

サービス産業の生産性革新  
- 日本の成長戦略の核としてのサービス産業の課題 -

報告書 概要

サービス産業が日本を元気で豊かにする

- サービス産業は日本の GDP・雇用の 7 割を占める重要産業であるが、労働生産性・収益性・賃金水準等において、他産業や諸外国と比較して低い。
- しかし、逆に言えば、経営革新によって生産性を飛躍的に向上させる余地は大きい。サービス産業は、地方創生、雇用問題、観光振興などとも密接に関係するため、サービス産業の活性化によって、より豊かな社会が実現できる。
- デジタル化やグローバル化の大きな「うねり」の中で、一人ひとりの経営者が新事業創造や生産性革新に挑戦し、新たなフロンティアを切り拓くことで、日本にとどまらず世界の人々の生活を豊かで快適にすることができる。

めざすべきは生産性革新

- 「労働生産性」を向上するには、少ない労働量で大きなアウトプットを産出する(分母の縮小)といった観点に加え、付加価値を高める(分子の拡大)という視点を持つことが極めて重要である。
- その際、顧客に提供しているサービスの価値を高めながら、その対価である価格との乖離を狭めていくことが課題である。
- こうした認識に基づき、経営者一人ひとりが「非合理的な商習慣」「値下げ頼みの競争」「内向き志向」という呪縛から解放されるべきであるとし、生産性革新の方向性として、以下の三つを掲げている。

“あたりまえ”の経営を実践する

既存の非合理的な商習慣から脱却し、「お客様に喜ばれるサービス」を「適切な価格」で「効率的」に提供し、「公正に利益を分配する」という“あたりまえ”経営の実践

時代が求める新しい価値を提供する

値下げ頼みの競争から脱却するために、お客様のニーズを的確に把握した「利便」「快適」「感動」を与えるサービスの開発・提供

世界の市場に打って出る

国内市場だけに目を向けるのではなく、成長性のある世界の市場に進出し、国外のサービス需要の取り込み

生産性革新を実現する 5 つの鍵 - 実践編 -

(1) 新陳代謝や事業集約の促進

- ・ 慢性的な経営困難に陥る前に、高生産性企業への事業集約。
- <企業事例> みちのりホールディングス/マックアース

(2) 効率化と顧客満足度向上の同時追求

- ・ データや客観的事実に基づいた経営分析、サービスプロセスの再構築。
- <企業事例> キュービーネットホールディングス/スーパーホテル/イーグルバス

(3) 社会的課題の解決をめざした新事業創造

- ・ 社会経済のニーズを反映させた事業展開による競合他社との差別化。
- <企業事例> 石坂産業/コミュニティネット

(4) 日本で培ったサービスの海外展開

- ・ 海外展開の促進による世界の成長市場の需要の取り込み。
- <企業事例> 公文教育研究会/良品計画
- <事例> 『『アジア・サービス産業経営者交流事業』の取り組み』

(5) 次世代経営者、サービスリーダーの育成

- ・ 生産性革新の土台となる次世代経営者、サービスリーダーの育成。
- <事例> 『『知恵の場』における次世代経営者育成』

政府は、企業が新しいサービスを開発し、  
生産性革新を実現するステージ作りを！

(1) 生産性革新の実現に向けた官民一体の「司令塔機能」の設置

- ・ 内閣官房、または内閣府においてサービス産業の生産性革新を推進する本部の設置。

(2) スマート・レギュレーションによる健全な競争環境の確保

- ・ 市場の健全性や公正な競争を担保し、企業に望ましい行動を促すスマート・レギュレーションの観点からの規制改革推進。