

資料

「東京の中小企業の現状」のための企業調査の概要

1 アンケート調査の概要

(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「平成21年経済センサス - 基礎調査」から無作為に10,000社を抽出（対象業種についてはP35参照）

(2) 有効回答率

総配布数		10,000
有効配布数		7,638
回収数	無効回答	66
	有効回答	2,412
有効回収率		31.6%

(3) 調査の実施時期

平成25年 7 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 ヒアリング調査の概要

(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 平成25年 8 月～10月

3 調査項目

企業概要、経営成果、人材、事業戦略、経営理念等

4 有識者ヒアリング

(1) 有識者

東京商工会議所	中小企業部担当部長	小堺 浩
法政大学大学院	政策創造研究科教授	坂本 光司
一般社団法人情報サービス産業協会	事務局次長	手計 将美
	広報サービス部次長	田畑 浩秋
産業技術大学院大学	創造技術専攻教授 工学博士	橋本 洋志
早稲田大学	名誉教授 商学博士	松田 修一

(50音順・敬称略)

(2) 有識者ヒアリング開催月

第1回 アンケート作成時 平成25年6月

第2回 アンケート集計時 平成25年12月

第3回 報告書作成時 平成26年2月

(3) 有識者ヒアリング協力機関

産業技術大学院大学 OPI事務局

公益社団法人 日本ニュービジネス協議会連合会

5 調査委託先

株式会社 アール・ピー・アイ

東京の中小企業の現状に関するアンケート調査



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。

ご多忙とは存じますが、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. この調査票は、上記の目的以外に使用することはありません。また、調査結果は統計的に処理し、個別企業の内容を公表することはありません。
2. 対象企業は総務省「平成 21 年経済センサス基礎調査」リストから無作為に抽出いたしました。
3. ご回答は、代表者又は経営全体が分かる方にお願いいたします。平成 25 年 6 月 30 日時点の状況でお答えください。
4. 各設問では、あてはまる番号に○を付け、また()内や枠内に該当する事項を具体的にお書きください。
5. 記入したアンケート用紙(本調査票)は、平成 25 年 8 月 7 日(水)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)アール・ピー・アイに業務委託して実施します。
7. 調査の内容等、不明な点がございましたら、下記担当者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計画係 谷口・星 TEL 03-5320-4635 (直通)

本調査は東京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)を対象に実施しています。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○印を付けご返送くださいますようお願いいたします。

1. サービス業ではない(転業した等) 2. 休業中 3. 廃業した 4. 東京都外に移転した 5. 大企業である
→ 封筒に記載されていた企業名または宛名ラベルの 5 桁の番号 [_____]

【 貴社の企業名等について、ご記入下さい 】

(1)企業名			
(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 (役員含む)	①経営者・役員 ②雇用従業員 ③派遣従業員 ④パート・アルバイト ⑤合計 (8H換算) ()人 + ()人 + ()人 + ()人 = ()人		
(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)代表者の年齢	1. 30 歳代以下 2. 40 歳代 3. 50 歳代 4. 60 歳代 5. 70 歳以上		
(8)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 歳以上		
(9)資本金 (法人のみ)	____ 万円	(10)支社・支店・ 営業所の有無	1. 有 2. 無

問 1 貴社の概要について

(1) 貴社の業種は、次のどれに該当しますか。(最も売上高の多いもの1つに○)

【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. インターネット付随サービス業 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	【専門・技術サービス業】 14. 法律事務所 15. 特許事務所 16. 公証人役場、司法書士事務所、土地家屋調査士事務所 17. 行政書士事務所 18. 公認会計士事務所 19. 税理士事務所 20. 社会保険労務士事務所 21. デザイン業 22. 経営コンサルタント業 23. 広告業（総合企画、広告代理業） 24. 建築設計業 25. 測量業 26. 土木建築サービス業 27. 機械設計業 28. 商品・非破壊検査業 29. 計量証明業 30. 写真業	【事業サービス業】 31. 一般廃棄物処理業 32. 産業廃棄物処理業 33. 自動車整備業 34. 機械修理業（電気機械器具を除く） 35. 電気機械器具修理業 36. 職業紹介業 37. 労働者派遣業 38. 速記・ワープロ入力・複写業 39. 建物サービス業 40. 警備業 41. その他 ()
--	---	--

(2) 貴社の主な業務・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等)

--

(3) 業務・サービスの形態について、おおよその売上構成比をご記入ください。(各空欄に数字を記入)

①既成の業務・サービス (パッケージ型)	約 () %	③特注の業務・サービス (オーダーメイド型)	約 () %
②半既成の業務・サービス (レディメイド型)	約 () %	④そ の 他 ()	約 () %

(4) 貴社で、担当者を配置している業務は、どれですか。(いくつでも○)

1. 管理・事務	3. 営業・販売	5. サービス実施
2. 企画・開発	4. 知的財産管理	6. その他 ()

問2 創業と事業承継について

(1) 現在の代表者は、貴社において何代目ですか。(1つに○)

1. 創業者	2. 2代目	3. 3代目以降
--------	--------	----------

(2) 貴社の創業の経緯は、次のどれに該当しますか。(最も近い1つに○)

1. 関連業界スピンオフ (退職した企業とは取引等なく関連ある業界で創業)	4. 独自型 (他社での勤務経験がなく創業)
2. 非関連業界スピンオフ (退職した企業と取引なく無関連業界で創業)	5. 分社 (既存企業の指揮系統下で創業)
3. のれん分け (既存企業退職後、関係を保持し創業)	6. その他 ()

(3) (2)で1.又は2.と回答した方へ、スピンオフ前の業種は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

1. 製造業	4. 物品賃貸業	7. 生活支援サービス業	10. その他
2. 卸・小売業	5. 専門・技術サービス業	8. 建設業	()
3. 情報通信業	6. 企業支援サービス業	9. 官公庁	

(4) 創業時の場所は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

1. 現在地と同じ	3. 所在する区市町村内	5. 近県 (神奈川、千葉、埼玉)
2. 現在地の隣接地域	4. 所在する区市町村内以外の都内	6. その他 ()

(5) 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。(最も近い1つに○)

1. 子に継がせたい	4. 外部の人間に継がせたい	7. まだ決めていない
2. 子以外の親族に継がせたい	5. 誰でもよいから継がせたい	8. 廃業の予定
3. 従業員に継がせたい	6. 親会社が決定する	9. その他 ()

(6) (5)で1.～5.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。(最も近い1つに○)

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

問3 売上高等の業績について

(1) 直近決算の売上高は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

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

(2) 直近決算の売上高は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

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

(3) 直近決算の売上高に対する総人件費の割合は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

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

(4) 総人件費は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

1. 大幅(10%以上)増加	3. ほぼ(±5%未満)横ばい	5. 大幅(10%以上)減少
2. やや(10%未満)増加	4. やや(10%未満)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)	3. 2～4%未満	5. 10%以上
2. 0～2%未満	4. 4～10%未満	

(6) 経常損益は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

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

問4 人材採用について

(1) 従事者数は3年前と比較して、どう変化していますか。(各1つに○)

①正規従業員	1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向
②全従業員(役員・派遣社員含む)	1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向

(2) 従業者数の年齢別の過不足状況は、次のどれに該当しますか。(各1つに○)

①39歳以下	1. 過剰	2. 適正	3. 不足
②40～54歳	1. 過剰	2. 適正	3. 不足
③55歳以上	1. 過剰	2. 適正	3. 不足

(3) 外国人従業員の人数をご記入ください。(空欄に数字を記入)

() 人

(4) 管理職に占める女性の割合は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

1. 女性管理職はいない	3. 10～20%未満	5. 30～40%未満
2. 10%未満	4. 20～30%未満	6. 40%以上

(5) 正規従業員の質(能力)・量(人数)の状況は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

1. 質(能力)・量(人数)ともに十分確保できている	3. 質(能力)は十分だが量(数)は不十分
2. 量(数)は確保できたが質(能力)が不十分	4. 質(能力)・量(数)ともに不十分

(6) 今後の人材採用の対象は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 新卒正規従業員	4. パート・アルバイト
2. 中途採用の正規従業員	5. 人材派遣
3. 中途採用の非正規従業員（フルタイム）	6. その他（ ）

(7) 現在の採用活動の方法は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 自社のホームページ	6. ソーシャルネットワークサービス
2. 大学等の就職課	7. 就職情報誌への掲載
3. 就職情報サイト	8. 広告掲載
4. 東京しごとセンターやハローワーク	9. その他
5. 企業合同説明会	()

(8) 3～5年前に入社した正規従業員の入社3年後の定着率(結婚や家庭の事情による離職を除く)は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

1. 60%未満	3. 70～80%未満	5. 90～100%未満	7. 採用していない
2. 60～70%未満	4. 80～90%未満	6. 100%	

問5 人材育成について

(1) 貴社の人材に関して充実させたい能力は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 実務経験	5. 語学力・国際感覚	9. 統率力・リーダーシップ
2. 企画力	6. 専門知識	10. プレゼンテーション、表現力
3. 営業力	7. 情報収集・活用力	11. 向上心・積極性などの意欲
4. 協調性	8. コミュニケーション能力	12. その他（ ）

(2) 貴社の人材育成の手法は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 現場で指導する（OJT）	5. マニュアルを作成する
2. 現場指導者以外の相談担当を配置	6. 自己啓発・資格取得を支援する
3. 社内で研修を行う	7. その他（ ）
4. 外部の研修に派遣する	8. 行っていない

(3) 従業員に対し、中長期的な育成方針(能力や専門性向上のための道筋)を定めていますか。(1つに○)

1. 全従業員について定めている	2. 一部従業員について定めている	3. 定めていない
------------------	-------------------	-----------

(4) 貴社の人材育成における問題点は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 業務が忙しく育成時間がとれない	6. 優良な人材育成機関がわからない
2. 従業員の意欲が乏しい	7. 人材育成にコストがかかる
3. 人材を育成してもすぐに辞めてしまう	8. 教えた技術がすぐ陳腐化する
4. 育成すべき能力が明らかにできない	9. その他（ ）
5. どのような研修が効果的かわからない	10. 特に問題はない

問6 人事制度について

(1) 貴社の人事制度は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

- | | | |
|-----------------|-----------------|-----------|
| 1. 年功序列 | 3. どちらともいえない | 5. 成果主義 |
| 2. どちらかといえば年功序列 | 4. どちらかといえば成果主義 | 6. その他() |

(2) 貴社の人事評価のための評価項目や基準は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

- | | |
|---------------------|-----------------|
| 1. 評価項目も評価基準も確立している | 3. 評価項目が決まっていない |
| 2. 評価項目はあるが基準はない | 4. 人事評価は行っていない |

→ (3) (2)で1.～3.と回答した方へ、人事評価制度の課題は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

- | | |
|-----------------------|-------------------|
| 1. 評価制度が従業員の意欲に結びつかない | 4. 評価する側が十分評価できない |
| 2. 評価制度が会社の現状に合っていない | 5. その他() |
| 3. 評価方法が明確になっていない | 6. 特になし |

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

(2) 顧客件数は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

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

(3) 新規顧客(受注取引が3年内の顧客)の件数割合は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

- | | | |
|-------------|-------------|-------------|
| 1. 10%未満 | 3. 20～30%未満 | 5. 40～50%未満 |
| 2. 10～20%未満 | 4. 30～40%未満 | 6. 50%以上 |

(4) 売上高上位3社(主要顧客)各社の業種をそれぞれ1つ選び、下欄に番号を入れてください。

第1位() 第2位() 第3位()

- | | | | |
|----------|---------------|--------------|---------|
| 1. 製造業 | 4. 物品賃貸業 | 7. 生活支援サービス業 | 10. その他 |
| 2. 卸・小売業 | 5. 専門・技術サービス業 | 8. 建設業 | |
| 3. 情報通信業 | 6. 企業支援サービス業 | 9. 官公庁 | |

第1位 () 第2位 () 第3位 ()

1. 都心（千代田、中央、港）	7. 城西（世田谷、中野、杉並、練馬）
2. 副都心（新宿、文京、渋谷、豊島）	8. 多摩地域
3. 城東都心近接（台東、墨田、荒川）	9. 近県（神奈川、千葉、埼玉）
4. 城東周辺（江東、足立、葛飾、江戸川）	10. 東京、近県以外の道府県
5. 城南（品川、目黒、大田）	11. 海外
6. 城北（北、板橋）	

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

1. 1か月未満	3. 2～3か月未満	5. 6か月以上
2. 1～2か月未満	4. 3～6か月未満	6. わからない

1. 自社で定期的に調査	5. 営業報告書などで把握
2. 自社で不定期に調査	6. その他
3. 外部の調査会社で定期的に調査	()
4. 外部の調査会社で不定期に調査	7. 特に何も行っていない

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

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。(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 |
|------------|-----------|----------|-----------|------------|

(2) (1)で1.又は2.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。(いくつでも○)

- | | |
|----------------|-------------------------|
| 1. 同業者の増加 | 6. 社会環境変化等によるサービスへの需要減退 |
| 2. 異業種からの参入 | 7. 規制緩和・強化、法改正 |
| 3. 顧客による業務の内製化 | 8. 価格競争 |
| 4. 顧客側の業績悪化 | 9. その他 |
| 5. 大企業の寡占化 | () |

(3) 貴社が直近3年間で行った競争戦略上の取組みは、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

- | | |
|----------------|--------------|
| 1. 新規顧客の開拓 | 6. 価格の改訂 |
| 2. 顧客絞り込み | 7. 料金体系の多様化 |
| 3. サービス内容の向上 | 8. 対応スピードの向上 |
| 4. 新商品（サービス）開発 | 9. 営業時間の変更 |
| 5. マーケティングの強化 | 10. その他() |

(4) 貴社の取引上の強みは、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

- | | | |
|--------------|-------------------------|-------------|
| 1. 顧客と近接 | 7. 営業力 | 13. 長年の取引 |
| 2. 価格が妥当 | 8. 他社より早い（スピーディ）対応 | 14. 営業時間が長い |
| 3. 従業員の対応が良い | 9. 独自サービスの提供 | 15. その他 |
| 4. 専門性が高い | 10. 付随的サービス（アフターケア等）の充実 | () |
| 5. 提案・情報提供力 | 11. 顧客ニーズの的確な把握 | |
| 6. 新商品開発力 | 12. 難注文への対応 | |

(5) 社外（他企業や大学等）と連携して行っていることはありますか。(いくつでも○)

- | | |
|--------------------|-------------|
| 1. 情報の共有（イントラネット等） | 4. その他 |
| 2. 共同での販路開拓・受注・販売 | () |
| 3. 共同での研究・開発 | 5. 特に行っていない |

(6) 海外展開（販売、外注、拠点設置）の状況は、次のどれに該当しますか。(1つに○)

- | | |
|--------------------------|---------------|
| 1. 海外展開している | 4. 海外展開の必要はない |
| 2. 海外展開の具体的な計画がある | 5. わからない |
| 3. 海外展開の希望はあるが、具体的な計画はない | |

(7) 今後の事業展開の方向性は、次のどれに該当しますか。(最も近い1つに○)

1. 現状を維持していく	6. 廃業予定
2. 既存事業領域に専念して、さらに拡充する	7. その他
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	8. 決めていない
5. 既存事業領域を一部縮小していく	

(8) 事業戦略の決定方法は、次のどれに該当しますか。(最も近い1つに○)

1. 代表者の判断	3. 管理職以上の会議
2. 役員以上の会議	4. その他 ()

(9) 事業戦略を策定する上で、重視する情報収集源は、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 得意先・顧客	4. 異業種仲間	7. マスメディア(新聞・TV等)
2. 仕入先	5. 取引金融機関	8. その他
3. 同業他社	6. 外部の専門家	()

(10) 今後、貴社が強化したいとお考えのものは、次のどれに該当しますか。(いくつでも○)

1. 経営理念の浸透	5. 利益率の向上	9. グローバル化への対応
2. 人材の確保育成	6. 財務状況の強化	10. その他
3. 職場環境の改善	7. 設備・備品等の更新	()
4. 売上高の増大	8. 研究開発の強化	11. 特に考えていない

問9 経営理念について

(1) 貴社の経営理念や社是など、会社経営の拠りどころをご記入下さい。(余白等に貼付可)

--

1. 代表者	3. 管理職以上	5. 全従業員
2. 役員以上	4. 正規従業員以上	

1. 社内に掲示	6. 社報などの印刷物の作成配布
2. 朝礼などで訓示	7. 経営理念を共有するためのイベント開催
3. 日常業務を通じて教育	8. 人事評価項目として活用
4. 日常業務を離れて研修	9. その他（ ）
5. 携帯用印刷物の作成配布	10. 特に何もしていない

1. 会社の存在意義の明確化	5. 会社の業績向上	9. 利害関係者との良好な関係構築
2. 会社の事業範囲の明確化	6. 社員への行動規範提示	10. 地域社会との良好な関係構築
3. 経営判断の原拠の確立	7. 社員の志気の向上	11. その他
4. 法令遵守意識の育成	8. 社風の醸成	()

[illegible]

- 10 -

平成26年3月発行

登録番号 (25) 18

平成25年度 東京の中小企業の現状 (サービス産業編)

発 行 東京都産業労働局商工部調整課計画係
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
Tel 03(5320)4639 Fax 03(5388)1461

調査委託先 株式会社アール・ピー・アイ
〒101-0061 東京都千代田区三崎町三丁目1番16号
Tel 03(5212)3411 Fax 03(5212)3414

印 刷 株式会社メディアリンク
〒984-0015 宮城県仙台市若林区卸町二丁目4番1号
Tel 022(782)9811 Fax 022(782)9815



この印刷物は古紙配合率 100%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。