

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」（平成29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P42参照）

(2) 有効回答率

総配布数	10,000
有効配布数	8,403
有効回収数	2,263
有効回収率	26.9%

(3) 調査の実施時期

2019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) 調査票

次葉以降参照

2 ヒアリング調査

(1) 調査対象

アンケート回収企業の中から40企業

(2) 調査の実施時期

2019年10月～2020年1月

3 調査項目

企業概要、経営成果、人材、競争力向上の取組、業務の効率化・合理化等

4 有識者ヒアリング

(1) 有識者

東京商工会議所 中小企業部 中小企業振興担当課長

大山 智章

成城大学 社会イノベーション学部 教授・博士（経済学）

後藤 康雄

国立研究開発法人 産業技術総合研究所 人間拡張研究センター

サービス価値拡張研究チーム 研究チーム長 博士（学術）

竹中 毅

中小企業診断士

中沢 節

東洋大学 経済学部 教授

安田 武彦

（50音順、敬称略）

(2) ヒアリング開催時期

第1回	アンケート作成時	2019年6月
第2回	アンケート集計時	2019年12月
第3回	報告書作成時	2019年2月

5 調査委託先

株式会社アストジェイ

東京の中小企業の現状に関する調査



この調査は、都内サービス業の経営実態を分析・把握し、東京都の中小企業振興施策の基礎資料として活用するとともに、企業の皆様の今後の発展に資することを目的に、都内中小サービス業 10,000 社を対象に 3 年に 1 度実施しているものです。

ご多用とは存じますが、趣旨をご理解のうえ、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

1. 調査結果は統計的に処理し、個別企業の内容が公表されることはありません。
2. 対象企業は総務省「事業所母集団データベース」(平成 29 年次フレーム) から無作為に抽出いたしました。
3. ご回答は、経営者または経営全体が分かる方にお願いいたします。令和元年 6 月 30 日時点の状況でお答えください。
4. ご回答は、あてはまる番号に○をつけ、() 内や記入欄には、具体的にご記入ください。
5. ご回答いただいたアンケート用紙(本調査票)は、令和元年 8 月 9 日(金)までに同封の返信用封筒に入れてご投函ください。(切手は不要です。)
6. 本調査の集計業務は、東京都が(株)アストジェイに業務委託して実施します。
7. 調査結果報告書は、東京都産業労働局のホームページで公表します。(令和 2 年 3 月頃)
8. 調査の内容等、ご不明な点がございましたら、下記担当までお問い合わせください。

東京都産業労働局商工部調整課調査分析担当 佐藤(豊)・犬山 TEL:03-5320-4635(直通)

【調査対象企業であるかどうかの確認をお願いいたします】

本調査は都内の中小サービス業(従業員 100 人以下又は資本金 5,000 万円以下)を対象に実施しております。以下に該当する方は調査の対象外となりますので、大変恐れ入りますが、該当する番号に○印を付けましたら、設問には記入・回答せず、そのままご返送くださいますようお願いいたします。

- | | | |
|---------------------|-----------|-----------------|
| 1. 東京都外に移転した | 2. 休業中 | 3. 廃業した |
| 4. サービス業ではない(転業した等) | 5. 大企業である | 6. 大企業の特例子会社である |

※この欄にマークされた方は、以下の記入は不要です。同封の返信用封筒にてご投函ください。

【企業名等についてご記入ください】

(1) 企業名 (または屋号等)			
(2) 所在地	〒 (-) 区・市 町・村		
(3) ご記入者氏名 (役職・所属)	_____ ()	(4) 電話番号	- -
(5) 全従業者数 (役員・個人事業主・家族従業員を含む)	合計 _____ 人 (うちパート・アルバイト _____ 人 (8 時間で 1 人に換算))		
(6) 創業年	1. 明治 _____ 年 2. 大正 _____ 年 3. 昭和 _____ 年 4. 平成 _____ 年 5. その他 ()		
(7) 全従業者の平均年齢	1. 20 歳代 2. 30 歳代 3. 40 歳代 4. 50 歳代 5. 60 歳代 6. 70 歳以上		
(8) 代表者の年齢	1. 40 歳未満 2. 40 歳代 3. 50 歳代 4. 60～64 歳 5. 65～69 歳 6. 70 歳以上		
(9) 支社・支店の有無 (事務所・営業所を含む)	1. あり 2. なし	(10) 企業形態	1. 個人 2. 法人⇒資本金 () 万円

問 1. 貴社の概要について [全員の方がお答えください]

(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、14～15 頁の業種分類表をご参照ください。)

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

(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 2. 年間売上高等の業績について [全員の方がお答えください]

(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. 5～1 0 億円未満 | 9. 1 0 億円以上 |

(2) 直近決算の年間売上高は3年前と比較して、どのように変化していますか。(1つに○)

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| 1. 大幅(10%以上)増加 | 2. やや(10%未満)増加 | 3. ほぼ(±5%未満)横ばい |
| 4. やや(10%未満)減少 | 5. 大幅(10%以上)減少 | |

(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) 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○)

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------|
| 1. 大幅(10%以上)増加 | 2. やや(10%未満)増加 | 3. ほぼ(±5%未満)横ばい |
| 4. やや(10%未満)減少 | 5. 大幅(10%以上)減少 | |

(5) 直近決算での売上高経常利益率(経常利益額÷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○)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 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 |

問 3. 顧客の状況について [全員の方がお答えください]

(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(±5%未満)横ばい |
| 4. やや(10%未満)減少 | 5. 大幅(10%以上)減少 | |

(3) 新規顧客(取引が3年以内の顧客)の件数割合は、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) 東京立地のメリット(利点)は、次のどれに該当しますか。(最もあてはまるもの3つまでに○)

- | | | |
|-------------------|----------------|---------------|
| 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4. 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。[全員の方がお答えください] (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. 社外からの就任	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ですか。[全員の方がお答えください] (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、新たな事業領域に進出	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

→「8.」と回答した方は(2-4)へお進みください

以下の問(2-1)及び(2-2)は(2)で「1.現状を維持していく」～「7.わからない・まだ決めていない」と回答した方のみお答えください。

→(2-1) 事業承継上の課題はありますか。(あ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. 事業承継の社内体制が未整備	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・配偶者以外の親族に継がせたい(1.2.を除く)	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. 親会社が決定する	8. 他社に売却したい
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7頁の問5へお進みください

→(2-3) (2-2)で「1.子・子の配偶者に継がせたい」～「6.誰でもよいから継がせたい」と回答した方へ、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. 候補がいない	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 ()	

→7頁の問5へお進みください

(2-4) (2)で「8.廃業の予定」と回答した方へ、「廃業の予定」とされた主な理由は何ですか。(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 5. 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。[全員の方がお答えください]（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。

[全員の方がお答えください]（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)へお進みください

- (2-1) (2)で「1. 取引がある」と回答した方へ、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何ですか。[全員の方がお答えください]（最もあてはまるもの3つまでに○）

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 6. ICT（情報通信技術）の利活用について [全員の方がお答えください]

- (1) 現在導入している ICT（情報通信技術）はありますか。（あてはまるもの全てに○）

1. 財務会計システム 2. 人事管理システム
3. 顧客管理システム 4. 販売管理システム
5. ネットによる受発注業務 6. 電子メール・社内 SNS の連絡ツール
7. 会社情報の発信（HP や SNS など） 8. AI*1・RPA*2
9. マーケティングオートメーション*3 10. e ラーニングシステム
11. ネットを利用した金融サービス 12. その他（ ）
13. いずれも利用していない

*1 AI: 人間の知的な活動をコンピュータプログラムに行わせる技術（人工知能）。

*2 RPA: 定型的なデスクワークをパソコン上のコンピュータプログラムが代行・自動化する技術。

*3 マーケティングオートメーション: マーケティングに関わる業務を簡素化・自動化するソフトウェア。

(2) ICT（情報通信技術）の利活用の状況はいかがですか。（それぞれ1つに○）

① 3年前と比較して現在の利活用	1. 進んだ	2. 変わらない	3. わからない
② 現在と比較して3年後の利活用	1. 進むと思う	2. 変わらない	3. わからない

(3) ICT（情報通信技術）の利活用が進展すれば、業務の生産性が向上すると思いますか。（1つに○）

1. 思う	2. やや思う	3. あまり思わない	4. 思わない	5. わからない
-------	---------	------------	---------	----------

(4) ICT（情報通信技術）の利活用により、年間売上高は増加すると思いますか。（1つに○）

1. 思う	2. やや思う	3. あまり思わない	4. 思わない	5. わからない
-------	---------	------------	---------	----------

問7. 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。[全員の方がお答えください]（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.」又は「3.」と回答した方は9頁の間8へお進みください。

以下の問（1-1）～（1-8）は（1）で「1. 従業員を雇用している」と回答した方のみお答えください。

▶（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（役員を除く）	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少	4. いない
② 非正規従業員（パート・アルバイト、派遣社員、契約社員を含む）	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少	4. いない
③ 全従業員（役員・非正規従業員を含む）	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少	

▶（1-2）従業員に充実させたい能力は、次のどれに該当しますか。（あ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（ ）

▶（1-3）従業員の育成上の問題点がありますか。（あ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. 特に問題はない
9. 人材育成が必要な対象者がいない	10. その他（ ）

▶（1-4）組織運営に関して実施している取組はありますか。（あてはまるもの全てに○）

1. 従業員の責任体制の構築・権限移譲	2. 協業体制の編成
3. 業務・グループ活動の分散化	4. 組織・体制の見直し
5. 人材の確保・育成	6. 経営理念の浸透
7. その他（ ）	8. 特になし

→ (1-5) 人材採用意向は次のどれに該当しますか。(あ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 |

→ (1-6) 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ですか。(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 () |

→ (1-7) 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ですか。(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 () |

→ (1-8) 従業員に相談事があった際の社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ですか。(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 8. 競争状況と事業戦略について

(1) 他社との競争状況は3年前と比較して、次のどれに該当しますか。[全員の方がお答えください](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 |
|------------|-----------|----------|-----------|------------|

→ 「3.」～「5.」と回答した方は10頁の(2)へお進みください

→ (1-1) (1)で「1. かなり激化した」又は「2. やや激化した」と回答した方へ、競争激化の原因は、次のどれに該当しますか。(あ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. 複数社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。[全員の方がお答えください] (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)へお進みください

以下の問(2-1)及び(2-2)は(2)で「1. 策定している」と回答した方のみお答えください。

→(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。

(あ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. 同業他社との情報交換

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. 特に何も行っていない

(3) 社外(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。[全員の方がお答えください] (1つに○)

1. ある

2. ない

→「2.」と回答した方は11頁の問9へお進みください

→(3-1) (3)で「1. ある」と回答した方へ、連携して行っている取組は何ですか。また、その連携先はどのような企業等ですか。(あてはまるもの全てに○)

取組 \ 連携先	1. 仕入・外注先	2. 販売先 (顧客)	3. 大学・ 研究機関	4. その他 具体的にご記入ください ()
(例) 共同研究・開発	○	○		
A. 知識・知見等の情報共有				
B. 共同での販路開拓・受注・販売				
C. 共同研究・開発				
D. 共同生産・購買				
E. 人脈形成				
F. 共同配送・保管				
G. 共同での施設・設備利用				
H. 雇用拡大(人材確保)				
I. その他 (具体的にご記入ください)				

問9. 貴社の競争力向上への取組について

(1) 貴社におけるサービス・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。

[全員の方がお答えください] (あ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（アフター等）の充実 |
| 9. 自社ブランドの構築・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 | |

→「17.」「19.」に回答していない方は12頁の(2)へお進みください

→(1-1) (1)で「17. 業務の効率化・合理化」と回答した方へ、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。(あてはまるもの全てに○)

- | | |
|------------------------------|--------------------|
| 1. 設備投資（IT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（IT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（ ） | |

→12頁の(2)へお進みください

(1-2) (1)で「19. 特になし」と回答した方へ、サービス・製品の競争力向上に取り組まない理由は何か。(あ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. 必要性を感じていない |
| 9. 他に優先することがある | 10. その他（ ） |

[全員の方がお答えください] (1つに〇)

- 「2.」～「4.」と回答した方は問10へお進みください

%

--

--

【 訪問ヒアリングご協力のお願い 】

実態の把握及び中小企業振興施策立案に活かすため、アンケート回答企業のうち 40 社程に、訪問ヒアリングを予定しています。つきましては、貴社にお伺いすることは可能でしょうか。

1. 協力してもよい

2. 協力できない

ご協力をお願いする企業には、別途、日程調整のご連絡をいたします。何とぞよろしくお願い申し上げます。

これで質問は終了いたしました。お忙しいところご協力いただき、誠にありがとうございます。同封の返信用封筒(切手は不要)にて、ご投函ください。

付録：業種分類表

【情報通信業】	1. ソフトウェア業	受託開発ソフトウェア業 / プログラム作成業 / 情報システム開発業 / システム開発コンサルタント業 / システムインテグレーションサービス業 / 組込みソフトウェア業 / パッケージソフトウェア業 / ゲームソフトウェア業
	2. 情報処理サービス業	受託計算サービス業 / 計算センター / タイムシェアリングサービス業 / データエントリー業 / パンチサービス業
	3. 情報提供サービス業	データベースサービス業（不動産情報、交通運輸情報、気象情報、科学技術情報などの提供サービス業） / 市場調査・世論調査・社会調査業
	4. インターネット 附随サービス業	ポータルサイト・サーバ運営業 / ウェブ情報検索サービス業 / インターネット・ショッピング・サイト運営業 / インターネット・オークション・サイト運営業 / ASP（アプリケーション・サービス・プロバイダ） / ウェブ・コンテンツ提供業（電気通信役務利用放送に該当しないもの） / インターネット利用サポート業 / 電子認証業 / 情報ネットワーク・セキュリティ・サービス業
	5. 映像情報制作・配給業	映画撮影所 / 小型映画制作業 / 映画制作業 / ビデオ制作業 / テレビジョン番組制作業 / テレビコマーシャル制作業 / アニメーション制作業 / 映画フィルム配給部（映画制作業から独立しているもの） / 映画配給業 / ケーブルテレビジョン番組配給業 / 有線テレビジョン放送番組配給業
	6. 音声情報制作業	レコード会社 / 音楽出版会社 / ラジオ番組制作業 / ラジオコマーシャル制作業
	7. 出版業	書籍出版・印刷出版業 / 教科書出版・印刷出版業 / 辞典出版・印刷出版業 / パンフレット出版・印刷出版業 / 雑誌・定期刊行物出版・印刷出版業 / 情報誌発行業
	8. 広告制作業	広告制作業（印刷物にかかるもの） / 広告制作プロダクション（印刷物にかかるもの）
	9. ニュース供給業	ニュース供給業 / 新聞社支局（印刷発行を行わないもの） / 民間放送局支局（放送設備のないもの）
	10. その他	映画出演者あわせん業 / 映画フィルム現像業 / タイトル書き業 / ポストプロダクション業 / 貸スタジオ業（映画撮影・録音用） / レコーディングスタジオ / レコーディングエンジニア業 / 出版物編集業 / その他上記【情報通信業】であてはまらないもの
【物品賃貸業】	11. 各種物品賃貸業	総合リース業 / 各種物品レンタル業
	12. 産業用機械器具賃貸業	農業機械器具賃貸業 / 通信機械器具賃貸業 / 電話交換機賃貸業 / 医療機械器具賃貸業 / 鉱山機械器具賃貸業 / 金属工作機械賃貸業 / 金属加工機械賃貸業 / プラスチック成形加工機械賃貸業 / 電動機賃貸業 / 計測器賃貸業 / 自動販売機（コインオペレータ）賃貸業 / 冷蔵陳列棚賃貸業 / 荷役運搬機械設備賃貸業 / コンテナ賃貸業 / パレット賃貸業 / ボウリング機械設備賃貸業 / 建設機械器具賃貸業 / 掘削機械器具賃貸業 / 建設用クレーン賃貸業 / 整地機械賃貸業 / 基礎工事用機械賃貸業 / 仮設資材賃貸業
	13. 事務用機械器具賃貸業	事務用機械器具賃貸業 / 電子式複写機賃貸業 / 金銭登録機賃貸業 / ファイリングシステム用器具賃貸業 / 電子計算機賃貸業 / 電子計算機関連機器賃貸業 / パーソナルコンピュータ賃貸業
	14. 自動車賃貸業	レンタカー業 / 自動車リース業
	15. その他	映画用諸道具賃貸業 / 演劇用諸道具賃貸業 / 映写機賃貸業 / 映画フィルム賃貸業 / 貸衣しょう業 / 貸テレビ業 / 貸本屋 / 貸楽器業 / 貸美術品業 / 貸ふとん業 / 貸植木業 / 貸花環業 / 貸ピアノ業 / 医療・福祉用具賃貸業 / その他上記【物品賃貸業】であてはまらないもの
【専門・技術サービス業】	16. 法律事務所	
	17. 特許事務所	
	18. 公証人役場、司法書士事務所、土地家屋調査士事務所	
	19. 行政書士事務所	
	20. 公認会計士事務所	
	21. 税理士事務所	
	22. 社会保険労務士事務所	
	23. デザイン業	工業デザイン事務所 / クラフトデザイン業 / インテリアデザイン事務所 / 商業デザイン事務所 / 服飾デザイン業 / テキスタイルデザイン事務所 / パッケージデザイン事務所
	24. 経営コンサルタント業	経営管理事務所 / 経営管理診断事務所 / 経営管理指導研究事務所 / 経営管理相談所
	25. 広告業（総合企画、広告代理業）	広告業 / 総合広告業 / 広告代理業 / 新聞広告代理業 / インターネット広告業 / 屋外広告業（総合的なサービスを提供するもの） / 車内広告業（総合的なサービスを提供するもの） / 電柱広告業（総合的なサービスを提供するもの）
	26. 建築設計業	設計監理業 / 建物設計製図業 / 建設コンサルタント業
	27. 測量業	

付録：業種分類表 （続き）

【専門・技術サービス業（続き）】	28. 土木建築サービス業	地質調査業 / 試すい（錐）業（鉱山用を除く） / 建築積算業
	29. 機械設計業	機械設計業 / 機械設計製図業
	30. 商品・非破壊検査業	商品検査業 / 非破壊検査業
	31. 計量証明業	質量計量証明業 / 長さ・面積等計量証明業 / 環境測定分析業 / 作業環境測定分析業 / 土壌汚染測定分析業 / 水質汚濁測定分析業 / 浮遊粉じん測定業 / 放射能等測定分析業 / 金属・鉱物分析業 / 貨物以外の質量証明業 / 環境以外の濃度計量証明業
	32. 写真業	写真撮影業 / 写真館 / 街頭写真業 / 商業写真業 / 宣伝写真業 / 出版写真業 / 広告写真業 / 芸術写真業
【事業サービス業】	33. その他	興信所 / 信用調査所 / 商業興信所 / 秘密探偵社 / 私立探偵社 / 翻訳業 / 通訳業 / 通訳案内業 / 不動産鑑定業 / 鑑定業 / 司会業 / 計理士事務所 / コピーライター業 / 海事代理士業 / 投資顧問業（証券・商品投資を除く） / 電気保安協会 / 普及指導センター / プラントエンジニアリング業 / プラントメンテナンス業 / その他上記【専門・技術サービス業】であてはまらないもの
	34. 一般廃棄物処理業	し尿収集運搬業 / し尿処分業 / 浄化槽清掃業 / 浄化槽保守点検業 / ごみ収集運搬業 / ごみ処分業 / ごみ焼却業 / ごみ埋立業 / 粗大ごみ破砕・圧縮業 / ごみ高速たい（堆）肥化業
	35. 産業廃棄物処理業	産業廃棄物収集運搬業 / 船舶廃油収集運搬業 / 産業廃棄物処分業 / 汚泥処理業 / 廃酸・廃アルカリ処理業 / 廃油処理業 / 廃プラスチック類処理業 / 船舶廃油処理業 / 産業廃棄物埋立業 / 特別管理産業廃棄物収集運搬業 / 特別管理汚泥収集運搬業 / 特別管理廃油収集運搬業 / 感染性産業廃棄物収集運搬業 / 廃石綿等収集運搬業 / 特別管理産業廃棄物処分業 / 特別管理汚泥処分業 / 特別管理廃油処分業 / 感染性産業廃棄物処分業 / 廃石綿等処分業 / 特別管理産業廃棄物埋立業
	36. 自動車整備業	自動車整備業 / 自動車修理業 / オートバイ整備修理業 / 自動車車体修理業 / 自動車車体整備業 / 自動車再塗装業 / 自動車溶接業（自動車修理のためのもの） / 自動車電装品整備業 / 自動車蓄電池修理業 / 自動車タイヤ修理業 / 自動車タイヤ整備業 / 自動車ブレーキ修理業 / 自動車部品整備業 / 自動車エンジン修理業 / 自動車再生業 / 自動車エンジン再生業 / 自動車工場（自動車・自動車エンジンの再生を主とするもの） / 自動車清掃業 / 自動車洗車業 / 自動車ガラス修理業
	37. 機械修理業（電気機械器具を除く）	機械修理業 / 内燃機関修理業 / 航空機整備業 / ミシン修理業 / 光学機械修理業 / 映写機修理業 / 農業用トラクタ修理業 / ガーデントラクタ修理業 / フォークリフト整備業 / ボイラー・圧力容器整備業 / 建設・鉱山機械整備業 / 建設用トラクタ整備業 / 掘削機械整備業 / 建設用クレーン整備業 / 整地機械整備業 / 基礎工事用機械整備業 / 鉱山機械整備業
	38. 電気機械器具修理業	ラジオ修理業 / テレビ修理業 / 電気冷蔵庫修理業 / 変圧器修理業
	39. 職業紹介業	民営職業紹介業 / 看護師紹介所 / 家政婦紹介所 / マネキン紹介所 / 配せん人紹介所 / 労働者供給業 / 労働者募集業 / 内職あっせん業 / ファミリー・サポート・センター
	40. 労働者派遣業	
	41. 速記・ワープロ入力・複写業	速記業 / ワープロ入力請負業 / あて名書業 / 筆耕業 / テープ起こし業 / 複写業 / 複写加工業 / 青写真業 / 地図複製業 / マイクロ写真業
	42. 建物サービス業	ビルメンテナンス業 / ビルサービス業 / 床磨き業 / ガラスふき業 / 煙突掃除業 / 住宅消毒業 / 害虫駆除業 / ビル清掃業 / 建築物飲料水管理業 / 建築物清掃業 / 建築物排水管清掃業
	43. 警備業	警備業 / 警備保障業
	44. その他	家具修理業 / いす修理業 / 時計修理業 / 電気時計修理業 / 靴修理業 / 革靴修理業 / ゴム靴修理業 / ブック靴修理業 / げた修理業 / 手工鍛造業 / かじ業 / 農業用器具修理業（手工鍛造によるもの） / 金物修理業 / 楽器修理業 / ピアノ調律・修正業 / オルガン調律・修正業 / 三味線修理業 / 三味線・太鼓張替業 / くら・馬具修理業 / かばん・袋物修理業 / 洋傘修理業 / 装身具修理業 / のこぎり目立業 / 研ぎ屋 / はさみ・包丁研ぎ業 / たる・おけ修理業 / ゴム製品修理業（自動車タイヤ、ゴム靴の修理を除く） / メタリコン修理業 / 眼鏡修理業 / 計量器修理業 / 自転車修理業 / 自転車タイヤ修理業 / 量裏返し業 / ディスプレイ業 / 産業用設備洗浄業 / プラント洗浄業 / 産業用配管洗浄業 / 産業用タンク洗浄業 / 産業用上下水道管洗浄業 / 看板屋（看板書きを行うもので単純な加工を行うものを含む） / ペンキ屋（看板書きを主とするもの） / コールセンター業 / テレマーケティング業 / 新聞切抜業 / 鉄くず破砕請負業 / 船舶解体請負業 / 集金業 / 取立業 / 陸送業 / 商品展示所 / パーティ請負業 / バンケットサービス業 / レッカー車業 / 温泉供給業 / はく（箔）押し業（印刷物以外のものに行うもの） / 圧縮ガス充てん業 / 液化ガス充てん業 / 液化石油ガス（LPG）充てん業 / プリペイドカード等カードシステム業 / トレーディングスタンプ業 / メーリングサービス業 / サンプル配布業 / ポスティング業 / ちんどん屋 / 自家用自動車管理業 / 展示会（見本市を含む）の企画・運営業 / その他上記【事業サービス業】であてはまらないもの

2020 年 3 月発行

登録番号 (31) 1

令和元年度 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 株式会社アストジェイ
〒101-0045 東京都千代田区神田鍛冶町三丁目7番4号
ユニゾ神田鍛冶町三丁目ビル
TEL03(6262)9716

印刷 株式会社誠文堂
〒101-0054 東京都千代田区神田錦町三丁目14番地
TEL03(5259)1551



この印刷物は古紙配合率 70%の再生紙を使用しています。
石油系溶剤を含まないインクを使用しています。

令和元年度
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