

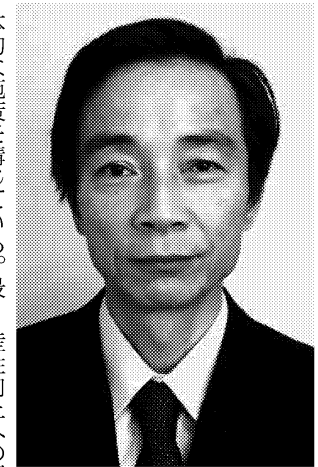
森川 正之

経済産業研究所副所長

ポイント

- 労働需給の逼迫で生産性向上進めやすく
- サービスの内容に応じ付加料金取る形に
- 非正規のスキル向上へ多能工化を進めよ

る。だが消費志向者の中ではサービス支出を優先する人がモノ支出優先の3倍以上だ。特に60歳以上、女性、高所得層でサービス消費への選好が顕著だ。高齢化の進展、女性の就労拡大・可処分所得増加を背景として、余暇・娯楽サービス、医療・健康サービスを中心に、消費のサービス化が今後も進むのは確実だ。



もりかわ・まさゆき
59年生まれ。京大博士。専門は経済政策、産業構造。経産省などを経て現職

る。だが消費志向者の中ではサービス支出を優先する人がモノ支出優先の3倍以上だ。特に60歳以上、女性、高所得層でサービス消費への選好が顕著だ。高齢化の進展、女性の就労拡大・可処分所得増加を背景として、余暇・娯楽サービス、医療・健康サービスを中心に、消費のサービス化が今後も進むのは確実だ。

生産性向上への関心の高まりは歓迎されるが、生産性についての誤解があると感じることも多い。例えば日本のサービスは質が高いのに、サービスはタタという意識が日本の消費

機動的な価格設定で誘導

政府は2015年の骨太方針で「サービス生産性革命」を掲げた。その後、中堅・中小サービス企業の生産性向上を支援する中小企業等経営強化法の策定、研究開発税制のサービス開発への拡大など具

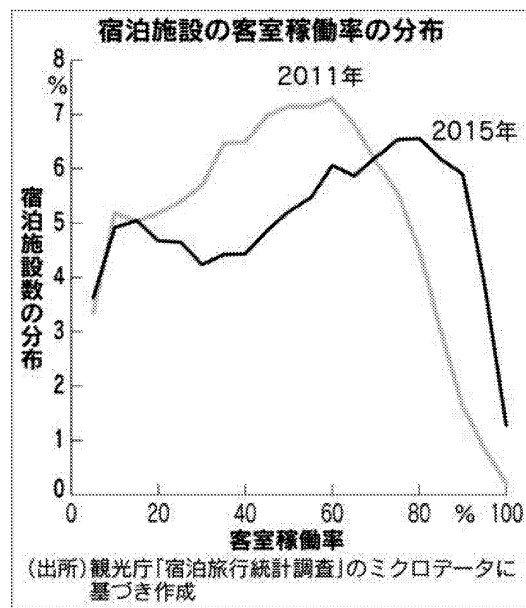
費者にあるため、サービスの質に見合った価格付けができないという声を頻りに聞く。しかし消費者は利便性・接客などサービスの質に相応の対価を支払っており、消費者が評価するサービスの質は価格に反映されるのが普通だ。

上指針を策定する予定だ。いづれも人手不足が深刻化している業種であり、労働需給逼迫がこの運動の背景にある。

小売りサービス为例にとると、ブランドを含めて全く同一の商品が業態により異なる価格で販売されており、コンビニの販売価格はスーパーよりも1割以上高い。利便性というサービスに市場価値があることのエビデンス(証拠)だ。「ななつ星in九州」瑞風(みずかぜ)などの豪華列車の料金は一般の列車よりもはるかに高価だが、需要が殺到して予約困難な状況にある。

生産性向上に何が必要か ④

サービス需要平準化カギ



企業経営や政策現場での生

本来期待される対応だろう。サービス産業の生産性向上の方策としては、コンパクトシティの形成を通じた集積の経済効果の活用、参入規制や職業資格制度の見直しを通じた新陳代謝機能の強化、サービスイノベーション(技術革新)など様々なものがある。このうち、以下ではサービスに固有の需要平準化という課題に絞って論じたい。

在庫が可能な製造業と異なり、サービス産業は「生産と消費の同時性」という性質を持つため、稼働率が企業パフォーマンスを強く規定する。タクシーの実車率やホテルの客室稼働率が代表例であり、

所ほど、非正規労働者の利用により生産性を高めている。他方、働き方改革の中では、同一労働同一賃金をはじめ非正規労働者の処遇改善が柱の一つになっている。しかし筆者の推計によれば、パート労働者の賃金は就労先企業の生産性への寄与度と均衡している。つまり日本企業は平均的には差別的な賃金設定をしているわけではなく、生産性に見合った賃金を支払っている。そうだとすればパート労働者の処遇改善のためには、企業の生産性への貢献自体を高める必要がある。

この点、需要を平準化できれば、パート労働への依存度引き下げも可能になる。需要平準化の努力に限界があるなら、もう一つの対応策は労働者の多能工化だ。顧客の少ない時期には接客に加え、事務・営業などの業務を分担させることで、スキル向上や正社員化の余地が広がるはずだ。現状が個別企業にとつて経済合理的なものになっている以上、サービス産業での非正規労働者の処遇改善に対する規制的手法の有効性は限られ、経営・労務管理のイノベーションがカギを握る。

個別企業レベルを越えた制度的な対応としては、ユーザー側の時間使用の柔軟化が重要だ。フレックスタイムの拡大や働き方改革で推進されている年次有給休暇の取得促進は、結果としてサービス需要の平準化、ひいては生産性向上に寄与する可能性がある。サービス産業の生産性を高める余地は様々に存在する。