

# サービス産業の生産性向上委員会（2007年度・北山禎介委員長）提言 「サービス産業がリードする豊かな経済社会」 —市場機能の貫徹と生産性の向上—

**サ**ービス産業の生産性向上委員会（2007年度・北山禎介委員長）は、5月13日、提言「サービス産業がリードする豊かな経済社会—市場機能の貫徹と生産性の向上—」を発表した。生産年齢人口の減少に伴い、

需要面からは国内マーケットの飽和度が高まるとともに、供給面では労働投入量の減少が成長率を押し下げている。国際競争力強化のみならず、国民の生活水準を維持するためにも、生産性向上が不可欠である。中でも

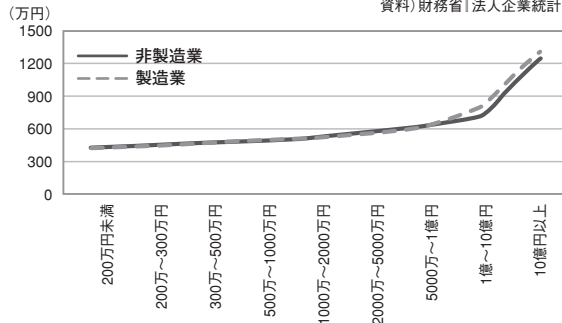
サービス産業はGDP・雇用の双方において約7割を占め、このウェイトは今後も拡大が見込まれる。サービス産業の生産性向上が日本経済の大きな課題のひとつであるとの認識に基づき、本委員会では検討を行った。

## 提言の概略

### I 日本の生産性の現状

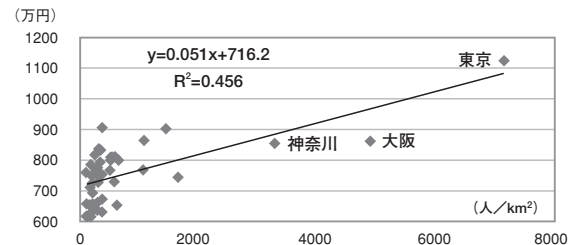
1. 日本の労働生産性は、米国の約7割にとどまるとされる。
2. 総じて中小・零細企業や都市部以外の生産性が低く、マクロの生産性を押し下げている。

資本金階級別従業員1人当たり付加価値(2000~2006年平均)  
資料) 財務省「法人企業統計」



昼間人口密度と就業者1人当たり県内総生産

資料) 内閣府「県民経済計算」、総務省「人口推計」、国土地理院「全国都道府県市区町村別面積調」



(注) 人口密度の上位10都府県を除いた場合にも、同様の相関がみられた

産業全体の循環代謝を促進する制度設計と、中小・零細企業&地方の生産性向上が重要

### II 低生産性の原因となるサービス産業の特徴

#### 同時性・同場性

- サービスは人から人へと提供され、価値の生産と同時に消費される

- ◆ 対外直接投資を増やし、マーケットを拡大する
- ◆ ITを活用し、同場性制約の緩和に取り組む

#### 労働集約的

- 製造業に比べ人手に頼る面が大きい  
ため、生産年齢人口減少の影響を受けやすい

- ◆ 非正規雇用の教育に企業自ら取り組む
- ◆ 給与・契約体系の見直しや人事・雇用制度の弾力化により、従業員のモチベーションや労働力率の向上を図る
- ◆ 経済政策のハコモノ支援から人材育成へのシフト

**上位集中の進みにくさ**

- 資本が乏しくても人材が揃えば開業しやすい
- 手元資金の枯渇しにくいビジネスモデルも多い

- ◆退出・再編へのインセンティブ付与
- ◆退出者が再挑戦するためのセーフティネット整備

**商品の無形性**

- サービスは目に見えないため、その質を評価・数値化しにくい
- 日本では、サービスの対価を支払うことについて国民的な理解度・許容度が低い

- ◆消費者のサービスへの対価意識を醸成するため、コスト構造の透明化を進めるとともに、消費者との対話の機会を増やす
- ◆顧客満足に関するデータを充実させる。オーバースペックが解消されれば、環境負荷の軽減にもつながる

**Ⅲ 生産性向上に向けた官民の役割分担****1. 生産性向上に向けた政府の役割****【新陳代謝機能の活性化】**

- ◆製品・サービス市場、資本市場、労働市場がリンクした市場制度・競争制度の再設計  
……市場メカニズムに通じた民間人の制度設計・政策決定プロセスへの参画推進
- ◆退出・再編へのインセンティブ付与と退出者が再挑戦するためのセーフティネット整備

**【人的資本の蓄積】**

- ◆経済政策の、ハコモノへの補助金支出から人材育成に対する補助や機会提供へのシフト
- ◆流動性の高い人材への投資を促進するための、企業の教育コストを軽減する政策

**【グローバル化】**

- ◆空港・港湾の国際競争力強化とそこから各地域を結ぶ交通インフラの見直し
- ◆海外との交流人口や対内直接投資の拡大

**【中小・零細企業】**

- ◆企業それ自体でなく、雇用や技術を対象とした保護政策
- ◆公的金融機関の民営化と融資以外の政策手段による政策目的の実現
- ◆語学・IT人材の育成に対する支援

**【地方】**

- ◆市場化テストの推進等による生産性阻害要因の解消
- ◆潜在的な地域資源に関する情報を掘り起こし、活用できる人材の育成・地域とのマッチング
- ◆固定資産税や相続税、借地借家法の見直しと都市経営の視点に立った都市計画の策定
- ◆公共施設の集約化や中心市街地の居住機能の回復を通じた、市民生活と中心市街地との関わり強化
- ◆景観・治安を維持・形成するための、構造物を壊して緑地や更地に戻す公共投資

**2. 求められる企業の行動**

- ◆従業員のモチベーションや労働力率の向上に向けた、人事・雇用制度の弾力化と給与・契約体系の見直し
- ◆非正規雇用者への人的投資
- ◆対外直接投資増によるマーケット拡大
- ◆コスト構造の透明化
- ◆M&Aの活用による経営効率化・間接部門の集約化
- ◆経営方針を実現するツールとしてのIT活用
- ◆経営トップの迅速な意思決定
- ◆製造業のノウハウの活用
- ◆ビジネスプロセスの標準化とPDCAサイクルの適用

**3. 官民協働による取り組み**

- ◆中小企業のグローバル化投資と人材育成
- ◆中小・零細企業のITへのアクセス改善
- ◆地方の閉塞感を打破する社会構造の変革
- ◆市場が企業を評価する仕組みの定着
- ◆インバウンド拡大への取り組み
- ◆グローバルなコミュニケーション能力（英語力・メンタリティ）の向上
- ◆IT活用のためのプラットフォーム標準化
- ◆地域の景観形成