

サービス産業の横断的施策の推進

平成26年11月14日

経済産業省

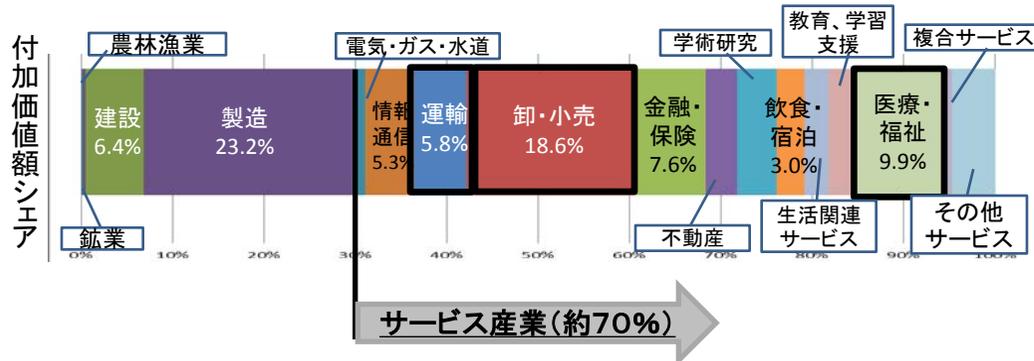
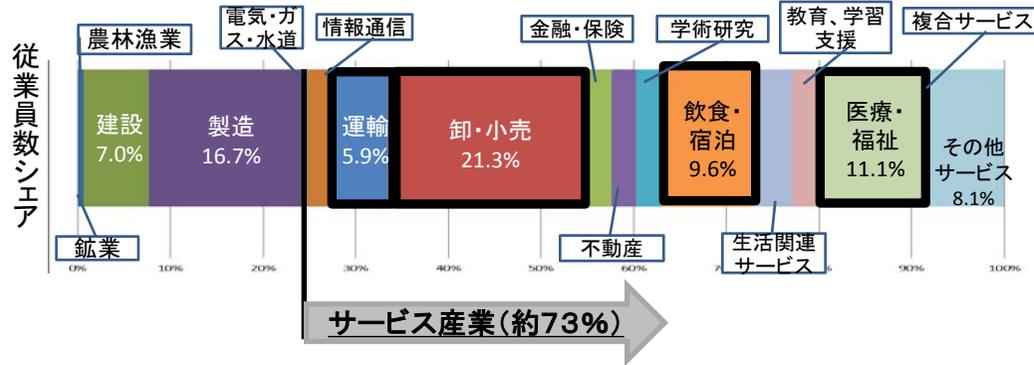
サービス産業の現状 ①従業員数・付加価値額シェア、②生産性

- サービス産業は、従業員数シェア・付加価値額シェアともに約7割を占める。

従業員数シェアは、運輸、卸・小売、飲食・宿泊、医療・福祉の占める割合が大きい。

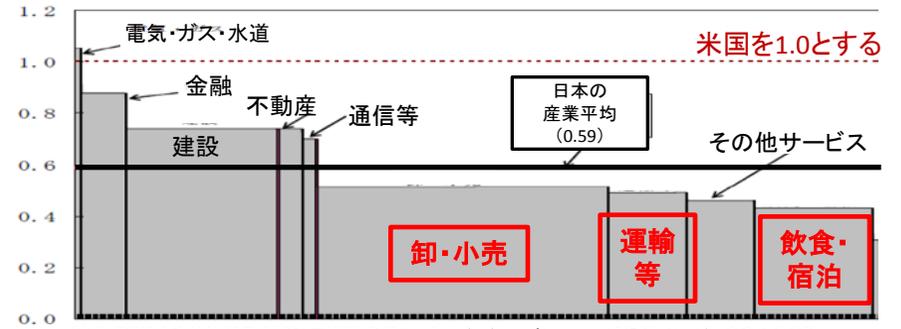
- 米国と比べると、労働生産性及び全要素生産性(TFP)ともに、特に卸・小売、運輸、飲食・宿泊の生産性が低い。

産業別の従業員数シェアと付加価値額シェア(2012年)



(出所)「経済センサス」(2012、総務省)より作成

産業別の労働生産性の日米比較(2000年-2004年平均)

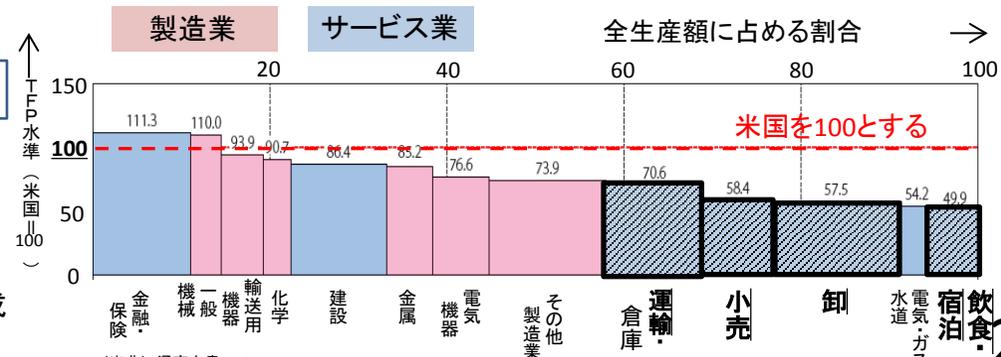


(出典:「選択する未来」委員会 第3回成長・発展ワーキング・グループ(H26.4.18)「資料1サービス産業の生産性」)

1. EU KLEMSデータベースより作成。
2. 同データベースにおける産業別の購買力平価(1997年値)を用いて、労働生産性水準を比較し、各産業の実質労働生産性上昇率を用いて前後の期間に延伸。
3. 産業別の労働生産性と各産業の就業者数のシェアは、2000-04年平均。
4. 「その他サービス」には「洗濯・理容・美容・浴場業」と「その他の対個人サービス」が含まれる。

産業別の全要素生産性(TFP)の日米比較(2003年-2007年平均)

※TFPIは、実質GDPの成長から、資本と労働の寄与を差し引いた残差として算出



(出典)：通商白書2012

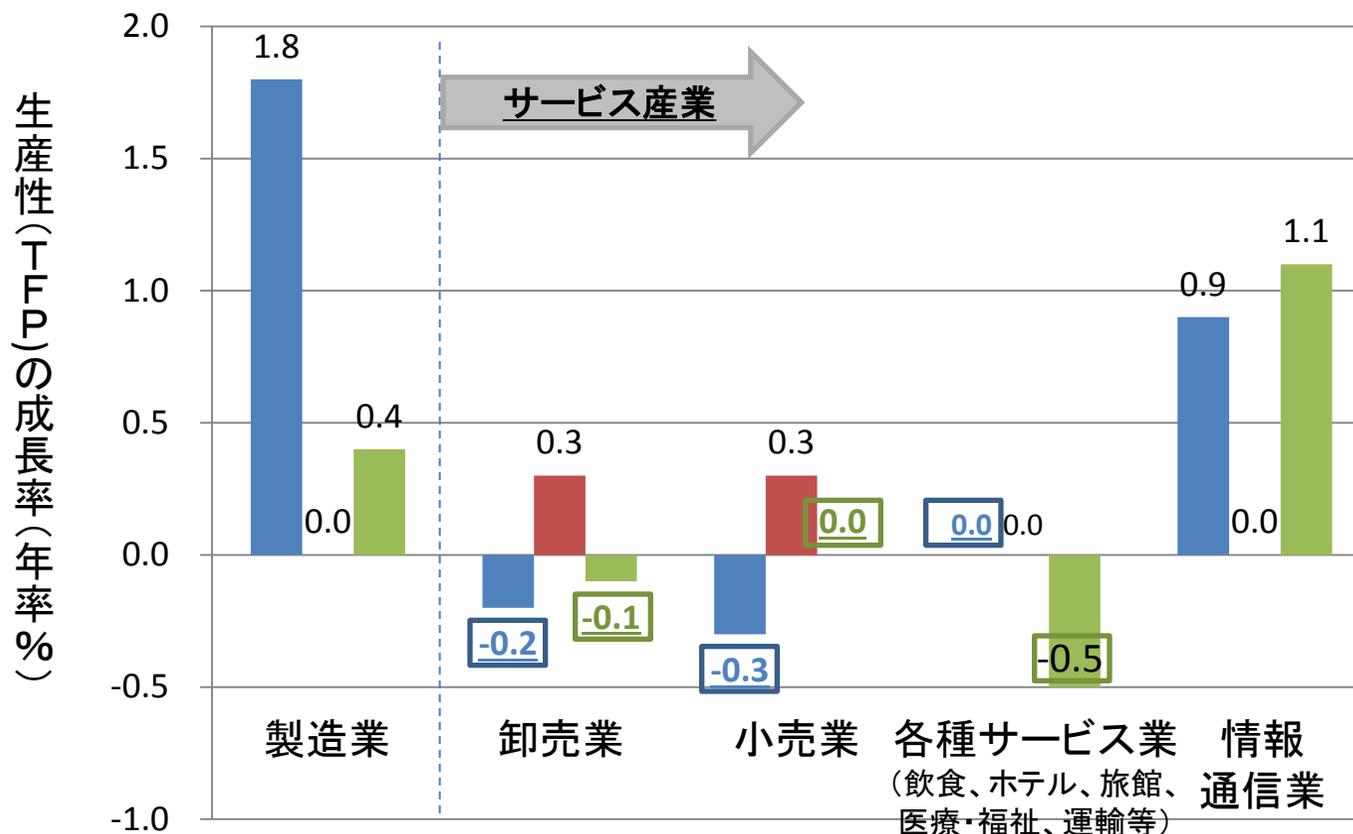
サービス産業の課題① 個々の企業のイノベーション、新規参入の停滞

● 産業別の生産性(TFP)増減の要因分析によれば、製造業と比べサービス産業は、

- ① **個々の企業のイノベーション**による生産性向上が停滞(下図 ■)
- ② **高生産性企業の新規参入**等による生産性向上が停滞(下図 ■)

産業別の生産性(TFP)増減の要因分析(2001-2010年平均)

■ 個々の企業のイノベーションによる生産性上昇分
 ■ 高生産性企業の市場シェア拡大による生産性上昇分
 ■ 高生産性企業の参入、非効率企業の撤退による生産性上昇分



(出所)
「企業活動基本調査」から
RIETI理事・副所長 森川氏
が分析

課題①の背景

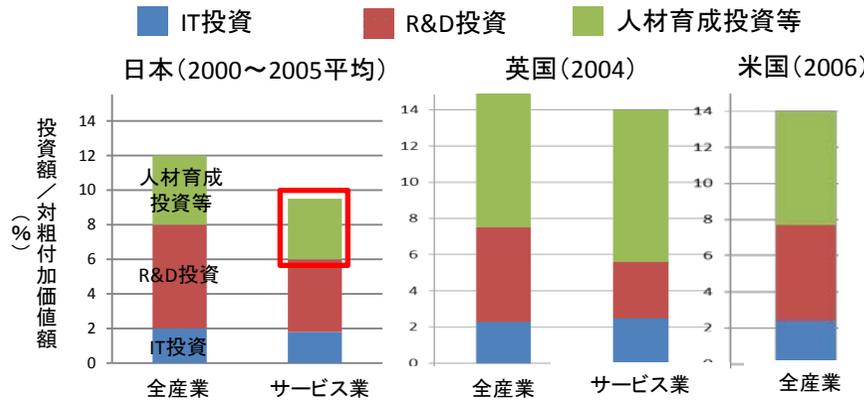
● ビジネス変革につながる投資が少ない

- ・米英に比べ、日本のサービス業は人材育成投資が少ない。
- ・米と比べ、日本のIT投資の内容は、「ITによる製品・サービス開発強化」などの「攻めのIT投資」が少ない。

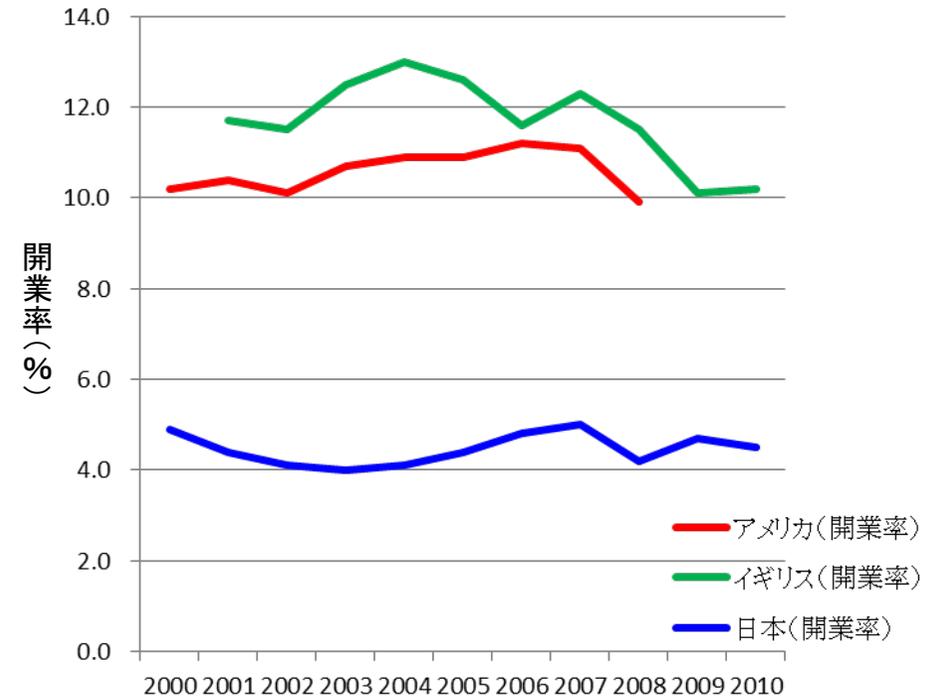
● 日本の開業率は、米英と比較して低調

「無形投資 (IT, 人材, R&D等) / 粗付加価値額」の日英米比較

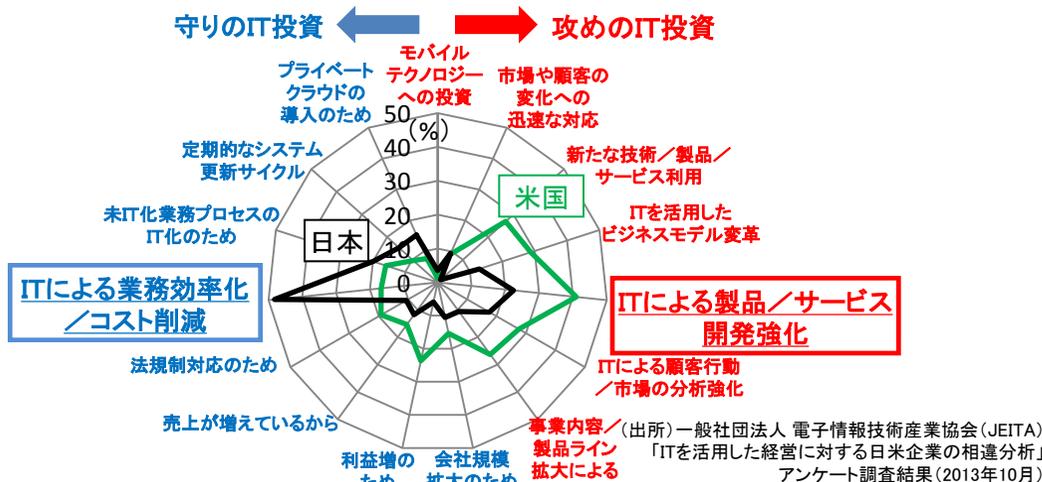
(出所)『失われた20年』と日本経済』深尾京司(2012)氏



日・米・英における開業率の推移



IT投資の内容の日米比較 (2013)



(出所) 中小企業白書2012版

サービス産業の課題②人口減少に伴う地域サービス産業の生産性の停滞

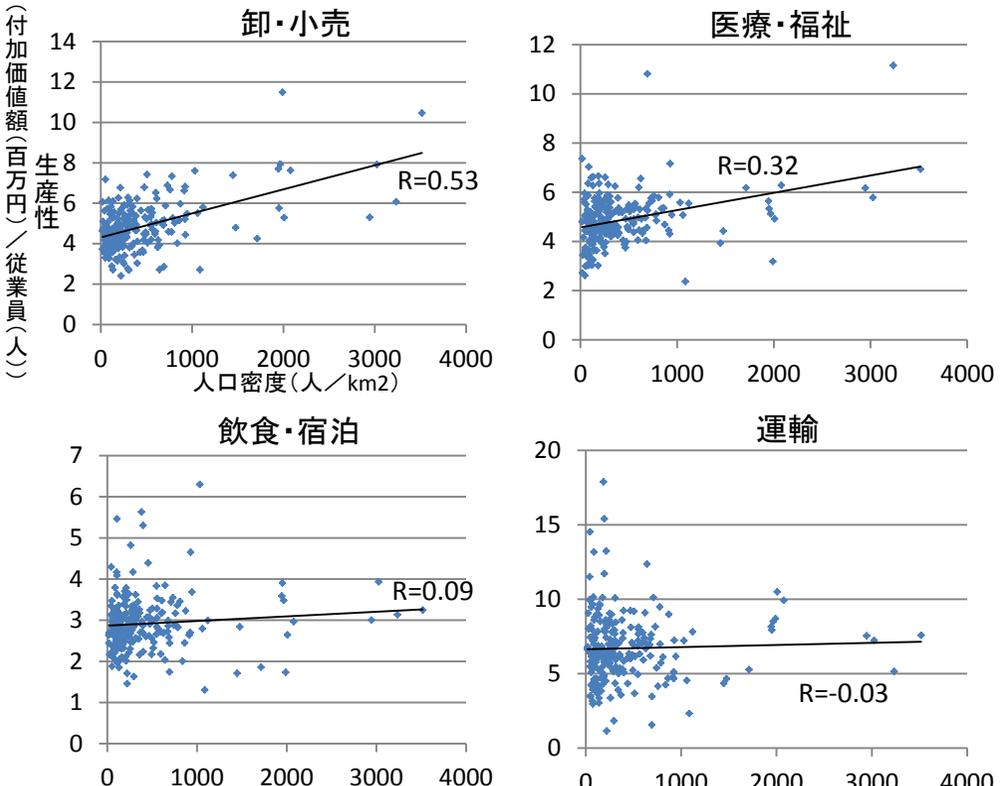
(サービス需要側)

- 卸・小売、医療・福祉、飲食・宿泊の分野では生産性と人口密度に正の相関関係あり。
- 特に人口減少が進む地域において、生産性の停滞が懸念される。

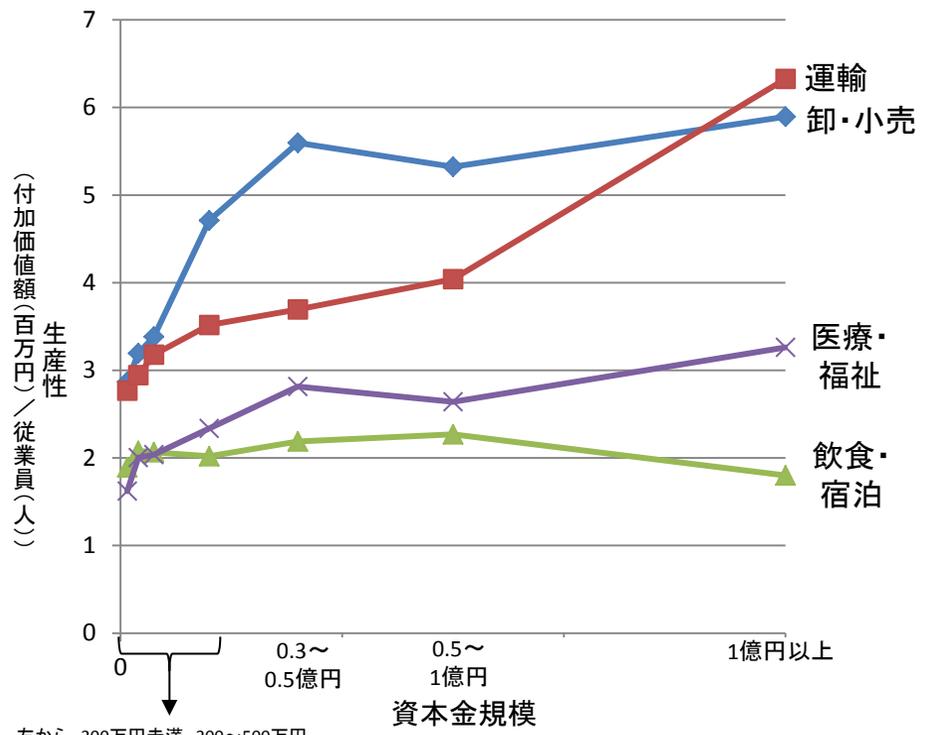
(サービス供給側)

- 運輸、卸・小売、医療・福祉は、資本金規模が大きいほど生産性が高まる傾向。
- 地域で需要減少や人手不足が想定される中、生産性を高めるには事業統合・連携等による規模の経済の獲得や効率化が重要。

人口密度と生産性の関係(2012)



資本金規模と生産性の関係(2012)



(出所)「経済センサス」(総務省、2012)より作成

サービス産業の横断的な政策の方向性

①個々の企業における先駆的取組の推進

- 経営改革を起こす人材の育成
- 付加価値向上に向けた「攻めのIT投資」の促進
- ビッグデータ・ロボット活用の促進
- SPRING(サービス産業生産性協議会)等を活用した先駆的経営の横展開推進

②新陳代謝・新市場創出の促進

- ITサービスベンチャー等の起業促進
- 事業承継・廃業の支援
- 規制改革等による新たな市場の創出
- サービス産業の国際展開の推進
- 対日投資の促進

③人口減少等の地域の課題への対応

<サービス供給側>

- 人口減少に対応したサービス事業の統合・連携、ネットワーク化の促進
- 金融機関による事業性を重視した融資や経営改善支援の促進
- 専門人材・経営人材の確保・高度化

<サービス需要側>

- コンパクトシティ化による需要集積の促進
- 海外需要の獲得(訪日外国人旅行者の拡大等)

(参考1) 「攻めのIT投資」の事例 (株式会社 陣屋 (旅館業))

宿泊業は接客等多忙なため、情報の入出力や共有が困難

⇒ **モバイル等の端末を活用し、顧客個別のニーズに応えるサービスを提供**

◆ 自社に適した情報共有、業務効率化、蓄積したデータの分析・活用等を実現。クラウドプラットフォームを利用し、自社の社員でシステムを構築。低コストで円滑な機能追加が可能。

株式会社 陣屋

所在地 神奈川県秦野市
事業内容 旅館・レストラン・ブライダルの運営
創業 大正7年(1918年)
従業員数 40名

- 日々の業務に必要な全ての機能を陣屋コネク上で一元管理
- 最新のお客様情報と予約情報を随時更新



自社でカスタマイズ
が可能なプラット
フォーム上に各種の
機能を配置

タブレット端末も活用



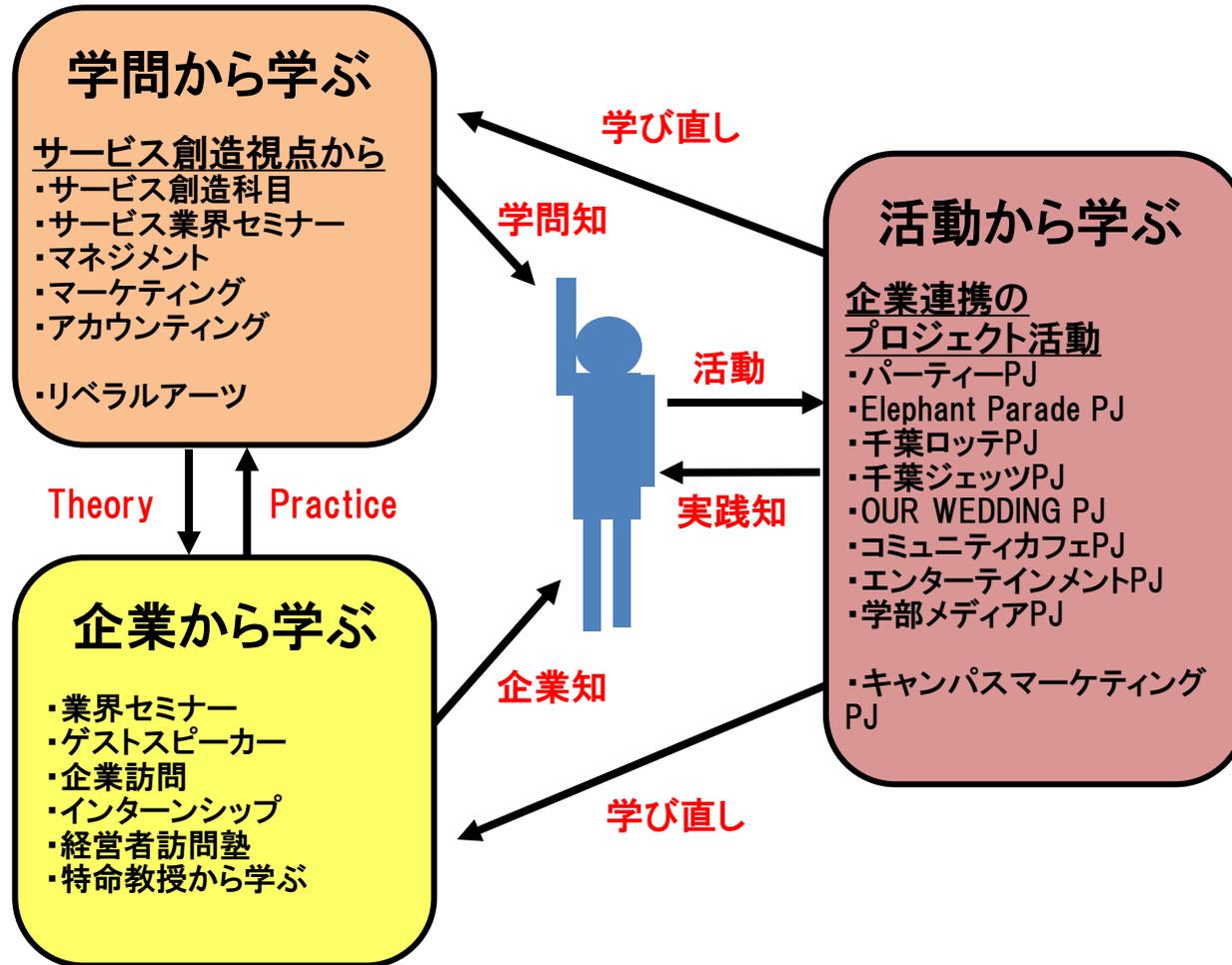
⇒情報の共有によりスタッフのマーケティング意識を向上、**宿泊客の満足度向上のための接客**にも注力

⇒2009年導入後、4年間で売上増加 **2.9億円⇒4.6億円 (+60%)**、
EBITDA(利払い・税引き・償却前利益)が改善 **-6000万円 ⇒ +7000万円**

(参考2) サービス創造人材の育成 (千葉商科大学 サービス創造学部)

2009年4月教育開始。サービスを創造するマインドとパワーを、学問知、企業知、実践知から学ぶ。

① 「3つの学び」による育成スパイラルモデル



② 公式サポーター企業54社が学部教育をサポート(年間100名以上のゲストスピーカー、学生プロジェクトと連携、教員への情報インプット)

ヤマト運輸・佐川急便・帝国ホテル
 富士屋ホテル・日本航空・資生堂
 ぴあ・総合警備保障・ルネサンス
 ホットランド(築地銀だこ)・JTB・HIS
 千葉ロッテマリーンズ・千葉ジェッツ
 TRANSIT GENERAL OFFICE Inc.
 テンプスタッフ・伊藤園・タリーズ
 加賀電子・ミニストップ・三井住友銀行 アビ
 リティーズケアネット・ニトリ・他

③ The University HUB で「リアルビジネス・ラーニング」2015年スタート、新たな学部アクティブラーニングへ

- ・The University DINING(新学食)
- ・The University SOHO(学生用・教育連携企業用)
- ・The University Live House
- ・The University Hotel
- ・The University Shop
- ・The University Dance Studio
- ・The University International Lounge
- ・The University HUB Bureau Office
- ・The University HUB Student Club
- ・The University Student Place (24h)

■就職率 2年連続99.3%(学部1期・2期生)

■学部教育そのものがサービス創造!