

2024年度サービス産業活性化委員会 提言概要

サービス産業の持続的な成長に向けて ～個人が輝く産業になるために～

公益社団法人経済同友会
2025年7月10日

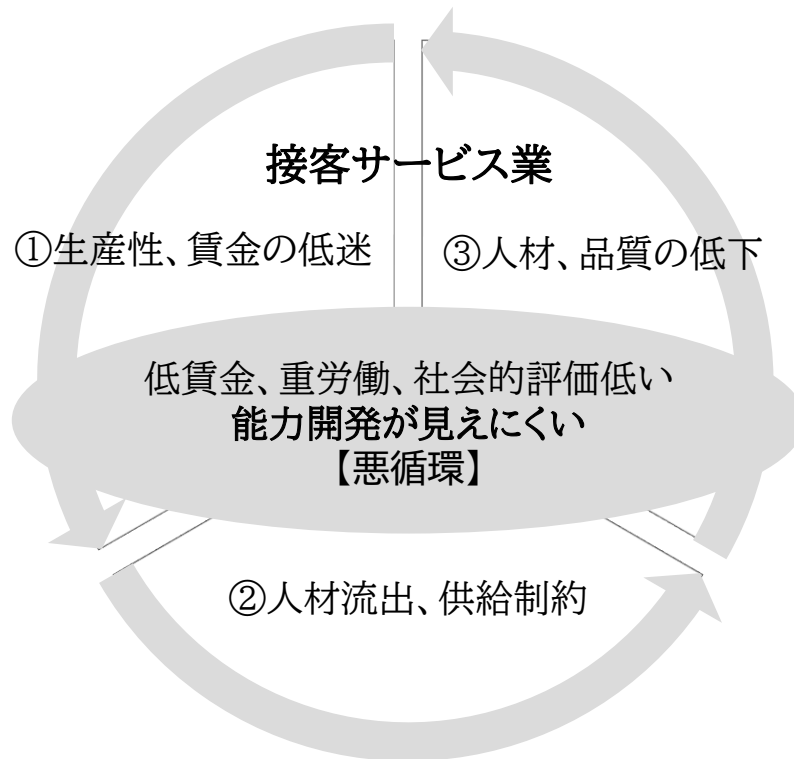
1. 検討の視点(現状と課題)

日本の雇用の4割を占める接客サービス業※は、観光立国に向けた成長基盤かつ地域のインフラ基盤である一方、長期にわたる生産性・賃金の低迷により、介護サービスを筆頭に供給制約、品質の低下が今後深刻化する懸念が高い

※小売、宿泊・飲食サービス、生活関連サービス・娯楽、教育・学習支援、医療・福祉

①

- ・提供と消費の同時性等により、広域分散型拠点が多く、立地する地域の経済活動への依存度が高い
- ・中小零細事業者が多く裾野が広い
- ・労働集約的で、テクノロジーの活用による省力化・自動化が進んでいない
- ・サービスの需要や質に応じた価格設定が十分でない



③

- ・企業の人的投資余力乏しく、非正規雇用中心のためOFF-JTは低位に留まってきた
- ・人手不足や労働時間規制によりOJTも減少
- ・個人事業主に加え、スポットワーカーの参加等、働き手・働き方が多様化
- ・非正規雇用や個人事業主においては経験・スキルが処遇に反映されにくい
- ・スキル特性(経験・訓練必要)等により企業外の教育訓練機会が限定的

②

- ・構造的な人手不足により、働き手が企業を選ぶ時代
- ・低賃金、重労働に加え、景気変動の影響を受けやすく、コロナ禍以降人材流出が進行
- ・提供と消費の同時性ゆえ仕事と介護の両立が難しく、介護離職も増加

1. 検討の視点

本会のサービス産業活性化に関する過去の提言(抜粋)

- ・2011/6「サービス化経済の推進で日本経済の再成長を！ーサービス産業経営者は、更に研鑽を積んで、日本経済をリードせよ！ー」
- ・2012/5「学び、世界に打って出て、日本式サービスをブランド化しようー日本のサービス産業経営者よ、世界を変革せよ！ー」
- ・2016/10「サービス産業の生産性革新ー日本の成長戦略の核としてのサービス産業の課題」
- ・2017/6「サービス産業生産性革命～ピンチ(人手不足)をチャンス(変革)に！～」
- ・2020/12「サービス産業の復活・再生に向けた支援のあり方ー第3次補正予算案の編成に際してー」

本会の最近の関連提言

- ・2024/4「人手不足時代の中堅・中小企業政策～生産性向上に向けた合従連衡と労働移動の促進～」
- ・2024/12「現役世代の働く意欲を高め、将来の安心に備える年金制度の構築」
- ・2025/1「新たに創設される育成就労制度の施行に向けた意見」
- ・2025/4「企業と人材の流動化により中堅・中小企業の付加価値の創造と日本経済の復活を」
- ・2025/5「目指すべき外国人材との共生社会とステークホルダーの果たすべき役割～外国人材の人口1割時代に向けて～」

本会では2008年以降、サービス産業の活性化について多くの提言を行ってきた。また、昨今の関連提言は人材の量の確保に焦点を当てている。

かかる経緯※とサービス産業の特性をふまえ、**対面接客現場で働く個人に着目し、変革の起点**となる提言を目指し検討してきた。

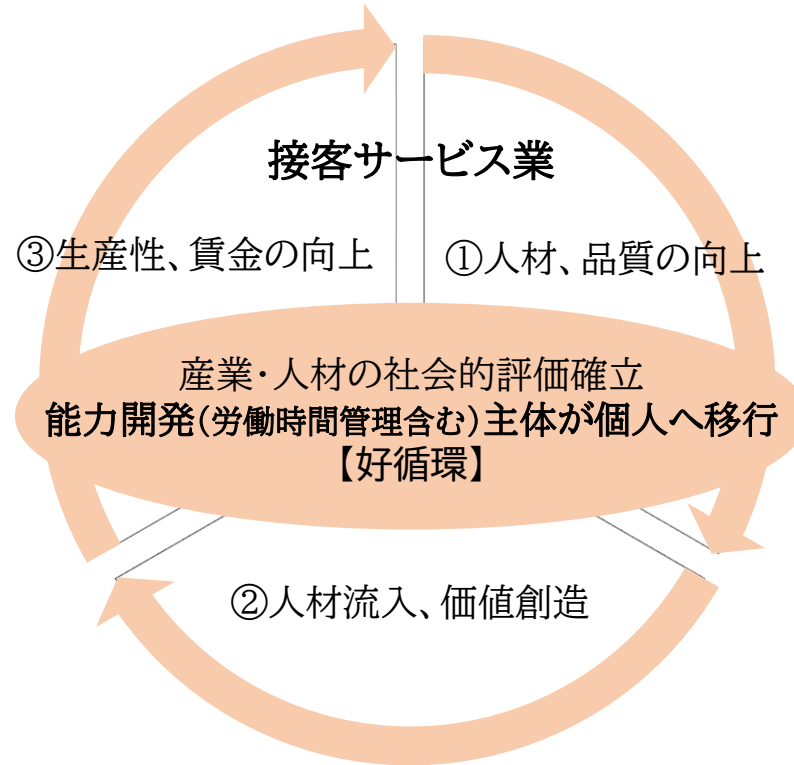
※2025/5「経済成長と多様な個人の活躍を支える「雇用型自律労働契約」の導入を～労働法制の令和モデルへの見直し～」の基本的な考え方(成果に応じた報酬を前提に、個人が労働時間管理を行う)もふまえている

1. 検討の視点(改善の方向性)

好循環の実現に向けて多岐に亘る取組が求められるなか、その第一歩として、接客サービス業の価値創造の源泉である現場人材の主体的な能力開発と処遇改善の促進を起点に、人材流入、値上げを通じた生産性・賃金の向上を目指す

③

- ・供給制約を背景に需要や質に応じた価格(値上げ)への許容度改善
- ・現場人材の資格取得(サービス技術の可視化)による値上げ
- ・テクノロジーで代替できない高度なスキルを有する人材の処遇、社会的評価が確立



①

- ・業界は職種・職務に共通して求めるスキルを可視化(スキル評価制度を構築)し、企業は働き手・働き方に関わらずスキルに応じて処遇
- ・正規・非正規間のスキルに拠らない処遇差の縮小により、個人の就労意欲や能力開発意欲を喚起、スキルの可視化(資格取得)が進む
- ・企業は人員配置や採用・教育訓練コストを適正化し、処遇改善・付加価値投資へシフト

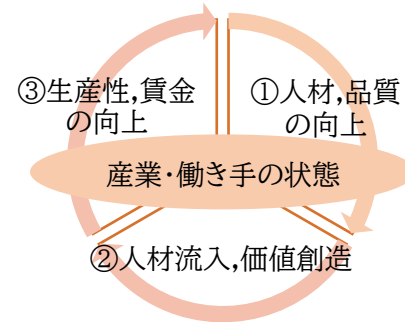
②

- ・現場人材のスキルアップにより省力化・自動化(労働負荷軽減)等が進展
- ・職場環境(低賃金・重労働)改善、スキルで評価(処遇)する労働市場への移行(キャリアや処遇の予見性向上)、接客サービス業の社会的意義の浸透により多様な人材(デジタル人材含む)が流入

1. 検討の視点(2040年までに目指す姿)

接客サービス業を持続可能で活力あるものとするため、**限られた人材を有効活用**することの重要性を国全体で共有し、個人の主体的な能力開発と処遇改善の促進を起点として、政府、業界が一体となって取り組むことにより、2040年までに以下の姿の実現を目指す

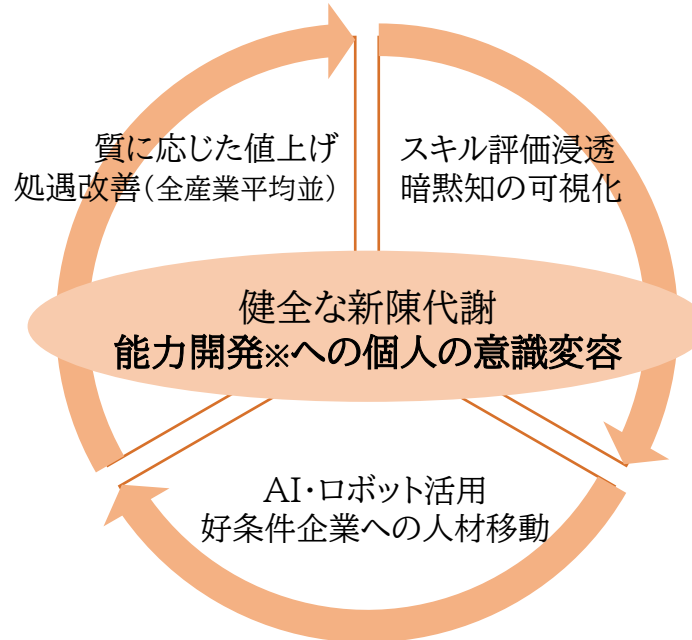
※2040年に目指す姿:人はAI・ロボットが担うことのできない高度な対人接客に特化し新たな価値を創造(低賃金・重労働は過去のものに)、その成長可能性に魅力を感じ多様な人材が流入(正規・非正規の概念は消滅、企業と個人は対等な関係へ)



～2030年(供給制約緩和)



～2035年(供給制約解消)



～2040年(価値創造)



※労働時間管理含む

社会基盤のデジタル化
各種規制・制度の簡素化、解釈・運用の標準化
多様な働き手・働き方に公平な雇用・労働法制、年金・社会保障制度

2. 提言(全体像)

接客サービス業を持続可能で活力あるものとするため、価値創造の源泉である現場人材の主体的な能力開発と処遇改善の促進の観点から、**業界主体のスキル評価制度構築**に対する支援等に関し、政府に対し提言を行う

※人手不足への対応は介護サービスの安定供給を除き他委員会がすでに提言しているため、本提言は人材の能力向上・定着に焦点を当てている

人手不足への対応

(白抜は他委員会の提言事項)

他産業からの労働移動促進

- ①職種別最低賃金制度の導入
- ②エッセンシャルワーク定着補助金の創設

年金制度改革

- ①年収の壁対策
- ②第3号被保険者制度の廃止
- ③在職老齢年金制度の段階的廃止

外国人の受入拡大

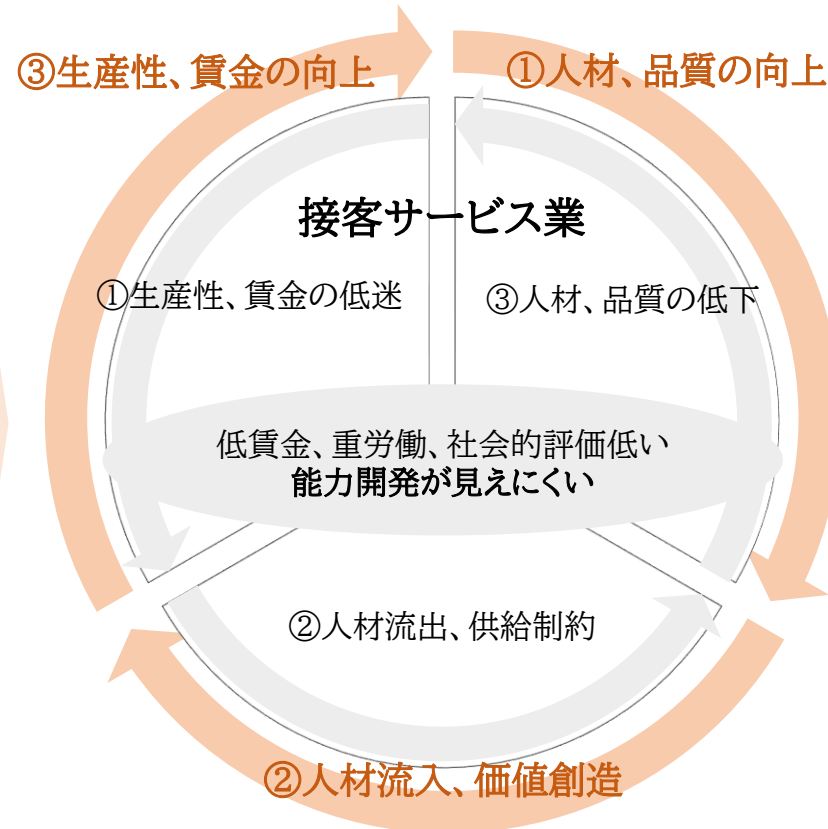
- ①日本語要件の緩和
- ②育成就労、特定技能の対象業務拡大
- ③「技・人・国」の対象業務拡大、等

提言4：介護サービスの安定供給

- ①自治体向け申請・報告手続きの簡素化
- ②テクノロジーの導入・定着支援
- ③人員配置基準の緩和
- ④外国人の採用・定着支援

③生産性、賃金の向上

①人材、品質の向上



現場人材の主体的な能力開発・処遇改善の促進

提言1：スキルの可視化

- ①検定の構築・運営事例の共有
- ②検定の構築・運営費用の助成
- ③国家資格のアップデート、階層化

提言2：早期のスキル取得支援(時間面)

- ①クラフトマン・エグゼンプション(仮称)の導入
- ②受検資格(実務経験年数)の勤務時間数への見直し
- ③訓練時間の受検資格(実務経験年数)への算入

提言3：スキル取得支援(費用面)

- ①資格取得講座(教育訓練給付対象)の運営費用の助成
- ②資格取得による賃上げに対する税額控除

悪循環から好循環へ

産業・人材の社会的評価確立
能力開発(労働時間管理含む)主体が個人へ移行

(参考)接客サービス業のスキル評価制度

接客サービス業の現場人材に関するスキル評価制度は、未整備の職種がある一方、類似の検定が複数存在しており、総じて十分に活用されていない。政府の後押しもあり、一部の業種で既存の民間検定から団体等検定への移行が検討されているものの、介護、宿泊・飲食等の人手不足がより深刻な業種においては、検討体制(特に人員)の確保が困難である等を理由に制度構築は進んでいない。また、既存の検定が活用されていない要因として、創設から相応の年数が経過し試験内容が陳腐化しているものがあることや、類似の検定が複数存在することで利用が分散している可能性が考えられる。

青字は実技試験あり、下線付は教育訓練給付対象講座あり、業種()内は2023年就業者数(万人)、検定()内は直近10年の累計受検(申請)者数(人)
認定社内検定のうち業界団体が実施するものは職務を記載(出所:厚生労働省「技能検定」等)

	国家資格(一部)		職業能力検定(民間検定を国が認定)		特定技能	民間検定(一部)
	業務独占	名称独占(技能検定他)	団体等検定	認定社内検定		
小売 (738)	—	・接客販売(8,825)	—	・イオン ※1 ・伊藤園 ※2 ・資生堂ジャパン ※3他3社	—	・スーパーマーケット検定 ・スーパーバイザー士、フランチャイズ経営士 ・DIYアドバイザー ・販売士
宿泊・飲食 (398)	—	・ホテル・マネジメント(2,229) ・レストランサービス(42,759) ・調理師(274,398)、専門調理師・調理技能士(8,698)	—	—	・宿泊 ・外食	・日本の宿おもてなし検定 ・ホテルビジネス実務検定 ・ホテル実務技能認定 ・ORA認定資格 ・サービス接客検定 ・ホスピタリティ・コーディネータ
生活関連・娯楽 (225)	・理容師 ・美容師	・全国通訳案内士(71,053) ・ハウスクリーニング(2,434) ・ブライダルコーディネーター(25,091) ・着付け(11,304) ・写真(1,494) ・フィットネスクラブ・マネジメント(13,395)	・家政サービス ※認定社内検定より移行	・着付 ・着付指導 ・着物着付指導	—	(省略)
教育・学習支援 (344)	・教員	・キャリアコンサルティング(52,978)	—	—	—	(省略)
医療・福祉 (910)	・医師 ・看護師	・保育士(661,379) ・介護福祉士(975,311)、介護支援専門員(867,645)	—	—	・介護	・認定介護福祉士 ・グループホームケア実践士

※1:鮮魚販売加工、総菜販売加工、寿司販売加工、園芸品販売加工、生花販売加工、農産物販売加工、※2:ティーテイスター ※3:ビューティーコンサルタント

2. 提言1～3:個人の主体的な能力開発と処遇改善の促進

個人の主体的な能力開発と企業による処遇改善の促進のための環境整備に向け、以下を目的に政府に対し提言を行う

提言1:業界主体のスキル評価制度(国の資格制度)構築支援、既存資格の階層化

提言2:意欲ある個人の早期の資格取得を可能とする措置

提言3:資格取得に対する賃上げ支援、等

項目	施策	内容
提言1:スキルの可視化	①検定の構築・運営事例の共有	・業界団体等が検定の構築・運営の実務を具体的にイメージできるよう、技能検定等の構築・運営事例(構築体制・期間、検定の概要、運営組織、効率化の工夫等)を共有(開示)すべき ・将来的には民間検定を含め既存の検定を一元的に管理するデータベースを整備すべき
	②検定の構築・運営費用の助成	・検定の構築・運営には相応の費用が生じ、受検者数によっては運営収支が赤字になる場合もあるため、事業主が実施する認定社内検定を除き、十分な受検者数が確保できるまでの間、検定の構築・運営に要する費用を一定の基準で助成すべき
	③国家資格のアップデート、階層化	・試験内容が陳腐化している国家資格については、実務に応じた試験内容へ不断に見直しを行うべき ・業務独占資格等の単一等級資格についても、スキル(処遇)向上を促進するため、団体等検定の活用等による階層化を奨励すべき
提言2:早期のスキル取得支援(時間面)	①クラフトマン・エグゼンプション(仮称)の導入	・次頁参照
	②受検資格(実務経験年数)の勤務時間数への見直し	・検定受検資格の実務経験年数について、正規雇用は勤務年数、非正規雇用は当該年数に相当する勤務時間数と設定しているものがあるが、働き方の多様化をふまえ、雇用形態に関わらず勤務時間数とすべき
	③訓練時間の受検資格(実務経験年数)への算入	・指導役を必要とする訓練はOJTに準じたものと考えられるため、検定受験資格の実務経験(勤務時間数)に含めることを可能とすべき
提言3:スキル取得支援(費用面)	①資格取得講座(教育訓練給付対象)の運営費用の助成	・団体等検定の合格を目指す講座は受検者数が少ないことから少数に留まることが想定されるため、十分な受検者数が確保できるまでの間、同講座(教育訓練給付対象)を一定の基準で助成すべき
	②資格取得による賃上げに対する税額控除	・スキルの可視化による処遇の適正化を促進するため、検定に基づく資格取得に対応する賃上げについては、給与増加分の一部を法人税から控除すべき

2. 提言2:①クラフトマン・エグゼンプション(仮称)の導入

高度技能の獲得には相応の訓練が必要であるが、人手不足、働き方改革により所定労働時間内で訓練時間を確保することが難しくなっている。高度技能者(例:和食料理人)の育成に向け、ライフステージ(可処分時間)に応じて特定の時期に集中して能力開発に取り組み、早期にスキルを取得したい個人の存在をふまえ、**自己研鑽に係る既存の枠組みの安定運用**等を目的に以下の措置※2を求める。なお、悪用する企業には厳正に対処することが求められる。

対象の訓練	国のスキル評価制度(技能検定、団体等検定、認定社内検定のうち、受検にあたり実務経験が求められるもの、または実技試験があるものを対象とする。)に基づく資格取得を目的とし、会社の設備や指導役(先輩社員)を必要とする訓練(自己研鑽)	
対象者	本人	指導役(先輩社員)
訓練時間の扱い	労働時間に該当しない	労働時間に該当する(賃金を払う)
必要な措置	対象者の健康時間管理の義務を企業が負うことを条件に、対象の訓練(上記)を厚労省のガイドライン※1の「労働時間に該当しない訓練」として認め、訓練実施にあたり事前の届出制とする等の手続きを定める(ガイドライン拡充)	上記の訓練指導を行う時間(労働時間扱い)の確保のため、労使合意により時間外労働の上限規制を超えて行うことを可能とする(労働基準法改正)

※1 厚生労働省「労働時間の考え方:「研修・教育訓練」等の取扱い」(以下抜粋)

<労働時間に該当しない訓練の事例>

- 労働者が、会社の設備を無償で使用する許可をとった上で、自ら申し出て、一人でまたは先輩社員に依頼し、使用者からの指揮命令を受けることなく勤務時間外に行う訓練は労働時間に該当しない

<会社での「研修・教育訓練」の取扱いについて>

- 労働時間に該当しないとする場合には、上司がその「研修・教育訓練」を行うよう指示しておらず、かつ、その「研修・教育訓練」を開始する時点において本来業務や本来業務に不可欠な準備・後処理は終了しており、労働者はそれらの業務から離れてよいことについて、あらかじめ労使で確認しておく
- 具体的には、「研修・教育訓練」について、通常の勤務場所とは異なる場所を設けて行うことや、通常勤務でないことが外形的に明確に見分けられる服装により行うこと等を定め、こうした取扱いの実施手続を書面により明確化することが望ましい

※2 2025/5「経済成長と多様な個人の活躍を支える「雇用型自律労働契約」の導入を～労働法制の令和モデルへの見直し～」では、デスクワーカーを念頭に意欲ある若手人材に対するスキルアップの機会提供等を目的に、労働契約法に基づく(労働基準法の適用外となる)雇用契約の導入を提言している。本提言では、その考え方に準じつつ、接客サービスの特性(訓練に会社の設備等を要する)等をふまえた措置を提案している。

2. 提言4：介護サービスの安定供給

介護サービスは、誰もが一定のサービスを受けられる仕組みとして国際的にも注目される一方で、低賃金等に起因する人材流出だけでなく、業務特性に起因する介護離職の影響も大きく、他産業の労働供給に影響を及ぼしかねない深刻な状況にあることをふまえ、**業種固有の課題（介護保険制度に基づく事務負担、人員配置基準）への対応**等、取組強化すべきと考える施策について政府に対し提言を行う

施策	内容
自治体向け申請・報告手続きの簡素化・標準化	・簡素化(様式・添付書類や手続きの見直し)・標準化(ローカルルールの解消)に関する自治体のインセンティブ拡充 ・全体最適の視点でのガイドラインの見直し、電子申請・届出システムの改修
テクノロジーの導入・定着支援	・優先的な普及を目指す機器(介護記録ソフト等)の導入に係る補助の拡充 ・機器等の利用方法習得に係る研修費用を補助対象に追加 ・導入推奨機器に関し、活用に必要なスキル目安の掲載
人員配置基準の緩和等	・テクノロジーの導入状況に応じた基準緩和 ・業界主体の適切なスキル評価制度の構築を前提として、配置されている人員のスキルレベルも加味して基準緩和等を検討
外国人の採用・定着支援	・中小事業者の外国人採用・定着を支援すべく、企業の外国人採用や定着のための取組事例の収集、業界への共有等