

平成26年11月14日

主査 橋本 和仁

## 1. サービス産業の活性化・生産性の向上について

我が国のGDP・就業者数の7割以上はサービス産業で占められている。サービス産業は、業種毎の事業内容・形態等が異なるが、同一業種内でも企業間の生産性の格差が大きく、低生産性企業の「底上げ」により産業全体の生産性向上の余地が大きいとも言える。我が国経済の活性化には、サービス産業の生産性の向上が不可欠である。

このため、以下のような観点から、サービス産業の生産性向上のための具体策について関係省庁が一体となり検討を進めるべき。

### (1) サービス産業の生産性等に関する実態把握

実効性ある施策策定のためには、正確な実態把握が必要である。統計上どういった実態が把握できるのか、業種毎に精査し、他業種や諸外国とも比較しながら、数値から導き出される実態を精査すべきである。また、統計のみでは正確な実態が把握しづらい面もあるのではないかと考えられ、ビジネスモデルの事例分析なども、さらに進めていくことが重要である。

### (2) 目標設定とPDCAサイクル

また、目標設定についても、サービス産業の活性化・生産性の向上との観点から相応しいあり方に関する検討を深め、それに基づきPDCAサイクルを回し、効果検証を行うための枠組みを確立すべき。

### (3) 具体策の検討の切り口

その上で、具体的な施策については、サービスの質の低下や単なる雇用減ではなく、意味のある活性化・生産性の向上につなげていくことが必要。以下のような観点からの検討の継続が必要である。

- ・ 新規需要創出・付加価値向上
- ・ 価値の見える化
- ・ 機能分化と連携
- ・ 業務フローのカイゼン

- ・ 人手不足対策
- ・ ITの利活用
- ・ 人材育成 等

また、「掛け声倒れに終わらない」ことも重要。日本全国のサービス産業の活性化・生産性の向上につながる実効性の確保ときめの細かい対応が必要である。資本市場からの圧力やグローバル競争に直接さらされる機会が相対的に少ない地方も含め、サービス産業の活性化・生産性の向上に具体的にどのように取り組むのか、また、民間の自律的かつ継続的な活動にどのようにつなげていくのか、関係省庁が連携し、「サービス産業生産性協議会」(SPRING)も活用しながら、しっかりとした内容にしていくことが必要である。

## 2. ビッグデータ・人工知能等によるビジネスモデル革命について

農業、インフラ・災害対応・建設、医療・介護、ものづくり、サービス等の幅広い分野におけるロボット導入がスピード感を持って進むよう、オールジャパンでの取り組みを主導していくことが必要である。

また、人工知能やビッグデータの活用とネットワーク化といった視点が極めて重要であることは明らかである。単純なモノづくりによる競争力の強化には限界が来ており、モノとサービスが融合した新たな付加価値が次々に生まれ、瞬時に世界中に広がる新たな競争時代に入っている。また、人間の付加価値は何なのかが問われる時代も、すぐそこに来ている。そうした状況の中で、現在、我が国の競争力は劣後している。国全体での危機意識の共有が不可欠である。

ロボット革命実現会議では、今後、いわゆる機械技術に基づくロボットに加え、ビッグデータ・人工知能の活用という流れも踏まえた「5か年計画」を策定する予定。単なる合理化・効率化という視点のみでなく、我が国経済社会全体の変革につなげていくため、しっかりとした計画の策定や必要に応じた見直し・実行を確実に行っていくことが必要である。

更に、ビッグデータ・人工知能については、上述の問題意識を踏まえ、人材育成やセキュリティ対策の充実等の足下の課題解決に着実に取り組むとともに、我が国経済社会にもたらす変革・構造変化を踏まえた課題の整理を急ぐべきである。