

中小企業生産性向上プロジェクト

平成19年11月13日

経 済 産 業 省
中 小 企 業 庁

中小企業生産性向上プロジェクト

平成19年11月

1. 現状認識と対応の基本的考え方

(現状認識)

人口減少社会というこれまでにない局面の中で、成長力を強化して経済成長を持続させることが我が国の喫緊の課題となっている。そのために、成長力強化の鍵となる生産性を向上させ、我が国の高い潜在力をいかんなく発揮するとともに、地域社会が潜在的な力を発揮できるようにしていくことが不可欠である。

他方、足下の状況を見ると、長期にわたる景気回復が続く中においても、地域の間で景況感にばらつきが存在する。その背景には、中小企業と大企業の間、製造業とサービス業の間における回復度合いの差が存在している。こうした状況は、循環的な要素のみならず、経済のグローバル化の進展、少子高齢化、環境問題の深刻化等の構造的な変化によって引き起こされたものと考えられる。

中小企業は、消費者や取引相手のニーズにきめ細やかに対応した柔軟、機動的かつ創造的なビジネス展開の母体となり得る潜在的な能力を有しており、こうした構造的な変化への対応の制約となっている要因を除去することにより、厳しい状況をビジネスチャンスに転化して、我が国経済の持続的な成長を牽引する役割を担い得ると考えられる。

中小企業の成長力の底上げについては、企業規模、業種や地域による回復のばらつきの解消のカギとなるものであり、中小企業の実産性向上は緊急に取り組むべき重要な政策課題となっている。

(中小企業施策の政策理念)

中小企業施策については、従来はいわゆる「二重構造論」に基づき、社会的弱者としての中小企業像を前提として、格差の是正を図ることを政策理念としていたが、平成11年の中小企業基本法改正により、その考えは改められている。

現在では、中小企業を、「多様な事業の分野において特色ある事業活動を行い、多様な就業の機会を提供し、個人がその能力を発揮しつつ事業を行う機会を提供することにより我が国経済の基盤を形成しているもの」として位置付けている。そして、中小企業は、新産業の創出、就業機会の増大、市場競争の促進、地域経済の活性化の主要な担い手となり、我が国経済の活力の源泉としての役割を果たすことが期待されている。

そのため、政府としては、「多様で活力ある中小企業の成長・発展」を新たな

政策理念として掲げ、「独立した中小企業の自主的な努力」を支援するという基本姿勢の下、全国430万社の中小企業を一律に助成するのではなく、意欲ある中小企業の前向きな取組の支援や金融措置等の環境整備に重点を置いて施策を講じている。

（プロジェクトの進め方）

このような中小企業施策の基本姿勢の下、中小企業を巡る問題に国として取り組むに当たっては、ばらまきを廃し、政策資源を有効活用することが重要である。また、経済社会システムの構造的な変化や、企業規模・業種・地域間のばらつきに対応しつつ、中小企業の生産性の向上を図る必要がある。

そのため、本プロジェクトの実施にあたっては、都市部や海外と地方をつなぐ政策、大企業と中小企業等をつなぐ政策に重点を置きつつ、先進的・モデル的な取り組みの支援、インフラ的な機能の整備に重点的に取り組むこととする。

その際、政策の効果的な推進を図る観点から、例えば、中小企業におけるITの浸透状況などについて、可能な限り数値目標を設定する。また、本プロジェクトについては、平成19年度から21年度までの3年間集中的に実施する。

（対応の基本的考え方）

こうした考え方に基づき、本プロジェクトにおける中小企業の実産性を高めるための取り組みは、個別の企業レベルでは「付加価値の創造」と「経営力の向上」に、企業を超えるレベルでは、「公正かつ効率的・合理的な事業環境の整備」に大別される（ ）。

すなわち、中小企業における付加価値の創造を促進し、それを支える個別企業の経営力の向上を図るとともに、競争を促進し、努力や能力に応じて企業が利益を上げられるよう、公正かつ効率的・合理的な事業環境を整備していく必要がある。

また、以下のような諸課題に対応するため、研究開発・人材育成・IT等民間投資の加速等を税制・金融面等からも支援していく。

これらの取り組みに係る克服すべき課題は、以下のとおり。

付加価値の創造

変化する消費者等のニーズに対応した商品等の開発、国内外の新たなマーケットの開拓等

経営力の向上

自社の経営状況と課題を把握する能力の向上支援とともに、ヒト（人材能力の向上、団塊世代のOB人材の活用、後継者等）、モノ（技術力の向上、IT投資等）、カネ（政府系金融機関及び民間金融機関からの資金調達の迅速化・円滑化等）等の経営資源の補強等
公正かつ効率的・合理的な事業環境の整備

合理的な金融環境の整備、元請・下請構造に置かれる中小企業をめぐる下請適正取引等の推進等

特に、経営力の向上、金融環境の整備といった観点から取り組むべき課題が多い小規模企業については、全国380万社という日本経済の大宗を占める存在であり、上に述べたような課題を解決することによって、日本経済の将来に向けた成長・発展の基礎として期待し得ることから、重点的な取り組みを図っていくことが適当である。

また、サービス産業については、生産性の伸び率が低位に留まり、これを解決するに当たって特有の課題を有している。この分野への取り組みは、中小企業の実産性向上、ひいては、日本経済全体の更なる成長につながるものであり、中小企業全体の底上げ支援と併せ、重点的に取り組むことが効果的と考えられる。

サービス産業は多様であるが、他方で、目に見えない（無形性）、提供と同時に消滅し、蓄えておけない（同時性）といった共通特性を有している。このため、消費者の選択の基準となるべきサービスの品質に関する情報が十分に行き渡らず、潜在的な購買意欲を引き出せず、適切な競争も働いていない（過当競争になるか、市場が地域や特定の消費者内の限定的なものとなる）。加えて、消費者のニーズや場面に応じて提供するサービス内容が変化するため、標準化やモデル化など効率的なサービス提供プロセスの追求が難しいものとなっている。また、製造業と比較した場合に、イノベーションを生み出すためのR&D投資も不十分である。

こうしたサービス産業の特性を踏まえて、サービス産業の実産性を向上させるため、サービスの品質に基づく適正な競争環境の整備、革新的なサービスプロセスの導入の促進とこれを実践する人材の育成、地域の個性、消費者ニーズや経済社会の変化等に対応した新しいサービス分野成長のための基盤整備を進めることが重要である。

2. 具体的取り組み

上に述べた基本的考え方に従って、平成19年度から21年度の3年間にわたり、以下の施策の集中的な実施を目指し、積極的な取り組みを進める。

(1)【付加価値の創造】

外需主導の景気回復の下、外需につながる産業や地域以外では景気回復を実感できない状況が継続する中、各地域において、付加価値の高い「富をもたらす産業」を振興することが喫緊の課題である。

中小企業地域資源活用プログラムの推進

「付加価値の創造」については、購買力のあるマーケットにアクセスすること、当該マーケットにおける消費者ニーズに対応し、他の製品等と差別化された新たな製品等を投入することなど、多様な課題に同時に応える高度な能力が要請される。人材の不足、情報の不足等の問題を抱える各地域の中小企業にとって都市部や海外のマーケットに向けて売れる商品・サービスを提供することは大きな挑戦である。こうした一連の問題への解決策を「地域資源の活用」という切り口から包括的に示し、先進的な取り組みにチャレンジする中小企業を支援するものが「中小企業地域資源活用プログラム」であり、同プログラムに基づく支援を集中的に実施していく。

中小企業地域資源活用プログラムの推進

- ・ 本年5月に成立した「中小企業地域資源活用促進法」に基づき、本年8月31日に47都道府県の基本構想を認定し（全国で8354件の地域資源を特定）、10月12日には153件の事業計画を認定したところ。今後、地域資源を活用した事業化に対するハンズオン支援や、販路開拓支援等を集中的に行うことにより、平成21年度末までの集中実施期間において合計600件以上、5年間で1,000件の新事業の創出を目指す。
- ・ 特に、各都道府県において地域資源を活用した新事業の創出を支援するファンド（「地域中小企業応援ファンド（甘利ファンド）」）の組成を促進する。平成21年度末までに、9割以上の都道府県において、総額2000億円以上のファンド組成を目指す。

ものづくり高度化支援等

また、中小企業と大企業等のつながりを強化し、付加価値の創造に向けた取組を促進するものとして、経営革新支援や新連携支援、我が国製造業の競争力強化に向けて川下企業と川上企業が共同して取り組むものづくり技術高度化支援等が

類似の支援パッケージとして挙げられる（ ）ところ、これらの支援パッケージについても、積極的に推進する。

こうした支援策を講じるに当たっては、例えば、経営革新支援においては、付加価値額3%以上の伸びといった明確な目標を掲げる企業を支援するなど、やる気のある企業を透明性の高い手法で支援してきているところ。

モノ作り支援の充実強化

- ・ 昨年4月に成立した中小ものづくり高度化法に基づき、19の「特定ものづくり基盤技術」ごとに中小企業が取り組むべき方向性を指針として示し、同指針に沿い認定を受けた研究開発に対しては、低利融資、特許料の軽減、戦略的基盤技術高度化支援事業といった支援策を展開するとともに、川上・川下のネットワーク構築支援事業等により環境整備も図っている。これら総合的な支援措置を展開し、平成21年度末までに、400のプロジェクトから成果を得ることを目指し、モノ作り中小企業の技術力の底上げを図る。

経営革新の支援

- ・ 中小企業新事業活動促進法に基づく中小企業の新事業活動について、政府系金融機関による低利融資や設備投資減税等により、平成21年度末までに、約1万件の経営の相当程度の向上を図る取り組みを支援することを目指す。

新連携の支援

- ・ 異分野の中小企業が有機的に連携し、互いの経営資源（技術、販路等）を有効に組み合わせる新しい商品・サービスの創出を行う新事業活動を支援する。

創業・起業等の支援

- ・ S B I R に段階的競争選抜方式を導入したモデル事業を実施する。調達を意識した技術テーマを設定した上で、平成21年度末までにフェージビリティ・スタディを実施し、その成果も踏まえ、段階的競争選抜方式を順次拡大することにより、研究開発成果の事業化の可能性を一層高める。
- ・ 創業、新規開業、再挑戦や新事業分野の開拓等、中小企業の価値創造に向けた事業活動を、政策融資等の手法によって支援する。

付加価値創造の制約要因・課題の解消

今後は、これらの取組に加え、「付加価値の創造」に係る制約要因や課題に着目し、これを解消することによって、中小企業がその強みである、柔軟かつ創造性あふれる事業活動を行いうるような環境の整備を重点的に実施していくことが必要である。

すなわち、地域中小企業を都市部や海外のマーケットにつなぎ（販路開拓支援、ブランド化支援、EPA等）、また、優秀な人材を都市部や大企業から地域中小企業につなぐという観点からの支援（「新現役チャレンジプラン」）に取り組んでいく。

例えば、中国広州市では1人当たりGDPが1万ドルを超え、高級品を中心に日本製品のマーケットとなり得る素地が整いつつある。こうした状況を背景に、本年9月に広州で開催されたJAPANフェアin広州には、中国市場を初めて開拓しようとする企業を多数含む、中小企業308社（大企業114社）が参加。中国で関心が高まっている環境問題に対応した省エネ、リサイクル、水質浄化等の分野で中小企業が優れた最新技術を多数展示したほか、全農がお米を出展して日本食品の安全・安心をアピールするなど、中小企業単独では困難な海外市場開拓を強力にサポート。

JAPANブランド育成支援事業の推進

- ・ 地域の特性を活かした製品等の魅力・価値を更に高め、世界に通用する高いブランド力（「JAPANブランド」）の確立を目指し、商工会議所・商工会が地域の小規模事業者等と一丸となって新商品・デザインの開発・評価、展示会参加等を行う取り組みに対し、総合的に支援する。

販路開拓の支援

- ・ 地域の中小企業に代行して成功報酬型で販路開拓を行う民間ビジネスの創出拡大を図るため、販路開拓ナビゲーターに関する認知度向上と信用力を確保する環境整備を行う。

「新現役チャレンジプラン」の創設

- ・ 平成20年度において、新現役（団塊世代の企業OB等）が地域中小企業で再活躍する環境を整備するため、新現役人材のマッチング等を全国単位で展開する仕組み（各都道府県の地域協議会等による新現役人材の発掘、中小企業とのマッチングを行う拠点の整備、新現役人材のデータベース整備等）を構築する。平成21年度末までに、登録新現役人材3万人の実現を目指す。

中小企業の設備投資等の促進支援

- ・ 中小企業が生産性の向上や環境保全対策の充実等を目的とした、集団移転や設備投資等を促進するための資金面の支援を短期集中的に実

施する。具体的には、都道府県の財政難等により、中小企業への資金供給が停滞しているため、高度化融資事業に関する中小企業基盤整備機構と都道府県の財源負担割合を、現行2：1のところを、4：1に3年間に限り軽減することを検討する。平成21年度末までに、中小企業による生産性の向上や環境保全対策の充実等を目的とした設備投資を約500億円程度創出することを目指す。

(2)【経営力の向上】

中小企業の中長期的な成長を確保し、創造的な事業活動を促進していくためには、その基盤となる個別企業の経営力向上の促進に重点的に取り組むことが重要である。

その際、特に事業を進める上で外部の経営資源を活用する必要性が大きく、経営者等個人の経営能力が事業の成否を決める度合いが高いため、経営力向上による効果が大いと考えられる小規模企業等の支援に焦点を当てるとともに、内部に経営資源を抱えることが難しいという中小企業の特性を踏まえ、中小企業が外部の経営資源を有効に活用するための「ネットワークの構築」に重点的に取り組むこととする。

小規模企業等の経営力向上支援

小規模企業等については、自らの財務状況や経営上の課題の把握、把握した課題を解決するための外部資源の活用が特に大きな課題となっている。

このため、財務会計支援ソフトをはじめとする安価で使いやすいソフトウェアをインターネットを通じて活用できるSaaS/ASPシステムの開発等を行うとともに、それらを活用して、小規模企業が自らの財務状況を把握できるようにする支援を行う。また、これらを公的手続のオンラインサービス等につなげていけるよう支援を進める。

課題解決の支援については、ITを活用した経営方法の改善支援や地域資源を活用した事業展開支援等の先進的支援プログラムを実施する機関を選定し、外部経営資源（企業OB人材等）を有効活用し、地域・中小企業につなぐための重点的支援を進める。

こうした取り組みは、小規模企業の収益力の強化（ ）だけでなく、金融機関や取引先からの信頼性向上を通じ、事業環境の改善に資するものである。

財務会計の整備等により、収益構造の把握、資産・負債がキャッシュフローに及ぼす影響の把握等が可能となり、対応すべき課題の明確化と的確な目標の設定が促される。

小規模企業等の経営能力の向上

- ・ 小規模企業等については、自らの財務状況や経営課題の把握、把握した課題克服のための知識やノウハウ、資金等の入手・活用が大きな課題となっている。このため、「ネットde記帳」等インターネットを通じた財務会計支援ソフトを活用して、小規模企業が財務会計を整備し、自らの財務状況を正確に把握できるよう支援を行う。これと併せて、マル経融資をはじめとする資金供給の迅速化等に取り組み、小規模企業の収益力の強化、金融機関や取引先からの信頼性の向上を図る。
- ・ また、小規模企業が直面する課題を克服できるよう、商工会・商工会議所をはじめ先進的な支援プログラムを実施しようとする機関を全

国で選定し、企業OBを含む専門家の派遣等を行うことにより、ITを活用した経営方法の改善や地域資源を活用した新たな事業展開等を重点的に支援する。

- ・ 以上の情報・金融面での支援及びこれらも活用した先進的な支援拠点における集中的支援を通じて、平成21年度末までに、約30万社の小規模企業等が、ITを利用した財務会計整備等の経営力向上に取り組むことを目指す。

中小企業のIT化

また、中小企業においては、大企業と比してITの活用度合いが遅れており、引き続き、IT化を通じて、生産方法の合理化や、販売方法の改善等を進めていくことが必要となっている。

中小企業のIT化

- ・ 企業における生産性は、IT化の活用度合いによって大きく向上（ ）する。しかし、中小企業では、IT投資をしても効果が得られにくい使い方をしていたり、特に小規模の企業についてはITの普及そのものが遅れていたたりするのが現状である。
- ・ このため、上記 で述べたように、インターネットを通じた支援ソフトを活用して小規模企業の財務会計支援を図るとともに、これらの情報をデータベース化して、小規模企業等や支援機関、金融機関が活用可能な情報源として整備する。
- ・ また、平成20年度から平成21年度にかけて、財務会計、人事給与等の業務を支援する関連アプリケーション及びそれらが稼働する基盤となるSaaSシステムを開発し、安価かつ使い易いソフトウェアの提供を開始。併せて、IT経営応援隊等による普及啓蒙活動を集中的に行うとともに、SaaSを活用したe-tax、社会保険などの公的手続きのオンラインサービスを一体的に提供することにより、利用者の利便性・利用拡大に向けてのインセンティブとする。平成21年度末までに、50万社程度の中小・小規模企業への普及を目標としてIT利活用の底上げを図る。
- ・ さらに、特に中規模中小企業（売上高5億円～20億円）のIT化を促進するため、EDIと基幹業務が有機的に連携したシステムの開発、「IT経営応援隊」の活動や専門家派遣等を実施し、平成22年度までに、基幹業務にITを活用する中規模中小企業の割合を60%以上とするよう、その達成に向けて努力を行う。

例えば、脈絡なく情報システムをバラバラに導入した企業を見ると、売上高営業利益率は平均で6%程度に留まるが、取引先や顧客まで含めてIT戦略を構築・実践し

ている企業では、平均で10%弱に増加するとの調査結果がある。この差は、一人当たりの労働生産性でみると、更に広がるとの調査結果もある。

後継者難等の問題解決

さらに、廃業率が開業率を上回っている状況が続いており、経済の正常な新陳代謝機能という観点からは、新事業の創出支援とともに、成長発展の可能性を秘めた中小企業を市場に残すことが必要と考えられる。そのため、後継者や若手技術者等を中小企業につなぐインフラ機能を整備する。後継者難等の問題を抱える中小企業について、事業承継マッチングを含む総合的な事業承継支援を展開する。また、都市部、大企業から地方、中小企業に人材を繋ぐネットワークの構築（新現役チャレンジプラン（再掲））、中小企業が地元の高専等と組んで行う若手技術者の育成等、人材育成・確保の支援等の施策を講じていく。

中小企業の事業承継の円滑化

- ・ 地域経済の活性化、雇用の確保の観点から、中小企業の事業承継の円滑化に向けて、事業承継のニーズに対応したワンストップサービスを行う「事業承継支援センター」を全国に設置するなど、予算措置や税制支援を始め、金融・制度面を含めた総合的な支援策を講じ、事業承継問題を抱える中小企業を徹底的に支援する。

中小企業のものづくり人材の育成

- ・ 地域のモノ作り中小企業と高専・工業高校といった教育機関等との連携を推進する事業により、地域の中小企業のニーズに応じた講義と実習を実施するとともに、企業のベテラン技術者による講義実習や、生徒や教員の現場での実践教育等を実施し、中小企業の若手技術者を育成・確保する。平成21年度末までに、延べ3万人程度の受講者実現を目指す。

「新現役チャレンジプラン」の創設（再掲）

(3)【公正かつ効率的、合理的な事業環境の整備】

下請適正取引等の推進

「付加価値の創造」、そのための創造的な事業活動を支える「経営力の向上」に加え、特に元請・下請の取引構造に置かれている中小企業が、努力や能力に応じて適正な利益を上げ、持続的な成長を遂げられるようにするため、下請取引の適正化という構造的な問題に、公正取引委員会とも連携しつつ取り組み、公正な取引環境の整備に強力に取り組んでいくことが急務である（ ）。

その際、長期的な発展の基盤整備という観点からは、優越的地位の濫用という違法行為を防止するのみならず、元請と下請をつなぎ、両者が協力して生み出す価値を適正にシェアする望ましい関係を構築していくことが重要である（業種別ガイドラインの策定）。

現在、多くの中小企業が、高騰している原油や原材料価格を販売価格に転嫁することが困難な状況におかれている。こうした状況を解決していくためにも、公正な企業間取引の下で成長の果実が下請中小企業にも波及されるよう、公正な取引が確保される環境を整備していくことが重要課題となっている。

下請適正取引等の推進

- ・ 本年6月に素形材、自動車等の7業種について、ベストプラクティス等を盛り込んだ「下請適正取引等の推進のためのガイドライン」を策定し、全国での説明会などにより普及啓発を図っているところ。また、今後、全国に下請取引に関する「駆け込み寺」機能を持つ下請適正取引推進センター（仮称）を全国規模で整備し、ガイドラインのフォローアップ及び普及を図るのみならず、下請中小企業の取引に係る各種相談への対応や、裁判外紛争解決（ADR）の業務を行う。
- ・ 下請代金法に基づく取締りを強化する。取締体制の強化を図るとともに、事業者に対する書面調査を増大する。

中小企業の事業再生の円滑化

公正な取引環境の整備に併せて、中小企業の事業再生が円滑に行われる環境の整備を進めることが重要である。事業環境の変化等によって経営状況が悪化した企業が事業の建て直しを図り、その経営者等が、再度チャレンジすることができる環境の整備に向けて、中小企業再生支援協議会の機能強化等に引き続き取り組んでいく。

再生支援協議会の機能強化

- ・ 各都道府県に設置された中小企業再生支援協議会においては、平成15年2月の設置以来、平成19年度9月末までの間、12,855社からの窓口相談に応じ、1,980社の再生計画の策定を支援。1,566社の再生

計画策定支援を完了して、100,612名の雇用を確保してきたところ。本年6月には、再生支援協議会の全国組織（中小企業再生支援全国本部）を発足するなど、その機能強化を図ってきている。

- ・ 今後、全国本部及び各再生支援協議会における常駐専門家の増員等を通じ、平成21年度までに、平成19年度比で中小企業の再生案件の処理能力を強化することを目指す。

中小企業金融の円滑化

中小企業金融については、保証人や不動産担保に過度に依存した融資から脱却し、意欲と能力のある中小企業が、技術力や事業の将来性等に応じて融資を受けられる環境を整備していくことが必要である。こうした観点から、中小企業のクレジットリスクを定量的に把握するためのデータベース整備（CRD）に基づく柔軟な信用保証料の設定等に取り組んできており、このような取組を更に広げていくことが必要である。また、上に述べたSaaS/ASPによる財務会計支援システム等を通じて小規模企業による自社の経営把握を促進し、支援機関や金融機関がこれらの情報等を有効活用して、小規模企業等に対する支援機能の強化を図れるような仕組みを構築するとともに、小規模企業も含めた中小企業に対する金融円滑化を一層推し進める。

さらに、資金需要が生じた際の迅速な資金調達の仕組みとして、中小企業の資金運用の効率化に資する予約保証制度の構築や、手形の減少等に対応した売掛債権の早期現金化のための仕組みの構築等、金融環境の変化に対応する新たな金融手法の導入等に取り組む。

加えて、ワラント（新株予約権）を活用した金融や成功の度合いに応じて金利を変動させる融資の拡大、新事業への取組や企業再建の局面において過小資本等により資金調達が困難な企業に対する資金供給などのハイブリッド型金融の推進を通じ、創業や新分野等への挑戦資金の調達を円滑化し、中小企業の財務体質の強化を支援することで、中小企業の生産性の向上を促す。

中小企業金融の円滑化

- ・ 予め予約保証料を支払うことにより、将来の資金需要の際に中小企業が迅速に保証を受けられるよう保証枠を予め設定することを可能とする、予約保証制度を平成20年度に創設する。
- ・ 最近の手形流通の減少傾向に対応し、企業間信用を通じた中小企業の資金調達の円滑化を図るべく、売掛債権の早期現金化を支援するための制度を平成20年度に創設する。
- ・ 財政投融資（産業投資等）の活用により、新事業や企業再建等に取り組む中小企業の財務体質強化のための政府系金融機関の支援制度を平成20年度に創設する。

(4)【サービス産業の生産性向上】

中小企業の相当部分を占めるサービス産業の生産性向上は、日本経済全体の更なる成長のための重要な鍵となっている。「サービス産業生産性協議会」(代表幹事：牛尾治朗)と連携し、生産性向上に向けて以下のような取組を進めていく。

消費者の視点からのサービス革新(信頼されるサービス市場の構築を目指して)サービスの品質に対する低い信頼性は、需要の減少や潜在需要に見合った市場の広がりを阻害するだけでなく、サービス産業への印象や評価の低下を通じて人材確保を困難にするなど悪循環を生み出す。

消費者の視点に立って、質の高いサービスと低いサービスを差別化する仕組みを整備するとともに、顧客満足度を活用した評価手法を導入するなど、品質の「見える化」を進め、サービスの品質に基づく適正な競争環境を整備する。

サービスの品質認証・認定の仕組みの整備

- ・ サービスの品質について消費者に対し適切な情報提供を行うための仕組みとして、産業界による認証制度とその信頼性を確保するための認定制度の構築を支援する。
- ・ 平成19年度中に、エステティックサロンに関する認証制度の運用を開始するとともに、結婚相手紹介サービス業についても認証基準策定に着手し、平成21年度までの運用開始を目指す。平成20年度には、その他の消費者の苦情が多いサービス業種についても、品質認証基準の策定、民間認証機関の設立や認定の仕組みの整備について検討を開始する。

品質の「見える化」による競争促進(顧客満足度指数の導入)

- ・ 消費者が業種を越えて、サービスの品質を比較したり、事業者が自らのベンチマークとすることが可能となる指標として、顧客満足度指数(CSI)を開発導入する。
- ・ 平成19年度中にCSIのプロトタイプを策定し、平成20年度には10業種程度を対象に実用化に向けた実証を行った上で本格的な運用を開始し、平成21年度末までに、サービス産業全体の付加価値額シェアで3割の業種を対象化することを目指す。

サービスプロセス改革と人材育成

従来、製造業においては、「トヨタ生産方式」に代表されるように製造現場を起点とした効率化・品質管理のための製造管理ノウハウが研究され、数多くの事例が展開されてきた。こうした手法をサービス提供のプロセスに適用したり、科

学的・工学的な手法を用いることで、サービス提供の効率化、サービスの品質向上、潜在的なニーズの発掘や新サービスの創出等のサービスプロセス改革を進めていく。

サービスの質や効率はこれを供給する人に依存する一方、人材の流動性が高く、求められる人材像も時々の消費者ニーズに応じて変化するため、長期的な社内教育に代替する人材教育メカニズムが重要である。そこで、業種内或いは業種横断的に共通とされるスキルやノウハウを標準化し、これらの能力を評価する制度を構築する。これにより、優秀なサービス人材の育成と働く人々の能力向上意欲の増進を図る。

生産性向上のためのサービスプロセス改革

- ・ 製造業のノウハウの活用について、平成19年度中に、主要なサービス提供の現場（アパレル小売、旅行代理店、飲食店、宿泊施設、イベント、医療機関等）において具体的な改善数値目標を設定した実証を実施する。また、平成21年度末までに、300を目標として、全国からサービス生産性向上に資する先進的な取組を発掘し、普及する。
- ・ また、これらの先進的な取組事例を、全国の中小企業関連機関の窓口相談や専門人材の派遣事業等を通じて、平成21年度末までに約1.2万社の中小サービス業に普及する。

人材育成

- ・ 企業の枠を越えた共通人材育成プラットフォームとして、業界内や業界間で共通とされるスキル標準及び能力評価制度を構築する。平成19年度については、経理・財務、ものづくり（製造請負・派遣）、スーパーマーケット、学習塾の4業種について、それぞれスキル標準及び能力評価制度の検討・構築に関する実証事業を実施する。

個別サービス分野の成長のための基盤整備

地域の特性を活かした地域活性化、少子高齢化や女性の社会進出等の経済社会の変化、個々人のより豊かな暮らしへの希求等に対応した成長が期待されるサービス産業が、着実に成長していくための基盤整備を進める。

具体的には、地域の人的資源の活用、働き方の多様化やアウトソーシングを可能とするテレワーク拠点の整備、健康増進に対する意識の高まりに対応したサービスの健全な発展を図るための情報基盤整備、地域の魅力を最大限に発揮させる観光・集客サービスの推進や地域経営人材の育成等に取り組んでいく。

テレワーク活用の推進

- ・ 19年度中に、テレワーカー人口倍増の実現に向けて、中小企業関係者を対象としたガイドブックの製作やテレワーク活用の先進地域の選定・発表を行う。また、20年度以降、地域におけるテレワーク拠点整備の支援についても積極的に行っていく。

健康情報基盤の整備

- ・ 国民の健康増進に資する新たな健康サービス産業の活性化等を図るため、自分自身の健康情報などを電子的に収集・管理・活用できるシステムの構築に向けた実証事業等を行う。

地域の活力を生み出す拠点としての商業集積

- ・ 商店街向けの支援制度である「少子高齢化等対応中小商業活性化事業」において生産性向上を同補助事業の対象として明確に位置づけるとともに、補助対象者について、商店街振興組合、商工会、商工会議所に加え、民間事業者についても一定の条件の下で対象とすることにより、保育サービス・福祉サービス提供事業者やその他地域の民間事業者などによる商店街の賑わい創出の取り組みや農商連携、ITの活用などによる生産性向上等に向けた取り組みについて支援を行う。

観光・集客サービスの推進

- ・ 国内観光旅行消費額30兆円の実現に向け、以下の取組を行う。
 - 地域の特色ある産業や工場、商店街などを観光資源として集客強化に結びつけることにより、観光・集客サービスの競争力を強化する取組を支援する(21年度までに15件程度の事例創出を目指す)。
 - 19年度中に、地域の集客交流拡大の成功要因分析に基づく事業運営手引書の策定や、事業経営系人材や地域経営系人材の育成カリキュラムと教材づくりを行う。20年度以降、その成果を大学等に普及させる。
 - 近年7%程度ずつ増加している世界の富裕層の訪日を促進するため、富裕層をターゲットにしたプロモーションを支援する(19年度はカンヌで開催)。20年度以降、歴史・文化・伝統等、「本物」の和の魅力を発信できる人々のネットワーク化を支援する。
 - 中小企業地域資源活用プログラム(前掲)に基づき、各地域の「強み」である地域資源(産地の技術、地域の農林水産品、観光資源)を活用した中小企業の新商品・新サービスの開発・市場化を総合的に支援する。

業種ごとの生産性向上に向けた指針の策定等

サービス産業生産性協議会における業種横断的な取組を踏まえつつ、業種毎に、その特性を反映して事業者等が取り組むべき指針を策定するなど、業種毎の生産性向上に向けた取組を行う。

業種ごとの生産性向上に向けた指針の策定

- ・ 今年中に、産業構造審議会サービス産業生産性向上小委員会を開始し、業種別に生産性向上のための方策について検討を深める。来年春にとりまとめ予定。