

# 実質賃金の向上を抑制する就業構造の特性と 対策としての高度情報化

富山 禎 信

九州女子大学家政学部生活デザイン学科 北九州市八幡西区自由ヶ丘1-1 (〒807-8586)

(2023年10月25日受付、2023年11月26日受理)

## 要 旨

我が国のマクロベースの実質賃金は1990年以降、ほぼ横ばいに推移している。実質賃金の上昇を阻む問題の解決糸口は、まさに就業構造にある。就業構造の問題とは、サービス・販売従事者と事務・補助員の割合の高さである。サービス財の特性（無形性、不可分性、消滅性、異質性、所有権の欠如など）によって、その労働生産性は低位にならざるをえない仕組みをもつ。サービス財が内包している低生産性を解消する方法として、情報の特性（不滅性、複製容易性など）の利用がある。サービス・販売従事者と事務・補助員に代替して、情報関連の専門職・技師・准専門職の就業割合を高められるならば、付加価値の生産性は飛躍的に向上させることも可能となる。すなわち、G7諸国に対する就業構造のキャッチアップこそが、これまで見落とされてきた我が国の賃金改革の要点であると強く指摘する。その方法としてはサービス・販売従事者・事務・補助員等の職種で勤務してきた人々をデジタル人材を含む専門職・技師・准専門職にいかにか転換させ育成しうるか、その高度化の仕組みを確立することにある。

キーワード：就業構造、賃金抑制、サービス財の特性、情報の特性

## 1. はじめに

我が国では官民一体となり生産性を高めようとする動きがある。2016年、安倍政権は企業の生産性を高めようとして「働き方改革」を提唱し、それを推し進めようとした。その流れは現段階でも継続している。

厚生労働省（2019a）によれば「働き方改革」とは、「働く人びとが、個々の事情に応じた多様で柔軟な働き方を自分で選択できるようにするための改革」とされている。長時間労働の是正、非正規と正規の格差是正、高齢者の就労促進とともに、ムダな会議やテレワークを通じた通勤時間の削減などにより労働生産性を高めることを目標として掲げている。

しかし、現在の段階で生産性は高まっているのであろうか。

企業の生産性は、賃金と強い相関を示すことが広く知られている。日本の賃金上昇は1991年以降、ほぼ平行線をたどっており、個別の企業や産業分野で確認すれば異なるところもあるが、全体を概観すれば向上しているとは言い難い（詳しくは図3にて後述する）。

「働き方改革」が推進されれば、生産性も向上して、ひいては労働者の賃金も上向きになるのではなかったのか。しかし、結果的にそうならない現状がある。本稿で、日本の賃金がここ30年も横ばいに推移しているという現状において、何が原因なのかを突き止めたい。

すなわち、「働き方改革」という方策では、手の打ちようもない負の構造が隠されているのではないのか。その構造ゆえに低賃金とならざるをえない仕組みが働いているのなら、これはどのような仕組みなのであろうか。また「働き方改革」という手法による生産性と賃金向上の行き方は間違っているのではないのか。これを明らかにしなければ賃金の上昇はおぼつかない。

そこで本稿の目的として次の3つを掲げる。第1に賃金が上昇しない構造は、どのようになっているのかを明らかにする。第2に、その構造を克服するための理論的枠組みを見いだす。第3に賃金を向上させるために、どのような方策を採用すべきなのかを検討していきたい。

## 2. 各用語の解説と生産性と賃金の関係性

### 2.1 生産性の概念

まず、本稿の分析の基礎となる生産性、実質賃金、名目賃金を概説して整理しておきたい。賃金は生産性と関連していることが広く知られている。一般に生産性とは、以前より多くモノやサービスを産出することと思われている。このような、以前より多くの生産物をうみだす生産性を物的生産性という。これは「物的生産性＝生産量÷投入した生産要素」の公式で示される。しかし、物的生産性が高くとも、生産した製品が売れなければ在庫となってしまう反対にコストとなってしまう。

本稿で使用する生産性とは、このような物的生産性ではない。本稿でいう生産性とは、付加価値の生産性である。

付加価値（額）とは、生産額（売上高）から外部購入費用（原材料費、外注加工費、各種の修繕費、水道光熱費など）と減価償却費を差し引いた金額である。つまり、企業は原材料などの外部から購入したものに「手を加え」て顧客に提供している。この「手を加え」た内容が、「新たに付け加えられた価値」である。

これを生産性の概念でとらえるなら、「付加価値生産性＝付加価値÷投入した生産要素」で示される。ただ、「投入した生産要素」とは経済学の概念であり、具体的でなく非常に曖昧である。何をもち「投入した生産要素」とするのか、それがわかりにくい。

そこで付加価値労働生産性（以後、労働生産性）といわれる「労働生産性＝付加価値額÷従業員数」で示される指標で代替可能である。これは新しく生みだした従業員1人あたりの価値（金額）である。

### 2.2 実質賃金と名目賃金

賃金といっても2つの捉え方がある。1つは働いた対価として企業から直接支給される現金報酬、すなわち名目賃金である。もう1つは貨幣価値にしろ商品・サービスの価値にしろ、その時折によって価値は変動する。この変動を加味した賃金が実質賃金である。

名目賃金は理解しやすいが、実質賃金はいささか説明を必要とする。「実質賃金＝名目賃金÷物価上昇率（消費者物価指数）」で算出する。

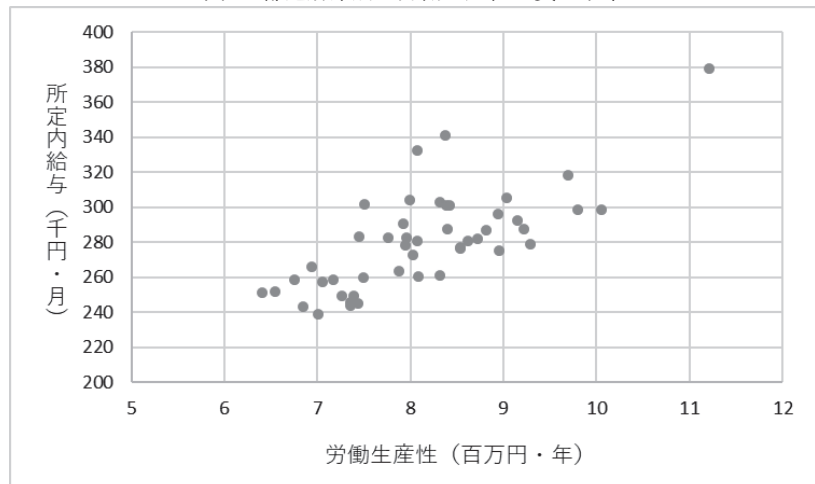
この実質賃金が判明すれば人々の購入可能な商品およびサービス財の量も明らかにできる。つまり、名目賃金は物価の変動の影響をうける一方、実質賃金は物価による影響をうけずに購入可能な商品およびサービスの量を計測可能にする。

名目賃金が前年比で5%上昇したとしよう。その際、同様に物価変動（消費者物価指数で判断する）で物価が5%上昇したのならば、前年比で実質賃金の伸びは0%となる。このように実質賃金のほうが分析の用具として有用である。

### 2.3 生産性と賃金の関係性

生産性と賃金には強い関連があるとされている。実際に都道府県別のデータを利用し、確認してみたい。図1を参照してほしい。横軸の労働生産性は『県民経済計算』の県内総生産額（名目）を就業者数で除して、労働生産性を算出している。縦軸は賃金水準の代理指標として『賃金構造基本統計調査』の都道府県別の所定内給与額（月額）を使用した。

図1 都道府県別：労働生産性と賃金水準



作成：内閣府『県民経済計算』、厚生労働省『賃金構造基本統計調査』より筆者作成

労働生産性と賃金水準（所定内給与額）双方の2変数はともに数量データであるため、Pearsonの積率相関係数にて評価した。なお、統計処理は、統計ソフトウェアEZR ver 1.60にて処理をした。その結果、この2変数間には正の相関関係（ $r=.73$ ,  $p=.00$ ）が見られ、強い相関であることが示された。

この関係性は日本に限ってだけではなく世界共通で確認される現象とされる。図2はOECD諸国の散布図である。

労働生産性は、日本生産性本部『労働生産性の国際比較』(2021

年)のデータを使用した。賃金水準は、OECDのWEBページ(2021年)から(実質賃金のみあたらなかったゆえに2016年を基準年とする米ドルと購買力平価をもとにした)平均賃金データを取得し、散布図を筆者が作成した。

また、Pearsonの積率相関係数にて評価すると、この2変数間には正の相関関係（ $r=.75$ ,  $p=.00$ ）が見られ、強い相関であることが示された。図2でも図1と同じように労働生産性と賃金水準の双方の変数には、強い正の相関関係が見られる。

なお、図2の中にある×は日本の位置を表し、▲はアメリカの位置を示している。これを見る限りにおいて日本の位置は、OECDのなかで中位より下である。今や日本は労働生産性と平均賃金で韓国にさえ追い越され、リトアニアとほぼ変わらない位置にある。もはや経済大国とは言い難い実態となっている。

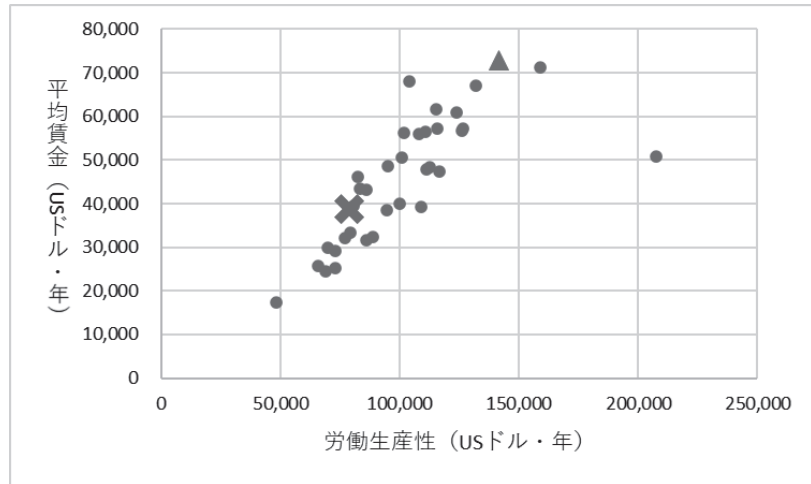
## 2.4 OECD主要国の実質賃金とキャッチアップ

OECD主要先進国(G7)の実質賃金の推移を観察する。図3で確認したい。これは1991年を100として2020年までの推移を示している。

まず、日本を確認しよう。1991年以降、ほぼ横ばいで2020年は103.1であり、実質賃金は上昇していない。すなわち、人々の購買力も大きく変化していない。実質賃金に限定するならば、いわゆる「失われた20年」は現在も継続していると見てよい。したがって、「失われた30年」である。イタリアの状況も日本と近似している。

しかし、他の欧米諸国は、右肩上がりである。とくにアメリカの伸びと実質賃金の状況は著しい。

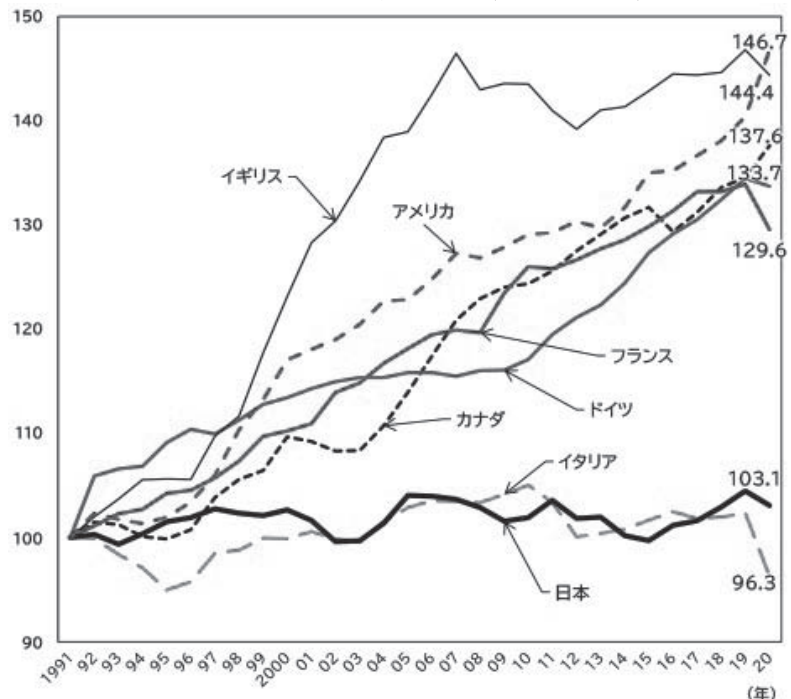
図2 OECD諸国の労働生産性と平均賃金



作成：日本生産性本部『労働生産性の国際比較』、

OECD：<https://www.oecd.org/tokyo/statistics/average-wages-japanese-versio.htm> (2022.10.22アクセス)を加工

図3 G7諸国の実質賃金の伸び (1991年=100)



出典：厚生労働省(2022)『令和4年版労働経済の分析』p.99より

これはアメリカ独自の特殊な経済事情によるためであって、安易な他国の生産性向上、および賃上げ方式の移入はすべきではない。

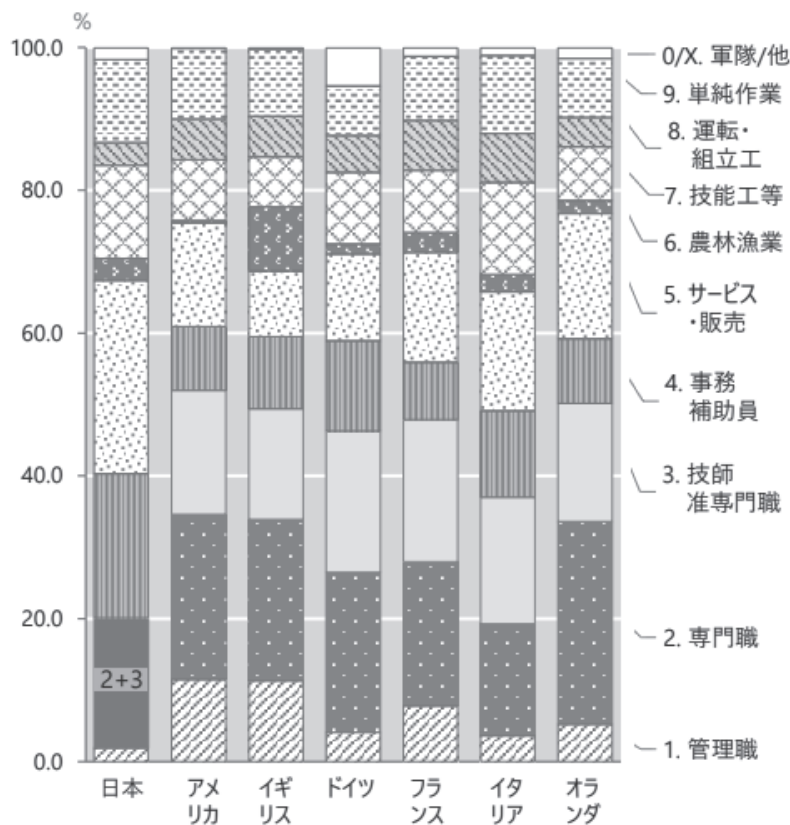
特殊事情とはどのようなことか。たとえば、風邪で病院にかかるだけでも日本の数倍から数十倍の金額を請求される。処方される薬も同様である。救急車を呼ぶにしても無料ではなく、乗車距離により350-2,000ドルする。貧困層のみならず、保険に加入していなければ中位所得層でさえ、適切な医療を受けることができない。消防さえも有料の市民サービスであり、支払うのも支払わないのも個人の自由である。ただし、支払わない場合は自宅が火事になっても消防サービスを受けることはできない。公的サービスを民間に委託している。極端に自由経済化した結果としての高賃金、高生産性なのである。

我が国も国民皆保険、公的年金の制度を廃止し、公的サービスを民間に移譲すれば、労働生産性と賃金は飛躍的に上昇するであろう。しかし、そこに人の幸せや安息は生まれるだろうか。ともあれ、アメリカのみならず、他国がうまくいっているからとしても、それぞれの国には特殊な事情がある。我が国の文化的土壌とは相いれない場合もあり、安易な制度移入は危険である。

### 3. サービス財の特性・生産性・職業別構成比

#### 3.1 課題となるサービス就業者の職業別構成比

図4 就業者の職業別構成比 (2020年)



出典：労働政策研究・研修機構 (2022) 『データブック国際労働比較』 p.135を加工

図4は日本を含む、先進諸国の就業者の職業別構成比となっている。日本以外の国の多くは、専門職・技師・准専門職の割合が大きくなっている。一方、わが国の状況はどうであろうか。専門職・技師・専門職の割合は20%程度に満たない。

そのかわり、高い比重を占めているのが、サービス・販売従事者と事務・補助員である。これらの職業に全体のうち約50%の人々が就労している。

およそ企業組織の仕組みとして高い成果に貢献し、顧客が感じる価値や企業の利益に直接貢献しているのが専門職・技師・准専門職となる。顧客に対して直接的に価値を与えられたりしない間接部門となる事務や

補助員のような仕事はコストセンターにすぎない。詳しくは図5にて後述するが、これらの職種は付加価値をうみだしにくい。

他のG7諸国に対して就業構造のキャッチアップがなされていない状態にある。これは企業の就業モデルが依然として旧式の労働集約型であることを意味していると考えてよいであろう。詳しくは順を追って確認していきたい。

### 3.2 サービス財特性の先行研究

OECD諸国と日本の就業構造の違いは、サービス関連（サービス・販売、事務・補助員）に従事している者が圧倒的に多いことであった。われわれは一口にサービス（service）というが、サービスとは何なのか。日本語に直訳するなら用役である。すなわち、「売買した後に形が残らず、効用や満足などを提供する形のない財」である。サービスは顧客がかかえている問題を解決に導くために存在している。このサービス財の特性に関する先行研究を渉猟してみよう。

H.Kasper et al. (1978) ①不可視性（目に見えない）、②不可分性（生産と消費を分離できない）、③サービスの品質にバラつきがでる、④在庫として保存できない、を挙げている。

L.L.Berry (1980) は、サービス財の特性として①無形であること。すなわち、製品のような形がないこと、②生産と消費が同時に行われること、③業務の標準化や画一化が難しいこと。すなわち、サービスを生む人間の熟練度合いや気持ちの前向きさや思いによって提供される用役の質がことなることを指摘している。

D.Cowell (1984) は、①無形性、②不可分性（分離できない）、③異質性（質の変化しやすさ）、④損なわれやすさ（生産と同時に消費されてしまう）、⑤所有権の欠如（生産と同時に消費されるので所有することができない）を挙げている。

これらの先行研究を総合すると以下のような特性が用役にはあると言えよう。

#### (1) 無形性・不可視性

サービス財には形がなく、目に見えない。手にふれることさえおぼつかない。したがって、この特徴により事前にサービスの内容や品質をチェックすることが困難であり、消費しないかぎりその価値がわからない。

#### (2) 不可分性・同時性

対人サービスにあらわれる特徴で、生産と消費が同時に行われ、分離させることができないため、提供者と被提供者はその場に存在する必要がある。したがって、大量生産することはできない。また、消費者のかかえる問題や課題を聞き出して対処するため、消費者も生産に関与する。

#### (3) 不可逆性・消滅性

消費と同時にサービスは消滅してしまう。消滅してしまうため、在庫として貯蔵したり確保することはできないし、輸送することもままならない。まして、一度消費してしまった用役を再度、元に戻すのは困難である。

#### (4) 異質性

品質にバラつきが発生することを意味する。対人サービスの場合とはくに労働集約的であり、提供する個人の技量や熟練によって品質が異なる。したがって、製品のように同じ企業と同じ製品であれば、同じ品質標準を保つことは困難であり、標準化や品質管理は困難である。

#### (5) 所有権欠如性

対人サービスの場合、労働者個人の身体から用役が産みだされる。しかし、用役の購入者が消費をするものの、その源泉は労働者の身体に埋め込まれている。したがって、用役そのものの所有者は、誰であるのか。有形財のように明確に所有することもできない。

### 3.3 サービスの労働生産性

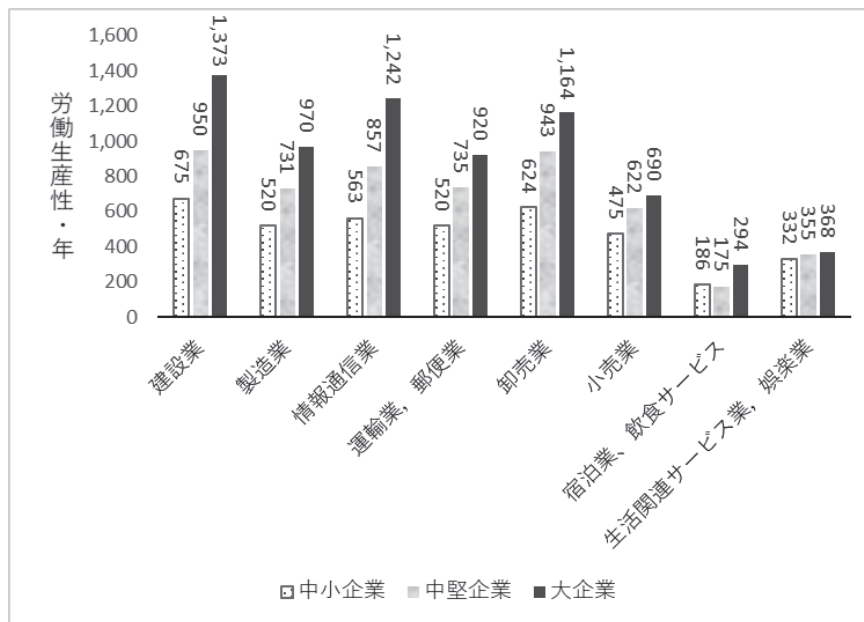
前述のような特性があるため、労働集約型の就労とならざるをえない。サービス財の生産性は他と比較しても低い。なぜなら、形があり保存が可能で、輸送できるのであれば、世界の裏側でも販売可能である。それは夜に販売のできない時間でも、地球の裏側では昼であるため販売でき利益を絶え間なくあげることができる。

しかし、人的サービスでは、人間が寝ている間に生産や販売の活動を行うことなどできないからである。すなわち、付加価値を高める活動には不利なのである。これを補完するには長時間労働をすることとなる。人的サービスは大量生産ができず、標準化しにくい。品質保証も困難である。

実際に、サービス財は生産性が低いのか。図5を参照してほしい。やはり、小売業・宿泊業・飲食サービス業・生活関連サービス業・娯楽業の労働生産性は、多業種と比較して著しく低い。しかも、大企業であろうが中小企業であろうが、その労働生産性の差は小さい。それは労働集約的業務であるため、商業集積をもつてしてもサービス財の特性の欠点を打開できていない。

その証明として、同じサービス業種に位置付けられる情報通信業・卸売業の労働生産性は高い。しかも、情報通信業・卸売業では規模の格差が大きい。これは商業・産業・情報集積による「規模の生産性」や「経験曲線」の効果のほどを示している。なぜ、大規模な情報通信業・卸売業は集積の効果を生むのであろうか。それは情報の特性が効果をもたらすからであるとみている。

図5 業種別労働生産性の格差



出典：中小企業庁（2022）『令和4年版中小企業白書』

[https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2022/chusho/bl\\_1\\_6.html](https://www.chusho.meti.go.jp/pamflet/hakusyo/2022/chusho/bl_1_6.html)（2023.1.22アクセス）より。

労働生産性は中央値。

以上の特性や諸課題を踏まえて、いかにすれば低生産性・低賃金を克服しうるかを考察していこう。

## 4. 考察

### 4.1 サービスの特性課題を情報の特性で克服

サービスの特性について生産性向上の障害となる負の側面を情報の特性を援用するならば克服可能である。それでは情報の特性とは何であろうか。芦葉（1995）と山下（2003）は、サービス財の欠点を克服しうるであろう情報の特性を以下のように言及している。

#### （1）複製容易性・芦葉（1995）

書籍・雑誌・諸帳簿のような古くから存在する記録媒体のみならず、情報処理機器・記憶装置・仮想空間

では容易に、そして大量に複製でき大量生産可能である。また、寸分たがわずコピーできるため、品質にバラつきが発生するというサービスの異質性を解消できる。

#### (2) 不滅性・残存性・芦葉 (1995)

情報は記憶・蓄積が可能である。また、消費されても減ることはない。ただし、時間の経過と共に価値は減少することはありうる。

たとえば、伝言ゲームである。最初に送った情報とは似ても似つかぬ情報に変容する場合もある。しかし、伝言ゲームのような旧来の人間対人間で生成する情報には認知的バイアスがあるもののサイバー空間上の情報は現代では、この点において頑強で堅牢になっている。

不滅性・残存性がかかるということは、それを活用すればサービス財の不可逆性・消滅性を解消しうる。すなわち、サービス財の輸送・運搬を可能とすることを意味している。

#### (3) 時空超越性・山下 (2003)

不滅性・残存性を土台として誰もが、いつでも、どこでも、世界中の誰とでもリアルタイムに大量の情報を双方向にやりとりできる。これは時間と空間を超越して、瞬時に地球の裏側とでも生産・消費・取引が可能となっていることを示している。

人間が身体をもって生活をしている物理的な生活空間だけでなく、現代ではサイバー空間サービス財の無形性は映像やプログラム言語によって可視化ができる。

それだけではなく、現代ではサイバースペース上に存在する3次元の仮想空間であるメタバースを利用し、ビジネスへの様々な応用も考えられる。

これらを企業内の制度や仕組みにいかに関わり込むかは個別企業の問題であるものの、以上の情報の特性(1)(2)(3)はサービス財の孕んでいる欠点を克服しうる理論的枠組みであることを強調したい。

## 4.2 高い付加価値生産と情報創造関連職種

なぜ、就業者の職業別構成比の約半数がサービス販売従事者と事務・補助員となっているのか、その点を追究する必要がある。まず、我々の考える仮説は「雇用維持の圧力が強く、その維持の方向性が賃金抑制にある」からであるとみている。

雇用維持が問題なのではなく、賃金抑制が問題である。生産性が高ければ賃金抑制をせずともよい。高い生産性を生むであろう専門職・技師・准専門職の割合が20%程度なのは、企業の付加価値を生む仕組みがうまく機能していない証拠である。すなわち従業員の活用ができていないのである。

実際に、産労総合研究所(2022)『2022年度教育研修費用の実態調査』によれば、従業員1人あたりの教育研修費用は年額で大企業(1,000人以上)29,629円/中堅企業(300~999人)31,323円/中小企業(299人以下)28,682円であった。また、製造・非製造業別には、製造業は27,886円/非製造業31,155円となっている。

以上のように1人当たり年額30,000円程度の教育訓練費では、高い付加価値を生むような人材など育成できるはずもない。高度な教育・訓練には多くの時間と資金を必要とする。その当然のことをせずして新しい高度な付加価値を生むことなどできるはずもない。産業側・企業側の教育訓練への姿勢に大きな問題があるとしても過言ではない。

情報をつくって操るのは人間である。AI(Artificial Intelligence)、DX(Digital Transformation)、IoT(Internet of Things)、ブロックチェーン、メタバースなどを設計・構築したり運用しうるデジタル人材を育成し、自社の経営の業務効率化や高い付加価値を生み出す仕組みに、これを活用していくことが急務である。これは情報のもつ特性によって、サービス財の内包している低生産性とならざるをえない仕組みを克服し、付加価値を高める方法に他ならない。

雇用を守る企業側の姿勢としては、経営体制の現状維持による賃金抑制を採用するのではなく、この方法

を活用した積極的な生産性向上による雇用の維持が求められる。雇用維持だけでなく賃金上昇にも資する方法である。具体的には、就業者の職種比率で専門職・技師・准専門職の割合を高め、生産性及び実質賃金を向上をする行き方をすべきであろう。

### 4.3 ネオラッドライト運動と抵抗の緩和

2000年前後よりネオラッドライト運動として、IT革命により個人の雇用が奪われるのではないかと、開発を阻止したり、サービスの利用をさける動きがあった。実際に、一部職種の雇用は世の中からなくなった。タイピスト・速記者・証券取引所の場立人・行商人という職業はすでに廃れた。

現在でもPCと会計ソフトウェアの活用により事務効率が上がり、かつては数人から数十人で行っていた会計業務も、現在では1人でこなすことも可能となった。そのため、事務の求人は30年前と比較して激減している事実がある。

そこに人々の不安がある。誰しもみずから蓄積してきた知識や技術が無意味なものとなり、生活の安定をゆるがされるのならば抵抗もするであろう。ましてまったくの新人として新たな職場にて勤務しなければならず、非熟練者として働かねばならないのならば、なおさらである。

しかし、消えていく職業がある反面で、サーバー管理者・情報処理プロジェクトマネージャー・システムエンジニア・Web系ライターなどの新しい職業（主に専門職・技師・准専門職）も新たに生まれている。他にも新しく生まれた職種は多くある。かつてタイピストや証券取引所の場立人であった人々は現在、仕事をしていないわけではない。生活のために別の職種に就いている。

回避できない状況に置かれれば、生きるために人間も変容せざるを得ない。これを機会ととらえ、①いかに労働集約的サービス職種から、新しい職種（主に専門職・技師・准専門職）に転職、転用できるよう、いかにサポートするか。②同一企業内で同一人材をトレーニングによってサービス型労働を減少させ、専門職・技師・准専門職に転用させられるか。③そのために企業側は新たな情報技術や活用法、業態をふくむ企業内のあらゆる仕組みや制度の見直しを図る、必要があるだろう。

そのためには、他業種・他職種で勤務してきた人々をデジタル人材を多く含んだ専門職・技師・准専門職として高度化し、育成するための教育・訓練（いわゆるリスキリング）を充実させ活用する仕組みこそが重要になってくる。この行き方こそ、低生産性・低賃金の負の循環を脱する方法であるといえよう。

## 5 結論

これまでの議論を総括して結論としたい。実質賃金の上昇を阻む問題のポイントは、まさに就業構造にあった。就業構造の問題はサービスや業務補助的な関連の人材の多さである。サービス財の特性（無形性、不可分性、消滅性、異質性、所有権の欠如など）によって、その生産性は低位にならざるをえない仕組みとなっている。むろん、個別で見るとサービス業種でも高付加価値を生みだしている企業もある。しかし、多くはそうではない。

サービス財の特性がはらんでいる低生産性の側面を解消する方法としては、情報の特性（不滅性、複製容易性、時空超越性など）と相性がよい。これを活用することで克服可能となりうる。これが実質賃金を向上させる鍵となる。

日本は高度経済成長期に先進諸国からの製品生産に関する技術移入し、それに独自の改善活動や生産管理手法を付加してキャッチアップしてきた。そして、アジアで初の経済大国になるまでに至る。製品生産というハードウェア面でのキャッチアップを終えているが、就業構造と情報を活用した高付加価値化というソフトウェア面では先進諸国に後れを取っていると判断しうる。

日本国全体で、労働集約的で生産性の低いサービス販売従事者と事務・補助員の割合を低める必要がある。それに対応して情報関連の専門職・技師・准専門職の割合を高める高度情報人材化を推し進めることで、付加価値の生産性を飛躍的に向上させることが可能となる。G7諸国に対する就業構造のキャッチアップこそが、これまで見落とされてきた我が国の改革の要点であると強く指摘する。その方法としては他業種で勤務してきた人々をデジタル人材を中核とした専門職・技師・准専門職としてリスキリングする「就業構造の高



度化」こそ「働き方改革」の遂行より急務で確実に有用と考えられる。

### 引用・参考文献

- 芦葉浪久 (1995) 「情報倫理の基本的な考え方」『情報教育研究』, 11巻3号, 3-10.
- 岩手県統計調査課 (2017) 「地域間の労働生産性格差の要因に関する分析」調査分析レポートNo.29-5.4-5.
- 厚生労働省 (2019a) 『令和元年版厚生労働白書』
- 厚生労働省 (2019b) 『令和元年版賃金構造基本統計調査』
- 厚生労働省 (2022) 『令和4年版労働経済の分析』, 99.
- 産労総合研究所 (2022) 『2022年度教育研修費用の実態調査』
- 高橋秀雄 (2008) 「サービス業の生産性向上の問題について」『中京企業研究』, 30号, 23-36.
- 中小企業庁 (2022) 『2022年版中小企業白書』
- 内閣府 (2019) 『令和元年度県民経済計算』
- 山下隆弘 (2003) 『新しい小売市場—知識市場のその次なる進化』日本評論社, 23-25.
- 労働政策研究・研修機構 (2022) 『データブック国際労働比較』
- Berry, L.L.(1980), Services Marketing Is Different, Business, May-June, reprinted in Lovelock, 29-37.
- Cowell, D. (1984), The Marketing of Services, Butterworth Heinemann Ltd, 23-27, 303.
- Kasper, H., P.van Helsdingen and W. Devries, Jr. (1999), Services Marketing Management: An International Perspective, John Wiley & Sons, 14-20.

### 謝辞

心より敬愛するわが師、井沢良智先生が2023年9月14日にご逝去された。本論文は先生のご専門である国際経営論に多少関連した内容であるため、投稿前に一読していただこうと思っていた。どのような批評をしてくださったでしょうか。きっと、赤ペンで真っ赤に添削されていただろう。

また、ご逝去される2週間前に病院にお見舞いに行った。「富山君、ありがとう。本当は院外で食事でもしたいんだが、医者からダメだと言われて…」と少しやつれた顔で病室から見送っていただいた。それが最後であった。やつれはしたものの慈愛にみちたあの笑顔は今も忘れられない。

どのような抑圧された場面であっても、人のことをけっして悪く言わずに逆に温かく包んでくれる金無垢の人格者であった。先生からうけた学恩に対して、謹んで本論文を捧げます。

## **Characteristics of the employment structure that suppress increases in real wages and advanced information technology as a countermeasure**

Yoshinobu TOMIYAMA

Department of Lifestyle Design, Faculty of Home Economics, Kyushu Women's University  
1-1, Jiyugaoka, Yahatanishi-ku, Kitakyushu-shi 807-8586, Japan

### Abstract

Real wages on a macro basis in Japan have remained almost unchanged since 1990. The solution to the problem that prevents real wages from rising lies precisely in the structure of employment.

The problem of the employment structure is the high proportion of service and sales workers and clerical and support workers. The characteristics of service goods (intangible, indivisible, extinguishable, heterogeneous, lack of ownership, etc.) make their labor productivity a low mechanism.

One way to resolve the low productivity inherent in service goods is to use the characteristics of information (indestructibility, ease of reproduction, etc.). If the proportion of information-related professionals, engineers, and associate professionals can be increased in place of service and sales workers and clerical and auxiliary workers, the productivity of value-added can be dramatically improved.

In other words, we strongly point out that catching up with the G7 countries in terms of employment structure is the key point of wage reform in Japan, which has been overlooked until now.

The way to do this is to establish a mechanism for the transformation and development of people who have been working in service, sales, clerical, and support positions into professionals, engineers, and associate professionals, including digital human resources.

**Key word :** Employment structure, wage restraints, characteristics of service goods, characteristics of information