

令和7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7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7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

国際社会に目を向けると、ウクライナ情勢の長期化や中東地域の情勢悪化、主要国の通商・経済政策を巡る不確実性などにより、世界経済の先行きは依然として見通しが立ちにくい状況が続いています。

国内経済においては、企業収益の改善や設備投資の持ち直しなどを背景に、景気は緩やかな回復基調を維持しています。また、春季労使交渉を通じた賃金引上げの動きが継続し、「賃上げを伴う成長」に向けた環境整備が進みつつあります。

一方で、原材料費やエネルギーコストの高止まり、人手不足の常態化、価格転嫁の難しさなど、都内中小企業を取り巻く経営環境は、依然として厳しい局面にあります。

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、売上状況や設備投資、競争力向上の取組等の基礎的なデータに加え、事業承継や人手不足、価格転嫁といった中小企業が直面する課題を重点的に取り上げ、さらに海外取引やICT、脱炭素化等のテーマも取り扱っています。

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8年3月

東京都産業労働局商工部長 **福田 哲平**

目次

第I編 東京のサービス業の位置づけと動向（既存統計分析）

第1章 都内サービス業の位置づけ	3
第1節 サービス業の範囲	3
第2節 雇用・経済面の比重が高まる第3次産業	8
1 事業所数の変化	8
2 従業者数の変化	10
3 都内総生産（名目）の推移	12
4 経済活動別の都内総生産（名目）の変化	13
第2章 業種特性と経営動向	15
第1節 サービス業の業種特性	15
1 経営組織	15
2 従業上の地位別従業者数の構成比	16
第2節 サービス業の経営動向	17
1 全国のサービス業の活動状況	17
2 東京都のサービス業の活動状況	19
3 都内中小企業の景況	21

第II編 東京の中小サービス業の経営実態（アンケート結果）

第1章 企業の概要	32
第1節 回答企業の概要	32
1 調査概要	32
2 業種	32
3 所在地	33
4 従業者規模	34
5 創業時期	35
6 従業者の平均年齢	36
7 代表者の年齢	37
8 企業形態	38
9 資本金	39
10 支社・支店・営業所の有無	40

第2節 売上高と利益	41
1 直近決算の年間売上高	41
2 3年前と比較した年間売上高の変化	42
3 直近決算の年間売上高に占める総人件費の割合	44
4 3年前と比較した総人件費の変化	46
5 直近決算の売上高経常利益率	48
6 3年前と比較した経常損益の変化	50
第2章 顧客と取引状況	52
第1節 顧客状況	52
1 現在の顧客の件数	52
2 3年前と比較した顧客件数の変化	54
3 新規顧客件数の割合	56
第2節 主要顧客	58
1 年間売上高第1位の顧客の属性	58
2 年間売上高第1位の顧客の所在地	60
3 年間売上高第1位の顧客との取引年数	62
4 年間売上高第1位の顧客への売上依存度	64
5 年間売上高第1位の顧客との価格決定に関する関係	66
6 年間売上高第1位の顧客との納期決定に関する関係	68
7 都内立地のメリット（利点）	70
第3章 事業承継	72
1 経営者の続柄・出身	72
2 今後の事業展開の方向性	74
3 事業承継上の課題	76
4 事業承継の希望・方針	78
5 現実の後継者の状況	80
6 廃業の予定の主な理由	82
第4章 海外との取引状況	84
1 事業活動における海外関連取引の現在の状況	84
2 海外関連取引における企業・顧客の属する国・地域	86
3 海外関連取引の今後の発展の見通し	88
4 海外関連取引の課題	90
5 米国関税措置の事業活動への影響の有無	92
6 米国関税措置の事業活動への具体的な影響	94
第5章 情報機器等の利用状況	96
1 業務上利用しているICT（ソフト・アプリ・Webサービス）	96
2 3年前と比較したICT（ソフト・アプリ・Webサービス）の利活用状況	98

3	ICT（ソフト・アプリ・Webサービス）の活用における課題	100
4	スマートフォンやタブレットの業務での活用状況	102
5	スマートフォンやタブレットを活用する際に利用しているアプリ	104
第6章	組織・人材に関する取組	106
第1節	人材採用	106
1	従業員の雇用状況	106
2	3年前と比較した全従業者数の変化	108
3	3年前と比較した正規従業員数の変化	110
4	3年前と比較した非正規従業員数の変化	112
5	人材採用意向	114
第2節	人材育成	116
1	自企業の人材に充実させたい能力	116
2	人材育成上の問題点	118
第7章	人手不足の影響と取組	120
1	従業員の過不足状況	120
2	人手不足が企業経営に与える具体的な影響	122
3	人事・給与等や業務に関する現在までの取組	124
4	人事・給与等や業務に関して今後予定している取組	126
5	リモートワークや在宅勤務の実施状況	128
第8章	競争状況と事業戦略	130
第1節	競争状況	130
1	3年前と比較した他企業との競争状況	130
2	競争激化の原因	132
第2節	競争力向上への取組	134
1	競争力向上のために実施している取組	134
2	業務の効率化・合理化に向けた取組	136
3	競争力向上に取り組まない理由	138
第3節	他企業や大学等との連携	140
1	他企業や大学等との連携による取組の有無	140
2	他企業や大学等との連携による具体的な取組	142
第4節	新サービス・新製品開発への取組	144
1	新サービス・新製品の開発への取組状況	144
2	新サービス・新製品の提供・販売状況	146
3	年間売上高に占める新サービス・新製品の割合	148
第5節	経営計画	150
1	経営計画の策定状況	150
2	今後の経営計画の策定予定	152

第Ⅲ編 東京の中小サービス業に関するテーマ分析（アンケート結果）

第1章	設備投資の状況	158
1	設備投資の実施状況	158
2	設備投資を実施した目的	160
3	実施を検討していた設備投資の目的	162
4	必要な設備投資を実施しなかった理由	164
第2章	価格転嫁の状況	166
1	直近1年間に負担した物品購入費の単価の動向	166
2	直近1年間に負担した光熱水費の単価の動向	168
3	直近1年間に負担した人件費の単価の動向	170
4	コスト上昇分の価格転嫁の割合	172
第3章	脱炭素化の取組	174
1	脱炭素化の取組状況	174
2	脱炭素化の取組開始のきっかけ	176
3	脱炭素化の取組実施における課題	178
4	二酸化炭素排出量の少ない自動車の導入状況	180
5	太陽光発電設備の導入状況	182
6	再生可能エネルギー由来の電力を供給する小売電気事業者との契約状況	184
第4章	カスタマーハラスメントの現状	186
1	カスタマーハラスメントに係る就業者から会社への報告や相談の有無	186
2	カスタマーハラスメントに係る報告や相談の内容	188
3	カスタマーハラスメントへの取組	190
4	所属する業界団体のカスタマーハラスメントへの取組状況	192
5	カスタマーハラスメントへの対応において利用したことがある外部機関	194

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 調査票

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、日本標準産業分類を用い、以下のように企業を区分している。

(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
城南	品川区、目黒区、大田区
城北	北区、板橋区
城西	世田谷区、中野区、杉並区、練馬区
多摩	多摩地域の市町村
島しょ	対象外地域

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 30 企業以上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4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

- 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：「大幅増加(10%以上)」と「やや増加(10%未満)」をまとめて『増加』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>など

【単数回答の図表例】

図表Ⅱ-1-3 所在地



【複数回答の図表例】

図表Ⅱ-2-10 都内立地のメリット (利点)

