

## 「サービス産業×生産性研究会」の設置について

商務・サービスグループ

## 1. 趣旨

GDP の 7 割・就業者数の 7 割を占めるサービス産業の低生産性は、我が国経済の大きな課題であり、「日本再興戦略」改訂 2014 に定められた「サービス産業の労働生産性の伸び率が、2020 年までに 2.0%となることを目指す」との KPI（成果目標：Key Performance Index）をもとに、様々な政策を実施してきた。

KPI 設定年度であった 2014 年からこれまでの間、サービス産業にとっては就労環境の変化（女性活躍・高齢者活躍）や、消費スタイル・顧客接点の変化、クラウドの普及による I T 投資の容易化等の様々な変化があった。さらに 2020 年に入ると、新型コロナウイルス感染症の長期化が経済・産業・社会の構造変化（ニュー・ノーマル社会）を生み出し、サービス産業に新たなレジリエンス（危機対応能力：ソーシャルディスタンス確保や消毒による衛生対策、顧客接点の柔軟性等）を求めるようになった。

こうした観点から、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 を検討すべく、関係する様々な分野の専門家で構成される研究会を立ち上げる。

## 2. 検討テーマ

(1) 2014 年から現在（with コロナ社会）までのサービス産業の変化の整理

- 「日本再興戦略」改訂 2014 で K P I を定めて以降、サービス産業の労働生産性に影響を与える要素についてどのような変化があったのか、これを整理する。
- たとえば、消費スタイルや顧客接点といった需要面から見た変化のほか、雇用（女性活躍・高齢者活躍、非正規労働、働き方）、投資（I T 投資、設備投資、無形資産投資）などの供給側の企業にとっての変化、その結果としての財務状況の変化等が挙げられる。

(2) 「with/after コロナ」の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

- 生産性の向上のために、「付加価値額の上昇（高付加価値化）」と「労働投入量の減少（効率化）」をバランスよく進める必要ということが基本的な方向性である。

（「付加価値額の上昇」に寄与する取り組みの例）

顧客ニーズに対応した新サービスの開発、合理的な値付け、これらにつながる投資（設備投資、研究開発、無形資産投資（人的投資、知財、デザイン等））やオープンイノベーションの推進等

（「労働投入量の減少」に寄与する取り組みの例）

IT 導入や働き方改革による労働投入量の削減、組織や意思決定のあり方の見直しによ

る企業内部コストの削減、外部リソースの活用、等

- 一方で、新型コロナウイルス感染症の長期化が経済・産業・社会の構造変化（ニュー・ノーマル社会）を生み出し、それはサービス産業にレジリエンス（危機対応能力：ソーシャルディスタンス確保や消毒による衛生対策、顧客接点の柔軟性等）を求めるようになった。こうした変化を捉えて、今後のサービス産業に求められる新たなレジリエンスの確保、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方策を整理する。

### （3）サービス産業の生産性向上に向けた成果目標（KPI）の再考

- 従来、サービス産業の生産性指標としては労働生産性を採用してきた。労働生産性は直接的には付加価値額/労働投入量（人×時間）で定義される概念であるが、この上昇のためには分子（付加価値）の上昇または分母（労働投入量）の減少、あるいはその双方が必要となる。
- 労働生産性の分母・分子の増減に寄与する要素を分解した上で、投入するサービス産業政策の手段との関係性ができるかぎり観察しやすい要素を抽出し、サービス産業政策がターゲットとすべき新たな KPI を再考する。その際、できるかぎり業種別分析に基づく業種毎のリアリティを踏まえて検討を進めることとする。

### 3. 検討の進め方

- 7月に第1回を開催し、年度内にとりまとめを行うこととする。

### 4. 本研究会及び配付資料の公開等について

- 会議は、原則として非公開で行う。
- 配付資料の取扱いは、原則公開とし、委員等からの提出資料については、事務局が座長及び資料提出者と相談して決定する。
- 研究会の議事概要は、事務局が作成し、後日 HP 上に公開する。

以上