

流通・サービス業の 生産性向上・付加価値向上 を目指して

人手不足や物価高騰など、流通・サービス事業者が直面する課題は多岐にわたります。
このような状況下で事業を継続・発展させるためには、限られたリソースを有効活用するとともに、
より高付加価値の事業を展開することが不可欠です。
本特集では業界の現状を押さえつつ、人手不足・物価高を乗り越えるためのカギとなる
「**生産性向上**」と「**付加価値向上**」へ向けた対応策についてご紹介します。



生産性向上と付加価値向上が求められる背景

人手不足による関連倒産が増加

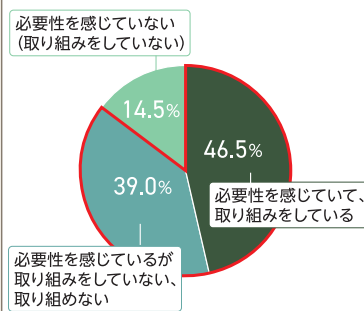
2025年は、従業員の離職や採用難などによる人手不足を要因とする「人手不足倒産」が202件となり、上半期としては過去最多。労働集約型の「サービス業」では59件、「2024年問題」が懸念された「運輸・通信業（物流業含む）」では30件の倒産が発生した。

（出所：帝国データバンク 倒産集計2025年上半期報）

生産性向上への取り組み状況

自社の競争力を高めることや人材不足への対応を理由に、**85.5%**が生産性向上への取り組みの必要性を感じている。

生産性向上への取り組み状況（N=1,790）



出所：東商「流通・サービス業における価格戦略および物流2024年問題に関するアンケート」（2024年12月）

限られたリソースの中で収益を上げるには、**生産性向上と付加価値向上**が必要不可欠！

流通・サービス業の特徴

流通・サービス業は以下のような特徴があるため、その特徴を踏まえて経営課題の改善策を検討する必要があります。

- 顧客とのコンタクトの頻度・濃度の高さ
- ニーズ対応のレスポンスの早さ
- 地域特性の活用のしやすさ

生産性向上・付加価値向上のためには、どうしたら良いのか・・・

〈4つのイノベーション〉による“経営改善アプローチ”が重要！

経営改善アプローチとして、**1. プロダクト**、**2. プロセス**、**3. 組織**、**4. マーケティング**という「**4つのイノベーション**」の視点から取り組むことで、生産性向上と付加価値向上につなげることができます。

4つのイノベーション

1 プロダクトイノベーション

企業が希少性・独自性の高い新製品やサービスを開発し、差別化を図るアプローチ

- ①商品・サービスの希少性・独自性
- ②新マーケット開拓
- ③ニッチ市場開拓
- ④地域資源活用・地域連携

2 プロセスイノベーション

製品やサービス自体の変化ではなく、それらの生産や流通の過程を改善し、効率化・コスト削減・品質向上を図るアプローチ

- ⑤事業・業務のスリム化
- ⑥DX・AIの活用

3 組織イノベーション

企業が自社の仕組みや構造、文化などを改革することで、新たな価値を生み出すアプローチ。あるいは、イノベーションを起こせる組織を構築するアプローチ

- ⑦組織改革
- ⑧他社・他業種との協創・協業

4 マーケティングイノベーション

顧客ニーズを深く理解し、それに基づいて新たな製品やサービス、あるいは販売方法などを開発することで、顧客満足度と売り上げの向上を実現するアプローチ

- ⑨企業・商品のブランド力向上
- ⑩顧客コミュニケーション強化
- ⑪消費者への価値訴求
- ⑫顧客ネットワーク活用
- ⑬社会課題解決



流通・サービス事業者の方へ！

「何から着手すべきか分からない」との声が多く寄せられたため、経営課題を乗り越え改善策を見いだすためのヒントとなる情報をまとめ、「ガイドブック」および「ウェブサイト」により発信しています。

『経営のカギ ～流通・サービス業の実践的経営改善ガイド～』

「ガイドブック」および「ウェブサイト」を組み合わせることで、より効果的な情報収集が可能です。

業界の現状と課題の分析、付加価値向上や生産性向上への取り組みのポイントが理解しやすくまとめられています。ぜひ、ご活用ください！



★ガイドブック

流通・サービス業の事業特性に基づいた好事例を紹介し、4つのイノベーションによる“経営改善アプローチ”を解説。実践編・理論編の2部構成で“使える”ガイドです。



★ウェブサイト

自社の関心に合わせて、“事業特性”や“経営改善アプローチ”別に、約50社から好事例を検索できる機能を搭載しています。



▼詳しくはこちらをご覧ください。



挑みつづける、変わらぬ意志で。

お問い合わせ

東京商工会議所 地域振興部 TEL 03-3283-7658

その対策、中小機構と「今」やろう。

物価高騰や金利のある世界への移行等、さまざまな環境変化に備え「今」こそ、新しいことの始めどきです。
たとえば、人手不足対応や価格転嫁の取り組み、そして事業承継の準備。「いつかやらなきゃ」を「今」このときに。
もしも、手段に困っていたら、私たち中小機構にご相談ください。

経営に関する
さまざまな悩みに、
公的機関である中小機構が
お応えします

中小企業経営者のみなさまへ

✓ 経営相談 お悩みチェックシート

- ☐ 着手できていない経営課題がある。
- ☐ 悩みを相談できる相手が近くにいない。
- ☐ 人手不足で困っている。
- ☐ 新たな販路を開拓したい。
- ☐ 生産性向上のために何から着手すべきかわからない。
- ☐ そろそろ事業承継を考えないといけないと思っている。

