

平成25年度 東京の 中小企業の現状

サービス産業編

平成 25 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

平成25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

平成25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

近年の日本経済は、緩やかな回復基調が続くなかで、大企業を中心に幅広く業績回復が進むほか、賃金引上げの動きなど雇用情勢も着実に改善しつつあります。

一方で、為替相場における円安の進行等を背景とした仕入原価の上昇、消費税等の引上げによる価格転嫁の課題など、中小企業経営をめぐる環境は依然予断を許さない状況にあります。

今回の「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経営実態や経営課題を明らかにするとともに、サービスの向上に努めながら持続的・発展的な経営に向けて取り組んできた中小企業の現状を分析するとともに、人材、事業戦略および経営理念をテーマとして取り上げました。

都内中小企業の皆様には経営方針・経営戦略策定の一助として、また、関係機関の皆様には産業振興の基礎資料として、この「東京の中小企業の現状」をご活用いただければ幸いです。

最後に、本書につきましては、有識者の皆様より貴重なご意見を賜りました。本書の作成にあたり、ご協力をいただ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。

平成26年3月

東京都産業労働局商工部長 十河 慎一

目 次

第 I 編 都内サービス業の位置づけと動向（既存統計分析）

第 1 章 都内サービス業を取り巻く状況

第 1 節 サービス産業（第 3 次産業）の推移	5
1 都内事業所数の変化	5
（1）事業所数の推移（全国、東京都）	5
（2）産業別事業所数の推移	6
（3）産業別事業所数構成比の推移	6
2 都内従業者数の変化	7
（1）従業者数の推移（全国、東京都）	7
（2）産業別従業者数の推移	7
（3）産業別従業者数構成比の推移	8
3 都内総生産の変化	9
（1）国内総生産（支出側）の推移	9
（2）都内総生産（名目）と国内総生産比の推移	10
（3）都内総生産の経済活動別構成比の推移	11
（4）対前年度増加率の推移（上位 5 業種）	12
第 2 節 対事業所サービスの状況	13
1 業種別構成比（対事業所サービス）	14
（1）都内事業所数の業種別構成比	14
（2）都内従業者数の業種別構成比	14
2 事業所数及び従業者数（対事業所サービス）	15
3 従業者規模（対事業所サービス）	16
4 男女別従業者数の構成比（対事業所サービス）	17
5 開設時期（対事業所サービス）	18
6 経営組織（対事業所サービス）	19

第 2 章 サービス業の経営動向

1 全国のサービス業の活動状況（第 3 次産業活動指数の推移）	20
2 都内中小企業の景況	21
（1）中小企業の業況	21
（2）採算状況、資金繰り状況、雇用状況、設備投資	22
3 全国のサービス業の財務状況	26
4 都内の企業支援サービス業の財務状況	27
（1）企業支援サービス業の財務指標	27
（2）企業支援サービス業における売上高増加率の変化	28
（3）企業支援サービス業における売上高経常利益率の変化	29

第Ⅱ編 都内サービス業の経営実態（アンケート調査結果）

第1章 企業概要

1	調査概要	35
2	回答企業の概要	35
	（1）業種	35
	（2）従業者規模	36
	（3）従業者の平均年齢	37
	（4）代表者の年齢	38
	（5）所在地	39
	（6）支社・支店・営業所の有無	40
3	業務内容	41
	（1）業務・サービスの形態	41
	（2）担当者配置業務	43
4	創業	44
	（1）創業時期	44
	（2）代表者の世代数	45
	（3）創業の経緯	46
	（4）スピンオフ前の業種	48
	（5）創業時の場所	49
5	事業承継	50
	（1）事業承継の希望・方針	50
	（2）後継者の状況	51

第2章 経営成果（業績）

1	売上高と利益	53
	（1）年間売上高	53
	（2）3年前と比較した売上高の変化	54
	（3）売上高経常利益率	56
	（4）3年前と比較した売上高経常損益の変化	58
2	人件費	60
	（1）売上高人件費比率	60
	（2）3年前と比較した総人件費額の変化	61

第3章 顧客と取引状況

1	顧客状況	62
	（1）顧客の件数	62
	（2）3年前と比較した顧客件数の変化	63
	（3）新規顧客の割合	64

2	主要顧客	65
(1)	主要顧客の業種	65
(2)	主要顧客の所在地	66
(3)	主要顧客への売上依存度	67
3	取引状況	68
(1)	顧客満足度の把握方法	68
(2)	売掛金回収の平均期間	71
(3)	東京立地のメリット	72

第Ⅲ編 都内サービス業に関するテーマ分析（アンケート調査結果）

第1章 人材採用・育成と人事制度

第1節	人材採用	80
1	従業者数の変化	80
2	従業者数の年齢別過不足状況	82
3	外国人従業員と女性管理職	85
(1)	外国人従業員数	85
(2)	女性管理職の割合	86
4	正規従業員の質と量	87
5	採用活動	88
(1)	人材採用の対象	88
(2)	採用活動の方法	89
(3)	正規従業員の定着率	90
第2節	人材育成	93
1	充実させたい能力	93
2	人材育成の手法	95
3	人材育成方針	97
4	人材育成における問題点	98
第3節	人事制度	99
1	人事制度	99
2	人事評価	101
(1)	評価項目と基準	101
(2)	人事評価制度の課題	103

第2章 競争状況と事業戦略

第1節	競争状況	104
1	3年前と比較した競争状況	104
2	競争激化の原因	106

第2節 事業戦略	108
1 競争戦略	108
(1) 競争戦略上の取組み	108
(2) 取引上の強み	111
(3) 社外との連携	115
(4) 海外展開	117
2 事業展開	118
(1) 今後の事業展開の方向性	118
(2) 事業戦略の決定方法	121
(3) 重視する情報収集源	122
(4) 強化したいこと	123

第3章 経営理念や社是

1 経営理念や社是の周知範囲	124
2 経営理念や社是の浸透策	125
3 経営理念や社是の浸透効果	126
4 経営理念や社是のキーワード	127

第4章 テーマに関する詳細分析

第1節 人材定着における課題	129
1 分析の視点	129
2 類型別の基本属性	130
(1) 従業者規模	130
(2) 全従業員数の変化	130
(3) 3年前と比較した売上高の変化	131
3 人材採用の対象	132
4 人材育成	133
(1) 充実させたい能力	133
(2) 人材育成における問題点	134
5 課題	135
(1) 人事評価制度の課題	135
(2) 強化したいこと	136
第2節 好業績企業の戦略	137
1 分析の視点	137
2 サービス内容向上の取組みと売上高経常利益率	138
3 人材採用と人材育成	139
(1) 人材採用の対象	139
(2) 充実させたい能力	141

(3) 人材育成の手法	142
4 取引上の強み	144
5 強化したいこと	145
第3節 経営理念や社是の浸透策と効果	146
1 分析の視点	146
2 経営理念や社是の浸透策	147
3 経営理念や社是の浸透効果	148
4 経営理念や社是の浸透策と業績	149
(1) 3年前と比較した売上高の変化	149
(2) 売上高経常利益率	149
(3) 3年前と比較した売上高経常損益の変化	150
5 経営理念や社是の浸透策と業績をつなぐ背景	151
(1) 充実させたい能力	151
(2) 人材育成の手法	152

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アンケート調査 調査票

凡 例

1 本報告書における調査では、企業を以下のように区分している。

(1) 業種区分

本報告書での分類	業種（日本標準産業分類）
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
	インターネット付随サービス業
	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
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
技術サービス業	広告業
	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
事業サービス業	写真業
	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
	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

※ ただし、既存統計分析については、この限りではない。

(2) 規模区分（従業者規模）

「1～4人」「5～9人」「10～29人」「30人以上」の4区分

※ただし、既存統計分析については、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

なお、島しょ地域については、調査対象外とした

- 2 本報告書の集計結果は原則として小数点以下第2位を四捨五入して表記しているため、合計が100と
ならない場合がある。
- 3 本報告書を作成するにあたり、東京都内に立地するサービス業10,000社を対象とした「東京の中小企
業の現状に関するアンケート調査」及びサービス業40社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、「平成22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。
- 4 クロス集計の分析軸の項目に無回答がある場合、これを表示していない。このため、全体の回答数
と分析軸の回答数の合計値が、一致しない場合がある。
- 5 選択肢に「その他」がある場合、本文中ではその数値を除外して記述している場合がある。