

# 高山北商工会 業種別レポート サービス業

## 【目次】

1. サービス業とは
2. サービス業の人材不足による影響
3. 人材確保とサービスの向上
4. まとめ

## 1. サービス業とは



### サービス業とは？



**形の無い財を提供する非製造業全般をさします。**

広義には第三次産業（第1次産業に分類される農業・林業・漁業、第2次産業に分類される鉱業・建設業・製造業以外の産業）とほぼ同義で形の無い財を提供する非製造業全般をさします。

狭義のサービス業とは、日本標準産業分類において第三次産業のうち、電気・ガスや水道業などのインフラや、銀行業などの金融業・保険業、不動産業、卸売・小売業、医療・福祉、公務などといったように他の産業分類として定義されている分類に当てはまらないものをさし、広告業や自動車整備業などはサービス業に含まれます。

広義のサービス業には多種多様なものがあり、修理業や情報提供サービス業、レンタル業、アミューズメント施設の運営などもサービス業と呼ばれます。

よく接客業と混同されがちですが、接客業とは広義の第三次産業のうちレストランやカフェなどの飲食店や、美容院やマッサージ店、コンビニエンスストアやデパートなどの小売店でお客様に対して何らかのサービス提供や商品の販売をする業種です。

 **マイナビジョブ20's**  
- マイナビジョブトゥエンティーズ -

上記のように、たくさんの業種があるサービス業ですが、整理すると基本的なサービスの提供を3つに分けることができます。

主なものとして、

1. **情報**を提供する（相談・価値のある情報・設計など）
2. 形ある**モノ**を提供する（食事・貸出・製作物など）
3. **快適さ**を提供する（修理・娯楽・移動・能力向上など）

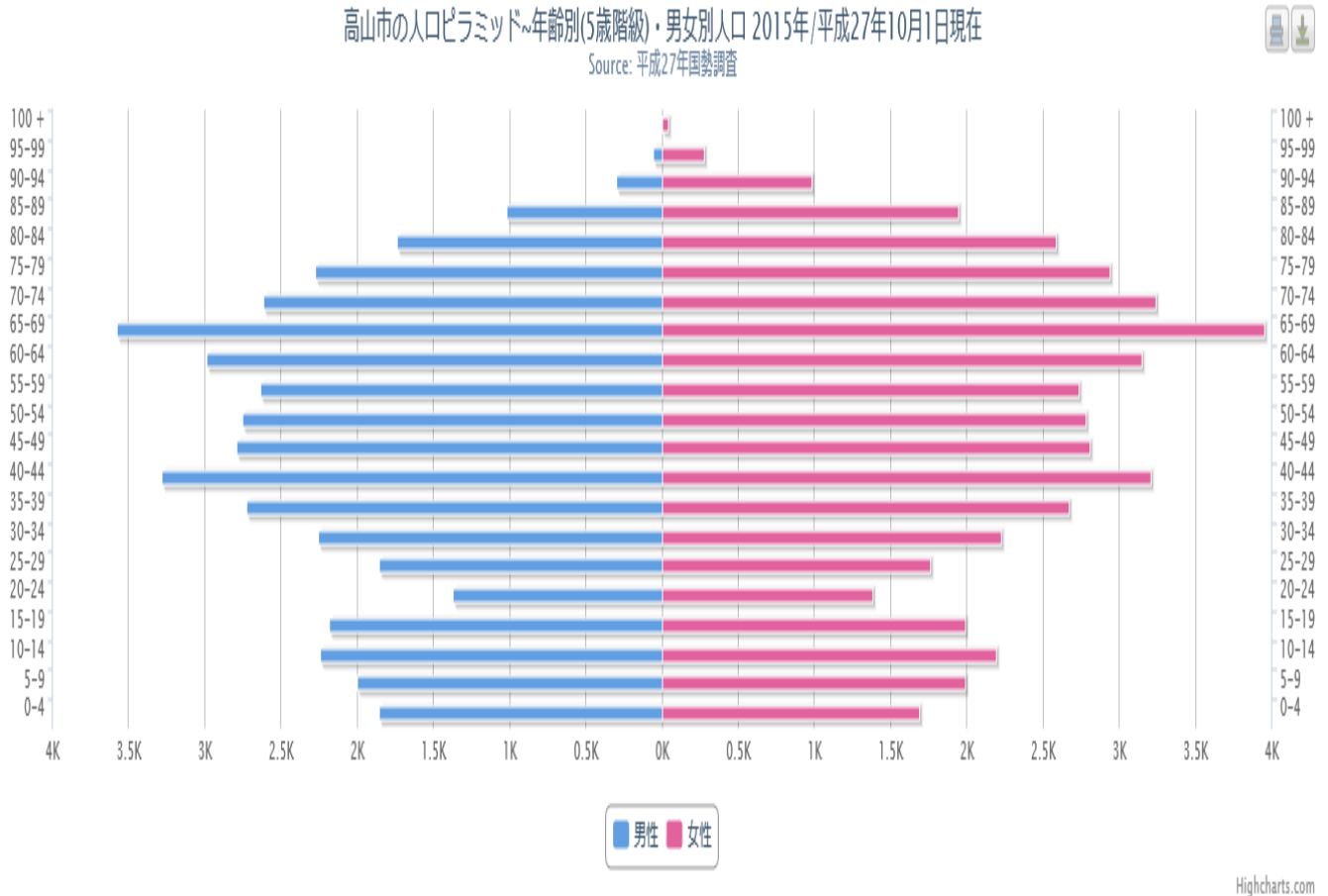
この「提供」こそが、サービスの本質で「～したい」という欲求に対しての**アシスト**を、対価を得て行う業種がサービス業という訳ですね。

では、サービス業の現状はどうなのでしょう。

## 2. サービス業の人材不足による影響

長引く少子高齢化のなか、生産年齢人口に減少などを背景に人材不足が顕在化しつつあります。

◆平成27年国勢調査 人口等基本集計（男女・年齢・配偶関係、世帯の構成、住居の状態など） 都道府県結果 21岐阜県 男女・年齢・配偶関係 4-3 を基に作成



上記のグラフは、高山市の人口を示したのですが、20～24歳の年代層は人口全体で一番少ないことが分かります。

人口減少が進行した場合に想定されるまち・生活への具体的な影響はどのようなようになっていくのでしょうか。

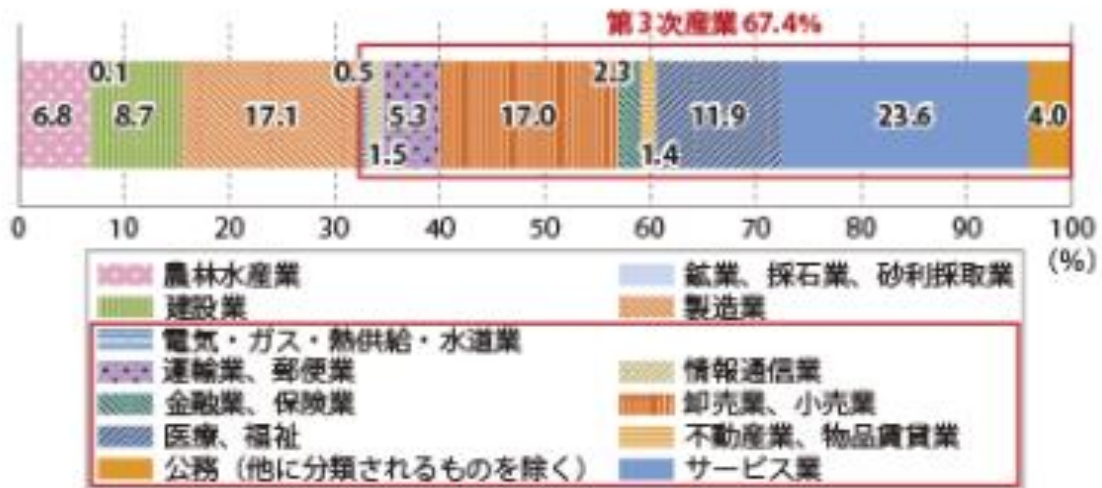
国土交通省のまとめによると、

### 1. 生活関連サービスの縮小

私たちが日常生活を送るために必要な各種サービスは、一定の人口規模で成り立っています。人口減少によって、生活関連サービスの立地に必要な人口を下回ると地域からサービス産業の撤退が進み、生活に必要な商品やサービスを受けることが困難になり、日々の生活が不便になる恐れがあります。

これに加え、サービス業等の第3次産業は地方圏の雇用の6割を占めており、こうしたサービス産業の撤退は地域の雇用機会の減少へとつながり、さらなる人口減少を招きかねません。

図表1-2-4 地方圏の産業別構成比(2010年)



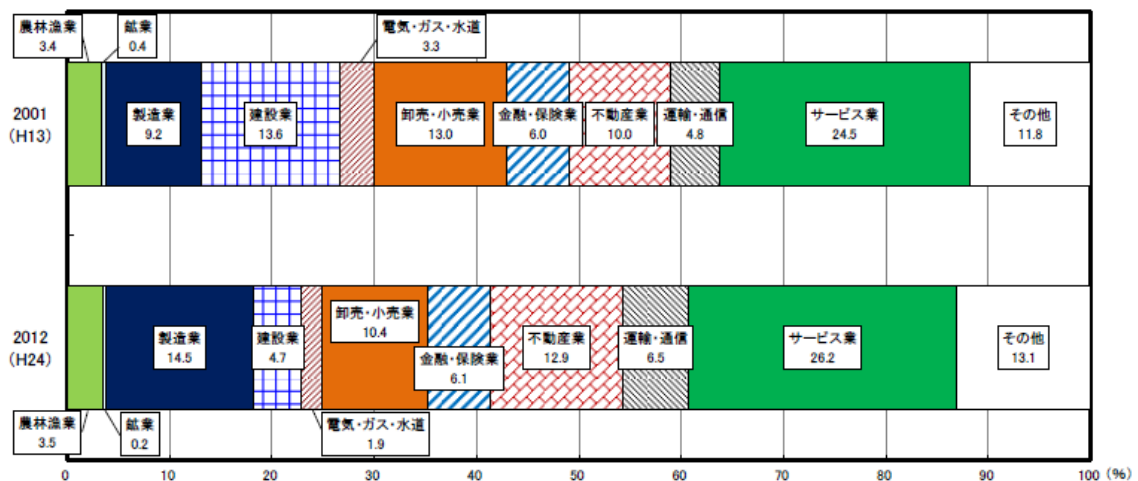
(注) 1 便宜上、「サービス業」としている産業は、「学術研究、専門・技術サービス業」、「宿泊業、飲食サービス業」、「生活関連サービス業、娯楽業」、「教育、学習支援業」、「複合サービス事業」、「サービス業 (他に分類されないもの)」を合算したものである。

2 地方圏：三大都市圏（埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、岐阜県、愛知県、三重県、京都府、大阪府、奈良県、兵庫県）を除く合計

資料) 総務省「平成22年国勢調査」より国土交通省作成

高山市においても、3次産業が全体の76%を占めており、なかでも飲食・宿泊業の観光産業への依存度が高いと思われます。

市町村内総生産の経済活動別構成比 (高山市)



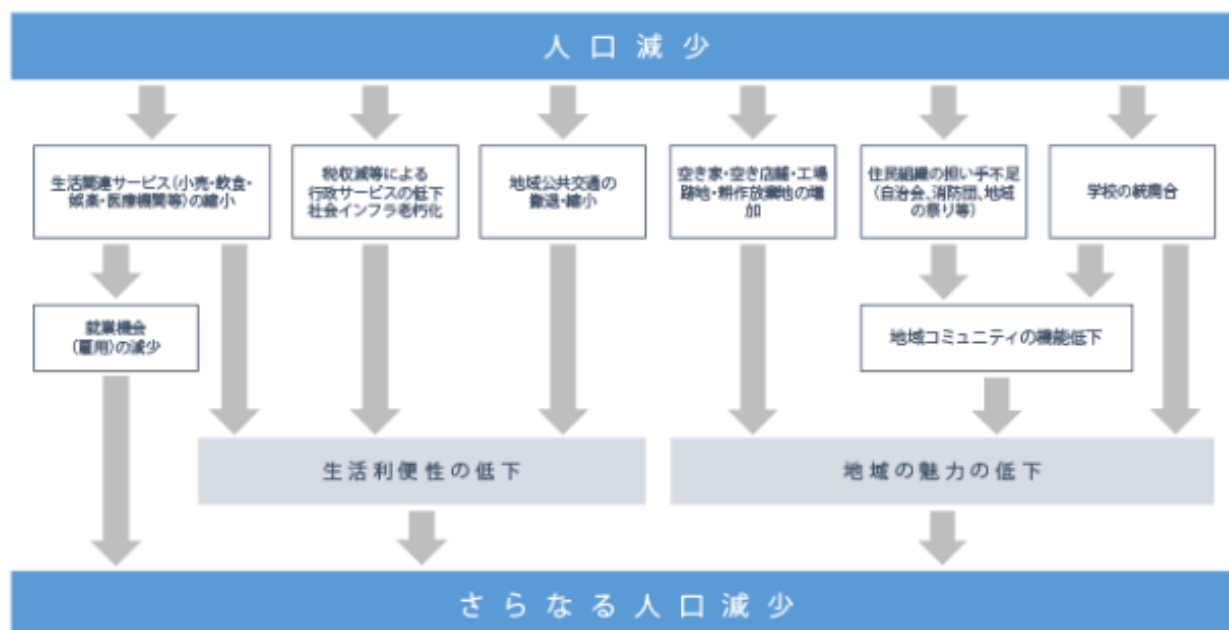
出典: 岐阜県統計課「平成24年度 岐阜県の市町村民経済計算」

注: (1)「不動産業」には、持ち家の帰属家賃を含んでいる。

(2)「運輸・通信」は、H13は「運輸・通信業」、H24は「運輸業」と「情報通信業」の合計。

(3)「その他」は、政府サービス生産者と、対家計民間非営利サービス生産者の合計。なお、輸入品に課される税・関税等も含めている。

図表1-2-7 人口減少の悪循環のイメージ図



資料) 国土交通省

やはり、サービス業は私たちの生活にはなくてはならない大切な業種であることがわかりました。では、今後どのようにサービス業を向上したらよいのでしょうか？

### 3. 人材確保とサービスの向上

前述のように人口減少に伴う人材不足の傾向が強くなってきており、人材確保に対応するため企業では様々な取組みが展開されているものの、雇用管理の内容などが不明確な状況もみられます。

では、どのような取組みを行うとよいのでしょうか。人材確保に「効く」事例をご紹介します。(厚生労働省資料より)

#### 1. 人材確保が困難な原因の把握と対策

##### ～従業員アンケートを実施したことはありますか？～

人材確保の問題点の解決策を検討するにあたって、なぜ自社の採用がうまくいかないのか、なぜ従業員が定着せず離職してしまうのか、その原因を把握することが重要です。そのためにも従業員にアンケートを徴収、ヒアリングし、目標や事業所のコンセプトを従業員と共有することが重要です。

### ～自社ウェブサイトを見直してみませんか～

募集要項が従前のままになっていませんか。求職者の多くがウェブサイトを読みます。自社の魅力アピール手段として掲載する必要があります。SNS を活用することも大切です。

他にも

- ・ 求人における表示内容を工夫する
- ・ 求人の媒体を工夫する
- ・ 採用形態・求人条件自体を見直す
- ・ 採用面接時に仕事の内容や労働条件を明確にし、工場見学をさせ理解を得てもらう
- ・ 女性を積極的に採用する（家事や育児の合間に仕事をしたい方も多くいると思われます）

## 2. 採用後の定着管理

### ～せっかく採用したのにすぐ離職してしまう～

社内研修・教育において人材を定着させるという観点が欠けているのではなど「定着」に関する悩みがありませんか。もしそうであれば、これまで自社で行ってきた「定着管理」の取組みについて、改善の余地がないか検討してみましょう。

具体的には・・・

- ・ 採用者の受入れ体制にきめ細かい配慮を行う
- ・ 離職防止・モチベーション維持・人材育成のために配置転換を行う
- ・ 従業員が正当に評価されていると感じられる人事評価を行う
- ・ 定着しやすい新人研修を行う
- ・ 労働時間を短縮し過重でないものとする（業務負担による離職を防ぐ）
- ・ 多様な働き方を可能とする制度の導入
- ・ 女性の働きやすい職場環境を整備する
- ・ 円滑な職場コミュニケーションが生まれるような環境づくり
- ・ 上司と部下との関係に関する指導を行う

上記のとおり人材確保には様々な取組みが必要となってきます。  
いずれの職種においても、仕事のやりがい、同僚とのコミュニケーション、処  
遇面が大切だと思われます。

### 3. サービスの向上（顧客満足度をあげる）

つぎにサービス業の基本はサービスを通じてお客様に満足していただくこと  
にあります。その指数となるのが「顧客満足度」です。

顧客満足度をあげるメリットとしては、「リピーター獲得による売上の安定  
と向上」にあります。

顧客離れしないようきめ細かいサービスの提供や情報発信をしていくことが  
大切だと思われます。

#### その一例をご紹介します。

ある美容室では、落ち着いた店内でカットも丁寧です。経営者もとても元気な  
方で施術中は終始会話が弾みます。この美容室の特徴は SNS も有効活用してお  
り、たくさんの情報を発信していますが、SNS 以外にも LINE@も活用して  
情報を発信しています。

その内容は、サービス・メニュー内容はもちろん、毎週の予約状況を掲載し  
ています。

以前は電話で予約をしていましたが、毎週の予約状況を発信してくれることで  
空き状況を先に知ることができ LINE@で予約可能なり電話をしなくて済み  
ます。また、ナイター営業（18時以降）も行っており、仕事帰りにも対応して  
くれます。

このようなサービスも顧客満足度アップにつながるのではないのでしょうか。

また、サービスの提供をする側のモチベーションも大切です。いくらきめ細  
かいサービスを提供しても、経営者や従業員がイライラしている、ムスツとし  
ている、あるいはため息ばかりだとしたら顧客はどのように感じるでしょう。  
いくらその場では笑顔で対応しても良い印象は持てないと思います。経営者や  
従業員が終始笑顔で生き活きと仕事をしていたら、自然と明るい雰囲気になる  
のではないのでしょうか。

仕事に対するモチベーション向上も顧客満足度をアップさせる要因の一つと  
考えます。

## 4. まとめ

私たちの生活に必要なサービスはたくさんあります。サービス業が減少することがないように、これからも人材確保はやはり大切であり定着雇用できる環境づくりが必要だと思いました。商工会では助成金制度のご案内や専門家派遣など行っておりますので、ご相談ください。

