

資料

「東京の中小企業の現状」のための企業調査の概要

1 アンケート（調査）

(1) 調査対象

都内に本社のある中小サービス業について、総務省「事業所母集団データベース」（令和2年次フレーム）から無作為に10,000企業を抽出（対象業種については35頁参照）

(2) 有効回収率

総配布数	10,000
有効配布数	8,181
有効回収数	2,348
有効回収率	28.7%

(3) 調査の実施時期

2022年7月～8月

(4) 調査方法

郵送による配布、郵送による回収

(5) 調査設問項目

次葉以降参照

2 ヒアリング調査

(1) 調査対象

アンケート回答企業の中から40企業

(2) 調査の実施時期

2022年10月～12月

3 調査項目

企業概要、経営成果、顧客と取引状況、組織・人材、競争力強化、その他

4 有識者ヒアリング

(1) 有識者

慶應義塾大学	経済学部 教授・博士（経済学）	植田 浩史
青山学院大学	経営学部 教授・博士（経営学）	小野 譲司
独立行政法人 情報処理推進機構	参事 社会基盤センターDX 推進部 部長	境 真良
中小企業診断士		中沢 節
東京女子大学	現代教養学部 コミュニケーション専攻 准教授 博士（地球環境学）	福島 慎太郎 (50音順、敬称略)

(2) ヒアリング開催月

第1回	アンケート作成時	2022年6月
第2回	アンケート集計時	2022年12月～2023年1月
第3回	報告書作成時	2023年2月～3月

5 調査委託先

株式会社サーベイリサーチセンター

問 概要について

- (1) 業種は次のどれに該当しますか（最も年間売上高の多いもの1つに○）
 （業種の詳細については、15～16ページの業種早見表をご参照ください）

<p>【情報通信業】</p> <p>1. ソフトウェア業</p> <p>2. 情報処理サービス業</p> <p>3. 情報提供サービス業</p> <p>4. インターネット付随サービス業</p> <p>5. 映像情報制作・配給業</p> <p>6. 音声情報制作業</p> <p>7. 出版業</p> <p>8. 広告制作業</p> <p>9. ニュース供給業</p> <p>10. その他()</p>	<p>【専門・技術サービス業】</p> <p>16. 法律事務所</p> <p>17. 特許事務所</p> <p>18. 公証人役場, 司法書士事務所, 土地家屋調査士事務所</p> <p>19. 行政書士事務所</p> <p>20. 公認会計士事務所</p> <p>21. 税理士事務所</p> <p>22. 社会保険労務士事務所</p> <p>23. デザイン業</p> <p>24. 経営コンサルタント業</p> <p>25. 広告業(総合企画、広告代理業)</p> <p>26. 建築設計業</p> <p>27. 測量業</p> <p>28. 土木建築サービス業</p> <p>29. 機械設計業</p> <p>30. 商品・非破壊検査業</p> <p>31. 計量証明業</p> <p>32. 写真業</p> <p>33. その他()</p>	<p>【事業サービス業】</p> <p>34. 一般廃棄物処理業</p> <p>35. 産業廃棄物処理業</p> <p>36. 自動車整備業</p> <p>37. 機械修理業(電気機械器具を除く)</p> <p>38. 電気機械器具修理業</p> <p>39. 職業紹介業</p> <p>40. 労働者派遣業</p> <p>41. 速記・ワープロ入力・複写業</p> <p>42. 建物サービス業</p> <p>43. 警備業</p> <p>44. その他()</p>
<p>【物品賃貸業】</p> <p>11. 各種物品賃貸業</p> <p>12. 産業用機械器具賃貸業</p> <p>13. 事務用機械器具賃貸業</p> <p>14. 自動車賃貸業</p> <p>15. その他()</p>		

- (2) (1)でご回答いただいた業種における主な業務・サービス等を具体的にご記入ください。
 (例：テレビアニメ制作受託、ウェブ・コンテンツ提供、ビル清掃業等)

問 年間売上高等の業績について

- (1) 直近決算の年間売上高は次のどれに該当しますか（1つに○）

1. 500万円未満	2. 500万～1千万円未満	3. 1～3千万円未満
4. 3～5千万円未満	5. 5千万～1億円未満	6. 1～3億円未満
7. 3～5億円未満	8. 5～10億円未満	9. 10億円以上

(2) 年間*の売上高は3年前と比較して、どのように変化していますか (1つに○)

※年間とは2021年7月1日～2022年6月30日の1年間

1. 大幅(10%以上)増加	2. やや(10%未満)増加	3. ほぼ横ばい(±5%未満)
4. やや(10%未満)減少	5. 大幅(10%以上)減少	6. 3年前は未創業

(3) 直近決算の年間売上高に対する総人件費(役員報酬等も含む)の割合は、次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 10%未満	2. 10～20%未満	3. 20～30%未満
4. 30～40%未満	5. 40～50%未満	6. 50～60%未満
7. 60～70%未満	8. 70%以上	

(4) 年間*の総人件費は3年前と比較して、どのように変化していますか (1つに○)

※年間とは2021年7月1日～2022年6月30日の1年間

1. 大幅(10%以上)増加	2. やや(10%未満)増加	3. ほぼ横ばい(±5%未満)
4. やや(10%未満)減少	5. 大幅(10%以上)減少	6. 3年前は未創業

(5) 直近決算の売上高経常利益率(経常利益÷売上高)は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 赤字(マイナス)	2. 0～2%未満	3. 2～4%未満
4. 4～10%未満	5. 10%以上	

(6) 年間*の経常損益は3年前と比較して、どのように変化していますか (1つに○)

※年間とは2021年7月1日～2022年6月30日の1年間

1. 黒字が拡大	2. 黒字でほぼ横ばい(±5%未満)	3. 黒字だが利益額は減少
4. 赤字から黒字に転換	5. 黒字から赤字に転落	6. 赤字だが損失額は縮小
7. 赤字でほぼ横ばい(±5%未満)	8. 赤字が拡大	9. 3年前は未創業

(7) [新型コロナウイルス感染症発生前後での比較(12ヶ月)] 2019年3月～2020年2月と2021年3月～2022年2月を比較して、次の項目はどのように変化しましたか (それぞれ1つに○)

①売上高	1. 増加 (5%以上)	2. ほぼ横ばい (±5%未満)	3. やや減少 (5～30%未満)	4. 減少 (30～50%未満)	5. 大幅減少 (50%以上)
②経常損益	1. 増加 (5%以上)	2. ほぼ横ばい (±5%未満)	3. やや減少 (5～30%未満)	4. 減少 (30～50%未満)	5. 大幅減少 (50%以上)
③資金繰り	1. 悪化	2. 不変	3. 改善		
④借入額	1. 増加	2. 不変	3. 減少	4. 借入はない	
⑤全従業者数 (役員・非正規 従業員を含む)	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少		

問 顧客の状況について

(1) 現在の顧客の件数は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 4件以下	2. 5～9件	3. 10～19件
4. 20～49件	5. 50～99件	6. 100～199件
7. 200～499件	8. 500件以上	

(2) 顧客件数は3年前と比較して、どのように変化していますか (1つに○)

1. 大幅(10%以上)増加	2. やや(10%未満)増加	3. ほぼ横ばい(±5%未満)
4. やや(10%未満)減少	5. 大幅(10%以上)減少	6. 3年前は未創業

(3) 新規顧客件数(取引が3年以内の顧客)の割合は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 0～5%未満	2. 5～10%未満	3. 10～20%未満
4. 20～30%未満	5. 30～40%未満	6. 40%以上

(4) 年間売上高第1位の顧客の属性は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 農業, 林業, 漁業	2. 建設業	3. 製造業
4. 情報通信業	5. 運輸業, 郵便業	6. 卸売業, 小売業
7. 金融業, 保険業	8. 不動産業, 物品賃貸業	9. 学術研究, 専門・技術サービス業
10. 宿泊業, 飲食サービス業	11. 生活関連サービス業, 娯楽業	12. 教育, 学習支援業
13. 医療, 福祉	14. 官公庁	15. その他()

(5) 年間売上高第1位の顧客の所在地は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 都心(千代田、中央、港)	2. 副都心(新宿、文京、渋谷、豊島)
3. 城東(台東、墨田、荒川、江東、足立、葛飾、江戸川)	4. 城南(品川、目黒、大田)
5. 城北(北、板橋)	6. 城西(世田谷、中野、杉並、練馬)
7. 多摩地域	8. 近県(神奈川、千葉、埼玉)
9. 東京、近県以外の道府県	10. 海外

(6) 年間売上高第1位の顧客との取引関係は何年前から続いていますか (1つに○)

1. 1年未満	2. 1～3年未満	3. 3～5年未満
4. 5～7年未満	5. 7～10年未満	6. 10年以上

(7) 年間売上高第1位の顧客が売上高に占める割合は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 20%未満	2. 20～40%未満	3. 40～60%未満
4. 60～80%未満	5. 80%以上	

(8) 年間売上高第1位の顧客との価格決定について、現在の状況は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 主として自企業が決める	2. 主として顧客が決める
3. 交渉次第	4. その他()

(9) 東京立地のメリット(利点)は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

1. 多種多様な市場が存在	2. 顧客の集積度が高い	3. 立地の知名度が高い
4. 情報が収集しやすい	5. 有能な人材が集めやすい	6. 交通の利便性がある
7. 職住が近接している	8. 多様な外注先と近接	9. 仕入先等取引先と近接
10. 新サービスへの受容度が高い	11. その他()	
12. 特になし		

問 事業承継について

(1) 現在の経営者の続柄・出身は次のどれに該当しますか (1つに○)

(二代目以降)				
1. 創業者	2. 創業者親族出身	3. 従業員出身	4. 企業外からの就任	5. その他

(2) 今後の事業展開の方向性について、最も近いと思うものは次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 現状を維持していく	2. 既存事業領域に専念して、さらに拡充する
3. 既存事業領域に加え、新たな事業領域へ進出	4. 既存事業領域は縮小し、新たな事業領域に進出
5. 既存事業領域を一部縮小していく	6. その他 ()
7. わからない・まだ決めていない	8. 廃業の予定

(2)で1.~7.と回答した方へ

▶(2-1) 事業承継上の課題はありますか (当てはまるもの全てに○)

1. 適切な候補者の不在	2. 後継者の教育・成長	3. 業績不振
4. 借入金の返済	5. 個人保証の問題	6. 後継者への自社株式の集中
7. 事業承継の企業内体制が未整備	8. 相続税・贈与税の問題	9. 相談相手の不在
10. 業界の将来性への不安	11. 事業の引継先(M&A)が見つからない	
12. その他 ()	13. 特になし	

▶(2-2) 事業承継についての希望・方針は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 子・子の配偶者に継がせたい	2. 配偶者に継がせたい
3. 子・子の配偶者及び配偶者以外の親族に継がせたい(上記1.2.を除く親族)	
4. 従業員に継がせたい	5. 外部の人間に継がせたい
6. 誰でもよいから継がせたい	
7. 親企業が決定する	8. 他企業に売却したい
9. まだ決めていない	10. 誰にも継がせたくない
11. その他 ()	

→ 7.~11.と回答した方は次ページ問5へ

(2-2)で1.~6.と回答した方へ

▶(2-3) 現実の後継者の状況は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 決まっている	2. 候補がない	3. 候補はいるが決まっていない
4. まだ決める必要がない	5. その他 ()	

→ 回答した方は次ページ問5へ

(2)で8.と回答した方へ

(2-4) 「廃業の予定」とされた主な理由は次のどれに該当しますか (1つに○) ←

1. 経営の先行き不安、経営悪化の回避	2. 経営者の高年齢化
3. 後継者の不在	4. 経営者の健康面(気力・体力)の不安
5. 借入金・個人保証の問題	6. 創業時より自分の代限りでやめる予定
7. その他 ()	

問 海外との取引について

(1) 海外関連取引(外国での業務・サービス、国内・国外の外国企業・外国人に向けた業務・サービス、顧客が取引をしている国内・国外の外国企業・外国人に向けた業務・サービス等)は、今後増加する可能性があると考えますか (1つに○)

1. 非常に可能性がある 2. ある程度は可能性がある 3. あまり可能性がない 4. 可能性がない

(2) 海外関連取引について、現在の状況は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 取引がある 2. 取引はないが、検討している 3. 検討していない 4. 把握していない

▶ 2.~4.と回答した方は(3)へ

(2)で1.と回答した方へ

▶ (2-1) 現在取引をしている企業・顧客の属する国・地域はどこですか(最も年間売上高の多いもの1つに○)

1. 中国 2. 香港 3. 台湾 4. 韓国 5. アメリカ
6. イギリス 7. フランス 8. ドイツ 9. その他 ()

(3) 海外関連取引における課題は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

1. 外国語に対応できない 2. 国際業務に関する知見がない
3. 国際業務に対応できる人材が確保できない 4. 海外関連取引に向けた業務・サービスの開発ができない
5. 海外関連取引のニーズの把握ができない 6. 現地パートナーが確保できない
7. 国家間の法律や規制の違い 8. 商習慣の違い
9. 現地の政情に不安がある 10. 費用の負担が重い
11. 代金回収のリスク 12. 為替のリスク
13. 投資効果がわからない 14. 業務・サービスが真似される
15. 知的財産流出のリスク 16. その他 ()
17. 特になし

問 情報機器等の利用状況について

(1) 取引先(仕入先、外注先等)への発注時等に最も利用しているものは次のどれに該当しますか (1つに○)

1. FAX 2. 電話 3. 電子メール 4. その他 () 5. 特になし

(2) 顧客からの受注・注文時等に最も利用されているものは次のどれに該当しますか (1つに○)

1. FAX 2. 電話 3. 電子メール 4. その他 () 5. 特になし

(3) 業務上、パソコン(パソコン並みの性能を持つタブレットを含む、以下パソコン等)を利用していますか (1つに○)

1. 利用している 2. 利用していない

(3)で1.と回答した方へ

▶ (3-1) 何割の従業者(経営者を含む)が業務上パソコン等を利用していますか (1つに○)

1. 1割未満 2. 1割以上~3割未満 3. 3割以上~5割未満
4. 5割以上~7割未満 5. 7割以上 6. わからない

▶ (3-2) 何割の従業者(経営者を含む)がパソコン等を操作できますか (1つに○)

1. 1割未満 2. 1割以上~3割未満 3. 3割以上~5割未満
4. 5割以上~7割未満 5. 7割以上 6. わからない

次ページ(3-5)へ

▶ (3-3) パソコン等の利用状況は次のどれに該当しますか (1つに○)

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 1. 従業員がそれぞれ担当業務でのみ利用 | 2. 業務間で連携をとりながら利用 |
| 3. 企業全体で一元管理をして利用 | |

▶ (3-4) 業務で利用しているソフト・アプリ・Web サービスは次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| 1. 資料作成(表計算、文書作成等) | 2. 財務会計 |
| 3. 人事・労務 | 4. 顧客・販売管理 |
| 5. 仕入・在庫管理 | 6. 物流管理 |
| 7. 受発注 | 8. 電子メール・企業内SNS |
| 9. 企業情報の発信(ホームページやSNS等) | 10. 金融サービス(資金決済、振込等) |
| 11. グループウェア* | 12. その他 () |

※ 企業内のコミュニケーション円滑化や、業務の効率化を推進するためのソフトウェア。

→ 回答した方は(4)へ

(3)で2.と回答した方へ

(3-5) パソコン等を業務で利用しない理由は次のどれに該当しますか(当てはまるもの全てに○)◀

- | | |
|----------------|----------------|
| 1. 利用するメリットがない | 2. 知識のある人材がいない |
| 3. 従業員が対応できない | 4. 資金が不足 |
| 5. 業務効率が低下する | 6. その他 () |

(3-6) 今後、パソコン等を業務で利用したいと思いますか (1つに○) ◀

- | | |
|-------|---------|
| 1. 思う | 2. 思わない |
|-------|---------|

→ 回答した方は次ページ問7へ

(4) パソコン等で処理したデータを特定の保存先に日時・内容等が分かる形で集めていますか (1つに○)

- | | |
|----------|-----------|
| 1. 集めている | 2. 集めていない |
|----------|-----------|

▶ 2.と回答した方は次ページ問7へ

▶ (4-1) パソコン等で処理されたデータを業務の効率化のために利用していますか (1つに○)

- | | | |
|-----------|--------------|------------|
| 1. 利用している | 2. どちらともいえない | 3. 利用していない |
|-----------|--------------|------------|

▶ 1.2.と回答した方は次ページ(5)へ

(4-1)で3.と回答した方へ

(4-2) 保有しているデータを業務の効率化のために利用したいと思いますか (1つに○)◀

- | | | |
|-------|--------------|---------|
| 1. 思う | 2. どちらともいえない | 3. 思わない |
|-------|--------------|---------|

▶ 2.と回答した方は次ページ(5)へ

(4-2)で1.と回答した方へ

▶ (4-3) 利用を阻害する要因は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

- | | | |
|----------------|------------|----------|
| 1. 活用の仕方がわからない | 2. 人材が不足 | 3. 知識が不足 |
| 4. 資金が不足 | 5. その他 () | 6. 特になし |

→ 回答した方は次ページ(5)へ

(4-2)で3.と回答した方へ

(4-4) 保有しているデータを業務の効率化のために利用したいと思わない理由は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)◀

- | | |
|-------------------------|-----------------|
| 1. 実施しても効率化・合理化する見込みが低い | 2. 費用が高く採算に合わない |
| 3. 資金が不足 | 4. 人手が不足 |
| 5. 知識のある人材がいない | 6. 従業員の協力が得られない |
| 7. 取組方法がわからない | 8. その他 () |
| 9. 必要性を感じていない | |

(5) パソコン等で処理したデータは新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の
高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用していますか (1つに○)

1. 活用している	2. どちらともいえない	3. 活用していない
-----------	--------------	------------

→ 1. 2. と回答した方は問7へ

(5)で3. と回答した方へ

(5-1) 保有しているデータを新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の
高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用したいと思いますか (1つに○)

1. 思う	2. どちらともいえない	3. 思わない
-------	--------------	---------

→ 2. と回答した方は問7へ

(5-1)で1. と回答した方へ

→ (5-2) 現在、データを新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の
高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用することを阻害する要因は次のどれに
該当しますか (当てはまるもの全てに○)

1. 活用の仕方がわからない	2. 人材が不足	3. 知識が不足
4. 資金が不足	5. その他 ()	

→ 回答した方は問7へ

(5-1)で3. と回答した方へ

(5-3) 保有しているデータを新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の
高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用したいと思わない理由は次のど
れに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

1. 費用が高く採算に合わない	2. 売上増加が見込めない
3. 資金が不足	4. 人手が不足
5. 対応できる能力をもった人材の不足	6. 従業員の協力が得られない
7. 取扱方法がわからない	8. その他 ()
9. 必要性を感じていない	

問 組織・人材に関する取組について

(1) 従業員の雇用状況は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 従業員を雇用している	2. 家族従業員のみ	3. 従業員は雇用していない
---------------	------------	----------------

→ 2. 3. と回答した方は10ページ問8へ

(1)で1. と回答した方へ

→ (1-1) 従業員(者)数は3年前と比較して、どのように変化していますか (それぞれ1つに○)

① 正規従業員数(役員を除く)	1. 増加 2. 横ばい 3. 減少 4. いない 5. 3年前は未創業
② 非正規従業員数(パート・アルバイト、 派遣社員、契約社員等を含む)	1. 増加 2. 横ばい 3. 減少 4. いない 5. 3年前は未創業
③ 全従業員数 (役員・非正規従業員を含む)	1. 増加 2. 横ばい 3. 減少 4. 3年前は未創業

→ (1-2) 人材採用意向は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

1. 新卒者・若年層を採用したい	2. 実務経験のある人を採用したい
3. 専門的な技術・知識を持つ人を採用したい	4. 必要とする技術・知識を持つ人を採用したい
5. その他 ()	6. 採用の意向はない

→ (1-3) 従業員に充実させたい能力は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

- | | | |
|-------------|---------------|-----------------|
| 1. 情報収集・活用力 | 2. 語学力 | 3. 統率力・リーダーシップ力 |
| 4. 企画・開発力 | 5. 専門知識 | 6. 営業力 |
| 7. データ分析力 | 8. コミュニケーション力 | 9. プレゼンテーション力 |
| 10. 事務処理力 | 11. 交渉力 | 12. その他 () |

→ (1-4) 従業員育成上の問題点はありますか (当てはまるもの全てに○)

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. 時間がとれない | 2. 育成コストが負担 |
| 3. 育成方法がわからない | 4. 教えた技術がすぐに陳腐化する |
| 5. 人材が定着しない | 6. 対象人材に意欲がない |
| 7. 教える側の人材・ノウハウ不足 | 8. その他 () |
| 9. 特に問題はない | 10. 人材育成が必要な対象者がいない |

→ (1-5) 組織運営の方法について、最も近いと思うものは次のどれに該当しますか (1つに○)

- | |
|-------------------------------------|
| 1. 経営者が指示をしなくても従業員が率先して自発的に仕事を進めている |
| 2. 経営者の指示が必要となるケースが多い |
| 3. 経営者がひとつひとつ指示をしなければ従業員は動かない |
| 4. 経営者は指示をせず、従業員に任せている |
| 5. その他 () |

→ (1-6) 経営情報(業績等を含む)の従業員への提供について、最も近いと思うものは次のどれに該当しますか (1つに○)

- | | |
|--------------------|-----------------------------|
| 1. 経営情報は全て従業員に知らせる | 2. 経営情報のうち従業員が活動に必要な事項は知らせる |
| 3. 経営情報は従業員には知らせない | 4. その他 () |

→ (1-7) 従業員に相談事があった際の企業内でのコミュニケーションの状況について、最も近いと思うものは次のどれに該当しますか (1つに○)

- | | |
|-----------------------|-------------------------|
| 1. 相談事は経営者が従業員から直接受ける | 2. 相談事は上司を通じて経営者に伝わる |
| 3. 相談事は経営者に伝わらない | 4. 相談事を受けるのは上司以外の従業員が多い |
| 5. 従業員は相談をあまりしない | 6. その他 () |

問 競争状況と事業戦略について

(1) 他企業との競争状況は3年前と比較して、どのように変化していますか (1つに○)

- | | | |
|------------|------------|------------|
| 1. かなり激化した | 2. やや激化した | 3. 変わらない |
| 4. やや緩和した | 5. かなり緩和した | 6. 3年前は未創業 |

→ 3. ~6. と回答した方は(2)へ

(1)で1.2.と回答した方へ

▶ (1-1) 競争激化の原因は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

- | | |
|-------------------------|-------------------------|
| 1. 同業者の増加 | 2. 異業種からの参入増加 |
| 3. 複数企業に対する相見積の増加 | 4. 顧客ニーズの高度化 |
| 5. 顧客による業務の内製化 | 6. 顧客側の業績悪化 |
| 7. 大企業の寡占化 | 8. 社会環境変化等によるサービスへの需要減退 |
| 9. 規制緩和・強化、法改正 | 10. 新しいビジネスモデルの登場 |
| 11. デジタルプラットフォームビジネスの登場 | 12. 技術革新 |
| 13. その他 () | |

(2) 事業戦略を策定していますか (1つに○)

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 策定している | 2. 策定していない |
|-----------|------------|

→ 2. と回答した方は(3)へ

(2)で1.と回答した方へ

▶ (2-1) 事業戦略の決定方法は次のどれに該当しますか (1つに○)

- | | | |
|-----------|------------|-------------|
| 1. 経営者の判断 | 2. 役員以上の会議 | 3. 管理職以上の会議 |
| 4. 家族と相談 | 5. その他 () | |

▶ (2-2) 事業戦略を策定する上での情報把握・収集の方法は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

- | | |
|--------------------------|------------------|
| 1. 市場調査・競合調査の実施 | 2. 顧客満足度調査の実施 |
| 3. 仕入・外注先との情報交換 | 4. 同業者との情報交換 |
| 5. 取引金融機関との情報交換 | 6. 異業種仲間との情報交換 |
| 7. 新聞・TV・インターネット等からの情報収集 | 8. 販売先(顧客)との情報交換 |
| 9. その他 () | 10. 特に何も行ってない |

(3) 他企業や大学等と連携して行っている取組はありますか (1つに○)

- | | |
|-------|-------|
| 1. ある | 2. ない |
|-------|-------|

→ 2. と回答した方は次ページ問9へ

(3)で1.と回答した方へ

▶ (3-1) 連携して行っている取組は次のどれに該当しますか。 (当てはまるもの全てに○)

- | | |
|----------------|-------------------|
| 1. 知識・知見等の情報共有 | 2. 共同での販路開拓・受注・販売 |
| 3. 共同研究・開発 | 4. 共同生産・購買 |
| 5. 人脈形成 | 6. 共同配送・保管 |
| 7. 共同での施設・設備利用 | 8. 雇用拡大(人材確保) |
| 9. その他 () | |

問 競争力向上への取組について

(1) サービス・製品の競争力向上のために実施している取組はありますか(当てはまるもの全てに○)

1. 人脈・ネットワーク力の向上	2. Web等、広告宣伝の充実
3. 顧客ニーズの把握	4. 企画提案力・情報提供力の向上
5. 新規顧客の開拓	6. 新たな市場の開拓
7. 積極的な顧客とのコミュニケーション	8. 顧客サポートや附随的サービス(アフターケア等)の充実
9. ブランドの構築・確立	10. 提供時間・処理時間・納期の短縮
11. サービス・製品の質の向上	12. 独自サービス・製品の提供
13. 難注文への対応	14. 専門性の向上
15. 研究開発の強化	16. 他企業等との連携
17. 業務の効率化・合理化	18. その他 ()
19. 特になし	

→ 1. ~16. 18. と回答した方は次ページ(2)へ

(1)で17.と回答した方へ

→ (1-1)業務の効率化・合理化に向けて取り組んでいることはありますか(当てはまるもの全てに○)

1. 設備投資(ICT化投資を除く)	2. 人材の多能工化・兼任化
3. 業務プロセスの見直し・自動化	4. 業務の平準化
5. 情報化(ICT化投資・利活用等)	6. 業務における作業時間管理の徹底
7. 仕入費・物流費・人件費の抑制	8. 業務の標準化・マニュアル化
9. アウトソーシングの活用(クラウドソーシングを含む)	10. 労働環境整備・改善
11. その他 ()	

→ 回答した方は次ページ(2)へ

(1)で19.と回答した方へ

(1-2) サービス・製品の競争力向上に取り組まない理由は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○)

1. 売上増加が見込めない	2. 費用の削減が見込めない
3. 取組み方がわからない	4. 助成金・補助金が獲得できない
5. 資金が不足	6. 人手が不足
7. 対応できる能力をもった人材の不足	8. 他に優先することがある
9. その他 ()	10. 必要性を感じていない

(2) 過去3年間で新しい(または大幅に改良した)サービス・製品の開発に取り組みましたか (1つに○)

- | | |
|------------------|-------------------------|
| 1. 取り組んだ・取り組んでいる | 2. 取り組んでいたが途中でやめてしまった |
| 3. 取り組みたいができない | 4. 取り組んでいない(必要性を感じていない) |

→2.~4. と回答した方は問10へ

(2)で1. と回答した方へ

▶(2-1)新しい(または大幅に改良した)サービス・製品の提供・販売状況は次のどれに該当しますか (1つに○)

- | | |
|-----------------|--------------------------|
| 1. 顧客に提供・販売している | 2. 現在開発中(顧客には提供・販売していない) |
|-----------------|--------------------------|

▶ 2. と回答した方は問10へ

(2-1)で1. と回答した方へ

▶(2-2)年間売上高に占める割合は、次のどれに該当しますか (1つに○)

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 20%未満 | 2. 20~40%未満 | 3. 40~60%未満 |
| 4. 60~80%未満 | 5. 80%以上 | |

▶(2-3)新しい(または大幅に改良した)サービス・製品のうち代表的なものについて、簡単に説明ください。

問 エネルギー価格の高騰について

(1)原油高に起因するエネルギー価格の高騰による影響はありますか (1つに○)

- | | |
|---------|-----------|
| 1. 影響あり | 2. 今後影響あり |
| 3. 影響なし | 4. 不明 |

→ 2.~4. と回答した方は次ページ問11へ

(1)で1. と回答した方へ

▶(1-1)エネルギー価格の高騰は営業損益にどの程度影響を与えていますか (1つに○)

- | | | | | |
|-----------------|---------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| 1. 増加
(5%以上) | 2. ほぼ横ばい
(±5%未満) | 3. やや減少
(5~30%未満) | 4. 減少
(30~50%未満) | 5. 大幅減少
(50%以上) |
|-----------------|---------------------|----------------------|---------------------|--------------------|

▶(1-2)エネルギー価格の高騰に対し、どのように対応をしていますか (当てはまるもの全てに○)

- | | |
|-----------|----------------------|
| 1. 価格に転嫁 | 2. エネルギー購入先の見直し |
| 3. 省エネ促進 | 4. 人件費・役員報酬の調整 |
| 5. 諸経費削減 | 6. その他 () |
| 7. 有効策はない | 8. 何もしていない(対策はしていない) |

→ 2.~8. と回答した方は次ページ問11へ

(1-2)で1. と回答した方へ

▶(1-3)エネルギー価格負担増加分をどの程度価格へ転嫁していますか (1つに○)

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 10%未満 | 2. 10~30%未満 | 3. 30~50%未満 |
| 4. 50~80%未満 | 5. 80%以上 | |

問 リモートワークについて

(1) リモートワークや在宅勤務を実施していますか (1つに○)

1. 実施している

2. 実施を予定している

3. 実施していたが中止した

4. 実施していない

→ 2. と回答した方は次ページ問12へ

(1) で 1. と回答した方へ

▶ (1-1) リモートワークや在宅勤務を行うメリットは次のどれに該当しますか
(当てはまるもの全てに○)

1. 業務の効率性(生産性)の向上

2. 従業員のワークライフバランスの向上

3. 多様な働き方の実現

4. 災害時に事業継続が可能

5. 固定費の削減(通勤費、賃料等)

6. 人材の確保・流出の防止

7. その他 ()

▶ (1-2) リモートワークを実施している部門・職種は次のどれに該当しますか (1つに○)

1. 全部門・職種

2. 一部の部門・職種

(1-2) で 2. と回答した方へ

(1-3) 一部の部門・職種は次のどれに該当しますか (当てはまるもの全てに○) ←

1. 事務職

2. 営業

3. 専門職・技術職

4. 研究職

5. 販売

6. サービス

7. その他 ()

▶ (1-4) リモートワークの導入にあたり、規則や制度等で変更した(または今後変更が必要になる)ことはありますか (当てはまるもの全てに○)

1. 労務管理

2. 人事評価

3. 業務の進捗管理

4. セキュリティ体制

5. 勤務時間や勤務体系

6. 従業員の健康管理

7. その他 ()

8. 特になし

→ 回答した方は次ページ問12へ

(1) で 3. 4. と回答した方へ

(1-5) リモートワークや在宅勤務を行わない理由は次のどれに該当しますか
(当てはまるもの全てに○) ←

1. リモートワークに適した仕事がない

2. 情報漏洩が心配

3. 顧客等外部対応に支障がでる

4. 従業者間でのコミュニケーションに支障がある

5. 導入するメリットがない

6. 文書類の電子化が進んでいない

7. 従業員の業績評価ができない

8. 資金が不足

9. 企業風土に合わない

10. その他 ()

令和5(2023)年3月発行

登録番号(4)13

令和4年度 東京の中小企業の現状 (サービス産業編)

編集・発行 東京都産業労働局商工部調整課調査分析担当
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
TEL03(5320)4635

調査委託先 株式会社サーベイリサーチセンター
〒116-8581 東京都荒川区西日暮里2丁目40番10号
TEL03(3802)6712

印刷 株式会社データセレクト
〒470-1141 愛知県豊明市阿野町昭和5番地1
TEL0562(97)0080

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