

# 小売り・外食の人手不足

賃上げの流れが小売りや外食業界にも大きな影響を及ぼしている。経済の至る所で賃上げが進んでいる中では、賃上げの程度で見劣りする企業は労働者が確保できなくなる。そこで労働者を確保するためにも、大幅な賃上げが必要となる。人手不足は一時的な現象ではなく、構造的な問題である。高齢化がさらに進む一方で、少子化によって若者の労働力が縮小して、労働力不足は将来的にさらに厳しいことになってくる。



## 伊藤元重の エコノウオッチ

賃上げの流れが小売りや外食業界にも大きな影響を及ぼしている。経済の至る所で賃上げが進んでいる中では、賃上げの程度で見劣りする企業は労働者が確保できなくなる。そこで労働者を確保するためにも、大幅な賃上げが必要となる。人手不足は一時的な現象ではなく、構造的な問題である。高齢化がさらに進む一方で、少子化によって若者の労働力が縮小して、労働力不足は将来的にさらに厳しいことになってくる。

# 米国に見習う省人化徹底

件費がかさむようなビジネス形態が多く存続している。様々な調査研究でも、日本のサービス業の生産性が欧米に比べて劣るといふ結果が報告されている。なぜ日本でサービス業の生産性が低いのか、理由はいくつも考えられるが、深刻な人手不足と賃上げの圧力がそうした状況を一掃することになるだろう。省人化に成功した企業のみが生き残ることになる。

足元での動きを見ると、業績が好調な企業は、本格的な省人化に取り組んでいる。ユニクロの店舗の光景はその典型だ。商品にICタグを付けることで、顧客にストレスを感じさせることなくレジの効率化を実現させている。扱う商品が全て自社製品であり、多数の店舗で限定された商品を大きなロットで販売するといふSPA(製造小売り)業態の特徴がICタグの利用を可能にしている。コンビニの店頭でも省人化の動きが顕著だ。人手不足が深刻な影響を及ぼしてきたコンビニにとって、省人化を実現できるかどうかは存亡に関わる問題であった。デジタル技術を活用した徹底した革新によってどこまで省人化を進めていくのかがコンビニの競争力を決めることになる。

人手に頼ってきた小売業や外食産業だからこそ、省人化をどこまで進められるのかが鍵になる。ただ、ユニクロやコンビニなどでの取り組みの事例をあげると、必ず出てくる反論は、そうした対応には限度があるし、対応ができない企業の方が多いというものがある。この反論は半分正しく、半分間違っている。デジタル技術やロボットを使って省人化できる可能性は限られているかもしれない。しかし、だからと言って、省人化ができない企業が生き残れるというものでもない。米国で私たちに見える姿は、省人化ができなかった多くの企業が淘汰された後の姿である。省人化を実行しやすい形にビジネスモデルを変えていくことが人手不足の時代の大きな鍵となる。

(東京大学名誉教授)

\*この記事・写真は日本経済新聞社の許諾を得て転載しています。無断転載、複製を禁じます。