

サービス産業の海外展開とは

—シンガポールで考える—

開倫塾

塾長 林 明夫

Q : シンガポールには何をするために行ったのですか。

A : (林明夫 : 以下省略)

(1) 10月3日(木)は少人数のサービス産業ワークショップ(Workshop on Service Industry)、4日(金)は参加者 250 名余りの「サービス産業の成長と生産性向上のための日本とシンガポール戦略的パートナーシップに向けて」(Towards Japan-Singapore Strategic Partnership For Service Industry Growth and Productivity Enhancement)と題する国際会議、5日(土)はシンガポールに進出している QB ハウスをはじめとする日本企業と現地受け入れ側の視察と意見交換のために3日間出掛けてきました。

(2) 主催は JETRO(日本貿易振興会)と SPRING シンガポールというシンガポールへの投資受け入れの政府機関、OECD(パリに本部のある経済協力開発機構)、経済産業省サービス政策課、経済同友会サービス産業海外展開推進プロジェクトチーム、シンガポール商工会議所、SMO という大学などでした。日本とシンガポールの政府機関に加え、OECD までもが、日本のサービス産業のアジア諸国での海外展開を推進するためにはどうしたらよいかというテーマで集まった初めての会議でした。

(3) 日本からは石毛博行・JETRO 理事長、山田貴子・経済産業省大臣官房審議官、白石・経済産業省サービス課長、黒田・日本生産性本部グローバルマネジメントセンター長が参加。JETRO のサービス産業課とシンガポール事務所がすべての設営をなさいました。日本の産業界からは、経済同友会(東京)サービス産業海外展開促進プロジェクトチーム(斎藤敏一・ルネサンス会長)のメンバーを中心に 11 名が参加。日本のサービス産業の海外展開に向けて、極めて熱心な議論が行われました。私は、経済同友会の 1 メンバーとして参加させて頂きました。

Q : 日本のサービス産業はシンガポールで人気があるのですか。

A : (1) ヘアカットが 10 分でできる QB ハウスはシンガポールに 32 店を展開、どの店も手軽さと清潔感、カットのよさで超人気。私も 2 年前に続いて今回も髪を切って頂きました。

(2) 2 日目の夜に、日本人チームで夕食を兼ねた懇親会のために訪れた「つぼ八」は、50 名以上のウェイティングが出る程の人気店でした。学習塾では、海外展開の素晴らしさで「ハイサービス日本 300 選」を 2009 年に受賞なさった「公文」(Kumon)も非常に評判がよいと多くの方々からお聞きしました。

Q：どのような議論がなされたのですか。

- A：(1)シンガポールのサービス産業にも日本と同様に「賃金が安い」「労働時間が長い」「キャリア形成ができない」という 3 つの大きな課題があり、よりよい就業環境を求めて離職者が多く、企業としての仕組みがつくりにくいようです。
- (2)これに対して、ルネサンスの斎藤会長、QBハウスの北野社長、アッセンティアの土谷社長、スーパーホテルの山本代表、カーブスの増本代表などから会議の内外で様々な意見表明がありました。
- (3)サービス産業も他の産業と同様に社会的使命、ミッションに基づいた仕組みづくりが 9 割の業界ですので、生産性向上に向けての仕組みをどのように作り続けるかが最大の課題となるとの意見が多かったようです。

Q：参加者は、日本のサービス産業の強みは何だとお考えでしたか。

- A：(1)「おもてなし」ですね。単に売る人の立場で「もの」や「こと」を提供するだけでなく、お客様の立場で心のこもったサービスを提供することが日本のサービス産業の特色だという点で、日本側の参加者の意見はほぼ一致していました。
- (2)経済産業省サービス政策課が 2013 年度も「おもてなし大賞」を開催していますが、この試みも日本のサービス産業の強みである「おもてなし」を各企業の強みとして更に強化し、日本国内だけではなく国際競争力を強化した上で海外展開し、日本の成長にも繋げてもらいたいとの願いからではないかと私は考えます。
- (3)2020 年の東京オリンピック・パラリンピックの招致運動で日本は「おもてなし」を前面に出して誘致に成功したわけですから、2020 年までに各業種ごとに、また、各企業ごとに「おもてなし」とは何かを自分のこととして考え、世界からの期待に応え、約束を果たさなければなりません。また、そのことが企業や地域、都市の国際競争力を大幅に向上させることに直結すると考えます。

Q：シンガポールの方々の希望は何ですか。

- A：(1)500 万人の人口のうち、外国人が 200 万人のシンガポールの人々は、小さいうちから高度な教育を受け、1 人当たりの GDP は日本を抜いてアジアで No. 1 となっています。シンガポールの多くの人々が希望する職業はリーダーやマネジャーなので、日本のサービス産業がまずはシンガポールに進出し、現地法人を設立。シンガポールを拠点にシンガポール人をリーダーやマネジャーとして活用し、アジアの国々に事業を展開することをシンガポール政府としても希望しているようです。
- (2)確かに、シンガポールの人々には英語によるコミュニケーション能力を含む高い学力に裏打ちされた高いリーダーシップ能力や高いマネジメント能力を備えた方々が多いように思われます。とりわけ、女性の方々の能力が極めて高く、サービス産業、中でも教育分野には前向きな方々も多いように思われました。
- (3)会社設立はコンピュータを用いてできるほど容易ですし、SPRING シンガポールをはじめ受け入れ態勢も万全のようです。日本政府も JETRO を窓口 to 日本のサービス産業の海外展開を全面的に支援しています。JETRO のサービス政策課と、JETRO のシンガポール事務所や

SPRING シンガポールなどを最大活用すれば、シンガポールやシンガポールを拠点としたアジア各国への進出は可能と考えます。実際、公文はシンガポールにアジア・アセアンの本部があるようです。

Q：学習塾・予備校・私立学校の経営者や経営幹部の先生方にお伝えすることはありますか。

A：(1) 下村博文・文部科学大臣はじめ皆様の御尽力と日本国民の熱烈な支援、世界の人々の理解の下に、2020年東京オリンピック・パラリンピック開催が決定されました。そこで、皆様の経営なさる学習塾・予備校・私立学校は、これからの7年間に何をどのようにして永続する教育機関、学習サービス提供機関にしたらよいかを、心の底からお考えになることを御提案申し上げます。

(2) その1つに、7年後にはやっていないであろうことから1日も早く退出することも入ります。また、7年後にやっているかもしれないことは1日も早く調査・研究をスタートする。ベストプラクティスが日本や世界に存在するのなら、たとえ日本の端、世界の端であっても視察チームを組んで1日も早くその場所まで出掛け、継続したベンチマークを行う。

(3) その根本に、自分たちにとっての「おもてなし」とは何か、「国際競争力」をどのように強化したらよいか、「海外展開」をどのように果たしたらよいか、実現のための「仕組み」をどのように整えたらよいかなどのテーマをお入れになって頂ければと考えます。

(4) サービス産業はすべての人が行いますので、これらの大前提は「人づくり」です。どのように「人を育てるか」も最大のテーマとなると考えます。

Q：最後に一言どうぞ。

A：学習塾を含めサービス産業の国際化、海外展開を将来考えている経営者にとっての経営情報誌「サービス革新(Service Innovation)」(隔月刊)がクラブビジネスジャパン社から経済産業省サービス政策課、JETROなどの全面支援の下に2013年7月より発行されています。是非、御一読ください。次回は、シンガポールに引き続き、発展が続くインドネシアのジャカルタからの御報告です。ご期待ください。

— 2013年10月11日 林 明夫記 —