

# 地域におけるサービス産業の活性化・ 生産性向上に向けて

経済産業省

中小企業庁

平成27年12月

# 取組の方向性

## 1. 経緯

- 今やGDPの3/4を占めるサービス産業の生産性向上に向けて、「**サービス産業チャレンジプログラム**」（本年4月 日本経済再生本部決定）を策定し、業種横断／業種別施策を進めているところ
- 取組を進めるにあたり、①**個々の事業者の生産性向上(底上げ)**に加え、②**魅力ある地域づくり**、③**ベストプラクティスの普及と経営人材育成**等による**地域一体での生産性向上**、が重要。



## 2. 今後の方向性

- 「サービス産業チャレンジプログラム」を**着実に推進**しつつ、上記①～③について、**更なる施策の深堀り／新規施策**を行う。
- 「地方創生の深化のための新型交付金」等の関連施策を活用しつつ、**国と自治体が連携**しながら取組を進める。

# 底上げ施策としての「サービス品質の見える化」の取組

● 質の高いサービスには高い付加価値が得られるようサービスの品質をわかりやすく評価する規格（おもてなし規格認証（仮称））を創設し、国内外への徹底普及を目指す。  
（11月に第一回検討会を開催）

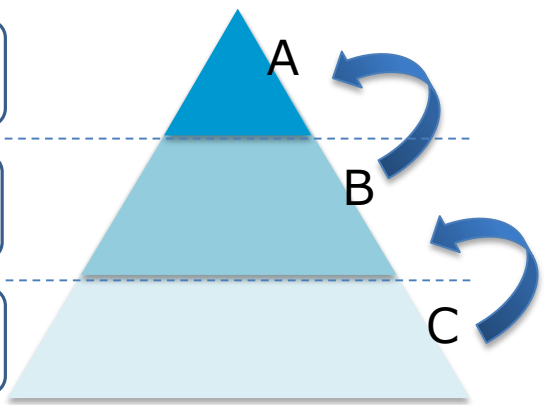
## 規格のイメージ

認証取得を通して、サービス品質の向上を促進

ロールモデルに向けて

差別化に向けて  
(得点獲得型へ)

底上げに向けて  
(失点回避型へ)



### 評価項目のイメージ

- ・外国語の説明スタッフ
- ・詳細な商品説明が各スタッフ可能
- ・多言語表示がある
- ・クレジットカード対応
- ・接客マニュアルが整備されている
- ・キャリアアップと連動した従業員教育システムが整備されている
- ・デジタル技術を用いた環境整備
- ・5Sは徹底されているか
- ・サービス内容など表示がわかりやすい

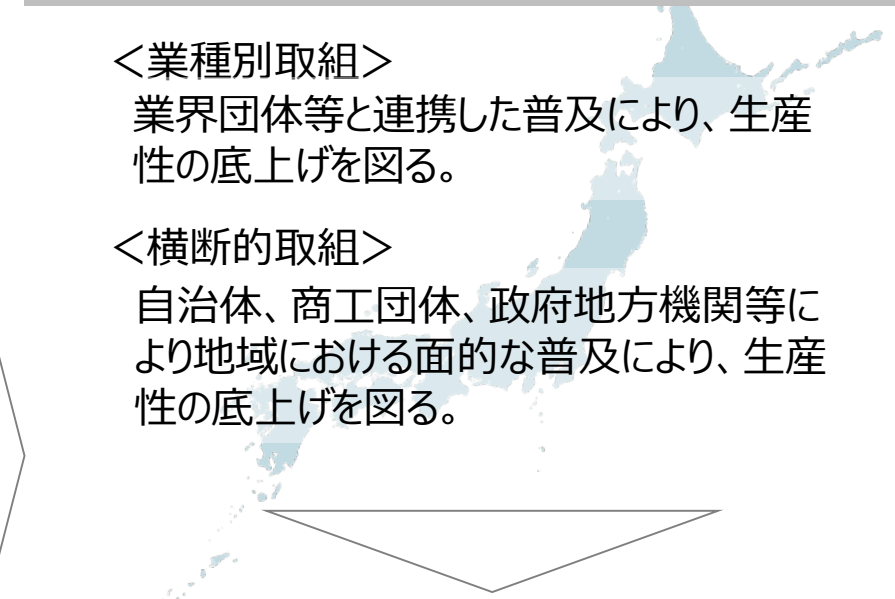
## 国内外への普及促進

### ＜業種別取組＞

業界団体等と連携した普及により、生産性の底上げを図る。

### ＜横断的取組＞

自治体、商工団体、政府地方機関等により地域における面的な普及により、生産性の底上げを図る。

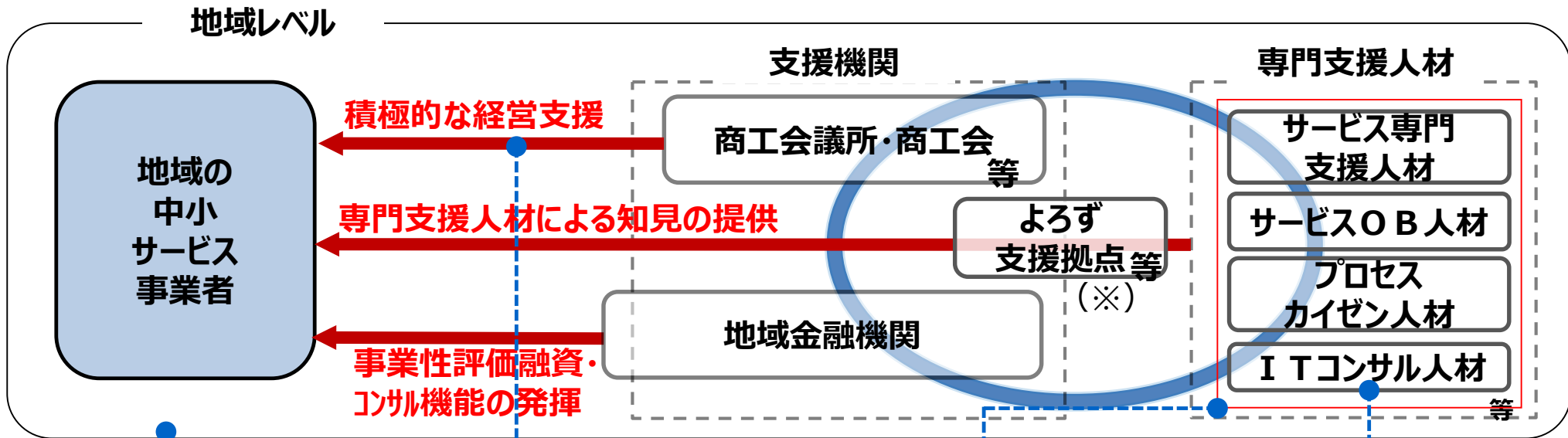


日本のサービス等の海外展開も見据え、国際標準(ISO)化を検討。



# 「地域レベルでの支援体制強化」の取組状況と今後の方針

- 地域レベルでの支援体制強化に向け、①専門人材の育成、②専門支援人材の見える化（リスト化）、③施策の積極活用推進、④自治体施策との連携、を進める。



## 自治体との連携

- 新型交付金の活用を含め、自治体のサービス施策と連携していく＜サービス政策ネットワークの立上げ＞

## 施策の積極活用推進

- 右記リストを始め、専門家派遣制度、ローカルベンチマーク等の関連施策の活用を支援機関に働きかけ

## 専門支援人材のリスト化

- 当該人材を見える化するためリストを作成し＜15年度中＞、支援機関に共有する＜16年度＞

## サービス専門支援人材の育成

- 当該人材を育成する専門スクールを立上げる。＜16年4月～＞



〇〇〇〇 / 東京都 / Aコンサルティング 派遣先からの総合評価 = ★★★★★

経営者とその従業員を大事に、企業の成長を実現します！

得意業界：サービス業全般  
得意分野：工程管理  
対応エリア：関東地域  
保有資格：〇〇マネジメント2級  
他業：〇〇銀行  
業務内容：経営戦略構築  
工程細分化によるプロセスの見える化  
補助金・助成金申請支援

【支援実績】  
〇A旅程：クラウド上に構築した工程管理システムを用いて、各従業員の業務プロセスを詳細に分析し、業務分担の最適化を行った結果、お客様に接する時間が4割増えた。  
〇Bスーパー：スーパーが多店舗化し業務拡大するにあたり、Bスーパーの幹部と共に各店舗の経営戦略の策定を行った。

# 自治体等におけるサービス産業の生産性向上に向けた取組例

- 一部の地域では、①個々事業者への自治体発の生産性向上支援や、②企業が地域と一体となって需要獲得を行う取組が始まっており、今後連携体制を構築していく。

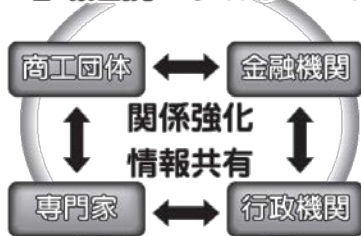
## 埼玉県取組

- 埼玉県、商工団体、地域金融機関、専門支援人材が連携し、**サービス事業者を応援する体制を整備**。埼玉県内12地区（熊谷、狭山、春日部、鴻巣等）で実施中。

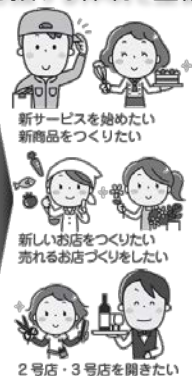
### ◆サービス産業事業者応援事業

- 商工団体を中心に地域でサービス事業者を応援する体制を整備

#### 地域連携モデルチーム



連携支援



連携会議の様子



ガイドブック作成

## Willer Allianceの取組

- 京都丹後鉄道周辺の**宮津市、舞鶴市、福知山市、豊岡市**等の7市町とサービス事業者等約**30社**が連携し、広域需要取り込みのためのイベント等を実施。



イベントをきっかけに地域への興味を喚起し、そこから周遊する需要を生み出す。  
【今後の動き（予定）】

- 地元の未発掘商材の掘り起こしと、発信のための「地域商社」の立ち上げ
- 地域の行きづらい場所へアクセスする二次交通の提供（サイクルシェアリング）

# 中小企業の生産性向上に向けた新たな枠組み

- 賃金の引き上げ、事業承継の円滑化等のためには、中小企業の実産性の向上が不可欠。
- このため、生産性向上を促進するため、法的枠組みを検討中（業種毎のベストプラクティスを収集し、ガイドライン化）。サービス産業の活性化にもつながることが期待される。

## ①業種毎にきめ細かく支援

・生産性の向上にきめ細かく対処するため、各省連携により、業種毎にベストプラクティスを収集し、ガイドライン化。これに沿った計画を策定する中小企業を認定・支援。

例：旅館業の実産性向上

旅館の売上、予約状況等の情報をタブレット端末を用いて、各所の従業員にリアルタイムで共有。細やかな接客や業務の効率化による収益向上を実現。

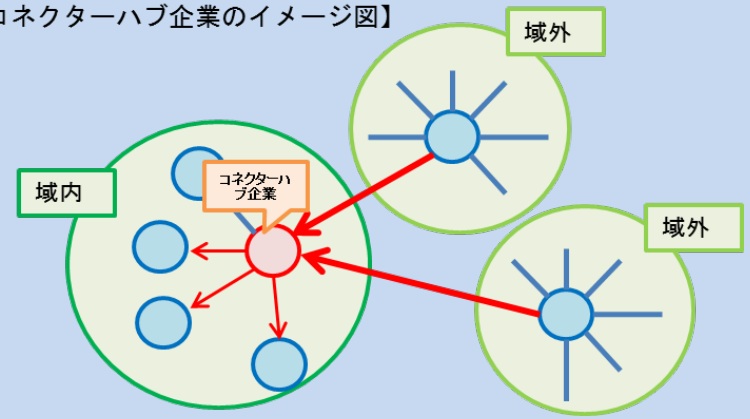


陣屋（神奈川県）

## ②地域の中核企業とそれに連なる企業群の支援

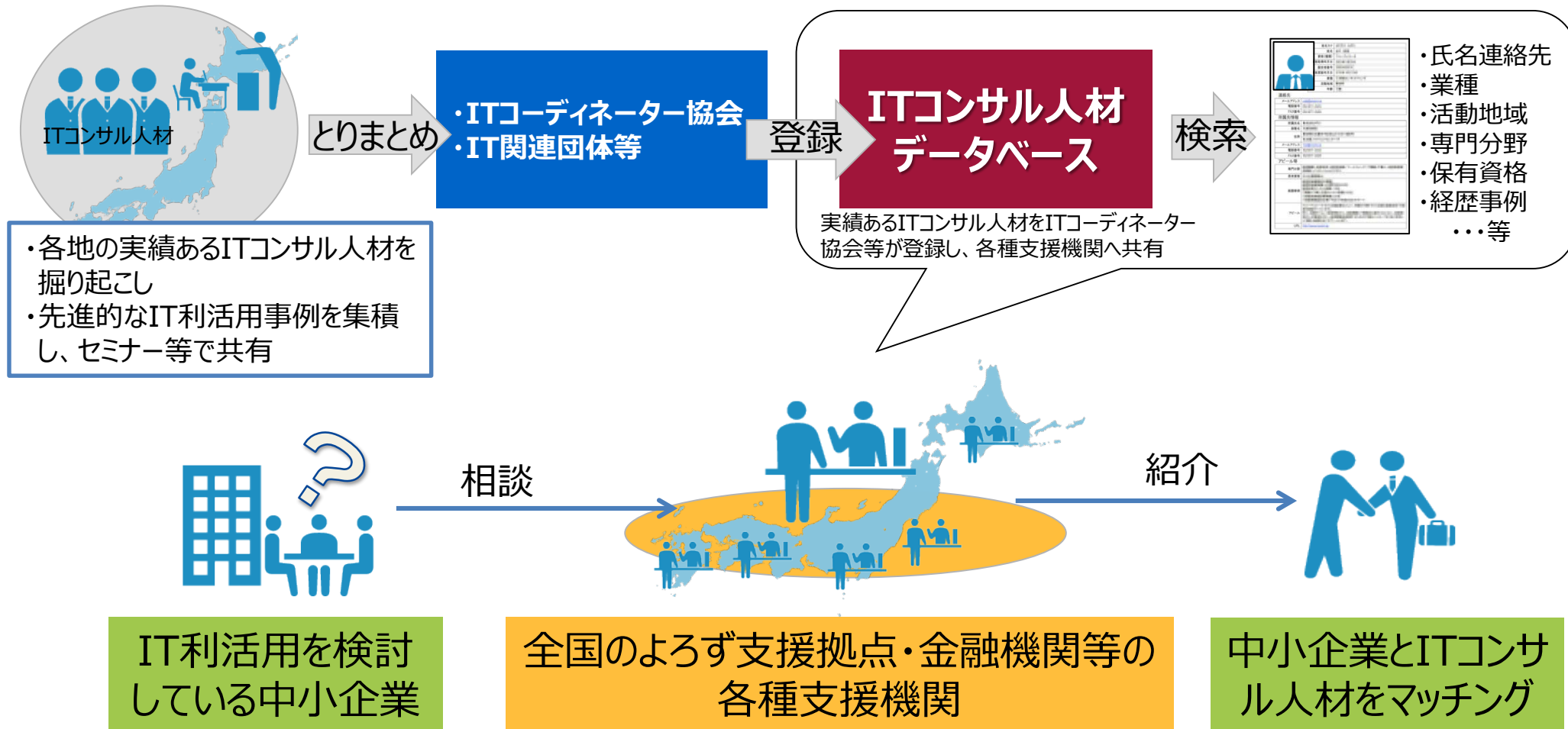
・地域のリーディング企業と中小企業が連携した生産性向上の取組を支援。  
・例えば、コアとなる観光ホテルと地域の中小企業群の連携などが想定される。

【コネクターハブ企業のイメージ図】



# (参考 1) ITコンサル人材と地域のネットワーク化

平成27年度内に、ITコーディネーター協会やIT関連団体等と協力し、各地のITコンサル人材をリスト化。各都道府県によろず支援拠点等を通じて紹介を開始。



# (参考 2) 地方創生の深化のための新型交付金

- サービス産業の生産性向上施策に取り組む自治体を「地方創生の深化のための新型交付金」で支援していく。

## 地方創生の深化のための新型交付金における先駆的な事業例

### ◆ローカルイノベーション

- ・明確な出口戦略の下、大学、研究機関、企業、金融機関等の連携を促進し、日本型イノベーション・エコシステムの形成や地域中核企業等への支援等を通じて地域の「稼ぐ力」を引き出す取組を行う。

### ◆サービス生産性の向上等

- ・地域におけるサービス産業の生産性の向上のため、地域金融機関、商工会議所等との連携強化を図る。また、事業者と支援人材とのマッチング等を行う。
- ・対内直接投資の拡大に資するよう、地域におけるビジネス環境の改善、新陳代謝や標準化の促進を図る。

### ◆生涯活躍のまち(日本版CCRC)/移住促進

- ・生涯活躍のまち(日本版CCRC)の創設により、高齢者の移住・住み替え支援、就労、生涯学習、社会参加の確保や地域コミュニティの形成に資する取組と併せて、地域への移住を促進する施策を総合的に行う。

### ◆「小さな拠点」等によるコミュニティビジネスの活性化

- ・「小さな拠点」等を核に、生活機能の確保に加え、都市部との交流による観光誘致や地域資源の活用によるコミュニティビジネスの活性化を図り、自立的な集落の実現を目指す。

### ◆ローカルブランディング/DMOを核とした観光振興

- ・地域の農林水産業・観光等の成長産業化に向けて、必要な人材・資金等を域外から呼び込むとともに、地域商社的な機能を有した新たな推進体制の形成等を通じ、販路の開拓に向けた環境整備を行う。
- ・広域観光戦略の実現に向け、多様な関係者の協働及び地域間連携を引き出し、日本版DMOを確立する。

### ◆地方創生推進人材の育成・確保

- ・今後、地域において、地方創生を担う様々なタイプの専門人材が求められることから、産学官等と連携した、地方創生に向けた取組の核となる人材の育成・確保を進める。

### ◆地域ぐるみの働き方改革

- ・出生率向上の取組の一環として、20~30代の子育て世代の雇用者等をターゲットとした長時間労働の見直しなど働き方改革に官民が協働して取り組む。

### ◆コンパクト化と公共交通ネットワークの形成等

- ・一定の地域に人と企業を集積する「密度の経済」を実現するため、都市のコンパクト化や公共交通網の再構築、公共インフラや既存ストックの有効なマネジメントなどに資する取組の連携の促進と、その戦略的な運営に取り組む。

※ 上記の事業例は現時点のものであり、今後、関係各府省庁の参画を得ながら、先駆的な事業例の具体化を進める。



# (参考3) 「ベストプラクティス表彰」、「サービス経営人材育成」の取組状況と今後の方針

- 平成28年4月に日本サービス大賞の表彰を行う予定（現在、審査中）。
- 大学におけるサービス産業の経営に関する専門的・実践的な教育プログラム開発への支援も着実に実施中。

## 日本サービス大賞

○平成27年3月、ベストプラクティスの普及に向けた国民運動として、「日本サービス大賞」を創設。

※内閣総理大臣賞、地方創生大臣賞、総務大臣賞、厚生労働大臣賞、農林水産大臣賞、経済産業大臣賞、国土交通大臣賞等

※サービス産業生産性協議会(SPRING)が主催。

○平成27年7月から、業種や事業者の規模を問わず公募を開始、9月末締め切り。**平成28年4月に表彰**を行う。以降、毎年度表彰を予定。



## 産学連携サービス経営人材育成事業

○本年7月、「産学連携サービス経営人材育成事業」(fy27経産省事業)を開始し、**大学(17校)におけるサービス産業の経営に関する専門的・実践的な教育プログラムを開始。**

○文科省の職業実践力育成プログラム(BP)認定制度や厚労省の教育訓練給付制度と連携し、省庁連携でサービス経営人材育成を進めていく。

【参考】 諸外国のサービス経営人材育成教育機関

### 【参考1：宿泊業】

コーネル大学ホテル経営学部（米国）ホテル経営専門の経営人材育成プログラムを提供。ホテル経営学の世界最高峰と評される。



### 【参考2：飲食業】

カリナリー・インスティテュート（米国）

飲食分野専門の経営人材等の育成を行う米国高等教育機関。



## (参考4) 産学連携サービス経営人材育成事業の支援大学

事業者名	都道府県	事業名	事業者名	都道府県	事業名
小樽商科大学	北海道	地域包括ケアシステムの中核を担う医療経営人材育成事業	立命館大学	京都府	食サービス分野における高度マネジメント人材育成
弘前大学	青森県	めざせ！じよっぱり起業家。青森の魅力を高める中核人材育成事業	関西学院大学	兵庫県	診療所を中核とした地域医療経営人材育成プログラムの開発
千葉商科大学	千葉県	インキャンパス・サービスビジネス・ラーニング	山口大学	山口県	地域と共進化する実践型地域資産活用サービス経営人材育成事業
芝浦工業大学	東京都	学び直しと価値共創を繰り返す中小製造業サービス化エコシステム	愛媛大学	愛媛県	産学官連携による観光サービス産業の経営管理を担う人材育成事業
ハリウッド大学院大学	東京都	「美」のサービスイノベーション人材を育成するプログラムの開発	九州工業大学	福岡県	地域資源（ストック）活用型サービス経営人材育成事業
東洋大学 一般社団法人日本旅行業協会	東京都	産学連携による観光人材育成プログラム開発事業	中村学園大学	福岡県	栄養科学と流通科学の融合による食産業サービス経営人材の育成
慶應義塾大学	東京都	サービスデザイン学の講義及びそれを実行するプロジェクトの開発	宮崎大学	宮崎県	食を中心とした総合レジャー産業を担う人材育成プログラムの構築
事業創造大学院大学	新潟県	情報化教育の強化から見たサービス経営人材育成	琉球大学	沖縄県	沖縄21世紀ビジョンを担うグローバルサービス経営人材の育成
四日市大学	三重県	産学連携による伊勢志摩『おもてなし経営』のための人材育成事業			

# (参考5) サービス経営人材育成に向けた各省連携

- **文部科学省・厚生労働省等と連携し、サービス産業の経営人材・マネージャー人材育成を推進していく。**

## 文部科学省

### 大学等の専門的・実践的なプログラムの認定

- ・大学等における社会人・企業等のニーズに応じた実践・専門的なプログラムを「**職業実践力育成プログラム**」(BP)として文部科学大臣が認定。
- ・認定を通じ、以下を推進。
  - ① 学び直しの選択肢の可視化、
  - ② プログラムの魅力向上、
  - ③ 企業等の理解増進

### 実践的な職業教育を行う新たな高等教育機関の制度化

- ・中教審特別部会で検討中 (来年年央まで)

## 厚生労働省

### 給付金による講座受講の支援

- ・厚生労働大臣が指定した「**専門実践教育訓練指定講座**」(文部科学大臣がBP認定した大学等の講座で一定の要件を満たすものを含む)を受講・修了等した場合、「**教育訓練給付金**」を支給  
※訓練費用の最大60% (年48万円まで、最長3年)



### サービス産業の経営人材・マネージャー人材育成教育プログラム開発への支援

- ・サービス産業に関する経営・マネージャー人材を育成する専門・実践的な**教育プログラムの開発を支援**。今年度は17大学を採択。
- ・BP認定を受け教育訓練給付金を活用しうる教育カリキュラムの組成を支援する。

# (参考6) サービス産業チャレンジプログラムの施策全体像

## 横断的施策

### ● サービス分野での創業支援の充実・強化やネットワーク化等の促進

- 「創業スクール」において新たにサービス分野等の業種に特化したカリキュラムを開催【経産省】
- 「事業引継ぎ支援センター」の機能強化等により、事業引継ぎのマッチングを更に促進【経産省】

### ● サービス産業のグローバル化

- 海外主要拠点にコーディネータを配置し、海外拠点の設立等を支援【経産省】
- 海外子会社等で働く現地人材を日本に招聘/日本の従業員等を海外子会社等に派遣して行う研修を支援【経産省】
- 海外進出を目指す中小サービス事業者向けのハンズオン支援（相談窓口、海外店舗開設支援専門家派遣等）【経産省】

### ● 人材育成

- サービス産業の経営に関する専門的・実践的な教育プログラムの産学共同開発を支援【経産省】
- 地域や産業界の人材ニーズに対応した、社会人等が学びやすい教育プログラムを開発・実証【文科省】

### ● 都市のコンパクト化・ネットワーク化

- 「連携中枢都市圏」、「定住自立圏」、「小さな拠点」の形成支援【国交省、総務省、農水省】
- 都市機能の集約・再編等によるコンパクトシティを推進、地域の公共交通ネットワークの再構築に向けた取組を支援【国交省】

## 支援体制の強化

- サービス産業の生産性向上やIT活用等の幅広い相談に的確に対応するため、各都道府県に整備した「よろず支援拠点」の体制強化やアクセシビリティの向上を図る【経産省】
- 民間団体等が、カイゼンスクールを運営し、経験豊富な業界のOB人材等を、カイゼンインストラクターへと養成することで、サービス事業者が抱える課題に対して助言・指導するための体制を整備【経産省】
- 中小企業の新たな事業活動の促進に関する法律に基づく認定支援機関（税理士・弁護士・地域金融機関等）が、中小企業・小規模事業者の経営改善計画の策定支援やフォローアップを実施。同時に、認定支援機関の支援や成果を「見える化」【経産省】

## 業種別施策

### (1) 宿泊産業

- 旅館・ホテルの経営改善及び次世代の経営層の育成に向けた体系的な教育プログラムの構築等を支援【国交省】

### (2) 運送業

- 運送事業者と荷主によるトラック運転者の労働条件改善に向けた実証実験・優れた取組の具体化【国交省】
- ITを活用した中継輸送の導入促進に向けた実証実験【国交省】

### (3) 外食・中食

- 外食・中食産業の生産性向上推進を啓発・普及する研修会や異業種交流会等の実施、ICT・ロボット技術の導入、業務の共同化等のモデル的な取組を支援【農水省】
- 日本産食材を積極的に活用する海外レストランとの連携やネットワーク化を支援【農水省】

### (4) 医療

- 将来目指すべき医療提供体制等の実現に資する事業支援（病床の機能分化・連携、在宅医療の推進、医療従事者の確保・勤務環境の改善）【厚労省】
- 日々の診療行為及びアウトカムデータ（診療行為の効果）を一元的に蓄積・分析・活用するための情報基盤を整備する関係学会等の取組を支援。【厚労省】

### (5) 介護

- 地域事業者（含小規模事業者）が連携した人材育成の共同実施等のモデル事業とその生産性向上効果に係る分析・検証を実施【厚労省】
- 介護施設や居宅介護事業所等において、ICTを活用して効果・効率的にサービス提供を行う取組をモデル的に実施【厚労省】

### (6) 保育

- 「待機児童解消加速化プラン」の取組を強力に進め、小規模保育事業など多様な受け皿を確保【厚労省】
- 子育て経験者等の活躍を推進する「子育て支援員」研修を実施し、新たな担い手を確保【厚労省】

### (7) 卸・小売

- 荷主と物流事業者が連携して行う、需要予測による最適な在庫管理等の取組を支援【経産省】
- 食品流通業者と地域関係者が一体となって、食料品ロス改善に向けた継続的取組を行う仕組み作りを支援【農水省】