

あるべき税制委員会 68回 議事録 (2014年5月19日)

文責 森信茂樹

2014年5月19日、東大の柳川教授から「日本のサービス業と生産性」と題する講演をいただき、議論を行いました。(資料別添)

お話しの概要は以下のとおりです。

日本経済全体にとって、サービス産業の占める比率はおよそ7割。しかしその生産性はあまり高くはないことが指摘されてきた。その一方で、「おもてなし」は流行語にもなり、日本のサービスが優れているという認識を多くの人(内外含めて)が持っている。

日本のサービス業の問題点としては、おもてなしは、ギフトとしてのサービスだという認識に欠けていること、そのためそれを長期的な収益や生産性にどう結び付けていくかという戦略性に欠けること、ギフトのモチベーションやスキルが、(末端の)各個人の判断と能力に依存しているため、全社的な取り組みになっていないことなどがあげられる。

以下の議事録本文は会員用メールマガジンで配信します。