

斎藤敏一著「サービス産業の生産性向上」生産性新聞 2008年12月15日刊を読む

教育制度を整備し、経営人材の育成を

1. 製造業では一般に機械装置中心の製品製造のため、品質や生産性はその機械装置に、より大きく依存するが、サービス産業は人が中心となってサービスを生産・提供するため、その品質や生産性は人に対して、より大きく依存する。そのため、サービス産業の品質や生産性を高めるには、優秀な人材の育成が必要だ。そしてそのために取り組むべきことは教育制度の整備だ。
2. しかし、一部を除き、サービス産業は戦後急速に発展してきた業種がほとんどのため、産業としての歴史が浅く、現状では、大学や専門学校での教育は業種別に整っていない。また、中小零細企業の比率が圧倒的に高いため、かろうじて各業界内で行われている専門技術教育も中小零細企業では受講率が低い。サービス産業全体の生産性を上げるには、ボトルネックになっている中小零細企業の生産性を上げることが喫緊の課題だ。
3. 大学の中には観光業のように学部学科が設置されている業種もあるが、狭義のサービス業においては大学教育に取り入れられている業種はほとんどない。
4. 観光業の場合は、ホテルの総支配人や教育担当の経験者が大学の教授になり学生を教えることで実務にも役立つ学科になった。実務の経験者が実務を経営理論化していくことは重要だ。
5. 一方、企業内の教育でも、経営者が急速な拡大を通して得た成功経験を語るだけで、経営理論の体系は整っていない。経営者の成功談というのは短期的には役に立つこともあるかもしれないが、企業発展の各ステージで役に立つとは限らない。
6. 教育制度の整備において、早急に取り組まなければならないのが経営人材の育成だ。せっかく新入社員が入社しても、その人たちを教育する経営幹部がまともな経営教育を受けていない場合が多いのだから、まずそこから教育する必要がある。
7. 特に、サービス産業の経営人材の教育にあたっては、カリキュラム、講師選択、開催期間・時間帯・曜日などについて、従来とは全く違った発想が求められる。サービス産業の教育は理論を学ぶ座学だけではなく、その業種で半年や1年実務を経験しないと問題意識が育たない。実務と理論の両面の要素を持つことが大事だ。

- 8 . 大学にすぐにそれを求めることは難しいだろうから、民間の教育研修機関には、大学と連携しながら、中小零細のサービス産業の経営幹部も受講できる講座を早急に作ってもらいたい。製造業を中心とする経営人材育成プログラムを持っている民間教育機関は数多くある。そこにサービス産業の人が気軽に参加できるような、敷居を低くした教育カリキュラムを作ってほしい。「受講したら利益が増えた」といえる講義や、面白くわかりやすい経営理論を語れる講師がいると良い。
- 9 . IE、QC、発想法など製造業で学ぶ初歩的な教育は、中小零細のサービス産業にはすぐに役に立つ。少し上級編でいえば、サービス・イノベーションを起こすための教育として、人間の非合理的な意思決定や行動を探求する「行動経済学」を勉強することも効果があるのではないか。
- 10 . 教育制度以外の課題では、採用のミスマッチやキャリアパスの不明確さ、評価・処遇の問題などが挙げられる。キャリアを描けるような経営ビジョンの提示や業界内での能力基準の設定などが今後の課題だ。

[コメント]

大不況を乗り切るには、サービス産業の生産性向上が不可欠だ。特に、日本のように自国通貨の円が他国の通貨に対して独歩高の場合には、輸出型の製造業から排出される失業者の受け皿としてサービス産業が考えられるが、生産性が現状のように余りに低すぎると受け皿となり得ないからだ。産業政策としてのサービス産業の生産性の向上が急務と考える。ルネサンス代表の斎藤氏の考えを基本にして、国を挙げてサービス産業の生産性向上を図る必要がある。

- 2009年1月11日林明夫記 -