

サービス産業におけるイノベーションと生産性向上に向けて(概要)

1. サービス産業の重要性と低い生産性

<高まるサービス産業*の重要性>

三次産業は、日本経済の7割近く(GDP・雇用ベース)を占める重要な産業である。このうち、サービス産業(狭義)のGDPに占める割合も、1990年の41%から2000年には44%まで拡大してきている。

さらに、①少子高齢化など社会構造変化に対応したサービス需要の増大、②製造業を中心に業務のモジュール化が進むことによるアウトソーシングの拡大、③公的市場の民間開放や規制改革による新たなサービス市場の拡大などを背景に、今後もサービス産業の重要性は高まり、一層の市場拡大が見込まれる。

<世界各国でも高まるサービス産業*の重要性>

サービス産業*の重要性の増大は、我が国だけではない。世界各国でも、サービス産業*の対GDP比は拡大しつつある。

(※) サービス産業*の実質GDPに占める割合の推移(90年→02年)

日: 61.7→67.9%、米: 70.2→70.9%、EU15: 59.0→62.8%、中: 31.3→41.7%

サービス産業*のウェイトが増大する中、先進諸国のみならず、中国等アジア諸国でもサービス産業*を政策的にも重視する動きが見られる。

(※) Innovate America (パルミザノレポート: 2004年) より抜粋
「…競争力ある会社ほど製品とサービスを融合…製造業者は自らを単なる製品供給者から解決策提案企業に転換…低賃金の大量生産の世界で争うのではなく…顧客のニーズに合わせたカスタマイゼーション、柔軟性、スピード、イノベーションができるかにかかっている」

(※) 中国 11次5カ年計画(2005年9月)では、GDP中のサービス産業比率3%増加(40.3%→43.3%)、就業者比率4%増加(31.3%→35.3%)が目標。

(※) 韓国では、「2006年経済運用の基本方針」中に、「サービス産業の競争力強化対策の効果を測定する評価指標の開発」を示している。

<製造業と比べて、低いサービス産業*の生産性の伸び>

ほとんどの先進諸国においても、サービス生産性の伸びは製造業に劣るが、中でも日本は、伸びの差が大きく、経済成長における課題となっている。

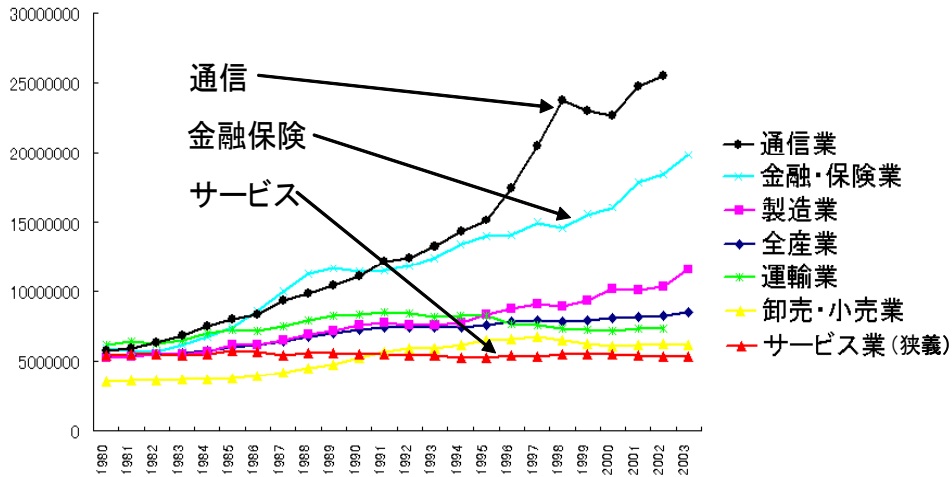
労働生産性上昇率(1995~2003)

	米国	英国	ドイツ	日本
製造業	3.3%	2.0%	1.7%	4.1%
サービス業	2.3%	1.3%	0.9%	0.8%

(資料) OECD compendium of Productivity Indicator 2005 より作成

＜生産性向上が特に必要なサービス産業(狭義)＞

グローバル競争、規制改革による新規参入・競争や技術革新により生産性が向上している通信、金融保険業といった産業に比べ、サービス産業(対事業所・対個人サービス、流通物流等)の生産性の伸びは低い。従って、三次産業の中でも、特にサービス産業(狭義)の生産性向上が課題である。



出典:国民経済計算 JIPデータ

業種別生産性推移(円/人) 1980~2003

＜伝統的にもものづくりが重視される社会背景＞

日本では「ものづくり」が重要ということについては、一般的なコンセンサスがあるが、サービス産業は、やや軽視されているのではないかという指摘がある。

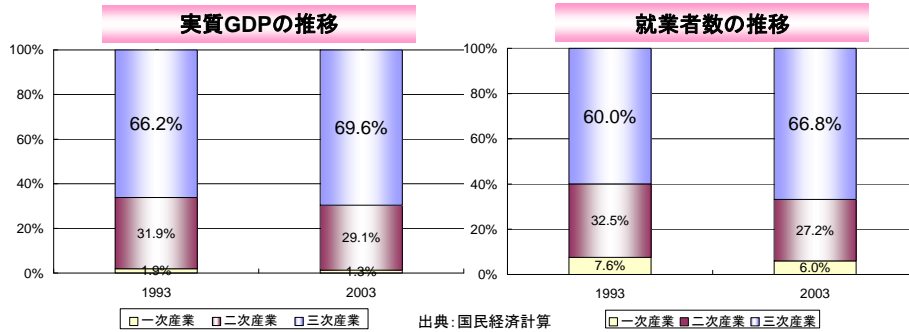


【ものづくりと比べて、軽視されるサービス産業】

・日本では「ものづくりが重要」ということについて経済界・国民の間にコンセンサスがあるがサービスについてはそれがない。(村上委員)

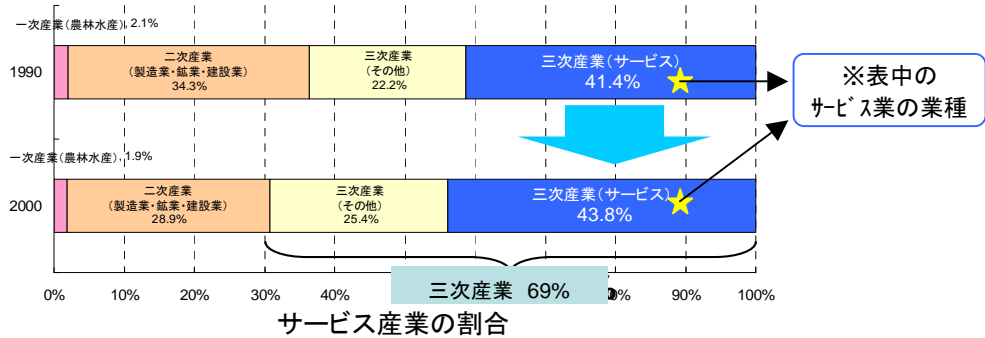
【参考】サービス産業とは

サービス産業*とは、いわゆる三次産業を指すことがあり、この場合には、一次・二次産業以外の非常に幅広い業種を含む。一方、対個人・対事業所サービス等といった狭義のサービス産業を指してサービス産業と呼び、これを政策対象とすることも多い。当資料内でサービス産業が三次産業を表す場合には*を付すこととする。



産業別GDP、就業者数推移

(※) サービス産業（医療、介護、教育、流通、物流、対個人・対事業所サービス等）の全産業に占める割合は、1990年の41%から2000年には44%まで拡大。



「サービス」の内訳と業種による伸びの差(2000年/1990年の付加価値額の比により計算)

単位: 兆円		粗付加価値額(95年固定価格評価 実質表)		1990	2000	全産業内割合(1990)	全産業内割合(2000)	00年/90年(%)	
農林水産業				9.7	9.4	2.1%	1.9%	97%	
製造業・鉱業・建設業				161.0	146.2	34.3%	28.9%	91%	
三次産業	その他	不動産		45.8	55.5	9.8%	11.0%	121%	
		電力ガス水道・廃棄物処理		15.8	16.1	3.4%	3.2%	102%	
		金融保険		20.8	26.0	4.4%	5.1%	125%	
		運輸(貨物運輸等除く)		12.9	12.3	2.7%	2.4%	95%	
		通信・放送		7.3	17.0	1.6%	3.4%	234%	
		その他・分類不明		1.6	1.2	0.3%	0.2%	75%	
	その他計				104.2	128.1	22.2%	25.4%	123%
	サービス	医療・保険・社会保障・介護			17.4	18.2	3.7%	3.6%	105%
		教育・研究			24.0	24.1	5.1%	4.8%	100%
		対個人サービス			32.9	32.4	7.0%	6.4%	98%
		対事業所サービス			33.8	46.6	7.2%	9.2%	138%
		流通(卸小売)			56.4	70.3	12.0%	13.9%	125%
		物流(貨物運輸・倉庫・こん包)			11.2	10.5	2.4%	2.1%	94%
		公務			15.4	16.8	3.3%	3.3%	109%
その他の公共サービス				2.8	2.7	0.6%	0.5%	96%	
サービス計				193.9	221.5	41.4%	43.8%	114%	
三次産業				298.2	349.7	63.6%	69.2%	117%	
全産業計				468.9	505.3	100.0%	100.0%	108%	

出典: 経済産業研究所「長期継続産業連関表」

医療は、国公立、公益法人、医療法人、社会保険は、社会保険事業、社会福祉
 物流は、鉄道貨物輸送、道路貨物輸送、貨物運送取扱、倉庫、こん包
 対個人サービスは、娯楽サービス、飲食店、旅館その他の宿泊所、その他対個人サービス
 対事業所サービスは、広告調査情報サービス、物品賃貸サービス、自動車・機械修理、その他対事業所サービス

(※) 対事業所サービスは、労働者派遣の付加価値の伸びが 167%など大きな伸びを見せる。他方、個人向けサービスの映画館、劇場がそれぞれ 58%、82%に減少する一方で、美容業、冠婚葬祭業はいずれも 142%、に増加するなど業種毎にばらつきがある。(2000 年/1990 年の比率)

付加価値額から見たサービスの伸び

業種別に見た付加価値額の比(2000年/1990年)		業種別に見た付加価値額の比(2000年/1990年)	
付加価値の伸びている業種例		付加価値の減少している業種例	
情報サービス	417%	映画館	58%
貸自動車業	323%	不動産賃貸業	67%
物品賃貸業(除貸自動車)	233%	ハイヤー・タクシー	70%
労働者派遣サービス	167%	不動産仲介・管理業	75%
卸売	143%	鉄道貨物輸送	75%
美容業	142%	劇場・興行場	82%
冠婚葬祭業	142%	バス	86%
金融	111%	倉庫	91%

経済産業研究所「長期接続産業連関表」にもとづき作成

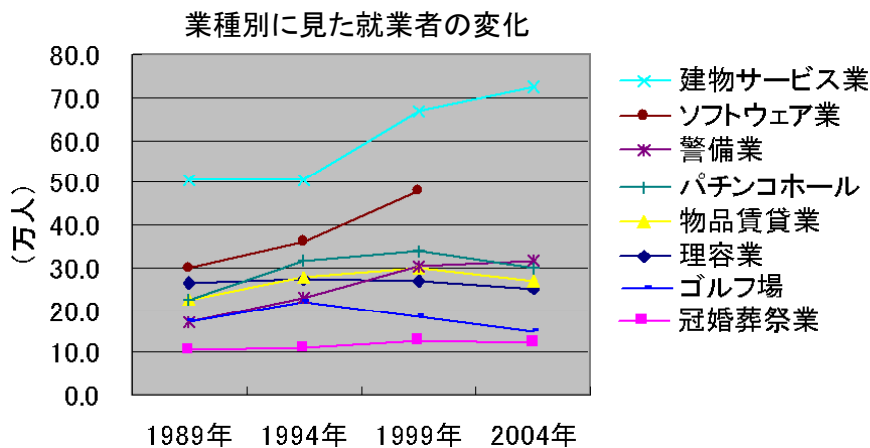
事業所向けサービス(水色網掛け)

・事業所向けサービスは、労働者派遣の付加価値の伸びが 167%など大きな伸びを見せる。(2000 年/1990 年の比率)

個人向けサービス

・個人向けサービスは、映画館、劇場がそれぞれ 58%、82%に減少する一方で、美容業、冠婚葬祭業はいずれも 142%、に増加するなど、伸びている業種もあれば、そうでない業種もあり、新陳代謝の多い業種ともいえる。(2000 年/1990 年の比率)

雇用からみたサービスの伸び



サービス業基本調査(総務省)の中から、89年以降一貫したデータの取得可能な業種をもとに作成

事業所向けサービス

・建物サービス業、ソフトウェア業、警備業といった事業所向けサービスで就業者数の顕著な伸びが見られる。

個人向けサービス

・理容業、パチンコホール、ゴルフ場といった個人向けサービスの就業者数は減少傾向にある。ただし、冠婚葬祭業は微増傾向にあり、個人向けサービスでは業種毎にばらつきが見られる。

2. サービス産業の低い生産性の背景

<サービス産業に共通の特性>

サービス産業は多様である。しかし、他方で、サービス産業は、「無形性」(目に見えない)、「同時性」(提供と同時に消滅)などの共通の特性を持つ。

また、サービス産業は新たなニーズに対応して生まれる若い産業が多く、中小企業比率も高いという「新規性・中小企業性」という特性もある。

サービス産業の低い生産性は、これらの特性から来る、グローバルな競争に晒されていない産業が多い、市場が地域に限られる、消費者等に品質等の情報が行き渡りにくい等の市場環境が背景にあると考えられる。

【参考】サービス産業の特性

無形性(目に見えない)

情報の非対称性があるため、

- ①消費者に情報が行き渡らず十分な競争が起こらない。
- ②消費者の視点・信頼性抜きには、市場の発展は望めない。



【無形性(目に見えない)】

・保育業界においては、a)相性の良いベビーシッターが継続的に訪問するのではなく違った人が訪問、b)前日まで担当者がわからない、c)赤ちゃんに怪我を負わせる、d)遅刻する、などのサービス品質上のクレームが多い。(育児サービス産業関係者)

同時性(提供と同時に消滅)

競争が限定的なため、

- ①貿易財としての性質を持たないため、製造業に比べ、グローバルな競争に晒されていない。
(※)但し、近年のIT技術の進展により、多くのサービス産業が急速にグローバルな競争下におかれるようになってきている。
- ②地域に市場が限られているため競争が不十分である。
- ③製造業に比べ、研究開発が活発でない。
- ④知財が保護されにくいいため、ノウハウが真似されやすく、新たなサービスのノウハウに対するプレミアムが比較的早く消滅する。



【同時性(提供と同時に消滅)】

・サービス産業はちょっと工夫をすればとりあえず事業が成り立ってしまう。製造業は研究開発をしないと生き残れないが、サービス業はそうではない。それだけにさらに組織的に研究を深めようという取組がサービス産業では生まれにくい。(健康サービス産業関係者)

新規性・中小企業性

市場が若く、中小企業が多いため、

- ①体系的なサービス産業人材育成(中高等教育など)、またはそのためのカリキュラムなどの整備が遅れている。このため、担い手となる人材の育成が進んでいない
- ②ITの活用も進んでいない
- ③産業自体の信頼性も課題
- ④その他(伝統的な「ものづくり」に対する信頼性の方が高く、サービス産業がやや軽視される社会的背景など)



【新規性・中小企業性】

・サービス産業は、まじめにコツコツ積み上げなくても上手く儲かってしまうことがある。このため一部にモラルや倫理観の欠如などの問題が発生し、産業全体のイメージを悪くしている場合がある。サービス産業に対してネガティブな印象をもたれている場合は、優秀な人材も集まらず悪循環が生じる。(有

3. 特性を踏まえた自由な民間活力発揮のための横断的な枠組み作りー競争促進のための市場環境整備ーの重要性

＜サービス産業は多様だが、サービス産業の共通の特性に着目した横断的取組が重要＞

サービス産業は、多様で多分野にわたる。しかし、サービス産業は共通の特性も持つ。その特性を捉えた業種横断的な取組を展開し、サービス産業全体が「幅広く、自由に」動ける枠組み作りを行うことが重要。



【サービス産業が自由に動ける仕組み作りを！】

・サービス産業は、非常に多様、また多分野にわたる。教育、介護をはじめ、幅広いサービス産業が自由に動け、発展できるような枠組み作りが重要。(牛尾座長)

＜民間活力の発揮が基本ー競争促進のための市場環境整備ー＞

イノベーションと生産性向上のためには、自由な民間活力発揮が基本。このためには、サービス産業の特性を踏まえて、適切な官民の役割分担の下、競争促進のための市場環境整備を推進することが必要。



【草の根運動は民に、政府は仕組み作りを。】

・草の根からの生産性向上は基本的には民間の取組がまず基本であり、政府の役割は制度・仕組みに関わるところが重要。(伊藤委員)

・民主導をあまり強調すると、「どうしてよいかわからない」という状況になる可能性。むしろ政府がもっと前面に出て、「このような取組を進める必要がある」とか、「協議会の取組が政策に反映される」などとはっきりさせた方が、企業はついて来やすいかもしれない。(桜木委員)

＜規制改革の取組とともに求められる競争促進のための市場環境の整備＞

サービス産業の生産性の伸びは低い。これは、サービス産業では、国際的な競争にさらされていないものが多く、新たに生まれた若い産業が多いことや、商品と異なりサービスは目に見えないといったサービス産業の特性から、市場環境が必ずしも整っていないことが背景にあるものと考えられる。規制改革の更なる取組とともに、幅広い競争促進のための市場環境の整備が必要。

(※) 諮問会議民間議員提案から抜粋

4次にわたる3カ年計画によって規制改革が進められてきたが依然として岩盤の如き規制が残っている。それは、健康・医療・保育・教育など生活に密着した分野であり、消費者の潜在的ニーズが高い分



【規制緩和だけではなく、市場環境整備も必要】

・規制緩和だけでは、新規参入は活発化しない。規制改革会議で進められる制度改革に併せて、市場環境の整備を行う必要がある。(伊藤委員)

<イノベーション創出の視点>

地道な生産性向上の取組のみならず、数十年先を睨んだ先端的で、新しい事業分野を開拓するようなイノベーションをサービス産業の分野でも視野にいれることが必要。



【10年～20年先を見越した先の尖った取組を！】

・地道な生産性向上も必要だが、5～10年後をにらんだような先端的な尖った取組が生まれることも有効。(伊藤委員)

<サービス産業にダイナミックな変化をもたらす原動力は何か>

どのようなメカニズムでダイナミックなイノベーションを起こすかが重要。例えば、「構造改革」、「社会構造変化」、「外国からの刺激」の3つが挙げられる。

ダイナミックな変化、イノベーションのためには、このようなグローバルな競争などのきっかけが必要だが、サービス産業の場合、必ずしもこのような条件がそろわない。しかし、産学の連携や競争促進のための市場環境整備などを通じて、ダイナミックな変化を促すための仕組み作りが必要。



【ダイナミックな視点が重要】

・どういったメカニズムでダイナミックなイノベーションを起こすかということが重要。何かブレークスルーになるものを現実問題として考えておかなければ、絵に描いた餅で終わってしまう。(伊藤委員)

【参考】ダイナミックなイノベーションのために

構造改革

例えば、IT業界においては、ADSLに繋げるという決定をしたとたんにブロードバンドが広まった。また、不動産の証券化・流動化を決定した際にも大きな影響があった。(伊藤委員)



産学連携がイノベーション創出の1つのエンジンとなりうる。全体を見渡せて、企業と大学との間に入れるトランスレーターとなる人材を如何に育成するかが重要。(橋本委員)

社会構造変化

技術革新や、高齢化といったような社会構造の変化が起こった際に、否応なく対応せざるを得なくなった結果生じるもの。(伊藤委員)



業務の「見える化」ができると、工夫の手だてがわかる。例えば標準化、効率化という議論があったが、社会構造の変化の中で、この部分は絶対に必要であり、避けて通れない。サービス産業の従事者は、自ら主体的に取り組んで行く必要があると思う。(小林委員)

外国からの刺激

外国の取組事例から刺激を受け成長するもの。日本の製造業が発展したのは外国から刺激を受けたためとも考えられ、サービス産業においても同様の取組が必要ではないか。(伊藤委員)



グローバルな競争が生じつつある分野もある。グローバルな競争にさらされていない産業も、意識するか否かを問わず、いずれはグローバルな競争に置かれる。このような認識を持つべきだ(有識者)

4. イノベーションと生産性向上に向けた施策の方向

<生産性向上のために>

サービス産業の生産性向上のためには、①効率性の追求とともに、②顧客満足度向上やホスピタリティなどサービス品質向上に取り組むことも重要。

効率性の追求については、「サービス産業における科学的・工学的アプローチの拡大」「製造業ノウハウの活用によるサービス提供プロセスの改善」などの取組がより有効と考えられる。

(※) ただし、科学的・工学的手法、製造業ノウハウの活用は必ずしも効率性を追求するだけのものではなく、顧客満足度等の改善、向上のために、これらの取組が行われることも多い。



【サービス産業の製造業化】

・科学的・工学的手法のサービス産業への適用は、長期的に見て重要。いろいろな手法が別の業界にはあり、サービス業に製造業のノウハウを適用するという取組はとても重要。もともと、「製造業のサービス化」、「サービス業の製造業化」の2つがこれから進んでいこうと考えている（新井委員）

また、顧客満足度の向上やホスピタリティを含めたサービス品質向上も通じた付加価値向上・新規ビジネス創出のためには、サービス提供者と消費者の間の情報と信頼をつなぐ「信頼性向上のための情報提供の仕組み作り」「品質評価のための分野横断的ベンチマーキングの構築」にも取り組むことが必要と考えられる。

その他、人材育成等の取組が、効率性、品質向上の双方に有効と考えられる。



【分母（効率性・コスト）と分子（需要創造）】

・コスト、合理化という分母的なもの、イノベーション、需要創造といった分子的なものを比べると、どうしても我々は生産性向上の達成の為にはもっと早い分母的なものを対象に選ぶ傾向がある。しかし、サービス産業でイノベーションをおこすためには、分子的なものをどう学問化していくか、協議会においてどう取り組むか、またそこに対する刺激が重要だ。（斎藤委員）

【参考】生産性とは

生産性の定義

生産性は、市場における価値創出の際に使用される資源について、その活用の効率を表すもの。

したがって、生産性向上のためには、効率向上（生産性の分母に着目）と付加価値向上・新規ビジネス創出（生産性の分子に着目）が両輪となって追求されることが必要。

(※) OECDによると、「生産性 (Productivity)」は、「産出物を生産諸要素の1つによって割った商として定義されている。

(※) 一般的には、生産性というと、労働を投入量として測った生産性（労働者1人1時間あたりの生産性）＝「労働生産性 (Labor Productivity)」を指すことが多い。

【生産性の定義－分母と分子－】



・生産性の定義をもう一回思い出すと、分母に労働者数×労働時間、分子に名目GDPが来るが、どうしても我々は分母に注目がちである。すなわち、コスト、合理化という分母的なもの、イノベーション、需要創造といった分子的なものを比べると、どうしても我々は生産性向上の達成の為にはもっと早い分母的なものを対象に選ぶ傾向がある。異論があるかもしれないが、生産性に関する学問においても、分母的なものを計量化し、数値化するところから、最初に発展してきたように思う。（斎藤委員）

「生産性＝効率性」の誤解／重要な付加価値・サービスの品質

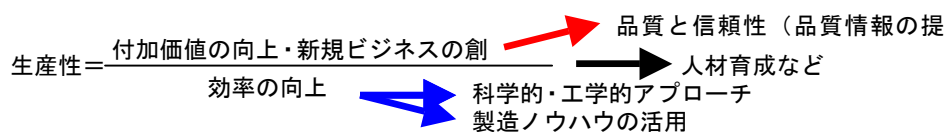
通常、生産性の議論になると、分母に着目する「効率向上」に目が向きがちだが、分子に着目する「付加価値向上・新規ビジネス創出」の向上も重要。企業の独自性や創造性が付加価値向上に結びつくための環境整備が必要。

【「付加価値」という概念も重要】



・サービス企業は、顧客のニーズを捉えつつ社会的貢献をするという使命を重視しているところが多いので、効率性のみを前面に出すと、経営者の共感を得られなくなる恐れがある。製造業が取り組んできたような面の意義は認めつつ、どのような点を強調することがサービス企業の意欲を喚起しやすいかという視点が重要。サービス企業はいかにニーズを先取りして、他人のやっていないことをやるかということなどを常々考えており、その中から差別化・独自性を競っている。その意味では「付加価値」という角度から企業価値を測るべきではない。（斎藤委員）

【生産性の考え方】



5. 政策パッケージ

5. 1 「経験と勘」に頼るサービスから「科学的・工学的手法によるサービスへ

5. 1. 1 科学的・工学的アプローチの拡大

- 米国競争力評議会の報告(パルミザーノ・レポート)において、指摘されたように、サービス分野におけるイノベーション、品質の向上、生産性・効率性向上のための研究が、サービス分野共通の科学的研究分野として注目される。
- しかしサービス分野におけるサービスサイエンス、サービス工学分野の研究開発の取組は不十分。また、産学連携も進んでいない。
- 科学的手法を用いてサービスの持つ諸問題を解決し、生産性を向上とサービス・イノベーションを実現しようとする取組、サービス工学・サイエンスの研究開発と成果の普及を促進することが必要。
- サービス産業においては、米国企業と比べ、日本企業の研究開発投資は活発ではない。

米国では、研究開発費の非製造業の割合が43%に上るのに対し、日本は12%に満たない。



【日本にも科学的・工学的手法を！】

・日本経済が持続的に成長していくためには、サービス経済の活性化のための科学的な方法論を追求する必要がある。(有識者)

【具体的取組】

①サービスサイエンス、サービス工学のためのサービス研究・技術ロードマップの策定（政府による取組）

サービス分野における研究開発促進のため、その指針となり、道筋を示すことになり、学会、産業界において研究に携わる者が自らの研究の位置づけの理解に役立てることが可能なコミュニケーションツールとして、サービスサイエンス、サービス工学のためのサービス研究・技術マップ/ロードマップを策定することとし、平成19年度よりそのための作業グループを設置し、ロードマップ策定に着手する。

②サービス研究拠点の整備（政府による取組）

我が国において、大学、研究所、産業界等において行われているサービス関連の研究のハブとして、サービス工学について研究開発を行う拠点を産業技術総合研究所等に整備する。

③先端的・革新的分野における研究開発推進（政府による取組）

従来の製造分野において研究開発が既に進んでいる分野とは異なり、サービス分野特有の顧客満足度向上につながる顧客行動分析に役立つ先端的な分野（認知工学、人間工学等）において重点的に研究開発を推進する。その際、例えば、産業技術総合研究所における研究開発や新エネルギー・産業技術開発機構の提案公募型事業を活用する。

④産学連携の強化・推進（政府による支援と協議会における取組）

サービス分野における産学連携促進のために積極的に取り組む。例えば、新エネルギー・産業技術開発機構の大学連携促進のための事業を活用するとともに、平成20年度以降サービス産業の実態に応じた類似制度の創設や、既存制度の拡充・有効活用の可能性について検討し、サービス分野における産学連携を推進する。

また、産業界、大学・TLO窓口等が集い、サービス分野における産学連携や技術移転の実例について意見交換を行う場を設ける等、大学及び産業界の連携強化をいかに進めるかについて検討する。

⑤サービス分野への科学的・工学的アプローチ適用の実証実験（政府による支援）

サービスの提供プロセスの最適化のための数理モデルの構築には、さらに適用可能なサービス分野が多数ある。このようなサービスの提供プロセスに工学を導入する実証実験を、平成19年度より実施し、モデルケースとしてPRすることで、類似の適用事例拡大を図る。また、近年市場化が進んできたGPS、RFID等の技術をサービス分野で活用していく事例をあわせて平成19年度より実証実験を行う。

平成19年度より政府が実施するサービス分野における科学的・工学的アプローチ適用に関する実証実験の内容・結果及びその評価について、協議会メンバーと情報共有を行うことにより、類似の事例の普及・展開を後押しする。

⑥成功事例の調査・普及啓発/異分野間の連携促進（協議会による取組）

他の分野では既に十分普及している技術を有効活用するため、成功事例の調査を実施し、とりまとめた結果の普及・啓発を図る。科学的・工学的アプローチの潜在的ユーザーと提供者のマッチング機会を創設し、異業種・異分野連携の促進を図る。

【参考】科学的・工学的手法活用事例

優良タクシードライバーのノウハウ共有で効率化

①タクシーH社

GPSシステムを活用し、月に100万円以上売り上げる優秀乗務員の走行パターンを調べ、その軌跡を分析。研修などで活用し、ノウハウを共有

スケジューリングはパーフェクトゲーム！

②米国メジャーリーグにおける試合スケジュール最適化

カーネギーメロン大学のT教授らに代表されるS社が、スケジュール作成上の多様な制約条件を加味した質の高い2005年の年間試合スケジュールを作成。

5. 1. 2 製造ノウハウの活用によるサービス提供プロセスの改善

- 世界の最先端に行く「ものづくり」分野における生産性向上のノウハウのサービス分野への導入を促進する。
- 製造業における製造管理ノウハウはサービス分野では、未だその手法が幅広く活用されている状況にはない。サービス産業における製造業ノウハウの導入普及を図るため、官民が適切に、役割を分担し、その後押しを行う。

【日本の誇る製造業ノウハウをサービス業へ】



・ITサービス産業についてもこれまで、サービスの可視化、認証、スキル標準、人材育成、モデル約款などの取組を一連のセットとして進めてきた。このようなパッケージがサービス産業一般についても適用可能。ITサービス産業と同じアプローチがサービス産業一般にも展開できるであろう。（村上委員）

・製造業ノウハウのサービス業への展開・サービスの工業化が重要。IT企業においても工場では、1秒・1銭単位での効率化をしようと努力しているのに、例えばSEの世界に入ると、1時間・1万円単

【具体的取組】

① ベストプラクティスの普及・啓発および製造業OB人材・企業のネットワーク化（協議会による取組）

製造管理ノウハウのサービス産業における適用パターンを整理し、わかりやすく提示することや、製造管理ノウハウの伝道師となる人材のサービス産業での活躍を促進するため、ベストプラクティスの普及・啓発、製造業OB人材・企業のネットワーク化、などの取組を行う。

② 中小企業基盤整備機構等の相談窓口における支援体制の整備（政府による支援）

製造管理ノウハウのサービス産業への導入に当たり、独自に導入が困難と考えられる中小企業者に対する効果的な支援を行うため、中小企業基盤整備機構やその他の中小企業関係機関の窓口においてサービス事業者向けに適切なアドバイス等の支援ができるよう体制を整備する。

③ 製造管理ノウハウの活用方策の分析（協議会による取組）

製造管理ノウハウのサービス産業への適用のための研究・実証事業を支援し、活用方策を開発し、展開するため、サービス産業生産性協議会は、平成19年度中に、サービス産業への適用に当たって、研究や実証支援を経た後に普及・啓発していくことが望ましいもの（「研究・実証型」）の整理を行う。

④ 製造管理ノウハウ活用方策の研究と実証事業による成功事例の積み上げ（政府による支援）

サービス産業生産性協議会において「研究・実証型」とされた事案について、産学連携の推進などによるサービス産業における製造ノウハウの活用方策の研究、ビジネス性実証支援を通じた実証事業による成功事例の積み上げを行う。

【参考】製造ノウハウ活用事例

ホテルも生産工学(IE手法)で再設計

① Yホテル（ホテル）

コンサルタントを導入し、客室清掃作業の効率化に着手し、清掃時間を約半分に短縮。作業動作の分析を通じて、作業動線の短縮や重複作業の削減を図り、合理的な作業手順の検討と標準作業書の作成に取り組む。

病院にもカンバン方式

② I病院（医療）

トヨタ生産方式のコンサルタントを導入し、患者の待ち時間削減に取組。これまで予約のある患者も無い患者も同じ医師が診ていたが、これを予約患者と予約無し患者の担当医を分けることで一人の医師あたりの仕事量を平準化し、診療待ち時間を大幅に短縮。

5.2 サービス提供者と消費者等をつなぐ仕組み作り

～情報の非対称性などの特性を踏まえた付加価値向上と市場拡大のために～

<信頼性向上のための情報提供の仕組み作り>

- 情報の非対称性から、①消費者に情報が行き渡らず十分な競争が起こらない、②消費者の視点・信頼性抜きには、市場の発展はのぞめない

(※) 諮問会議民間議員提案から抜粋

「消費者ニーズの高い分野こそ、供給者の創意工夫を高めるために規制を緩和し、それとセットで事後的監視を強化」「(事後的な監視機能を高めるものとして) 消費者の視点からサービスの質を評価する第三者機関の整備・強化」



【顧客の視点が重要】

・生産性だけにとどまらず、生活の質を如何に高めるかという視点、顧客の受ける便益・顧客の評価も併せて、サービス産業を測る物差しを考えるべきではないか。(斎藤委員)

- ただし、政府の安易な規制導入を避け、民間における仕組み作り(例えば、認証制度導入)を支援し、サービス内容を「見える化」し、競争を促進する。

(※) 例えば、業界ニーズの高いエステ産業、結婚相手紹介業等について、協議会の場を活用し、これを推進する。



【TVCM等の情報に流されやすいサービス産業】

・サービス産業は商品の中身が見えないため、情報を適切に得られない。そのため、テレビコマーシャルなどの情報に簡単に鵜呑みにしがちだ。(有識者)

【具体的取組】

①業界自主基準等の策定、第三者認証制度やADRメカニズムの構築(協議会による取組)

民間によるサービスの認証制度等サービスの内容や品質を「見える化」する取組が重要であり、サービス産業生産性協議会はその取組を支援する。具体的には、業界による自主的な取組への支援、第三者認証制度構築への支援、ADRのメカニズムの構築などの取組を行う。

②認証やADRのメカニズムなどの実証事業による取組支援(政府による支援)

政府は、サービス産業生産性協議会での検討の結果に沿って民間において構築された認証やADRのメカニズムが実際に有効に機能するかどうかを見極めるため、必要に応じ適切な事業を支援する実証事業を行う。

<品質評価のための分野横断的ベンチマーキングの構築>

(日本版CSI(Customer Satisfaction Index:顧客満足度指数)の創設)

- サービス品質について、異なる事業者や異なるサービス分野の間でも比較が可能となるような横断的なベンチマーキングを、米国の事例を参考としつつ、我が国でも構築する。
- サービスの品質に基づく合理的な競争環境が整備されることは、適切な価格競争の前提であり、これにより、サービス産業の質や生産性の向上に資することとなる。

(※) 米国では、1994年以來、産学官連携により41業種(200社)に亘るサービス産業の顧客満足度を計測・指標化し公表。この指標(ACSI)は、大統領令を踏まえ公共サービスの質的向上を図るベンチマークとしても利用。韓国も同様のものを既に構築済み。

(※) 顧客は一種のオフバランス資産であり企業価値のインパクトも高い。したがって論理的には高い顧客満足度は株主価値を高めるという図式が描かれる。しかし、投資家や株主が企業の顧客価値を評価する指標が存在しなかった。そこで1994年、ミシガン大学クレズ・フォーネル教授を中心に「全米顧客満足度指数(ACSI)」が考案され、四半期毎に「ウォールストリートジャーナル」紙に発表されるようになった。今では対象企業のみならず、ウォール街からも熱い視線が注がれている。これまで社内のミクロ指標として利用されていた顧客満足度が社外のマクロ指標としても広く活用されるようになれば顧客戦略は自ずと進化していくことになる。(ハーバードビジネスレビュー2002July)

【具体的取組】

①日本版CSI(顧客満足度指数)の整備・普及(協議会による取組)

学会、学者等の有識者との連携を図りつつ、各国で実施されている顧客満足度指数を参考に、日本版CSIの開発、運営組織についての検討を行う。日本版CSIの普及にあたっては、開発・運営体制を構築し、CSIスコアを公表するだけでなく、CSI普及に向けた多様な取組を行っていくことで、有効な活用と利用拡大を促進する。

②日本版CSI(顧客満足度指数)整備の支援および活用の普及に向けた取組の支援(政府による支援)

サービス産業生産性協議会が開発したCSIの多様な活用と普及に向け、各種組織・団体等を活用し、CSI活用のための相談体制の整備等、普及に向けた取組を支援する。

(※) 米国や韓国とベンチマークとの制度的整合性を確保し、公的サービスなどの国際比較を可能にすることも検討。(韓国では米国のサービス水準をベンチマーキングし、競争力強化を図る指標としても活用。)

(※) 公共サービスも指数化の対象とし、価格だけでなく、質の評価も対象とすることも検討。

5.3 人材育成

サービスは、人が中心となって提供されるため、その品質や効率性は人に大きく依存する。従って、優秀な人材の獲得と育成の両面が重要。



【人材こそ品質】

- ・当社では人こそ資産だと考えており、人材育成には特に力を入れている。(フィットネス産業関係者)
- ・サービス産業では、知恵と質を兼ね備えた人材育成が重要。(桜木委員)

＜サービス産業人材を育成する体系的な教育体制の充実と産学間における対話の促進＞

製造業には、工学部・理学部といった学問体系が大学等教育機関にあるが、サービス産業には体系的な教育が整備されていない。政府は、産業界と大学等教育機関との対話の促進に資する働きかけを行うとともに、教育体制の充実に向けた取組を支援する。

【具体的取組】

①サービス産業界に求められる人材ニーズ・人物像の明確化（協議会による取組）

サービス産業生産性協議会などの場において、サービス産業界における人材に対するニーズを把握するとともに、求められる人物像（知識・スキル・技術など）、企業における将来のキャリアパスを明確にする。

②サービス産業人材を育成する教育体制の充実に向けた産学間における対話の促進（協議会による支援と政府による取組）

求められる人物像（知識・スキル・技術）について、産業界と大学等教育機関との対話の促進に資する働きかけを行うとともに、教育体制の充実に向けた取組を支援する。具体的には、産学の連携により、サービス工学などサービス産業人材の育成、サービス産業に密接に関連する教育、観光学部におけるホテル経営など、サービス産業毎の固有の専門知識のみならず、経営技術にも精通した経営人材の育成の充実について検討を行う他、サービス工学に関する研究支援を通じて、サービス産業界におけるその重要性の認知とサービス工学手法の活用を促進する。

＜産業界における戦略的人材育成ーサービス産業人材育成プラットフォームの構築ー＞

業種内や業種横断的に共通とされるスキルやノウハウを明確化し、より戦略的に人材を育成していくための体制を整備する。

【具体的取組】

①人材スキル標準の作成（協議会による取組）

個別企業を超えて業種内や業種横断的に共通とされるスキルやノウハウについて、より戦略的に人材を育成していくために、サービス産業生産性協議会において、産業界が求める人材ニーズを明らかにするとともに、スキルレベルを整理し、スキル標準を作成する。

②人材育成のための共通プラットフォームとしての能力評価制度（試験・検定）構築支援（政府による支援）

スキル標準に加え、能力評価制度（試験・検定）の構築のための支援を行う。また、このような人材育成のための共通プラットフォームの構築が進むとともに必要となる教育プログラムや教材の充実を図るための支援を行う。

③ジョブカードの活用（政府による支援と協議会の取組）

個別サービス分野毎に業界共通スキル標準の策定を行い、これに対応した人材育成制度・資格制度等を整備。底上げ戦略で決定した「ジョブカード制度」の具体化をサービス分野において図るため、「サービス産業生産性協議会」参加企業の積極的協力を促しつつ、制度構築を図る。

5.4 サービス産業におけるIT活用

サービスは、「無形性」(目に見えない)、「同時性」(提供と同時に消滅)などの特性を有することから、その内容・品質に係る情報提供、評価が適正に行われにくいという特性を有する。したがって、情報の不完全性を補い、市場機能を発揮させる上でITの活用が重要である。

電子商取引・電子タグなどの効果的な活用により、関係者間の情報の共有を進めていくことが、製造業のみならず流通業を始めとするサービス業の生産性を向上させる上でも重要である。

サービス業の太宗を占める中小企業においては、特にITの有する情報発信力を効果的に活用することにより、新規市場の開拓につなげることが可能と考えられる。

<新しいサービス産業を生み出すIT>

ITを活用した情報サービス産業において、BPO(Business Process Outsourcing)、リモートメンテナンス、ネット経由のソフトウェア機能の提供(SaaS : Software as a Service)などの新しい産業が生じているのみならず、ITの活用により、地理的・時間的限界を超える形で新たな形態のサービス産業が続々と生み出されつつある。

【事例】

様々な例が見られる遠隔監視技術

○ITを活用した遠隔監視

物流システムA社は、全国各地のユーザーが所有する自動倉庫等の物流システムを、滋賀県設置のセンターにて24時間365日体制で遠隔監視。

○空中遠隔モニタリングシステムの開発による新たな監視サービスの提供

有人機や人が入れない危険な低空領域での無人点検や状況調査・監視業務を行う空中遠隔モニタリングシステムの開発により、従来のサービス範囲を越えたサービスの提供を効率的に提供。

手術は遠方の名医

○ITを活用した遠隔医療

ロボットテクノロジーと通信技術の飛躍的向上によって、大西洋を越えた遠隔手術に成功。

＜新しい競争を生み出すIT＞

ITを活用して、自社の業務処理(ビジネスプロセス)の一部を外部の業者にアウトソーシングするBPO(Business Process Outsourcing)が導入される事例が増加するなど、ITを活用することによって地域を越えたサービスの提供が様々な形態で可能となり、新しい競争が生み出されている。

また、ITを活用することにより、ユーザーによるサービス品質の評価をリアルタイムに可視化することが可能となり、サービスの品質評価の向上、健全な競争の促進につながる。

【事例】

自宅が仕事場

OITを活用した在宅テレワーカーの活用による地域を越えたサービスの提供

I社は、自宅を拠点に働く委託スタッフを“在宅ワーカー”として登録し、データエントリ、Webリサーチなど様々なアウトソーシング業務に参画。

＜サービスの特性を補うITの活用＞

サービスは、「無形性」(目に見えない)、「同時性」(提供と同時に消滅)などの特性を有することから、その内容・品質に係る情報提供、評価が適正に行われにくいという特性を有する。したがって、情報の不完全性を補い、市場機能を発揮させる上でITの活用が重要である。

【事例】

消費者による品質評価

OITを活用したサービス品質の評価

実際に飲食・宿泊サービス等を利用した人たちの口コミ(レビュー)やランキングを参考に、おすすめ情報を検索することが可能な無償のWebサービスが、消費者の支持を得て急成長している。

＜業務の可視化による顧客満足度・効率化につながるITの活用＞

【コールセンターの可視化による業務の効率化、顧客満足度の向上】

・電気電子機器の保守サービス業において、ナンバーディスプレイ機能による顧客の即時確定や、顧客とのやりとりの文字化、顧客データベースとの連携により、顧客が電話口で同じ内容を繰り返す必要がなくなり、顧客満足度、業務処理の生産性が向上した。(有識者)



・サービス要員が携帯電話からホストコンピュータに進捗情報をインプットし、マッピング機能も活用することにより、作業場所と進捗状況をリアルタイムに把握できる仕組みを構築。サービス要員の稼働率向上により生産性が向上。当該位置情報はWeb上で顧客にも開示され、顧客がリアルタイムで進捗状況を確認できるサービスにも適用。(有識者)

＜電子商取引・電子タグの効果的な活用＞

電子商取引・電子タグなどの効果的な活用により、関係者間の情報の共有を進めていくことが、製造業のみならず流通業を始めとするサービス業の生産性を向上させる上でも重要である。

【電子タグの導入による店頭の生産性向上と顧客満足向上の実現】

・百貨店の婦人靴売り場で電子タグを導入。在庫を確認するために倉庫を往復することが不要となり、接客サービスが向上。「欲しいものがすぐ探せる売場」「品切れのない売場」を実現。在庫データをオープンにしたほうが試着・購入の確率も向上。店員を倉庫へ往復させることを遠慮していた顧客が、データを見た上で、試着・購入を行っている模様（「顧客への可視化」）。

＜中小サービス企業におけるIT活用の推進＞

サービス業の太宗を占める中小企業においては、特にITの有する情報発信力を効果的に活用することにより、新規市場の開拓につなげることが可能と考えられる。

【具体的取組】

① IT人材育成（協議会による取組と政府による支援）

情報技術のみならず、サービス産業のユーザーの業務内容に精通した人材育成を、産官学が連携して進める。詳細は、「産業構造審議会情報経済分科会 情報サービス・ソフトウェア小委員会人材育成WG」において現在検討中。

②安心・安全の確保（セキュリティ・プライバシー）（協議会による取組と政府による支援）

顧客情報の収集・活用には、個人情報保護法に則った情報の保護と利用のバランスに的確な配慮が必要。技術的セキュリティ、組織的セキュリティへの対応を促進するための、環境整備、技術開発を進める。

詳細は、「産業構造審議会 情報セキュリティ基本問題委員会」において現在検討中。

③ ITの利用・活用促進のために必要な研究開発・展開（情報大航海プロジェクトなど）（政府による取組）

ITの発展により、多種・大量の情報の蓄積・流通が可能となっているが、真にユーザーが必要とする情報を、簡便かつ効率的に検索・解析することができなければ「情報の海」に埋まってしまい、生産性の向上やイノベーションの実現に結びつかないため、産官学が連携して、情報検索・解析の基盤技術の開発及び具体的なサービスモデルへの展開を進める。

④社会インフラとしての電子タグ・電子商取引基盤の整備（政府による取組）

我が国の企業におけるITの活用は、「部門」の壁を越えられないケースが7割以上存在しており、「部門」や「企業」の壁を越えたITの活用を促進していくことが重要な課題。その際の重要なツールが電子タグの活用。電子タグは、技術的には従来の「企業・業種・業界」の壁を越えた活用が可能となっていることから、省エネ、環境対策などの新たな社会的課題にも対応した電子タグや電子商取引の基盤を、世界に先駆けた経済社会インフラとして整備していく。具体的には、共有すべき情報の内容、電子タグの活用。詳細は、「産業構造審議会 情報経済分科会」において、現在検討中。

⑤ IT経営、特に中小サービス企業のIT活用の促進（政府による取組）

●インターネットを活用した経営・財務管理

中小サービス企業が、安価で手軽に経営情報をIT化できるよう、インターネットを活用してネット上での記帳を可能とするサービスの全国的な展開などを図るとともに、一層の情報提供等を通じて中小サービス企業の電子納税の普及を促進。また、育児や介護に従事する者の就労機会の拡大などを念頭に、関係省庁間での連携協力を進めつつテレワークの活用を推進。

●インターネットを活用した経営・財務管理

中小サービス企業の規模、業態に応じたIT活用を支援するため、「中小企業IT経営ロードマップ」を策定。個々の企業の身の丈や問題状況に応じたIT活用を支援。

●地域密着・出前型支援の展開

中小サービス企業がIT活用に関して直面する「わからない」課題について、「出前を頼む」ように速やかに解決するため、個々の企業のニーズに最適な専門家を派遣する仕組みを構築。

詳細は、「産業構造審議会 情報経済分科会」において、現在検討中。

⑥ソフトウェアの有効利用による投資効率、生産性、競争力の向上に向けた取組（政府による取組）

サービス業も含めた我が国企業は、総じて自前のソフトウェアを開発する傾向が強く、差別化や新たな付加価値の創出につながらないIT投資に必要な以上のコストをかけ、付加価値の向上や市場拡大につながる「攻めのIT投資」が十分に行われていない可能性がある。ITの投資効率を高め、生産性の向上や競争力の強化につなげていくためには、ソフトウェアの共同化への取組やその成果の戦略

的な活用が不可欠。



詳細は、「IT化の進展と我が国産業の競争力強化に関する研究会」で検討中。

5.5 サービス産業のグローバル展開

- 我が国サービス産業はグローバルな競争環境におかれていなかったこと等が低い生産性をもたらす背景の一つ。
- グローバルな競争を通じた我が国のサービス産業の生産性向上・イノベーションの促進が期待される。
- 我が国のサービス産業の積極的な海外進出を促進するためには、海外の貿易投資環境に関する情報収集・提供活動の強化も重要である。

【日本のホスピタリティが武器】



- ・日本のサービス企業が海外にも打って出るには、日本人が得意とする質の高いサービス、ホスピタリティが武器になるのではないかと考えられる。(斎藤委員)
- ・海外進出(インド、東南アジア)に当たっては、現地情報(法的要件等)の収集に苦勞している。こうした情報が入手しやすい仕組みがあるとありがたい。(タクシー業関係者)

【具体的取組】

①サービス貿易自由化交渉の積極的推進(政府による取組)

これまでGATT/WTOのサービス交渉は、コンピュータ、音響映像、金融、情報通信等の分野で成果をあげてきた。今後とも、マルチの分野におけるサービス交渉において成果があがるよう積極的に交渉に取り組む。

EPA/FTAにおいては、相手国又は地域、関心のあるサービス分野が相互に特定されうることから、交渉に当たり、よりビジネス最前線での直近のニーズに具体的に対応することが可能であり、FTA/EPAにおけるサービス貿易自由化の交渉にも引き続き積極的に取り組む。

②外国企業による投資促進を通じた我が国サービス産業の生産性向上・イノベーション促進(政府による取組)

医療・健康サービス分野や観光・集客交流分野等をはじめとするサービス産業分野において、高い生産性や新たなビジネスモデルによって先進的な事業を展開している外国企業が多数ある。政府の対日直接投資促進施策の実施に当たり、このような先進的な外国企業を積極的に誘致することで、国内マーケットに刺激を与え、我が国のサービス産業の生産性向上・イノベーションの促進を図る。また、サービス産業分野を含む我が国に投資した外国企業の先進的な取組を事例集に取りまとめ、国内外向けに紹介する。

③海外進出を行う事業者への積極的な情報提供やリカ補完などの支援(政府等による支援)

サービス産業の海外進出に当たっては、貿易相手国の制度等の貿易・投資関連情報の不足が指摘されている。また事業者の大部分が中小企業であり情報収集力が十分でないという問題がある。

従来より、JETRO等においては、貿易投資に関する相談窓口が設置され、ホームページや関連の資料により情報提供が実施されてきている。また、コンテンツの分野における市場開拓支援等に積極的に取り組んでいる。その他、海外におけるサービス分野の我が国企業の事業展開を支援するため、日本貿易保険(NEXI)が取り扱う貿易保険を活用し、代金回収等のリスクを補完しているところである。

今後とも我が国のサービス産業の海外進出を促進する観点から、こうした海外の貿易投資環境に関する情報収集・提供活動等を積極的に実施する。

④サービス貿易上の障壁、産業界ニーズ吸い上げのためのメカニズム構築(協議会における取組)

規制が厳しい分野はもちろん、元来規制が少ない又は規制が緩やかなサービス分野においても、海外市場の進出において、現地の制度等のビジネス環境に適應すること自体が後発他社の進出に対する

比較優位を形成する。進出先市場の制度的課題が問題化されにくいという傾向もある。こうした状況も踏まえつつ、今後、各国・地域とのサービス自由化交渉において、ビジネス最前線での障壁の明確化を図るための、業界間の情報共有や、ビジネス側からのニーズ吸い上げのメカニズム構築に努力するとともに、それらのニーズを我が国の交渉への対応検討に役立てていく。

5.6 サービス産業による地域活性化

地域におけるサービス産業の役割は、以下の3類型に分類できる。

- ①IT活用による地理的制約を越えたサービスの提供【地理的制約解消型サービス】
- ②地域の新たなニーズに応えるサービス産業【地域内需対応型サービス】
- ③地域ブランド向上に寄与するサービス産業【地域ブランド創出型サービス】

この類型毎の特性を踏まえつつ、地域におけるサービス産業の適用事例(ベストプラクティス)を収集し、普及していくとともに、地域におけるサービス産業の新たな機能に着目し、その振興を通じて地域経済の活性化を図ることが重要である。

また、「中小企業地域資源活用プログラム」や「新連携支援」等の中小企業施策を活用して支援を実施する。さらに、地域におけるNPO等新たな担い手の活動を支援していくことも必要と考えられる。

【BPOの地方展開】



- ・ 今後はコールセンターにとどまらず、BPO (Business Process Outsource) 分野の地方展開が進むと思う。問題は自治体が誘致企業にばかり支援策を講じること。本来は地域の企業に新しいサービスに進出させ、首都圏の顧客を獲得させるという方向が目指されるべき。(人材派遣産業関係者)
- ・ 産学連携がイノベーションのきっかけとなりうる。産学連携においては、中小企業も多く、地域活性化にも役立つ。この点から、地方の大学の工学部等を利用した産学連携の取組は非常に重要。(橋本委)

【具体的取組】

①中小企業施策を通じた支援（政府による支援）

「中小企業地域資源活用プログラム」や新連携支援等の中小企業施策を活用し、新サービスの開発・提供等に取り組む中小企業を支援する。

②中小企業基盤整備機構等の相談窓口における支援体制の整備（政府による支援）

地域での製造管理ノウハウのサービス産業への導入に当たり、独自に導入が困難と考えられる中小企業者に対する効果的な支援を行うため、中小企業基盤整備機構やその他の中小企業関係機関の窓口においてサービス事業者向けに適切なアドバイス等の支援ができるよう体制を整備する。

③サービス分野向けの中小企業ファンドの創設（政府による支援）

サービス産業は新たなニーズに応える新規創業が多く、資金調達が困難な場合も多いため、中小企業基盤整備機構が実施している「がんばれ！中小企業ファンド」を活用し、サービス分野向けのファンドを創設する。

④異分野連携による新規産業の創出支援（協議会による取組）

他の分野では既に十分普及している技術を有効活用するため、成功事例の調査を実施し、とりまとめた結果の普及・啓発を図る

⑤産学連携の推進と相談窓口の充実（人材育成）（政府による支援）

既存制度の拡充・有効活用等により、サービス分野における産学連携を推進する。

大学の産学連携センターやTLOにおいてサービス専門の相談窓口の充実を支援する。

産学連携の積極的な推進を図る他、大学において研究が進んでいる分野においては、サービス産業への技術移転を行うためのニーズとシーズをつなぐ目利きとなる人材（トランスレーター）育成を検討する。

⑥ I T 活用の推進（政府による支援）

専門家を派遣する仕組みを構築。また、電子登録債券制度の普及・促進を通じ、中小企業などの I T 化を財務面から支援する環境を整備する他、I T を活用した経営改革の研修会について、特にサービス産業向けの内容を充実する。育児や介護に従事する者の就労機会の拡大などを念頭に、テレワークの活用を推進する。

電子タグ、電子商取引システムの円滑な活用の推進によるネットワーク化の他、I T 経営応援隊などのサービス重点化により、一層の活用を促す。テレワークの推進にあたっては、関係省庁間での連携強化を図る。

⑦ 新たな担い手のための仕組み作り（支援の検討）

健康福祉、育児支援など、地域活性化や地域における社会構造変化に対応した新たな担い手としての NPO・LLP 活動のため、団体間の連携関係構築、資金確保を含む事業化へのノウハウ支援などに取り組む仕組み作りを行うことも検討。

⑧ 「企業立地の促進等による地域における産業集積の形成及び活性化に関する法律（案）」の活用（政府による取組）

5.7 サービス産業への投資の拡大／新規参入の促進

- 新規企業の参入によるイノベーション促進、競争の活性化が重要である。
- しかしサービス産業はその新規性のために市場からの信頼性が低い場合もあり、固定資産比率も低い状況。また、動産担保を活用した資金調達方法がなじまない事からその成長に資金面の課題もある。
- このため、サービス産業を対象としたファンドの充実が重要である。

【意外に期待できるファンド投資】



- ・ベストプラクティスのようなものをどのようにインプットするかを考えればよい。サービス産業は非常に幅広く、全部の分野を一度に動かすのは難しい。取捨選択をして、ダイナミックなピクチャーを描いて見せる方が説得力もあるかとも考える。(伊藤委員)
- ・地域活性化型で、必ずしもIPOに到達できる見込みの薄い案件も多いので、ファンディングが集まらないと思っていたが、非常に活性化していて、投資先もサービス事業関係が多いようだ。(小林委員)

【具体的取組】

① サービス分野向けの中小企業ファンドの創設（政府による支援）

サービス産業は新たなニーズに応える新規創業が多く、資金調達が困難な場合も多いため、中小企業基盤整備機構が実施している「がんばれ！中小企業ファンド」を活用し、サービス分野向けのファンドを創設する。

② 中小企業基盤整備機構等の相談窓口における支援体制の整備（政府による支援）

中小企業基盤整備機構やその他の中小企業関係機関の窓口においてサービス事業者向けに適切なアドバイス等の支援ができるよう体制を整備する。その際に、資金調達の円滑化に関する相談も対応することを検討する。

5.8 サービス産業の統計整備と実態把握

<統計の整備>

経済におけるサービス産業の重要性が増す中で、その政策立案や企業活動の基本情報となる統計の拡充が求められており、政府も、改善、充実に向けた取組を行っている。

しかし、新たなビジネスモデルが次々と生まれてくるなど変化が速く、サービス業は製造事業所におけるメンテナンスサービスなど副業的に行われるものもあり、その統計把握は容易ではない。産業界の実状を踏まえた統計を充実させるため、政府と産業界が協力して統計の整備に取り組んでいくことが必要である。また、政府統計だけでなく業界統計の充実も期待される。

<生産性>

サービス産業では、生産性を算出するために必要な分野別のデータが十分整備されていない。また、国際的にもその算出手法が確立していないため、業種毎の生産性の計測が容易ではない。



【生産性を計測することが生産性向上の第一歩】

- ・サービス統計の整備が重要。アメリカではサービス分野での雇用の動きを把握できているが、我が国ではサービス産業をとらえるための統計が不十分である。(牛尾座長)
- ・生産性を計測する際に必要な基本的データは事業所統計でとれるようにしていくべき。(大学関係者)

(※) 統計調査を行う場合、多くは日本標準産業分類にもとづいた調査がなされる。したがって、日本標準産業分類に存在しない産業は、統計把握がなされないことが多い。例えば、ゲームソフト作成業は1兆円を超える市場規模であるというデータ(デジタルコンテンツ白書2006(デジタルコンテンツ協会))があるにもかかわらず、現在、日本標準産業分類上独立項目になっていない。実際、ゲームソフト作成業

【具体的取組】

①需要サイドの統計の充実/産業実態の統計への反映(政府による取組)

必要に応じ、日本標準産業分類の見直しを行うなどサービス産業に関する統計を充実するほか、雇用統計や需要サイドの統計について引き続き充実を図っていく等、産業の実態を統計に反映していく。

②統計見直しに必要な情報提供(協議会による取組)

変化が激しいサービス産業の実状について、統計の見直し等に関する産業界のニーズの抽出や情報提供を行う。

③業界統計整備の検討(協議会による取組)

業界統計のノウハウの共有などを通じて、業界統計の整備に向けた支援を行う。

④サービス産業の生産性に関する研究の推進(政府による支援)

経済産業研究所を中心として、生産性計測や要因分析など生産性に関する研究を推進する。

⑤生産性の計測についての検討(協議会による取組)

サービス産業における生産性算出に関する課題(例えば、生産額の定義、サービス産業における資本投入の内容の明確化等)を含め、より精度の高い生産性の計測について検討する。

6. 政府による相談窓口などの整備

<中小企業基盤整備機構等の相談窓口における支援体制の整備>

サービス産業は、新たなニーズに対応して生まれた若い産業が多いことなどから、政府による施策の相談窓口や実施体制も必ずしも十分ではなかった。

このため、製造管理ノウハウのサービス産業への導入に当たり、独自に導入が困難と考えられる中小企業者に対する効果的な支援を行うため、中小企業基盤整備機構やその他の中小企業関係機関の窓口においてサービス事業者向けに適切なアドバイスの支援ができるよう体制を整備する。

<サービス研究拠点の整備>

サービスに関して経済学・経営学の分野における研究を行う拠点を経済産業研究所に整備するとともに、工学の分野について研究開発を行う研究拠点を産業技術総合研究所等に整備し、相互に連携してこれを行うこととする。

7. サービス産業生産性協議会の役割

サービス産業生産性協議会は、サービス・イノベーション、サービス産業の生産性向上に向けて、産業界が中心となり、産学官が連携して取り組む共通のプラットフォームとして、多様なサービス産業界が抱える課題に応える場としての役割を担う。

協議会において、サービス産業の活性化のための活動を幅広く行いサービス産業のイノベーションと生産性向上のための、ダイナミックな展開が期待されている。

このため、サービス産業関係者はもとより、サービス産業に関連する製造業や、大学関係者、関係省庁等幅広い関係者の参加のもとに設立され、活動することが期待される。

(※) 経済成長戦略大綱（平成18年7月の財政・経済一体改革会議（政府・与党））

サービス産業は、日本経済の7割を占めながら、生産性向上で出遅れている。そのため、その生産性を抜本的に向上させることにより、サービス産業を製造業と並ぶ「双発の成長エンジン」とすることが目標に掲げられた。具体的には、サービス産業の革新のために、産学官による「サービス産業生産性協議会」を創設し、「日本サービス品質賞」を創設すること、また、サービス生産性研究等を推進する「サービス研究センター」を構築することが記述されている。

<活動内容>

(1) 普及啓発活動

サービス産業の生産性向上は自由な民間活力の発揮による創意工夫が基本。生産性向上に役立つ知見やノウハウを収集・整理し、広く共有する。

さらに、この中から特に先進的な事例、優良な事例を「サービス業300選(仮称)」として選定するほか、優れたサービス事例を顕彰する。

【参考】「サービス業300選(仮称)」について

「元気なモノ作り中小企業300社」、「頑張る商店街100選」、「ものづくり大賞」などの取組が、これまで行われてきたが、サービス産業についてこのような取組は行われていたことはなかった。

そのため、「サービス業300選(仮称)」のような取組を行い、創意工夫に満ちた生産性向上に役立つ先進的な事例を選定する。選定にあたっては、主に中小サービス企業を対象とし、経済産業省、中小企業庁などと連携し、選定する。

(※) サービス産業生産性協議会にて、2007年～2009年の3年間、毎年100選ずつ

(2) 科学的・工学的手法の導入、サービスプロセスの改善

サービス分野への科学的・工学的アプローチの適用・製造業ノウハウの導入を広めるため、成功事例の収集・紹介を行うとともに、異業種間の連携、産学連携を生み出す機会を提供する。

(3) 品質認証など競争環境の整備

消費者からの信頼獲得、サービス・イノベーションへの活発な取組に向けて、サービス品質を巡る競争を喚起するべく、サービス品質の「見える化」に取り組む。

(4) 人材育成

サービス産業が求める人材像を明らかにしつつ、教育過程に期待される内容を検討するほか、企業の枠を越えた人材育成への産業界の取組を支援する。

(5) サービス産業の統計整備・実態把握

サービス統計の充実に向けた産業界のニーズの集約、政府への提言を行うほか、業界統計の整備に向けた企業間の連携や試行的取組を支援する。

(6) その他(市場環境整備など)

規制改革や公的市場の民間開放など、サービス生産性向上に向けた制度的課題の分析と必要な取組の研究・提言を行う。

【参考】公的規制の改革について

規制改革・民間開放の推進のための重点検討事項に関する第3次答申(平成18年12月25日)

◆福祉・保育分野

(1) 保育サービスを利用者がニーズに応じて自由に選択できる環境の整備

- 「認定こども園」制度が広く普及するよう、実施状況を把握・評価し、適宜制度を見直すとともに、申請等の手続きの簡素化などを図る【平成19年度以降適宜措置】
 - 利用者の利便性を向上させるとともに、サービスの向上努力を促す観点から、認可保育所への直接契約方式の導入について検討
 - 利用者負担を公平化するため、現行の機関補助方式から利用者への直接補助方式への転換について検討。併せて育児支援関連予算等を統合したものと保険料を財源とする「育児保険(仮称)」の創設について検討
- 【上記2項目については、認定こども園の実施状況等を踏まえ、保育所において一体的に導入することの可否について長期的に検討】

(2) セーフティネットとしての生活保護業務の推進

- 自立支援業務を中心に社会福祉士などへの外部委託や嘱託等の積極的な活用など各自治体における取組事例の公表【平成18年度以降適宜措置】

◆医療分野

(1) 医療従事者の資格制度の見直し

- 資質の定期的なチェックの他、医療安全等の定期講習や生涯学習のサポート等、医師の知識・技能と資質向上に資する取組を検討【平成19年度検討・結論】
- 患者から納得の得られる知識・臨床上の技能を有する専門医の在り方を検討【速やかに検討開始、平成19年度中に結論】等

(2) 医療従事者の労働派遣

- ニーズや常勤職員への負担の影響等を踏まえつつ、医療従事者の派遣労働を可能とすべく検討【平成19年度中に検討・結論】等

◆教育・研究分野

(1) 学校選択の普及促進、教員評価・学校評価制度の確立等

- いじめへの対応、通学の利便性などの地理的な理由、部活動等学校独自の活動等、を理由とする就学校変更の申立についての周知徹底【平成18年度中に措置】
- 児童生徒・保護者の意向を反映した教員評価・学校評価の確立等【平成18年度中に措置】等

(2) 教育バウチャー構想の実現

- 教育バウチャー制度について、今後更に積極的な研究・検討を行う

【引き続き検討、平成19年度以降速やかに結論】

(3) 教育委員会制度の見直し等

- 「骨太方針2006」及び本年9月の特区本部決定を踏まえ、改正教育基本法の国会論議や教育再生会議の意見も踏まえて、地方教育行政法を改正【平成18年度措置】

(4) 適正な研究費の配分等

- 科学技術振興調整費等の配分審査や事後評価を含め、適正な研究費配分のための関係制度の見直し【平成19年度検討・結論】等

※規制改革・民間開放推進会議については、平成19年1月25日をもって終了。後継組織として、規制改革会議が立ち上げられ、平成19年4月2日時点で、本会議が3回開催されている。