

目次

Contents

特集

サービス産業が旗振り役となれ！
これからの時代の
「働き方イノベーション」

Part 1

いま、サービス産業の現場では
何が起きているのか？
～働き方の現状と課題～ …… 3

Part 2

サービス産業がめざす
「働き方イノベーション」とは …… 5

イベント・レポート …… 8

JCSI シンポジウム 2017

SPRING シンポジウム 2017 in 広島

SPRING シンポジウム 2017 in 名古屋

Report JCSI

「おススメしたい」が
「おススメする」になりやすいタイプは？
～フィットネスクラブ利用者の分析から～… 12

生産性分析レポート …… 14

SPRING 活動報告 …… 15

インフォメーション …… 16



Spring View Point

会報第8号

発足10周年を迎えて

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。

本年5月に、サービス産業生産性協議会は、発足満10周年を迎えました。これもひとえに会員の皆様をはじめとする、ご関係の皆様方のご支援、ご協力のおかげと、改めて御礼申し上げます。この7月には、感謝の意と今後の活動に向けまして、「10周年の集い」を開催させていただくことになりました。多くの皆様のご参加をお待ちしております。本会の様子について

ては、次号にて詳細をご報告させていただきます。

また、第2回「日本サービス大賞」の応募受付も始まりました。先立つて全国4カ所で開催したシンポジウムには、第1回受賞企業にもご登壇いただき、ベストプラクティスとして、その取り組みを幅広く共有させていただきました。今後、受賞組織による事例がさらに増え、共有されていくことが、サービス産業の生産性向上に役立つと期待されています。多くの応募をお待ちしております。

さて今号では、昨今大きな話題でもある「働き方」を取り上げました。SPRING幹事、全国労働組合生産性会議副議長の八野氏にお話しを伺いました。サービス産業は業種・業態が非常に多岐にわたります。また雇用形態も実にさまざまであるため、すべてにあってはまる解決策を求めるのは、現実的ではありません。それぞれの企業で、多様な課題への方策を見出すための参考にしていただければ幸いです。

サービス産業が旗振り役となれ！

これからの時代の 「働き方イノベーション」

これまでの日本の産業政策は、製造業を中心に行われてきた感がある。しかし、今日の国内産業の推進エンジンはサービス産業であり、サービス産業の「働き方イノベーション」なくして国内産業の発展はない。今号では、SPRINGで幹事を務め、労働政策にも詳しい八野正一氏に、「働き方」という切り口から、イノベーションを推進するポイントについて聞いた。



八野 正一 氏

サービス産業生産性協会幹事
全国労働組合生産性会議副議長
UAゼンセン副会長

Part 1

いま、サービス産業の現場では何が起きているのか？
働き方の現状と課題

サービス産業の働き方の現状と課題について、まず伺った。

業種業態が多様で、

働き方も多様なサービス産業

——まず、サービス産業における働き方の現状と特徴についてお聞かせください。

八野氏 日本のサービス産業は、今や就労人口・GDPともに約7割を占める巨大産業です（次ページ図1）。それがゆえに業種業態も非常に多様です。

また、サービス産業は、パートタイム・派遣・嘱託などの有期契約労働者が多いというイメージを持たれる方も多いと思います。実際、その数は増加傾向にあります。統計的に見ると、業種業態によっては正社員のほうが多いという状況も見られます（次ページ図2）。

このように、業種業態も雇用条件も様々ですから、働き方の課題もまた様々で、一概に特徴というもの

見出すことはできません。したがって、いわゆる「働き方改革」も、それぞれの業種業態に見合った方法を模索していく必要があります。

賃金格差や処遇格差だけではない？
「社会的な課題」とは

——その課題とは、具体的にどんなことでしょうか。

八野氏 昨今、「働き方改革」というキーワードとともに論じられている諸課題とサービス産業の課題は、ほとんどイコールで結ばれると考えられています。そうしたなかで見ていることですが、有期契約労働者については、賃金格差や処遇格差という課題があります。

もう一つは、近年、企業では成果主義が浸透し、経営の効率化と短期での利益追求を目指す傾向が強まっています。その一方で、現場のマネジメント力の低下が指摘されています。こうした企業経営上の構造的な課題が、過重労働やハラスメントに結びつき、ひいては、決してあってはならない過労死や過労自殺を引き起こしているのではないかと。そう