

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26年次フレーム（確報））から無作為に10,000社を抽出（対象業種についてはP36参照）

(2) 有効回答率

総配布数		10,000
有効配布数		8,983
回収数	無効回答	30
	有効回答	3,096
有効回収率		34.5%

(3) 調査の実施時期

平成28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

(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28年9月～12月

3 調査項目

企業概要、経営成果、事業戦略、IT利活用、海外関連取引、人材活用等

4 有識者ヒアリング

(1) 有識者

学習院大学	経済学部経営学科 教授	今野 浩一郎
埼玉大学	名誉教授	
埼玉学園大学	特任教授	加藤 秀雄
法政大学	キャリアデザイン学部 教授	酒井 理
東京商工会議所	中小企業部 担当部長	染谷 政克
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

(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	平成28年6月
第2回	アンケート集計時	平成28年11月
第3回	報告書作成時	平成29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

5 調査委託先

株式会社 アール・ピー・アイ

問1 貴社の概要について

(1) 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○)

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

(2) 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)

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	4. 4代目以降
--------	--------	--------	----------

(2) 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)
2. 非関連業界スピンオフ (退職した企業とは取引等なく無関連業界で創業)
3. のれん分け (既存企業退職後、関係を保持し創業)
4. 独自型 (他社での勤務経験がなく創業)
5. 分社 (既存企業の指揮系統下で創業)
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. 情報通信業	6. 教育	11. 生活関連サービス業、娯楽業
2. 物品賃貸業	7. 製造業	12. 学術研究
3. 専門・技術サービス業	8. 卸・小売業	13. 官公庁
4. 事業サービス業	9. 建設業	14. その他
5. 医療・福祉サービス業	10. 飲食・宿泊業	()

(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. 所在する区市町村以外の都内	5. その他
2. 所在する区市町村内	4. 近県 (神奈川、千葉、埼玉)	()

(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. 従業員に継がせたい	6. 親会社が決定する
2. 子に継がせたい	7. 他社に売却したい
3. 子以外の親族に継がせたい	8. 廃業の予定
4. 外部の人間に継がせたい	9. まだ決めていない
5. 誰でもよいから継がせたい	10. 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. 候補がない	5. その他
2. 候補がいるが決まっていない	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(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 | 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. 黒字から赤字に転落 |
| 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. 赤字から黒字に転換 | 8. 赤字が拡大 |

問4 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（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	3. 10～20%未満	5. 30～40%未満
2. 5～10%未満	4. 20～30%未満	6. 40%以上

(4) 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. 情報通信業	6. 教育	11. 生活関連サービス業、娯楽業
2. 物品賃貸業	7. 製造業	12. 学術研究
3. 専門・技術サービス業	8. 卸・小売業	13. 官公庁
4. 事業サービス業	9. 建設業	14. その他
5. 医療・福祉サービス業	10. 飲食・宿泊業	()

(5) 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）	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）	

(6) 売上高上位3社（主要顧客）を合計した売上高の割合は、次のどれに該当しますか。（1つに○）

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

(7) 顧客満足度の把握方法は、次のどれに該当しますか。（いくつでも○）

1. 顧客との日常のコミュニケーションで把握	5. 外部の調査会社に依頼して調査
2. 注文のリポート状況で把握	6. その他
3. 営業報告書などで把握	()
4. 自社で調査	7. 特に何も行っていない

(8) 東京立地のメリット(利点)は、次のどれに該当しますか。（主な3つまでに○）

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

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

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

- | | | |
|-----------------|---------------|--------------|
| 1. 新規顧客の開拓 | 5. マーケティングの強化 | 9. 対応スピードの向上 |
| 2. 顧客絞り込み | 6. 価格の改訂 | 10. 営業時間の変更 |
| 3. サービス内容の向上 | 7. 他社との連携強化 | 11. その他 () |
| 4. 新商品・新サービスの開発 | 8. 料金体系の多様化 | 12. 特にない |

(4) 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 | 16. 特にない |
| 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 | 5. 交流会を通じたネットワーク構築 |
| 2. 共同での販路開拓・受注・販売 | 6. 事業協同組合等への加入 |
| 3. 他企業との共同研究・開発 | 7. その他 () |
| 4. 大学や研究機関との共同研究・開発 | 8. 特に行っていない |

(6) 提供しているサービスの改良や、新たな開発を重視していますか。(1つに○)

- | | |
|--------------|---------------|
| 1. とても重視している | 3. あまり重視していない |
| 2. 少し重視している | 4. 重視していない |

(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	5. 既存事業領域を一部縮小していく
2. 既存事業領域に専念して、さらに拡充する	6. 廃業予定
3. 既存事業領域に加え、新たな事業領域に進出	7. その他 ()
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

(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	5. その他
2. 役員以上の会議	4. 家族と相談	()

(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	9. 特にない

(10) 今後、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. 設備・備品等の更新	9. その他
2. 人材の確保育成	6. 研究開発の強化	()
3. 職場環境の改善	7. 商品・サービスの開発	10. 特に考えていない
4. 財務体質の強化	8. グローバル化への対応	

問6 IT（情報技術）の利活用について

(1) 導入しているIT（情報技術）はありますか。(いくつでも○)

1. 財務会計システム	6. 電子メール等の連絡ツール
2. 人事管理システム	7. 会社情報の発信(HPやSNSなど)
3. 顧客管理システム	8. クラウドを使ったデータの保存や共有
4. 販売管理システム	9. その他 ()
5. ネットによる受発注業務	10. いずれも利用していない

(2) ITの利活用の状況はいかがですか。(各1つに○)

①3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) ITの利活用が進捗すれば、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
-------	---------	------------	---------	----------

問7 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、顧客が持っている国内・国外の外国企業・外国人に向けた業務・サービス等）は、今後の発展につなが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	3. あまり可能性がない
2. ある程度は可能性がある	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	3. 検討していない
2. 取引はないが、検討している	4. 把握していない

(3) 海外関連取引における課題は何ですか。（いくつでも○）

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

問8 人材採用・育成について

(1) 従業者数（役員を含む）は3年前と比較して、どう変化していますか。（1つに○）

1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向
---------	----------	---------

(2) 従業者数（役員を含む）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○）

① 39歳以下	1. 過剰	2. 適正	3. 不足
② 40～54歳	1. 過剰	2. 適正	3. 不足
③ 55歳以上	1. 過剰	2. 適正	3. 不足
④ 全体	1. 過剰	2. 適正	3. 不足

(3) 従業者（役員を含む）の能力の状況は、次のどれに該当しますか。（1つに○）

1. 十分満足できる	2. 概ね満足できる	3. やや不十分である	4. 不十分である
------------	------------	-------------	-----------

(4) 従業者（役員を含む）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. 物事に進んで取り組む力	8. 相手の意見を丁寧に聴く力
2. 他人に働きかけ巻き込む力	9. 意見の違いや立場の違いを理解する力
3. 目的を設定し行動する力	10. 自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力
4. 現状分析し目的・課題を明らかにする力	11. 社会のルールや人との約束を守る力
5. 課題解決に向けて準備する力	12. ストレスの発生源に対応する力
6. 新しい価値を生み出す力	13. その他
7. 自分の意見をわかりやすく伝える力	()

(5) 従業者（役員を含む）の育成の手法は、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）	6. 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	7. 自己啓発・資格取得を支援する
3. 社内で研修を行う	8. その他
4. 外部の研修に派遣する	()
5. 教育機関・学校を活用する	9. 行っていない

(6) 従業者（役員を含む）に対し、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. 全従業者について定めている	2. 一部従業者について定めている	3. 定めていない
------------------	-------------------	-----------

(7) 従業者（役員を含む）の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	8. どのような研修が効果的かわからない
2. 育成に時間がかかる	9. 人材育成に適した難易度の仕事がない
3. 人材育成にコストがかかる	10. 従業員の意欲が乏しい
4. 教えた技術がすぐ陳腐化する	11. 人材の定着率が悪い
5. 育成しても他社に転職してしまう	12. その他
6. 育成すべき能力が明らかにできない	()
7. 優良な人材育成機関がわからない	13. 特に問題はない

問9 多様な人材活用について

(1) 少子高齢化の影響を受け、近年人材確保が難しくなってきていますが、どんな人材に注目していますか。(いくつでも○)

1. 新卒者	4. 女性人材	7. その他
2. 若年人材(34歳以下)	5. 外国人人材	()
3. 高齢人材(65歳以上)	6. 障害者人材	8. 考えていない

(2) 65歳以上の従業者数(役員を含む)は何人ですか。うち雇用している従業員は何人ですか。(空欄に数字を記入。いない場合は0と記入)

合計	<input type="text"/>	人	(うち雇用している従業員	<input type="text"/>	人)
----	----------------------	---	--------------	----------------------	----

(3) 65歳以上の従業者数(役員を含む)は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向
---------	----------	---------

(4) 女性の従業者数(役員を含む)は何人ですか。うち雇用している従業員は何人ですか。(空欄に数字を記入。いない場合は0と記入)

合計	<input type="text"/>	人	(うち雇用している従業員	<input type="text"/>	人)
----	----------------------	---	--------------	----------------------	----

(5) 女性の従業者数(役員を含む)は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向
---------	----------	---------

(6) 外国人の従業者数(役員を含む)は何人ですか。うち雇用している従業員は何人ですか。(空欄に数字を記入。いない場合は0と記入)

合計	<input type="text"/>	人	(うち雇用している従業員	<input type="text"/>	人)
----	----------------------	---	--------------	----------------------	----

(7) 外国人の従業者数(役員を含む)は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向
---------	----------	---------

(8) 障害者の従業者数(役員を含む)は何人ですか。うち雇用している従業員は何人ですか。(空欄に数字を記入。いない場合は0と記入)

合計	<input type="text"/>	人	(うち雇用している従業員	<input type="text"/>	人)
----	----------------------	---	--------------	----------------------	----

(9) 障害者の従業者数(役員を含む)は3年前と比較して、どう変化していますか。(1つに○)

1. 増加傾向	2. 横ばい傾向	3. 減少傾向
---------	----------	---------

(10) 多様な人材を積極的に活用していくために必要なものは何ですか。(いくつでも○)

1. 従業員一人ひとりのスキルアップ	6. 企業文化や風土の転換
2. 職場のリーダーシップ	7. 社内設備の改修や交換
3. 組織体制の見直し	8. その他
4. 人事管理制度の見直し	()
5. 経営戦略の見直し	9. 特にない

問10 ご意見

(1) 貴社の事業に係るセールスポイントがあれば、下記に自由にご記入ください。

(2) 東京都に対するご意見等があれば、ご記入ください。

【 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。何卒よろしくお願い申し上げます。

これで質問は終了致しました。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。

登録番号(28)1

平成 29 年 3 月発行

登録番号 (28) 1

平成28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 FAX03(5388)1461

調査委託先 株式会社アール・ピー・アイ
〒101-0051 東京都千代田区神田神保町二丁目38番
TEL03(5212)3411 FAX03(5212)3414

印刷 株式会社スペース
〒983-0034 宮城県仙台市宮城野区扇町二丁目2番23号
Tel 022(239)9505 Fax 022(239)9525



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。