第３章　DOR 定期調査と30年

第７節　サービス業

１．1990年代以降のサービス業の動向

サービス業は日本の事業所数，就業割合，国民所得において大きな割合を占めている。全産業に占めるサービス活動，雇用面等の比重は年々高まっており，いわゆるサービス経済化が進んでいる。サービス経済化の要因には余暇時間の増加，消費の多様化がみられ，家計支出の中心がモノからサービスへと変わっていったことである。また，物的生産の拡大が中間需要を増加させており，広告，情報，保険，運輸，通信等の対事業所サービスの需要が生まれている。産業社会の成熟に伴って，より専門的な情報，技術，知識等の必要性が高まり，従来内製化していたサービス部門では適応できなくなり，外部の専門業者に委託する傾向が強まっている。

一方，近年，情報化社会といわれるように，各方面から情報に対するニーズが一段と強まり，企業，公共団体等，多くの事業所内において情報の生産，加工，伝達に従事する従業者の比率が急速に増大している。さらに各種の情報ニーズに対応して，調査・印刷業等，情報の生産・伝達を業とする各種産業が発展し，肥大化した情報を処理・加工するコンピュータ関連産業も急速な成長を示している。

1960年代後半から高度経済成長に伴い，国民所得は上昇し，消費者のニーズは衣食住の基本的なものから生活の質的向上を求めるものに比重が移っている。娯楽あるいは知的欲求の高まりは，テレビ，ラジオ，新聞，雑誌等のマスコミ産業をはじめ，専門書，各種講演会等，各種の情報伝達媒体に対する需要を高めた。また，家庭電機製品，衣服，観光等消費生活上の財貨・サービスに関する需要も高度化・多様化するにつれてそれらに関する情報ニーズが増大し，それに伴って広告関連産業も発展した。

以上のように，サービス業は，専門サービス業，対個人サービス業，対事業所サービス業といった分野ごとにサービス経済化の進展によって，日本経済の主要産業へと進展していくことになった。サービス業の DOR 回答企業は，既述しているとおり，サービス経済化の潮流のなかで，どのような経済環境下にあったのか。以下からは，1990年以降の景況調査結果を基に明らかにしていく。

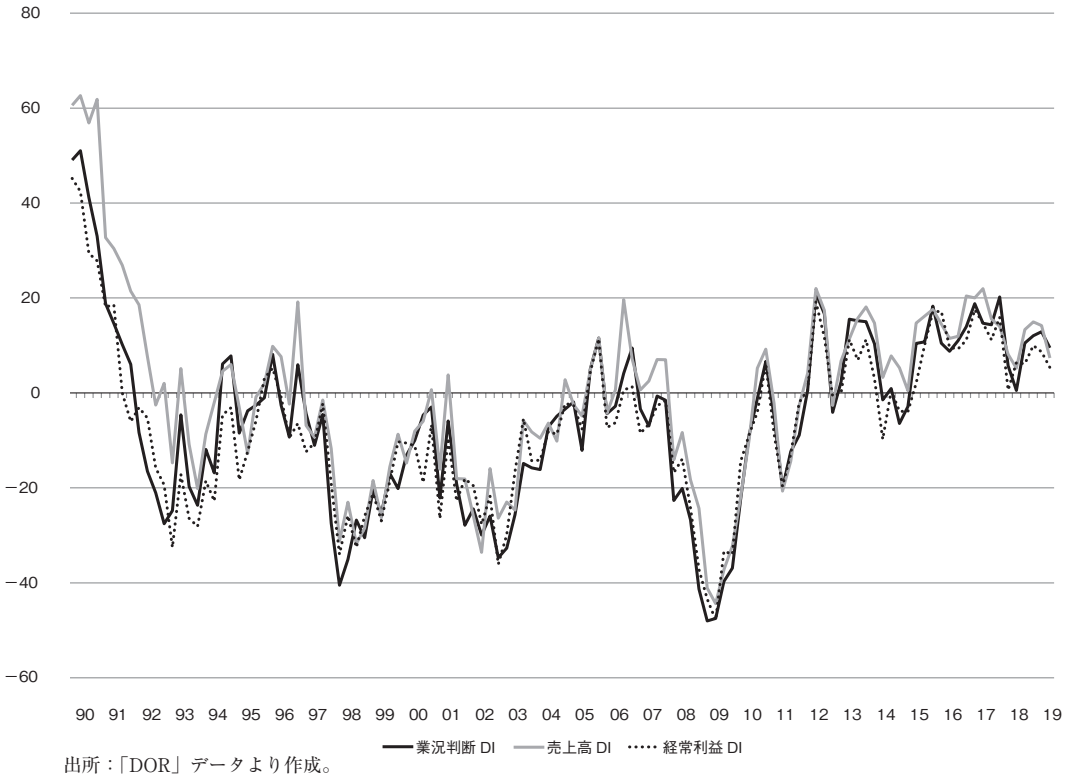
２．サービス業の景況

（１）サービス業を取り巻く経済状況の節目

サービス業は，日本標準産業分類表のなかで大分類の学術研究，専門・技術サービス業に該当する。DOR では，サービス業を専門サービス業（５業種），対個人サービス業（12業種），対事業所サービス業（５業種）に分類している。以下からは，主要な項目の DI の推移について触れていく。

業況判断 DI については，1990年から2019年の間に，４つの大きな谷が存在している。業況判断 DI の谷を生み出した背景には，第１にバブル経済の崩壊，第２に消費増税，第３に IT バブルの崩壊，第４にリーマンショックが考えられる。特にサービス業の経済状況の大きな節目としては，消費増税がある。1989年には，消費税が導入され，1997年に５％，2014年に８％，2019年10月の10％と数値が上がっている。消費増税後は，一般消費者等の需要停滞によって，サービス業は低迷している。

図表３－７－１　業況判断 DI，売上高 DI，経常利益 DI の推移



出所：「DOR」データより作成。

一方，1994年における村山内閣から端を発したIT 化推進政策は，情報サービス産業の進展に拍車をかけていくことになる。民間企業のIT 関連設備投資は，1990年代以降上昇していくのだが，アメリカのITバブル崩壊後，2000年代に日本のITバブルは崩壊することになる。

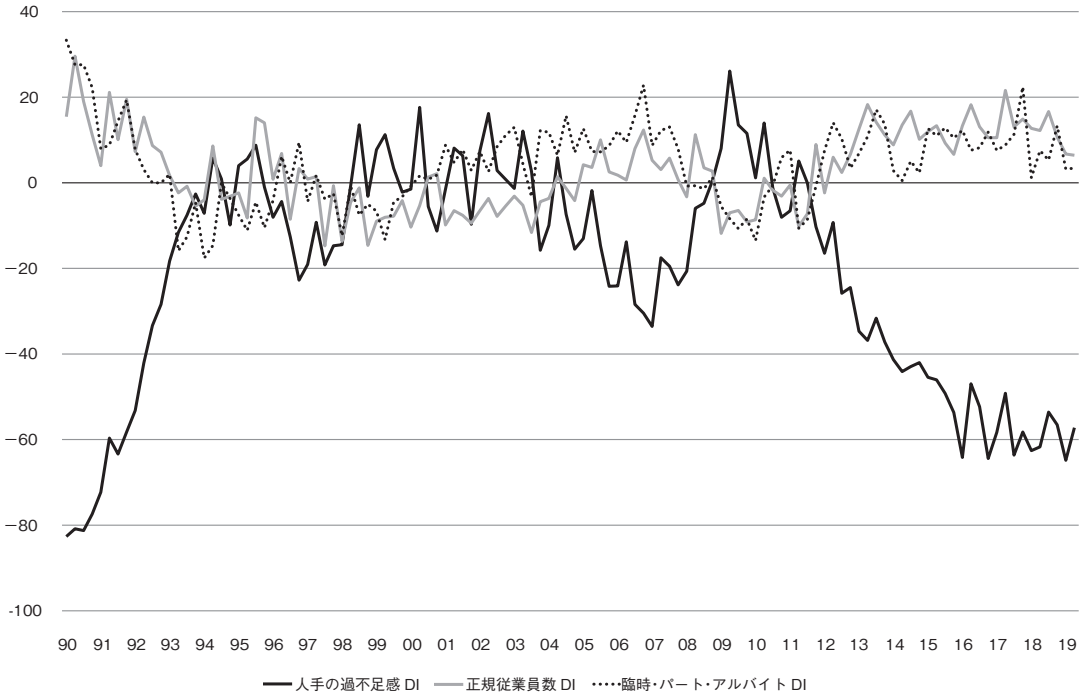
（2）2009年に収益が急激に落ち込む

次に売上高と採算について触れていく。既述しているとおり，サービス業を取り巻く経済状況には，大きな節目が存在しており，サービス業のDOR回答企業の業績にどのような影響を及ぼしているかをみていく。

売上高DIと経常利益DIは，ほぼ同じ波を描いている。1996年と2006年の売上高DIは，約20であったのに対して，経常利益DIはほぼ水面下だった。リーマンショック後の売上高DI，経常利益DIは△40を超えており，バブル崩壊後の落ち込みを超えている。リーマンショックによって引き起こされた日本経済の低迷は，企業の設備投資を抑制させ，一般消費の冷え込みを生み出した。特に対事業所サービスと対個人サービス業の業績悪化は，顕著に表れた。

しかし，2013年に東京オリンピック開催が決定し，首都圏を中心に大規模な公共事業の計画がなされ，建設業を中心に景気が回復したことにより，サービス業の売上高DI，経常利益DIは2015年以降水面下を脱却している。一方，訪日外国人は年々増加しており，2013年に年間1,000万人，2018年には年間3,000万人を超えている。インバウンド効果は，観光業等を中心に表れており，景気回復の原動力になりつつある。

図表３－７－２　人手の過不足感 DI，正規従業員数 DI，臨時・パート・アルバイト DI の推移



出所：「DOR」データより作成。

（３）2011年以降，人材不足が顕著に

サービス業は，飲食店等のように接客サービスが求められる分野だと人材確保が重要となっている。以下からは，人手の過不足感 DI の推移をみていく。

人手の過不足感 DI は，バブル経済崩壊後，急激に不足感が緩和されている。理由としては，急激に景気が悪化したことにより，人材採用を抑制したためである。2009年には，人手の過不足感 DI が20を超え，過剰感が高まっており，リーマンショック後の景気低迷で仕事量に対して人手が余っている状態であることがわかる。

2011年には東日本大震災，2013年には東京オリンピック開催決定といった日本経済に大きな影響を及ぼす起点があった。特に2020年の東京オリンピック開催のためのインフラ整備等で，大規模な財政支出が行われ，建設業を中心に景気が回復している。大企業は業績向上がみられ，大企業で働く従業員の個人所得も上昇傾向にある。大企業の業績改善によって，人材が大企業に吸収されてしまい，サービス業の DOR 回答企業の人材採用にしわ寄せが起きている。

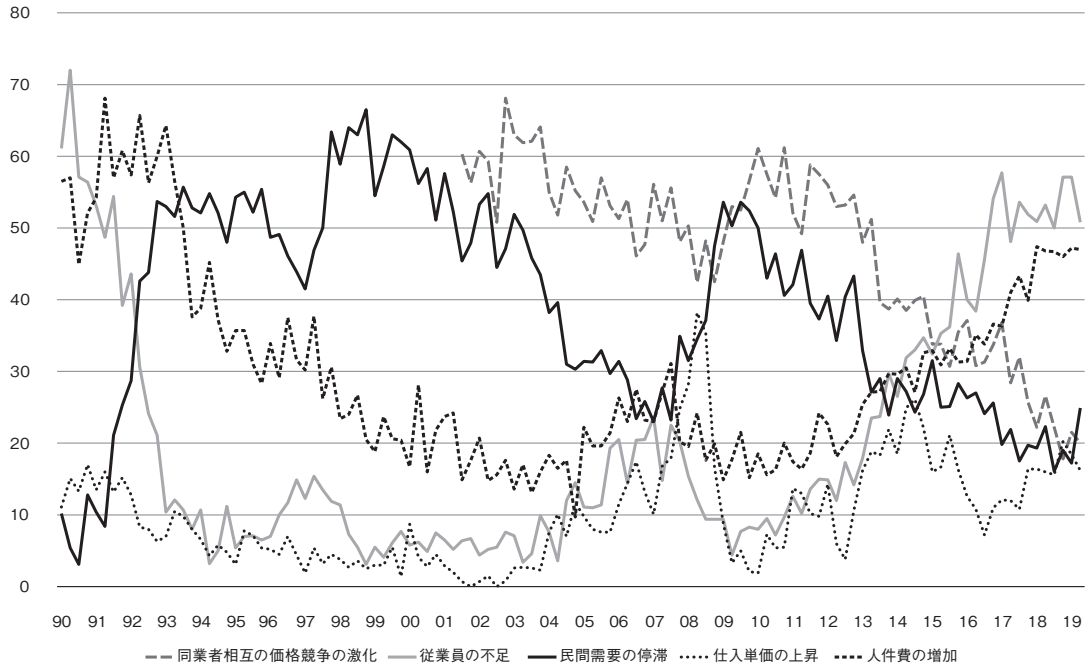
2013年以後，人手の過不足感 DI は不足に転じている。労働市場の人材不足により，人材確保競争が激化し，正社員だけではなく，パート，アルバイトの分野においても時給の値上がりが加速している。特に飲食業は学生アルバイトを確保することが容易ではなく，時給が高い大手の飲食業に人材を取られている。サービス業の DOR 回答企業は，需要があるにもかかわらず，人材不足の影響によって，円滑に事業運営を行えない可能性がある。

（４）人材に関わる項目が急上昇

サービス業の DOR 回答企業の経営上の課題について，主要な問題点と考えられる項目を取り上げる。

「従業員の不足」に関しては，2009年から徐々

図表３－７－３　経営上の問題点の推移



出所：「DOR」データより作成。

に割合が上昇し，2019年における経営上の課題において上位を占めるようになっている。一方，「人件費の増加」においても「従業員の不足」と共に割合が増加している状況である。

「同業者相互の価格競争の激化」の割合も2003年をピークに下がっている。サービス業のDOR回答企業は，競合他社との競争を避けるために，自社の立ち位置を明確化し，競合他社の土俵に重ならないように存立している可能性がある。

「民間需要の停滞」に関しては，1998年の10～12月期に66.5%と最も高く，2009年以降減少傾向である。また，仕入単価の上昇においては，2008年に大きく割合を伸ばしたが，徐々に割合が減少している。

サービス業の経営上の問題の推移は，1990年代においては，「民間需要の停滞」が上位，2000年代では「仕入単価の上昇」が上位，2010年代は，「従業員の不足」，「人件費の増加」が上位となっている。

（５）情報化強化が伸び悩んでいる

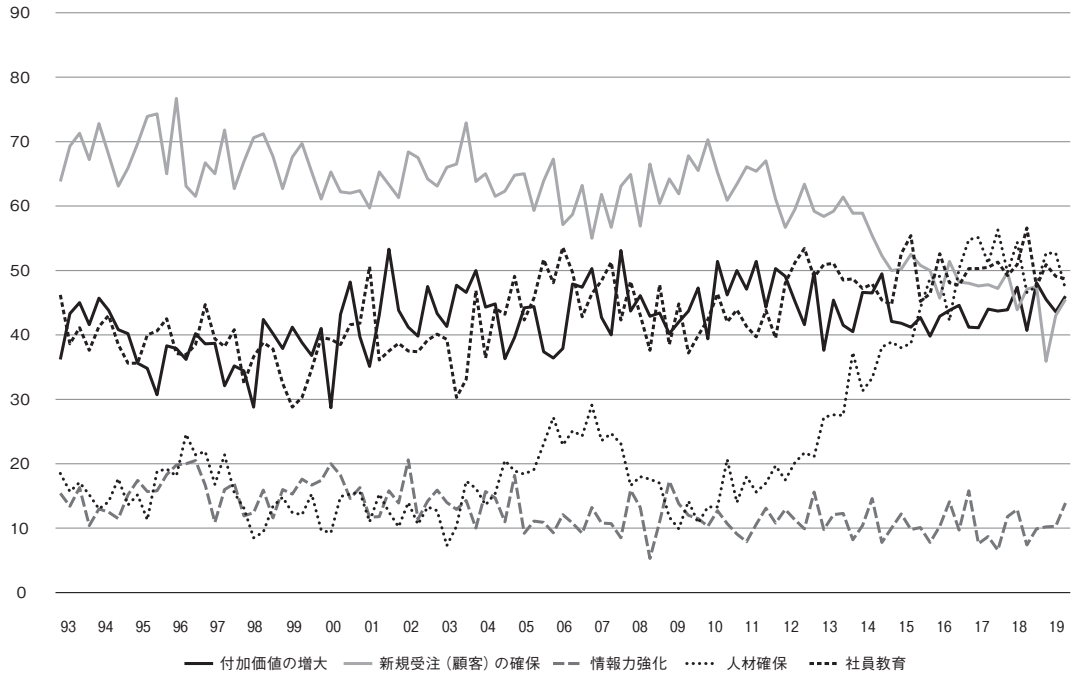
DOR回答企業の経営上の力点について，サービス業が主に課題としている項目を取り上げる。

「新規受注（顧客）の確保」に関しては，30年間の推移をみても，最も高い割合を占めていることがわかる。ただ，2014年以降は割合が減少している。「新規受注（顧客）の確保」の割合を抜いて，2015年で最も高い割合となったのが，「社員教育」である。「社員教育」は，これまで30％から50％といった波が見受けられ，DOR回答企業にとって，重視されている取組であることがわかる。

「人材確保」の割合は，2009年以降，大きく割合が増加している。2009年以前は，約20％だったのが，2016年には約50％を超えている。「人材確保」は，経営上の問題点でも上位となっていた人材不足への対応として増加した形である。

一方，「付加価値の増大」の割合は，常に上位となっているが，「付加価値の増大」と関わ

図表３－７－４　経営上の力点の推移



出所：「DOR」データより作成。

る「情報力強化」の割合が30年間で伸び悩んでいることがわかる。「情報力強化」は，事業運営で重要となるはずだが，DOR 回答企業は力点として捉えていない可能性がある。「付加価値の増大」と「情報力強化」は連動しなければならず，情報化社会に対応するために，一層の経営努力が求められる。

（長谷川英伸・玉川大学経営学部准教授）