

# 顧客接点人材の所得・経験・能力

濱中 淳子 リクルートワークス研究所・研究員

本稿は、3つ顧客接点人材（営業職、接客サービス職、販売職）における「所得」「経験」「能力」の三者関係を実証的に分析したものである。その結果としてみえてきたのは、全正規労働者に比べて顧客接点人材における能力の所得効果が不安定であること、そして自己学習をはじめとする学びでの能力形成が難しいことなどである。とくに販売職では、仕事経験蓄積のみが所得向上をもたらすという強い現場主義的傾向が確認された。

**キーワード：** 所得関数、能力形成、学び、学習資本主義社会、現場主義社会

目次

- I. 問題設定
- II. ミンサー型所得関数と本稿の分析方法
- III. 顧客接点人材の所得・仕事経験・能力
  - III-1. 所得のあがり方とその背景に関する議論
  - III-2. 能力獲得状況によって所得カーブはどのように異なるか
  - III-3. 仕事経験と能力形成
  - III-4. 仕事経験年数による能力効果の通増・持続・通減
- IV. 学びは所得向上に役立っているか
  - IV-1. 能力形成における学校教育・対話・自己学習の効果
  - IV-2. ミンサー型所得関数の計測
- V. まとめと考察

## I. 問題設定

本稿の目的は、顧客接点を持ちながら商品やサービスを販売する人材（以下、「顧客接点人材」）における能力形成とその効用を実証的に検討し、育成システムのあり方を議論するための基礎を形成するところにある。

人材育成システムを設計するためには、まず労働者が置かれている現状を客観的に把握することが必要である。現状の検討は様々な切り口から行

うことができるが、システム設計の方向を定めるためには、とくに次の2つの観点についての理解を深めることが重要であると思う。

第1は、労働者がどのように能力を形成しているのか、という問題であり、いわば経験と能力との関係の解明である。能力形成におけるOJTの意義はこれまでも繰り返し主張されてきた。「やや幅広いOJT」が労働者の能力形成に大きく寄与しているという小池らの知見は、その代表例だといえよう（小池・猪木編1987, 小池・猪木編2002）。しかしながら同時に、学校教育や自己学習も能力形成に貢献していると考えられる。いま少し広い視野から能力形成の実態を解明しなければ、労働者の質に対して誤った判断をしかねないし、学校や企業、そして労働者個人が担える役割を議論することもできない。

第2は、能力と所得との関係がどのようになっているのか、という問題である。日本の雇用システムでは能力主義が不徹底だという言説がある一方で（太田1996）、能力主義こそ日本の特徴だという解釈もある（大久保2000）。労働経済学者による研究は、基本的に後者の考え方を支持しているが（小池1993, 熊沢1997）、能力主義のあらわれ方という点にまで踏み込めば、さらに多様な姿がみえてくるかもしれない。

大切なのは、これら2点を職業別に検討するこ

とである。SSM 調査（社会階層と社会移動全国調査）のデータによって、人的資本形成のあり方を職業別に検討した矢野（1998）は、日本の労働市場が、企業別に分断されているだけでなく、職業別にも分断されていることを指摘している。結論を先取りすれば、本稿が展開する分析でも、顧客接点人材がユニークな位置にあることが示される。しかも、顧客接点人材のなかでも職業による違いがある。顧客接点人材の育成システムを見直すのであれば、これら人材に共通する特質と相違点を踏まえたうえで、どのような方向への変化が求められるのかを考えなければならない。

まず、次節で、本稿が用いる分析方法を説明する。なお、本稿では、その分析対象を男子の正規労働者に限定していることをあらかじめ断っておきたい。

## II. ミンサー型所得関数と本稿の分析方法

労働経済学の領域では、労働者がどのように能力を形成し、それがどのように所得に繋がっているのかということを検討するときに必ず参照される代表的モデルがすでに構築されている。ミンサーの所得関数である（Mincer 1974）。このモデルでは、所得を「稼得能力」から「職場訓練投資の機会費用」を差し引いた分だと設定する。そして、この所得向上をもたらす要因は学校教育経験と仕事経験であると捉え、それぞれの年数効果の大きさを計測するものとなっている<sup>1</sup>。

学校教育と仕事という2つの経験の蓄積が稼得能力を向上させるというこのモデルの最大のメリットは、客観的に計測可能な変数によって構成されているという点にある。それゆえ人材育成システムの国際比較、産業間比較、企業規模間比較を目的とした研究において頻繁に用いられてきた<sup>2</sup>。

しかし同時に、ミンサー型所得関数については、分析結果の解釈においていくつかの問題が存在することも事実である。その具体例は小塩（2002）などに挙げられているが、本稿の目的に即せば、とくに「経験年数→所得」というモデルになって

いるために、経験と能力の関係、そして能力と所得の関係がブラックボックスのままになっているという問題について指摘しておかなければならないだろう。経験がどのように能力形成に繋がっているのか、また能力がどのように所得向上をもたらしているのかということは改めて検討しなければならない問いとして残されている<sup>3</sup>。

また、「稼得能力」が具体的に何を指すのかまで示されていないという問題にも留意する必要がある。所得関数モデルの範囲外の議論であるが、この点にも踏み込むことによって、計測結果の理解は深まるし、システム設計という実践的課題に取り組むときの指針づくりに役立つと思う。

本稿では、こうしたミンサー型所得関数の有効性とその限界を踏まえた実証分析を行い、顧客接点人材が置かれている現状を解明していくことにしたい。具体的な手順は次のとおりである。

第1に時間軸を就職以降に限定し、顧客接点人材における「所得」「仕事経験年数」「能力」の三者関係を分析する（第III節）。労働者の能力形成にOJTが大きく関わっているのは、先行研究が示してきた大きな知見である。この知見を踏まえて、まず、実態の基本型をおさえておくことにしたい。そして第2に、視野を広げて、「学校教育」や「自己学習」、さらに仕事経験の「質」という変数を組み込んだ検討を加える（第IV節）。学校時代～現在というタイムスパンで能力がどのように形成されているのかを確認したうえで、職業別にミンサー型所得関数を計測する。そのうえで第3に、顧客接点人材の相対的位置づけを行い、人材育成のあり方を検討するための視点を提示する（第V節）。

分析には、アンケート調査「働く人々の就業実態調査（ワーキングパーソン調査）2004年」（以下、「WP 調査」）の個票データを用いる。この調査は、首都圏50km圏内で働く人6500サンプルを対象に、最終学歴やキャリア、一年前の年間所得、就業意識や実態、専門知識などからなる5つ能力の獲得状況などについて尋ねたものである。

顧客接点人材としては、「営業職」「接客サービス職」「販売職」の3つを具体的に取り上げる<sup>4</sup>。

これは、現職の仕事領域を具体的に尋ねる質問項目への回答をもとに作成した分類であり、必ずしも3つの職業を的確に把握しているとは限らないが、ここでは操作的に定義した範囲内での分析を試みたいと思う。そして、これら3つの職業と全正規労働者の分析とを行い、全体の平均像と比べたときの顧客接点人材の特質は何か、さらに職業間での相違はどのようになっているのかを検討することにしたい<sup>5</sup>。

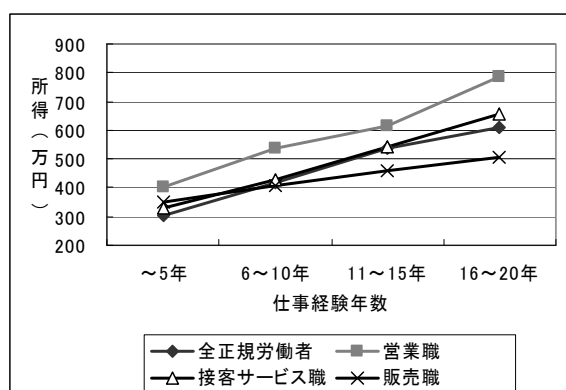
### III. 顧客接点人材の所得・仕事経験・能力

#### III-1. 所得のあがり方とその背景に関する議論

小池(2005)は、賃金のあがり方について3つのタイプを紹介している。第1に「右上がりグループ」、第2が「ゆるやかなグループ」、そして第3が「よこばいグループ」というものである。ホワイトカラーや大企業男性ブルーカラーが第1のグループに属し、中小企業男性ブルーカラーが第2のタイプにあてはまる。そして土工などは第3のタイプになるという。

この3タイプを念頭に置きつつ、顧客接点人材の所得カーブを確認しよう。図表1は、仕事経験年数別に所得の平均値を示したものである<sup>6</sup>。

図表1 職業別にみた所得カーブ



全正規労働者からみれば、300万強という水準でスタートし、16~20年には600万円に達している。そして接客サービス職のカーブはこれにほぼ重なっている。所得のあがり方という側面では、

接客サービス職は標準モデルである。

営業職は所得の水準がやや高くなっている。そもそもスタートが400万強と、全正規労働者より100万円ほど高い。そして16~20年に800万近くまで上昇する。ただし、カーブの傾きという点では全正規労働者や接客サービス職と変わらない。

他方、販売職のカーブは異なる様相をみせる。接客サービス職よりも若干高いところからスタートするが、上昇の幅が約半分となっており、16~20年でようやく500万円に達している<sup>7</sup>。

所得(賃金)の決定要因については、すでにいくつかの理論の提示や制度の紹介がなされている。詳しくは楠田(2004)や太田・橋木(2004)、遠藤(2005)などにゆずるが、その要因の1つが能力である。つまり、所得格差を、能力格差の反映だとして捉える。各人が企業に対してもたらず追加的な収入の格差によって所得が変わるということである。こうした考え方に依拠すれば、仕事経験年数によって所得があがるのは、仕事遂行能力が高まっているからだと解釈することができる。

#### III-2. 能力獲得状況によって所得カーブはどのように異なるか

では、データからも、能力が所得を高めるといふ構図を確認することはできるだろうか。

WP調査では、いまの仕事に求められる能力をどの程度持っているかについて5段階尺度で自己評価してもらっている。具体的な項目は、1) 専門知識、2) 技術やノウハウ(以下、「技術」)、3) コミュニケーションやリーダーシップなどの対人能力(以下、「対人能力」)、4) 自己制御ややる気の維持などの対自己能力(以下、「対自己能力」)、5) 企画立案や課題解決などの対課題能力(以下、「対課題能力」)である。回答を、「未定着層(ほとんど持っていない・あまり持っていない・どちらともいえない)」「定着層(ある程度持っている)」「優秀層(十分持っている)」の3つに編成して分布を示したのが、図表2になる。職業別にみると、販売職の能力獲得の程度が高く、接客サービス職

図表2 能力の獲得分布

		未定着層	定着層	優秀層
全正規	専門知識	21.6	59.7	18.7
	技術	27.0	56.3	16.8
	対人能力	34.7	52.6	12.6
	対自己能力	31.2	54.9	13.9
営業	対課題能力	43.9	46.0	10.1
	専門知識	21.1	62.4	16.5
	技術	30.5	58.0	11.4
	対人能力	24.0	61.1	14.9
接客サービス	対自己能力	29.3	55.3	15.4
	対課題能力	36.5	51.9	11.6
	専門知識	22.2	62.6	15.2
	技術	28.3	57.6	14.1
販売	対人能力	33.3	55.6	11.1
	対自己能力	37.4	51.5	11.1
	対課題能力	51.0	40.8	8.2
	専門知識	17.0	63.0	20.0
	技術	27.0	58.0	15.0
	対人能力	25.0	63.0	12.0
	対自己能力	25.3	63.6	11.1
	対課題能力	38.0	56.0	6.0

が低い。能力別にみると、専門知識の獲得程度が高く、対課題能力の獲得程度が低いというおおまかな傾向がみられるが、この差異が所得に反映されているかどうかは別問題である。

そこで、図表3に示す重回帰分析を行った。所

得（ただし、対数変換したもの）の規定要因として仕事経験年数と能力変数を入れた分析である。能力変数には、5つの能力別に設定したダミー変数（未定着層を基準にした「定着層ダミー」と「優秀層ダミー」）、そして5つの能力に対する回答を単純に足し合わせた能力合計得点（ほとんど持っていない＝1点～十分に持っている＝5点として5項目分を足した得点）を用いている。能力が所得向上をもたらすのであれば、これら能力変数に有意な効果が確認できることになる。

まず、全正規労働者についてみてみよう。結果は、5つの能力すべてで有意な結果が得られ、しかも未定着層より定着層、定着層よりも優秀層の所得が高くなっている。また、5つの能力得点を足し合わせた合計得点を用いた分析でも、能力変数に有意な影響が確認できる。能力を獲得すればするほど、所得もあがるという図式が成立している。そして、営業職も、この全体像に近い結果を示す。

図表3 所得の規定要因（能力の効果）

		専門知識	技術	対人能力	対自己能力	対課題能力	能力総合
全正規	仕事経験年数	0.024 **	0.024 **	0.024 **	0.024 **	0.024 **	0.023 **
	定着層ダミー	0.164 **	0.157 **	0.130 **	0.094 **	0.149 **	
	優秀層ダミー	0.278 **	0.240 **	0.244 **	0.197 **	0.293 **	
	能力合計得点						0.036 **
	定数	5.687 **	5.703 **	5.723 **	5.743 **	5.737 **	5.175
	決定係数	0.293	0.289	0.288	0.275	0.299	0.311
営業	仕事経験年数	0.027 **	0.027 **	0.028 **	0.028 **	0.027 **	0.025 **
	定着層ダミー	0.166 **	0.166 **	0.062	0.105 *	0.093 *	
	優秀層ダミー	0.284 **	0.252 **	0.209 **	0.170 **	0.305 **	
	能力合計得点						0.042 **
	定数	5.832 **	5.852 **	5.895 **	5.887 **	5.892 **	5.201 **
	決定係数	0.359	0.359	0.342	0.34	0.364	0.390
接客サービス	仕事経験年数	0.027 **	0.028 **	0.031 **	0.030 **	0.029 **	0.027 **
	定着層ダミー	0.152	0.132	-0.051	0.021	0.087	
	優秀層ダミー	0.347 *	0.250 +	0.093	0.249 +	0.351 *	
	能力合計得点						0.023
	定数	5.648 **	5.677 **	5.781 **	5.735 **	5.716 **	5.381 **
	決定係数	0.343	0.322	0.298	0.318	0.331	0.314
販売	仕事経験年数	0.027 **	0.026 **	0.027 **	0.027 **	0.027 **	0.027 **
	定着層ダミー	0.072	0.096	0.048	0.031	-0.006	
	優秀層ダミー	0.027	0.054	0.119	0.011	0.196	
	能力合計得点						0.004
	定数	5.681 **	5.676 **	5.687 **	5.715 **	5.723 **	5.653 **
	決定係数	0.339	0.345	0.343	0.325	0.356	0.333

\*\* 1%水準で有意、\* 5%水準で有意、+10%水準で有意。図表6および7も同様。

接客サービス職になると、この傾向がやや弱まる。ダミー変数による分析も、優秀層ダミーに有意な効果がみられるのみで、未定着層から定着層への成長は、所得に影響しないという結果になっている。能力合計得点については、有意な効果を見ることはできなかった。

そして販売職は、能力変数すべてに効果がないという結果になっており、仕事経験年数のみプラスの影響が確認される。これら5つの項目でみる限り、販売職では、能力獲得が経済的効用をもたらすことはないということになる。

また、能力項目間の比較でも興味深い結果がみられた。営業職と接客サービス職の2つにおいて、対人能力や対自己能力よりも、専門知識や技術、対課題能力の効果のほうが注目される点である。係数の大きさと決定係数ともに、後者3つのほうが大きくなっている。顧客接点という特質を持つこれら人材にこのような結果が出てくるのは、意外ともいえよう。しかしながら同時に、この結果には、能力のみえやすさ、みえにくさの問題がからんでいるように思われる。つまり、能力を計測する指標として、対人能力と対自己能力の2つが曖昧なものになっている可能性がある。

### III-3. 仕事経験と能力形成

ただし、以上の分析には問題がある。仕事経験年数と能力変数とが独立しているという前提をおいたモデルになっているからである。しかし実態として、能力は仕事経験のなかで形成されていくものであろう。これら2つの関係もみておく必要がある。

図表4は、仕事経験年数によって区分した3つのグループ別に能力獲得状況を示したものである。ここからは、経験を積むにつれて能力が高まるという全体的な傾向が確認できることと同時に、3つの特徴を指摘しておきたい。

第1に、能力項目別の違いについてである。獲得の程度が大きく伸びるのは、5つの項目のなかでも、専門知識、技術、対課題能力の3つである。

図表4 仕事経験年数別にみた能力獲得分布

定着層+優秀層%(カッコ内優秀層のみ)

		専門知識	技術	対人能力	対自己能力	対課題能力
全正規	-5年	56.0 (6.6)	46.4 (4.7)	47.5 (6.4)	54.7 (9.0)	32.9 (3.8)
	-10年	74.9 (13.7)	67.1 (12.5)	62.6 (10.3)	64.0 (12.1)	50.4 (7.5)
	11年-	83.0 (21.9)	79.0 (19.8)	69.0 (14.2)	72.3 (15.1)	61.4 (11.8)
営業	-5年	62.0 (5.0)	47.9 (4.1)	66.9 (10.7)	55.4 (8.3)	42.1 (5.8)
	-10年	80.0 (24.0)	72.0 (18.0)	73.0 (14.0)	67.0 (19.0)	67.0 (16.0)
	11年-	87.2 (19.2)	79.5 (12.4)	82.1 (17.5)	80.3 (17.6)	73.1 (12.8)
接客サービス	-5年	61.9 (9.5)	54.8 (4.8)	57.1 (9.5)	57.1 (9.5)	43.9 (4.9)
	-10年	86.4 (9.1)	81.8 (9.1)	72.7 (0.0)	59.1 (0.0)	50.0 (4.5)
	11年-	91.4 (25.7)	85.7 (28.6)	74.3 (20.0)	71.4 (20.0)	54.3 (14.3)
販売	-5年	74.3 (14.3)	60.0 (8.6)	71.4 (8.6)	65.7 (11.4)	48.6 (2.9)
	-10年	80.8 (15.4)	69.2 (15.4)	69.2 (11.5)	65.4 (7.7)	61.5 (3.8)
	11年-	92.3 (28.2)	87.2 (20.5)	82.1 (15.4)	89.5 (13.2)	74.4 (10.3)

対課題能力については獲得が難しいと思われ、定着層や優秀層の比率がもっとも小さいが、伸び率は決して小さくない。

第2に、能力獲得の難易度が職業によって異なる。注目されるのは販売職である。この職業では、キャリアの初期の段階で、獲得状況の自己評価が、他の職業よりも高くなっている。販売職で求められる能力はそれほど高くなく、比較的にはやく獲得できる。そのような仕事であるからこそ、図表3でみたように、所得に能力獲得状況が反映されない世界になっていると考えられる。

第3に、能力獲得の多くは、基本的にキャリアの初期の段階で生じる。「～5年」と「～10年」の2つのグループの差と、「～10年」と「11年～」の2つのグループの差を比較すれば、前者のほうが明らかに大きい。ミンサー型所得関数でも、若い年齢ほど多くの職場訓練が行われるという仮定が設定されている<sup>8</sup>。そのほうが、投資の回収が有利だと判断されるからである。以上の結果は、こうした理論が実態に適合していることを示唆しているように思う。

### III-4. 仕事経験年数による能力効果の増減・持続・通減

能力と所得の関係、そして仕事経験のなかでの能力形成をみてきたが、全正規労働者では「仕事

「経験→能力→所得」という関係があるようにみえる。そして営業職にも、基本的に同様の傾向がみられた。他方、接客サービス職では、能力と所得の関係がそれほどクリアではなく、販売職では有意な効果が確認できなかった。

しかし、全正規労働者と同じ傾向が確認できた営業職にも、能力の効用に時間軸をいれた分析を行うことによって、独自の特徴を持っていることが見出される。つまり、仕事経験年数によって、能力効果が大きくなるのか、小さくなるのか、それとも持続するののかを確かめたところ、全正規労働者と営業職との間には、大きな違いがあったのである。具体的に説明しよう。

図表3で示した重回帰分析に、能力と仕事経験年数との交互作用項を加え、

$$\ln Y = a_0 + a_1 t + a_2 D_1 + a_3 D_2 + a_4 D_1 t + a_5 D_2 t$$

Y: 所得, t: 仕事経験年数,

D<sub>1</sub>: 定着層ダミー, D<sub>2</sub>: 優秀層ダミー

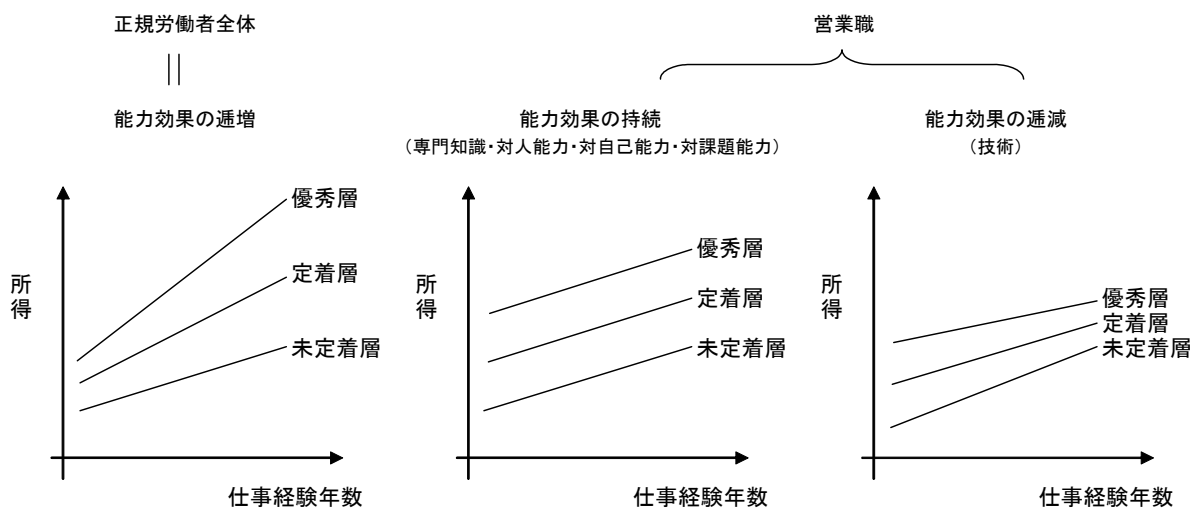
という分析を行った。もし能力効果が徐々に大きくなる（通増する）のであれば、a<sub>4</sub>およびa<sub>5</sub>にプラスの有意な効果がみられるはずである。そして、小さくなる（通減する）のであればマイナスの効

果、単純に持続するのであれば効果なしということになる。

細かい分析結果は省略するが、全正規労働者を対象にこの分析を行うと、ほぼすべてのパターンで能力効果の通増が確認された<sup>9</sup>。つまり、全正規労働者における能力効果は、時間とともに増していく。しかし他方で、営業職に関して同じ分析を行うと、プラスの効果を確認することはできなかった。専門知識、対人能力、対自己能力、対課題能力の4つについては有意な効果がなかった。そして技術には、全正規労働者とは逆に、a<sub>4</sub>およびa<sub>5</sub>にマイナス効果がみられたのである。

視覚的にこの結果を捉えるために、図でイメージをあらわすと、図表5のようになる。全正規労働者でみると、能力獲得によって所得はあがり、しかもその効果は時間とともにますます高まっていく。けれども、営業職に限ってみれば、そのような高まりはない。高まるどころか、技術に関しては、獲得の意味がみえなくなっていく。年数が経るにつれ、技術を持っている人が、技術がない人よりも多くの所得を得るという図式がぼやけていく。全体的にみれば、能力を持っている人が、より経済的に有利になっていくにもかかわらず、である。

図表5 仕事経験年数による能力効果の変化（全正規労働者と営業職）



総じていえば、顧客接点人材として設定した営業職、接客サービス職、販売職の3つの職業ともに、全体の平均像からみて、能力の所得効果が不安定な世界にいるように見える。「顧客と接する」という微妙な仕事内容が関係しているのかもしれない。この点については、後で改めて触れることにしたい。

#### IV. 学びは所得向上に役立っているか

##### IV-1. 能力形成における学校教育・対話・自己学習の効果

能力形成の場は仕事環境に閉じたものではない。労働者たちは様々な場所や方法によって能力を形成していると考えられるし、能力形成の時期も就職後に限られているわけではない。就職前の学習が現在の基礎になっていることもあろう。そこでここでは、労働者の能力形成とその経済的効用について、いま少し視野を広げた検討を加えてみたい。具体的には、労働者の能力形成を促すと考えられる3つの「学び」の効果进行分析する。

第1は、学校教育経験年数である。日本では、学校教育は役に立たないという言説が主流を占めてきた。学校教育に期待するのは、選抜機能（スクリーニング）であり、育成機能（スクーリング）ではないという見方が強かった。しかし、職業によっては、学校教育の知識が役立つこともあるだろうし、対人能力や対自己能力、対課題能力の形成に学校教育が効果をもたらしているもおかしくはない。思い込みではなく、データから、学校教育が果たしている役割を検討したいと思う。

第2は、仕事における上司との対話の充実度である。仕事経験年数が職場訓練投資の「量」の指標だとすれば、これは「質」の指標である。WP調査では、「今の職場の上司とは、仕事上の対話は必要十分行っているか」を「あてはまる」か「あてはまらない」かの2段階尺度で回答してもらっている。この変数を用いて、上司との対話の効果を考えてみたい。

そして第3は自己学習である。自己学習が目

されるようになって久しいが、その効果がどのようなものかは、いまだ不明瞭のままといえる。WP調査では、「最近1ヶ月に、自分の意志で仕事にかかわる新しい知識やスキルを身につけたり、資格を取るための取り組みをしたか」を「行った」と「行っていない」の2段階尺度で尋ねている。ここでは、この問いへの回答を用いて自己学習の効果を確認する。

なお、第2の対話変数と第3の自己学習変数について補足すれば、ともに現在の状況について尋ねたものになっているという問題を含んだものになっている。つまり、「過去の学びが現況にどのような影響を及ぼしているのか」という、本来あるべきモデルによって学びの効果を検証していくわけではない。こうした意味において、ここでの分析に限界があることは否めないが、同時にこれら2つが、学びの「習慣」を意味する変数になっていると捉えることも可能である。そこで以下では、学びの習慣が持つ効果を検討するという立場からの、いわば実験的な試みとしての分析を行ってみたいと思う。

まず、3つの学びが、能力形成にどのような効果をもたらしているのかをみてみよう。図表6は、5つの能力獲得状況（未定着層＝1点、定着層＝2点、優秀層＝3点と得点化）を従属変数に、3つの学び変数と仕事経験年数を独立変数に用いた重回帰分析である。

全正規労働者についてみると、結果からは明確な傾向が確認できる。仕事経験年数が5つの能力を向上させているが、対人能力、対自己能力、対課題については、教育経験年数を重ねることが獲得の程度を高めている。しかも、これら3つの能力への効果は、仕事経験年数よりも教育経験年数のほうが大きい。専門知識獲得についても、教育経験年数に有意な効果が確認できる。そして、こうした仕事経験年数や教育経験年数の効果のうえに、上司との会話を十分に行うことが能力形成を促し、自己学習が対自己能力と対課題能力の上昇をもたらしている。

他方で、3つの顧客接点人材については、仕事

図表6 能力獲得の規定要因

		専門知識	技術	対人能力	対自己能力	対課題能力
全 正 規	仕事経験年数	0.150 **	0.014 **	0.012 **	0.011 **	0.016 **
	教育経験年数	0.020 **	0.002	0.036 **	0.020 **	0.056 **
	対話ダミー	0.101 **	0.105 **	0.180 **	0.195 **	0.144 **
	自己学習ダミー	0.017	0.009	0.038	0.116 **	0.111 **
	定数	1.397 **	1.592 **	0.996 **	1.268 **	0.540 **
	決定係数	0.053	0.046	0.057	0.051	0.090
営 業	仕事経験年数	0.017 **	0.015 **	0.013 **	0.016 **	0.017 **
	教育経験年数	-0.023	-0.028 *	0.018	0.019	0.042 *
	対話ダミー	0.092	0.108 *	0.099 *	0.227 **	0.110 +
	自己学習ダミー	0.067	0.000	0.086	0.075	0.078
	定数	2.050 **	2.008 **	1.424 **	1.286 **	0.854 **
	決定係数	0.060	0.048	0.034	0.063	0.059
接 客 サ ー ビ ス	仕事経験年数	0.026 **	0.026 **	0.016 +	0.014	0.016 +
	教育経験年数	-0.032	-0.053 +	-0.005	-0.032	-0.005
	対話ダミー	0.079	0.044	0.058	0.219 +	0.254 +
	自己学習ダミー	0.065	0.007	0.219	0.290	0.239
	定数	2.089 **	2.327 **	1.642 **	1.906 **	1.348 **
	決定係数	0.082	0.092	0.011	0.042	0.043
販 売	仕事経験年数	0.012	0.021 **	0.003	0.013 +	0.014 *
	教育経験年数	0.020	0.009	0.041	0.034	0.077 **
	対話ダミー	0.025	-0.036	0.173	0.234 +	0.136
	自己学習ダミー	-0.141	0.062	-0.159	0.292	0.339 +
	定数	1.639	1.560 **	1.227 **	1.169 **	0.399
	決定係数	-0.006	0.027	0.015	0.070	0.125

経験年数以外、あまり有意な効果を確認することができなかった。所得と能力との関係もやや曖昧であったが、能力形成のプロセスにおいても、全体の平均像との間に距離があるように見える。けれども、そうした曖昧さのなかでも、次の3つの特徴が見出されることに注目しておきたい。

第1に、対課題能力の形成が職業によって異なることである。営業職や販売職では、学校教育に有意な効果がみられる一方で、接客サービス職にはみられない。接客サービス職は、むしろ上司との対話のなかで対課題能力を形成している。

第2に、販売職にも、能力の形成がうかがえることである。たとえば、対課題能力は、仕事経験、教育経験、そして自己学習によって上昇している。しかし、ここで思い出してもらいたいのは、販売職では、対課題能力をはじめとする能力の獲得と

所得との間に関係が見いだせられなかったことである。販売職では、能力が形成されていったとしても、それが所得向上に繋がらないということが生じているようである。

第3に、この販売職の対課題能力をのぞけば、自己学習の効果がまったくみられなかったことである。全正規労働者では、対自己能力と対課題能力の獲得をもたらしている自己学習であったが、営業職にも接客サービス職にも、これら2つの能力を含む5つの能力すべてに有意な効果を確認することができなかった。

この3番目の点は、「体系化された知——体系化されていない知」という補助線を追加することによって議論を発展させることができる。そもそも能力には、自己学習で形成しやすいものとそうではないものがあるだろう。つまり、体系化がす



すんでいる能力ほど、自己学習との親和性が高いといえる。自己学習のためのメディアの作成は、知の体系化があってはじめて可能になるからである。だとすれば、営業職や接客サービス職にとって、専門知識、技術、対人能力、対自己能力、そして対課題能力のいずれもが、体系化とは遠い位置にあるのではないだろうか。読書やセミナーへの参加などで体系化された知識を身につけても、それが能力向上に結びつくことはない。職業（仕事領域）という範囲の限定を行っても、このような分析結果が出てきたことは興味深い。

前節において、顧客接点人材では、能力の所得効果が不安定であること、そして、「顧客と接する」という仕事の微妙さがその背景にあるのではないかと述べた。ここでみえてきた「体系化しにくい能力」というのも、こうした不安定さに通じているように思う。求められる能力が体系化しにくく、かつ体系化されていない。それゆえ能力形成が難しく、能力形成の意味もみえにくい。そして、能力形成が所得の向上に繋がらない。顧客接点人材を取り巻く環境は、このように漠然としたものになっているのではないかと考えられる。

#### IV-2. ミンサー型所得関数の計測

以上でみてきたように、顧客接点人材は、全体の平均像からみて、不安定な位置にいる。ただし同時に、不安定さのなかにも職業による違いがあ

ったことも改めて指摘しておきたい。同じ顧客接点を担う職業であっても、何をどのように扱うかによって、必要な能力も、その能力形成のあり方も、そして能力の効果のあらわれ方も異なってくるのだろう。

最後にこうした共通点と相違点を所得関数の計測から確認しておきたいと思う。図表7は、3つのモデルによる計測結果を示したものである。「モデル1」は、ミンサー型所得関数の基本モデルである。そして「モデル2」は、この基本モデルに対話と自己学習の変数を加えたものであり、「モデル3」は、さらに能力変数（5つの能力を得点化し、足し合わせた合計得点）を加えたものである。

まず、全正規労働者の結果からみてみよう。3つの特徴を指摘しておきたい。第1に、教育経験年数の効果が仕事経験年数の効果よりも大きくなっていることである。教育経験年数の係数は、そのまま収益率として捉えることができるが、教育経験年数が1年増加するにつれ、所得が7.5%上昇するという結果になっている。第2に、対話ダミーと自己学習ダミーに有意なプラスの効果が確認できた。自己学習は対自己能力や対課題能力の形成をもたらしていたが、こうした自己学習の効用があらわれた結果としてみることもできるだろう。そして第3に、モデル3の計測で能力変数が有意なプラスの効果をもたらしている。能力は、経験によって形成されるという側面があると同時に、独自の効果も持つものとなっている。

図表7 所得関数の計測

	全正規			営業			接客サービス			販売		
	モデル1	モデル2	モデル3	モデル1	モデル2	モデル3	モデル1	モデル2	モデル3	モデル1	モデル2	モデル3
教育年数	0.075 **	0.074 **	0.070 **	0.032 **	0.032 **	0.035 **	0.055 **	0.051 **	0.054 **	-0.002	0.012	0.011
仕事経験年数	0.069 **	0.069 **	0.063 **	0.066 **	0.066 **	0.057 **	0.062 **	0.062 **	0.055 **	0.041 **	0.045 **	0.042 **
仕事経験年数 <sup>2</sup>	-0.001 **	-0.001 **	-0.001 **	-0.001 **	-0.011 **	-0.001 **	-0.001 *	-0.001 *	-0.001 +	-0.001	-0.001	-0.001
対話ダミー		0.061 **	0.040 **		0.047	0.027		0.184 *	0.183 *		-0.207 **	-0.211 **
自己学習ダミー		0.036 *	0.028 +		0.047	0.043		0.153	0.155		-0.162	-0.172
能力合計得点			0.025 **			0.037 **			0.017			0.008
定数	4.413 **	4.405 **	4.056 **	5.292 **	5.265 **	4.601 **	4.880 **	4.823 **	4.520 **	5.699 **	5.559 **	5.441 **
決定係数	0.438	0.442	0.464	0.410	0.411	0.461	0.391	0.439	0.444	0.344	0.419	0.405

以上の全体像をおさえたうえで3つの顧客接点人材の結果をみると、やはり全体像との違いと、職業間での差異が見出される。

営業職には、教育経験年数、仕事経験年数、そして能力合計得点に有意な効果が認められる。正規労働者と違うのは、まず、仕事経験年数のほうが教育経験年数よりも高い効果を持っていること、そして2つの学び変数（対話・自己学習）ともに有意な結果が出ていないことである。仕事経験を積むということが、なによりも能力形成に繋がるということである。そして、3つの顧客接点人材のうち、唯一能力合計得点が有意になっているという点で、接客サービス職や販売職とは異なる傾向を示している。

次の接客サービス職で注目されるのは、対話ダミーでプラスの効果が確認できることである。うえで接客サービス職の対課題能力は、上司との対話を通じて形成されていくと述べたが、この点も関与しているように思う。「仕事経験年数の効果>教育経験年数の効果」という結果は営業職でも確認されたことであったが、この結果と対話ダミーの効果とを合わせて考えると、接客サービス職は、いわゆる徒弟制的な職場訓練をとくに要する職業であると読み取ることができる。

そして、販売職は、際立った特徴を示している。この職業で有意なプラスの効果がみられるのは仕事経験年数のみであり、教育経験年数に効果がない唯一の職業となっている。しかも、仕事経験年数の効果も他の職業と比べて小さく、職場訓練投資量の変化を意味する2乗項に有意な効果はなかった。つまり、育成という次元とは異なる、単純な経験蓄積型の所得向上になっている。販売職では、能力と所得との間の因果が確認できなかったが、ここにもその傾向があらわれている。また、対話ダミーがマイナスの効果を持っていることも刺激的である。この結果が得られた事情については、対話ダミー変数が持つ意味の再考も含めて改めて検討する必要があるが、販売職における「上司との対話」というのが、接客サービス職のそれとは異なり、ミスの指摘のような消極的な意味合

いを持つものになっている可能性がある。

## V. まとめと考察

本稿では、顧客接点人材が置かれている現状を、「所得」「経験」「能力」の三者関係を分析することによってみてきたが、それぞれの分析結果を1つの表にまとめたものが、図表8である。簡潔に要約すれば、次のようになる。

全正規労働者についてみると、仕事経験が能力形成をもたらす、それが所得向上に繋がるという構図が確認できた。しかも、能力の所得向上に対する効果は、時間を経るにつれて徐々に高まる傾向にある。そして学校教育経験、上司との対話、自己学習といった学びも能力形成や所得向上に結びついていた。「所得」「経験」「能力」に有機的な関係が見出されたのが、全正規労働者である。

しかし、顧客接点人材の三者関係は、この全体の平均像とは異なるものだった。まず、営業職は、仕事経験とそれによる能力形成とが所得を高めていたが、能力の所得効果が逓増することはなかった。技術については効果の逓減すら認められた。そして、学びについては、所得に直接効果をもたらすのは学校教育経験のみで、対話や自己学習の影響はなかった。

接客サービス職では、仕事経験や形成された能力が所得向上をもたらしてはいたものの、その傾向がやや弱いという特徴があった。よほど秀でた能力獲得者でなければ、所得が有意に高くなるということがなかったからである。また、効果が確認できなかった能力も1つあり、それが対人能力だったことも興味深い。そして、学びについては、とくに上司との対話が、対課題能力形成と所得向上に結びついていることが注目される。

販売職は、他と比べて、所得カーブが低かった。能力獲得が所得に結びつかないという構図が関与した結果だと解釈できるが、そもそも求められる能力自体、キャリアの初期段階に多くの販売職が「持っている」と回答するほど容易に獲得できるものであったことは留意しておく必要がある。ま

図表8 全体のまとめ

		全正規	営業	接客サービス	販売
所得カーブ(=経験→所得効果)		高いカーブ	高いカーブ	高いカーブ	低いカーブ
能力→所得効果 <sup>(1)</sup>	専門知識	○	○	△	
	技術ノウハウ	○	○	△	
	対人能力	○	△		
	對自己能力	○	○	△	
	対課題能力	○	○	△	
初期キャリア段階での能力獲得程度 + 仕事経験→能力効果 <sup>(2)</sup>	専門知識	低い + 効果○	高い + 効果○	高い + 効果○	高い + 効果×
	技術ノウハウ	低い + 効果○	低い + 効果○	低い + 効果○	高い + 効果○
	対人能力	低い + 効果×	高い + 効果×	低い + 効果×	高い + 効果×
	對自己能力	低い + 効果×	低い + 効果×	低い + 効果×	高い + 効果×
	対課題能力	低い + 効果○	低い + 効果○	低い + 効果×	低い + 効果○
仕事経験と能力の交互作用	専門知識	プラス	持続	X	X
	技術ノウハウ	プラス	マイナス		
	対人能力	プラス	持続		
	對自己能力	プラス	持続		
	対課題能力	プラス	持続		
学び((学校)教育・対話・自己学習)→能力効果 <sup>(3)</sup> ※カッコつきは負の効果	専門知識	教 対	(教) 対	(教)	
	技術ノウハウ	対	対		
	対人能力	教 対	対		
	對自己能力	教 対 自	対	対	対
	対課題能力	教 対 自	教 対	対	教 自
所得関数計測結果	効果が確認された要因 <sup>(4)</sup>	教 仕 対 自	教 仕	教 仕 対	仕 (対)
	※カッコつきは負の効果 学校教育と仕事経験の比較	教育 > 仕事	教育 < 仕事	教育 < 仕事	

(1) ○は定着層・優秀層ともに効果があったもの、△は優秀層のみに効果があったもの  
 (2) 「初期キャリア段階での能力獲得状況は、「～5年」の層全体の60%以上が獲得しているかどうかで区分。「仕事経験→能力効果」は「～5年」の層と「10年～」の層との間で25%以上の比率の上昇が確認できたかどうかで区分。  
 (3) (学校)教育年数・対話・自己学習のうち、効果があったものの頭文字を表記。  
 (4) (学校)教育年数・仕事経験年数・対話・自己学習のうち、効果があったものの頭文字を表記。

た、学びが能力形成に繋がることはあったが、それが所得向上に結びつくということもなかった。

では、こうした3つの顧客接点人材について、全正規労働者との関係のなかで相対的位置づけを行うと、どのような俯瞰図を描くことができるだろうか。そしてその俯瞰図から、顧客接点人材の育成システム設計に関して、どのような課題を提示することができるだろうか。最後に、こうした問題について検討を加えてみたい。

図表8の結果を、2つの軸から捉え直してみよう。1つは、「仕事経験」および「能力」が「所得」にもたらす影響の軸であり、1) 仕事経験と能力の両方に所得効果があり、かつ能力効果は遞増す

る、2) 仕事経験と能力の両方に所得効果があるが、能力効果は遞増しない、3) 仕事経験にしか所得効果はない、という3つに区分される。いま1つは、3つの「学び」が「所得」にもたらす影響の軸であり、全正規労働者と3つの顧客接点人材に限定すれば、その影響の組み合わせは4つに分けられる。1) 学校教育、上司との対話、自己学習すべてに所得効果がある(ALL型)、2) 学校教育のみ所得効果がある、3) 学校教育と対話の2つに所得効果がある、4) 3つの学びいずれにも所得効果がみられない、というものである。そして、それぞれの職業をこのマトリクスに位置づけると、図表9に示すとおりになる。

図表9 職業の相対的位置づけ

			学びの所得効果			
			【ALL型】 学校教育・対話・自己学習 すべて○	【一部型】		
				学校教育○	学校教育○・対話○	すべてに効果なし
仕事 経験・ 能力の 所得 効果	仕事経験○ 能力○	能力効果通増○	全正規労働者			
		能力効果通増×		営業職	接客 サービス職	
	仕事経験○ 能力×					販売職

きわめて対照的なのは、「全正規労働者」と「販売職」の2つである。全正規労働者は、仕事経験、学び、そして形成された能力が、自らの所得を高めるといふ世界にいる。荻谷（2006）は、学び続けることが必要な現代社会において、学習能力を持っていることが社会経済的財を生む資本になることを指摘し、現代社会を「学習資本主義社会」と呼んだ。全正規労働者の世界こそ、この「学習資本主義社会」だといふことができるだろう。

しかしながら販売職だけに限ってみれば、学習という経験、能力形成が社会経済的財にはなるわけではない。仕事経験年数を蓄積することだけが、所得向上をもたらすという、いわば「現場主義社会」だといえる。能力形成も、学びも関係がない、非常に単調な世界である。そして、営業職と接客サービス職の2つは、全正規労働者の「学習資本主義社会」と販売職の「現場主義社会」の狭間にいる。

本稿では、「所得」「経験」「能力」の三者関係でみたときに、顧客接点人材が不安定な位置にあることを指摘してきた。図表9も、この不安定さを示す図にほかならない。

一人の労働者がその地位を確立していくためには、「学習資本主義社会」であることが望ましい。経験や学びの積み重ねが所得や昇進などに反映するような状況でこそ、労働者は意欲的に働けるだ

ろうし、目標を持つこともできる。もちろん、「学習主義社会」になることが手放しに歓迎されるわけではない。さきの荻谷（2006）も、「学習資本主義社会」がかかえる問題——学習能力は平等に配分されているわけではない——を指摘しているし、本田（2005）がいう努力の階層差も、これと同様の指摘であろう。また、「学習資本主義社会」が「学習し続けなければならない」という息苦しさを生み出すこともある。このような問題があることは否定できないが、「現場主義社会」と「学習資本主義社会」との対比においては、やはり「学習資本主義社会」のほうがより望ましい社会であるように思う。

また、社会の質的変容を視野に含めても、「学習資本主義社会」化は重要になる。商品（サービス）が多様化し、顧客に商品（サービス）の説明をすることも、買ってもらうという段階にまでたどりつくのも、リピーターになってもらうのも、ますます難しくなるだろう。商品（サービス）やそれを支える技術に対する知識をふんだんに持っていることが必要になっていく。それだけではなく、顧客接点を円滑にこなすための教養なども軽視できなくなっていこう。こうした文脈においても、顧客接点人材を取り巻く環境を「学習資本主義社会」へと移行させていくことが求められるようになるといえる。

このように考えると、人材育成システムを設計するときに検討しなければならない重要な課題の1つに、「どのように学習資本主義社会に移行するのか」というものが挙げられよう。なぜ、顧客接点人材の世界では、能力の所得効果が小さいのか。なぜ、顧客接点人材は学びによって能力形成することができないのか。そして、このような現状を打破するためにどのような方策が可能なのかを考える必要がある。

これらの問いに答えるのは、今回のテーマの枠外ではあるが、本稿が示した「顧客接点人材に要求される能力は体系化しにくいのではないか」という指摘は、1つの示唆になるように思う。もし、この指摘が正しいのであれば、人材育成システムの鍵となるのは、なによりも現場であり職場である。まず、職場訓練を充実させていくことが最優先課題であり、そのうえで学校教育や自己学習との繋がりをみつけていくほうがよい。順序が逆になると、できることもできなくなってしまうということになりかねない。

ただし、以上の議論にも限界があることには注意しておかなければならない。その限界は、なによりも能力指標を用いていることによる。自己評価という計測方法の問題もあるが、それ以上に、能力項目の選び方の問題が大きい。能力は、それぞれの職業に適切な項目を設定して計測されるべきものである。本稿の分析で、全正規労働者で明確な傾向を確認することができ、営業職でも比較的有意な効果が多く確認できたのは、用いた5つの能力項目が、暗黙に一般的なサラリーマンを想定しつつ作成されたものであったからなのかもしれない。そして、その暗黙の想定が、接客サービス職や販売職にはあてはまりにくかったからなのかもしれない。つまり、能力項目を職業別に吟味し、計測しなおすことによって、本稿が示してきたものとは異なる実態がみえてくる可能性はあると考えられる。

顧客接点人材をはじめとする労働者の育成システムを考えるということは、それぞれの職業に求められる能力を表現するための適切な「ことば」

を抽出することからはじまるものであるように思う。そして、その「ことば」を用いながら、現状を解明し、変化の方向性を探り続けていくということが、関係者に求められることである。

## 注

<sup>1</sup> ミンサー型所得関数は、次の式で示される。

$$\ln Y = a_0 + a_1 S + a_2 t + a_3 t^2$$

(Y: 所得 S: 学校教育経験年数 t: 仕事経験年数)

仕事経験年数の2乗項が用いられているのは、若い年齢ほど職場投資訓練投資量が大きく、その投資は仕事経験年数とともに線形に減少するという仮定をモデルに組み込んでいるからである。

<sup>2</sup> たとえば Mincer & Higuchi (1998) はミンサー型所得関数を用いた日米比較を行い、日本の仕事経験収益率が高いこと、その背景に日本では継続的職場訓練投資が行われることがあるという知見を出している。

<sup>3</sup> 具体的な能力に焦点をあて、その能力が所得にどのような影響を及ぼしているのかを検討した先行研究は、すでにいくつか散見される。たとえば、所得や昇進に対する数学学習の影響をみた浦坂・西村・平田・八木 (2002)、英語力の影響をみた松繁 (2002) などがある。また、米国では技術革新のなかでの賃金格差の原因を探る研究がすすんでおり、たとえば Krueger (1993) などは、コンピュータスキルが賃金に影響をもたらしていることを実証的に分析している。こうした米国の研究動向については、石原 (2000) に詳しい。

<sup>4</sup> 接客サービス職について、いまいし詳しく説明すれば、知識など無形のサービスを顧客に提供する者によって構成されており、ウェイトレスや宿泊施設接客のみならず、サポートエンジニアなども含んでいる。いわゆる「接客給仕職」と比べて、いまいし広い定義による分類となっている。

<sup>5</sup> 3つの職業のサンプル抽出については、職業特有の特質をできるかぎり正確に抽出するため、その仕事領域以外の経験が長い者を省く必要がある。たとえば、19年間にわたって技能者として働き、転職して営業1年目である者を営業職として扱うのは危険だろう。しかし同時に、ある程度のサンプル数の確保も図る必要がある。本稿ではこうした2つの事情のなかで、恣意的ではあるが、現在の仕事領域「以外」の仕事に携わった経験が10年未満という基準を設定し、該当する者のみを対象に分析を行うことにした。このようにして抽出したサンプル数は、営業職 651、接客サービス職 131、販売職 133 である。なお、男子の全正規労働者については、このような限定を設けずに、得られたサンプルすべてを分析対象としたが、その数は 3349 であった。

<sup>6</sup> 仕事経験年数は、全正規労働者については全労働年数、3つの顧客接点人材については領域内仕事経験年数を用いている。なお、後者については、勤務先を変更した場合、つまり転職した場合でも、同じ領域の仕事に携わっていれば、その合計年数を用いている。以下の分析でも同様。

<sup>7</sup> アンケート調査によって所得を計測することには、あやしさが伴ってしまう。回答者の記憶があやふやである可能性が高いからである。また、本稿の目的に沿えば、賃金という指標で計測すべきであるにもかかわらず、所得という指標を用いているという問題もある。こうした事情から、厚生労働省の『賃金センサス』(2004年度)を用いて、男子の全正規労働者の経験年数別賃金を算出した。その結果、「0年=295万」→「1~2年=352万」→「3~4年=387万」→「5~9年=421万」→「10~14年=500万」→「15~19年=578万」という推移が確認できた。つまり、WP調査の所得データには、初期キャリアの段階ではやや低く、10年以降になると高めに値がでるという傾向がある。しかしながらその差はそれほど小さくなく、分析にあたって問題はないデータであると判断したい。

<sup>8</sup> 脚注1参照のこと。

<sup>9</sup> 専門知識の  $a_5$ 、技術の  $a_6$  以外のすべての交互作用項の係数に

---

有意なプラスの効果が確認された。

## 参考・引用文献

- 荒井一博, 1995, 『教育の経済学』有斐閣。
- 石原真三子, 2000, 「米国の技術革新と労働需要・賃金格差 — 最近の実証研究の整理」『日本労働研究雑誌』No.475, 60-69 頁。
- 遠藤公嗣, 2005, 『賃金の決め方 — 賃金形態と労働研究』ミルネヴァ書房。
- 本田由紀, 2005, 『多元化する「能力」と日本社会 — ハイパー・メリトクラシー化のなかで』NTT 出版。
- 荻谷剛彦, 2006, 「学歴社会から学習資本主義社会へ — 「自ら学ぶ力」べた褒め社会の光と影」『中央公論』第百二十一年第三号, 中央公論新社, 234-245 頁。
- Krueger, A. B., 1993, "How Computers Have Changed the Wage Structure: Evidence from Microdata, 1984-1989," *Quarterly Journal of Economics*, Vol. 108, No.1, February, pp.33-60.
- 楠田丘 (石田光男 監修・解説), 2004, 『賃金とは何か』中央経済社。
- 小池和男, 1993, 『アメリカのホワイトカラー』東洋経済新報社。
- 小池和男・猪木武徳編, 1987, 『人材形成の国際比較 — 東南アジアと日本』東洋経済新報社。
- 小池和男・猪木武徳編, 2002, 『ホワイトカラーの人材形成 — 日米英独の比較』東洋経済新報社。
- 小池和男, 2005, 『仕事の経済学 (第3版)』東洋経済新報社。
- 熊沢誠, 1997, 『能力主義と企業社会』岩波書店。
- 松繁寿和, 2002, 「社会科学系大卒者の英語力と経済的地位」『教育社会学研究』第71集, 東洋館出版社, 111-128 頁。
- Mincer, J., 1974, *Schooling, Experience, and Earnings*, New York: Columbia University Press.
- Mincer, J., and Higuchi, Y, 1988, "Wage Structure and Labor Turnover in the United States and Japan", *Journal of the Japanese and International Economies*, 2, pp.97-133.
- 大久保幸夫, 2000, 『能力を楽しむ社会 — 負け組をつくらぬ日本型モデルの構想』日本経済新聞社。
- 太田肇, 1996, 『個人尊重の組織論』中央公論社。
- 太田聡一・橋本俊詔, 2004, 『労働経済学入門』有斐閣。
- 小塩隆士, 2002, 『教育の経済分析』日本評論社。
- 浦坂純子・西村和雄・平田純一・八木匡, 2002, 「数学学習と大学教育・所得・昇進 — 「経済学部出身者の大学教育とキャリア形成に関する実態調査」に基づく実証分析」『日本経済研究』46号, 日本経済研究センター, 1-22 頁。
- 矢野眞和, 1998, 「所得関数の計測からみた教育と職業」荻谷剛彦編『教育と職業 — 構造と意識の分析』(1995年SSM調査シリーズ11) 1995年SSM調査研究会, 105-118 頁。