

人材サービス 利用実態調査報告書

転職活動におけるサービス・機能利用の整理

人材サービス産業協議会 調査・研究ワーキング

2026/08/07

一般社団法人 人材サービス産業協議会
Japan Association of Human Resource Services Industry



INDEX

Executive summary

Executive
summary

Page
3

求職者のニーズと利用サービス・機能
実際に利用しての満足・不満
3つの仮説の検証

Page
7

第1章 調査概要

目的・体制
調査概要
サービスと機能の定義
「転職決定・満足者」の定義

01

02

Page
20

第3章 機能の認知・利用・満足度

機能の認知・利用
機能の利用満足度
まとめ

03

04

第2章 人材サービスの利用実態

利用サービス別の利用者特性
利用サービス別 利用者属性構成比(年齢層／転職前雇用形態)
利用サービス別 利用者属性構成比(転職前年収／希望年収)
サービス利用理由・転職理由と利用サービス
サービス利用理由・転職理由と利用サービス
まとめ

Page
13

第4章 転職決定・満足者とサービス・ 機能利用の関係

転職決定・満足者と利用サービス・
決定サービスと利用サービス数
転職決定・満足者と機能利用状況

Page
24

Executive summary

本調査は、転職活動における人材サービスの利用について、利用サービス、利用理由、機能の認知・利用・満足度、および「転職決定・満足者」との関係を整理することを目的として実施した。

用語定義

本報告書では、雇用仲介のサービスそのものを「サービス」、各雇用仲介サービスが提供している具体的なサービスを「機能」とします。

サービス： 人材サービス(人材紹介・募集等提供事業・人材派遣・ハローワーク)

機能： 各人材サービスが提供しているサービス機能

— 本調査で確認された主な結果 —

本調査では、転職活動における人材サービスの利用実態を把握するため、利用サービス、利用機能および転職結果との関係について分析を行った。その結果、以下の4点が確認された。



利用サービス

利用者属性や転職活動の目的・状況に応じて、利用されるサービスに違いがみられた。転職サイトの利用率は**66.6%**と最も高く、次いでハローワーク**45.5%**、転職エージェント**39.1%**となった。また、**59.8%**が1サービスのみを利用する一方、**40.2%**は複数のサービスを併用しており、目的に応じたサービス選択が行われている状況が確認された。



利用機能

サービスごとに利用される機能に違いがみられた。例えば、転職サイトでは「求人検索・応募」、転職エージェントでは「企業との連絡・日程調整」、人材派遣会社では「仕事紹介・マッチング」など、それぞれの中核機能の利用率が高かった。一方で、多くの機能で認知率は**80～90%台**であるのに対し、利用率は**30～80%台**となっており、認知と利用の間に一定の差が確認された。



転職結果との関係

転職結果別に比較すると、サービス・機能の利用状況に違いがみられた。転職決定・満足者では、**複数サービス利用率が47.0%となり、全体(40.2%)を上回った**。また、「**適職診断**」は+**7.6ポイント**、「**企業との連絡・日程調整**」は+**4.8ポイント**など、一部機能で利用率の差が確認された。



仮説検証

本調査では、調査開始時に設定した仮説について、調査結果との対応関係を整理した。利用サービスの選択、サービス機能の利用、および転職結果との関係について、それぞれ調査結果との対応を確認し、整理・検証を行った。

1. 求職者のニーズと利用サービス・機能

利用理由や利用者属性に応じて、利用されるサービスが異なることが確認された。
一方で、そのニーズはサービス間で明確に分かれています。

サービス	主なニーズ(転職目的・理由)	満足度が高かった機能
転職エージェント 	キャリアアップ・専門性追求 転職目的・理由 - 評価制度への不満 - スキル活用 - キャリア形成への不安	企業との連絡・日程調整代行 サービスの強み 介在価値
転職サイト 	待遇・環境改善 転職目的・理由 - 給与・年収の低さ - 会社の将来性不安 - 通勤時間	職務経歴書作成/支援機能 サービスの強み ツールとしての効率
人材派遣 	QOL(働き方)重視 転職目的・理由 - ストレス軽減 - プライベートとの両立	大手・有名企業で働けるチャンス サービスの強み 求人の質

2. 実際に利用しての満足・不満(サービスの提供実態)

サービス利用者は、特に「手間を省いてくれる」「質の高い情報を提供してくれる」機能に高い満足を示しています。

一方で、「自動化」「長期的なキャリア支援」に関する満足度は低い傾向にあります。

高満足度ポイント	サービスの成功点	
	転職エージェントの代行業務	連絡・日程調整代行(満足計8割半ば)は、在職中の求職者にとって最も高い価値を提供できており、エージェントが介在する価値の源泉となっています。
	転職サイトの書類作成支援	職務経歴書作成/支援機能は、サイト機能の中で最も満足計が高い結果となっており、自己管理型の転職活動の「質」を高める支援として評価されています。
不満度ポイント	派遣の大手企業チャンス	大手企業や有名企業で働けるチャンスは高い期待充足度を得ており、派遣独自の求人ラインナップがQOL重視層のニーズを満たしています。
	サービスの課題点	
	自動化・レコメンドの精度(転職サイト)	「自分に合った求人を自動で教えてもらえる」の充足度が低く、AIによるマッチングの精度向上に課題が残ります。
	長期的なキャリア形成支援(人材派遣)	「キャリアアップ支援」「正社員や契約社員への登用」に関する満足度・充足度が共に低く、QOL重視層の将来的なキャリアニーズに答えられていません。

3. 3つの仮説の検証

仮説	① サービスの特性は、正しく理解されていない	② 満足ポイントとサービス特性は不一致	③ 不満足ポイントは、サービス特性への理解が低いために発生している
結果	仮説を支持する結果は得られず。求職者は、自身の転職目的や利用理由に応じて、利用するサービスを選択している状況が確認された。	仮説を支持する結果は得られず。満足ポイントは、各サービスが提供する中核的な価値と一致しています。	不満足は「無知」ゆえではなく、サービスの限界を超えた「潜在ニーズ」があるために発生しています。
事実	キャリアアップ志向（500万円以上希望）の54.2%がエージェントに集中し、利便性重視の層はサイト、QOL重視の層は派遣を、それぞれ自身の目的に合わせて選択・決定しています。	エージェント利用者は「日程調整代(82.5%)」に、サイト利用者は「応募機能や書類作成支援」に最大の満足を感じています。	派遣における「キャリア支援」への不満や、サイトにおける「マッチング精度(自動推薦)」への不満は、現在のサービス提供範囲と、利用者が抱く「理想のキャリア形成」への期待値のギャップから生じています。
得られた知見 分析から	ユーザーは「エージェントはキャリア相談と交渉」「サイトは手軽な情報収集」といった各サービスの基本特性を正確に捉え、活動の入り口で正しく使い分けています。	サービスが提供する「手間削減(効率性)」や「活動の質向上(介在価値)」といった本来のベネフィットは、利用者に正しく評価され、実際の満足に直結しています。	利用者は、各サービスの特徴に応じた利用傾向を示している。さらにその先にある「キャリアの継続性」や「より高度なマッチング」を求めています。特にキャリア形成支援は、全サービスにおいて利用者の期待が提供実態を上回っている領域と言えます。

01

第1章 調査概要

第1章 | 調査概要

人材サービス利用実態調査 報告書

1-1. 目的・体制

◆調査・研究ワーキング

ワーキングの目的

調査・研究ワーキングは、需給調整機能の高度化(多様性に寄り添う)を促進するためのベースとなる調査・研究を行うことを目的とし、JHRに設置された調査・研究機能である。

第1期 調査・研究ワーキング

(期間:2024年11月~2026年3月/50音順・敬称略)

座長	阿部 正浩	中央大学経済学部 教授
メンバー	齋藤 彩子	アデコ株式会社
	高橋 孝平	早稲田大学 助手
	中原 瑞穂	エン・ジャパン株式会社
	深井 太洋	学習院大学経済学部 准教授

事務局

事務局長	日暮 拓人
事務局部長	福岡 由季子



1-2. 調査の背景と目的

1

調査の背景

人材サービス産業を取り巻く環境は、労働市場の構造変化、働き方の多様化、デジタル技術の進展などにより変化している。転職活動においては、求人情報の入手方法や相談先が多様化し、複数の人材サービスを利用するケースもみられるようになっている。

こうした状況の下で、求職者が誰がどのサービスを利用し、どの機能をどのように利用しているかを整理することは、求職者が適切にサービスを選択・活用するための基礎情報となる。

2

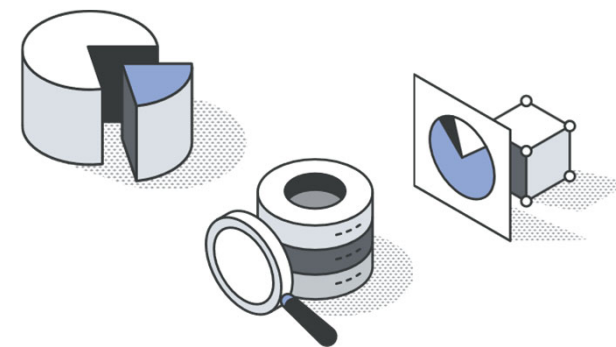
調査の目的

本調査は、転職活動における人材サービスの利用実態について、利用サービス、サービス利用理由、機能の認知・利用・満足度、および「転職決定・満足者」との関係を整理し、人材サービス産業における基礎資料を作成することを目的として実施した。

3

本調査で扱う主な項目

- 利用されている人材サービスの種類
- サービス利用理由および転職理由
- 各機能の認知・利用・満足度
- 転職決定・満足者とサービス・機能利用の分布



1-3. 調査概要

調査手法	インターネット調査(スクリーニング+本調査 連続実施方式)
調査地域	全国
対象者条件	共通条件 ・25～59歳の男女個人 個別条件 ①直近1年以内に転職・就職をした人 ②直近1年以内に面接をしたが転職・就職できていない人
職業による 除外条件	本人が次の職業に従事している場合は除外 「マスコミ・広告、新聞・放送業／市場調査・シンクタンク」
有効回収サンプルサイズ	本調査:3,062ss
実査期間	スクリーニング調査 & 本調査:2025年9月4日(木)～9月9日(火)

1-4. サービスと機能の定義

本報告書では、雇用仲介のサービスそのものを「サービス」、各雇用仲介サービスが提供している具体的なサービスを機能を指します。

サービス	転職サイト	転職エージェント	人材派遣会社
			
機能	✓ 診断系機能 ✓ 職務経歴書支援機能 ✓ スカウト・オファー機能 ✓ 応募機能 ✓ マイページ・管理機能	✓ キャリアカウンセリング ✓ 応募書類添削・面接対策 ✓ 内定後の条件交渉・入社サポート ✓ 企業との連絡・日程調整代行 ✓ ダイレクトリクルーティング系機能	✓ 仕事紹介・マッチング ✓ 給与・福利厚生 ✓ 営業担当者のサポート ✓ 契約手続き・事務処理 ✓ キャリアアップ支援

1-5. 「転職決定・満足者」の定義

本報告書における「転職決定・満足者」とは、転職が決定しており、かつ当該転職結果について「とても満足している」「満足している」「やや満足している」と回答した者を指します。

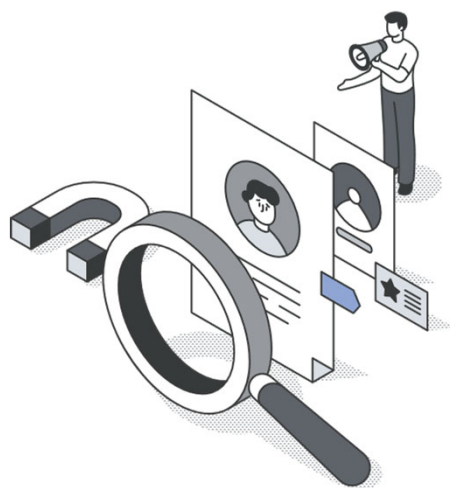


02

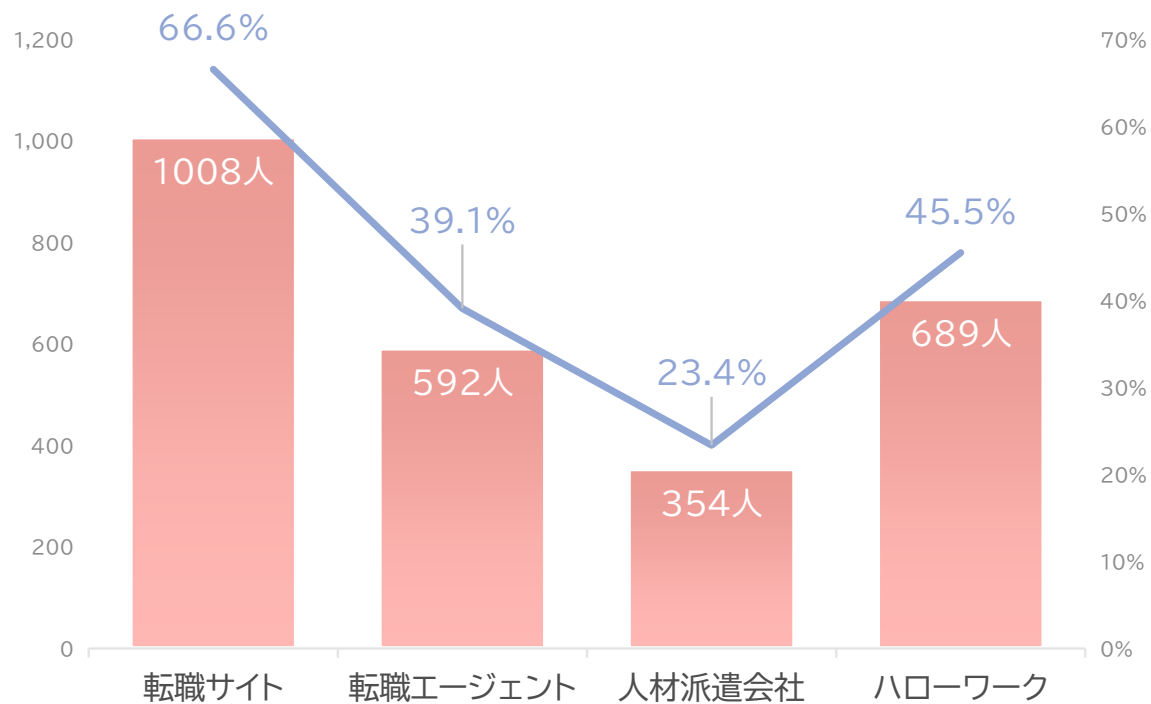
第2章 人材サービスの利用実態

2-1. 利用サービス別の利用者特性

利用率は、転職サイトが最も多く、次点がハローワークとなっている。



利用サービス別 利用人数(複数回答)

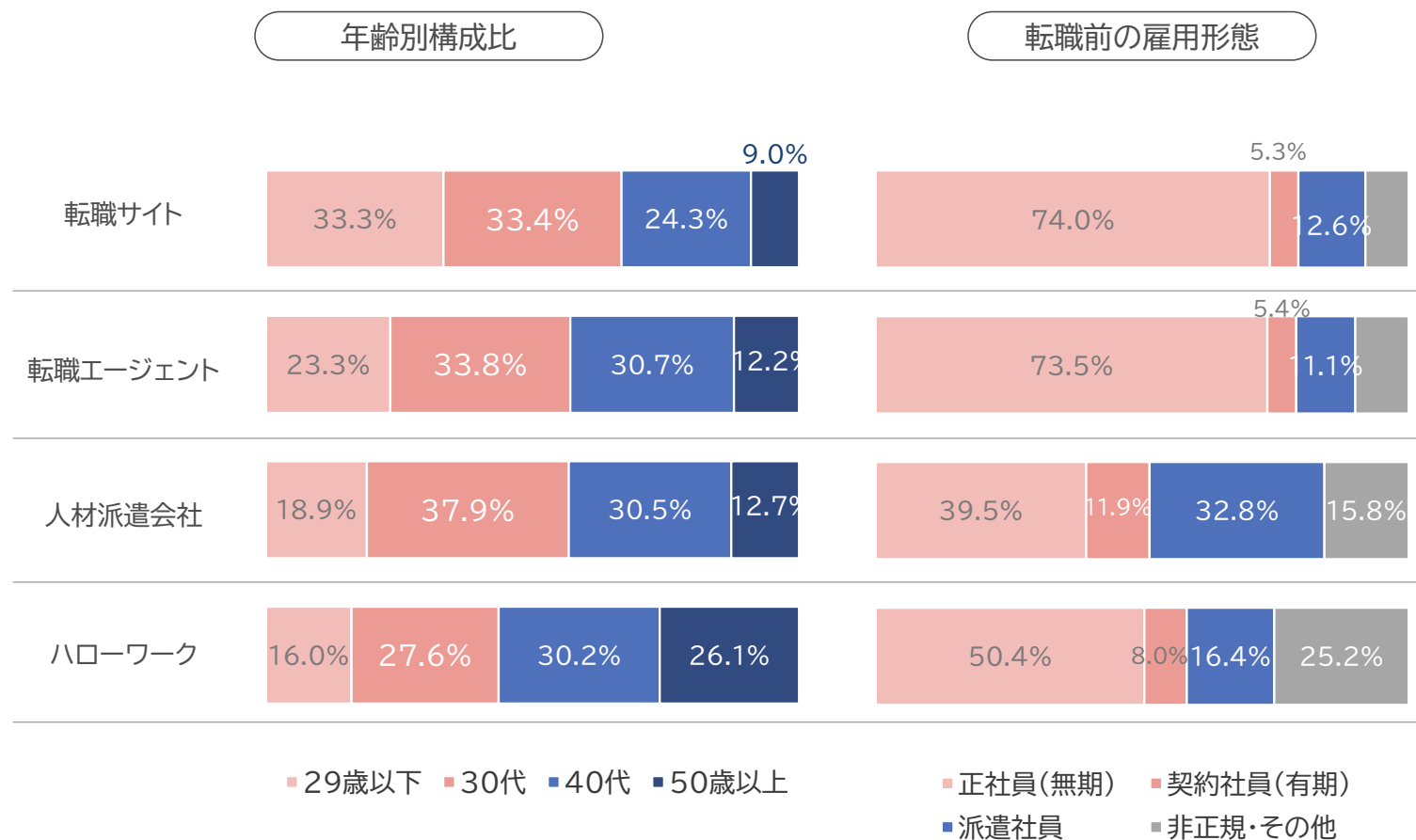


2-2. 利用サービス別 利用者属性構成比(年齢層／転職前雇用形態)

年齢層・希望雇用形態の分布をみると、サービスごとに構成が異なる。

年齢別構成比は、転職サイトは若年層(29歳以下)、人材派遣会社は30代、ハローワークは40代・50歳以上の中高年層に強く支持されている構造。

転職前の雇用形態は、転職サイトと転職エージェントは正社員からの利用が非常に高いのに対し、人材派遣会社は派遣社員(32.8%)からの利用が突出しています。ハローワークは非正規・その他(無職・学生・主婦など)の層が最も厚い。

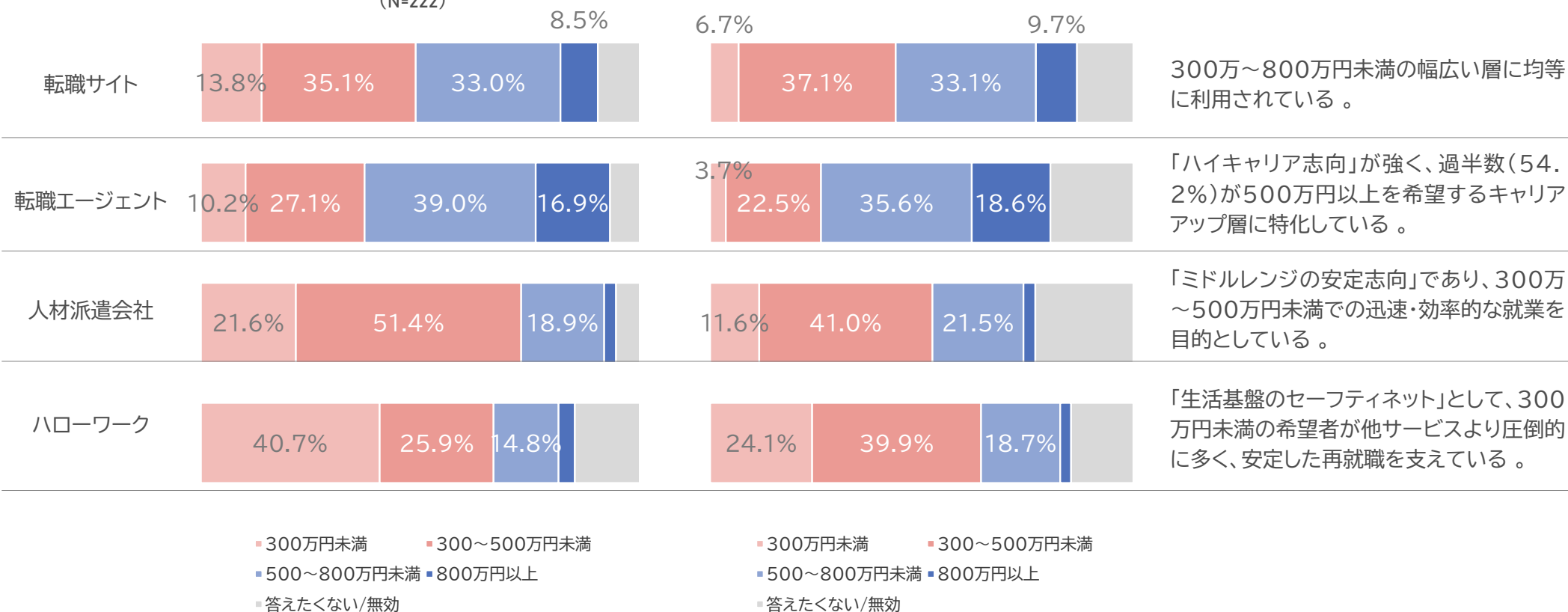


2-3. 利用サービス別 利用者属性構成比(転職前年収／希望年収)

転職前の個人年収【直近1年転職決定者】

(N=222)

希望年収



2-4. サービス利用理由・転職理由と利用サービス

サービス利用理由は、各サービスで構成比に差がみられる。

サービス利用理由×利用サービス(構成比:上位10)

順位	転職サイト		転職エージェント		人材派遣		ハローワーク	
1位	自分のペースで探せる	58.2%	非公開求人を紹介してほしい	54.6%	すぐに働き始めたかった	51.1%	地元の求人が充実している	56.5%
2位	求人数が多い	55.1%	専門的なアドバイスがほしい	48.2%	勤務地・時間の融通が利く	48.8%	対面で相談ができる	44.4%
3位	気軽に登録できる	48.4%	書類添削・面接対策を頼みたい	45.5%	未経験から挑戦できる	42.2%	信頼感・安心感がある	41.1%
4位	検索機能が使いやすい	45.5%	年収交渉を任せたい	41.2%	担当者のサポートがある	38.5%	公的機関だから安心	39.8%
5位	サイトの知名度・安心感	38.2%	自分の市場価値を知りたい	37.4%	派遣から正社員を目指したい	35.4%	失業手当の手続きのついで	37.5%
6位	スカウトを期待	35.1%	大手企業への伝手がほしい	34.1%	福利厚生がしっかりしている	31.8%	幅広い年代の求人がある	32.4%
7位	職種・業種の専門性	32.3%	面接の日程調整を任せたい	32.8%	以前利用したことがある	28.2%	無料で利用できる	31.1%
8位	適職診断を使いたい	28.4%	企業の内情を知りたい	31.5%	大手派遣会社の安心感	27.6%	職業訓練の相談	28.2%
9位	口コミ情報が見れる	26.5%	効率的に転職活動をしたい	29.8%	紹介予定派遣に興味がある	25.3%	ネット予約・検索ができる	25.6%
10位	アプリで手軽に探せる	25.2%	知人からの勧め	26.2%	スキルアップ・研修制度	21.2%	窓口の担当者が丁寧	22.8%
特徴	手軽さ・豊富な情報量		非公開求人・サポート		スピード・勤務条件・サポート		地元志向	

2-5. サービス利用理由・転職理由と利用サービス

転職理由の分布は、各サービスで構成比に差がみられる。

転職理由×利用サービス(構成比:上位10)

順位	転職サイト (n=2,216)		転職エージェント (n=1,402)		人材派遣 (n=866)		ハローワーク (n=1,568)	
1位	給与・年収への不満	54.2%	キャリアアップ・成長	48.9%	勤務地・通勤時間	42.5%	会社の将来性・不安	39.8%
2位	労働時間・残業過多	42.1%	給与・年収への不満	45.2%	労働時間・残業過多	38.1%	契約満了・定年・解雇	38.4%
3位	キャリアアップ・成長	36.5%	仕事内容の不一致	38.1%	仕事内容の不一致	32.4%	給与・年収への不満	34.2%
4位	仕事内容の不一致	33.2%	会社の将来性・不安	33.5%	給与・年収への不満	28.7%	労働時間・残業過多	28.6%
5位	会社の将来性・不安	31.8%	評価制度への不満	31.2%	育児・介護との両立	26.8%	仕事内容の不一致	25.4%
6位	評価制度への不満	28.4%	労働時間・残業過多	29.8%	人間関係への悩み	24.5%	キャリア形成の不安	22.1%
7位	人間関係への悩み	25.6%	上司との関係	26.4%	契約満了・定年・解雇	21.2%	勤務地・通勤時間	20.5%
8位	勤務地・通勤時間	23.1%	柔軟な働き方の欠如	24.1%	キャリア形成の不安	18.4%	人間関係への悩み	19.8%
9位	上司との関係	21.5%	やりがいを感じない	22.5%	上司との関係	15.6%	上司との関係	18.2%
10位	やりがいを感じない	19.2%	専門スキルの活用	20.3%	評価制度への不満	14.2%	福利厚生への不満	17.4%
特徴	処遇不満・キャリアアップ		キャリアアップ・処遇不満		条件不満・処遇不満		3つの民間サービスとは大きく異なる	

まとめ

利用率・属性・理由の分布を整理した結果、利用サービスは一律ではなく、目的・状況に応じて選択されている状況。

属性	転職サイト	転職エージェント	派遣	ハローワーク
ポイント	幅広い層をカバーする 市場のインフラ	高年収を狙うミドル・ ハイクラス層	効率的な就業を望む ミドルレンジ層	生活基盤を重視する中高年層
年齢層	20代～30代の若手・ミドル層	30代後半～40代がコア	30代が中心のミドル層	40代・50歳以上の中高年層
現在年収	幅広い層からの利用	高年収層からの利用が圧倒的	ミドルレンジがコア層	低年収層からの利用が主
希望年収	ミドル～ハイミドルのアップ	高水準のキャリアアップを志向	300～500万円未満に集中	低年収帯の就業達成が目的
統合分析	✓ 若手の正社員が、広範な情報を探索し、自身の市場価値を見極めながら自主的に転職活動を行う。 ✓ 特定の年収に固執せず、多角的な選択肢を求めている。	✓ 30代・40代の正社員が、現在の高年収をベースにさらなる専門性や管理職ポストを求めて利用。 ✓ 年収交渉や非公開求人を最も期待している。	✓ 30代の派遣社員が、現実的な給与レンジ内（300万～500万円）での迅速な就業とワークライフバランスを求めている。 ✓ 高い年収交渉よりも手続きの簡便さを重視する。	✓ 50歳以上の層や、非正規・離職中の層が、地域での再就職と生活を支える安定した収入を目的として利用。 ✓ 公的な安心感と雇用機会を最優先する。

03

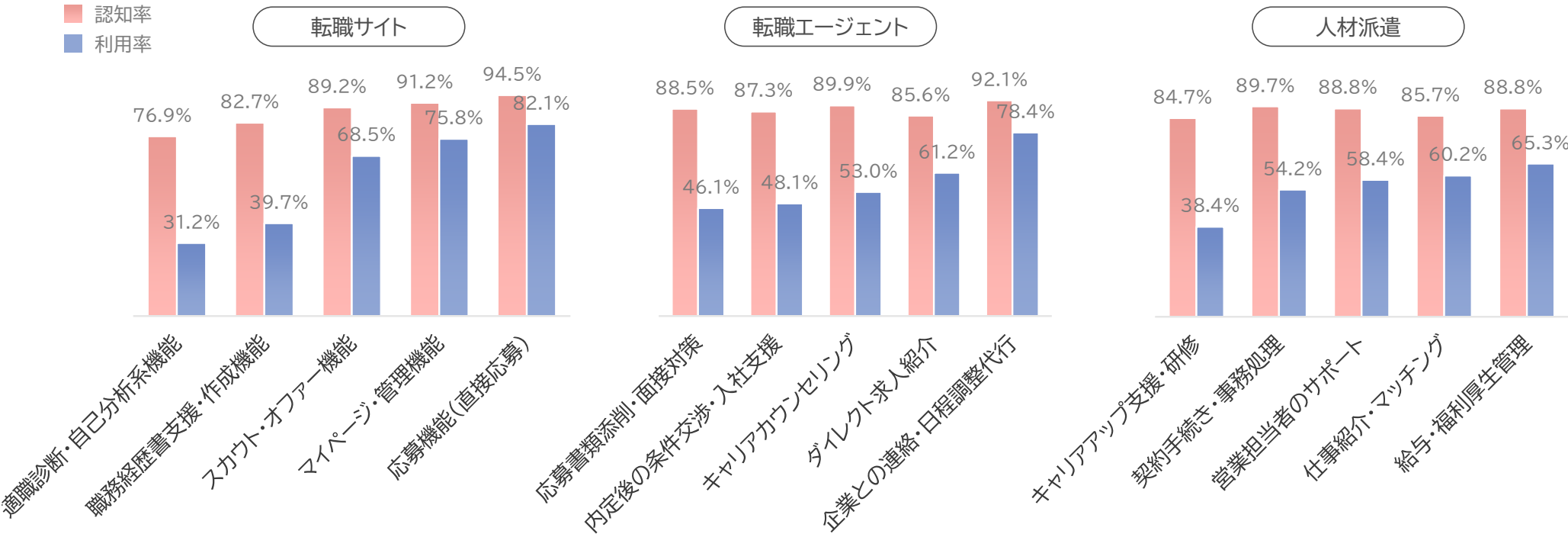
第3章

機能の認知・利用・満足度

3-1. 機能の認知・利用

本章では、主要3サービス(転職サイト、転職エージェント、人材派遣会社)における個別機能について、認知・利用・満足度の分布を整理する。
 認知率と利用率を並べて整理すると、認知されている機能の中でも大幅に利用に至っていない機能がみられる。
 転職活動の段階で必須で利用する機能において、特にその差は大きい傾向にあり、決定やキャリアアップにおいて大きな影響を持つ機能が利用されていない。

個別機能の認知率・利用率



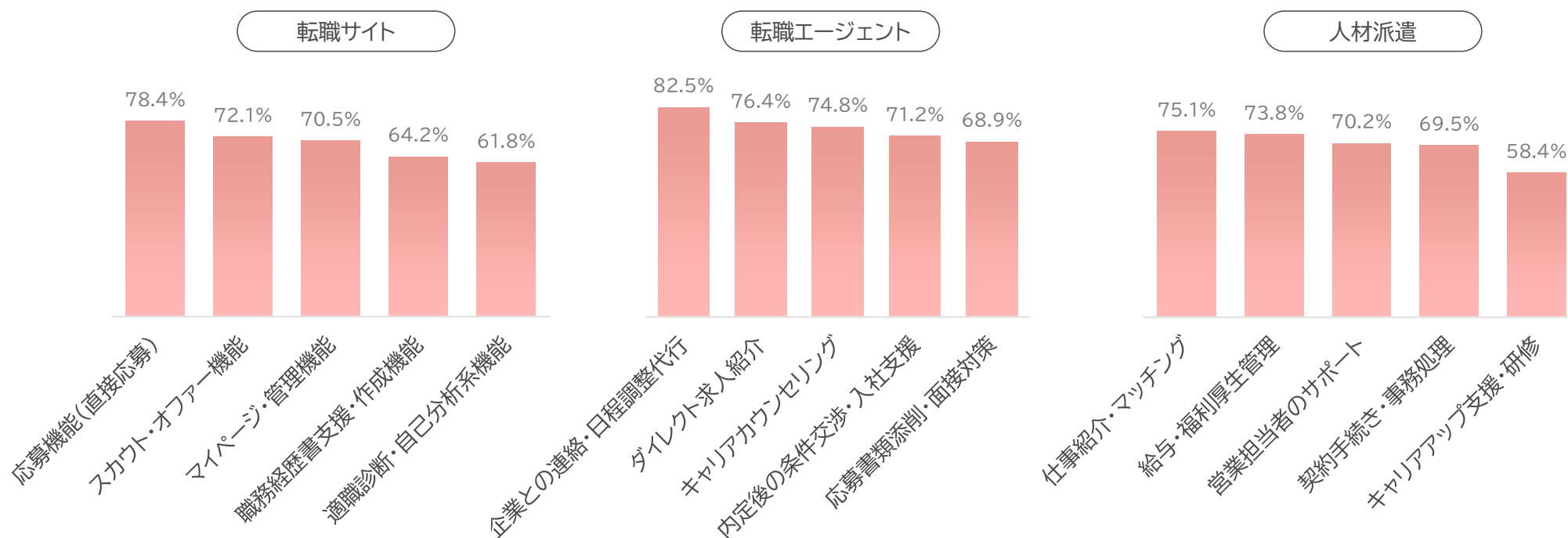
3-2. 機能の利用満足度

満足度の分布をみると、サービス・機能によってTOP2比率が異なる。

各サービスで最もN数が多い機能(サイトの応募、エージェントの日程調整、派遣の給与管理)は、いずれも満足度が70～80%台と高くなっている。

これらはサービスの「中核」の機能として利用され、かつ高い満足度となっている。

個別機能の利用満足度(TOP2:満足・やや満足)



まとめ

属性	転職サイト	転職エージェント	人材派遣
ポイント	自主的な活動を支える「利便性機能」に利用と満足が集中	選考プロセスを効率化する「事務代行機能」が満足度の中心	就業の基盤となる「事務管理・マッチング機能」が安定して評価されている
利用の状況	【直接応募・管理機能が主流】 「応募機能(直接応募)」(82.1%)や「マイページ・管理機能」(75.8%)の利用が中心。一方、「適職診断・自己分析系機能」(31.2%)は認知に対し利用が大幅に不足している。	【日程調整・求人紹介が中心】 「企業との連絡・日程調整代行」(78.4%)の利用が最も多い。一方で、専門支援である「応募書類添削・面接対策」(46.1%)の利用は半数以下に留まる。	【給与管理・マッチングが主体】 「給与・福利厚生管理」(65.3%)や「仕事紹介・マッチング」(60.2%)の利用率が高い。「キャリアアップ支援・研修」は38.4%と低調である。
満足度の状況	【利便性機能で高い満足度】 「応募機能」(78.4%)や「スカウト機能」(72.1%)が高い。対照的に、支援系の「適職診断」(61.8%)は満足度が相対的に低い。	【事務代行機能が最高評価】 「日程調整代行」(82.5%)が全機能で最高評価を得ている。専門的な「応募書類添削・面接対策」(68.9%)はそれらより低い。	【基本機能は高水準】 「仕事紹介・マッチング」(75.1%)などは7割を超える満足度。一方、「キャリアアップ支援・研修」(58.4%)は全機能で最低である。
統合分析	転職活動の段階で必須となる利便性機能の満足度は高いが、決定に影響の大きい「診断・支援系」の機能は利用・満足ともに伸び悩んでいる。	サービス独自の付加価値である「添削・対策・交渉」などの支援機能よりも、事務的な「効率化機能」の方が利用され、かつ満足されている。	就業に必要な事務手続きやマッチングは「中核機能」として利用されているが、キャリア支援機能は認知が利用や満足に結びついていない。

04

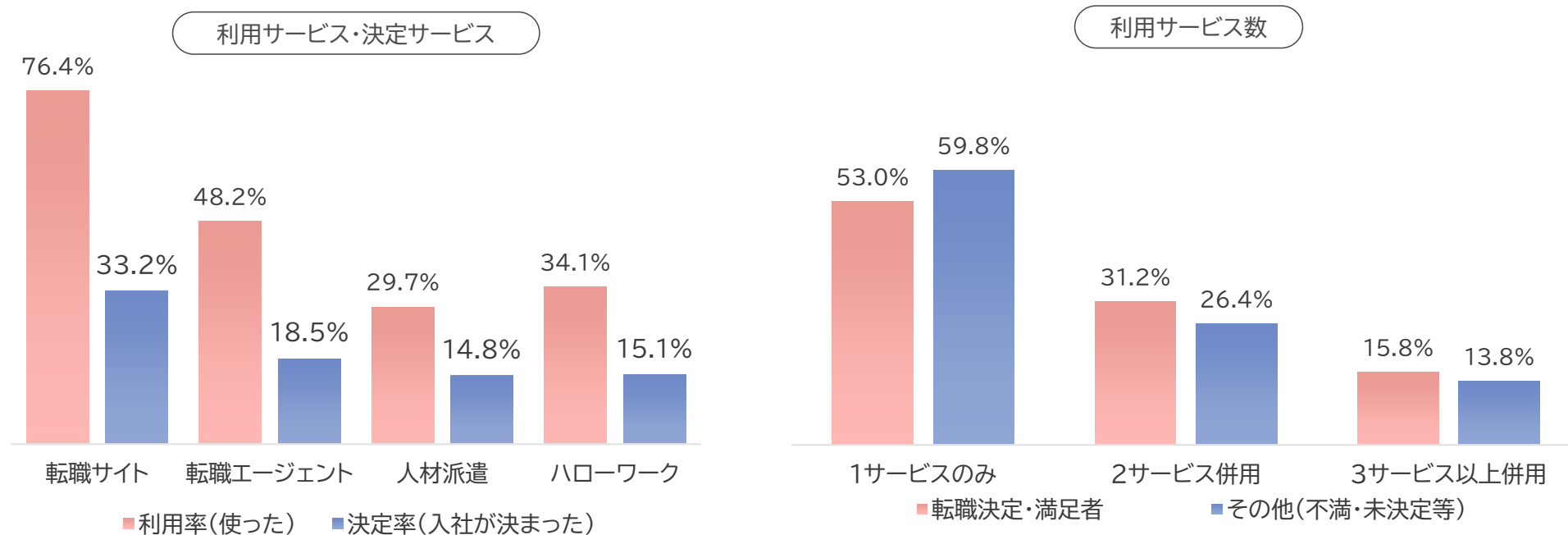
第4章 転職決定・満足者とサービス・ 機能利用の関係

4-1. 転職決定・満足者と利用サービス・決定サービスと利用サービス数

利用サービス数の分布を比較すると、「転職決定・満足者」とそれ以外で構成比に差がみられる。

単一サービス中心／複数サービス併用といった進め方の違いが、区別の違いとして表れている状況が読み取れる。

転職決定・満足者別 利用サービス数構成比(主要5サービス)

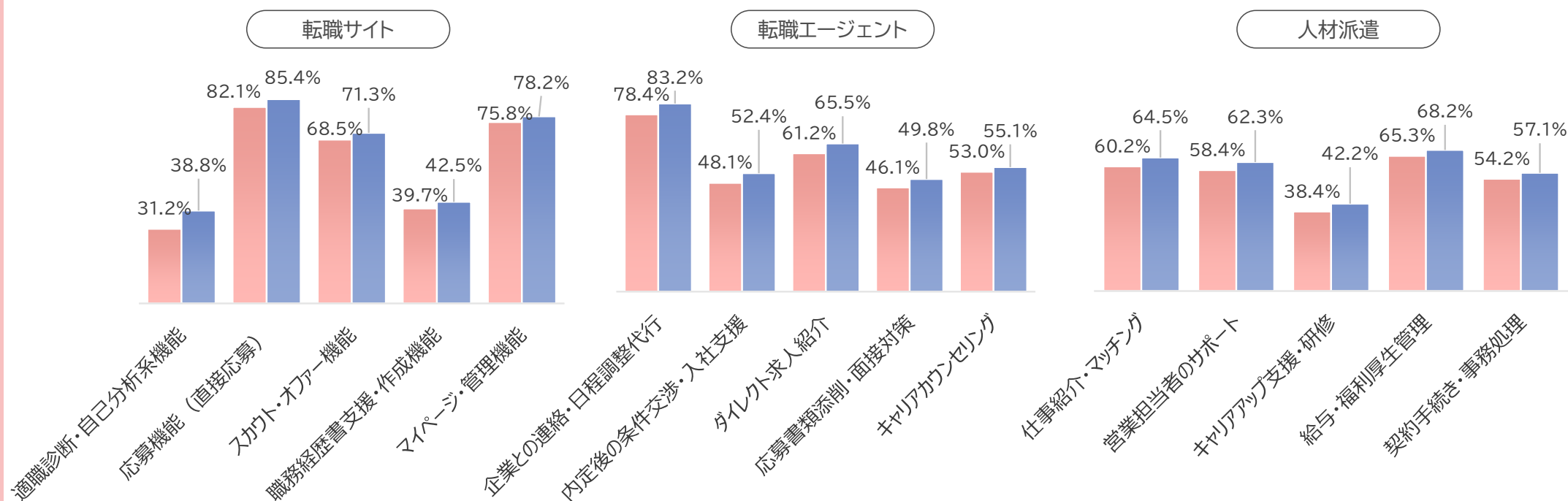


4-2. 転職決定・満足者と機能利用状況

個別機能の利用率には、すべてのサービスにおいて、決定・満足者の方が高い結果となった。

転職決定・満足者別 個別機能の利用率

■ 全体
■ 満足・決定者



まとめ

「転職決定・満足者」とそれ以外で、サービス利用数および個別機能利用の分布が異なる状況が読み取れる。

属性	利用サービス数と決定率	個別機能の利用状況(満足者)
ポイント	満足者ほど複数サービスを利用していた	満足者ほど、「診断・作成・対策」機能を活用していた
具体的な事実	✓ サービス併用による差 決定・満足者の約半数(47.0%)が2サービス以上を併用している。一方、不満・未決定層は「1サービスのみ」の利用が約6割(59.8%)に達し、併用率が低い。	✓ 支援機能の活用差 すべての機能において、全体平均より「決定・満足者」の利用率が高い。特に「適職診断・自己分析」や「職務経歴書支援」で全体との差が顕著に表れている。
サービス別の傾向	✓ 決定率の差異 利用率に対する決定率(効率)は、転職サイト(33.2%)やハローワーク(15.1%)と比較し、人材派遣(14.8%)や転職エージェント(18.5%)で差がある。	✓ 活用が顕著な機能 サイトでは「適職診断(差分+7.6pt)」、転職エージェントでは「日程調整(差分+4.8pt)」や「選考対策(差分+3.7pt)」の活用が、決定・満足者に特に多い。
統合分析	特定の1サービスに依存せず、複数のサービスを組み合わせて利用する傾向は、納得感の高い転職(決定・満足)との関連がみられた。	単なる「応募」だけでなく、自己分析や書類作成支援、面接対策といった「活動の質を高める支援機能」を使いこなしている層ほど、満足のいく結果を得ている。