では若い社員と90歳代の高齢者が話をするのは非常な努力が要る(福祉系企業C社)
- ✓ 介護の資格で得られる知識・スキルは横展開が難しく、キャリアアップには繋がらない(福祉系企業C社)
- ✓ 業界を取り巻く政策等についてもカリキュラムで学ぶべきではないか(ホテルB社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (3)ステークホルダーとの関係について
「ステークホルダーとの関係」については概ね肯定的な意見が多かった。
ステークホルダーとの関係が構築できていないという実情も背景にあると考えられる。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

- ① 資格保有者のネットワークが存在する
 - ✓ 特に目立った指摘はなかった
- ② 資格保有者にも最新情報が(資格取得後も)継続的に提供される
 - ✓ 最新情報の提供は必要であるが、資格・検定実施団体が企業等の営利性を持つ組織でないと難しい(福祉系企業A社)
- ③ 教育機関(認定校)の選定を明確な基準の基に行っている・選定基準を公表している
 - ✓ 基準の明確化や公表よりも、自分たちの経験で言うと、「理念のしっかりしている教育機関」のほうが有能な人材を送り出しているという印象がある(美容系企業A社)
 - ✓ 厳密に、「質の低い学校は認定しない」ということにすると、(学校も減少し)業界に送り込まれる人材数が減少する(福祉系企業B社)
- ④ 教育機関(認定校)を選定後も適切にモニタリングしている
 - ✓ 認定校は自発的に信頼性確保のための取組を行うべき。但し、誰かが品質管理を行う事は必要(美容系企業A社)
- ⑤ 認定校ごとの合格率を公表している
 - ✓ 客観指標として合格率は重要である(美容系企業A社)
 - ✓ 合格率も重要であるが(受験させないことで認定校がコントロールできるので)、合格者数も必要では無いか(ホテルA社)
- ⑥ 認定校の教員向けの研修・教育プログラムを実施している
 - ✓ 古い知識しか有しない教員は不要である(福祉系企業B社)
 - ✓ 認定校の教員の質の担保は重要。実務経験者が教壇に立つことも少なくなく、教えるべき内容とずれていることもある。特に実務的な教え方は上手いのだろうが、「概論」のような部分は十分に教えることができない場合もある(福祉系企業C社)
- ⑦ 業界団体や教育機関からの独立性が担保されている
 - ✓ 特に目立った意見は無かった
- ⑧ 実業界や教育機関等との意見交換、情報交換ができる場を設定している
 - ✓ 認定校だけでなく、事業者からも資格・検定に対する意見を言えるようにすることが望ましい(福祉系企業C社)
 - ✓ 教育は最先端を見つめる必要があり、そのために意見交換の場を設ける事は重要である(ホテルA社)
 - ✓ 情報提供を「資格保有者」、「学校」、「産業界」相互に行う事は必要である(ホテルB社)
 - ✓ 企業と業界団体が一体となって作っていくような資格・検定でなければ実務からかけ離れたものになるのではないか(ホテルC社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (4)資格・検定の運営について①

「資格・検定の運営」については、「多段階化」については必ずしも肯定的な意見ばかりではなく、補完的な視点から、「あれば望ましい」程度の意見が把握された。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

① 資格・検定が多段階化されている(級が多く、キャリアルート等の目安とすることができる)

- ✓ 多段階化されていれば、より上位の級を狙うことで、資格更新と同じ意味合いを持たせることができる(福祉系企業A社)
- ✓ 段階は少なすぎると大雑把、多すぎると不明確なので、5~10段階程度がちょうど良いのではないか(福祉系企業B社)
- ✓ 等級を増やすことに意味は感じないが、管理職になれない者のモチベーション維持という意味であっても良い(美容系企業A社)
- ✓ 現在の美容系の資格は、必ずしもこれ以上に多段階化する必要はないと感じている(美容系企業B社)
- ✓ 多段階化されていた方が望ましく、サービス業は製造業と比較するとこの点がまだ甘い(ホテルA社)
- ✓ 多段階化に馴染むような業界ではなく、せいぜい3レベル程度あれば良いのではないか(ホテルC社)

② 一定数以上の合格率がある「裾野を広げるための」資格・検定(もしくは級)を有している

- ✓ まずは「なり手」を増やし、その後にステータスの高い資格を作るべき(福祉系企業A社)
- ✓ 資格取得者のモチベーション維持のために、上級資格があった方が良い。またその資格を取得することでさらに新しい業務を行うことができるようになれば良い(福祉系企業C社)
- ✓ 「最低限のことがわかる」レベルの資格であれば、特に合格率は関係ないのではないか(美容系企業A社)
- ✓ 裾野を広げるための資格は必要である(ホテルB社)

③ ごく一部の限られた者しか受からない、ステータスの高い資格・検定(もしくは級)を有している

- ✓ 一部の試験については、「国家試験」にすべき(福祉系企業B社)
- ✓ 「取り難い資格」が先行するのは、業界に入る人材が減少するので望ましくない(福祉系企業A社)
- ✓ 専門特化した資格は難度が高い方が望ましいが、合格率のコントロールまでは不要(美容系企業A社)
- ✓ 合格率が高い資格と、合格率が低い資格の棲み分けができていることが重要(ホテルA社)
- ✓ 社会的ステータスの高い資格は必要である。ホテル業界は誰でも入れる業界などと軽んじられている(ホテルB社)
- ✓ 内容が優れており、実務に役立つのであれば、管理職として抑えてほしい意味合いでのレベルの高い資格も作れる(ホテルC社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (4)資格・検定の運営について-②

「資格・検定の運営について」は、資格の更新に対しては比較的肯定的意見が多かったが、最新の知識付与などのための更新でなければ意味が無いという指摘も聞かれた。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

④ 資格の更新が実施される

- ✓ 更新はあった方が望ましいし、更新時に最新の知識を取得するようにすべき(福祉系企業A社)
- ✓ 10年前に資格取得した人と、最近取得した人では同じ資格取得者でも知識・スキルは異なる。古い知識はアップデートする機会があった方が望ましい(福祉系企業C社)
- ✓ 更新があるが故に、人材が業界を離れるのであれば、それは望ましくない(福祉系企業C社)
- ✓ 更新制があるほうが、情報の鮮度や技術の信頼性において信頼できる。但し「更新費用」の金額や使われ方についてはチェック等が必要ではないか(美容系企業A社)
- ✓ 「更新」があることそのものは望ましいが、単に手数料を支払うだけで資格が更新できるのはおかしい。知識や能力のチェックをすべきではないか。必ずしも再試験までは必要ないが、情報提供の機会が必要ではないか(美容系企業B社)
- ✓ 資格の更新は必要であり、無いと意識が下がる。試験の形式で再度知識・スキルを確認すべき(ホテルC社)
- ✓ 人事ローテーションがあると、職場によってはしばらく知識・スキルで使っていないものが出てくるので、そのキープのためにも更新は必要ではないか(ホテルC社)

⑤ 教育機関・教材へのアクセシビリティが高い(安価、地域に限定されない)

- ✓ 特に目立った指摘は無かった

⑥ 転校後も継続的な学習が可能である

- ✓ 特に目立った指摘は無かった

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (5)試験内容と合格認定方法について-①
「試験内容と合格認定方法」については、特に「資格試験に実技が導入されている」ということに対して、肯定的な意見と否定的な意見の双方が聞かれた。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

- ① 出題基準、合格基準が明確化されている
 - ✓ 特に目立った意見は無かった
- ② 合格のためのポイントが明示されており、ポイントを外さなければ合格可能
 - ✓ 特に目立った意見は無かった
- ③ 採点官の公平性が担保されている(資格・検定実施団体から派遣されている等)
 - ✓ 試験官の目あわせの機会が必要(福祉系企業A社)
- ④ 資格試験に実技が導入されている
 - ✓ 実技抜き試験は考えられない(福祉系企業A社)
 - ✓ 実技は実施すべきだが、知識だけの試験を否定すべきではない(ホテルA社)
 - ✓ 調理や飲料については、実技試験が重要であり、実技試験抜きには考えられない。また、難度も高まるので学習してもらおう立場としても、学習効果が期待できる(ホテルC社)
- ⑤ 試験の作成に実務家が関与している
 - ✓ 特に目立った意見は無かった
- ⑥ 試験の作成に専門家が関与している
 - ✓ 特に目立った意見は無かった

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (5)試験内容と合格認定方法について-②

「試験内容と合格認定方法について」は、フィードバックは望ましいとしながらも、過度のフィードバックは資格・検定実施団体にとっても負担である部分があるという意見も聞かれた。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

⑦ 不合格者に対して、不合格の程度をフィードバックしている

- ✓ 非常に重要であり、ぜひ実施すべきである(福祉系企業C社)
- ✓ あまり手間を掛けない簡易なフィードバックは必要(美容系企業A社)
- ✓ 弱点を知るためにはフィードバックは重要だと思うが、フィードバックに拘りすぎると、単に「資格を取るための勉強」に傾倒して行き過ぎるのではないかと懸念。どの程度で合格できたのか、ということも簡潔に教えることで十分である(美容系企業B社)
- ✓ フィードバックに時間・手間を掛けすぎると、受験費用等のコストに反映される点が懸念される(ホテルA社)
- ✓ 資格の位置づけが明確になっていない以上は、フィードバックについて議論するのは時期尚早である(ホテルB社)
- ✓ 合格基準さえ明確になっていれば良い。フィードバックは、“あれば親切”というレベルと思われる(ホテルC社)

⑧ 不合格者に対して、不合格の理由をフィードバックしている

- ✓ 非常に重要であり、ぜひ実施すべきである(福祉系企業C社)
- ✓ あまり手間を掛けない簡易なフィードバックは必要(美容系企業A社)
- ✓ 実技試験や、評価に議論が必要な部分についてのみのフィードバックが良いのではないかと(ホテルA社)
- ✓ 資格の位置づけが明確になっていない以上は、フィードバックについて議論するのは時期尚早である(ホテルB社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (6)知名度向上に向けた取組について
**「知名度向上に向けた取組について」は、全般的に必要なであるという認識が聞かれた。
企業側としても、資格・検定に関する適切な情報を欲していると考えられる。**

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

① 知名度向上のための広報活動等を実施

- ✓ あまり必要ないのではないか(福祉系企業A社)
- ✓ 国家資格以外の資格は何に役立ち、どのような人がどれだけ取得しているのかわからないので知名度向上に向けた取組は必要である(福祉系企業C社)
- ✓ 情報提供で知名度を高める活動は重要である。そもそも存在を知らなければ、その価値を判断することができない(美容系企業B社)
- ✓ 最初から対象者が限定されている資格・検定であれば、対象者や関連業界の間だけで知名度が高ければ良い(ホテルA社)
- ✓ 知名度を高める活動は実施して欲しい(ホテルB社)

② 業界横断的に認知されている

- ✓ 特にエステ業界は「エステ×資格」で検索しても非常にたくさんの資格・検定が出てくる状態になっており、わかりにくくなってしまっている(美容系企業B社)

③ 企業への情報提供や営業を実施資格・検定保有者の売込みを行っている

- ✓ 資格を取得し、就職希望もあったものの、業界から退出する者が少なくない。処遇などが合わないことも理由の一つのようである。処遇を高めることについて業界全体で取り組んでいかなくは、資格取得の意味が薄れてしまうと考えられる(美容系企業B社)
- ✓ 採用側の立場から考えると、専門性の高さを証明する資格のほうが望ましい(ホテルA社)
- ✓ 資格保有者の信頼性を高める努力は必要である。企業への情報提供も必須であろう(ホテルA社)
- ✓ 資格取得者の専門性や知識・スキルについて納得がいくだけの説明を行うべき(ホテルA社)

④ 企業との連携・PRを実施

- ✓ 特に目立った指摘はなかった

⑤ その他

- ✓ この「知名度向上」の項目で記載されている基準については、いくつかの基準を複合的に実施することになるのではないかと(ホテルC社)

5. 「利用者が評価する要素」に係る、利用者側の意見の把握 (7)その他
「その他」については、資格・検定の保有者数を基準にすべき、という意見と、基準にしない
ほうが望ましいという意見の双方が聞かれた。

■ 仮説(二次案)に対する、利用者側(ここでは企業等)の意見としては、以下のような内容が聞かれた。

① 資格・検定の保有者数が多い・増加している(資格・検定の受験者、保有者数等の情報の公開)

- ✓ 単なる資格保有者数ではなく、資格を保有して実際に業務に従事している者がどの程度いるのかという情報があると望ましい(福祉系企業C社)
- ✓ 資格取得者数は基準にならない。やはり、実際に使える資格・検定かそうでないかが問題となる(美容系企業A社)

② 資格・検定開始からの経過年数(長期的に安定して実施されているか)

- ✓ 資格・検定が開始されてからどの程度の年月が経過しているか、ということは「安心感」として評価できる(ホテルC社)

第6章. 「利用者が評価する要素」に係る、有識者からのアドバイス

6. 「利用者が評価する要素」に係る、有識者からのアドバイス (1)有識者A(A大学経営学部 准教授) 大学(経営学部)において、人事労務管理及びキャリア形成論(職場のキャリアヒストリーなど)を中心に研究している有識者からは以下のようなアドバイスを頂くことができた。

- 日本企業は資格・検定を「高い技能を見るためのもの」ではなく、「知識とスキルの最低限の保証」として活用している
 - 資格の基礎要件以上の知識・スキルを身につけるといことについては、企業は求めているのではないか
 - 初年次教育での使い勝手の良さが重要ではないか
- ハイ・パーフォーマー人材に求められる知識・スキルは資格・検定として評価しにくいものである
 - 例えば外資系生命保険会社では他の業界からも人材を採用するが、これは知識よりも「売る力」が最重要視された結果である
- 資格・検定は労働市場のシグナルとしては役に立っていない
 - 業務独占の資格をのぞいて、労働市場のシグナルとしては機能せず
- 外国でも、高度専門職人材は労働市場において「資格・能力」で評価されているのではなく、ライトな「コネ」で評価されている
 - 米国でも、大学の先輩・後輩のような深い関係ではなく、「一緒に仕事をしたことがある」「知っている」という程度の弱い人間的関係を通じて流れる情報で評価がなされている
- 資格・検定の多段階化は技術的に難しい。資格検定団体が受験料収入を増やすためだけに行っている場合もある
 - 「一番上の等級」と「一番下の等級」で明確な違いがあるかどうか、ということがチェックのポイントではないか
- 様々な知識・能力分野がある場合には、「多能工化」を一つのゴールとすることはあり得る
 - サービス産業では、発達的なキャリア形成のモデルを構造的に提示することはできなくなっている
 - しかし、『複数の仕事(業務)の資格のセット化』ということは考えられ、企業内ジョブローテーションに対応できる資格・検定は有益である可能性
- 資格・検定実施団体が作ると、「業種主義」に陥ってしまいがちであり、プロフェッショナルを目指す結果、企業にとって使いにくくなる(専門分化しすぎると汎用化に対応できないのが問題)
- 独立や起業のための方策は、教育は重要であるが、資格・検定で学ぶよりも業界団体が何らかの教育を実施することで足りる
 - 就職先企業を巻き込んで実施することも重要
- 資格検定実施団体、教育機関の問題であるが、資格取得後も就職が容易ではない、キャリア形成が難しいという情報は伝えるべき。また、キャリア教育を実施すべきである
 - 「リスク」のディスクロージャーの過程では、行政なども関与すべき
- 業界団体、資格・検定実施団体の適切な関係を維持するためには、何らかの対立構造が必要である
 - 教育機関と企業、資格・検定実施団体のバランスが重要
- 行政機関としては、ディスクロージャーの徹底が重要
- 類似資格については公明正大に競ってもらうことが重要
 - 資格取得者の「仕事継続率」や「仕事役立ち率」などで評価するのをも一考

6. 「利用者が評価する要素」に係る、有識者からのアドバイス (2)有識者B(B大学経営学部 教授) 大学(経営学部)において人的資源開発、キャリア形成支援を研究し、自らも企業人事部等で勤務経験のある有識者からは、以下のようなアドバイスを頂けた。

- 就職先・勤務先まで「資格・検定」で明確にするのは困難であり、「業種・業界」や「職種」までわかれば良いのではないか
- 同じ企業(業種)内のほかの連携する仕事に関する知識については、ある程度身につける必要がある
- カリキュラムのアップデートは重要であるが、級が多段階化されていれば、上位級の勉強をするたびに情報がアップデートされるはず
- 「業界団体」だけで資格・検定を作ろうとすると、会員企業に遠慮してあまり難しい資格・検定を作らない傾向があり、入り口の資格・検定のみになってしまう場合がある
- ケーススタディ、ロールプレイも重要であるが、その中で接遇やマナーを学ぶことができれば良いのではないか
- 経営や事業所運営は職場の中でもある程度の職位の者が学べばよい。起業についても、管理職研修で実施すれば足りるのではないか
- 資格に独自性・地域性を取り入れるのは困難。仕事に必要な一定レベルの知識・スキルを保証するという性質に向かないので、+αの取扱とすべきではないか
- 大手企業の影響が強すぎ、大手企業の研修の一環のような内容になっていることは問題。第三者チェックが行われており、運営の公正性や規程や基準の整備・運営がなされているかは確認すべき
 - 会員企業からの費用徴収を無くしてしまうのも、その団体の財務基盤の問題がある。お金の出し方やお金に応じた権限付与のあり方についてやりようがある
- 認定校の教員に対するケアは重要であるが、+αとして評価すべき内容である
- 実業界と教育機関の意見交換は非常に重要
- キャリア設計に合致した知識・スキルの拡大をしていけることは非常に重要であり、多段階化やモジュール型であったり、入り口向け資格と高レベル資格があることは非常に重要
- 高レベルのプロフェッショナルを試験で評価できるかは難しい部分がある。資格・試験の受験要件で「実務経験」を加味するというやり方の方が望ましいのではないか
- ハイレベルな資格があるとモチベーションになるのは事実である
- 資格更新はあった方が資格保有者に対する信頼感や期待感(役に立つ人材としての)が感じられる。
 - 再試験の実施有無は別として、講習受講等は求められる
 - 資格取得はしたものの、関係のない職務に従事している者は知識・スキルが古いままである可能性がある
- 資格・検定実施団体は、資格保有者のその後の進路についてはあまり情報公開を行っていない
- 試験内容やカリキュラムが企業ニーズに合致しているか、認知度が高まっているかということに対する確認は現状ではできていない
- 資格・検定が実際にどの程度役に立っているかということについては本人の実感も必要である
- 実技試験は望ましいが、試験官の主観的判断に拠らないような工夫が必要である
- フィードバックは必要であり、フィードバックがあったほうが企業にとってサポートの仕方や程度もわかる
- 資格・検定の採点基準や合格基準は明確であるべき

6. 「利用者が評価する要素」に係る、有識者からのアドバイス (3)有識者C(研究機関C 研究員) 労働や人材について中心的に研究を行っている機関で、人材育成を中心に研究を行っている有識者からは、以下のようなアドバイスを頂いた。

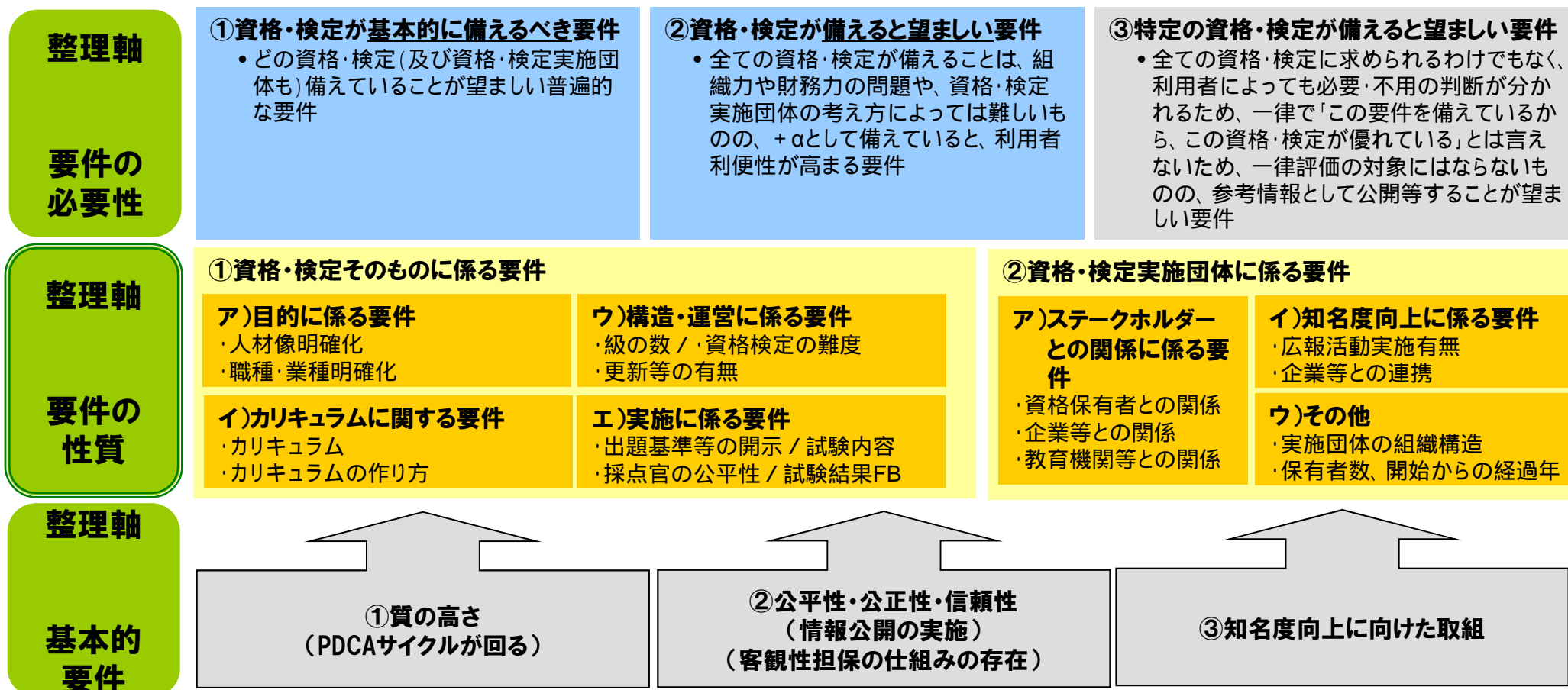
- 全般的に、資格・検定の「質の担保のための要件」、「公平性の担保のための要件」があるのではないか
- “幅広く業界のことを知る”ことができるか否かは業界による
- 業界全体を知るよりも、企業内の仕事の全体像を知っているほうが望まれるのではないか
- 「検定・育成」を実施することを目的としている点を評価するより、実施に関する専門委員会等の専門組織を持つことで足りる
- 「待遇やマナー」についてはOJTや既存資格・検定等でも教えている
- 「専門性のある人材育成」と「企業内のステップアップを想定しての人材育成」で求めるものが異なるのではないか
- 「起業や事業所運営」に関する標準的知識・スキルがあると望ましい
- カリキュラムに関するPDCAサイクルが回っていることが必要(カリキュラムの効果測定、有効度のチェックなど)
- 資格・検定のカリキュラムや試験内容は一律・標準的であることが必要であり、教材の事例等で地域独自性を取り込むことなどは認めても良いのではないか
- 汎用性が高く、基本を抑えた内容に過ぎると、使いにくい
- ケーススタディ等は「実務経験内容・年数」でも代替可能である
- 認定校が大学・短大の場合には、専門学校ほど「資格・検定取得」支援が強意識されないため、逆にチェックを行うべき
- 業界団体から独立した資格・検定は実施できないのではないか
- 資格・検定実施団体の独立性を評価するのは困難。運営実態を見ないと判断することはできない
- 「受験者が特定企業や団体に偏っていないこと」、「試験実施状況の公開性・透明性」、「カリキュラム作成の公平性担保」、「試験問題の公表」、「採点方法・採点結果の公表」などが重要であろう
- 教員に対する指導は必要であろう
- 実業界や教育機関等との意見交換の場として、カリキュラム検討委員会等の設置有無と実質的な議論の実施がチェックポイントになる
- サービス業ではキャリアルートの多段階化は容易ではない
- 業界レベルで認知され、例えばハローワークへの求人です「〇級レベルの人がほしい」というような使われ方がされると望ましい
- 英国のNVQなどはそれほど細かくないので成功していると思う
- 「資格の更新」はその際に新知識を得ることができれば意味がある
- 企業の人事部が使えることも重要。自己啓発や人材育成ツールとして、または営業ツールとして使えることが重要である
- 採点官の公平性は担保が必要。資格検定実施団体から派遣されることまで求めなくてもよく、たとえば「認定する」程度でも良いのではないか
- 「実技試験の実施」は企業によって求める“実技”が異なるので、一律に求めることは難しいのではないか。実務経験で代替できる部分があるのではないか
- フィードバックは実施する側の負担が必要以上に大きくならないようにすることが必要である(負担が大きくならない範囲である程度されていけば良い)

第7章. 「利用者が評価する要素」の整理

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (1)考え方について

アドバイス等を参考にすると、以下のような整理が可能になるが、特にここでは、整理軸IIを中心に、整理軸Iと合わせて、「利用者が評価する要素」を整理する。

- 調査開始時点で設定した「利用者が評価する要素」について、資格・検定実施団体の意見を伺って修正した上で、その修正仮説案について、利用者たる企業及び第三者的立場からアドバイスを頂いた
- 仮説案に対するアドバイスに鑑みると、「利用者が評価する要素」は、構造的には以下のようなフレームワークで整理可能と考えることができる



7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-①

最終的には、「利用者が評価する要素」としては、以下のように整理することが可能である

- 「利用者が評価する要素」修正仮説案(P22,23参照)について、利用者たる企業等の意見と、有識者の指摘を踏まえると、以下のように整理することが可能である。

要素の分類		基本的に備えるべき要件	備えると望ましい要件	特定資格が備えると望ましい要件
1. 資格・検定そのものに係る要件	(1) 目的に係る要件	人材像の明確化 取得後の業種・職種イメージの提示	資格取得後の人材の、想定業種・業界等への就職率及び継続就職率の公表と説明 類似資格等との差異の明確化	
	(2) カリキュラムに係る要件	カリキュラムの見直しの適時実施 実務家のカリキュラム編成への関与 カリキュラムの汎用性(特定の企業や団体等の者にとってのみ有用なカリキュラムになっていないこと) 実習・ケーススタディ・ロールプレイ等の取り込み(業務経験等で代替可能)	専門家等第三者のカリキュラム編成への関与 接遇・マナー等の教授 起業・事業運営等の教授	使用教材等への地域性などの取り込み カリキュラムの範囲(当該業界全体の業務概要の把握)
	(3) 構造・運営に係る要件	資格更新の実施(特に、手続き的更新ではなく、知識・スキルの付与も含めた更新の実施)	入り口レベルの資格・検定の存在 高レベルの資格・検定の存在 経営者向け資格・検定の存在	資格・検定の多段階化/キャリアルートとの関与の明確化
	(4) 実施に係る要件	出題基準、合格基準の明確化 試験問題の公表 試験官の公平性の担保 試験作成への実務家の関与 不合格者へのフィードバックの実施	試験作成への第三者の関与 不合格者への詳細なフィードバック実施(不合格の程度、不合格理由)	資格試験への実技試験の導入

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-②

最終的には、「利用者が評価する要素」としては、以下のように整理することが可能である

- 「利用者が評価する要素」修正仮説案(P22,23参照)について、利用者たる企業等の意見と、有識者の指摘を踏まえると、以下のように整理することが可能である。

要素の分類		基本的に備えるべき要件	備えると望ましい要件	特定資格が備えると望ましい要件
2. 資格・検定実施 団体に係る要件	(5) ステークホルダーとの 関係に係る要件	資格取得者ネットワークの存在 教育機関(認定校)の選定基準存在 教育機関(認定校)へのモニタリング 教育機関(認定校)の情報公開 実業界、教育機関等との情報交換の場・機会の常設	資格取得者への継続的情報提供 教育機関(認定校)の教員への支援実施(研修提供、教員資格認定等)	
	(6) 知名度向上に係る要件	教育機関・教材へのアクセシビリティの高さ 知名度向上のための取組の実施(受験者向け広報、一般向け広報) 企業向け広報の実施、企業等との連携の実施	仕事継続率、仕事役立度等の調査の実施と結果の公表	
	(7) その他の要件	資格・検定の保有者数の公開(含む、推移) 資格・検定開始からの年数(一定以上経過していることが望ましい) 実施団体における、資格検定実施のための常設の組織等の存在と運営 資格・検定実施団体の財務状況の公開(特に、資格・検定事業に関する利益率)		

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-③

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点
1. 資格・検 定そのも のに係る 要件	(1) 目的に係る 要件	基本	人材像の明確化 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定を取得することで、どのような人材を育成するかということを明確にしているかどうか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「育成する人材像」が公表されているか ✓ 「育成する人材像」がどの程度具体的に記載されているか
		取得後の業種・職種イメージの提示	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定を取得することで、その資格・検定で得た知識・スキルがどのような業種や職種で活用できるのか、ということを明確にしているかどうか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 「職種・業種」が公表されているか ✓ 「職種・業種」がどの程度具体的に記載されているか(具体的な業種名称や、資格・検定取得者の就職先業界名・企業名などが例示でも記載されているとさらに望ましい)
	付加	資格取得後の人材の、想定業種・業界等への就職率及び継続就職率の公表と説明 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 実際に、取得後に取得者がどのような業種・業界に就職(もしくは勤務)しているかといった情報について、可能な範囲で把握して公表することが望ましい(アンケート等によるサンプル調査などの手法が考えられる) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格取得者の業種・業界別の就職率 ✓ 資格取得者の業種・業界別の在職率 ✓ 資格取得しているが、実際に現在の業務では使用していない者の割合 	
	特別	類似資格等との差異の明確化 <ul style="list-style-type: none"> ◆ 類似した資格・検定にどのようなものがあり、それらの資格・検定とはどのような差異があるのかを説明してあると望ましい <ul style="list-style-type: none"> ✓ 目指す人材像に関する差異、カリキュラムに関する差異などがわかりやすく記載されているか ✓ できる限り客観的に記載されており、自らの実施する資格・検定に必要以上に有利な記載になっていないか 	
		-	-

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-④

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点	
1. 資格・検定そのものに係る要件	(2) カリキュラムに係る要件	基本	カリキュラムの見直しの適時実施	<ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラム内容が適時見直される機会が設けられているか <ul style="list-style-type: none"> ✓カリキュラム内容を見直すための機会が設けられているか/どの程度の頻度か ✓実際にカリキュラム見直しのための議論がなされているか ✓実際にカリキュラムはどの程度見直されているか
			実務家のカリキュラム編成への関与	<ul style="list-style-type: none"> ◆実務家(実際にサービス提供に従事している者、企業等サービス提供者)がカリキュラム編成に関与しているか <ul style="list-style-type: none"> ✓カリキュラム編成のための体制 ✓実務家の参加割合(人数等)、出身母体、カリキュラム編成において果たす役割
			カリキュラムの汎用性	<ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラムが特定の企業や団体等の者にとってのみ有用な内容でないか <ul style="list-style-type: none"> ✓カリキュラム編成のための体制(編成担当の出身母体) ✓資格・検定受験者・保有者が特定企業・団体の者に偏っていないか(資格・検定受験者・保有者の統計データなどの提供を想定)
			実習・ケーススタディ・ロールプレイ等の取り込み	<ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラムに実習・ケーススタディ・ロールプレイ等が取り込まれているか <ul style="list-style-type: none"> ✓取り込みの有無、カリキュラムのどの程度を占めるか(単位数、時間数) ✓『実務経験等で代替可能』としている資格・検定は、どの程度の実務経験を求めているか(年数・職歴等)、具体的にはどのように実務経験をチェックしているか

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑤

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点
1. 資格・検 定そのも のに係る 要件	(2) カリキュ ラムに係る 要件 前頁 からの続 き	付加	専門家等第三者のカリキュラム編成への関与 <ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラムの編成に第三者的な立場の者が関与しているか <ul style="list-style-type: none"> ✓誰が関与しているか(有識者か、業界と利害関係のない者か、等) ✓どのような理由から第三者の関与を求めているか(公平性・透明性の担保、専門的知識の反映、顧客の視点の反映など) ✓どのような役割を担って関与しているか(編成段階から関与しているか、できたカリキュラムをチェックする役割か、など) ✓どの程度の人数の第三者が入っているか
			接遇・マナー等の教授 <ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラムの一部に「接遇・マナー」等の教授が含まれているか <ul style="list-style-type: none"> ✓どのようなカリキュラムで何を教えているか(教える目的等も含む) ✓どの程度の時間を掛けて教えているか
			起業・事業所運営等の教授 <ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラムの一部に「起業・事業所運営」等の教授が含まれているか <ul style="list-style-type: none"> ✓どのようなカリキュラムで何を教えているか(教える目的等も含む) ✓どの程度の時間を掛けて教えているか
	特別	使用教材等への地域性の取り込み <ul style="list-style-type: none"> ◆使用教材等に、地域独自の知識やスキルを取り込み、わかりやすくしているか(地域において特に使用価値が出るようにしているか) <ul style="list-style-type: none"> ✓地域性をどのような形で取り込んでいるか、どの程度のボリュームか ✓なぜ、地域性を取り込む教材にした方が望ましいのか(考え方の説明) 	
カリキュラムの範囲(当該業界全体の業務概要の把握) <ul style="list-style-type: none"> ◆カリキュラムで、特定の職種・業種だけではなく、関連する業界全体の業務像が概観できるようなカリキュラムが含まれているか <ul style="list-style-type: none"> ✓業界概観をどのような形で取り込んでいるか、どの程度のボリュームか ✓なぜ、業界の概観を取り込む教材にした方が望ましいのか(考え方の説明) 			

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑥

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点
1. 資格・検 定そのも のに係る 要件	(3) 構造・運 営に係る 要件	基本	資格更新の実施 ◆資格・検定の更新が定期的に必要とされているか ✓資格・検定の更新が求められているか、どの程度の期間で求められているか ✓資格・検定の更新に要する費用はどの程度か ✓資格・検定の更新の際の手續(最新の知識・スキルを得られる機会の有無と方法)
		付加	入り口レベルの資格・検定の存在 ◆入り口レベルの資格・検定が存在しているか(比較的基礎的な内容を抑えており、その分野の知識・スキルを身につけたい者、もしくは特定の業界・職種に就職を希望する学生等が取得することを目指せるような内容・レベルになっているか) ✓「入り口レベルの資格・検定」の取得に必要な学習時間等の目安 ✓「入り口レベルの資格・検定」取得者の知識・スキル水準 ✓「入り口レベルの資格・検定」の合格率、受験者数及び受験者属性(職業、業務歴等)
			高レベルの資格・検定の存在 ◆高いレベルの資格・検定が存在しているか(対象とする業界・業種で、相当程度の知識・スキルを保有している者として承認され、就職や異動、昇進・昇格等で活用されるような資格を意識的に作っているか) ✓「高レベルの資格・検定」の取得に必要な学習時間、業務経歴等 ✓「高レベルな資格・検定」の合格率、受験者数及び受験者属性(職業、業務経歴等) ✓「高レベルな資格・検定」取得者の処遇状況(サンプル調査等でも可能)
	特別	経営者向け資格・検定の存在 ◆経営者、マネージャー向けの資格・検定が存在しているか ✓「経営者向け資格・検定」の取得に必要な学習時間、業務経歴等 ✓「経営者向け資格・検定」取得者の知識・スキル水準 ✓「経営者向け資格・検定」の合格率、受験者数及び受験者属性(職業、業務経歴等)	
		資格・検定の多段階化/キャリアルートとの関与の明確化 ◆資格・検定が多段階化されているか、段階(級など)は企業や業界内のキャリアルートとの関連性がある程度想定されているか ✓段階はどの程度存在しているか、段階相互の知識・スキルの差異はどの程度か ✓段階とキャリアルートはどのような関係であるという想定で作られているのか ✓各段階の資格・検定受験者数、取得者数とその推移	

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑦

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点	
1. 資格・検 定そのも のに係る 要件	(4) 実施に係 る要件	基本	出題基準、合格基準の明確化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 出題基準、合格基準が明確に定められており、公表されているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 出題基準、合格基準は定められているか ✓ 出題基準、合格基準はどの程度明確か(誰が読んでもわかる程度か) ✓ 出題基準、合格基準はわかりやすく公表されているか
			試験問題の公表	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 試験問題は公表されているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 試験問題はわかりやすく公表されているか ✓ 模範解答などが公表されているか、説明などがなされているか
			試験官の公平性の担保	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 試験官の公平性が担保されるような手段が講じられているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 試験官は誰が務めるか(資格・検定実施団体の者、同団体から委嘱を受けた者など) ✓ 試験官は何名程度でチェックを行っているか(特に実技) ✓ 不正が発生しないように特別な仕組みなどは導入されているか
			試験作成への実務家の関与	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実務家(実際にサービス提供に従事している者、企業等サービス提供者)が試験問題作成に関与しているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 試験問題作成のための体制 ✓ 実務家の参加割合(人数等)、出身母体、試験問題作成において果たす役割
			不合格者へのフィードバックの実施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不合格者に対して、適切なフィードバックが実施されているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 不合格者に対して、不合格の程度を簡単にフィードバックしているか(合格点と、実際の受験者の取得点数によるフィードバック、合格までのランク分けによるフィードバック) ✓ 不合格者に対して、不合格の理由を簡単にフィードバックしているか(特に資格・検定試験がある程度分野に区切れるのならば、分野ごとの評価のフィードバックや、全体として特に弱点が見られる分野のフィードバック等はなされているか)

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑧

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点
1. 資格・検 定そのも のに係る 要件	(4) 実施に係 る要件 前頁 からの続 き	試験作成への第三者の関与	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 試験作成に第三者的な立場の者が関与しているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 誰が関与しているか(有識者か、業界と利害関係のない者か、等) ✓ どのような理由から第三者の関与を求めているか(公平性・透明性の担保、専門的知識の反映、顧客の視点の反映など) ✓ どのような役割を担って関与しているか(作成当初段階から関与しているか、できた試験問題をチェックする役割か、など) ✓ どの程度の人数の第三者が入っているか
		不合格者への詳細なフィードバック実施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不合格者に対して、詳細なフィードバックが実施されているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 不合格者に対して、不合格の程度を詳細にフィードバックしているか(あとの程度の点数があれば合格できたのか、といったことを個別且つわかりやすくフィードバックしているか) ✓ 不合格者に対して、不合格の理由を簡単にフィードバックしているか(特に資格・検定試験がある程度の分野に区切れるのならば、分野ごとの評価のフィードバックや、全体として特に弱点が見られる分野のフィードバック等はなされているか、試験の中で特に注意を要する分野や今後の学習等への取り組み方などについてのアドバイスを個別に行っているか)
	特別	資格試験への実技試験の導入	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格試験に「実技」は導入されているか <ul style="list-style-type: none"> ◆ 当該試験における実技の必要性 ◆ 当該試験における実技では、どのような点を評価しているのか ◆ 実技評価を行う試験官はどのようなトレーニングを受けているのか、評価のブレを無くすためにどのような取組がなされているのか

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑨

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点	
2. 資格・検 定実施団 体に係る 要件	(5) ステーク ホルダー との関係 に係る要 件	基本	資格取得者ネットワークの存在	<ul style="list-style-type: none"> ◆資格取得者相互で情報交換等ができるような組織・ネットワークがあるか <ul style="list-style-type: none"> ✓ネットワークの有無、組織時期、活動内容(直近数年) ✓ネットワークに対する資格検定実施団体の支援と関与
			教育機関(認定校)の選定基準存在	<ul style="list-style-type: none"> ◆教育機関(認定校)の選定基準の有無、公表有無、選定基準は厳格に運用されているか <ul style="list-style-type: none"> ✓選定基準の有無、公表の有無 / 認定校の数と経年推移 ✓選定基準の内容(明確性、詳細性、客観的に判断できるものになっているか、など) ✓選定基準の運用状況(判断担当者は誰か、申請したが認定されなかった学校の有無・数・理由など)
			教育機関(認定校)へのモニタリング	<ul style="list-style-type: none"> ◆教育機関(認定校)へのモニタリングを適切かつ継続的に実施しているか <ul style="list-style-type: none"> ✓モニタリングの実施有無、実施頻度 ✓モニタリングの実施方法(定期的訪問、事前通告無しの立ち入り、生徒等からの通報を受けた調査の実施など) ✓モニタリングの運用状況(実施担当者は誰か、モニタリングの結果認定、取消もしくは改善指導を受けた学校等の有無・数・理由など)
			教育機関(認定校)の情報公開	<ul style="list-style-type: none"> ◆教育機関(認定校)に関する情報を公開しているか <ul style="list-style-type: none"> ✓教育機関(認定校)に関する情報公開を行っているか ✓情報公開項目(学校名、所在等の基礎情報、認定年月日、生徒数、合格者数・合格率など)
			実業界、教育機関等との情報交換の場・機会の常設	<ul style="list-style-type: none"> ◆企業等もしくは業界団体、教育機関等、ステークホルダーとの意見交換の場・機会を常設もしくは定期的に持っているか <ul style="list-style-type: none"> ✓情報交換の場の有無 ✓情報交換の場の設置方法・頻度 ✓具体的な機会・方法(シンポジウム、検討委員会、ヒアリング等の実施、掲示板等の活用など) ✓情報交換の場への主な参加者・関与主体

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑩

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点
2. 資格・検 定実施団 体に係る 要件	(5) ステーク ホルダー との関係 に係る要 件	資格取得者への継続的情報 提供	<ul style="list-style-type: none"> ◆資格取得者に対して、資格・検定実施団体として継続的に最新の情報を提供するようにする取組・工夫を行っているか <ul style="list-style-type: none"> ✓取組・工夫の実施有無 / 具体的な方法 ✓最新情報提供の頻度や主な内容(例示などでも可) ✓最新情報提供の対象者・対象者数 ✓情報提供に係る、情報提供対象者からの費用等の取得の有無、取得の場合は金額
	前頁 からの続 き	教育機関(認定校)への教員 への支援実施	<ul style="list-style-type: none"> ◆教育機関(認定校)における教員の質の担保・平準化のために何らかの支援や工夫を行っているか <ul style="list-style-type: none"> ✓教育機関(認定校)の教員に対する支援の実施有無 ✓教育機関(認定校)の教員に対する支援の実施内容(集合研修の実施、訪問研修の実施、認定校教師の認定試験とうの実施など) ✓教育機関(認定校)の教員に対する支援の実施実績(実施回数、対象者数など)

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑪

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点
2. 資格・検 定実施団 体に係る 要件	(6) 知名度 向上に係 る要件	教育機関・教材へのアクセシ ビリティの高さ	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 学ぶための環境整備がなされており、教育機関等や教材を容易かつ比較的安価に入手できるようになっているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 学ぶことができる教育機関の分布、通信講座等の充実 ✓ 教材等の充実、通信販売等の実施有無 ✓ 資格・検定取得までに要する平均的な費用(モデルケースにおける費用の公表)など
		知名度向上のための取組の 実施(受験者向け広報、一般 向け広報)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定の知名度を一般の人、受験者に対して高める継続的な努力を行っており、資格・検定保有者の社会的地位や認知度が上昇するような工夫を行っているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 一般向け、受験者向け広報の実施有無 ✓ 一般向け、受験者向け広報の実施内容、要する費用 ✓ 広報効果の測定有無、測定している場合にはその結果の公表有無など(認知度等)
		企業向け広報の実施、企業等 との連携の実施	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 企業向け(人事部・人材育成部等)に資格・検定の認知を高め、保有者が業務遂行上どのような知識・スキルを発揮することが期待できるのかということについての広報を継続的・効果的に 行っているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 企業向け広報の実施有無 ✓ 企業向け広報の実施内容、対象としている業界・業種、その他実績(訪問企業数など) ✓ 広報効果の測定有無、測定している場合にはその結果の公表有無など(認知度、実際の後方対象企業における資格・検定取得者採用数など)
	付加	仕事継続率・仕事役立度等の 調査の実施と結果の公表	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 実際に資格・検定取得者が、本来的に想定されている業界・職種で継続的に働くことができているか、働きながら資格・検定で身につけた知識・スキルが活用できているか <ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格・検定取得者を対象とした「仕事継続率」や「仕事役立度」の把握(アンケートによる。サンプル調査等でも実施可) ✓ その他、企業ヒアリング等に基づく、資格・検定取得者の企業等における評価などの把握・公表

7. 「利用者が評価する要素」の整理 (2) 「利用者が評価する要素」の整理-⑫

「利用者が評価する要素」それぞれについて、「考え方と評価の視点」まで検討すると、従前のインタビュー等を踏まえると、以下のようにまとめることができる。

- 「利用者が評価する要素」について、個別に企業等利用者及び有識者のアドバイスを踏まえ、その「考え方」と「評価の視点」を整理すると、次のように考えることができる。

要素の分類		要件	考え方と評価の視点	
2. 資格・検 定実施団 体に係る 要件	(7) その他の 要件	基本	資格・検定の保有者数の公開(含む、推移)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定の保有者はどの程度いるのか、保有者数はどのような推移をしているのか(資格・検定が拡大局面・安定局面・縮小局面のどの段階にいるのかを把握する) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格・検定の保有者数(単年度及び累計) ✓ 資格・検定の保有者数の過去からの推移(更新制の場合は更新しなかった者の数も)
			資格・検定開始からの年数	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定制度そのものがスタートしてからどの程度の期間が経過しているのか(期間が経過しているほど、社会・業界に根付いていると考えられることから) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格・検定開始年(開始からの経過年数) ✓ その間の大幅な制度のリニューアル等の有無
			実施団体における、資格検定実施のための常設の組織等の存在と運営	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定実施団体において、実施の中核となるような組織があるか、また常設されているか(資格・検定の実施が腰を据えて安定的に行われているか) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格・検定実施のための組織の有無、ある場合は名称及び構成員 ✓ 資格・検定実施のための組織の活動状況・活動内容
			資格・検定実施団体の財務状況の公開(特に、資格・検定事業に関する利益率)	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 資格・検定実施団体の財務状況はどうか(安定的に資格・検定を実施できる状況か、一方で、資格・検定の実施によって利益がどの程度生じているか) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 資格・検定実施団体の財務状況 ✓ 資格・検定事業に係るP/L(特に利益率) ✓ 資格・検定事業における売上内訳(受験料、テキスト等販売収入、スクール収入など) ✓ 資格・検定事業における費用内訳(試験実施経費、テキスト等作成経費、広告費など)

第8章. 資格・検定に対する第三者評価

8. 資格・検定に関する第三者評価 (1) 第三者評価の必要性とスキーム検討の方法

第三者評価のスキームとしては、以下の4つを仮説として提示した。 既に世の中にある「第三者評価的仕組み」を参考としている。

- 「7. 利用者が評価する要素の整理」で、利用者から評価されるために「資格・検定そのもの」及び「資格・検定実施団体」が備えるべき要件について整理を行った。これらは、資格・検定実施団体にとっては、もしも自分の運営する資格・検定について不足している点があれば、今後の改善の方向性を示すものとして活用する一つの指針として機能することが期待される
- 一方で、「1. 調査の背景と目的」で記載したように、利用者(受験者や企業等の人事部)にとっては、「7. 利用者が評価する要素の整理」で取りまとめられた要素について、果たしてそれぞれの資格・検定においてはどのような状況になっているのか、ということについては資格・検定実施団体から自発的に情報提供を行わない限り、十分に情報を得ることはできないことになる
- この問題点を解決するためには、「7. 利用者が評価する要素の整理」で挙げた要素について、実際に各々の資格・検定でどのような状況であるのかということについて評価を行うような機関が存在し、情報提供を行うことが期待される
- 「評価を行う」という視点からは、この機関は「第三者性」が高い機関であることが求められる
- 上記のような観点から、資格・検定に関する第三者評価を実施する機関・スキームについて検討を行った。
- ここでも、まず第三者評価のスキームについて仮説(4案)を構築し、この仮説に対して、「資格・検定実施団体」、「利用者(企業等)」、「有識者」からそれぞれ望ましい方法について指摘・アドバイスをいただき、望ましい方法を検討するというアプローチをとった。
- 具体的には、仮説として提示した第三者評価スキーム案は以下の通りである。

図表 第三者スキーム案(仮説段階)

案1: Web活用口コミ評価型	案2: モニター評価型	案3: 自発的申請・評価型	案4: 完全外部評価型
<ul style="list-style-type: none"> ● 資格・検定に関するWebサイトを開設し、それぞれの資格・検定に対する自由な口コミにより、資格・検定の評価を行う ● 実際には、会員登録が必要であり、自発的に会員に登録したユーザによる評価がなされることになる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 第三者評価機関が、対象とする資格・検定の資格取得者に対してアクセスし、モニターとして登録してもらう ● 定期的に、資格・検定の取得効果がどのように現れているか(現れていないか)ということの評価してもらう 	<ul style="list-style-type: none"> ● 資格・検定実施団体が、審査手数料を第三者機関に支払い、自団体の実施している資格・検定についての評価を受ける形式 ● 第三者機関が作成する評価基準に対して、資格・検定実施団体が回答し、第三者機関が立ち入り検査・資格取得者検査などもサンプルで実施し、客観性を担保 	<ul style="list-style-type: none"> ● 第三者評価機関が、対象とする資格・検定について独自に調査を実施 ● 外形的に把握できる公表情報を中心としつつ、必要に応じて資格・検定実施団体や資格・検定取得者ヒアリング、企業ヒアリングやアンケートなど多様な手法を駆使し、いくつかの観点から資格・検定のランキング等を行う

8. 資格・検定に関する第三者評価 (2) 第三者評価のスキーム仮説-①Web活用口コミ評価型

Webにおいて、資格・検定に関する口コミ情報を「利用者に評価される要素」の項目ごとに集め、大量の情報を収集し、資格・検定保有者の生の声による評価・情報提供を行う。

■ 「Web活用口コミ評価型」スキームの基本的な特徴は、以下のようにまとめることができる。

類似の第三者評価の仕組み	アットコスメ [] ゴルフダイジェストオンライン []
概要(再掲)	資格・検定に関するWebサイトを開設し、それぞれの資格・検定に対する自由な口コミにより、資格・検定の評価を行う。実際には、会員登録が必要であり、自発的に会員に登録したユーザによる評価がなされることになる。
評価される資格・検定の範囲	[網羅的] 全ての資格・検定
評価実施機関と主な役割	評価そのものは個人が書き込みで実施 (評価機関は存在せず) Webサイトの管理・運営団体は必要 ・書き込みルールの策定 ・不適切な書き込みの監視・削除 ・サイト内容の充実など ・書き込み者へのメリット付与
お金の流れ(収入)	Webサイトにおける広告収入(ポイントは、どれほどのポータル性を担保できるかということ) 口コミ結果について一定の分析を行った上で、リサーチペーパー化すれば、資格・検定運営団体や、新聞・雑誌等に販売可能
お金の流れ(支出)	モニターへの謝礼(プレゼント等“人寄せ”の仕組みが必要)

成功のKFS	多数のモニターがアクセスし、口コミを書くサイトとすること (化粧品サイトのように気軽にはできず、魅力も薄い可能性がある) 多くの資格・検定保有者が会員登録してくれるような工夫(マイナー資格・検定は結局口コミがほとんど無い可能性もある) 口コミの信頼性を担保する“仕掛け”が必要かつ有効に機能する必要
評価の公表・広報方法	Webで常時公開。 随時、何らかの特集でランキング実施などを行うことも可能。
評価の結果表示方法	基本は口コミを閲覧者が自分で読み込んでもらうことを想定 資格・検定ごとに評価ポイントなどを入力してもらってもできれば、資格・検定ランキングのような見せ方がリアルタイムで可能
メリット	・膨大かつ、率直な情報を収集できる ・ある意味での信頼性は非常に高い ・評価を受ける資格・検定の範囲が広い(網羅性が高い)
デメリット(含むリスク)	・あくまで口コミがメインなのでランク付け困難(膨大な情報を見ないとわからない) ・信頼性の問題(口コミなので)

アットコスメ(<http://www.cosme.net/>):化粧品等に関する利用者の口コミを集めたサイトであり、このサイトの口コミ情報は化粧品購入の際には非常に参考にされており、化粧品メーカー、販売店等も着目しているとされている

ゴルフダイジェストオンライン(<http://www.golfdigest.co.jp/>):ゴルフ場やゴルフ製品等に関する口コミ情報や評価が寄せられており、ゴルフ場選定及びゴルフ製品の売れ行きに影響を与えているとされる

8. 資格・検定に関する第三者評価 (2) 第三者評価のスキーム仮説-②モニター評価型

資格・検定取得者の一部に、資格・検定が実際の業務で活用できているかどうか、ということについて定期的に確認を行うスキーム。

■ 「モニター評価型」スキームの基本的な特徴は、以下のようにまとめることができる。

類似の第三者評価の仕組み	テレビ視聴率 (テレビの視聴率は、テレビ視聴者の中からモニターを選び、そのモニターの自宅テレビに視聴番組のデータを蓄積する機器を設置することで測定している)
概要(再掲)	第三者評価機関が、対象とする資格・検定の資格取得者に対してアクセスし、モニターとして登録してもらう。定期的に、資格・検定の取得効果がどのように現れているか(現れていないか)ということの評価してもらう。
評価される資格・検定の範囲	【網羅的(一部限定あり)】 全ての資格・検定(モニターが確保できた資格・検定)
評価実施機関と主な役割	<ul style="list-style-type: none"> 独立性と公共性を有する機関等が望ましい ・モニターのリクルート、登録依頼 ・モニターに定期的に評価記入依頼(調査の実施) ・モニターに対する謝礼等の支払 ・モニターによる評価結果の整理・公表 ・モニターの入れ替え
お金の流れ(収入)	結果について一定の分析を行った上で、リサーチペーパー化すれば、資格・検定運営団体や、新聞・雑誌等に販売可能
お金の流れ(支出)	モニターへの謝礼

成功のKFS	<p>できる限り多くの資格・検定の保有者にモニターとして登録してもらうこと(資格・検定あたりのモニター登録数が客観性・信頼性に直結しやすい)</p> <p>モニターに偏りがないよう、できる限り担保することが必要</p>
評価の公表・広報方法	<p>有力雑誌・有力紙への年1回の特集的掲載(発行部数が多く、ビジネスパーソンや人事担当者・学生が多く読むもの)</p> <p>会員専用の情報紙・レポート化して販売することも考えられる</p>
評価の結果表示方法	<p>ランク付け(一定の得点に基づく)</p> <p>ランクなしの得点表示(分野別など)</p> <p>資格ごとの個別ペーパー(定性・定量)</p>
メリット	<ul style="list-style-type: none"> ・客観性が担保できる ・定期的かつ、同一人物の評価であるので、時系列データなどが有意義
デメリット(含むリスク)	<ul style="list-style-type: none"> ・雑誌などがお金を払っても購入するコンテンツ足りえるかが疑問 ・モニター数が少ない資格・検定については、偏った評価となることがあり得る ・モニターの募集・維持に手間や費用がかかる(運営コストが容易ではない)

8. 資格・検定に関する第三者評価 (2) 第三者評価のスキーム仮説-③自発的申請・評価型

資格・検定実施団体からの自発的な申請に対して評価を行うことで、資格・検定実施団体の運営方法など深い部分まで評価することが可能になるスキーム。

■ 「自発的申請・評価型」スキームの基本的な特徴は、以下のようにまとめることができる。

類似の第三者評価の仕組	S&Pなどの格付機関型の実施する格付け GPTW (Great Place to Work) []
概要(再掲)	資格・検定実施団体が、審査手数料を第三者機関に支払い、自団体の実施している資格・検定についての評価を受ける形式 第三者機関が作成する評価基準に対して、資格・検定実施団体が回答し、第三者機関が立ち入り検査・資格取得者検査などもサンプルで実施し、客観性を担保する。 調査結果は主要経済紙・雑誌などに発表する
評価される資格・検定の範囲	【限定的】 自発的に申請をした資格・検定(実施団体)のみ
評価実施機関と主な役割	独立性と公共性を有する機関等が望ましい ・評価制度の広報 ・評価申請の受付 ・評価の実施(評価基準の策定) ・公表(主要紙・雑誌等との連携)
お金の流れ(収入)	資格・検定実施団体が審査手数料を第三者機関に支払う 第三者機関は評価結果を公表する際に、調査結果を有料で販売することも可能(但し、そうしてしまうとこのスキームのメリットが低下することには留意が必要である)
お金の流れ(支出)	調査費

成功のKFS	評価基準が客観的で信頼できること 実施団体に信頼性があること 審査結果について、有力紙・雑誌等で公表されることにより、資格・検定団体にとって広報メリットが強く認められること 審査員の育成が鍵(PマークやISMSと同様)
評価の公表・広報方法	有力雑誌・有力紙への年1回の特集的掲載(発行部数が多く、ビジネスパーソンや人事担当者・学生が多く読むもの)
評価の結果表示方法	ランク付け(一定の得点に基づく) ランクなしの得点表示(分野別など) 認定(認定 ×のどちらか) 資格ごとの個別ペーパー(定性・定量)
メリット	・資格・検定団体が協力的であるので、実質的かつ詳細な評価を実施することが可能 ・客観性は相対的には担保される ・大手紙・雑誌との連携で社会的な影響力を確保することができる(スタンダード化することができる)
デメリット(含むリスク)	・あくまで自薦で審査依頼してきた資格・検定実施団体しか評価できない(応募してくる時点で自信のある団体と評価できる) ・資格・検定実施団体の申告の虚偽・ミス等は必ずしも見抜けない。認定や評価の結果についての責任範囲が不明確(ISOなどと同様の問題が生じる可能性)

GPTW: Great Place To Workの略称であり、米国で始まった、「働きやすい企業・職場」であるかどうかを評価する手法である。企業が自社の福利厚生や人事評価制度・執務環境などの評価要素について評価団体に申請を行い、それらのチェックに加えて実際に当該企業の職員に対してランダムにサンプル・アンケートを実施して総合評価する。結果は同評価システム参加企業の間でランキングにされて年に1回米国主要雑誌で公開され、米国における学生の就業先決定に大きな影響力を持つとされる

8. 資格・検定に関する第三者評価 (2) 第三者評価のスキーム仮説-④完全外部評価型

資格・検定実施団体が外部に公表している情報だけを活用して、そこから客観的に資格・検定を評価するスキーム。

■ 「完全外部評価型」スキームの基本的な特徴は、以下のようにまとめることができる。

類似の第三者評価の仕組	S&Pなどの格付機関型(勝手格付) 日経NEEDS—CASMA
概要(再掲)	第三者評価機関が、対象とする資格・検定について独自に調査を実施する。外形的に把握できる公表情報を中心としつつ、必要に応じて資格・検定実施団体や資格・検定取得者ヒアリング、企業ヒアリングやアンケートなど多様な手法を駆使し、いくつかの観点から資格・検定のランキング等を行う。
評価される資格・検定の範囲	【網羅的(一部限定あり)】 全ての資格・検定(評価実施団体の判断や調査力に依存)
評価実施機関と主な役割	独立性と公共性を有する機関等が望ましい (一部は調査会社に委託が必要な可能性) 雑誌・新聞等メディア媒体
お金の流れ(収入)	結果について一定の分析を行った上で、リサーチペーパー化すれば、資格・検定運営団体や、新聞・雑誌等に販売可能
お金の流れ(支出)	調査費

成功のKFS	外部情報としてどこまで評価対象とできる情報が取得できるか 資格・検定実施団体の協力や、保有者や企業人事部等の協力も必要。一定以上の調査費を確保できるかどうかのポイント
評価の公表・広報方法	有力雑誌・有力紙への年1回の特集的掲載(発行部数が多く、ビジネスパーソンや人事担当者・学生が多く読むもの) 会員専用の情報紙・レポート化して販売することも検討可能
評価の結果表示方法	ランク付け(一定の得点に基づく) ランクなしの得点表示(分野別など) 資格ごとの個別ペーパー(定性・定量)
メリット	・客観性が担保できる ・同一主体が同一基準で、定期的に評価するのであれば、ブレが少なく、経年変化などの評価ができる
デメリット(含むリスク)	・雑誌などがお金を払っても購入するコンテンツ足りえるかが疑問 ・調査費用が膨大に上る可能性 ・客観調査での評価範囲に疑問が残る ・全ての資格・検定を対象とするのは容易ではない

日経NEEDS-CASMA: 日本経済新聞社が実施している「優良企業ランキング」のこと。主に上場企業を対象としている。「規模」「安全性」「収益力」「成長力」の4つの分野について、売上高やROEなど、一般公表されている財務データ等を中心にランキングを行っている

8. 資格・検定に関する第三者評価 (3) 資格・検定実施団体からの意見

第三者評価については、一部団体が必要性について疑問を呈したが、概ね存在は否定されおらず、どちらかという『自発的申請・評価型』が支持されている模様。

■ 資格・検定実施団体の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

① 福祉系団体の意見

- ✓ 『自発的申請・評価型』が望ましいのではないかと。『Web活用口コミ評価型』は良い評価も悪い評価も出て、「悪口」が出る可能性が残る
- ✓ 資格取得者数だけで既に「第三者評価」と同じ機能が果たされているのではないかと。資格取得者が優れたサービスを提供しているからこそ、資格取得者も増えていると考えるべきではないかと

② 美容系団体の意見

- ✓ 第三者評価は、客観的・実質的なものになるのであれば意味がある
- ✓ 海外の類似資格が日本に上陸しつつあり、そのような資格との競争の観点からも、第三者評価実施の意義があるのではないかと
- ✓ 資格取得者数だけで評価すると、「資格屋」が過大評価されるのではないかと。小さな団体であっても理念を持って取り組んでいる団体であれば、資格検定が一定の評価を受けられたとしたら自信に繋がる。そのためには、団体の運営の中身まで評価してもらいたいと思うし、そのためには『Web活用口コミ評価型』よりも『自発的申請・評価型』の方が望ましいのではないかと
- ✓ メーカー、教育機関の既得権益があるので、第三者評価は容易には実現できないだろう
- ✓ 「優れた資格・検定の基準」ということで評価を実施することは、危険性も孕んでおり、資格・検定試験が一定の型に嵌ってしまうこともある
- ✓ 『Web活用口コミ評価型』については、口コミは想像でものを言うことも多い難点があり、『自発的申請・評価型』であっても第三者機関が誰にどのようにアンケート等を実施するかによって結果は大きく変わる
- ✓ そもそも趣味の延長線上の資格・検定とビジネスに活用する資格・検定を明確に分けて評価する必要があるのではないかと
- ✓ 消費者(ユーザー)による評価を重視すべきではないかと。但し、消費者(ユーザー)はサービス提供者が資格保有者かどうかは気にしていないのが実態である
- ✓ ミシュランのような第三者評価は、実際に受けてみないことには“これが良い”とは言えない

③ ホテル系団体の意見

- ✓ 『Web活用口コミ評価型』については、業界ではネット上の口コミは3割信じる、というのが基本的なスタンスである
- ✓ 『Web活用口コミ評価型』や「モニター評価型」よりは、『自発的申請・評価型』のほうが望ましいのではないかと。目的意識を持った資格・検定実施団体が評価を受けるべきではないかと

8. 資格・検定に関する第三者評価 (4)利用者(企業等)からの意見-①福祉系企業の意見

福祉系企業の中には、「第三者評価そのものが不要」という意見も聞かれた。資格・検定に定番のものがある故に、第三者評価は現状では不要という意識が強い可能性がある。

■ 調査対象とした福祉系企業の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

① 福祉系企業の意見

◆ A社からの意見

- ✓ 国家資格についてはせめて「第三者評価」のような仕組みがあると思っていたが、無いことに驚いた
- ✓ 資格・検定に対する内部監査のようなものは必要だろう
- ✓ 国が勝手に格付けを行うのは望ましくない。市場淘汰の原理を利用するほうが望ましく、その観点からは第三者評価は不要とも考えられ、競争をさせるようにしないと現実のニーズと乖離していくのではないか
- ✓ 第三者評価が例えばミシュランのような認知度、信頼度を得ることができなければ意味がない
- ✓ 本当の意味で良いサービスを提供する人材を育成できるのであれば、その資格に人が集まることになるだろう

◆ B社からの意見

- ✓ そもそも、資格・検定制度が競争状態にあることは望ましくなく、国家資格として一本化していることが重要ではないか

◆ C社からの意見

- ✓ やる気のある人に良い教育を施してくれるような資格・検定があれば、その評価が存在するのはありがたい
- ✓ 但し、福祉・介護の世界では定番の資格・検定が定まっているので、必ずしも第三者評価は必要ではない
- ✓ もし第三者評価をやるのであれば、方法としては『完全外部評価型』が望ましいのではないか。職員等から相談を受けた際に、この資格・検定であれば信頼できる、ということを推薦することができると思う
- ✓ 『自発的申請・評価型』はやり方を間違えると、“お手盛り”になってしまうことがあるのではないか
- ✓ 『モニター評価型』については、悪い評価だけは信頼して、良い評価は信頼しないというスタンスをとることになるように思う
- ✓ 『Web活用口コミ型』は個人的な感情が入りすぎる。資格の良し悪しとは関係のない要素、例えば講師の良し悪しや好き嫌いで口コミがなされてしまう可能性がある

8. 資格・検定に関する第三者評価 (4)利用者(企業等)からの意見-②美容系企業の意見

美容系企業は第三者評価には前向きであるが、スキームについては、仮説の4案について、必ずしもこの方法が望ましい、という感覚は持っていないようである。

■ 調査対象とした美容系企業の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

② 美容系企業の意見

◆ A社からの意見

- ✓ 第三者評価はあったら望ましいと思う
- ✓ 資格・検定に対して信頼があり、その取得難易度を企業が知っており、学生が一生懸命その資格・検定を取得して身につけた知識・スキルを活かすことを夢見て入社してきた、ということがあれば、それは歓迎すべきことであり、資格・検定に対して企業はもう少し認識をしっかりとすべきではないかと思う
- ✓ 社員個人からの「資格を取得したい」、という希望は非常に高いが、どういう資格が自分のキャリアのために必要なのか、ということを考える上で第三者評価は有効に機能するのではないか
- ✓ 第三者評価スキームについては、これが良い、というものは無く、しっかりとやっているのならどんな方法でも良いのではないか

◆ B社からの意見

- ✓ 第三者評価があったほうが望ましいが、評価のやり方は難しい
- ✓ 自分が受験する側の人間であったとして考えると、客観的で第三者機関が認めている、というような資格・検定のほうを受検したいということになると思う。
- ✓ 『Web活用口コミ評価型』については、今時点の瞬間的な評価に留まってしまうのではないかという懸念がある(例えば一時期、カリスマ美容師が流行したことがあったが、その時は美容師は口コミでは非常に高い評価がなされていたということになるのだろう。この評価は今は全く変わってしまっているはずである)
- ✓ 『モニター評価型』は、評価対象になる人がどういう人なのかがポイントではないか。実際に資格・検定を取得したが、自分の意思でその知識・スキルを使うような仕事に就いていないような人は、本来的には役立つ資格・検定であっても、「使える資格」という評価はしないのではないか

8. 資格・検定に関する第三者評価 (4)利用者(企業等)からの意見-③ホテル系企業の意見

第三者評価機関の存在については、肯定的な意見も聞かれた。「自発的申請・評価型」と「Web活用口コミ型」のいずれも望ましいという意見が聞かれた。

■ 調査対象としたホテル系企業の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

③ ホテル系企業の意見

◆ A社からの意見

- ✓ 既に軌道に乗っている資格・検定については第三者評価は不要であろう。必要なのは新しい資格・検定が生まれた直後ではないか
- ✓ (第三者評価が無くとも)試験問題の内容、難易度、設問の意図などが明確にされており、受験者数や合格率などの情報が開示してもらえれば企業ごとに判断が可能である
- ✓ 但し、個人については、それだけでは不十分である
- ✓ 新しく第三者評価の仕組みを作るのであれば、運営コストがあまりかからないと思われる『Web活用口コミ型』で一度トライアルを実施してみるのが望ましいように思う
- ✓ 第三者評価のためのコストが受験料に跳ね返るようなことは避けるべきである

◆ B社からの意見

- ✓ 第三者評価機関はあったほうが良いのではないか
- ✓ 方法としては、『自発的申請・評価型』が望ましいのではないか。客観性の高い評価が期待される

◆ C社からの意見

- ✓ 第三者評価は有意義に使えるのではないかと思う。何か一定の基準が無いと、資格・検定がどんどん出てきてしまい、人事部としては何かを社員に示す場合にも、あまりにも選択肢が多すぎて迷ってしまう。資格・検定実施団体は「将来性のある資格・検定です」と言って積極的に売り込みに来るが、今は何も判断基準が無いので判断基準を示してもらいたい
- ✓ 評価の方法としては、客観性が高い方が望ましい。その意味で、『Web活用口コミ型』は採りえないのではないか。操作可能性があるような気がする
- ✓ まずは資格・検定実施団体に自発的に(実施状況等を)申請・提出してもらい、それが正しいかどうかを補完的・客観的に確認するようなやり方が望ましいのではないか。『自発的申請・評価型』であれば、そもそも自発的に申請してくる段階で、“しっかりと取り組んでいる団体である”ということになると思う。但し、この方法を採用するのであれば、客観性確保には注意を払う必要があるだろう

8. 資格・検定に関する第三者評価 (5)有識者からの意見-①

『Web活用口コミ評価型』や『モニター評価型』は現在、資格・検定の知識・スキルを活用していない者が問題になる。インタビューによるリアルな口コミで評価してはどうか。

■ 経営学部准教授A氏の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

① 有識者A氏（A大学経営学部准教授）の意見

- ✓ 現在、資格・検定の知識やスキルを直接には使用していないが、過去にそのような知識・スキルがあったからこそ今のキャリアが築けている者をどのように評価するかがポイントである
- ✓ 例えば『Web活用口コミ評価型』だと、“美容師資格を保有しているが、店舗管理を任されている”、ような方をどのように評価するのか、ということが問題になる。同じく『モニター評価型』でもこのような方は資格・検定を“使えない”と評価することになりかねない。
- ✓ 『モニター評価型』と“企業の人事部へのヒアリング”の併用が望ましいのではないかと。
 - 企業内キャリア形成と知識・スキル形成の関係の顕在化にもつながるのではないかと
 - 全ての年齢層の方を対象にする必要は無いので、例えば35歳、40歳、45歳の人を対象にするなど、キャリアを振り返ってもらうことが必要ではないかと
- ✓ 複数の業界において、資格・検定取得者がどのようなキャリアを積んでステップアップしているか、ということについてインタビュー調査を行ってはどうか。アイデアとしては、『リアルな口コミ』のようなイメージになると思う。そのような情報を業界に提供することで、業界にとってのグッドプラクティスになるのではないかと

スキーム案	Web活用 口コミ評価型	モニター評価型	自発的申請・ 評価型	完全外部評価型	その他提案
意見	● 資格・検定保有者だが資格を活用していない者をどう扱うか	● 資格・検定保有者だが資格を活用していない者をどう扱うか ● 人事部へのヒアリングとの併用が良い	● 特にコメントなし	● 特にコメントなし	● 資格・検定保有者の企業内での実際のキャリアに関するヒアリングによる評価が望ましい

8. 資格・検定に関する第三者評価 (5)有識者からの意見-②

資格・検定の評価と体系化は学生にとっても非常に重要になる。

『自発的申請・評価型』や『完全外部評価型』のいずれかが望ましいのではないか。

■ 経営学部教授B氏の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

② 有識者B氏（B大学経営学部教授）の意見

- ✓ 資格・検定の評価と体系化は学生にとっても非常に重要になる
- ✓ 受験者(受講者)、資格保有者、資格保有者を採用している企業、業界団体などさまざまな主体が評価することになる。そういう様々な視点からの評価の仕組みを作っていないと、実務から離れた評価になるので、その連携が必要である
- ✓ 『Web活用口コミ評価型』は面白い発想だが、人によってどれだけ責任を持って書いてくれているのか、ということについては、かなり差があるのでないか。特に、「不満がある一部の人の書き込みが多くなる傾向が懸念される。高い評価をしている者も書き込みが積極的になされるように、「書き込みの条件」をしっかりと作りこむことが必要だろう
- ✓ 『モニター評価型』はモニターの選定方法により、評価の信頼度が変わってくるだろう
- ✓ 『自発的申請・評価型』もしくは『完全外部評価型』のいずれかの方法が良いのではないか。ただ、『完全外部評価型』は実施すべきことが非常に膨大になってしまうという難点がある
- ✓ 『自発的申請・評価型』のほうが現実的で望ましいと考えられるが、評価する主体が、(資格検定実施団体や業界団体等と)直接に利害関係の無い団体でなければ問題があり、客観性の担保が課題だろう

スキーム案	Web活用 口コミ評価型	モニター評価型	自発的申請・ 評価型	完全外部評価型	その他提案
意見	<ul style="list-style-type: none"> ● 否定的評価が多くなる可能性 ● 書き込み条件を作りこむことが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ● モニターの選定方法により、評価の信頼度が変わる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 望ましい ● 評価する主体の客観性の担保が必須 	<ul style="list-style-type: none"> ● 望ましいが、実施範囲が膨大になることが懸念される 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし

8. 資格・検定に関する第三者評価 (5)有識者からの意見-②

『モニター評価型』と『完全外部評価型』を併用しつつ、開始時点ではそれほど多くの資格・検定を対象としないで始めることが望ましい。

■ 研究機関研究員C氏の“第三者評価”に対する「肯定・否定」及び「スキームのあり方」については、以下のような意見が聞かれた。

③ 有識者C氏（研究機関C研究員）の意見

- ✓ 『モニター評価型』と『完全外部評価型』の併用が望ましいのではないかと。但し、最初の段階ではそれほどたくさんの資格・検定を対象にせず、小さく始めれば良いだろう
- ✓ 企業の方は、資格・検定について、それほどたくさんの情報は知らないのが事実である。中小企業を対象とした調査では、「会社で推奨している資格・検定がある」と回答した企業は全体の6割であった
- ✓ 但し、出来上がって間もない資格であれば、『Web活用口コミ評価型』でも良いのではないかと。既に定評がある資格・検定については、外部評価が可能になっているだろう

スキーム案	Web活用 口コミ評価型	モニター評価型	自発的申請・ 評価型	完全外部評価型	その他提案
意見	<ul style="list-style-type: none"> ● 出来上がって間もない資格・検定についてはこのスキームも良い 	<ul style="list-style-type: none"> ● 完全外部評価型との併用が望ましい ● 最初は対象資格・検定を限定的に開始すべき 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特にコメントなし 	<ul style="list-style-type: none"> ● モニター評価型との併用が望ましい ● 最初は対象資格・検定を限定的に開始すべき 	<ul style="list-style-type: none"> ● 特になし

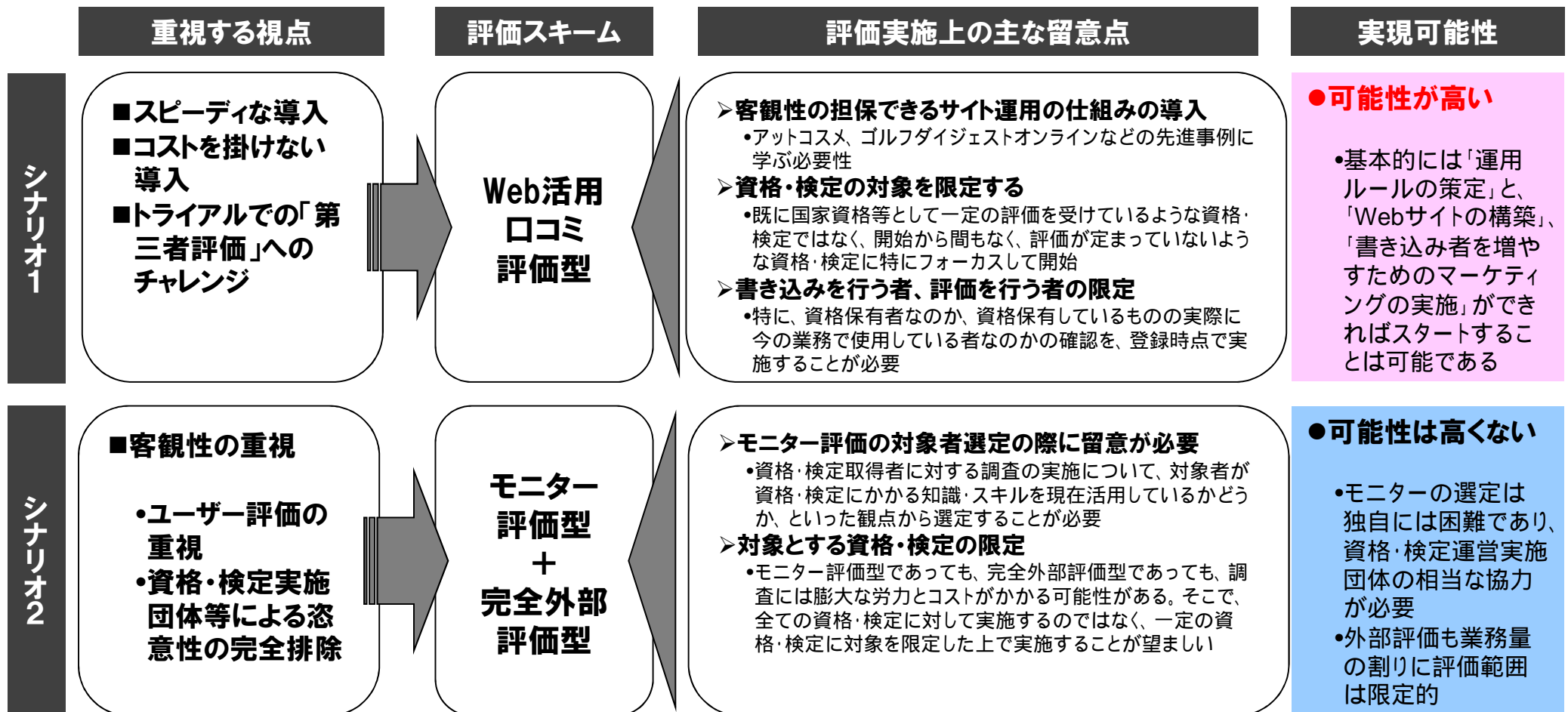
8. 資格・検定に関する第三者評価 (6) 第三者評価スキームに対する意見の整理

そもそもの必要性に対する見解も様々であるが、明確に「必要」とする意見も聞かれた。スキームは、仮説の4案に加え、併用案や修正ポイントについての意見も聞かれた。

	第三者評価の 必要性	Web活用口コミ評価型	モニター評価型	自発的申請・評価型	完全外部評価型
実施団体 (肯定)	<ul style="list-style-type: none"> 客観的・実質的なら有意義 海外資格との競争の観点からも必要 ユーザー視点が重要 	-	-	<ul style="list-style-type: none"> 望ましい 団体の運営の中身まで評価してもらうなら望ましい 目的意識を持った団体が申請するのは望ましい 	-
実施団体 (否定)	<ul style="list-style-type: none"> 取得者数だけで第三者評価的判断ができる 資格・検定が一定の型に嵌ってしまう恐れもある 	<ul style="list-style-type: none"> 悪口が出る 想像でモノを言う人がいる Web上の評価は3割信じる 	-	<ul style="list-style-type: none"> 客観性担保のための調査対象者選定に留意が必要 	-
利用者 (肯定)	<ul style="list-style-type: none"> あれば望ましいが方法論は何でも良い あったほうが良い 人事部の判断に使える 	<ul style="list-style-type: none"> 運営コストが比較的安いのでまずトライアルで導入してはどうか 	-	<ul style="list-style-type: none"> 客観性の高い評価が期待できる 申請してくる団体で信頼度の高い資格・検定と思える 	<ul style="list-style-type: none"> 職員の相談に回答しやすい
利用者 (否定)	<ul style="list-style-type: none"> 市場淘汰の原理に委ねてはどうか そもそも資格・検定の競争状態が望ましくない 既に軌道に乗っている資格・検定については不要 情報公開がしっかりしていれば企業独自で評価可能 	<ul style="list-style-type: none"> 個人感情が入り込み、資格・検定と関係の無いところで評価される 一時的な流行で評価が変わってしまう懸念 客観性が担保されず操作性が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 「悪い評価は信じるが、良い評価は信じない」ということになる 評価対象者の選定方法が問題となる 	<ul style="list-style-type: none"> “お手盛り”になってしまう 	-
有識者 (肯定)	<ul style="list-style-type: none"> 学生にとっても重要 	<ul style="list-style-type: none"> できて間もない資格・検定には有効な手段 	<ul style="list-style-type: none"> 人事部ヒアリングと併用してはどうか 完全外部評価型との併用が望ましい 	<ul style="list-style-type: none"> 客観性担保できれば望ましい 	<ul style="list-style-type: none"> 望ましいが、膨大な作業量になりがち モニター評価型との併用が望ましい
有識者 (否定)	-	<ul style="list-style-type: none"> 保有者だが活用していない者への対応が難しい 否定的評価が増える 	<ul style="list-style-type: none"> 保有者だが活用していない者への対応が難しい モニター選定方法が問題 	-	-

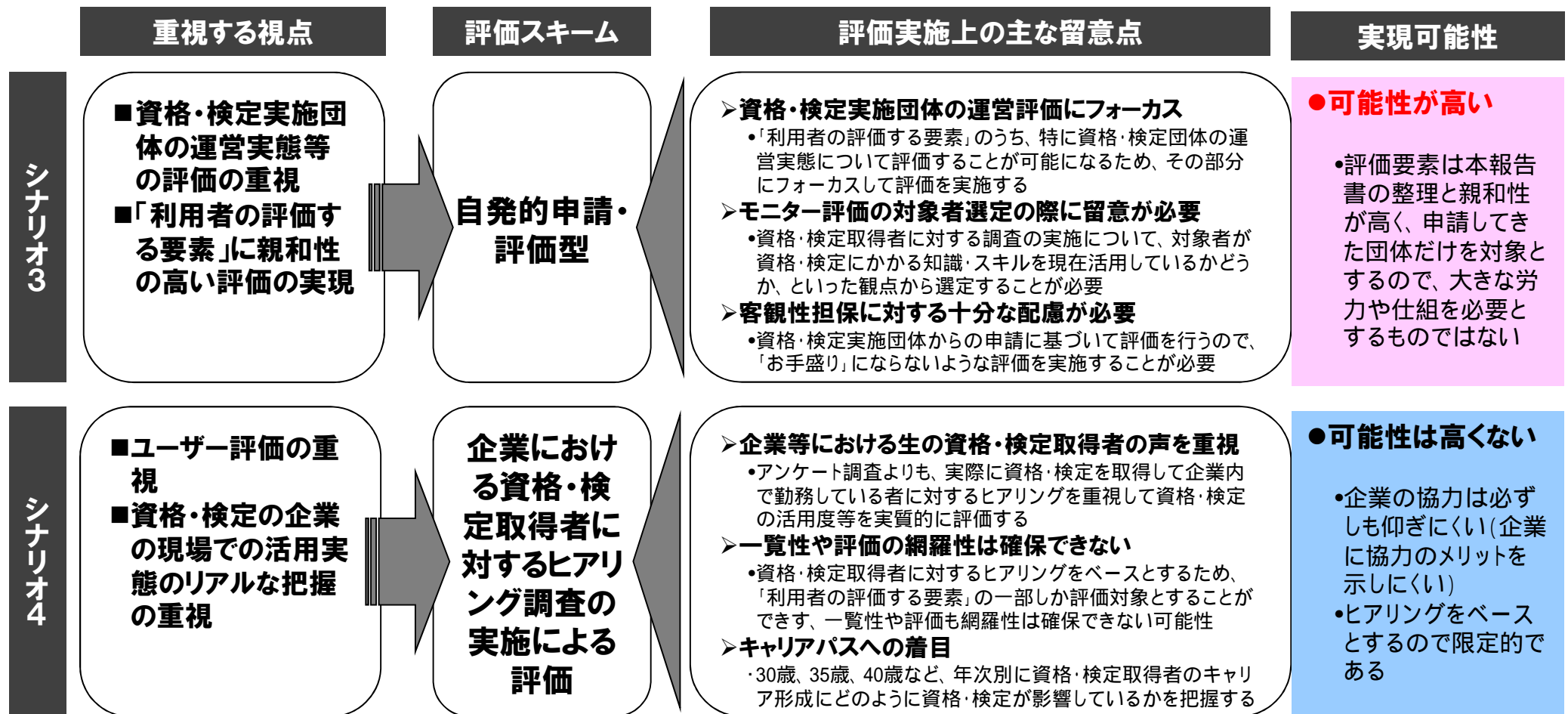
8. 資格・検定に関する第三者評価 (7)第三者評価に関する望ましい方向性(実現・定着に向けたシナリオ)-①
資格・検定の第三者評価の方法としては、「何を重視するか」、ということに関連して、以下の4つのシナリオが考えられる。

■ 前頁の整理でもわかるように、第三者評価の実施スキームについては一長一短があり、一概に望ましいスキームというものを示すことは容易ではない。しかし、「資格・検定実施団体」及び「利用者(企業等)」、「有識者」意見から、重視する視点によって以下の4つのシナリオが考えられる。



8. 資格・検定に関する第三者評価 (7)第三者評価に関する望ましい方向性(実現・定着に向けたシナリオ)-②
資格・検定の第三者評価の方法としては、「何を重視するか」、ということに関連して、以下の4つのシナリオが考えられる。

■ 前々頁の整理でもわかるように、第三者評価の実施スキームについては一長一短があり、一概に望ましいスキームというものを示すことは容易ではない。しかし、「資格・検定実施団体」及び「利用者(企業等)」、「有識者」意見から、重視する視点によって以下の4つのシナリオが考えられる。



8. 資格・検定に関する第三者評価 (8)第三者評価のあり方(望ましい姿)-①

実現性と有用性の観点から考えると、自発的申請・評価型をベースとしながら、「お手盛り」にならないように、口コミによる評価を併用するスキームが最も望ましい形と考えられる。

- 実現性と有用性の観点からは、「自発的申請・評価型」を基本とし、「Web活用口コミ評価型」の口コミ評価を併用することが望ましい。
- 評価実施機関は、「利用者が備えるべき要素」の具備度を全ての要素項目についてチェックし、その結果を公表する。個別要素に対する評価に加え、総合的評価として、「A+、A++、A+++」の3ランク(実際は“認定なし”も含めると4つ)程度に分けて認定し、利用者にわかりやすい形で公表する。
- ランク分けをして公表することで、資格・検定実施団体が、「よりブラッシュアップし、望ましい資格・検定及び運営を実現するための契機」としての活用を期待する。

第三者評価方法 望ましい

■自発的申請・評価型をベースとすべき

- ✓ 実現可能性が高い
- ✓ 資格・検定の運営まで評価することが可能
- ✓ 「利用者の評価する要素」をほぼチェックすることが可能

■自発的申請・評価型の弱点を「Web活用口コミ型評価」で補完

- ✓ 客観性の不足を、資格・検定取得者アンケートに加え、Web活用による口コミで補完
- ✓ 一定期間(例:1年等)の口コミ評価に基づいて、口コミ評価結果が資格・検定ごとにポイント化されるようにする

■利用者は資格・検定そのものの評価、実施運営団体の状況をチェック

- Webサイトに掲載されている口コミを定性情報として確認。さらに口コミポイントにより、次年度の格付が変動(A+~A++~A+++)

具体的な手続の流れ

資格・検定実施団体は、「基本的に備えるべき要件」、「備えると望ましい要件」、「特定試験が備えると望ましい要件」について、それぞれ所定のフォームに従って、実態を記載し、関連する証拠書類を添付して、第三者評価機関に提出する

評価実施機関は、資格・検定実施団体からの申請に基づき、書類審査(及び証拠書類等の審査)を実施し、評価を行う

その際には、客観性担保のために、資格・検定実施機関に対する立入検査(ヒアリング等)や、利用者アンケートを実施する

評価機関は評価を実施し、定められた要件を満たしている場合にはA+を認定、その後口コミの評価に応じてA++、A+++の3ランク程度(「認定しない」を含めると4ランク程度)で格付する

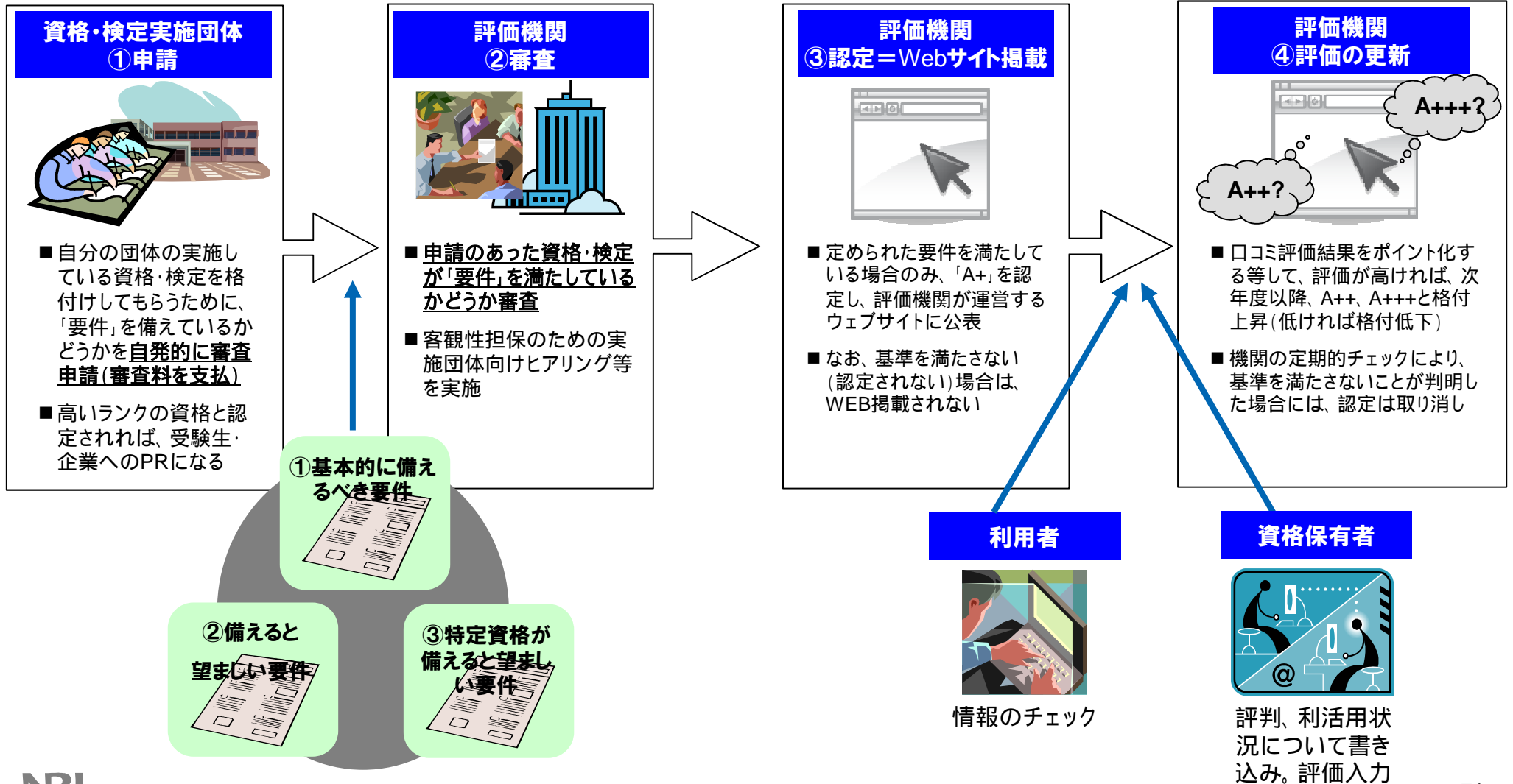
評価実施機関は、評価結果について、Webや著名雑誌・新聞等への掲載を行い、利用者に提供

- ★資格・検定の評価を要素別に調査票の形式で情報提供するだけでなく、ランク別認定することで直感的にわかりやすくする
- ★3~4段階程度の格付をすることにより、資格・検定運営実施団体も、より上位のランクにステップアップすることを目指して、資格・検定の内容や運営方法等を向上させていく効果も期待できる

8. 資格・検定に関する第三者評価 (8)第三者評価のあり方(望ましい姿)-②

資格・検定実施団体による自発的申請を基本としながら、第三者評価機関が認定し、資格保有者の書き込み(口コミ)による評価結果も反映する。

■ 実際の、第三者評価のあり方について、イメージを示すと、以下のようなスキーム・流れで実施することが想定される。



8. 資格・検定に関する第三者評価 (8)第三者評価のあり方(望ましい姿)-③

今後、詳細な検討が必要なのは、「第三者評価機関の担い手をどうするか」、「要素ごとの評価基準、ランク別の認定基準の詳細化」、「口コミサイトの運営方法」の3点である。

- P70,71で見たように、サービス産業における資格・検定の評価については、本調査の結論としては、「自発的申請・評価型」を基礎としながら、「Web活用口コミ評価型」などを併用し、客観性を担保するのが一つの望ましいスキームである。
- 評価方法については、「利用者が評価する要素」に基づいて、当該資格・検定及び資格・検定実施団体の運営状況についての現状を調査し、評価結果を詳細に公表すると同時に、わかりやすいように3ランク程度(「認定なし」も含めると4段階程度)に分類して「格付」のようなことをするのが望ましいと考えられ、その評価に通年での口コミ評価(口コミポイント等)の結果を反映させることが一つの考え方である。
- 一方で、このスキームで実際に『資格・検定評価』を実施する際には、以下のような点についてさらに検討を行うことが求められると考えられる。

課題1：「第三者機関」の担い手の検討

- 第三者機関は客観性が担保され、その評価結果について信頼を持ってもらえるような評価能力を備えていることが求められるが、誰が実際に評価実施機関となるのか、ということについては、さらに検討が必要である
- 一定程度の公共性・客観性が担保されており、必ずしも人材育成だけに特化していなくとも、サービス産業についての広い知見等を有している組織・団体などが望ましいと考えられる

課題2：要素ごとの評価の基準、ランク別の認定基準の詳細化

- P42,43で「利用者が評価する要素」を整理し、その際の評価の視点についてはP44～53で整理しているが、より評価を精緻にし、客観性を担保するためには、例えば「カリキュラムの更新頻度」という要素について、「年に1回程度見直しの機会があればこの要素を満たしているのか、それとも年に4回程度の機会を持たなければこの要素を満たしているとはいえないのか」、といった基準までは策定できていない
- この点は、資格・検定の性質などによって、資格・検定実施団体や利用者、有識者のアドバイス等も一定しないところであり、基準化は現時点では容易ではないが、実際に評価等をトライアルで実施する中で一定の基準を設けることが望ましいと考えられる
- 同様に、よりわかりやすいように、資格・検定の評価を3段階(「認定なし」を含めると4段階)で評価することを想定しているが、(口コミによる評価の反映も含め)この格付の明確な認定基準を検討することも望ましいと考えられる

課題3：口コミサイトのPR及び運営の工夫

- 補完的に活用する「口コミサイト」については、資格・検定についての口コミをどのようなメリットを付与して集めるのか、ということが課題になる
- 加えて、指摘があったように、悪意ある口コミや根拠の無い口コミを除外する方法についても検討が必要となる
- また、口コミ評価をポイント化し、資格・検定の格付に反映させる方法等についても検討が必要となる