

「サービスプロセス改善事例開発事業」公募の背景等

1. 背景:「なぜ、サービス産業の生産性向上に取り組むか」

サービス産業の現状

- 我が国のサービス産業は、国内の雇用・GDPの約7割を占め、今後も一層の市場拡大が見込まれる。
- しかしながら、製造業と比較しても、また国際的にみても、生産性が低い状況にある。

政府による取り組み

- 政府は、平成18年7月に、新しい産業政策として「経済成長戦略大綱」を策定。
- サービス産業の生産性を抜本的に向上させること、またこのために「産学官による『サービス産業生産性協議会』」を設立することを明記。

2. 経済産業省による検討(平成18年度):「サービス産業生産性向上のため、何をなすべきか」

「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」

- 平成18年12月に、同研究会を発足させ、サービス産業の生産性の向上を図るための方策について検討。

- サービス産業の生産性を向上させるには、サービス提供プロセスの改善を図ることが重要な方策の1つ。
- サービス提供プロセスを分析し、その改善を図るために、製造業の高い生産性を生み出す製造管理ノウハウを活用することが有効。

3. 現在の取り組み

「サービス産業生産性協議会」の設立

- 平成19年5月、サービス産業をはじめ、製造業、大学関係者、関係省庁など、幅広い関係者の参加の下に「サービス産業生産性協議会」を設立。

「サービスプロセス委員会」の設置

- 同協議会に「サービスプロセス委員会」を設置。
- 同委員会では、生産性向上につながる製造管理ノウハウ導入事例の普及・啓発や、製造管理ノウハウを導入しやすい環境整備を推進することによりサービス産業の生産性の向上を図る。

政府による実証事業の実施(事例開発のための公募)

- 政府による研究・開発事業として、企業等における新たな活用方策・適用事例の開発を支援。
- サービス産業の生産性向上を目的とする、製造管理ノウハウの新たな活用方策・適用事例の開発事業を、委託事業として実施予定。(8月20日に公募開始予定。)

(参考)平成18年度実証事業「サービス産業の生産性向上に資する製造業のノウハウに関する調査研究」

サービス3業種(ホテル・病院・イベント)を対象に製造管理ノウハウ導入に伴う生産性向上効果を測定する調査を実施(日本インダストリアル・エンジニアリング協会による委託調査研究)。製造管理ノウハウをサービス産業に導入することにより、サービス産業の生産性向上の余地が大きく存在することが明らかとなった。