

サービス・フロンティア4.0とは

— 栃木県サービス産業活性化・生産性向上委員会第1回会合で考える —

開倫塾

塾長 林 明夫

Q：サービス産業の活性化と生産性向上委員会を立ち上げたそうですね。

A：(林明夫。以下略)はい。理事を務める一般社団法人栃木県生産性本部(新井賢太郎会長)に栃木県サービス産業活性化・生産性向上委員会を、会員の皆様の御理解・御協力を頂いて2015年度に発足。委員長に就任させて頂きました。

Q：委員会設立の目的は何ですか。

A：栃木県内のサービス産業の活性化と生産性向上を図り、国や栃木県の経済成長、雇用の維持・拡大、競争力強化、イノベーションの促進を目的としております。

Q：第1回目の会合を開催したそうですね。

A：(1)はい。2016年2月5日(金)14:00～16:00に宇都宮市にある栃木県産業会館で、国のサービス産業政策担当者である経済産業省サービス政策課、佐々木啓介課長、今井啓汰係長のお二人を講師にお招きし、「サービス・フロンティア4.0」をテーマに国のサービス産業政策をじっくりとお聞きしました。

(2)栃木県や宇都宮市のサービス産業の行政代表、商工会議所や経営者協会、経済同友会、銀行協会などの経済団体代表、労働界代表、食品製造、電子器機、自動車産業などの製造業・小売りサービス業、不動産業、人材派遣業、ITサービス、都市ガス、教育サービスなど各界から40名の皆様の参加がありました。

Q：日本国政府のサービス産業についての基本認識はどのようなものですか。

A：(1)広い意味でのサービス産業はGDPベースで約75%(約360兆円)を占め、規模は拡大傾向にある。多種多様な業種で構成されている。

(2)運輸、卸小売、宿泊、飲食、医療、介護・保育などのサービス産業は、製造業に比べ労働生産性が低い。

(3)労働生産性の低いサービス業では、中小企業、個人企業の割合が高い。

(4)非製造業では、中小企業よりもさらに生産性が低い個人企業の比率も1割以上高い。

Q：このような認識のもとで、国はサービス産業政策をどのようにすると考えているのですか。

A：(1)安倍首相は「我が国の経済が持続的な成長を続けていくために必要な残るピースは何か。それはサービス産業です。日本再興戦略にサービス産業の生産性向上を経済成長の切り札の一つとして位置づけました」と述べています。

(2)また、首相は「サービス産業は、地域雇用の過半を支えており、地方再生の鍵も握っております。今こそ、サービス産業革命を起こすときであります」とも述べています。

Q：学習塾・予備校・私立学校としては、どのようにサービス産業としての活性化・生産性向上を図ればよいと林さんは考えますか。

A：(1)サービスの生産性は、第1に品質を向上させることで付加価値を向上させること。第2に、サービスを効率的に提供すること。この2つで決まると考えます。

(2)以前、サービス学会で、コンピュータを販売する会社が無料で提供していたサービスを少しずつ有料化することで付加価値を向上させたことが紹介されましたが、最近よく思い出します。

(3)学習塾や予備校で今まで無料で提供してきたサービスを一度見直し、お金が頂けるまでにピカピカに磨き込み、価値あるものにして少しずつ有料化するのも一手です。

(4)今まで提供してきたコース・カリキュラムで参加率の低いものをもう一度見直し、磨き上げて参加率アップを図ることも大切です。

(5)セミナー指導と同様、個別指導についても1クラス平均人数の統計を毎月1回取り、どうしたら1クラス平均人数を適正なものにできるかを考えることも労働生産性向上に直結します。

(6)統計的手法を活用して、生徒の学力向上の要因分析を行い、どのようなプロセスや方法で教材を用いて学習すれば学習効果が生まれるのかをゼロから考え直すことも不可欠です。

Q：ところで、「サービス・フロンティア4.0」とは何ですか。

A：(1)サービス産業の90兆円拡大に向け、①IoT, Fin Tech等を活用した生産性底上げ、②新たなサービス・フロンティア市場の創出、③国際展開の3本柱に加え、その基盤整備を進めることです。

(2)GDP600兆円の実現に向け、GDPの75%(4分の3)を占めるサービス産業の生産性を飛躍的に向上させ、世界に冠たるサービス産業群を創出することです。

(3)サービス産業の基盤整備として、①サービス規格認証制度の構築、②ローカルベンチマークと目利きキャラバン、③サービス拠点地区の創設、④サービスMBAによる人材育成、⑤シェアリングシティなどのスタートが望まれます。

(4)サービス産業基本法を制定し、サービス政策の体系と具体的施策の全体像を国民に共有するため、サービス政策の理念と必要性を高らかに提示することが求められます。

Q：ところで話はガラッと変わりますが、林さんは地方創生の切り札は何だと考えますか。

A：(1)民間の経営手法を取り入れたPPP・PFIです。人口減少と税収不足で地方の財政が厳しい自治体が山ほど存在します。そのような厳しい財政状況の下で、老朽化して更新時期を迎える公的ストックへの対応が必要な分野が10あります。

(2)早急に考えなければ間に合わなくなるのが施設の更新時期が10年以内に迫った道路、治水、下水道、港湾、公営住宅、公園、海岸、空港、道路標識、官庁施設などです。

(3)このような老田化した社会資本を充実するために、公有資産のマネジメント・PPP・PFIの必要性が高まっています。

(4)具体的にはコンセッションといい、より効率的な民間ノウハウの導入が求められています。そのための民間事業者による提案制度が導入されつつあります。

(5)首相官邸には、内閣総理大臣を長とする「民間資金等活用事業推進会議」が創設され、コンセッションを地方創生の切り札にすべく具体的な議論が積み重ねられています。

(6) 今後、コンセッション方式の PPP が地方のインフラ整備として膨大な量で出てくると予想されますので、これを上手にやるか否かで地方の状況が一変します。

Q：課題は何ですか。

A：(1) コンセッション方式つまり、民間の経営手法での PPP・PFI を担う人材不足です。政策投資銀行の PPP・PFI 大企業などを中心に全国の地方公共団体の職員等を対象にした講座が開催されてはいますが、圧倒的な人材不足です。

(2) そこで、学習塾・予備校・私立学校の経営トップの方々には優秀な経営者の方が多いので、是非、この分野の勉強もして頂いて、地方創生の担い手に加わって頂きたく思います。

(3) 更に、御関心のある先生方は、自分の学校等で PPP・PFI の担い手を養成するコース・カリキュラムを開発し、実施して頂ければ幸いです。

(4) 弁護士や公認会計士、建築士、デザイナー、コンサルタントばかりでなく、経営ノウハウを持った志の高い方々を PPP・PFI の担い手としてピカピカに育成することは、地元に対する社会貢献として最大のものと確信いたします。

Q：学習塾・予備校・私立学校の経営トップの先生方にお伝えしたいことはありますか。

A：(1) サービス産業の振興のために、国は 1000 億円の予算を準備しつつあります。是非、その内容をお調べ頂き、自社や自校の将来に役立つ取り組みを、国や自治体、地域のサービス産業の皆様とともに行って頂きたく存じます。

(2) 地域創生の切り札としてのコンセッション型の PPP・PFI についても御研究頂き、是非、運営主体として立候補したり、PPP の担い手育成のプログラムを開発して人材育成をして頂きたく強く希望します。

Q：最後に一言どうぞ。

A：今月もお読みになれば必ずお役に立つ本を何冊か御紹介させていただきます。

(1) 1 冊目は、ポール・ド・クライフ著、秋元寿恵夫訳「微生物の狩人(上)(下)」岩波文庫、岩波書店 1980 年 11 月 17 日刊です。顕微鏡の開発や病原体の追求によって人類に偉大な貢献をした 13 人の狩人たち。医学部や薬学部ははじめ医療・介護に進学を希望する方々の必読書。この分野の古典中の古典だと思います。理科や歴史を教える先生方も御一読を。

(2) これと、併設して頂きたいのは、モートン・マイヤーズ著、小林力訳「セレンディピティと近代医学—独創、偶然、発見の 100 年」中公文庫、中央公論新社 15 年 4 月 25 日刊です。力や歴史を教える先生方も、前掲書とともに、是非御一読を。

(3) 3 冊目は、深代惇郎著「続 天声人語」朝日文庫、朝日新聞出版 2016 年 2 月 28 日刊です。天寿を全うするまで書き続けた名コラムニスト、深代惇郎氏の二巻目の「天声人語」、待望の文庫版。

(4) 4 冊目は、アマルティア・セン、ジャン・ドレシーズ著、湊一樹訳「開発なき成長の限界—現代インドの貧困・格差・社会的分断—」明石書店 2015 年 12 月 15 日刊です。インドのことを学びながら祖国日本や世界の将来を考えることができる本です。教育の目的とは何か、教育の価値、意味を考えるのに絶好の著。

— 2016 年 2 月 10 日記 —