

(資料)

CompTIA 認定資格の価値

(Measuring the value of CompTIA Certification)
-CompTIA 認定資格の信頼性保持のために行われる調査の報告書-
訳・編集 CompTIA 日本支局

(特記事項) 顧客満足度の向上と、人件費などのコスト削減に貢献

- IT 現場業務従事者で CompTIA 認定資格を取得している方々は、CompTIA 認定資格は、仕事に要求される技術を持っていることを示すベストな証明方法と考え、業務・自らの能力に対しポジティブです。

Ex:

- 「CompTIA 認定資格の取得は、仕事に必要な能力を持つことを証明するベストな方法です」 59.3%
- 「私は、仕事に必要な全ての技術を持っています。」 84.1%
- 「私と話した時、この人は十分技術がある、と顧客は感じることができます。」 93.3%
- 「この職場で続けて働きたいと思います。」 63.8%

- CompTIA 認定資格の“高い資格保有組織”と“低い資格保有組織”での、IT 部門のマネジャーの見解で、生産性、顧客対応、仕事全体の業績、技術知識、創造性と学習能力(迅速な対応、創造的な問題解決)、すべてにおいて CompTIA 認定資格の保有率の低い組織を上回る評価がされています。

Ex:

- 「従業員は顧客に好印象を与える」高い保有率組織: 4.11ppt 低い保有率組織: 3.58ppt (5 段階評価)
- 「従業員は非常に生産性が高い」高い保有率組織: 4.11ppt 低い保有率組織: 3.66ppt
- 「従業員は顧客の問題に創造的な解決を見出す」高い保有率組織: 4.02ppt 低い保有率組織: 3.56ppt

- 「A+」の資格取得率の高いヘルプデスク、「Network+」の資格取得率の高い法人スタッフが所属する組織は、高い ROI(費用対効果)が表れている。

Ex:

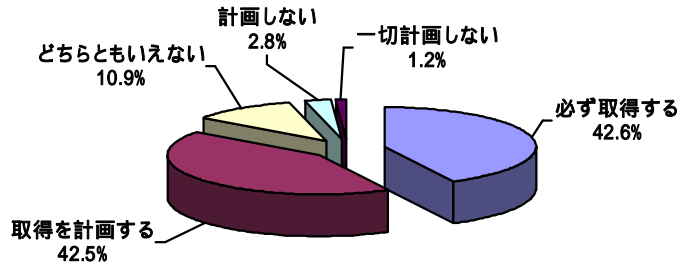
- 「A+」取得率の高いヘルプデスクは、「A+」取得率の低いヘルプデスクより、電話処理数が多い。
- 月平均の仕事量に対し、「A+」取得率の高いヘルプデスクは 6.77 人で処理するが、「A+」取得率の低いヘルプデスクは、7.83 人で処理する。また、人件費、転職率ともに「A+」取得率の高いヘルプデスクは低い。

IT 現場業務従事者

仕事に対する意欲の改善:

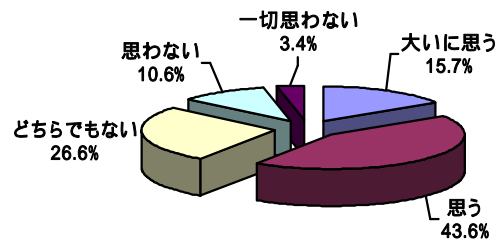
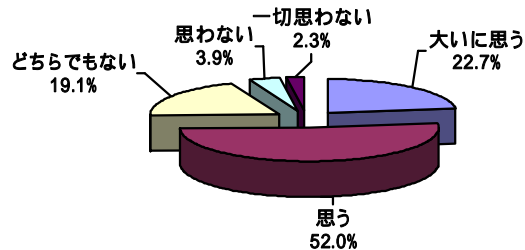
CompTIA 認定資格を取得している IT 現場業務従事者は、資格に高い価値観を持っています。これを裏付ける最も明快な事実として、大多数は更に他の CompTIA 認定資格を取得しようと考えています。もちろん、「必ず計画する」のほぼ半数近くは、他の CompTIA 認定資格の取得が、キャリアアップに繋がると考えています。

「自分のキャリアアップのために、CompTIA の他資格を取得しようと考えている」



更に CompTIA 認定資格を取得したいと願っている人が多いことは、IT 現場業務従事者が CompTIA 認定資格を高く評価していることを裏付けています。同様に、ほとんどの IT 現場業務従事者は、CompTIA 認定資格は、仕事に要求される実践的スキルを持っていることを示すベストな証明方法と考えています。

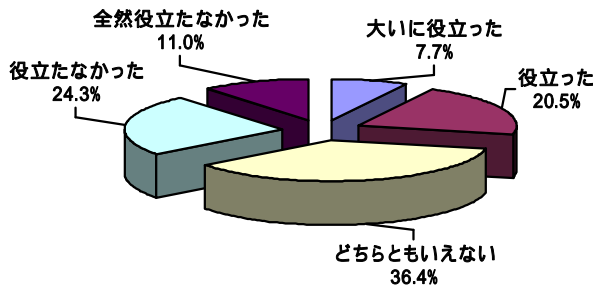
「CompTIA の他の資格を持つことで従業員としての価値が高まる」



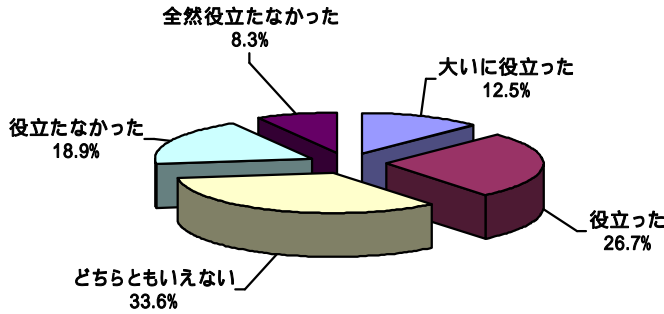
「CompTIA 認定資格の取得は、仕事に必要な能力を持つことを証明するベストな方法です」

CompTIA 認定資格を取得する IT 現場業務関係者は、取得により職能の向上や待遇の改善ができると思っています。しかし、取得したことで昇給を要求できると回答した割合は、出来ないと回答した割合より少ないです。これは、CompTIA 認定資格の活用形態としての多くが、昇給に反映する能力ではなく、業務経験値の早期獲得や、顧客側の環境を理解する上での効率的なガイドラインとして活用されていることに起因すると予想します。それでも、3 分の1より僅かに多くが、取得が実際の昇進に役立ったと言っています。

しかし、「A+」と「Network+」資格保有率の高い組織の給与は低い保有率組織より高い、との回答は注目に値します。これに関しては、セクション と で詳細を検討します。



「CompTIA 認定資格を保有してから昇給の依頼ができるようになった。」
(N=634)

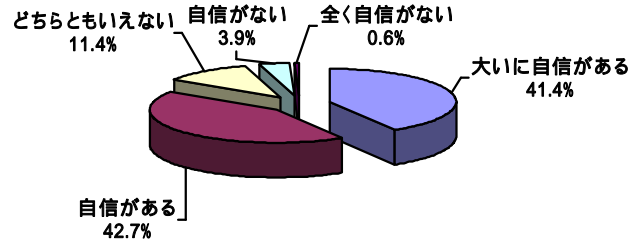


「CompTIA 認定資格の取得は昇進に役立った」
(N=640)

仕事の満足度:

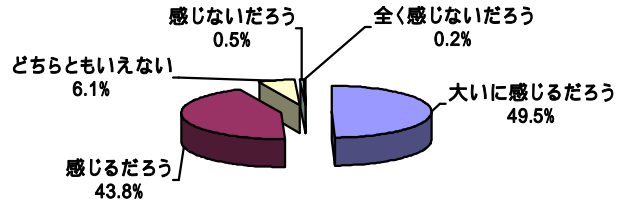
CompTIA 認定資格の取得により、IT 現場業務従事者は自分の能力に大変自信を持っています。殆ど全員が業務に必要とされる技術は持っていると回答しています。

「私は業務に必要な全ての技術を持っています。」
(N=660)



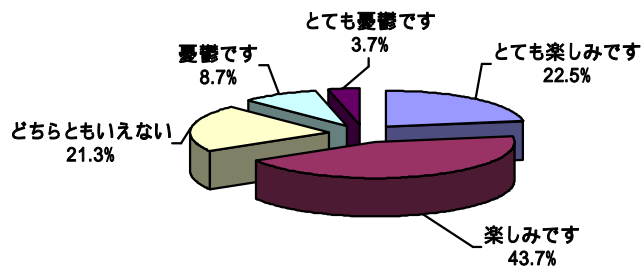
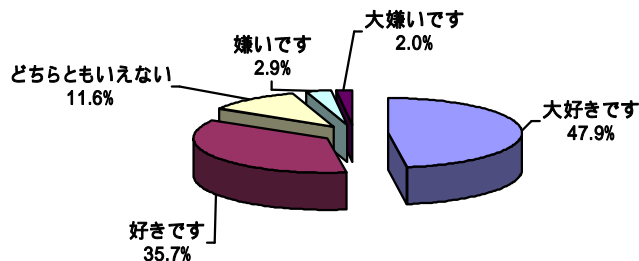
この分野で最も明らかなことは、殆ど全員が、顧客へ高レベルのサービスを提供することができるとし、半数近くは“絶対的な自信で”できるとしています。対顧客へのポジティブな経験は優れた業務実績と高い仕事への満足度を表す重要な指針です。

「私と話した時、この人は十分技術がある、と顧客が感じることができます。」
(N=651)



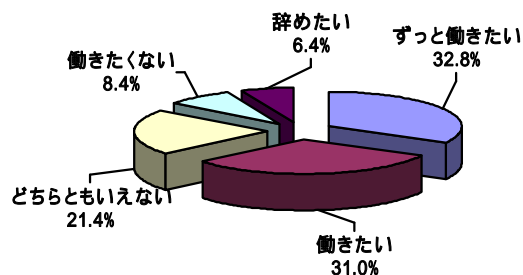
CompTIA 認定資格を取得する IT 現場業務従事者が、業務に高い満足感を持っています。殆ど全ての回答で“現在の仕事が好き”であり、大多数は“毎日働くのが楽しみ”と言っています。

「私は今の業務が好きです。」
(N=658)



「毎日業務に就くのが楽しみです。」
(N=652)

CompTIA 資格取得 IT 現場業務従事者の業務への高い満足度は、現職に留まりたい気持ちを育みます。3分の2がそう考えているのがわかります。



「この職場で続けて働きたいと思います。」
(N=655)

結論

- (1) CompTIA 認定資格を取得している IT 現場業務従事者は、資格取得は従事改善に繋がると考えています。
- (2) CompTIA 認定資格を取得している IT 現場業務従事者は、自らの業務に対し高い満足度を持っています。

調査の結果、CompTIA 認定資格の取得に IT 現場業務関係者は価値を置いています。注目すべき事実として、取得者は現職に留まる事を強く願っています。また、仕事が好きで、転職が減少した事は、CompTIA 認定資格の有資格者を持つ企業では、直接的にも間接的にも経費削減と生産性向上に繋がることが想定できます。

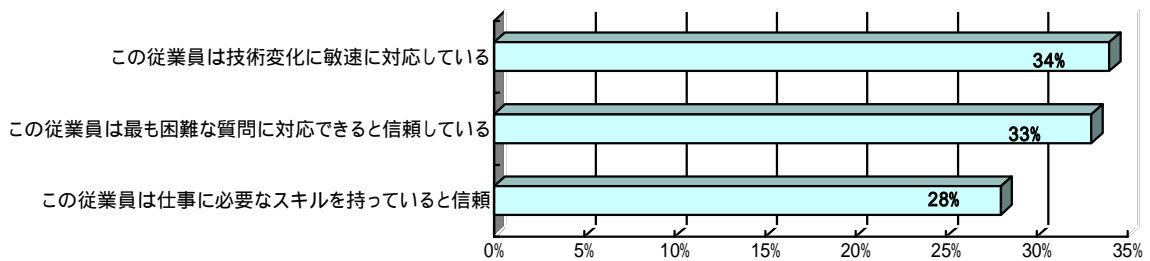
IT 部門のマネジャー - CompTIA 認定資格に対する見解: 資格取得従業員と非資格取得従業員の比較

IT 部門のマネジャーに一人の IT スタッフのスキルを異なった 20 の角度から評価してもらいました。資格取得 IT 専門職と非資格取得 IT 専門職の違いを見出す為に、101 名の IT 部門のマネジャーは CompTIA 認定資格取得者を選び、100 名の IT 部門のマネジャーは非 CompTIA 認定資格取得者を評価しました。IT 部門のマネジャーは、資格あるなしに関係なく、規準に達している部下を一人思い浮かべるように指示されます。もし規準に達している部下が一人以上の場合、規準に達している部下全体に当てはまる典型的な部下を一人評価するよう指示されます。IT 部門のマネジャーが選んだ部下を評価する前に、その従業員の IT 業務における経験年数とその組織での勤務年数を回答してもらいました。これにより、回答者に特定の従業員を選ぶのを助けるのと同様に、2 つのグループの経験差を調整できます。

この 2 つのグループの重要な特色として、この 2 つのグループには IT 業務における経験年数に統計的に重要な差はありませんでした。また 2 つのグループには現職場の勤務年数にもそれほど重要な差はありませんでした。つまり、評価の差には、仕事の経験要素は含まれていません。

概要:

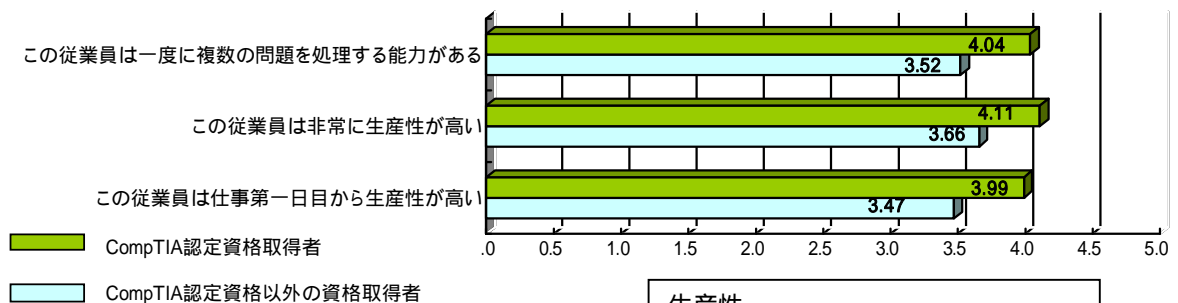
IT 部門のマネジャーは IT 専門職の 20 の態度や技術分野での業績の評価をしました。パーセンテージの差は低くて 12% (タイムリーな顧客対応) から 34% (技術変化への敏速に適應) です。



CompTIA 認定資格と CompTIA 認定資格以外の資格の従業員の比較
CompTIA 認定資格取得従業員が勝る、双方の中央値差の高い上位 3 項目

生産性:

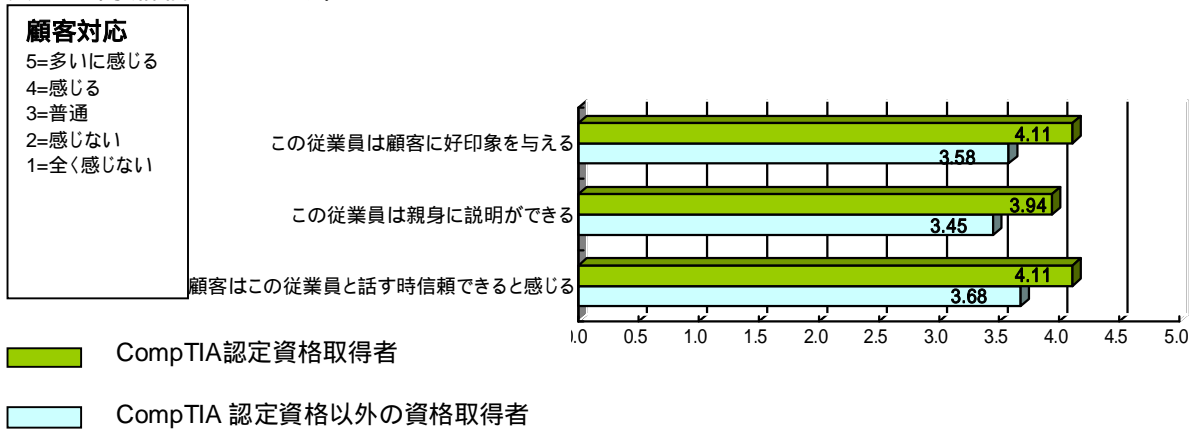
生産性に関する分野では、CompTIA 認定資格取得従業員は、CompTIA 以外の資格取得従業員よりスコアが高くてました。



生産性
0(全くない) ~ 5(大いにある)

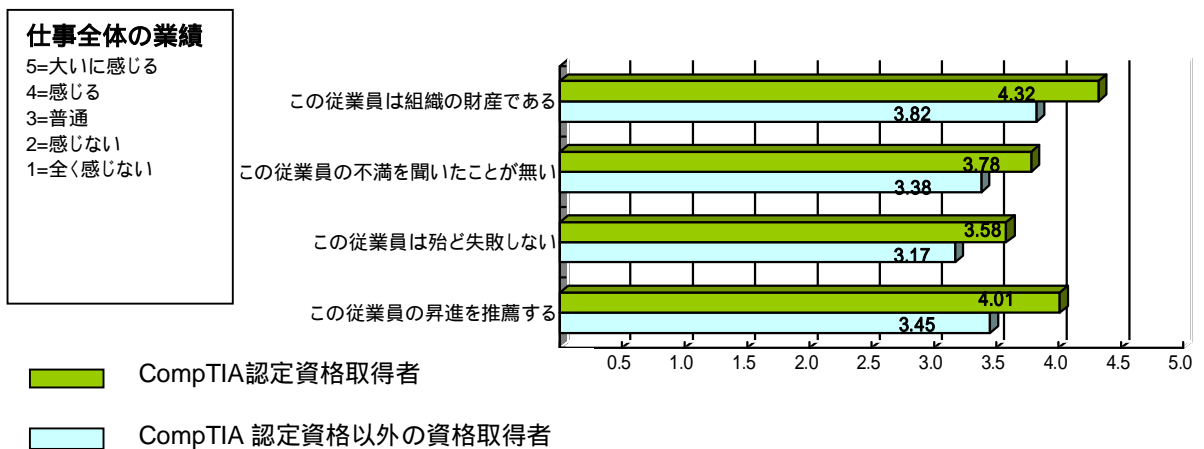
顧客対応:

CompTIA 認定資格取得従業員は CompTIA 認定資格以外の資格取得従業員と比べ、顧客との対応の質がより高く評価されています。



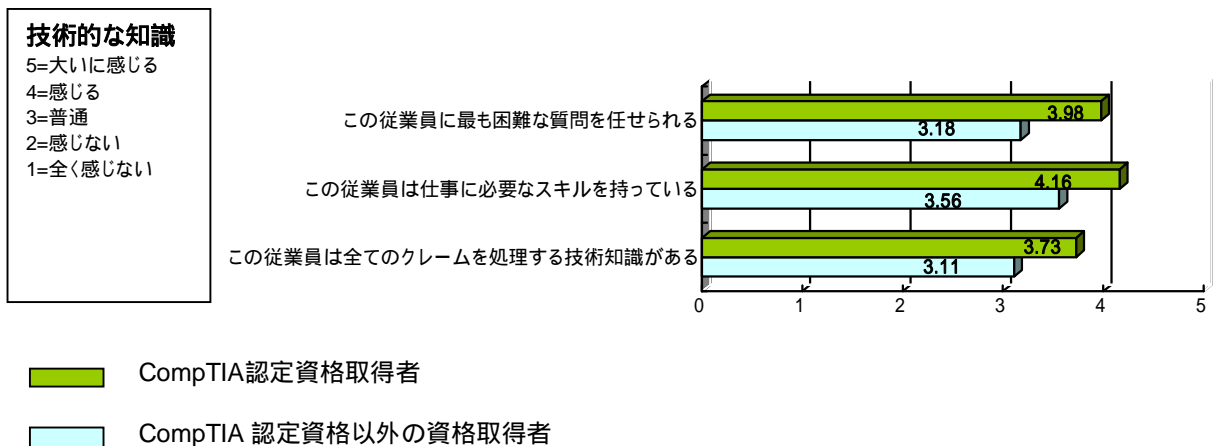
仕事全体の業績:

CompTIA 認定資格取得従業員は、CompTIA 認定資格以外の資格取得従業員と比べ仕事全体により高い評価を得ています。



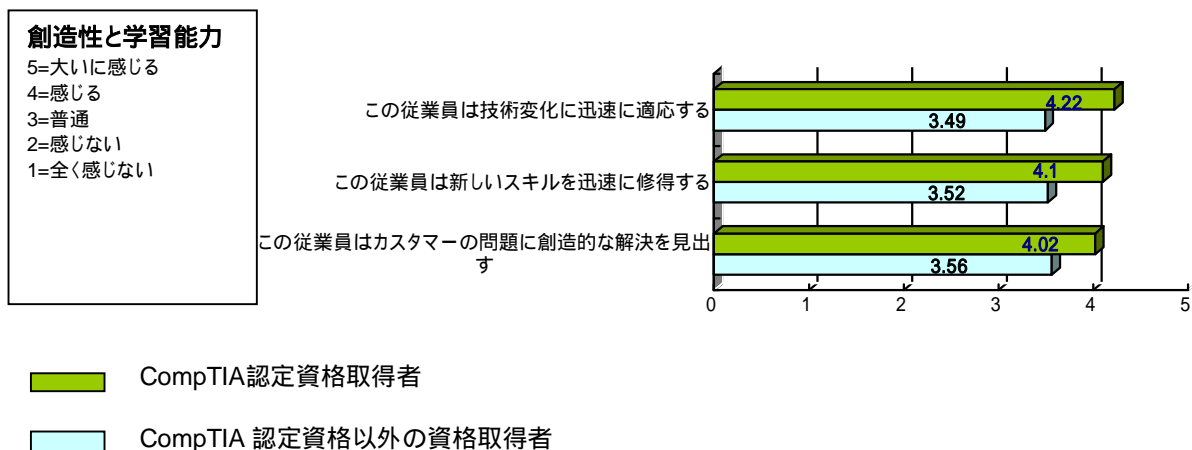
技術知識:

CompTIA 認定資格取得従業員は、CompTIA 認定資格以外の資格取得従業員と比べ、技術的知識は高く評価されています。



創造性と学習能力:

CompTIA 資格取得従業員はCompTIA 以外の資格取得従業員より創造的で学習能力が優れています。



結論:

前のセクションにおいて、「IT部門のマネジャーはCompTIA認定資格を評価するが、そうでない従業員間での際立った効率性の差はない」と報告されましたが、業績に注目して頂いた場合、CompTIA認定資格取得従業員とCompTIA認定資格以外の資格取得従業員との重要な違いに気付くという事が分かりました。

特記事項

- (1) CompTIA認定資格取得従業員は、CompTIA認定資格以外の資格取得従業員より全てのスキルと評価において高いスコアを得ています。
- (2) CompTIA認定資格取得従業員は、CompTIA認定資格以外の資格取得従業員より生産性が高いです。
- (3) CompTIA認定資格取得従業員は、CompTIA認定資格以外の資格取得従業員よりカスタマー対応が優れています。
- (4) CompTIA認定資格取得従業員は、CompTIA認定資格以外の資格取得従業員より全体的に仕事業績が高いです。
- (5) CompTIA認定資格取得従業員は、CompTIA認定資格以外の資格取得従業員より技術知識は格段にあります。
- (6) CompTIA認定資格取得従業員は、CompTIA認定資格以外の資格取得従業員より創造的で学習能力があります。

。「A+」の価値の数量化

ここでのセクションの目的は、ヘルプデスクとフィールドサービスでの「A+」の価値を数量化することです。可能なかぎり、利益は金額で表現しています。分析は、「A+」スタッフを高いパーセント(95%-100%)で保有するヘルプデスクと低いパーセント(0%-25%)で保有するヘルプデスクとの比較です。

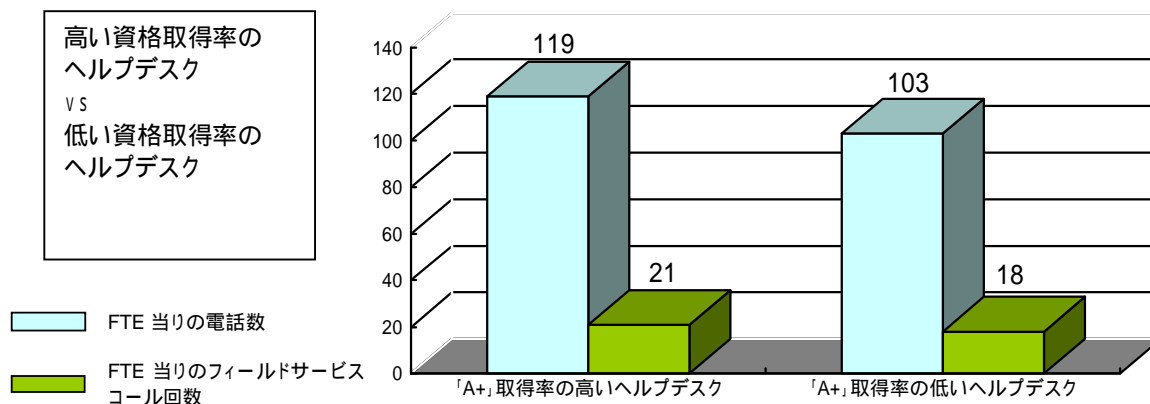
特記事項

- (1) 「A+」取得率の高いヘルプデスクは「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、平均的ヘルプデスク業務を8%低い人件費で処理できます。
- (2) 「A+」取得率の高いヘルプデスクは「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、フルタイム時間に換算して、11%以上多くの電話処理をします。
- (3) 「A+」取得率の高いヘルプデスクは「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、フルタイム時間に換算して、28%以上の多くのフィールドサービスを処理します。
- (4) 「A+」取得率の高いヘルプデスクの転職率は16%ですが、「A+」取得率の低いヘルプデスクは24%です。

このセクションの特記事項は、「A+」のヘルプデスクの生産性に与える影響と、生産性の改善をもたらすコストの影響です。ヘルプデスク担当のIT部門のマネジャーは、フルタイムのヘルプデスク人数、平均給与、仕事量(電話対応数とフィールドサービスコール対応)を回答しました。更に、調査は「A+」がスタッフの転職に与える影響も調べました。

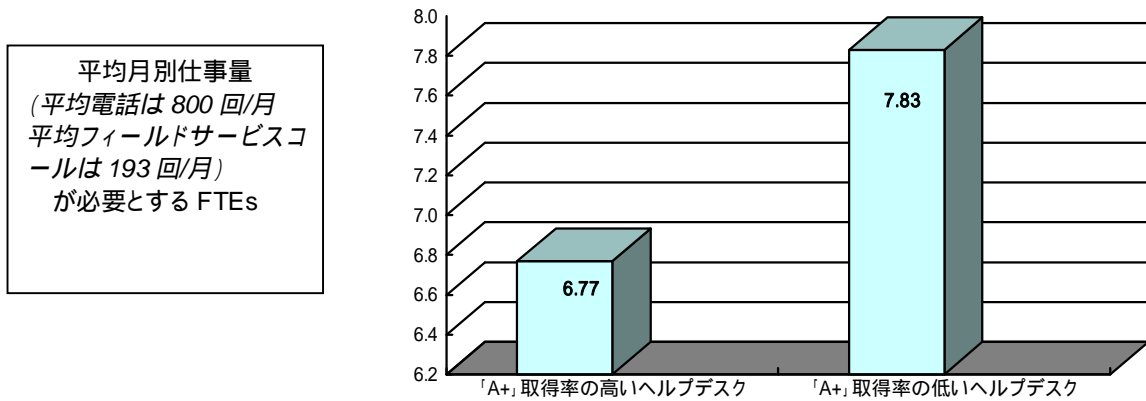
FTE (full-time-equivalent 常勤) 仕事量分析:

「A+」取得率の高いヘルプデスクは「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、より多くの電話対応とフィールドサービスコールに対応します。



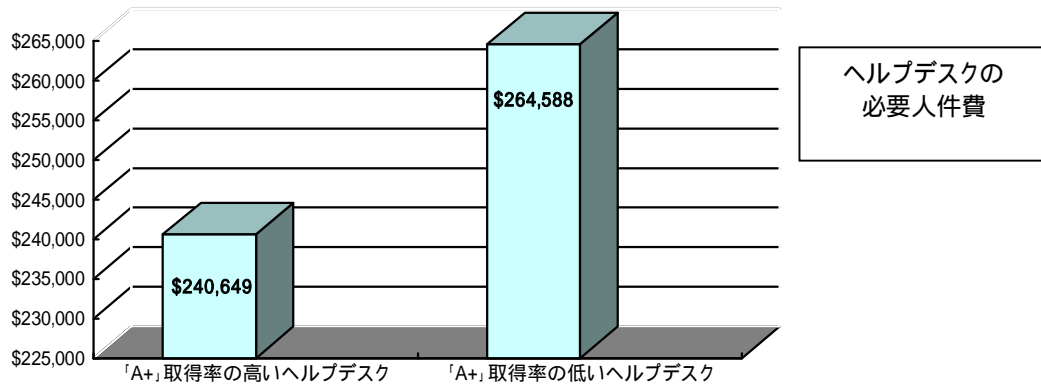
FTEs の必要とする平均ヘルプデスクの仕事量:

「A+」取得率の高いヘルプデスクは、「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、平均的なヘルプデスクの仕事量を処理するのに、1人程の低い FTE で仕事をこなします。つまり「A+」取得率の高いヘルプデスクは、常勤で1人分多く業務を遂行することになります。



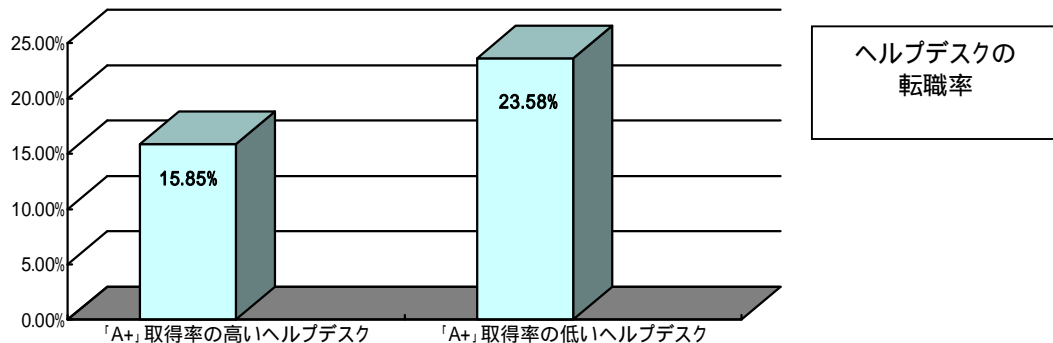
ヘルプデスクの人件費:

「A+」取得率の高いヘルプデスクは、「A+」取得率の低いヘルプデスクに比べ、平均的ヘルプデスク業務を低い人件費で処理します。



ヘルプデスク転職:

「A+」取得率の高いヘルプデスクは、「A+」取得率の低いヘルプデスクより低い転職率です。



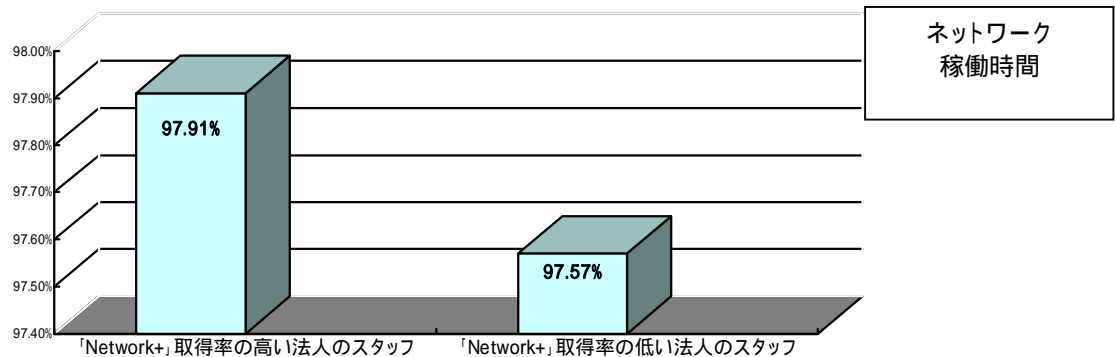
「Network+」資格の価値の数量化

このセクションの目的は、「Network+」の価値を数量化することです。可能な限り、利益を金額で表現しています。分析は、「Network +」取得スタッフを高いパーセント(75%-100%)で保有する会社と、低いパーセント(0%-50%)で保有する会社との比較です。

特記事項

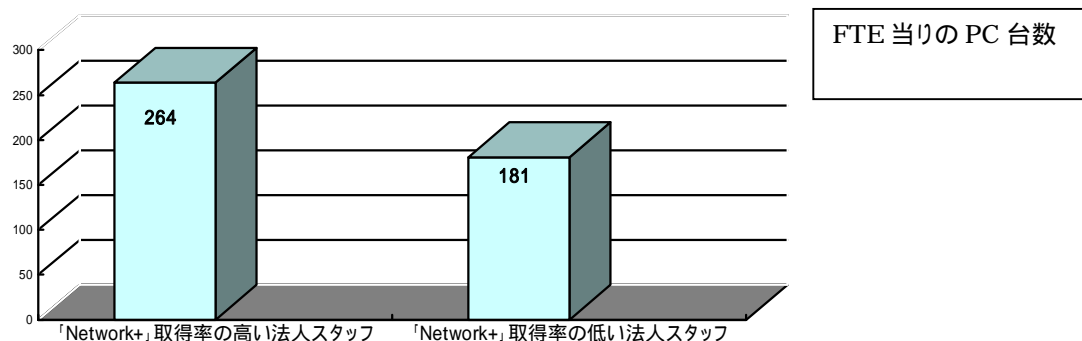
- (1) 組織でのネットワークダウンタイムは、「Network +」取得率が低いスタッフの方が、「Network +」取得率が高いスタッフより時間がかかります。
- (2) 「Network +」取得率が高い組織の方が、「Network +」取得率が低い組織に比べ、規模が大きく、より複雑なネットワークを効率的に管理できます。
- (3) 「Network +」取得率が高い組織の方がネットワーク管理に対し、少ないスタッフでネットワークを管理できます。例えば、「Network +」取得率が高い(75%)の組織は、たった 1.89 FTE で 500 台の PC の管理とサポートをしますが、50%以下の「Network +」取得率の組織では、2.77 FTE を必要とします。
- (4) 年間の転職率は、「Network +」取得率が高い組織では 5.5%低い結果が出ています。(23.1% vs.17.6%)

このセクションでの報告の重要項目の 1 つは、「Network +」がネットワークの稼働時間とパフォーマンスに与える影響です。ネットワーク担当の IT 部門のマネージャーからネットワークの稼働時間の回答を得ました。



FTE 仕事量分析:

「Network+」取得率の高い組織のネットワーク管理者は、「Network+」取得率の低い組織より、FTE 当りより多くの PC のサポートができます。



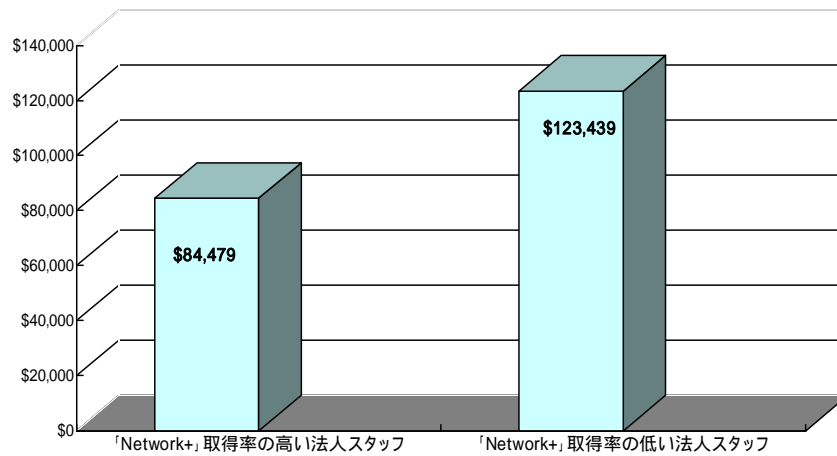
ネットワークの必要人件費：

「Network+」取得率の高い組織の従業員は、「Network+」取得率の低い組織の従業員と同じ仕事量进行处理するのに、トータルで低い人件費で処理しています。500 台の PC のネットワーク管理に必要な人件費を考察します。

	平均仕事量に対する FTE	FTE 当りに必要な FTE 給与平均
「Network+」取得率の高い組織	1.89	\$44,698
「Network+」取得率の低い組織	2.77	\$44,563

□ 平均の仕事量に対して 1.89 人費やす

ネットワーク必要人件費



転職：「Network+」取得率の高い組織の従業員は、「Network+」取得率の低い組織の従業員に比べ、転職率は低いです。

転職率

