

## 鈴木多加史・西田稔編著『サービス・エコノミーの展開』

御茶の水書房、2001年

箱 田 昌 平

### はじめに

本書は、日本におけるサービス経済化が、社会経済に様々な変化をもたらしているが、この変化の諸相を色々な角度から解明しようという意欲的な意図から書かれたものである。各章の著者は関西学院大学に所属するスタッフであるが、それぞれの所属や専門領域の異なる著者達が、研究会を重ねながら執筆したものである。編者はサービス経済化のもたらす問題が、経済・文化の多方面にわたるため、あえて執筆調整をしなかった。このため、それぞれの問題が、各章で様々な問題提起をしており、それがサービス・エコノミーの生きた課題として読者に迫ってくる。これが、サービス・エコノミーの複雑な問題として読者に大きな課題を投げかける。さて、以下各章の要約をして、それぞれの章の書評をしたあとで、最後に全体の書評を加えたい。

### 第一章：サービス・エコノミーの構造

本章は、サービス・エコノミー全体を概観するためのもので、経済のサービス化が様々な問題を含んでそれが相互に関連していることを明らかにしようというものである。まず、T.P.ヒルによるサービスの定義、1993 SAN によるサービスの四つの種類及びサービスの特性が検討される。次に、GDP や就業人口の構成比からサービス化の進展が検証される。しかし、サービス化は、このような第三次分野のウエイトの上昇としてとられない形で進行している。さて、サービス化が進展する一つの原因として、消費のサービス化が検証されている。これとの関係で、Unpaid Work（無償労働）の価値をどの

ように評価するか三つの方法と民間非営利セクター（NPO）の問題が検討されている。最後に、情報技術革新が生産性に与える効果についての議論が検討されている。

さて、本章は、サービス・エコノミーを概観しサービス化によって起こる様々な問題を取り上げ、問題が丁寧に整理されており、本章の意義は大きい。章題は、サービス・エコノミーの構造となっているが、おこってくる様々な問題がどのように構造的に関連しているのかが検討される必要がある。こうした構造分析が若干欠けているため、以下の各章で議論されるテーマに統一性を欠き、単なる論文集という印象を受けるのではないだろうか。

### 第二章：経済政策からみたサービス経済

本章の課題は、サービス経済に関連した経済政策を歴史的に検討し、その成果を評価することである。そこで、ソフトウェア産業振興政策、情報通信産業政策、リゾート開発、宅配及び人材派遣業における産業政策が検討されている。このうち前者二つの施策の失敗の原因は、不適切な開発政策の策定であり、政府分野が安易に介入したことによってもたらされたものである。宅配業では不適切な政府規制を排除することで、宅配サービスが整備されたことが示されている。このように、サービス産業の振興には、製造業のような産業政策を考えることは意味を持たないとされる。サービス経済における経済政策は、多様な可能性を社会が十分に活用出来るように、新しい展開に伴って生じる一般的な危険性を排除することである。また、柔軟なイノベーション

ンが起こるような環境が創られることが必要であるとされている。

さて、表1によって政府規制分野のウェイトをみれば、第三次産業の各分野における規制が多いことが明らかになる。したがって、経済政策からみたサービス産業ということであれば、規制改革が最重要課題である。どのような規制改革によってサービス経済の活性化や内外価格差の解消、雇用吸収力の強化が起こるのかが、検討されなければならないのではないであろうか。

### 第三章：サービス業の産業連関分析

この章では、1995年の雇用表からサービス業を産業連関分析から検証し、サービス業の比率が大きくなっていることを示している。また、それが消費のサービス化から生じていることを最終需要別に誘発就業者を計測することによって明らかにしている。さらに、サービス部分の雇用吸収力が大きいことが、雇用表の93部門表

を用いて検証されている。つぎに、生産十億円当たりの就業者を計測し経済全体の平均では十億円当たり72人となるが、100人を越える部分は14部門ありこのうち8部門はサービス部門に属していることが明らかにされている。さらに、総合誘発就業者数を直接誘発就業者数と間接誘発就業者数の和として求め、サービス部門の特色が分析されている。

こうした分析は、有用なものであるが、1995年の単年度の分析であり過去の年度と比較することによって、サービス経済化の構造がより詳細に分析されたのではなからうか。総務省による2001年12月の完全失業率は5.6%、2001年の平均では5.0%となっている。筆者の以上の分析から雇用吸収力としてサービス産業への期待が如何に大きいか明らかになる。本章の課題を超えるが、雇用吸収力としてサービス産業以外が期待出来ないの、どうしたらサービス業で雇用吸収力を強化できるのかが検討されなければならないであろう。

表1 政府規制分野のウェイト  
(85年産業連関表による試算(付加価値ベース))

(単位：億円、%)

	付加価値額・構成比	政府規制分野のウェイト	政府規制分野の同一産業内でのウェイト	政府規制の強い分野のウェイト
農 林 水 産 業	3.0( 3.5)	2.6( 3.1)	85.8( 87.6)	1.7( 1.8)
鉱 産 業	0.3( 0.6)	0.3( 0.6)	100.0(100.0)	0.2( 0.4)
建 設 業	7.2( 9.3)	7.2( 9.3)	100.0(100.0)	0( 0)
製 造 業	28.0( 28.3)	4.7( 5.6)	16.8( 19.9)	2.8( 3.4)
卸 売 ・ 小 売	12.4( 14.4)	—( —)	—( —)	—( —)
金融・証券・保険	5.5( 4.7)	5.5( 4.7)	100.0(100.0)	5.5( 4.7)
不 動 産	9.5( 9.3)	0.3( 0.3)	3.6( 3.6)	0.3( 0.3)
運 輸 ・ 通 信	6.5( 6.0)	6.2( 5.7)	95.3( 96.1)	5.9( 5.4)
電 気 ・ ガ ス ・ 水 道	2.9( 2.3)	2.9( 2.3)	100.0(100.0)	2.9( 2.3)
サ ー ビ ス 業	20.5( 17.5)	11.2( 8.5)	58.4( 48.6)	4.9( 3.4)
公 務	3.6( 3.9)	0( 0)	0( 0)	0( 0)
そ の 他	0.7( 0.4)	0( 0)	0( 0)	0( 0)
合 計	3,302,060 100.0(100.0)	1,347,168 40.8(40.1)	—( —)	767,217 24.1(21.8)

- (注) 1) 公正取引委員会『競走政策の観点からの政府規則の見直し』1989年10月より作成。  
2) 1989年3月31日の規制による。  
3) 合計欄のみ付加価値額で他は構成比。( )内は1980年産業連関表に基づき1987年4月1日時点の規制によるウェイトを示す。

#### 第四章：サイバースペースにおけるサービス化の展開について

サイバースペース（脳空間）とは、コンピューターの記憶・計算空間である。このスペースがアナログからデジタル技術に技術基盤が変化することによって、情報処理の歪みが軽減し、情報の同時利用可能性を高め利用空間の拡大の条件が整ったことが、技術的・歴史的に検討されている。また、膨大な蓄積情報を疲れを知らないロボットが探すことで迅速に情報を入手することが可能になり、サイバースペースは地球規模の知識共有データベースになった。コンピューターとネットワークが普及し、高度情報インフラが整備されれば知識基盤型の情報化社会が実現されることになる。

本章では、サイバースペースのサービス化の展望ではサイバースペースがビジネスとして利用され、それが商品として取り引きされるであろうということが述べられている。サイバースペースのグローバル化によってサービス化がどのように進展するのか、それはオンラインサービス業者が登場するだけであろうか。また、それがサービス経済にどのような影響を与えるかについての検討が期待される。それは、以下のような点ではないであろうか。

①モノだけでなく、企画・技術開発・マーケティングといったソフトの重要性が高くなります。ソフト化が進展する。②あたらしいビジネスモデルを持って起業が可能となり、その起業支援のためのコンサル事業の重要性が高まる。③サービス産業において参入障壁が減少し、小売・卸売業に大きな変化が生じる。いわゆる中抜きである。

#### 第五章：サービス貿易をめぐる新たな動向

モノの貿易に関する伝統的貿易論がそのままサービス貿易論に適用されないにもかかわらず理論的・実証分析が少ない。その意味で、筆者の分析は意義深い。経済のグローバル化によって、最近の国際的サービスの取引の拡大は目

覚しいものがある。サービス貿易の自由化が実現し、サービス貿易が拡大すると各国の雇用や貿易収支及び技術移転にどのような影響があるのかデータの制約のなかで分析がなされている。

WTOによる多角的貿易交渉では、サービス貿易においてほぼ合意が形成されて、GATSの原則では、最恵国待遇及び透明性の原則が全てのサービス貿易に要求されて市場アクセスの制限が撤廃されなければならないとされている。

サービス貿易の拡大を各国サービス貿易の比率を比較し検討すると、アメリカは3割、フランスやイギリスは2割で、日本、ドイツ、韓国は1割台となっている。1990年代では、サービス貿易の比率が目立って上昇していない。モノの貿易の成長が大きいために、サービス貿易の拡大があらわれていないのであろう。金融・通信・情報・法律・技術といった戦略的分野の各国サービス純輸出をみると、アメリカ及びイギリスの強さがあらわれている。サービスの貿易は、越境取引、消費者の移動、商業拠点の移転（直接投資）及び人材の移動という形態をとるが、これらが詳細に検討されている。最後に、サービス貿易の拡大、すなわち自由化が先進国の貿易収支の改善に役立っているが、その効果は大きくないということ、サービス貿易の拡大が雇用の拡大に結びついていないことが確認されている。

このように、サービス貿易に関する実証データの制約が大きい、今後も理論的・実証的分析がさらに必要であろう。本章は、論文そのものとしての意義は高いが、サービス・エコノミーの展開の本書の一論文としてみると、経済のグローバル化による国際的サービスの取引の拡大が、日本のサービス分野にどのような影響があるのかの分析が欲しい。サービス分野の規制が緩和され、また、内外価格が解消されればサービス経済にどのような影響があるのかということである。

## 第六章：専門情報サービス業の産業組織

本章は、経営コンサル業に産業組織的分析方法を応用することで、情報財の競争・価格設定を検討しようというものである。経済のグローバル化、サービス化等によって対事業所サービスの重要性が大きくなっている。これらは、経営コンサルティングサービス（経営コンサルと略記）、司法・会計サービス、コンピューターソフトウェア、情報処理サービス等の経営専門サービスであり急速な成長がみられる。こうした専門サービスは、戦略的ビジネスサービスと呼ばれビジネスインフラとなっている。この専門サービスは、企業競争力の鍵となっている。

最近の経営コンサル業の特色として、コンサル企業の高成長、高利潤率及び強力なブランド力があげられる。また、コンサル業で上位企業の国際的再編成がみられ寡占化が進行している。このような特色を専門サービスの特性から組織分析が検討されている。

経営コンサル業の産業組織的分析は、他のサービス業あるいは情報財に関する分析にとって大きな示唆を与えるものである。特に、経営コンサル業において、効率的で適切なサービスが提供されているかどうか、そのようなサービスが提供されるためにはどのような施策が必要なのか検討される必要あろう。経営コンサル業は、知識基盤社会において、起業支援のインフラとして重要であるので、このような分析は意義のあるものであろう。

## 第七章：サービスの品質と顧客関係

ここでは、サービス経済におけるサービス・マーケティングの重要性がサービス品質と顧客関係性の関連で検討されている。モノのマーケティングと異なるサービス・マーケティングの特色について明らかにされている。サービス・マーケティングでは、サービスの品質と顧客関係性が重要となり、新しい領域として1970年代から研究が開始された。サービスの品質が高まらなければ、医療や教育サービスでは生活が脅

かされるという問題がある。サービスの品質の安定性が確保されなければ、ブランド間の競争は不活発になる。顧客満足を管理するために、顧客関連性を維持するような戦略が必要である。このように、サービス企業では、顧客と企業との関連性をどのように管理するかが極めて重要である。

本章では、サービス経済において、サービスの品質と顧客の満足がどのように与えられるのか、サービス・マーケティングによって検討されている。しかし、一方で、生きがいや文化的価値に重きが置かれる脱工業化社会における顧客はサービスの消費者として主権が確立できるのであろうか、サービスの消費者としてのあり方が検討される必要があろう。

## 第八章：NPO がもたらすサービス経済のパラダイムシフト

本章ではサービス化・ソフト化経済＝脱工業化社会への転換によって生じるパラダイムシフトについて検討して、このパラダイムシフトになう NPO の役割について検証される。新しい社会では生きがいや文化的満足が内面的な価値として重要視され、工業化社会の個人主義的な倫理の揺らぎが生じてくとされている。しかし、現在ではサービス化は進行しているがソフト化、文明の転換すなわちパラダイムシフトがなされていないとされている。

近代的工業化によって地域共同体を核とする地縁社会が崩壊し職縁社会となった。NPO に参加したり NPO を通じて、地域社会の連携が深まり暮らしの豊かさが高まるとされている。そこで、筆者は NPO を通じたパラダイムシフトを検証しようとする。また、生活基盤と福祉を支える政府活動は画一的であり、この財政難の時代にはこのようなサービスの維持すら難しく、NPO の役割が期待される。NPO では自分達の身の回りのことは自分達で支えてというミッションと住民の参加と創意工夫のもとで「相互援助システム」を導入されるとしている。実際

に活動している NPO である CS 神戸を紹介して、住民参加と創意工夫を凝らした「相互援助システム」がどのように機能しているのか検討されている。

筆者の言うような文化とか価値観のパラダイムシフトが NPO を通じて実現できるのか見守る必要がある。ここでは、パラダイムシフトは 21 世紀の社会の在り方すなわち脱工業化社会のあり方が問題となっている。新しい社会をここではサービス経済という言葉で示しているが、他の章では、モノよりもサービスのウエイトが大きくなった社会をサービス経済としている。また、NPO は公共サービスの一部を大きな財政支出を伴わないで地域ニーズに合うように細かく提供する主体である。その運営による構成員の価値観の変化が、社会全体のパラダイムシステムを生む原動力となるには長い時間が必要であり、多くの NPO 活動を通じて粘り強く実現させていかなければならない。

### 第九章：監査法人の経営と管理

日本の公認会計士制度は、戦後アメリカの公認会計士制度をモデルとして整備された。この公認会計士の業務は、財務書類の作成・調査と財務に関する相談業務とされている。特に、後者のサービスは近年マネージメント・アドバイザリー・サービス (MAS) として重要視されるようになってきている。公認会計士個人によるサービスが困難で、監査法人によるサービスが一般的になって、監査法人の設立が立法化された。

現在、監査法人によって提供されるサービスは単なる経理のみではなく、MAS 全般を提供するビジネス・パートナーへとその役割を大きく変化させている。MAS サービスは、会計・経営全般にわたる指導に直結しており、経営体制の整備と運用、株式の新規上場の指導が典型的な MAS と認定されるようになってきている。このため、監査法人は、職員の専門能力に依存しており、経営形態として満足するサービスを提供するには、どのような組織をとって人事管

理をしていくかが重要となっている。

そこで、アメリカの監査法人の一つであるトゥッシュ・ロスを例にとりその組織並びに人材の確保と養成の方法を検証して、日本の監査法人の運営方法を検討している。日本の監査法人では、部屋制といわれる親方と弟子の関係で教育・養成がなされている。こういったシステムでは、クライアントが望むような MAS サービスを提供することは困難であるので、組織改革が必要であることが明らかにされている。このような専門サービスは、ビジネスのインフラであり、知識基盤社会ではさらに重要なインフラとなる。六章では、適正なサービスが効率的に提供されているのかが、分析されたが、本章ではこれを経営の内部組織から検討したものである。

### おわりに

1990年代に入って、日本経済の Policy Management は適正に機能していないので、21世紀の経済システムへと転換がスムーズに進展していない。こうしたなかで、サービス・エコノミーの展開として、新しい経済システムを展望することは非常に重要である。また、日本では、構造改革が進められているが、失業率が高止まりしている。雇用の受け皿を増やすため創業支援や経営革新のための施策がなされているが、新しいサービス・エコノミーへの転換がスムーズに進展していくことがこのような施策を成功させるための鍵である。

そこで、サービス・エコノミーでの経済政策、産業連関とサービス経済の構造、サイバースペースの機能、サービス貿易の働き、サービスの品質と消費者主権、NPO の役割、インフラとして経営コンサル業の役割等についての分析は極めて重要である。

各章の論文としての意義は非常に高く、興味深いものである。しかし、サービス経済といったとき筆者達の捉え方は様々で、サービス経済の切り口もそれぞれの専門分野からなされており、各章のハーモニーには欠けるところがある。

しかし、ハーモニーの欠けるところにかえて本書の企画の意図がみえる。あえて編集して、各章がコンパクトにまとめれば本書の迫力が失われるであろう。重大な問題が独立して各章で水準高く検討されることで、かえてサービス・エコノミーの多面性が浮かび上がったのであろう。

今、サービス分野で思い浮かぶことは、日本の流通組織の非効率性、日本の高コスト構造と内外価格、サービス価格の高さおよび政府規制である。このようなテーマについて若干の検討が必要ではないだろうか。