

2015年8月6日  
No.2015-020

## 日本のサービス産業の生産性は本当に低いのか ～真の問題は「品質対比過小な値付け」に～

調査部 チーフエコノミスト 山田 久

### 《要 点》

- ◆ 既存統計でみる限り、「水準」「変化率」の両面で日本のサービス産業の生産性は国際的にみて低くなっているものの、サービスの生産性の計測は実務的には難しく様々なバイアスが存在するのが実情。「水準」の比較に用いる購買力平価は、品目ごとにサービスの質が同じとの前提だが、現実には国によってサービスの品質は異なることからすれば、サービス産業の生産性の国際比較は単純にはできない。海外からも日本のサービス品質は高いとみられていることを踏まえれば、少なくとも日本のサービス産業について海外に比べて生産性が低いという言説には十分な根拠がない。また、「変化率」の算出に用いる実質生産性指数では、品質向上分がデフレーター下落として認識されて実質生産性上昇率を高めることになるが、現実にはこの品質調整が十分行われず、サービス産業の実質生産性上昇率は過小評価になっているとみられる。
- ◆ このようにみれば、わが国のサービス産業の生産性は、水準面でも変化率でも過小評価されている公算が大きい。もちろん、サービス産業の実質生産性の引き上げが重要課題であることは事実であるものの、日本のサービス産業の生産性は低いと自虐的に考え、過度な自信喪失に陥る必要はないといえよう。
- ◆ サービス産業（非製造業）のデフレーター動きを国際比較すると、米独では上昇傾向にあるなかで、わが国のみひとり下落基調をたどってきており、この点にこそわが国のサービス産業が抱える真の問題の所在がある。なぜならば、そうした状況下で企業はサービスの販価下落に対応するために人件費削減に着手しがちとなり、それはサービスの品質の源泉である人的資本を劣化させ、いずれはサービスの品質の悪化＝生産性の低下をもたらすと懸念されるからである。
- ◆ わが国サービスの高い品質を維持・向上し、相対的に競争力の低下がみられる製造業を補完していくには、品質に見合った値付けを行うことで十分な利益を確保し、人件費を十分に支払ってサービス品質に更なる磨きをかけるという好循環を形成する必要がある。サービス産業の雇用は全体の3分の2を占めるわけであり、この分野で生産性向上と賃金上昇の好循環が形成されなければデフレ脱却も国民生活の向上もままならない。こう考えれば、サービス産業における品質に見合った値付けこそが、取り組むべき重要課題といえる。
- ◆ 政府が策定した「サービス産業チャレンジプログラム」にリストアップされた諸施策は、実質労働生産性を高めるためには有効な施策といえるが、これらに増して重要なのはそうした実質生産性の向上や品質の高さを価格に反映する環境や仕組み

を整備していくことである。それは容易なことではないものの、①現状みられる人手不足は、サービスにおける「品質に見合った価格引き上げを起点とする賃金上昇・生産性向上」の好循環を形成するチャンスである、②このところ急増する訪日観光客による需給タイト化や日本のサービス品質の再評価を好機として、高い品質に見合った値付けを実現する、等、「サービスはただ」との社会的な観念を変えていくための継続的な取り組みを本格的にスタートするための、今が絶好のチャンスといえよう。

**本件に関するご照会は、調査部・山田 久宛にお願いいたします。**

**Tel: 03-6833-0930**

**Mail: yamada.hisashi@jri.co.jp**

## 1 はじめに—通説と実感のずれ

サービス産業の生産性向上が重要政策課題となっている。2015年の「骨太方針」（「経済財政運営と改革の基本方針2015」2015年6月30日閣議決定）では、「雇用、GDPの7割超を占め、生産性向上の潜在可能性が高いサービス産業において、「サービス生産性革命」を推進する」との表現が書き込まれている。サービス産業の生産性向上の必要性は兼ねてから指摘されてきたが、その背景には「日本のサービス産業の生産性は低い」という通説がある。その一方で、「『おもてなし』精神に裏付けられた日本のサービス品質は高い」との言説もささやかれ、外国人観光客が日本のサービスの質を評価する声も聞かれる。品質も生産性を構成する重要な要素であることからすれば、分野によって異なるものの、日本のサービスの生産性は低いとの評価には違和感を覚える向きもあるだろう。果たして日本のサービス産業の生産性は本当に低いのか——この点についての適切な現状認識なしに政策対応を行っても、十分な効果は期待できないであろう。

こうした問題意識から、本レポートではサービス産業の生産性についての統計を批判的に検討したうえで、サービス産業の活性化に向けた有効な対応策を考える。なお、本稿でいう「サービス産業」とは、さしあたり、狭義の「サービス業」に卸小売や運輸・通信、電力・ガス、金融・保険等を含むいわゆる「第3次産業」のことを意味しており、データ分析においては、「非製造業」をサービス産業として近似して行っているところもある。もっとも、ひと口でサービス産業といっても多種多様であり、事情も様々である。その意味では、本稿の後半の議論は、製造業と比べた人件費比率の高さに着目した分析となることから、主に労働集約的なサービス業や運輸業をイメージしていることを断っておきたい。

## 2 国際比較からみた日本のサービス産業の生産性

まず、日本のサービス産業の生産性について、既存統計により国際比較を行う。

### 【生産性水準】

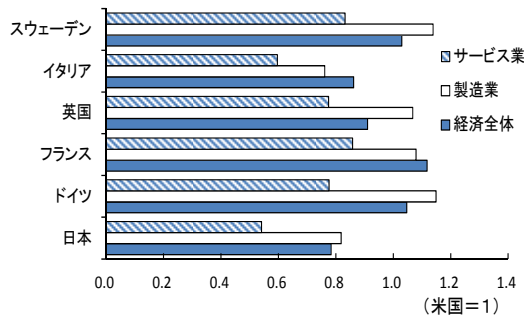
国際的に経済データの水準比較を行う際、現実の為替相場では変動が大きいため、換算レートとして、同等の商品・サービスについての自国通貨建て価額と外国通貨建て価額の比率を意味する購買力平価が用いられることが多い。購買力平価ベースでみた労働生産性水準の国際比較は、オランダ・フローニンゲン大学にあるGGDC（Groningen Growth and Development Centre）のデータベース<sup>1</sup>により行うことができる。それによれば、日本のサービス産業（医療・教育・不動産を除く第3次産業）の労働生産性は米国の半分程度の水準となり、主要欧州諸国と比べても低くなっている。

### 【生産性上昇率】

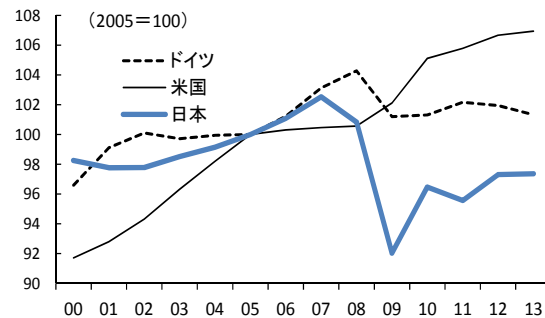
各国の国民所得統計により、日米独での非製造業の実質労働生産性の動きを比較すると、わが国の上昇ペースが最も緩やかであることがわかる。とりわけ、リーマンショック後に水準が大きく低下し、その後の戻りも弱い状況が目立つ。

<sup>1</sup> <http://www.rug.nl/research/ggdc/data/ggdc-productivity-level-database>

(図表 1) 産業別労働生産性水準の国際比較(2005年、PPPベース)(図表 2) 非製造業の実質労働生産性の国際比較



(資料)GGDC Productivity Level Database  
(注)サービス業は医療・教育・不動産を除く第3次産業。



(資料)内閣府「国民経済計算」、U.S. Bureau of Economic Analysis, Eurostat

### 3 サービス産業の生産性にかかわる統計のゆがみ

以上の様に、既存統計でみる限り、「水準」「変化率」の両面で、日本のサービス産業の生産性は国際的にみて低いといえる。しかし、ここで重要なのは、サービスの生産性の計測は実務的には難しく、様々なバイアスが存在することである。

【水準】…水準比較における換算レートである購買力平価は、品目ごとにサービスの質が同じとの前提で、価格水準を比較している。しかし、現実には国によってサービスの品質は異なり、きめ細かさや丁寧さの面で、わが国サービスの品質は海外対比高いと考えられる。実際、やや古い「同一サービス分野における品質水準の違いに関する日米比較調査」によれば、日本人・米国人ともに、多くのサービスの品質は日本のほうが高いと回答している<sup>2</sup>。もっとも、このことをもって、品質をきちんと評価すればわが国のサービスの生産性は米国より高くなるとは言えない。

同調査では価格の日米比較も行われており、日本人・米国人ともに、大半のサービス分野で米国よりも日本の価格が高いと回答している。これらを総合して品質をコントロールしたうえでの価格を比較すると、日本人は日本のサービスに若干の割安感を持っている一方、米国人はむしろ割高感を抱いているとの結果が得られている<sup>3</sup>。このことは、サービスに要求する内容が日米で異なることもあり、サービスの生産性について客観的に国際比較を行うことは困難であることを示唆している。たとえば、中島(2009)は、小売産業について、国が違えば同じサービスでも同じ評価が得られるわけではないため、生産性の国際比較はほとんど意味がない、としている<sup>4</sup>。

このようにみれば、わが国のサービス産業の生産性を海外と比べて低いか高いかを議論することは、余り意味がないということになる。ただし、海外からも日本のサービス品質は高いとみられて

<sup>2</sup> 社会経済生産性本部(現在の日本生産性本部)・サービス産業生産性協議会(委員長・廣松毅・東京大学大学院教授(当時))が、2008年12月から2009年1月に日本人および米国人に行った調査。

<sup>3</sup> 社会経済生産性本部・サービス産業生産性協議会(2009)『同一サービス分野における品質水準の違いに関する日米比較調査・報告書』

<sup>4</sup> 中島隆信(2009)「サービス産業の生産性」深尾京司編集『マクロ経済と産業構造(内閣府経済社会総合研究所 企画・監修「バブル/デフレ期の日本経済と経済政策 1」』慶應大学出版会、第9章。

いることは事実であり、少なくとも日本のサービス産業について海外に比べて生産性が低いとか競争力がないといった言説には十分な根拠がないと言えよう。

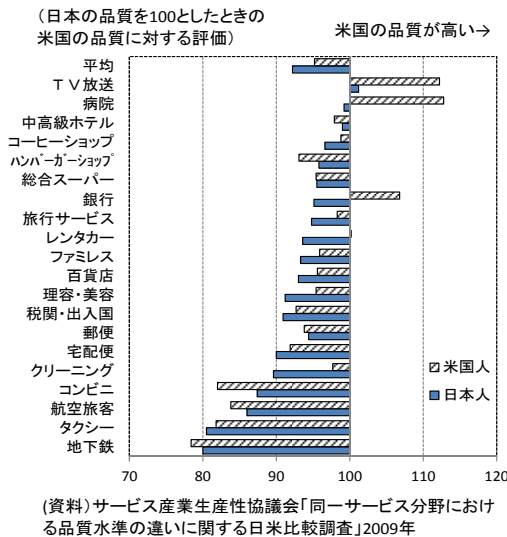
【変化率】…変化率の算出に用いるサービス産業・実質生産性指数は、以下の形で算出している。

$(\text{サービス産業付加価値額} / \text{サービス産業労働投入量}) / \text{サービス産業デフレーター}$

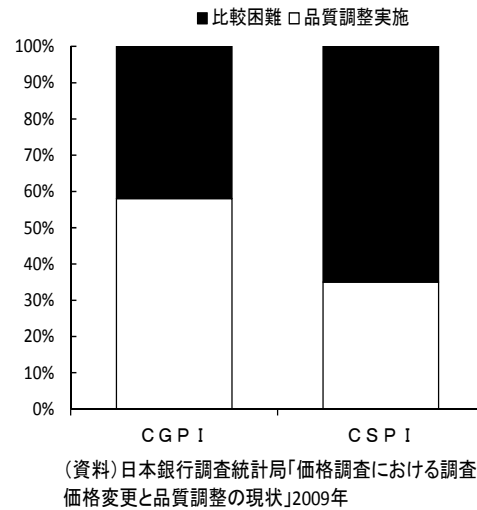
ここで、サービス産業デフレータの計測は実務的には容易ではない。実際、日本銀行によれば、同行が行っている企業物価指数（CGPI）および企業サービス物価指数（CSPI）を比較すれば、サービス分野でのデフレーター算出時に行う品質調整について、それが困難とする分野のシェアは財よりサービスで多い状況である<sup>5</sup>。品質向上分はデフレータの下落として認識されて実質生産性上昇率を高めることになるが、現実にはこの品質調整が十分行われていないのであれば、サービス産業での実質生産性上昇率は過小評価になっていることを意味している。

なお、以上を根拠に、諸外国に比べたわが国サービス産業の実質生産性上昇率が見かけよりは高いとは断定できない。なぜならば、品質調整の問題は海外でも同様に存在するからである。

(図表 3) サービス品質の日米比較



(図表 4) 物価統計での品質調整の適用状況



#### 4 サービス価格の持続的下落に問題の所在

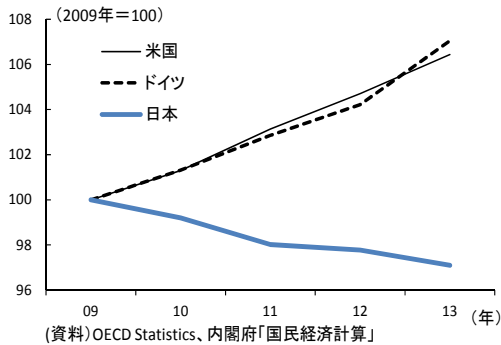
以上みてきたように、日本のサービス産業の生産性が海外に比べて低いといった言説には十分な根拠がなく、実際の実質生産性上昇率も現行統計対比で高い公算が大きい。つまり、総じてみれば、わが国のサービス産業の生産性は水準面でも変化率でも過小評価されている、と結論付けることができよう。もちろん、わが国のサービス産業の実質生産性上昇率は製造業よりも低く、実質生産性の引き上げが大きな課題であることは確かである。しかし、日本のサービス産業の生産性は低いと自虐的に捉え、過度な自信喪失に陥る必要はないといえよう。

国際比較を行ったとき、わが国におけるサービス産業の生産性をめぐり、より大きな問題は別のところにあるように思われる。それは、サービス産業（非製造業）のデフレータの動きを国際比較すると、米独では上昇傾向で推移しているなかで、わが国のみひとり下落基調をたどってきたこと

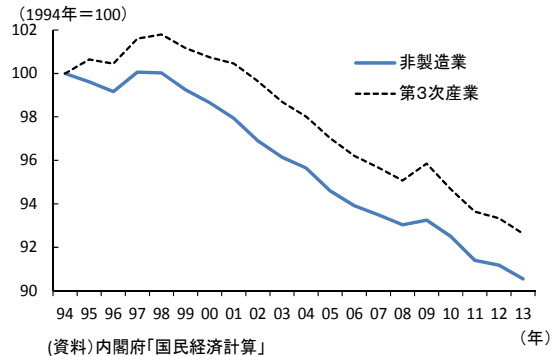
<sup>5</sup> 日本銀行（2009）「価格調査における調査価格変更と品質調整の現状—2008年におけるCGPIとCSPIの実績を踏まえて—」BOJ Research & Research Papers

である。先に指摘した通り品質調整が不十分な現行統計のもとでは、デフレータの下落は品質向上よりもサービス販売単価の下落を意味することになるが、この「サービスの販売単価の下落基調」にこそ問題の所在があると考えられるのである。それは、サービスというものの性質に起因する。なぜならば、サービスの販売単価下落に対応するために、原材料費等の変動費の対売上高比率の低いサービス産業では人件費削減に着手しがちになる。それはサービスの品質の源泉である人的資本を劣化させ、いずれはサービスの品質の悪化＝生産性の低下をもたらすことになると考えられるからである。

(図表 5) 非製造業デフレータの日米独比較



(図表 6) わが国のサービス産業デフレータの推移



この点を敷衍すると以下の通りである。そもそも供給と需要の同時性のあるサービスにおいては、財に比べて需要の価格弾力性は小さい。つまり、価格が下落しても数量の増加に限界があるため、価格×数量で与えられる売上が減少して収益が悪化することになる。実際、わが国において財、サービスごとに消費関数を推計すると、財の場合は相対価格の弾性値が有意にマイナス0.7となっている。つまり、価格が1%下がれば平均的に0.7%需要数量が増えることになっており、特定の商品によっては1%の価格下落が1%以上の売上数量を増やすことが示唆されている。一方、サービスについては、相対価格の弾性値は有意ではなく、少なくとも平均的に見て、価格引き下げでサービス需要が増えるということは観測されない。もちろん、情報通信セクターのように価格下落が需要を大きく喚起した分野もあるが、多くのサービス産業では売上数量の価格弾性値は大きくないといえる。このように、価格を下げても売上数量が喚起できないのならば、価格下落で利益を確保するにはコスト削減が必要になり、とりわけサービス産業の多くでは製造業に比べて変動費比率が低いいため、売上高に占める割合の高い人件費の削減に着手しがちになるのである。

(図表 7) 財・サービスの価格弾力性の推計

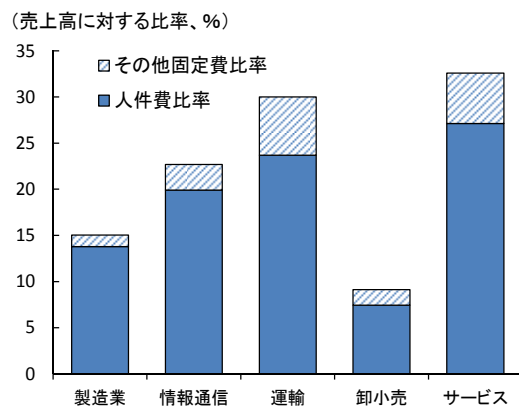
被説明変数: 実質財消費			
説明変数	弾性値	t値	p値
定数項	▲ 2.076	▲ 1.392	0.178
実質収入	0.377	2.315	0.031
相対価格	▲ <b>0.663</b>	▲ <b>2.015</b>	<b>0.057</b>
前期消費水準	0.844	8.081	0.000
自由度修正済みR <sup>2</sup>	0.776		

被説明変数: 実質サービス消費			
説明変数	弾性値	t値	p値
定数項	▲ 0.045	▲ 0.041	0.968
実質収入	0.144	0.992	0.333
相対価格	<b>0.260</b>	<b>0.921</b>	<b>0.368</b>
前期消費水準	0.830	6.042	0.000
自由度修正済みR <sup>2</sup>	0.711		

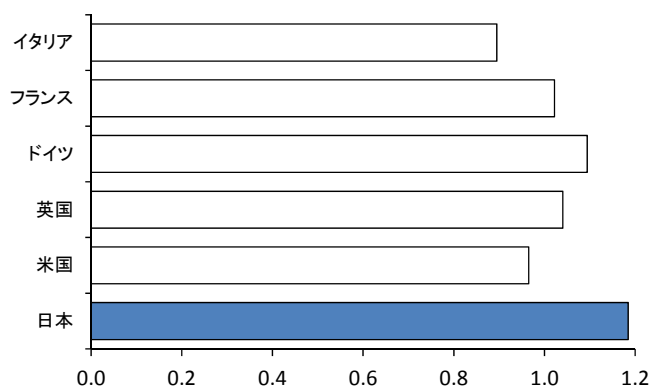
(資料) 総務省「家計調査」「消費者物価指数」  
(注) 推計期間 2009年1-3月期～2015年1-3月期。データは4四半期移動平均値を使用。

(図表 8) 産業別の人件費・売上高比率(2013年度)



実際、現状のわが国のサービス産業の賃金は抑えられており、製造業に比べた比率は国際的に見て低くなっている。ここで指摘しておく必要があるのは、実はかつては日本のサービス産業（非製造業）の賃金は製造業を上回っていたことである。たとえば、1980年時点で、事業所規模30人以上ベースでみて、製造業の平均現金給与総額は全産業平均を7%強下回っており、非製造業賃金が製造業を上回っていたことがわかる。これは、80年代半ば頃までサービス物価が財物価とともにハイペースで上昇していたためであり、これは経済学的には「バラッサ・サミュエルソン効果」として説明することができる。すなわち、わが国では製造業の生産性上昇スピードが速いもとで、当時は製造業の高めの賃上げ率がサービス産業の賃金にも波及しており、相対的に低い生産性のもとで賃金上昇圧力を吸収するために、サービス物価上昇率が高くなっていた。

(図表9) 製造業賃金の全産業賃金に対する比率(2012年)



(資料) JILPT「データブック国際労働比較」

これに対し90年代以降は、「バラッサ・サミュエルソン効果」が低下する状況になっている<sup>6</sup>。バブル崩壊後の国内市場の伸び悩みのもとでサービス価格の引き上げが難しくなり、企業は競争激化のもとで価格を抑えつつも品質の向上に注力した。価格抑制が可能になったのは、グローバル競争激化で製造業において賃金下押し圧力が強まるなか、とりわけサービス産業では非正規労働比率の上昇や春闘の機能不全により、賃金が製造業に比べても下落するようになったためと考えられる。日本では「サービスはただ」との観念も、そうした状況を固定化する要素になった可能性もあろう。

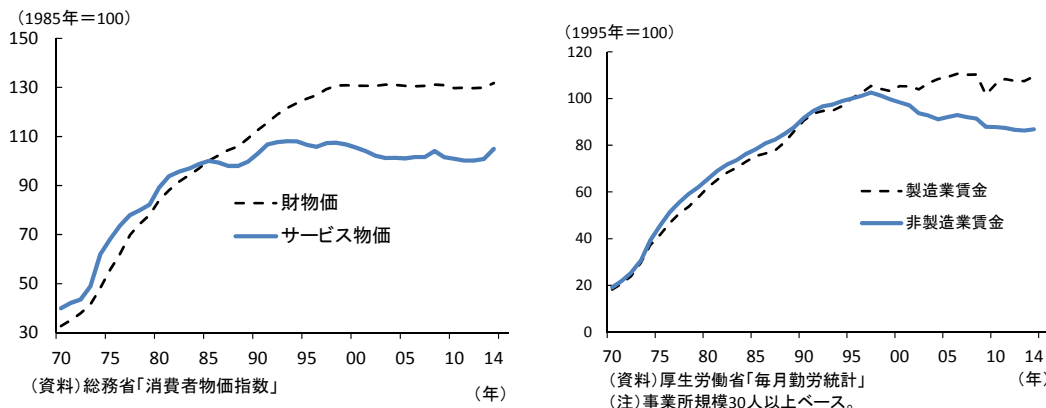
こうした状況下、過去20年間を通じて、わが国サービスの品質は徐々に向上する一方、価格はむしろ低下したと考えられる。そのことが「日本では高い品質のサービスが手頃な価格で受けられる」との評価につながり、今日の訪日観光客ブームの一つの有力な原動力になっていると考えられる。

しかし、先に指摘したように、賃金を抑制・削減することは、いずれサービスの品質を悪化させる懸念が大きい。賃金抑制のために、賃金の低い非正規雇用割合を高めることが往々にして行われるが、非正規雇用者は短期雇用が基本なため、企業の育成インセンティブが低くなる。そうなれば、人材育成が不十分となり、人材こそがサービスの質を決める面があることを勘案すれば、サービスの品質に悪影響が及ぶことが心配されるのである。わが国サービスの高い品質を維持・向上し、相対的に競争力の低下がみられる製造業を補完していくには、品質に見合った値付けを行うことで十分な利益を確保し、人件費を十分に支払ってサービス品質に更なる磨きをかけるという好循環を形成する必要がある。サービス産業の雇用は全体の3分の2を占めるわけであり、この分野で生産性

<sup>6</sup> 山口大学・山本准教授が実証している（山本周吾（2013）「日本におけるバラッサ・サミュエルソン効果の構造変化」『金融経済研究』第35号）。

向上と賃金上昇の好循環が形成されなければデフレ脱却も国民生活の向上もままならない。こう考えれば、サービス産業における品質に見合った値付けこそ、最重要の取り組み課題といえよう。

(図表 10) 産業別賃金、分野別物価の推移



## 5 サービスの「適正価格」を実現するには

以上見てきたように、統計上みられるわが国サービス産業の生産性は過小評価されていると考えられ、品質面では海外からも評価されている面がある。その意味では、闇雲にサービス産業の実質生産性の向上を目指すことは必ずしも適切ではなく、むしろ品質に見合った価格をどう実現するかを目指すことが重要といえる。

政府は「骨太の方針 2015」において、「オールジャパンの国民運動の母体として官民で設立した、サービス業の生産性向上協議会において、小売業、飲食業、宿泊業、介護、道路貨物運送業の5分野で、製造業の「カイゼン活動」のサービス業への応用や、IT・ビッグデータ・設備の活用といった取組を推進する」としている。加えて、「サービス産業チャレンジプログラム」として、①ベストプラクティスに基づいた課題と対応策の提示、②サービス品質の評価、③創業・ネットワーク化の促進、④IT利活用、⑤サービス産業のグローバル化、⑥人材育成、をサービス産業の生産性向上のために取り組む方針である<sup>7</sup>。サービス産業の生産性についての丁寧な実証分析によれば、①新陳代謝が各企業の生産性を上げ、ひいては産業全体の生産性向上につながる、②地域の人口密度が高いと生産性が高まる、③生産性のばらつきが大きく、生産性の高い企業の手法から他の企業が学ぶことによって全体の生産性が底上げされる、といったことが実証されている<sup>8</sup>。「サービス産業チャレンジプログラム」にリストアップされた諸施策は実証分析の成果を踏まえたものであり、実質労働生産性を高めるためには有効な施策といえよう。しかし、本稿での分析を踏まえれば、これらに増して重要なのは、そうした実質生産性の向上や品質の高さを価格に反映する環境や仕組みを整備していくことである。

それは容易なことではないものの、近年みられる経済環境の変化は、実質生産性・品質を正に価格に反映する環境や仕組みの整備にとって追い風になっているように思われる。

<sup>7</sup> 日本経済再生本部「サービス産業チャレンジプログラム」(2015年4月15日決定)。

<sup>8</sup> 森川正之「サービス産業の生産性は本当に低いのか?」経済産業研究所HP、

(<http://www.rieti.go.jp/jp/publications/rd/025.html?stylesheet=print>、2015.2.26アクセス)。森川正之氏はわが国におけるサービス産業の生産性について体系的な研究・分析を行ってきており、その成果は『サービス産業の生産性分析』日本評論社、2014年、にまとめられている。



第1に、現状みられる人手不足の状況は、サービスにおける「品質に見合った価格引き上げを起点とする賃金上昇・生産性向上の好循環」を形成するチャンスといえる。人手不足ゆえに薄利多売の事業スタイルは行き詰り、企業には事業ポートフォリオを高価格・高品質事業へとシフトしていくプレッシャーがかかっているであろう。その一方で、緩やかであれマクロ的に賃金が上昇しはじめたことで、消費者の懐に少し余裕ができ、品質に裏付けられたものであれば値上げを受け入れる事業環境にもなっていく。こうした追い風を捉え、政府が立ち上げる「サービス業の生産性向上協議会」では、業界横断的な能力認定資格の整備とその賃金との関連付けを行うなど、賃金引き上げの仕組みづくりをセットにすることで、生産性向上のための施策を推進することが重要といえよう。

第2に、訪日観光客が急増していることもプラスである。円安のもとで日本のサービスの品質に比した値ごろ感が訪日客を引き付けており、その結果としての外国人の需要の増加が国内サービスの需給をタイト化させ、例えばホテル・旅館代が上昇するなど、品質に見合った値上げができやすい環境を生み出している。重要なのは、需要増にかまけてサービスの質を落とすのではなく、こういう時こそサービス品質を維持・向上させ、ブームが去ったとしてもしっかりと価格を維持できる状況を創り出すことである。政府としては、そういう取り組みを支援するため、「サービス産業チャレンジプログラム」における「サービス産業のグローバル化」について取り組みの優先度を上げ、外国人により日本のサービスの生産性(品質)を再評価するような仕組みを整備すること等により、価格に品質が反映されやすくする環境整備が求められよう。

もちろん、サービス価格の引き上げは、これらの施策のみで十分に実現できるほど容易な課題ではない。しかし、実質生産性や品質の高さを正當に価格に反映していくことの重要性を日本社会全体が共有し、「サービスはただ」との社会的な観念を変えていくための継続的な取り組みを本格的にスタートするための、今が絶好のチャンスといえよう。

以上

#### 【参考文献】

- ・ 社会経済生産性本部・サービス産業生産性協議会（2009）『同一サービス分野における品質水準の違いに関する日米比較調査・報告書』
- ・ 中島隆信（2009）「サービス産業の生産性」深尾京司編集『マクロ経済と産業構造（内閣府経済社会総合研究所 企画・監修「バブル／デフレ期の日本経済と経済政策 1」』慶應大学出版会、第9章。
- ・ 日本銀行（2009）「価格調査における調査価格変更と品質調整の現状—2008年におけるC G P IとC S P Iの実績を踏まえて—」BOJ Research & Research Papers
- ・ 山本周吾（2013）「日本におけるバラッサ・サミュエルソン効果の構造変化」『金融経済研究』第35号
- ・ 森川正之「サービス産業の生産性は本当に低いのか？」経済産業研究所HP、  
(<http://www.rieti.go.jp/jp/publications/rd/025.html?stylesheet=print>、2015.2.26 アクセス)。
- ・ ——（2014）『サービス産業の生産性分析』日本評論社