

第2回サービス産業×生産性研究会 事務局説明資料

2020年8月24日経済産業省 サービス政策課

- 1. 研究会の議論の進め方の確認
- 2. 前回の議論まとめと論点

(参考)これまでのIT導入補助金の成果

1. 研究会の議論の進め方の確認

2. 前回の議論まとめと論点

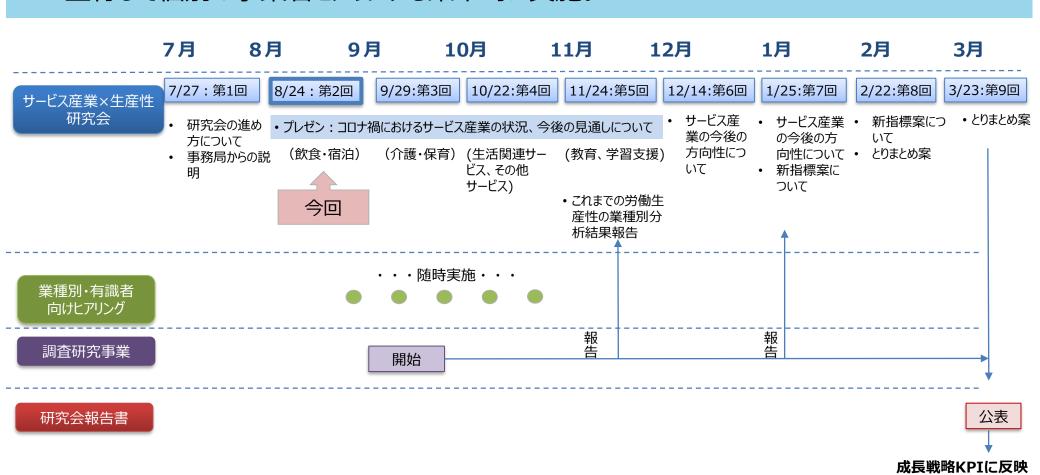
(参考) これまでのIT導入補助金の成果

本研究会前半で議論すべきポイントについて

- 本研究会では、現行KPIの現時点における評価、サービス産業が抱える諸課題の振り返り、 さらにサービス産業がニュー・ノーマル社会に対応しながら生産性を上げるための政策の方向 性と、あるべきKPIを議論。
- 8月~10月は、特に(1)(2)について、業種別のヒアリングを集中的に実施。
- (1) KPI設定時(2014年)から現在までの間に、サービス産業で起きたこと/起きていることの整理
 - ○消費スタイル・顧客接点・価値観などの変化
 - ○雇用(働き方改革、女性・高齢者活躍、非正規労働)
 - ○投資(IT投資·設備投資、無形資産投資)
 - ○財務体質
 - ○産業全体のサービス産業化
- (2) with/afterコロナ社会におけるサービス産業の生産性向上に必要なことの整理
 - ○供給サイド(雇用、投資)
 - ○需要サイド(消費 価格・量)
 - ○新陳代謝、レジリエンス
- (3) KPIの意味と整理と設定
 - ① 労働生産性か、TFP(全要素生産性)か
 - ② 従来型のKPI (GDP目標からの割り戻しでの労働生産性) の位置づけ・扱い
 - ③ (②の目標をあらためて設定するとしても)サービス産業の生産性向上に向けた政策効果を計る上での、本来の意味 でのKPI(政策との因果関係を測定可能なKPI)も設定するならば、何がふさわしいか。

【参考】進め方、スケジュールについて

- 研究会の前半では、これまでの5年間、及びコロナ禍での環境変化や業況を網羅的に把握するため、業種別にゲストスピーカーからのプレゼンをいただく会とする。
- 並行して個別の事業者ヒアリングも集中的に実施。



- 1. 研究会の議論の進め方の確認
- 2. 前回の議論まとめと論点

(参考) これまでのIT導入補助金の成果

1全般

(近年の状況)

- サービス産業の労働生産性水準の国際比較を見ると、**日本は主要先進国 7 か国の中で** は最低の水準で、格差が拡大している。【滝澤委員】
 - →他国との格差要因は何か。
- 人と人とが接するリアルサービスから、情報技術等を活用したバーチャルサービスに向かうという、大企業を中心とした大きな流れがある一方で、地場の中小企業や個人事業主を中心に、自分の生活の糧を得られればいい、自分が働いて楽しく生きていければいいという、リアルサービスを創業したり事業継承する流れが結構な数で見られる。【岡田委員】
- 実際の融資・金融の現場では、生産性は見ておらず、回収可能性だけを見ている。【岡田先生】

(コロナの影響)

- アンケート調査では、**多くの人が2年くらい新型コロナウイルスは収束しないと思っている**。 サービスセクターも**それを前提に**考えていかなければいけない。【森川委員】
 - →コロナの影響をどのように見込んでいくべきか。
- コロナ禍では、生活に欠かせない必需的な消費より、それ以外の選択的な消費の対象に なるようなサービスがより大きな影響を受けている。【森川委員】
 - →業種による影響の差異をどう見込んでいくか。

②供給サイド

(投資)

- 企業が設備投資を控えており、**資本を変えずに従来の仕事の仕方で雇用を続けている** ため生産性が上がらない。【宮川座長】
- 供給サイドの問題は生産性やアフターコロナのことを考えるうえで基本。デジタル化投資や無形資産投資、人的資本投資が一番の鍵になる。【森川委員】
 - →withコロナ、afterコロナで何に重点的に投資するべきか。

(労働・雇用)

- **雇用が増えるのはいいこと。増えた雇用の生産性(アウトプット)をどのように高めていくか**が重要。【森川委員・山本勲委員】
- 現場は「生産性」という言葉に抵抗感があるのではないか。しかし、本来は付加価値を上げる取組であり所得に分配されるもの。サステナブルな成長に重要であるという**啓蒙活動も必要**。【菊地委員】
- 雇用を増やしたり労働時間を減らすだけでなく、テクノロジーの活用や働きやすい環境、ワークライフ バランスなど、能力を引き出すような取り組みが必要。【山本勲委員】
- <u>サービス産業は繁閑差が大きい</u>ため、正規と非正規で調整してきた。ここ数年間の人手不足により、 変動費だった人件費が繁忙期に合わせた固定費になっている。固定費になると損益分岐点が上がり、コロナの影響が長期化すると利益の出ないビジネスモデルが長期間続く。**繁閑に合わせて変動費** 化できるか。【菊地委員・武井委員】
 - →コロナ禍で雇用形態の対応の在り方とはどのようなものか。
- コロナショックで、企業の新陳代謝の活性化や産業構造全体の見直しが必要となる。労働移動を 通じた流動性の向上がうまくいくと新陳代謝が高まる可能性がある。急激な新陳代謝を促し過ぎ ると、労働者が生活できなくなるのでセーフティーネットも大事。【菊地委員・山本勲委員】

(賃金)

- 日本の資本労働比率は低下している。労働の比率が高くなるため労働生産性は上がらず、賃金も上がらない。【宮川座長】
- **賃金のドライバーは労働分配率の高低ではなく労働生産性の高低**であることがデータから分かってきている。【滝澤委員】
- 企業が利益を減らしてまで給与を上げると企業はつぶれてしまうので、いかに企業が利益を伸ばしながら個人の所得を伸ばすことができるか。【武井委員】
- サービス業は非正規比率が高くて生産性が低い。非正規の時給を上げるような取り組 みを官民連携でできたらいい。個々人が業種や店舗、会社をまたぎながら、時給の高い 社会をつくれるように。【武井委員】

③需要サイド

- サービスに対するニーズが大きく変わっているような印象は今の時点ではないが、どうやって財貨やサービスを手に入れるか、というところでデジタル化が進んできている。【岡田委員】
- 個別の企業とか事業所レベルでは人時生産性の向上だけではなく**客単価を上げられるよ う構造変化をしている**。【山本昭二委員】
 - →客単価を上げられるような構造変化とはどのようなものがあるか。

1全般

- 今回の新型コロナウイルスによる危機は通常の景気後退とは違うので、**危機からの回復** プラス成長という形で考える必要がある。【宮川座長】
- コロナ問題が残すインパクトを考えたら、**緊急時の生産性向上という形で産業構造全体 の見直しも含め、より踏み込まないと**産業全体が確実に埋没していくのではないか。【菊 地委員】
- ウィズコロナでは雇用調整助成金などの資金繰り支援策は必要だが、アフターコロナでは 再配分を円滑にするような政策に切り替えていく必要がある。ウィズコロナの対策とアフターコロナを見据えたときの中長期の生産性の間にトレードオフがある。【森川委員】

②規制・ルール

- 生産性を上げるためには**省庁をまたいだ横串的な意思決定や規制緩和**が必要。【武井委員】
- 捺印(ハンコ)の問題が言われているが、**規制やルール、企業の中の過剰なコンプライア ンス**なども長期の生産性を考えるうえで重要。【森川委員】
- (生産性向上と感染防止の両立のため)有給休暇の取得拡大や時間の使い方を柔軟にすることが必要。【森川委員】
 - →どのような規制やルールが生産性向上の妨げになっているか。

③供給サイド

- 定型的なタスクはテクノロジーに任せて、**労働者は浮いた時間でよりタスクを高度化**していけば、うまく**テクノロジーが活用されて生産性が高まる**。【山本勲委員】
- 設備投資をして機械を刷新するなど、**資本を増やし新たな仕事の仕方**をしないと生産性は上がらないし、賃金も上がらない。【宮川座長】
 - →どのような業種でどのような資本投入をすべきか。
- 在宅勤務はウィズコロナの時代に生産性を上げていく上で大事とされてはいるが、**在宅勤 務の生産性には限界があることを認識**しておく必要もある。【森川委員】
- 在宅勤務をしている人としていない人では、在宅勤務をしている人の方が抽象タスクが多い。抽象タスクが高まれば、生産性の向上とともに新型コロナウイルスのような感染症が広がったときに、在宅勤務にすぐシフトできるという効果もあるのではないか。【山本勲委員】
- **需要増産業と需要減産業では別の対策**が必要。【武井委員】

4需要サイド

- 宿泊業で考えると、外国人観光客にしばらく期待できないため、**需要が少ない時期にそれ を高めるような政策**が大事になる。(生産性向上と感染防止の両立のため)有給休暇の 取得拡大や時間の使い方を柔軟にすることが必要。【森川委員】
- 飲食業で考えると、12~13時がピークだが、**サービスセクターは稼働率をいかに平準化す るかが生産性に大きく関わる**。時差通勤と合わせて昼休み時間も柔軟に変えるようなことを したらいいのでは。【森川委員】
- コロナで働く場所が柔軟になっている。観光などのサービス産業が打撃を受ける中で、東京や都市圏ではなく、**地方への分散**も可能性があるのでは。【武井委員】
 - →業種毎に、コロナ禍での需要の維持・拡大する方策検討が必要。

(3) KPIについて

- I T 導入補助金などの**政策の効果の検証が必要**。マクロで生産性が上昇していなくても 政策効果はあって、他がもっと下がっているという可能性がある。【森川委員】
- 補助金を受けられなかったところのデータを使った分析も必要。【滝澤委員】
- 中小企業政策審議会のKPIとの整合性も大事。【滝澤委員】
- 労働生産性の上昇率は**全要素生産性上昇率と資本労働比率の変化率に分解**できる。 **資本をどう考えるか**。【宮川座長】
- サービス産業の生産性を考えるときは、企業の規模を意識して整理することも重要。【滝澤委員】
- (第1次〜第3次産業という) 3つの産業分類の意味が小さくなってきている。その企業 がどういう特徴をもっているのかということに着目したり、中分類まで落として分析することも 必要。【山本昭二委員】

(3) KPIについて

- 生産性が高まると**顧客満足が下がったり、生産性に一定の最適値がある**ということが研究でまとまっている。個別の企業とか事業所レベルでは**客単価を上げられるよう構造変化をして必ずしも人時生産性を目標にするというわけではない**。【山本昭二委員】
- テクノロジーの活用の代理指標として、抽象タスク(マニュアル化出来ない高度な業務)の量を中間目標的な形で見ることも一つの案。中小企業は抽象タスクが少なくなっているので、そこが高まっていけば、サービス産業全体での生産性がよくなっていく可能性がある。【山本勲委員】
- 従来の生産性を高めていくという方向だけではなく、新型コロナウイルス前の元の生産性の水準にいかに早く回復させるかというような、現状の危機を踏まえてメッセージを込めた具体的なKPIの設定が重要。【岡田委員】
- 実際の融資・金融の現場はキャッシュが返ってくるかという回収可能性を重視し、取引先の生産性は見ていない。生産性や付加価値を高めるための案件に貸出すなど、融資等にかかる行動変容をもたらしうる K P I の設定の仕方も重要。【岡田委員】

- 1. 研究会の議論の進め方の確認
- 2. 前回の議論まとめと論点

(参考) これまでのIT導入補助金の成果

(参考1) これまでのIT導入補助金の成果

- 事業KPIとして、**労働生産性の伸びが、3年後1%以上、4年後1.5%以上、5年 後2%以上**を設定。
- 採択事業者への調査によると、ITツールの導入の結果、一人当たりの売上高が向上、 勤務時間が短縮し、労働生産性が向上している。

一人当たり売上高の増加率 ⇒ 売上は向上している。

卸・小売	飲食・サービス	医療	その他 (製造、建設等)	全体
13.1%	26.2%	9.6%	15.9%	15.8%

一人当たり勤務時間の削減率 ⇒ 勤務時間は短縮している。

卸・小売	飲食・サービス	医療	その他 (製造、建設等)	全体
-2.3%	-1.8%	-1.9%	-2.5%	-2.3%

労働生産性の増加率 ⇒ 労働生産性は向上している。

卸・小売	飲食・サービス	医療	その他 (製造、建設等)	全体
18.4%	25.7%	14.8%	25.5%	23.9%

[※]H27年度又はH28年度実績値とH30年度実績値を事業者毎に比較し、各事業者の増減率を単純平均したもの。 ※H28補正の交付決定14,301件のうち、回答の得られた11,929件を分析したもの。(約83%の回答率)