

令和
4年度

東京の 中小企業の 現状

サービス産業編



東京都産業労働局

令和4年度
東京の中小企業の現状
(サービス産業編)

東京都産業労働局

令和4年度

「東京の中小企業の現状（サービス産業編）」

の発刊にあたって

国内経済は、エネルギー問題や原材料の価格高騰など、大きな変化に直面しており、依然として都内中小企業の事業活動への影響が懸念されています。

一方で、海外からの旅行者も増え、街は賑わいを見せつつあり、経済活動の再開が期待されるところであります。

今回発刊する「東京の中小企業の現状（サービス産業編）」では、都内サービス産業の実態や課題を明らかにし、サービスの向上に努めながら、持続的な経営に取り組んできた中小企業の現状を分析しました。また、社会経済環境の変化を捉え、エネルギー価格の高騰等への対応やデジタル化の実態などをテーマとして取り上げました。

都内中小サービス産業の方々をはじめとして、中小企業や関係機関の方々に経営方針や経営戦略の一助として、また産業振興の基礎資料として、この「東京の中小企業の現状」が役立つことができれば幸いです。

最後に、本書につきましては、有識者の皆様から貴重なご意見を賜りました。本書の作成にあたり、ご協力を頂きました有識者の皆様、そして中小企業の皆様にこの場を借りて厚く御礼申し上げます。

令和5年3月

東京都産業労働局商工部長 緑川 武博

目次

第I編 東京のサービス業の位置づけと動向

第1章 都内サービス業の位置づけ	3
第1節 サービス業の概要	3
1 サービスの特徴	3
2 サービス業の範囲	3
3 付加価値額の産業別国際比較	8
第2節 雇用・経済面の比重が高まる第3次産業	9
1 事業所数の変化	9
2 従業者数の変化	11
3 都内総生産の変化	13
4 経済活動別の都内総生産（名目）の変化	15
第2章 都内サービス業の特性と経営動向	17
第1節 サービス業の業種特性	17
1 組織	17
2 従業者規模	18
第2節 サービス業の経営動向	20
1 サービス業の活動状況（全国）	20
2 サービス業の活動状況（東京都）	22
3 都内中小企業の景況	24

第II編 東京のサービス業の経営実態（アンケート結果）

第1章 企業概要	35
第1節 回答企業の概要	35
1 調査概要	35
2 業種	35
3 従業者規模	36
4 従業員の雇用状況	37
5 従業者の平均年齢	38
6 代表者の年齢	39
7 所在地	40
8 創業年	41
9 経営組織（個人・法人）	42

10	資本金	43
11	支社・支店・営業所の有無	44
	第2節 事業承継	46
1	現在の経営者の続柄・出身	46
2	今後の事業展開の方向性	48
3	事業承継上の課題	50
4	事業承継の希望・方針	52
5	現実の後継者の状況	54
6	廃業の予定の主な理由	56
	第2章 経営成果	58
	第1節 売上高と利益	58
1	直近の年間売上高	58
2	3年前と比較した年間売上高の変化	60
3	直近の売上高経常利益率	62
4	3年前と比較した経常損益の変化	64
	第2節 人件費	66
1	直近の年間売上高に対する総人件費の割合	66
2	3年前と比較した総人件費の変化	68
	第3章 顧客と取引状況	70
	第1節 顧客状況	70
1	現在の顧客の件数	70
2	3年前と比較した顧客件数の変化	72
3	新規顧客件数の割合	74
4	東京立地のメリット	76
	第2節 主要顧客	78
1	年間売上高第1位の顧客の属性	78
2	年間売上高第1位の顧客の所在地	80
3	年間売上高第1位の顧客との取引年数	82
4	年間売上高第1位の顧客への売上依存度	84
5	年間売上高第1位の顧客との価格決定に関する関係	86
	第4章 海外関連取引	88
	第1節 海外関連取引の実態	88
1	海外関連取引の状況	88
2	海外関連取引における企業・顧客の属する国・地域	90
	第2節 海外関連取引の課題と今後の展開	92
1	海外関連取引における課題	92
2	海外関連取引の今後の発展の可能性	94

第5章 情報機器等の利用状況	96
第1節 取引先や顧客との連絡手段	96
1 取引先発注時に利用する手段	96
2 顧客からの受注・注文時等に利用されている手段	98
第2節 パソコン等の利用	100
1 パソコン等の利用状況	100
2 パソコン等を利用している従業員の割合	102
3 パソコン等を操作できる従業員の割合	104
4 業務間でのパソコン等の利用状況	106
5 業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス	108
第6章 組織・人材に関する取組	110
第1節 人材採用	110
1 正規従業員数の変化	110
2 非正規従業員数の変化	112
3 全従業員数の変化	114
4 人材採用意向	116
第2節 人材育成	118
1 従業員に充実させたい能力	118
2 人材育成上における問題点	120
第3節 組織運営	122
1 組織運営の方法	122
2 従業員への経営情報の提供	124
3 企業内コミュニケーションの状況	126
第7章 競争状況と事業戦略	128
第1節 競争状況	128
1 3年前と比較した他企業との競争状況	128
2 競争激化の原因	130
第2節 事業戦略	132
1 事業戦略の策定	132
2 事業戦略の決定方法	134
3 情報把握・収集の方法	136
第3節 他企業との連携状況	138
1 他企業や大学等との連携による取組の有無	138
2 他企業や大学等との連携による具体的な取組	140

第8章 競争力強化への取組	142
第1節 競争力向上への取組	142
1 競争力向上のために実施している取組	142
2 業務の効率化・合理化のために実施している取組	144
3 競争力向上に取り組まない理由	146
第2節 新サービス・新製品開発	148
1 開発の状況	148
2 提供・販売状況	150
3 売上高に占める割合	152

第Ⅲ編 東京のサービス業に関するテーマ分析（アンケート結果）

第1章 環境変化への対応	158
第1節 感染症発生前後の状況	158
1 売上高の変化	158
2 経常損益の変化	160
3 資金繰りの変化	162
4 借入額の変化	164
5 全従業員数の変化	166
第2節 エネルギー価格高騰への取組	168
1 エネルギー価格高騰の影響	168
2 営業損益に与えた影響	169
3 エネルギー価格高騰への対応	170
4 価格転嫁の割合	171
第3節 リモートワークの取組	172
1 実施状況	172
2 実施するメリット	174
3 実施している部門・職種	176
4 具体的な部門・職種	178
5 変更した規則・制度	180
6 リモートワークを行わない理由	182
第2章 データの収集と利活用	184
第1節 成長性と収益性からみたソフト・アプリ・Webサービスの利用状況	184
1 成長性とソフト・アプリ・Webサービスの利用状況	184
2 収益性とソフト・アプリ・Webサービスの利用状況	188
第2節 データの収集と活用	190
1 パソコン等で処理したデータの収集	190
2 業務効率化に向けたデータの利用状況	192

3	高付加価値化に向けたデータの活用状況	194
4	高付加価値化に向けたデータの活用意向	196
5	高付加価値化に向けてデータを活用したいと思わない理由	198
6	高付加価値化に向けたデータの活用を阻害する理由	199

資料

「東京の中小企業の現状」のための企業調査の概要
東京の中小企業の現状に関する調査 調査設問項目

凡 例

1 本報告書における区分

本報告書における調査では、企業を日本標準産業分類を用い、以下のように区分している。

(1) 業種区分

情報・コンテンツ業	ソフトウェア業 情報処理サービス業 情報提供サービス業 インターネット附随サービス業 映像情報制作・配給業 音声情報制作業 出版業 広告制作業 ニュース供給業 その他上記に含まれない情報・コンテンツ業
専門サービス業	法律事務所 特許事務所 公証人役場, 司法書士事務所, 土地家屋調査士事務所 行政書士事務所 公認会計士事務所 税理士事務所 社会保険労務士事務所 デザイン業 経営コンサルタント業 広告業 その他上記に含まれない専門サービス業
技術サービス業	建築設計業 測量業 その他の土木建築サービス業 機械設計業 商品・非破壊検査業 計量証明業 写真業 その他上記に含まれない技術サービス業
事業サービス業	各種物品賃貸業 産業用機械器具賃貸業 事務用機械器具賃貸業 自動車賃貸業 その他上記に含まれない物品賃貸業 一般廃棄物処理業 産業廃棄物処理業 自動車整備業 機械修理業（電気機械器具を除く） 電気機械器具修理業 職業紹介業 労働者派遣業 速記・ワープロ入力・複写業 建物サービス業 警備業 その他上記に含まれない事業サービス業

※ただし、他の調査結果等からの引用については、この限りではない。

(2) 従業者規模区分

「1～2人」「3～5人」「6～9人」「10～29人」「30人以上」の5区分を基本とする。

※ただし、他の調査結果等からの引用については、この限りではない。

(3) 地域区分

都心	千代田区、中央区、港区
副都心	新宿区、文京区、渋谷区、豊島区
城東	台東区、墨田区、荒川区、江東区、足立区、葛飾区、江戸川区
城西	世田谷区、中野区、杉並区、練馬区
城南	品川区、目黒区、大田区
城北	北区、板橋区
多摩	多摩地域の市町村

2 調査の内容

本報告書を作成するにあたり、東京都内に立地する中小サービス業 10,000 企業を対象とした「東京の中小企業の現状に関する調査」及びサービス業 40 企業を対象としたヒアリング調査を実施した。各調査結果は、第Ⅱ編・第Ⅲ編で使用している。

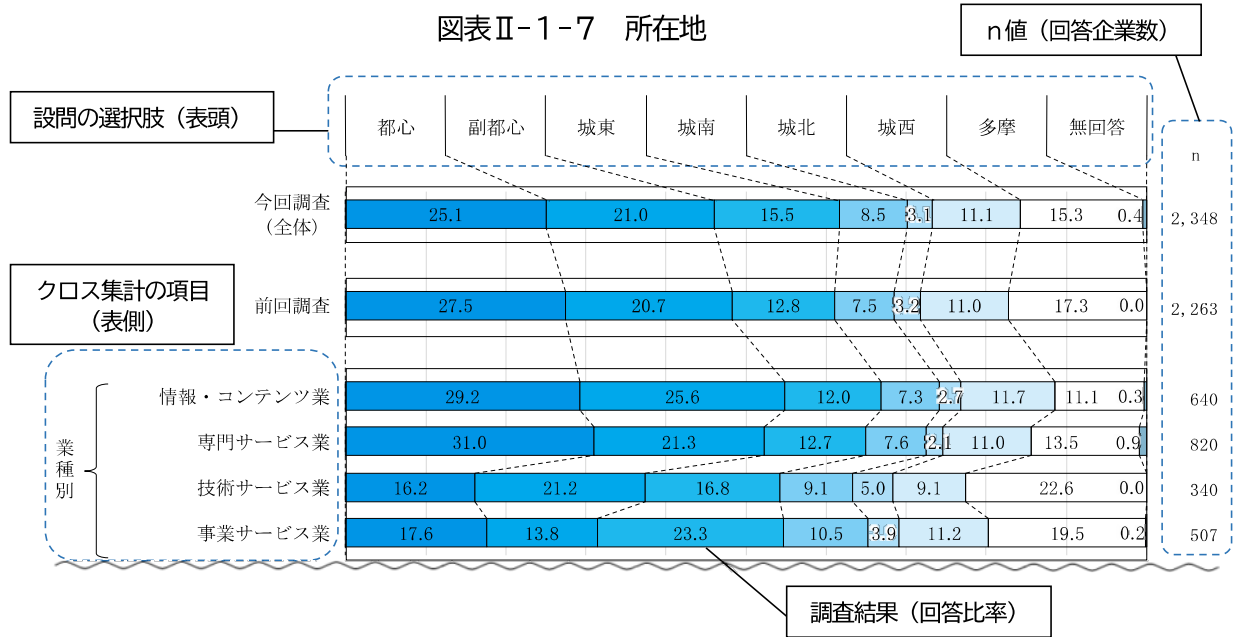
なお、本文中「前回調査」として記載しているものは、「令和元年度東京の中小企業の現状（サービス産業編）」における調査結果である。

3 図表の見方及び分析に関する注意事項

- ①調査結果の回答比率は、その設問の回答数を基数として、小数点以下第2位を四捨五入して算出している。四捨五入の関係で、合計が100%にならない場合がある。
- ②複数回答の場合、回答比率の合計は通常100%を超える。
- ③複数回答の図表上部の棒グラフは、今回調査（全体）の値を表す。
- ④図表中の「n」とは、その設問への回答企業数を表す。
- ⑤クロス集計の項目（表側）に無回答がある場合、これを表示していない。よって全体の数値と各項目の和が一致しない場合がある。
- ⑥クロス集計の項目（表側）で回答数の少ないものについては分析、コメントの対象としない場合がある。選択肢に「3年前は未創業」がある設問はその選択肢を表側から除外している。
- ⑦選択肢に「その他」、「特になし」等がある場合、本文中ではその数値を除外して記述をしている場合がある。
- ⑧各設問の分析における文章表記において、次のようにカッコを用いている。

「***」	設問の選択肢（表頭）について言及する場合。 例：「40歳未満」「40歳代」など
『***』	設問の選択肢（表頭）をまとめて言及する場合。 例：「40歳未満」と「40歳代」をまとめて『50歳未満』など
<***>	クロス集計の項目（表側）をまとめて言及する場合。 例：10～29人と30人以上をまとめて<10人以上>

【単数回答の図表例】



【複数回答の図表例】

