

基礎研 レポート

デフレ期の成長企業がサービス業の生産性に与えた影響

— なぜ均質で高水準のサービスが社会を疲弊させるのか —

金融研究部門 上席主任研究員 遅澤 秀一

(03)3512-1848 chizawa@nli-research.co.jp

1—はじめに

アベノミクスでは金融政策、財政政策と並んで、3本目の矢として「成長戦略」を掲げている。これは規制緩和等の政策シフトによって、成熟産業から成長産業へと産業構造をスムーズに移行し、成長率を高めようとするものだ。その中では労働政策も重視されている。「成熟産業から成長産業への失業なき労働移動」を掲げて、構造変化に柔軟に対応できる労働市場を実現することを目指している。つまり雇用維持型から労働移動支援型へ政策をシフトさせ、成長セクターへ人材を円滑に移動させようというものだ。現在、先進国共通の問題の一つに雇用がある。日本でも失業率は高止まりしており、成長産業育成によって労働力を吸収する狙いがあると思われる。

一般に産業構造が高度化すれば、製造業から非製造業へとシフトしていく。為替が輸出関連産業に及ぼす影響が常に話題になる日本においても、実際はGDPに占める割合は内需が圧倒的に大きく、日本国内のサービス産業が付加価値額でも雇用面でももっとも重要である。ところが日本のサービス産業に関しては、製造業よりも生産性が低だけでなく、海外諸国と比較しても生産性が低いとされてきた。つまり成長戦略としては、日本企業のグローバル化だけではなく、国内のサービス産業の活性化が必要となる。

このような経済環境を鑑みると「成長戦略」の背景には、デフレ期に成長産業や成長企業の育成が遅れた理由として、①過度の規制によって新たな産業振興が遅れた、②安定雇用を重視するあまり成熟産業が余剰人員を抱え込み、成長セクターへの人材移動がスムーズに行われなかった、ことを重視しているように思える。これは逆に言えば、成長産業には必要な人材が集まり、生産性を高めつつ、産業界における位置付けを高めていくものだというイメージがあるということだろう。

デフレ傾向が顕著になった2000年以降に、日本には成長産業、成長企業がはたして存在しなかったのだろうか。存在したのであれば、どのような業界であったのだろうか。そのような企業の成長が業界全体にどのような影響を与えたのだろうか。まず本稿では、デフレ期における成長産業や成長企業

に焦点を当ててその特色を探る。つぎに、そのような企業の多くが属するサービス業について労働生産性やそれらの成長企業が生産性に与えた影響を考えてみる。以上のような論点についての実証データや基礎的考察をもとに、サービス業の労働生産性や賃金とデフレとの関連性を考える。そして、日本のサービス業の問題点について明らかにするのが本稿の目的である。

本稿の構成はつぎの通りである。第2章では、2000年代以降の成長企業を抽出し、その特色を明らかにする。第3章ではデフレ期に成長した企業がサービス業全体の生産性に与えた影響を考察する。第4章では、マクロ経済との関連として賃金とデフレとの関係に言及する。第5章ではなぜ日本だけが特にサービス業において賃下げ圧力が強いのかについて考察する。第6章では本稿で考察してきた内容と国内消費拡大策との関連に触れる。

2—デフレ期の成長企業とは

株式市場では、1989年12月にTOPIX（東証株価指数）が2884.80の史上最高値をつけ、未だ更新されていない。では企業業績はどうだろうか。1989年度の売上高に対し2012年度の売上高が上回っているのは、継続してデータが取れる上場企業のうち6割強に過ぎない。この22年間に平均して年率10%で売上を伸ばした（売上高は8倍以上になった）企業はわずか15社である。そこで分析対象を広げるため、基準時を10年スライドさせて1999年度の決算を基準にする。1990年代に入り成長企業育成策の一環として新興市場が整備され上場基準が緩められたため、対象となる企業が大幅に増加することになる。もちろん新興市場に上場した企業は順調に成長する企業ばかりではないが、売上、従業員数、時価総額のいずれの指標で見ても大きく飛躍した企業が少なくない。この12年間に売上高が年率10%以上（売上高は3倍以上になった）の企業数は118社に増える。

この118社を株式市場別に見てみると、2001年3月末日時点の上場市場、2013年3月末日時点の上場市場は図表1の通りである。当初は東証2部、地方単独上場、店頭、マザーズに上場・公開した銘柄が多くなっているが、その後順調に売上高を伸ばして成長した企業の相当数は、現在では東証1部に指定されていることが見て取れる。なお、この数字は一時点を切り出したもので、店頭から東証2部を経て東証1部に至るケースもあり、どの時点で計測するかで数字が異なることに注意されたい。

図表1 成長企業（売上）118社の上場市場別企業数

	2001年3月末	2013年3月末
東証1部	29	78
東証2部	19	8
マザーズ	5	2
地方	15	7
店頭・JASDAQ	50	23

売上高伸び率の高かった118社を東証33業種分類で区分すると図表2のようになる。デフレ期に売上高を伸ばした企業は、業種が偏っていることが見て取れる。情報・通信業が20、小売が35、サービス

が18を占めているのだ。内訳をもう少し細かく調べるため、前述の3業種につき日経業種分類（小分類）で見てみよう（図表3）。情報・通信業20社のうち、「通信」が4、「その他サービス」が15である。小売35社のうち、「その他小売業」が24、「その他サービス業」が7を占めている。サービス18社のうち、「その他サービス業」が15となっている。要するに、この12年間に売上を伸ばしてきた企業は、IT関連か消費・サービス関連に大別される。しかも日経業種（小分類）で見た場合、「その他」と銘打たれる企業が多くなっている。

図表2 成長企業118社の東証33業種別企業数

No.	業種名	企業数
2	鉱業	1
3	建設	4
4	食料品	2
7	化学	1
8	医薬	3
9	石油・石炭製品	1
12	鉄鋼	2
13	非鉄金属	3
14	金属製品	3
16	電気機器	4
17	輸送用機器	1
18	精密機器	1
19	その他製品	1
20	電気・ガス	1
21	陸運	1
22	海運	1
23	空運	1
24	倉庫・運輸関連	2
25	情報・通信業	20
26	卸売	8
27	小売	35
32	不動産	4
33	サービス	18
	合計	118

図表3 日経業種（小分類）による内訳

東証33業種	日経業種（小分類）	企業数
情報・通信業	通信	4
	映画	1
	その他サービス業	15
小売	百貨店	1
	スーパー	2
	自動車販売	1
	その他小売	24
	その他サービス業	7
サービス	賃貸	1
	娯楽施設	1
	ホテル	1
	その他サービス業	15

日経業種（小分類）で分類する対象を全企業（118社）に広げて、傾向を再確認しよう（図表4）。図表4から明らかなように、「その他サービス業」が37社、「その他小売業」が24社と、「その他」と銘打たれたサービス業や小売業が突出して多いことがわかる。

産業構造がサービス化していく過程では、成長企業における小売やサービスの比率が高くても不思議ではない。注目に値するのは、従来の業種分類の枠に当てはまらない業態やサービスが生まれてきたという点である。「その他小売業」（24社）では、百貨店やスーパーなどの伝統的業態ではなく、カテゴリー・キラーと呼ばれる安売り専門店やインターネットを活用したサービスを提供する新業態が台頭したのが特徴だと言えよう。従来、日本の小売業は小規模店が多く、卸問屋が間に何段階も入

る複雑な流通機構に特徴があった。しかしIT化・ネットワーク化によって、「中抜き」して効率的に運営され、規模を拡大したチェーン店がシェアを高めてきたということだろう。そのような分野は、家電、ドラッグ、靴、ホームセンター、眼鏡等、多岐にわたる。アパレルや家具等では、製造小売による価格と品質の両立させた低価格路線へと進化するビジネスモデルが出てきた。また新品販売ではなく、リユース・レンタルといった形態のサービスがチェーン店化される動きも出てきたのである。

図表4 成長企業118社の日経業種（小分類）別企業数（売上高伸び率）

業種番号	業種名	企業数
1005	酒類	1
1009	乳製品	1
3022	化合繊	1
7071	その他化学	1
9082	医家向医薬品	3
11102	石炭石油製品	1
17162	平電炉・単圧	1
17164	合金鉄	1
19182	その他精錬	1
19186	その他金属製品	2
23225	電子部品	1
23229	その他電気機器	3
27262	自動車部品	2
27263	車体・その他	1
31303	計器・その他	1
33325	その他製造業	1
37362	その他鉱業	2
41402	中堅建設	1
41405	住宅	2
41406	その他建設	1
43422	自動車販売	2
43425	機械金属商社	2
43426	化学商社	3
43429	その他商社	1
45441	百貨店	1
45442	スーパー	2
45444	その他小売業	24
53521	賃貸	4
53522	分譲	1
57561	陸運	1
59583	外航・その他	1
61601	空運	1
63622	運輸関連	2
65641	通信	4
69681	ガス	1
71701	映画	1
71702	娯楽施設	1
71703	ホテル	1
71704	その他サービス業	37
	合計	118

「その他サービス業」（37社）の中身を見ると、インターネット関連、システム・インテグレーション、外食チェーン、アウトソーシング関連、教育関連等が目につく。システム関連では、従来、システム開発受託や人材派遣といった形態が多かったが、分散処理が一般化することによってシステム・インテグレーション関連が伸びた。インターネット関連としては、コンテンツ、広告、決済、ゲーム等サービスの幅も広がっている。アウトソーシング関連では、一部門の業務を切り出して委託するだけでなく、諸々のサービスをワンストップで提供する形態も出てきた。このようにして見ると、たしかにデフレ期には成長が止まり経営も低迷した企業やセクターもあったが、一方で新たな企業やセクターが興ったことがわかる。

つぎに雇用との関係を見るため、従業員数の伸び率も調べてみる。1999年度決算を基準に2012年度までの従業員数の伸び率が年率10%以上の企業は120社である。売上高伸び率の場合と企業が完全に一致するわけではないが、ほぼ同数になっている。図表5にこれらを東証33業種別に集計した結果を示す。図表5を見ても、「情報・通信業」「小売」「サービス」が多いのは図表2の売上高伸び率と一致している。ただし従業員数伸び率の場合、電気機器や精密機器などの製造業が比較的多いのが特徴となっている。製造業の場合、アジア等の海外生産拠点の従業員数を含んでおり、海外展開に伴って従業員数が膨らんだケースも多いだろう。従業員数の場合、正社員・非正社員の比率等によっても実態が変わると考えられるので、単純な比較は難しい。しかし売上高を伸ばした企業は従業員数も増加したと言えるだろう。

図表5 成長企業（従業員数）120社の東証33業種別企業数（従業員数伸び率）

No.	業種名	企業数
2	鉱業	1
3	建設	1
4	食料品	1
7	化学	5
13	非鉄金属	2
14	金属製品	5
15	機械	2
16	電気機器	10
17	輸送用機器	1
18	精密機器	6
19	その他製品	1
21	陸運	2
23	空運	1
24	倉庫・運輸関連	1
25	情報・通信業	27
26	卸売	6
27	小売	28
29	証券	2
32	不動産	4
33	サービス	14
	合計	120

3—サービス業の労働生産性

前章で見てきたように、2000年代に成長した企業を大別すれば、IT関連か消費・サービス関連企業である。後者についても、IT化・ネットワーク化を活用し規模の経済を享受して、より生産性を高めている企業が多いことは前述の通りである。本章では後者に焦点を当てて、これらの企業が広義のサービス業にどのような影響を与えたのかを検討する。

従来から日本のサービス業に関しては、製造業よりも生産性が低いとされてきた。そこで労働生産性の推移を概観するため、まず法人企業統計をもとに小売業とサービス業の労働生産性（付加価値額/従業員数）を資本金別に見てみよう。結果を図表6、図表7に示す。なお、比較のため製造業全体の労働生産性も表示してある。なお、本章の業種は、法人企業統計で採用している日本標準産業分類に基づいているので、前章の東証33業種分類や日経業種（小分類）とは異なる。また付加価値額の定義は、2006年度調査以前と2007年度調査以降で下記のように異なっている。

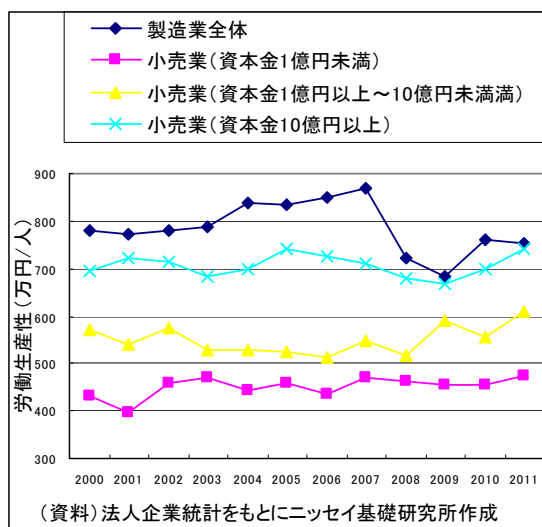
[2006年度調査以前]

$$\text{付加価値額} = \text{営業純益（営業利益－支払利息等）} + \text{役員給与} + \text{従業員給与} + \text{福利厚生費} + \text{支払利息等} + \text{動産・不動産賃借料} + \text{租税公課}$$

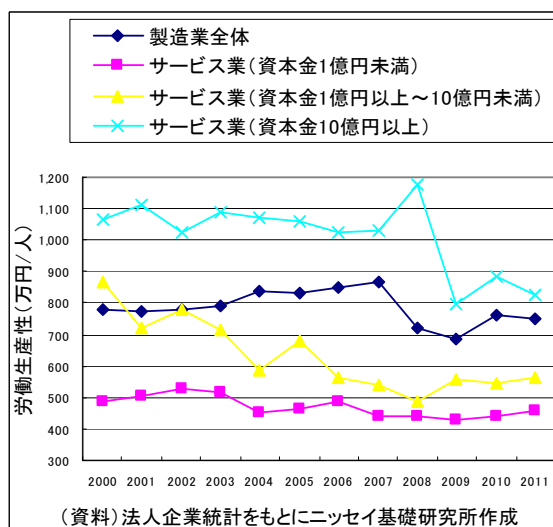
[2007年度調査以降]

$$\text{付加価値額} = \text{営業純益（営業利益－支払利息等）} + \text{役員給与} + \text{役員賞与} + \text{従業員給与} + \text{従業員賞与} + \text{福利厚生費} + \text{支払利息等} + \text{動産・不動産賃借料} + \text{租税公課}$$

図表6 小売業の労働生産性



図表7 サービス業の労働生産性



図表6、図表7を見ると、小売業、サービス業とも平均的には製造業よりも労働生産性が低いと言える。しかし全ての企業が低いわけではなく、大企業では製造業と遜色ない、あるいは、凌駕する水準の企業が存在することもわかる。なおサービス業の場合、Nakajima(2007)、中島(2008)が指摘するように、アウトプットの評価が問題となる。サービス業では顧客満足度のような質的評価を無視でき

ないからである。また、サービス業の労働生産性を製造業と比較するのも、資本装備率が違うためどこまで意味があるのか疑問が残る。そのため結果の解釈には慎重であるべきだが、前述の通り平均的製造業よりも生産性の高いサービス企業の存在は言えそうである。また、小売業・サービス業の場合、大企業（法人企業統計の資本金基準）に属していたとしても、伝統的業態の企業と前章で取り上げたような先端的な企業との間には生産性に差があると考えられる。だからこそ、後者にシェアを奪われ苦境に立つ伝統的業態の企業が出てくるわけである。そのことを考慮すると、小売業・サービス業でも生産性の高い企業群は存在すると言ってよいであろう。

こうしてみると、日本のサービス業の問題点は生産性が低いことではない。生産性が高い企業と低い企業が混在していることである。たしかに製造業でも企業規模によって生産性は異なるだろうが、企業間取引も多く、サービス業のように対消費者ですべてが直接競合するわけではない。ところがサービス業の場合、高い生産性を実現した企業と競合し稼働率を高めるため価格競争に陥ると、生産性の低い企業は人件費を削減するしかなくなってしまう。業態や規模等によって異なるが、人件費が付加価値額に占める割合は6割から7割程度になるからである。

4—賃金とデフレの関係

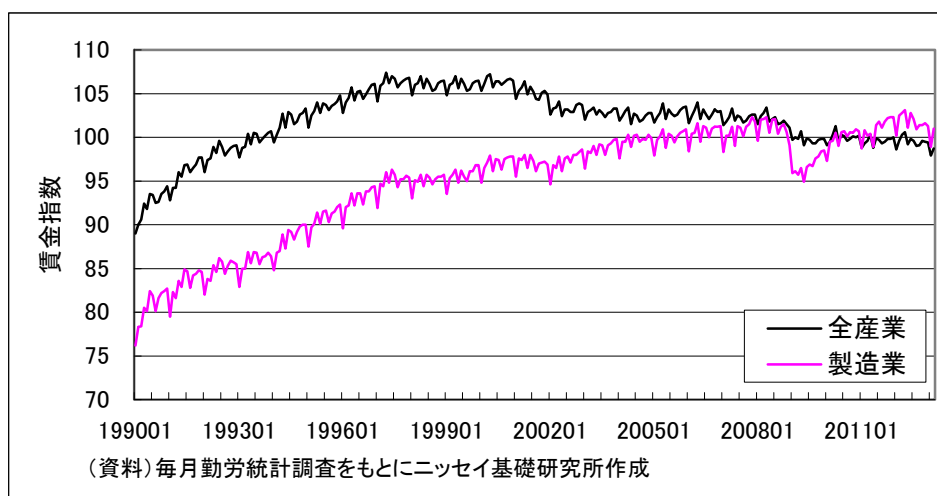
吉川(2013)や吉本(2013)は、日本だけがデフレに陥った理由として名目賃金の低下を挙げている。これは日本だけが名目賃金が低下しているという事実を踏まえた議論である。賃金の低下が購買力の低下をもたらした結果、国内消費が低迷する。そのため企業収益も低下し、さらに賃下げ圧力が強まるといった、スパイラル現象が起きてしまうということだ。また賃金の低下は、非正社員の増加という要因だけではなく、大企業の正社員の賃金も切り下げられるという形で進行した。その背景には、旧来型の雇用慣行を維持するため、従業員に「雇用か賃金か」という選択を迫り、結果として賃金が低下したと指摘している。つまり日本だけがデフレに陥った原因を名目賃金低下に求めるのであれば、日本型雇用慣行に問題ありと結論付けるのが自然な流れということになる。

ここで賃金の推移を概観しておこう。図表8に全産業と製造業の賃金指数の推移を示す。吉川(2013)が指摘する通り、全体としては1998年を境に名目賃金は低下傾向にあり、デフレ傾向が顕著になった時期と重なる。しかし製造業はリーマン・ショックまで、緩やかではあるが上昇傾向にあったのである。とすれば1998年以降の名目賃金低下の原因は非製造業にあったことになる。

デフレの原因として経済のグローバル化が挙げられることも多い。グローバル化が進めば、賃金や物価水準も新興国の水準とのギャップを埋める形で収斂していくと言われることもある。しかし日本だけがデフレに陥った原因は、それだけでは説明できない。第一にグローバル化の影響は日本だけにとどまらないからである。第二にグローバル化の影響があったにせよ、GDPに占める輸出入の比率は先進国の中では米国に次いで低いからである。第三に賃金低下に注目するならば、賃金低下の原因は輸入できない国内サービス業における賃下げ圧力にあることが図表8から見て取れるからである。工業製品の価格低下はグローバリゼーションで説明できるかもしれない（事実、米国でも工業製品に

関しては価格低下局面がある)が、米国ではサービス価格やサービス産業の賃金は上昇していた。日本で非製造業の賃金が低下した理由をグローバルゼーションだけに求めるのは無理がある。

図表8 賃金指数の推移 (全産業と製造業)



では、日本の労働慣行や制度が主たる原因だったのだろうか。図表8の結果を見ると、日本の労働慣行・制度だけでは説明がつけにくい。というのは、労働慣行・制度が原因であれば、製造業と非製造業とで賃金指数の推移に差が生じた理由を説明できないからである。また、製造業の海外生産の進展によって就業者が非製造業に移行し、非製造業の労働需給のバランスが壊れたことが原因であれば、製造業の賃金の方が先に低下しなければならないはずである。前述のように非正社員化の動きが現実として賃金低下に結びついたのは確かだが、賃下げ圧力の本質的要因が明らかになったわけではない。賃金を下げる目的で非正社員化を進めたのであって、それ自体が賃下げ圧力の強さの理由を説明するものではないからである。また、大企業が余剰人員を抱えて雇用を維持するため正社員の賃金を低下させたのは確かだろうが、それが社会全体で賃金低下をもたらしたかどうかは判然としない。なぜならばリストラすれば失業者が増えることになる。日本では解雇規制が厳しいと言われているが、それは大企業の話であり、大企業から転職したとしても所得は低下するケースが多いだろう。要するに、雇用が流動化していたとしても、所得が低下することには変わりがない。クリントン政権時代に労働長官を務めたロバート・ライシュはその著書の中で、「問題なのは職ではなく、賃金だ」と米国の現状を分析した。つまり米国では、日本よりもはるかに流動性が高い労働市場を実現しているが、結果として起きたのは中間層が職を失い低賃金のサービス業に新たな職を求めざるを得なくなったことによる所得格差の拡大であった。米国の状況を踏まえると、労働市場の流動性が低かったことが賃金低下の原因だとは言いきいだろうか。かりに流動性が高かったとしても賃金は低下したはずだからである。となると、名目賃金低下の原因を日本の労働慣行・制度に求めることは十分な説得力があるとは言えないのではないだろうか。

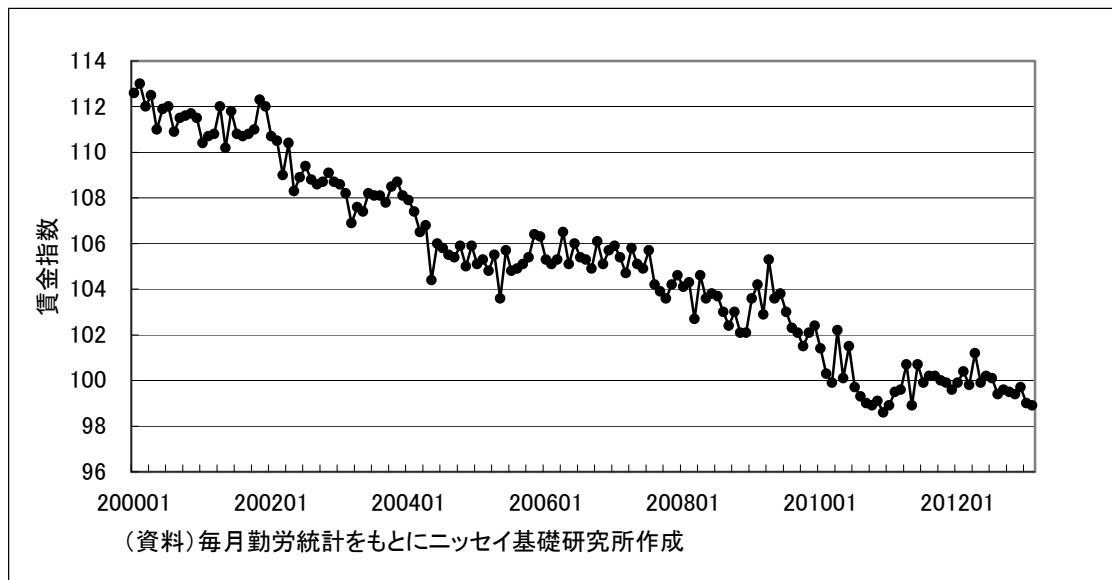
結局、日本だけがデフレに陥ったことに対する従来の諸説を考慮しても、なぜ日本のサービス業で

賃下げ圧力が強かったのかという疑問は残されたままである。この点については第5章で検討する。

ここで成長戦略に関する政策と生産性・賃金の関係について触れておきたい。賃金を上げるためには生産性を上げなければならない。となれば、生産性の向上こそ第一に考えるべきことだということになる。こうした考えのもとに、政策の方向性としてはサービス業の生産性を高めることが求められてきた。たとえば森川(2009)に代表されるように、サービス業の生産性を高める方策として、企業レベルで情報ネットワーク、研究開発集約度、規模の経済の高度な活用等が、国レベルでは規制緩和や都市への人口集積による効率化等が提言されてきた。だが、このような方向性には重大な見落としがあると云わざるを得ない。

もしこのような方向で労働生産性が高まれば、現在の日本では勝者なき価格競争に陥り、大量の失業者が生まれることになるだろう。企業がリストラした場合、余剰労働力を他の成長セクターで吸収できなければ失業率が高まるだけで、消費低迷要因になることは変わらないのである。また第二次産業から第三次産業へと就業人口が移ることを考えれば、成長セクターはサービス産業の中にあることになるだろう。問題なのは、成長セクターがかつてのように雇用を吸収するだけでなく所得も増やして豊かさを実現する力がなくなっていることである。具体的に言えば、余剰労働力は介護・福祉、医療、保育等の成長産業で吸収すればよいということなのかもしれない。期間は2000年以降に限定されるが、医療・福祉の賃金指数の推移を図表9に示す。明らかに賃金指数は低下傾向にある。つまり、社会のニーズが強いという意味において前述の分野は成長セクターと言え、雇用吸収力があるのかもしれない。しかし、かつてのように成長産業に優秀な人材が集まり、社会のニーズを満たしつつ、豊かな個人の生活や社会を実現することにはなりそうもないのである。つまりこのまま成長戦略が実施されても明るい将来を描けるとは限らない。

図表9 医療・福祉の賃金指数の推移



実はサービス業で労働生産性を高めるにはもう一つの道筋がある。高い品質のサービスを高価格で

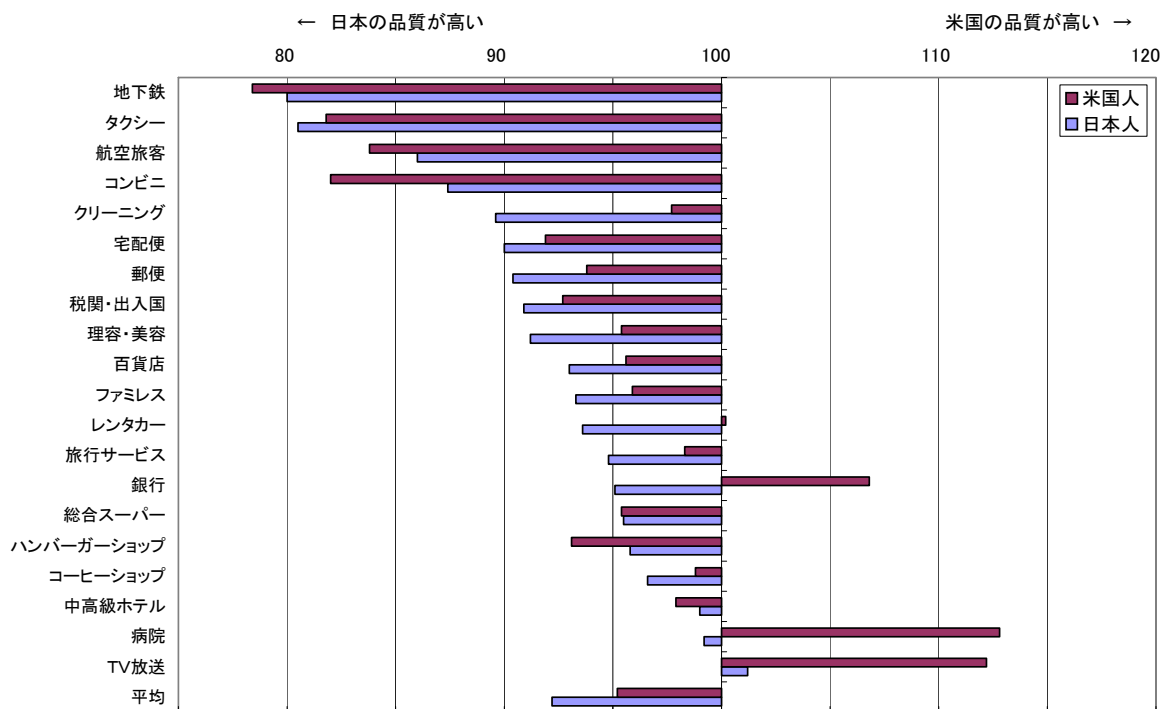
提供することによって、労働生産性を上げることである。日本ではIT化・ネットワーク化によって規模の経済を享受しオペレーション・コストを削減した生産性の高い消費・サービス関連企業が出現した。その結果、価格競争が激化して、生産性の低いサービス事業者は賃金を下げざるを得ない状況に追い込まれている。これは逆に言えば、そのような事業者は高品質サービスを高価格で提供する戦略が取れていないことを意味する。日本企業の価格戦略の拙劣さを指摘する向きもあるが、日本の現状では価格戦略が成立しているのは、類似サービスを提供する大企業間の狭いレンジだけだ。日本のサービス業の隠れた問題点は、高品質のサービスが高価格に結び付かないことにある。

5—なぜサービス価格が歪められるのか

前章の最後でサービスの品質について言及した。この点については、財団法人 社会経済生産性本部・サービス産業生産性協議会が、2009年に「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」という大変興味深い報告書を出している。これは米国滞在経験のある日本人と日本在住の米国人を対象にして、日常的な20種類のサービスに関してアンケートを実施し、日米のサービス水準を比較した結果をまとめた報告書である。具体的には、日本を100とした場合の米国の同一サービスの品質を50～150までの間で相対的に評価するものである（日米の「相対品質」の差を表す）。

図表10に主要な結果の抜粋を示す。20種類のサービスの大半において、米国滞在経験のある日本人から見ても日本在住の米国人から見ても、日本の方が米国よりも品質が高いという評価となっている。

図表10 サービス品質の日米比較（日本＝100）



(注) 日本のサービスを100としたときに米国のサービスを50～150の範囲で相対的に評価した値である。

(資料)財団法人社会経済生産性本部・サービス産業生産性協議会「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

本来、サービスの品質や水準は消費者が選択するものであり、価格はそれに見合うリーズナブルのものであれば良いはずである。ところが日本では、一様にサービス水準が高い傾向が見られる。サービスの品質・水準に関しては多様な選択肢があり、消費者がニーズに応じて適正な価格で購入できることが望ましい。これを逆にサービス提供者側から見れば、低価格路線から高品質・高価格路線まで多様なサービスを提供する業者が棲み分け共存できることを意味する。前章でも触れたが、日本の問題点は価格競争に陥ってしまい、生産性の低い中小事業者は人件費を圧縮するしかなくなっている点である。つまり高品質のサービスに対して高価格を代価として取れていない。

日本のサービスは一様に品質が高い。そして、それが社会全体で当たり前になっている（日本スタンダード）がゆえに、高品質に見合う代価が取れない。その結果、オペレーション・コストを削減した大企業に対して、中小事業者は従業員の賃金を下げるしか生き残る術がなくなってしまう。また日本のサービス業の従事者が疲弊するのは、雇用体系や賃金がグローバル・スタンダードに収斂していくのに、労働者は日本スタンダードのサービスを顧客に提供することを強要されているからである。日本のサービス水準が高いと言われていることを裏返せば、諸外国のサービスは日本の水準に達していないということである。最近、日本の介護事業者が中国に進出して、「日本式」のサービスに人気が集まっているという報道があった。価格は中国の水準から言えば高め、顧客は富裕層が中心だという。日本のサービス業も国内で人口が減少する以上、成長のために海外に出て行くべきだとの考えもあるだろう。しかしそれ以前に、中国であれば富裕層サービスになるものが、日本では標準的サービスになってしまい普通の料金しか取れないことが問題なのである。

しかるに日本のサービスの品質が高いのは、日本の美点であり国民性や文化的な背景があるという共同幻想が蔓延している。なぜこのような事態になっているのだろうか。多くの人は忘れているかもしれないが、あるいは、若い世代の中には知らない人も多いかもしれないが、1980年代までの日本は高物価国であった。当時、米国で暮らしたり訪問したりした人たちは、彼の地のディスカウント・ショップで売られている商品の安さに感銘を受け、なぜかくも日本は物価が高いのかと嘆くことしきりであった。もっとも彼らはそのような店で働く従業員の賃金には無頓着であったが。つまり当時の日本は、余剰労働力を複雑な流通機構等で吸収しており一様に生産性が低かったがゆえに、物価が高かったのである。その一方で、低い失業率、終身雇用、物価高に文句を言いながらも国民の9割が中流意識を持てるだけの所得を得ていた。「物価高」というのは、そのような社会を支えるための消費者が負担するコストであったのだ。つまり、その時代まではサービスは暗黙のうちに十分高い価格が付けられていたのである。

だがバブル崩壊後、1980年代までの社会構造が壊れて、サービスの名目価格は低下していった。にもかかわらず、高品質を求める消費者側の意識が完全に変わったとは言えない。高品質のサービスは日本の文化や国民性を反映したものという共同幻想が残ってしまったのである。これゆえに、サービス事業者は品質に見合う価格が取れず、価格戦略による棲み分けができなくなり、結果として賃下げ圧力が強まることになった。また、低賃金の従業員に対して日本スタンダードの品質提供が強要され、それが労働者の疲弊をもたらしたのである。労働市場の変化が世代間格差の原因になり、若い世代の重荷になってしまっている。

資本主義社会のサービス業ではサービスは「商品」である。適正な代価を求めなければビジネスとして成立しない。サービスを気持ちの問題だとして代価については頬かむりしてしまえば、そのしわ寄せはすべて従業員にいくことになるだろう。よくグローバル化や市場原理主義が従来の社会を壊したと言われる。ところが日本では、むしろサービスは笑顔やおもてなしの心が重要だとの共同幻想に基づく日本スタンダードの品質が求められた結果、サービスの品質と価格に対して市場の価格付け機能が働かなかったことが問題だったのである。さらに階級意識がなく平等主義が根強いことも、サービスに対して市場の価格付け機能が働かない一因であろう。人間に対して行われるサービスであるからこそ、品質の差異に敏感になる。つまり品質の差異が人としての扱い方、平等性の問題として受け止められてしまうのである。

かりに高品質のサービスに対してそれに見合う代価を請求できても、低価格路線を取る事業者の従業員の賃金水準は低いままではないかという疑問もあるかもしれない。たしかにその通りである。だがその場合、従業員は心を込めずに淡々と作業をこなせばよい、仕事に働き甲斐を求めなくてよいと、割り切って考えられるようになる。そう考えられれば、精神的に救われる人も多いただろう。逆に仕事に生き甲斐を求める人の中には、いくらなんでもそれでは味気ないという人も出るかもしれない。そういう人は質の高いサービスを提供している業者で働けばよい。その気配りや気苦労は賃金増という形で報いられることになるだろうし、また、そうあるべきであろう。このように消費者や労働者のニーズや希望などを織り込み、財・サービス市場と労働市場で価格が決定される。それこそが市場価格なのである。それを共同幻想や平等意識、中途半端な官の介入によって市場の価格決定機能が歪められていることが、日本のサービス業やその従業員を苦しめる結果につながっている。

ここで介護や保育等に関する官の関与について触れておきたい。国や地方自治体は機能として所得再分配を行う。止むを得ないことであるが、それによって本質的に民間の価格体系を歪めてしまう。低所得層に対して本来の支払い能力以上のサービスを提供することが再分配なのだから、ある意味では当然のことである。だからこそ、制度設計には慎重でなければならない。官の関与方法として、現金支給か現物給付かという問題がある。たとえば子供手当で支給の時に、保育に関する現物給付も考えるべきだとの主張が強かった。しかしこれはサービスを受ける側に立ったものであり、現物給付の形で過度に官が関与することによって、全体の価格体系に歪みが発生することになる。そして、最終的には働いている人間がツケを払わされることになるのだ。しかし従来の政策策定のプロセスでは、現物給付が価格体系を歪める弊害については十分議論されてきたとは言い難い。しかし国が介護、保育、医療等を成長分野と位置付けるのであれば、今後はこうした点にも十分配慮すべきであろう。

6—終わりに

所得階層別の平均消費性向を調べると、所得が高くなるほど平均消費性向が低くなる傾向にある。つまり金持ちほど金を使わない。これはどこの国でも同じである。この事実が、格差社会になり一握りの人間が富を握ると、社会全体の消費が低迷するとの主張の根拠になっている。そのため国内消費

を拡大するためには、所得再分配を強化して消費性向の高い低所得層に金を回せばよいということになる。だが日本の場合、それ以前の方策としてサービス価格を適正化することによって、現在よりも国内消費を上乗せできる可能性がある。日本だけがデフレに苦しんできたのだが、その分は本来消費になり得たはずのものである。

均一で高品質のサービスは日本の文化であり国民性の反映であるとの共同幻想によって、サービスの品質と価格の関係は市場による適正な評価から歪められてきた。その結果、IT化・ネットワーク化によって規模の経済を享受しオペレーション・コスト低減に成功した企業に対して、生産性が低い事業者は高品質サービスを高価格で提供することによって棲み分け・共存するという選択肢がなく、賃金を下げることによってしか対抗できなくなった。また、低賃金にもかかわらず日本スタンダードのサービス提供を強要された労働者サイドは必然的に疲弊していくことになった。

世界的に見て機械化・モジュール化によって品質・性能が均質化する工業製品に対して、労働集約的なサービスこそ高品質・高価格で高所得層に提供し消費拡大につなげなければならない。高所得層が海外のブランド品しか買わなかったり、株式や不動産の投資による資産増大にしか興味がなかったりすれば、低所得層に金が回るはずがない。富裕層に対してこそ高品質のサービスを納得のいく価格で提供し、気持ちよく高価格を払ってもらって、社会全体に金が回るようにする方が建設的である。さもなければ国の介入によって再分配を強化するか、格差拡大によって階級社会となってサービス価格差が発生するかのいずれかの事態になるだろう。サービス価格の市場原理による適正化を実現するのに、財政政策も金融政策も本来は必要ない。共同幻想を払拭するだけでよいのである。つまり、働いている人たちに寛大になること、サービスの品質に応じた価格を払うこと、価格から見てリーズナブルな品質であれば満足すること、富裕層が良いサービスを受けていても妬んだりせず社会全体に金が回るようになると割り切って考えることだけでよい。しかし日本の社会が、未だに根強く残っている共同幻想から解放されるには、革命なみの困難が伴うかもしれない。

本稿の冒頭に政府の成長戦略について言及した。政府のサービス業に関する政策やそのための労働政策は、日本のサービス業の本質的問題点を考慮していない。そのため、現状のまま政府の成長戦略を実施すれば社会が疲弊してしまう可能性すらあるだろう。政策策定に当たっては、労働者サイドにも目配りしたバランスのとれたものにする必要がある。

日本流のサービスが成り立つ背景や構造はもはやない。にもかかわらず、「サービス」という商品に対する適正な代価に言及するとなると、なんとなく「気まずさ」を感じてしまうという人も多いだろう。そのため、依然として「日本流」のサービスという共同幻想が蔓延することになる。市場が価格を決めるといって冷たいという印象を受けるかもしれないが、市場によって適正なサービス価格がつくことによって、サービス事業者は多様な価格戦略によって規模の大小を問わず棲み分けが可能となり、労働者側は働くスタンスを選択できるようになるのである。サービス産業がサービス「業」となるためには、サービスが「商品」にならなければならない。昔から日本のコンピュータ関連企業の間では、ハードウェアで金は取れてもソフトウェアは正当に評価されないとわれてきた。サービス業もまた然りである。サービスという商品が価値に応じて課金できてはじめて、サービス業はビジネスとして成り立つのである。サービスは決してタダではない。

(参考文献)

- 中島隆信(2008)、「サービスアウトプットの評価に関する一試論」、ESRI Discussion Paper Series No.195
- 大和香織・市川雄介(2013)、「わが国サービス産業の生産性 ～2000年代後半の企業データを用いた生産性動向と高生産性企業の特性分析～」、みずほ総研論集2013年 I 号
- 前川亜由美・風間春香(2013)、「わが国サービス産業の現状と問題点」、みずほ総研論集2013年 I 号
- 田村憲久(2013)、「成長のための労働政策」、第4回産業競争力会議資料6、2013年3月25日
- 森川正之(2007a)、「サービス産業の生産性は低いのか? —企業データによる生産性の分布・動態の分析—」、RIETI Discussion Paper Series, 07-J-048
- 森川正之(2007b)、「生産性が高いのはどのような企業か? —企業特性とTFP—」、RIETI Discussion Paper Series, 07-J-049
- 森川正之(2008)、「サービス業の生産性と密度の経済性 —事業所データによる対個人サービス業の分析—」、RIETI Discussion Paper Series, 08-J-008
- 森川正之(2009)、「サービス産業の生産性分析 ～政策的視点からのサーベイ～」、日本銀行ワーキングペーパーシリーズ、No. 09-J-12
- 吉川洋(2013)、「デフレーション “日本の慢性病”の全貌を解明する」、日本経済新聞出版社
- 吉本佳生(2013)、「日本の景気は賃金が決める」、講談社
- 「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」、2009年3月、財団法人社会経済生産性本部サービス産業生産性協議会
- Gordon, Robert J.(2012),"Is US economic growth over? Faltering innovation confronts the six headwinds", Policy Insight No.63(September 2012),Center for Economic Policy Research
- Nakajima, Takanobu(2007), "Is Retail Service Productivity Really Low in Japan? -Numerical experiment base on Shepard's model-", ESRI Discussion Paper Series No.193
- Reich, Robert B.(2010), "Aftershock: The Next Economy and America's Future", Knopf
- Syverson, Chadm(2011), "What determines Productivity?", Journal of Economic Literature, Vol.49,326-365
- Syverson, Chard(2003), "Product substitutability and productivity dispersion", Working paper