

サービス分野の生産性向上と労働組合の役割

平成26年11月19日

全国労働組合生産性会議 副議長

サービス分野の生産性向上と労働組合の役割
特別委員会 共同委員長

八野 正一

サービス分野の生産性向上と労働組合の役割

●「サービス産業の生産性向上」を検討する上で

- ①サービス産業の現状 経済規模と就業者数
- ②サービス産業の生産性は低いのか
- ③生産と消費の同時性
- ④「サービスの質」による付加価値の創造
～人的資本投資とその質の向上の重要性～
- ⑤有期契約労働者の増加
～セーフティーネットの確立と人材育成の必要性～

●「サービス分野の生産性向上と労働組合の役割」 特別委員会・提言

提言1 「ものづくり・サービスづくりの段階」と「もの(製品)やサービスの提供を利用したことづくりの段階」との両面から生産性向上の施策を考えるべき

提言2 生産性向上の担い手はあくまでも人である。サービス分野の生産性向上には、「人を中心とした生産性向上」「人の能力発揮を通じた付加価値の増大による生産性向上」の視点から施策を

提言3 サービス分野の生産性向上の実現には、公正な競争条件・競争環境の確立が前提

提言4 サービス分野の生産性向上の実現には、社会の成熟度の向上にむけた消費スタイルの転換を

提言5 サービス分野の生産性向上の実現には、グローバル展開が課題

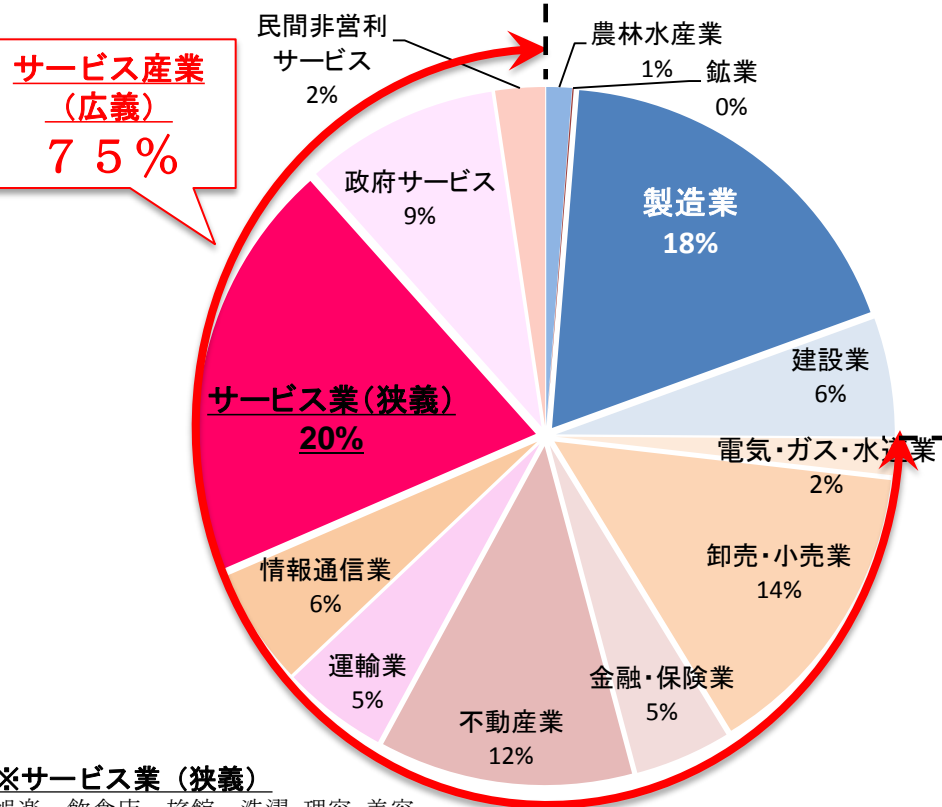
提言6 サービス分野の生産性分析に関する研究のさらなる進展を

① サービス産業の現状

経済規模と就業者数

- サービス産業(広義)はGDPベースで約7割(約350兆円(2012))を占め、規模は拡大傾向。
- サービス産業の就業者数は、近年減少傾向にあるが、全産業に占める割合は増加傾向。
1997年 61.9% ⇒ 2002年 66.2% ⇒ 2012年 71.4%

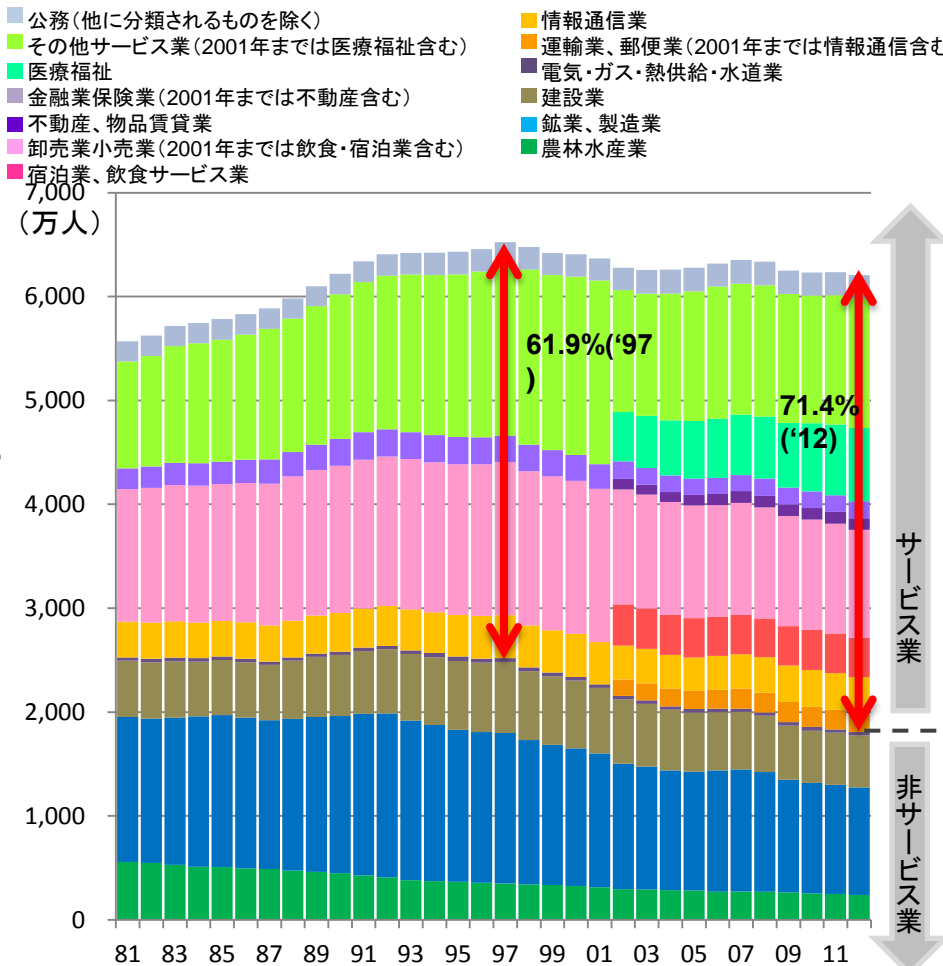
各業種のGDPに占める割合(2012)



※サービス業(狭義)
娯楽、飲食店、旅館、洗濯・理容・美容、
その他の対個人サービス、その他の対
事業所サービス、教育、医療・福祉等

資料:内閣府「国民経済計算」
(注)民間非営利サービス生産者は、労働組合、政党、宗教団体、私立学校。

業種別・就業者数の推移



資料:総務省「労働力調査」
(注)日本標準産業分類の改正によるデータの制約により、2001年以前と2002年以降の業種の分類が異なり、長期の正確な遡及接続はできない点に注意が必要。

サービス業
非サービス業

② サービス産業の生産性は低いのか

表1 主要国のセクター別生産性上昇率(1980~2005年)

1980~2005年

	電子機器 ・通信	製造業 (除く電子機器)	流通・物流 サービス	金融・事業 サービス	個人・社会 サービス
A. 労働生産性					
日本	6.4	0.6	2.2	0.3	-1.3
米国	6.2	1.4	1.6	-0.0	-0.1
英国	3.9	2.0	1.7	-0.0	-0.8
ドイツ	3.1	1.2	1.5	-1.6	-0.4
フランス	4.3	1.5	1.7	-0.8	-0.5
E U	3.2	1.3	1.1	-0.9	-1.0
B. TFP					
日本	9.5	2.2	2.9	3.4	0.3
米国	8.2	2.1	2.9	1.8	0.6
英国	6.0	2.4	2.9	1.8	0.7
ドイツ	4.2	1.7	2.3	1.7	0.3
フランス	4.9	2.2	2.3	0.5	0.1
E U	4.9	1.9	2.0	1.2	-0.1

表2 製造業と非製造業(日本)の生産性(TFP)の推移

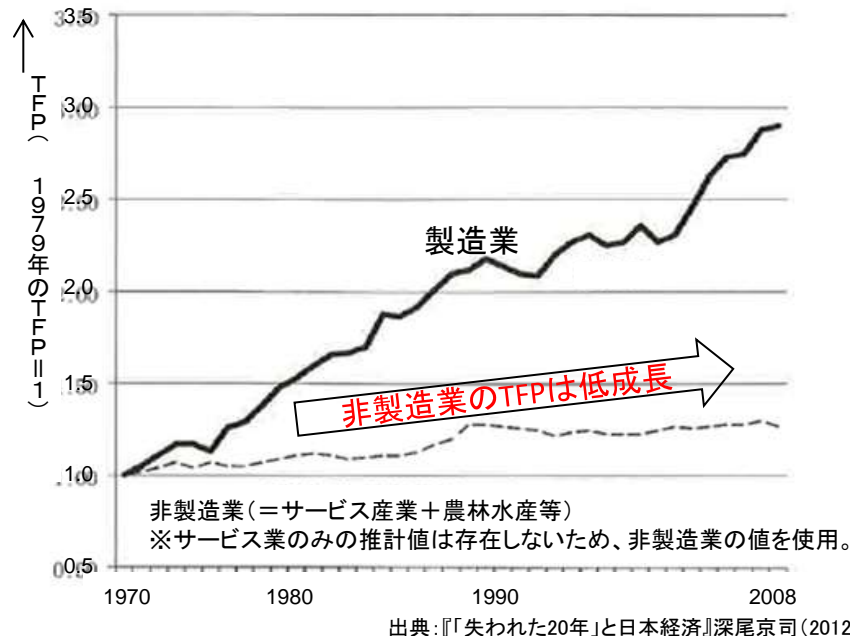


表3 EUKLEMSのPPPに基づく日米労働生産性水準の比較(米国=1.00)

製造業	0.47
電力・ガス	1.17
建設業	0.95
卸売業	0.44
小売業	0.41
飲食・宿泊	0.48
運輸業	0.88
通信業	0.40
金融・保険	0.98
対個人サービス	0.91

(注)日米SNA統計、EUKLEMSのPPPデータを用いて計算。
(2008年度版)

出所:表1・3 「サービス産業の生産性分析」 森川正之
出版社:日本評論社 発行年:2014.2.25

③生産と消費の同時性

④「サービスの質」による付加価値創造

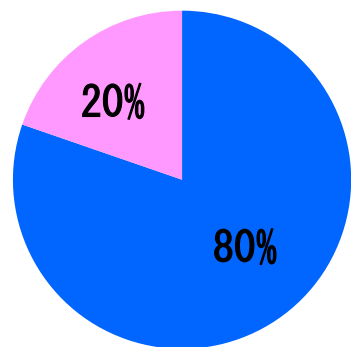
～人的資本投資とその質の向上の重要性～

⑤ 有期契約労働者の増加 ～セーフティーネットの確立と人材育成の必要性～

サービス産業における有期契約労働者(パートタイマー・派遣・嘱託など)の比率

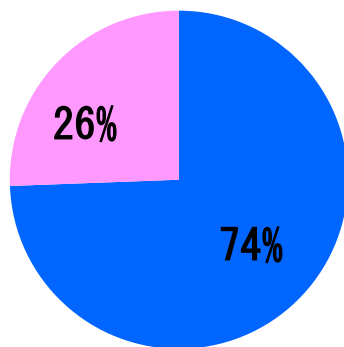
建設業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



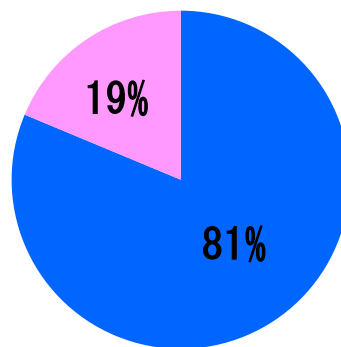
製造業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



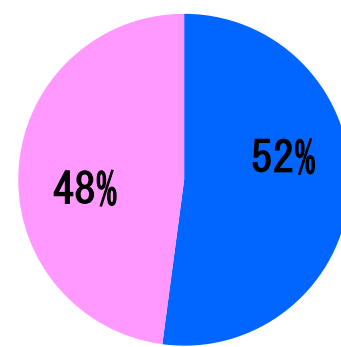
情報通信業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



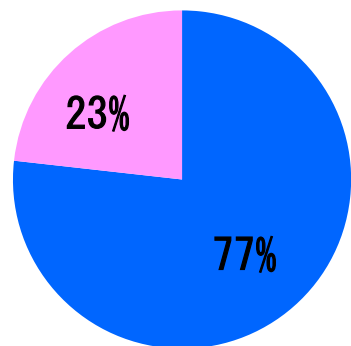
卸小売業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



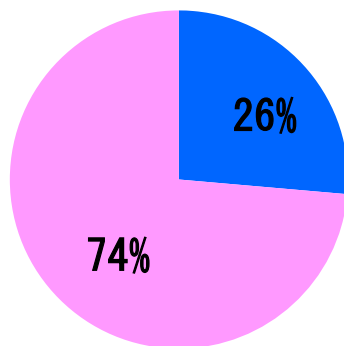
金融損保業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



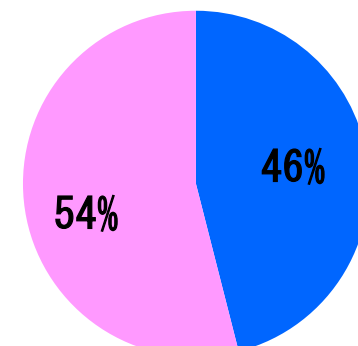
宿泊・飲食サービス業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



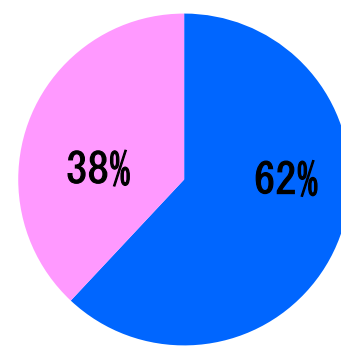
生活関連サービス・娯楽業

■ 正社員
■ 有期契約労働者



医療・福祉業

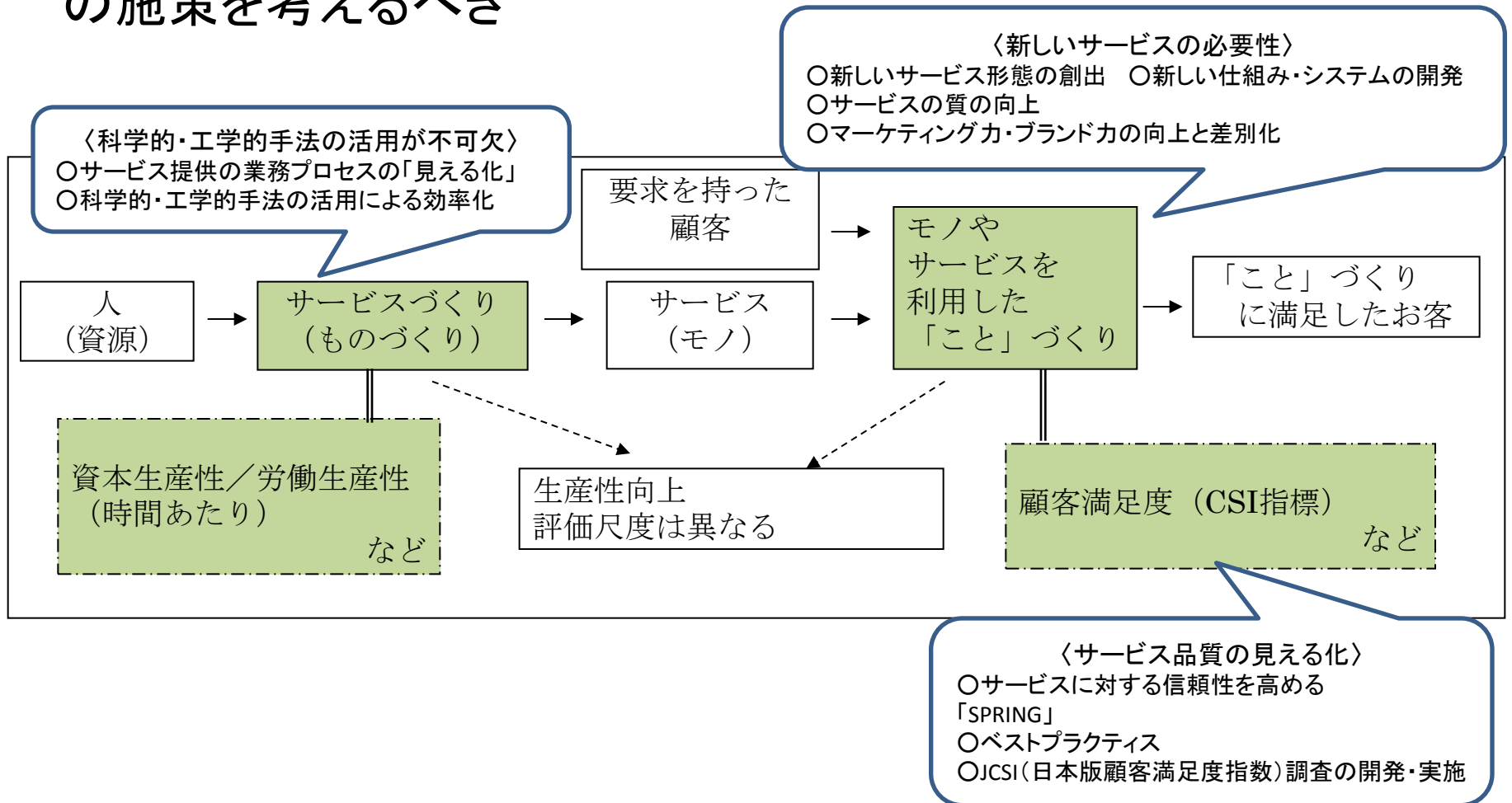
■ 正社員
■ 有期契約労働者



サービス分野の生産性向上の 実現にむけての提言（抜粋）

提言1

「ものづくり・サービスづくりの段階」と「もの（製品）やサービスの提供を利用したことづくりの段階」との両面から生産性向上の施策を考えるべき



(成蹊大学理工学部渡邊一衛教授作成資料に一部加筆)

提言2

生産性向上の担い手はあくまでも人である。サービス分野の生産性向上には、「人を中心とした生産性向上」「人の能力発揮を通じた付加価値の増大による生産性向上」の視点から施策を

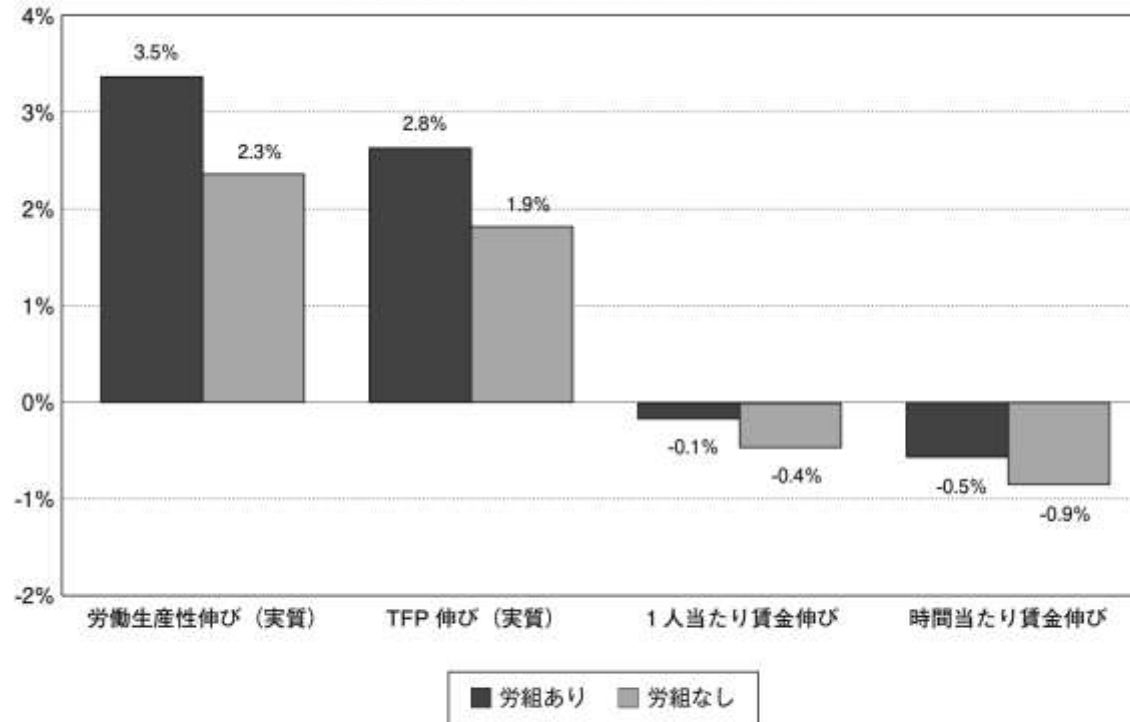
- **サービスの質の向上を担う人材の育成や労働条件改善が必要**
 - * 「もてなしの心」や「ふるまいの心」など日本のサービスの強みを活かすためにも、従業員満足(ES)の向上により顧客満足(CS)に繋がるよう、人材育成や労働条件改善が必要。
 - * 有期契約労働者が従事していることが多いため、同一価値労働同一賃金など労働条件面での整備や能力開発支援の実施、雇用契約においては雇用期間の定めのない契約等の締結に向けた取り組みが必要。
- **多様な価値観を持つ人材の活用が不可欠**
 - * 消費者のライフ・スタイルや志向が多様化する中、顧客ニーズに対応していくためには、広い視野を持った上で市場に対して柔軟に適応していくことが必要である。そのためには、性別・年齢・障がい・多様な雇用形態などの違いを正しく認識し、多様な価値観を持つ人々の発想を認め合い、活かすことができる組織となるよう、多様な人材の活躍推進にむけた環境整備が肝要。

- **職業能力評価システムの構築にむけた取り組みが必要**

* サービス分野は、消費者のニーズの変化に伴い、絶えず新たなサービスが生まれることが多いため、業種内や業種横断的に共通とされるスキル標準の策定、そのスキルに関する能力評価制度の構築に向けた取り組みが必要。

- **未組織企業や未組織労働者のより一層の組織化が必要**

労働組合と生産性・賃金の「伸び」



注：日本企業 約4,500社のデータに基づく計測。1998～2004年の年率換算

出典：森川正之 (2008), 「日本の労働組合と生産性：企業データによる実証分析」, RIETI Discussion Paper, 08-J-030

提言4

サービス分野の生産性向上の実現には、社会の成熟度の向上にむけた消費スタイルの転換を

- 「便利な世の中」から「暮らしやすい世の中」に価値観の転換が必要

* サービスを提供する生産者に過度な負担を負わすことがないよう、『ワーク・ライフ・バランス憲章』の理念を社会全体に浸透させることにより、「安いからいい、便利だからいい」、「サービスはタダである」といった「便利な世の中」から「暮らしやすい世の中」に価値観を転換し、暮らし方も変えていくことが必要。

- 「社会」を意識した消費価値の創造が必要

* 「企業と顧客としての消費者」という二者間の関係性から「企業と生活者（消費者）と社会」というより広い視点にもとづき、企業と消費者が協力して「社会」を意識した消費価値の創造が必要。

⇒フェアトレード商品の購入、あるいはCSRや環境への取り組みに熱心な企業の商品の選択など、商品やサービスの購入を通じて社会貢献を行っていくといった『ソーシャル消費』の喚起が重要

おわりに

～サービス分野の生産性向上の実現にむけて～

- 産業内の労使コミュニケーションの構築や強化にむけたより一層の取り組みを

* 本提言を実現していくためには、単位労働組合、産業別労働組合、ナショナルセンターの各レベルに応じて取り組むことが重要。とりわけ、一企業の部分最適ではなく社会として全体最適につながるよう、CSRの観点に加え、業界秩序の維持や公正な競争条件・競争環境の確立を図るべく、産業台の労使コミュニケーションの構築や強化により一層取り組んでいくことが不可欠。

※生産性向上にむけた具体的な取り組み内容については更なる掘り下げの必要があるが、様々な研究機関で進められている検討状況も見守りつつ、全労生としての検討は他日に譲ることにしたい。

補足資料

- | | |
|----------------------------------|-------|
| 1. 全国労働組合生産性会議について | 13ページ |
| 2. サービス産業生産性協議会 (SPRING) の活動について | 15ページ |
| 3. サービス分野の生産性向上の実現にむけての提言 (全体版) | 22ページ |

1. 全国労働組合生産性会議について

全国労働組合生産性会議(議長:相原康伸・自動車総連会長、略称:全労生)は、①雇用の確保・増大、②労使の協力・協議、③成果の公正分配の三原則を柱とする生産性運動の推進母体として、1959年「全国労組生産性企画実践委員会」として発足した。その後、10周年を迎えた1968年に「全国労働組合生産性会議(全労生)」と改称し、現在に至っている。全労生は、発足以来今日に至るまで、生産性運動に取り組む産業別労働組合の中核体として、産業労働と生産性に関わる諸問題について幅広く調査・研究を行うとともに生産性運動を実践してきた。

具体的には、①経済動向の把握やこれに対応すべき労働組合のあるべき姿や政策についての協議、②構造転換や新たな経済動向に対応する労働組合の方針を深化徹底させるための研究集会、討論集会、シンポジウム等の開催、③労働組合相互間の連携と協力関係の推進、④経済・労働情勢に関する継続的な調査・研究活動、⑤日本生産性本部と連携した事業活動などを積極的に推進している。

現在は、全体的な活動方針等を決定する中央委員会を中心として、全体の活動、運営を協議、調整する幹事会、企画・財政部会、調査部会、労働政策部会、組織・広報部会、中小企業対策部会といった専門部会と、時宜に合った問題を取り上げ研究する特別委員会が設置されている。また、各地方に置かれている地方労組生産性会議と連携し、全国的な活動を展開している。現在、27加盟組織、約520万人の組織人員で構成されており、役員および加盟組織は以下の通りである。なお、事務局を日本生産性本部が担当している。

【役員】

議長	相原 康伸	(自動車総連・会長)
副議長	八野 正一	(UAゼンセン・副会長)
副議長	山浦 正生	(運輸労連・委員長)
副議長	神保 政史	(電機連合・副中央執行委員長)
副議長	藤川 慎一	(JAM・副会長)
副議長	春木 幸裕	(情報労連・書記長)
副議長	工藤 智司	(基幹労連・中央執行委員長)
副議長	増田 光儀	(JP労組・中央副執行委員長)
副議長	岸本 薫	(電力総連・会長)
部会長	島田 尚信	(UAゼンセン・副会長)
事務局長	西澤昇治郎	(基幹労連・特別役員)

【加盟組織】

UAゼンセン	電力総連	JR総連	印刷労連
自動車総連	JEC連合	ゴム連合	セラミックス連合
電機連合	運輸労連	日建協	全銀連合
JAM	私鉄総連	全国一般(自治労)	
基幹労連	フード連合	航空連合	
生保労連	損保労連	紙パ連合	
情報労連	JR連合	全電線	
JP労組	交通労連	全国ガス	

2. サービス産業生産性協議会 (SPRING) の活動について

1. SPRINGの概要

①設立の経緯

2006年7月:

財政・経済一体改革会議(第一次安倍政権時)において「経済成長戦略」が策定され、産・学・官による「サービス産業のイノベーションと生産性向上」を目指して、サービス産業生産性協議会の発足が決定。

2007年4月:

経済産業省に設置された「サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会」において、協議会の基本構想がとりまとめられ、政府の成長力加速プログラムにもその内容が盛り込まれた。

2007年5月:

財団法人社会経済生産性本部(現:公益財団法人日本生産性本部)に「サービス産業生産性協議会(SPRING)」が設立。ベストプラクティスの収集と普及、日本版顧客満足度指数の開発、サービス産業の人材育成などの活動を展開。

②政府の成長戦略での位置づけ

- ・日本再興戦略-JAPAN is BACK-(平成25年6月14日 閣議決定)(抄)
「サービス産業生産性協議会を国民運動として再構築することとし、来年度中に、活動参加企業数を10倍に拡大しつつ、サービス産業の高付加価値化に向けた人材育成と経営支援を本格化させる」と規定された。
- ・「日本再興戦略(改訂版)(平成26年6月24日 閣議決定)(抄)
{「サービス産業生産性協議会」(SPRING)における高付加価値型のサービス事業モデルに関するベストプラクティスの分析と「日本サービス大賞」(仮称)の創設(2015年度から実施)による普及}と規定された。

③現在のサービス産業生産性協議会幹事会構成メンバー

【代表幹事】

秋草直之 富士通(株)顧問

【副代表幹事】

橋本和仁 東京大学大学院 工学系研究科 教授

松井忠三 (株)良品計画 代表取締役会長

【常任幹事】

松川昌義 (公財)日本生産性本部 理事長

【オブザーバー】

経済産業省 商務情報政策局サービス政策課

総務省 情報流通行政局情報流通振興課

総務省 統計局統計調査部経済統計課

文部科学省 高等教育局専門教育課

厚生労働省 職業能力開発局能力評価課

厚生労働省 医政局

農林水産省 食料産業局食品小売サービス課

国土交通省 総合政策局政策課

【幹事】

新井 民夫 芝浦工業大学 教育イノベーション推進センター 教授

池田 弘 (学)新潟総合学園 総長

伊藤 元重 東京大学経済学部・大学院経済学研究科 教授

小川 孔輔 法政大学大学院 イノベーション・マネジメント研究科 教授

金丸 恭文 フューチャーアーキテクト(株) 代表取締役会長兼社長

川合 正矩 日本通運(株) 代表取締役会長

神津里季生 日本労働組合総連合会 事務局長

河野真理子 (株)キャリアン 代表取締役

小林 栄三 伊藤忠商事(株) 取締役会長

斎藤 敏一 (株)ルネサンス 代表取締役会長執行役員

田川 博己 (株)ジェイティービー 代表取締役会長

高田 明 (株)ジャパネットたかた 代表取締役社長

角田 秋生 (株)公文教育研究会 代表取締役社長

西本 甲介 (株)メイテック 代表取締役社長

八野 正一 全国労働組合生産性会議 副議長

福井 次矢 聖路加国際病院 院長

福原 賢一 (株)ベネッセホールディングス 代表取締役副社長

藤沼 彰久 (株)野村総合研究所 取締役会長

村上 輝康 産業戦略研究所 代表

2. 活動内容

①日本サービス大賞の創設

日本の優れたサービスを表彰し、ベストプラクティスを広く産業界に周知することを目的として、「日本サービス大賞」を2014年度中に創設する。

【表彰概要案】

- ・表彰時期 : 毎年 もしくは 隔年開催
- ・表彰対象 : 特に優れたサービス
(ベストプラクティス: 自薦・他薦を問わず)
- ・審査方法 : 審査委員会(委員長: 野中郁次郎氏)にて審査
- ・表彰の種類: 内閣総理大臣賞(申請予定)
各管轄大臣賞(申請予定)
その他、特別賞、優秀賞を想定

②SPRINGシンポジウムの開催

「ハイ・サービス日本300選」や「JCSI(日本版顧客満足度指数)調査」の優良企業などを中核としたコミュニティ、ネットワークを全国で構築し、事例探求、優れた経営者やリーダーとの相互交流、現場体験を通じた学びの場づくりとして、2013年度よりシンポジウムを全国で開催している。

昨年度は4回開催したシンポジウムを、2014年度は全国の生産性本部と共同で全国8か所で開催し、SPRINGの活動を普及し、会員拡大につなげている。

【2014年度 開催日程】

- ・ 4／18(金): 東京 「蘇る日本経済とサービス産業の行方」
- ・ 9／ 9(火): 札幌 「新たな価値を創出するサービス・おもてなしとは」
- ・ 9／18(木): 広島 「サービス化と高付加価値化」
- ・ 10／27(月): 盛岡 「東北復興と新産業創造」
- ・ 10／30(木): 京都 「新技術とサービス革新」
- ・ 11／17(月): 長崎 「地域活性化とサービス革新」
- ・ 11／20(木): 高松 「サービスイノベーションと戦略」
- ・ 12／10(水): 新潟 「地域の活性化とサービス革新」
- ・ 3／13(金): 名古屋 「新技術とサービス革新」

③中小サービス産業の人材育成:「大人の武者修行」

中小サービス事業者の次世代経営人材や、地域のサービス産業活性化を志す人材に、優良企業や「達人」のもとで一定期間修行する機会を人材育成事業として提供する。(経済産業省補助事業)

「SPRING幹事」「ハイ・サービス日本300選」「おもてなし経営企業選」「日本経営品質賞」の対象企業約400社を修行先としてピックアップし、修行者受入を承諾した企業と全国の中小サービス企業の次世代経営人材とのマッチングを行う。

④JCSI(日本版顧客満足度指数)調査の開発・実施

JCSI(Japanese Customer Satisfaction Index: 日本版顧客満足度指数)調査は、各企業のサービスを多面的に評価できる日本最大級の顧客満足度調査である。同一業種内だけでなく、異なるサービス分野間の比較が可能な顧客満足度指数として、2007年度より開発に着手し2009年度より本格的に運用を開始している。

本調査は、「顧客の評価」を起点とした業種・業態を超えた競争を促すことで、より高い付加価値や顧客満足を高める経営が日本に広がり、それが日本企業の成長と国際競争力の強化に役立つことを狙いとしている。

2013年度は、33業種、416企業・ブランドの満足度を算出し、上位企業名も含めて発表するとともに、これら顧客満足の構造分析に基づいたデータについて、多くの企業に自社の経営改善などにご活用いただいた。

また、同年度より「JCSIロゴマーク」を新たに制定し、企業の普及広報に活用いただいている。

⑤「仕組化」による生産性向上ツールの開発

サービス産業における生産性向上支援策として、「仕組化」による生産性向上ツールの開発を行う。

開発は産学連携によるプロジェクト方式にて行い、「可視化」、「標準化」、「改善の仕組み化」をキーワードとして、業種を超えて汎用的に活用できる理論・ツールを開発する。

以上

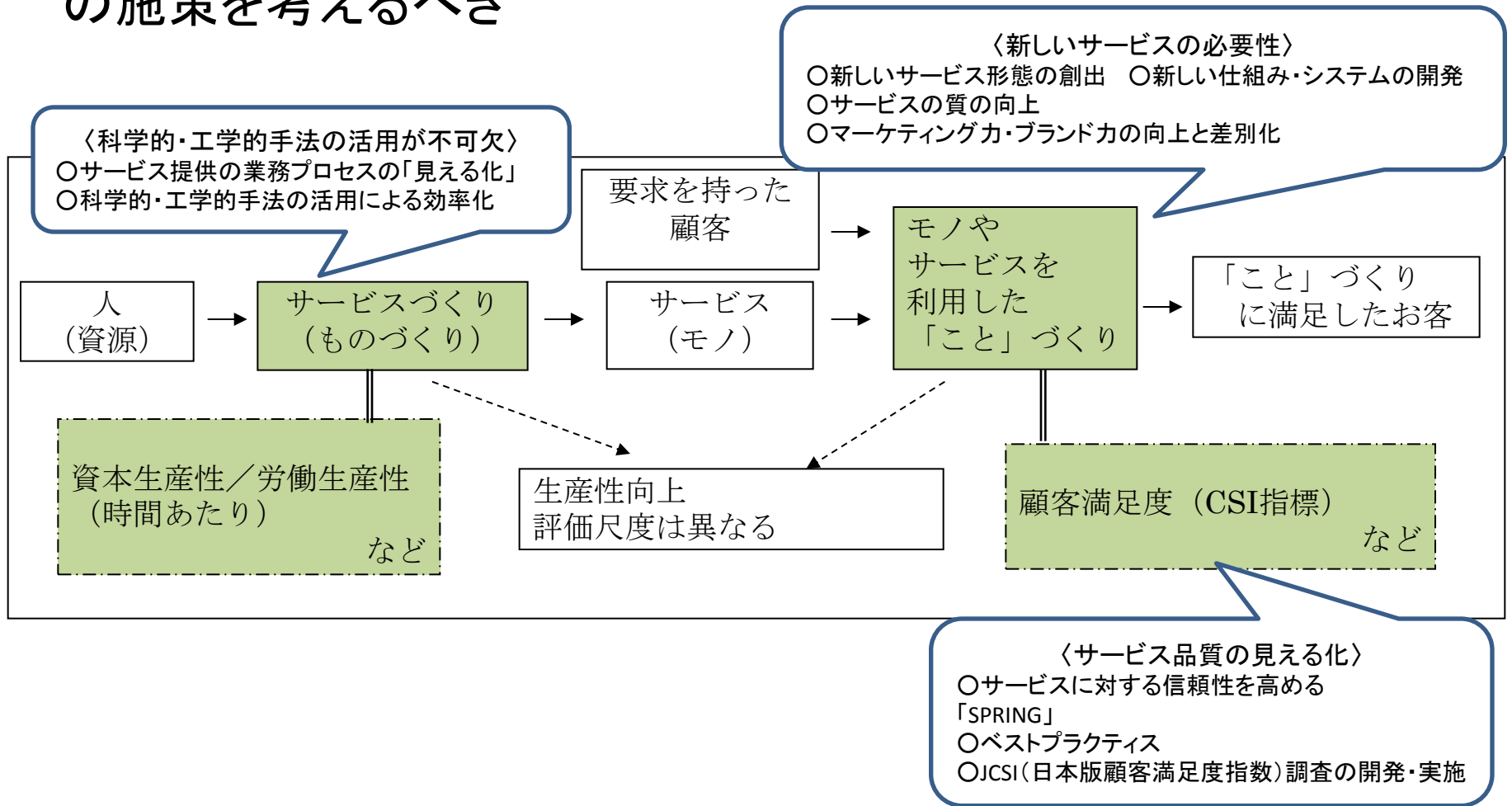
3. サービス分野の生産性向上の実現 にむけての提言(全体版)

■ 本委員会での提起

- (1)『ものづくり・サービスづくりの段階』と『もの(製品)やサービスの提供を利用したことづくりの段階』との両面から生産性向上の施策を考えるべき
- (2)生産性向上の担い手はあくまでも人である。サービス産業の生産性向上には、『人を中心とした生産性向上』、『人の能力発揮を通じた付加価値の増大による生産性向上』
- (3)サービス分野の生産性向上の実現には、公正な競争条件・競争環境の確立が前提
- (4)サービス分野の生産性向上の実現には、社会の成熟度の向上にむけた消費スタイルの転換を
- (5)サービス分野の生産性向上の実現には、グローバル展開が課題
- (6)サービス分野の生産性分析に関する研究のさらなる進展を

提言1

「ものづくり・サービスづくりの段階」と「もの（製品）やサービスの提供を利用したことづくりの段階」との両面から生産性向上の施策を考えるべき



(成蹊大学理工学部渡邊一衛教授作成資料に一部加筆)

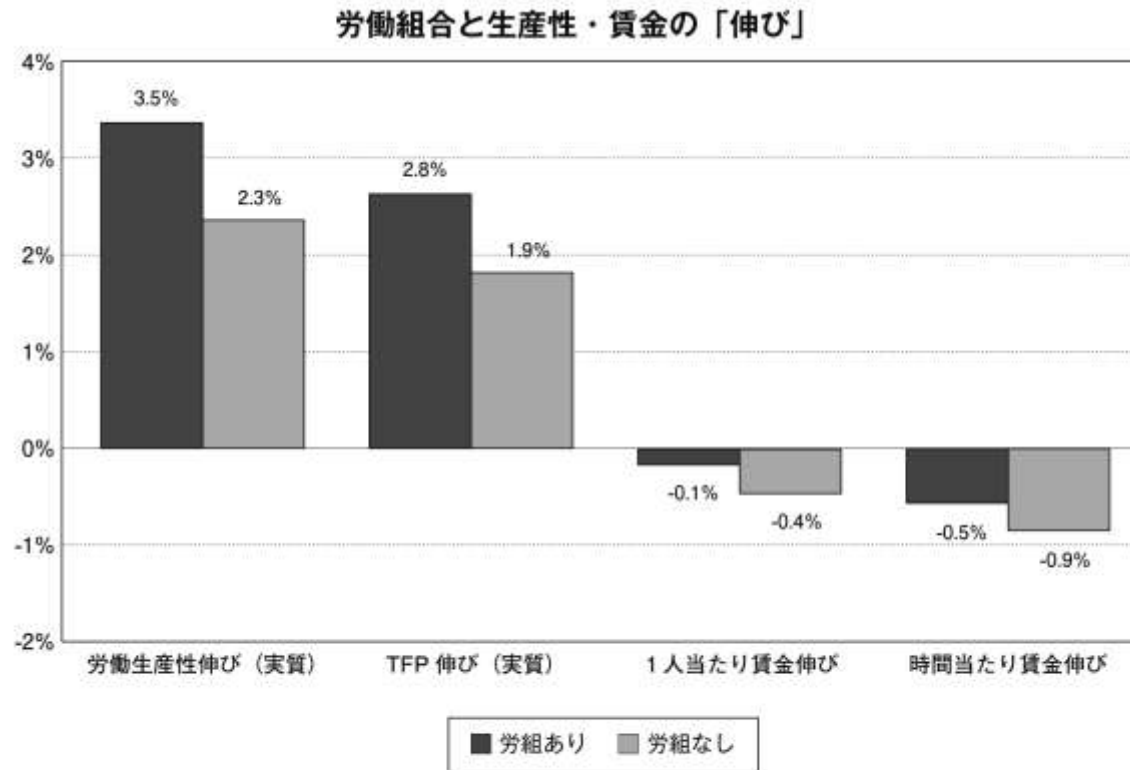
- 「サービスづくり」の段階での生産性向上施策
～ 科学的・工学的手法の活用が不可欠
 - * サービス提供の業務プロセスを「見える化」するために、科学的・工学的手法を積極的に活用し、効率化を高めることが必要。
- 「モノやサービスの提供を利用したことづくり」での生産性向上施策
～ 新しいサービスの創造が必要
 - * 「新しいサービス形態の創出」「新しい仕組みやシステム開発」「ホスピタリティなどによるサービスの質の向上」「消費者意識の変化に対応したマーケティング」「ブランド力の向上」などの差別化の取り組みを進め、生産性向上を図り、付加価値の増大することが必要。
- 「モノやサービスの提供を利用したことづくり」での生産性向上施策
～ 「品質の見える化」の取り組みが重要
 - * サービスに対する信頼性を高めていくために、サービスの品質の「見える化」に取り組むことが必要。
⇒ サービス産業生産性協議会で取り組んでいるJCSI(日本版顧客満足度指数)指標について、労使協議の場で活用することも検討

提言2

生産性向上の担い手はあくまでも人である。サービス分野の生産性向上には、「人を中心とした生産性向上」「人の能力発揮を通じた付加価値の増大による生産性向上」の視点から施策を

- サービスの質の向上を担う人材の育成や労働条件改善が必要
 - * 「もてなしの心」や「ふるまいの心」など日本のサービスの強みを活かすためにも、従業員満足(ES)の向上により顧客満足(CS)に繋がるよう、人材育成や労働条件改善が必要。
 - * 有期契約労働者が従事していることが多いため、同一価値労働同一賃金など労働条件面での整備や能力開発支援の実施、雇用契約においては雇用期間の定めのない契約等の締結に向けた取り組みが必要。
- 多様な価値観を持つ人材の活用が不可欠
 - * 消費者のライフ・スタイルや志向が多様化する中、顧客ニーズに対応していくためには、広い視野を持った上で市場に対して柔軟に適応していくことが必要である。そのためには、性別・年齢・障がい・多様な雇用形態などの違いを正しく認識し、多様な価値観を持つ人々の発想を認め合い、活かすことができる組織となるよう、多様な人材の活躍推進にむけた環境整備が肝要。

- 職業能力評価システムの構築にむけた取り組みが必要
 - * サービス分野は、消費者のニーズの変化に伴い、絶えず新たなサービスが生まれることが多いため、業種内や業種横断的に共通とされるスキル標準の策定、そのスキルに関する能力評価制度の構築に向けた取り組みが必要。
- 未組織企業や未組織労働者のより一層の組織化が必要



注：日本企業 約4,500社のデータに基づく計測。1998～2004年の年率換算

出典：森川正之（2008）、「日本の労働組合と生産性：企業データによる実証分析」,RIETI Discussion Paper,08-J-030

提言3

サービス分野の生産性向上の実現には、公正な競争条件・競争環境の確立が前提

- イコールフットイング（競争条件が公平であること）の環境整備が必要～優良事業主の認定制度が重要
 - * 悪質な事業主への業務改善を要請し、どうしても業務改善がなされない事業主には市場からの撤退を促すことで、過当競争の是正を図るためにも、優良事業主の認定制度など産業界を中心に自主基準の策定や民間による仕組みづくりに取り組むことが必要。
 - * 単一企業において取り組むことには限界があるため、業界全体で取り組むことが肝要。
- 競争領域と非競争領域の棲み分けを
 - * 不毛な競争に陥らないよう、産業や業界において競争領域と非競争領域の棲み分けを図ることが必要。

提言4

サービス分野の生産性向上の実現には、社会の成熟度の向上にむけた消費スタイルの転換を

- 「便利な世の中」から「暮らしやすい世の中」に価値観の転換が必要
 - * サービスを提供する生産者に過度な負担を負わすことがないよう、『ワーク・ライフ・バランス憲章』の理念を社会全体に浸透させることにより、「安いからいい、便利だからいい」、「サービスはタダである」といった「便利な世の中」から「暮らしやすい世の中」に価値観を転換し、暮らし方も変えていくことが必要。
 - 「社会」を意識した消費価値の創造が必要
 - * 「企業と顧客としての消費者」という二者間の関係性から「企業と生活者（消費者）と社会」というより広い視点にもとづき、企業と消費者が協力して「社会」を意識した消費価値の創造が必要。
- ⇒フェアトレード商品の購入、あるいはCSRや環境への取り組みに熱心な企業の商品の選択など、商品やサービスの購入を通じて社会貢献を行っていくといった『ソーシャル消費』の喚起が重要

提言5

サービス分野の生産性向上の実現には、グローバル展開が課題

- 日本の強みを活かしたサービスによるグローバル展開を

- * 日本人が得意とする質の高いサービス、ホスピタリティを強みとして活かした上で、各国の文化や生活スタイルに応じたサービス水準の提供を図るなど現地化の推進に向けて取り組むことが必要。

- ※サービス分野は中小企業比率が高く、経営資源に乏しい企業も少なくないため、政策的な支援を適切に講じるなどグローバル化に対応できる環境整備を進めていくことが重要

- グローバル化が進展していく中では国内外を問わず、社会的責任を果たすことが必要

- * 「OECDの多国籍企業ガイドライン」、「国連グローバルコンパクト」、「SA8000」、「ISO26000」などにみられるように、社会的責任の遵守が強まっている。企業のサプライチェーンにおける労使紛争を未然に防止し、また労働者の基本的権利や適正な労働条件を確立するための体制を強化するためにも、国際産業別組織及びその加盟組合と多国籍企業がパートナーとなる「グローバル枠組協定」の締結（高島屋、ミズノ、イオンが締結）にむけた取り組みを強化することが必要。

提言6

サービス分野の生産性分析に関する研究のさらなる進展を

サービス産業の生産性分析は製造業に比べ、統計データの整備が遅れているのが実情。

- * サービス産業の企業・事業所レベルのデータの整備・充実が不可欠。
- * サービス分野の生産性を検討する上で、全要素生産性の計測がなされている。ただし、全要素生産性には、技術進歩のほかに労働者の熟練度向上、経営効率あるいは組織効率改善、分業の進展、規模の経済の実現などが含まれており、計測方法からマイクロ・セミマクロとマクロの要因が混同されてしまうといった留意点があり、今後研究が進むことに期待している。