

# サービス産業の活性化・生産性向上に向けた取組

(①業種横断施策、②地域レベルでの支援体制強化、③卸・小売業の活性化・生産性向上)

平成 27 年 4 月 15 日  
経済産業省

# ① 業種横断施策

## I. ベストプラクティスの徹底普及

### 1. 優れたサービスを「表彰」

- 「**日本サービス大賞**」(総理大臣賞、各大臣賞) サービス産業生産性協議会が主催し、表彰

### 2. 優れたサービスの「横展開」

- ① 解決策の見える化  
事業者の生産性向上に向け、経営課題の解決策や相談窓口を「見える化」
- ② サービス品質の見える化  
訪日外国人等の需要を取り込む等のための、サービス品質を「見える化」する「**おもてなし規格認証**」(仮称)の創設
- ③ 創業・ネットワーク化促進  
起業を目指す創業者や、事業承継を契機に既存事業を廃業し、新分野に挑戦する第二創業者に対して支援
- ④ グローバル化  
JETROを通じた、サービス専門の海外展開ハンズオン支援制度の創設 等

## II. 中小サービス業のIT利活用の促進

### 1. ITの導入支援

- 中小企業が自社のIT活用状況を評価、分析する**自己診断ツール**を策定し、IT利活用を促進

### 2. IT導入の相談をしやすい環境整備

- ① IT導入支援の役割を担う各地のITコンサル人材を**リスト化**し、中小企業と**マッチング**する体制を整備
- ② 中小企業や支援機関からITコンサル人材に対する評価を収集。**支援能力を「見える化」**

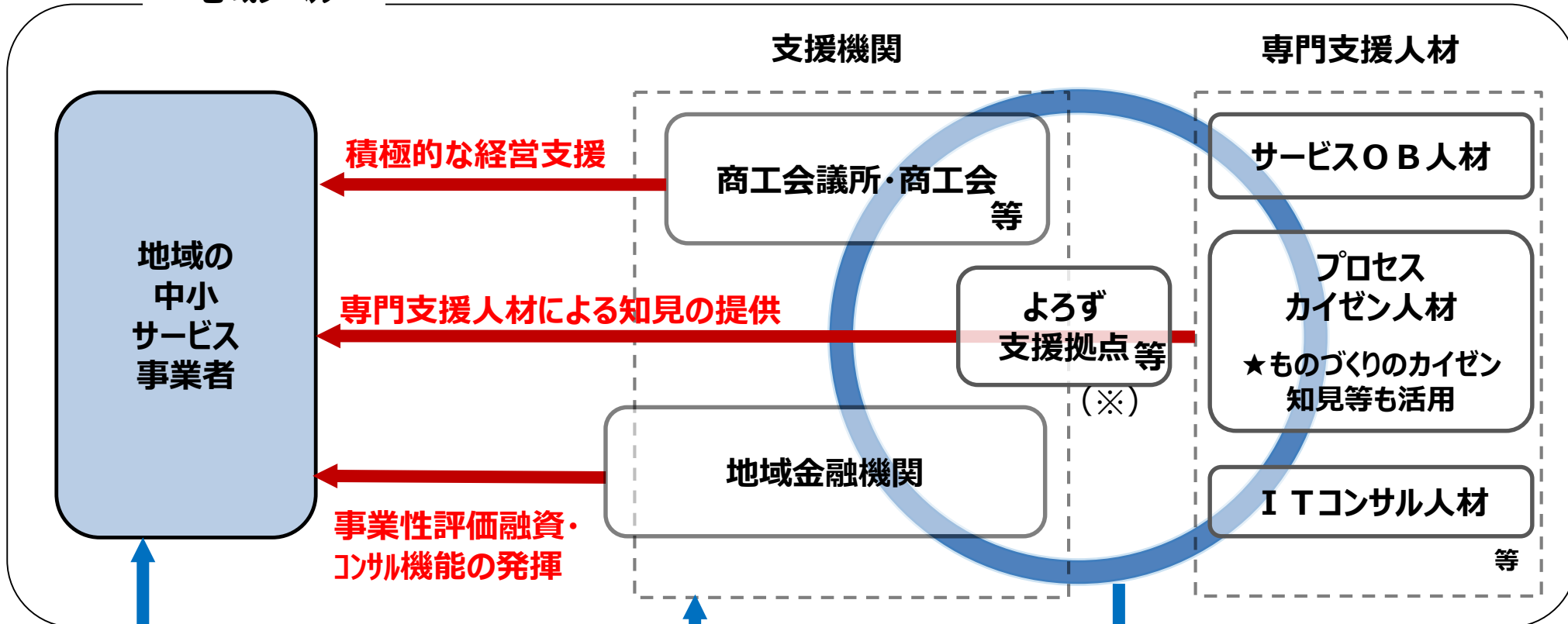
## III. サービス経営人材等の育成

- ① **大学等**によるサービス経営の**専門・実践教育プログラム**の開発を支援
- ② 中教審にて検討予定の「**実践的な職業教育を行う新たな高等教育機関**」について、サービス産業への人材供給を支える機関となるよう、**文科省、経産省、関係省庁が連携し、産業界の支援・協力体制を構築**

## ②地域レベルでの支援体制強化

商工会議所、よろず支援拠点等による経営支援や地域金融機関によるコンサル機能の発揮

地域レベル



(※) 平成26年度から都道府県に設置。  
事業者の経営課題に応じて他の支援機  
関や施策とも連携

### 経営改善を促す素材・評価手法の提供

- ・経営課題と解決策の見える化・提供
- ・地域中小企業の評価手法の策定・提供

### 専門的知見のネットワーク化

専門支援人材のリスト化・共有による知見のネット  
ワーク化

# ③卸・小売業の活性化・生産性向上

流通サプライチェーン全体を最適化することで、活性化・生産性向上を目指す。

## I. IT活用による需要創出・業務効率化

### 1. 需要予測の精緻化・共有化

- ・POSデータ、SNSデータ等を活用した需要予測をサプライチェーン全体で共有し、在庫管理を高度化。
- ・本年度は大手小売を対象に先行実施し、その後、全国展開。将来的に、全国で1,700億円（平成25年度推計）とされる返品削減に繋げる。

### 2. 多言語対応による外国人需要の取込

- ・携帯端末を通じて、多言語で商品情報を提供。
- ・本年度中にシステムの標準仕様を策定。平成28年度以降、全国に普及。
- ・外国人旅行者の買物額7,100億円（平成26年）の増加に繋げる。

<商品情報提供のイメージ>



### 3. 中小小売業のネットワーク化・IT活用支援

- ・ボランタリーチェーン等の活用促進等により、小規模事業者のIT導入率29.3%（2013年度版中小企業白書）の向上を図る。

## II. 店舗・倉庫内の自動化

- ・人手不足解消やサービス向上のため、ロボット技術を導入。
- ・27年度は、店舗内における自動運搬や高齢者の買物支援等に関する取組を先行実施し、その後、普及促進。

台車の追従（イメージ）



## III. 賞味期限表示の見直し

- ・賞味期限が1年以上の商品を対象に、表示を「年月日」から「年月」に簡素化する取組を推進。
- ・商品管理の効率化、廃棄ロスの削減につなげる。
- ・27年7月から、「製・配・販連携協議会」※参加の大手食品メーカー3社が先行的に実施。他の事業者の取組を促す。 ※国内の大手メーカー、卸、小売の53社が参加

（例）賞味期限の年月表示化による商品管理の効率化

「年月日」ごとに個別管理

「年月」単位で一括管理

