

資 料

「東京の中小企業の現状」作成検討委員会

1 委員（五十音順）

| | | |
|--------|---|-------|
| 委員 | 産業技術大学院大学 産業技術研究科 助教 | 網代 剛 |
| 委員 | 産業技術大学院大学 産業技術研究科長 教授 | 川田 誠一 |
| 委員 | 社団法人 関東ニュービジネス協議会 (株式会社リーガル・リテラシー 代表取締役社長) | 黒部 得善 |
| 委員 | 産業技術大学院大学 産業技術研究科 准教授 | 越水 重臣 |
| 委員 | 財団法人 東京都中小企業振興公社 新事業創出課長 | 斉藤 彦明 |
| 委員 | 東洋大学 経営学部経営学科 准教授 | 富田 純一 |
| 委員 | 東京商工会議所 中小企業担当課長 ものづくり担当課長兼務 | 藤田 善三 |
| 委員 | 東京大学大学院 新領域創成科学研究科 准教授 | 鎗目 雅 |
| 委員 | 産業技術大学院大学 産業技術研究科 教授 | 吉田 敏 |
| 委員 | 多摩大学 グローバルスタディーズ学部 准教授 | 渡邊 泰典 |
| オブザーバー | 東京都産業労働局 商工部 商工施策担当課長 | 山田 裕之 |

2 委員会開催日時

第1回 平成22年6月17日（木）

第2回 平成22年11月15日（月）

「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) 調査対象と回収率

都内に本社のある中小サービス業（P. 37を参照）

抽出方法 「平成18年度事業所・企業統計」から無作為抽出

抽出数 10,000

有効配布数（A） 7,924

有効回収数（B） 2,165

有効回収率（B/A） 27.3%

(2) 調査の実施時期

平成22年7月

(3) 調査方法

郵送による配布、郵送による回収

2 ヒアリング調査

(1) 調査の対象 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22年9月～12月

3 調査項目

企業概要、創業、事業承継、業績、顧客・取引状況、設備投資、競争戦略、人材育成、立地環境、環境問題への取り組み等

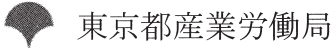
4 作成担当

公立大学 産業技術大学院大学

5 調査委託先

株式会社シーズ

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、結果をまとめて「東京の中小企業の現状」報告書を作成し、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。調査結果につきましては、東京都のホームページ（下記）に公表しております。

[http://www.sangyo-rodo.metro.tokyo.jp/monthly/chusho/chusho-White_book.htm]
 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されることはありません。また、調査結果は統計的に処理し、**個別企業の内容が公表されることはありません**。なお、統計データの分析、報告書作成を公立大学法人首都大学東京 産業技術大学院大学と連携して実施します。
2. 本調査の集計業務は、東京都が(株)シーズに業務委託して実施します。
3. ご回答は、**経営者、又は経営全体が分かる担当者の方**にお願いいたします。
4. 各設問では、あてはまる番号に○をつけ、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22年8月10日(火)**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. 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 倉舗(ケシキ)・三田 TEL03-5320-4635 (直通)

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○印をつけご返送いただきますようお願いいたします。

1. 他の業種（転業した等） 2. 休業中 3. 廃業した 4. 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右上の 5 ケタの番号 [_____]

< 貴社の企業名等についてお書き下さい >

| | | | |
|----------------------|---|-----------|----------|
| (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)全従業員数 (役員含む) | 合計 (役員含む) うちパート・アルバイト _____ 人 : 8 時間労働で 1 人とする _____ 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)従業員の平均年齢 | 1. 30 歳代以下 2. 40 歳代 3. 50 歳代 4. 60 歳以上 | | |
| (8)資本金 | _____ 万円 | (9)代表者の年齢 | _____ 歳 |

問1 貴社の概要について

(1) 業種は次のうちどれですか (最も売上高の多いもの1つに○)

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

(2) 主な業務、商品(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) 貴社の業務・サービスの取引形態は、以下のうちどれに最も近いですか (1つに○)

| | | |
|-------------------|----------------|-----------------------------|
| 1. 一般消費者向け (BtoC) | 2. 企業向け (BtoB) | 3. 消費者・企業両方 (BtoC, BtoB 混合) |
|-------------------|----------------|-----------------------------|

問2 創業について

(1) 経営者の続柄・出身は次のどれに該当しますか (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 (最もあてはまるもの1つに○)

| | |
|--------------------------------------|------------------------|
| 1. 関連業界スピノフ (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. 非関連業界スピノフ (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、スピノフ前の業種は (1つに○)

| | | | |
|-----------|--------|-------------------|-------------|
| 1. 製造業 | 4. 建設業 | 7. 不動産業 | 10. 官公庁 |
| 2. 卸・小売業 | 5. 飲食業 | 8. 通信業 | 11. その他 () |
| 3. 金融・保険業 | 6. 運輸業 | 9. サービス業 (具体的に:) | |

(4) 創業時の場所は (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 () |

問3 事業承継について

(1) 事業承継についての希望・方針は (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. 他社に売却したい | 9. その他 () |

(2) (1)で1.~5.と回答した方へ、現実の後継者の状況は (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. 候補がない | 4. まだ決める必要がない | |

(3) 事業承継上の課題は (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|--------------|------------------|----------------|
| 1. 適切な候補者の不在 | 5. 個人保証の問題 | 9. 相談相手の不在 |
| 2. 後継者の教育 | 6. 後継者への自社株式の集中 | 10. 業界の将来性への不安 |
| 3. 業績不振 | 7. 事業承継の社内体制が未整備 | 11. その他 () |
| 4. 借入金の返済 | 8. 相続税の問題 | 12. 特になし |

問4 売上高等の業績について

(1) 直近の決算での年間売上高は (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. 10~30億円未満 |
| 3. 3~5千万円未満 | 6. 3~5億円未満 | 9. 30億円以上 |

(2) 3年前と比較して、年間売上高は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) 直近の決算で、貴社の売上高に対する売上総利益率、総人件費率、経常利益率の各割合を、下の表中にご記入下さい。マイナスの場合は、数字の前に「△」をつけてください。

| 項目 | 比率 | 計算方法 |
|----------|-------|----------------------------------|
| 売上高総利益率 | () % | 売上総利益 (= 売上高 - 売上原価) ÷ 売上高 × 100 |
| 売上高人件費率 | () % | 人件費総額 ÷ 売上高 × 100 |
| 売上高経常利益率 | () % | 経常利益 ÷ 売上高 × 100 |

(4) 3年前と比較して、経常損益の変化は (1つに○)

- | | | |
|--------------|---------------|------------------|
| 1. 黒字を維持・拡大 | 3. 赤字だが損失額は縮小 | 5. 黒字から赤字に転落 |
| 2. 赤字から黒字に転換 | 4. 赤字だが利益額は減少 | 6. 引き続き赤字で損失額が拡大 |

(5) 3年前と比較して、同水準の商品・サービスの価格及び総人件費額の変化は (各1つに○)

| | | | | | |
|-------|------------|---------|--------|---------|------------|
| 価格 | 1. 10%以上上昇 | 2. やや上昇 | 3. 横ばい | 4. やや低下 | 5. 10%以上低下 |
| 総人件費額 | 1. 10%以上増加 | 2. やや増加 | 3. 横ばい | 4. やや減少 | 5. 10%以上減少 |

(6) 人事・労務について貴社が3年以内に実施した取り組みは（あてはまるもの全てに○）

| | | |
|---------------|------------|---------------|
| 1. 定期昇給、ベアの実施 | 6. 基本給の増加 | 11. 業務の外部化 |
| 2. 人員の増加（採用等） | 7. 基本給の削減 | 12. 非正規社員の増加 |
| 3. 人員の減少・削減 | 8. 雇用形態の変更 | 13. 特に何もしていない |
| 4. 賞与等一時金の増加 | 9. 給与体系の変更 | 14. その他 |
| 5. 賞与等一時金の減少 | 10. 業務の内部化 | （ ） |

(7) (6)の取り組みの結果、貴社の総人件費額はどう変化しましたか（1つに○）

| | | | | |
|------------|---------|--------|---------|------------|
| 1. 10%以上増加 | 2. やや増加 | 3. 横ばい | 4. やや減少 | 5. 10%以上減少 |
|------------|---------|--------|---------|------------|

問5 顧客状況について

(1) 顧客の件数は（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) 3年前と比較して、顧客件数の変化は（1つに○）

| | | | | |
|------------|---------|--------|---------|------------|
| 1. 10%以上増加 | 2. やや増加 | 3. 横ばい | 4. やや減少 | 5. 10%以上減少 |
|------------|---------|--------|---------|------------|

(3) 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. 金融・保険業 | 7. 運輸業 | 10. 官公庁 |
| 2. 卸・小売業 | 5. 建設業 | 8. 不動産業 | 11. 一般消費者 |
| 3. サービス業 | 6. 飲食業 | 9. 通信業 | 12. その他（ ） |

(4) 主要な顧客（売上高上位3社）を合計した売上依存度は（1つに○）

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

(5) 現在の主要事業における営業方針及び顧客獲得方針は（1つに○）

| | |
|--------------------------|------------------------|
| 1. 特定企業・顧客との取引を中心にする | 4. 業界・業種・分野に関わらず広く営業する |
| 2. 既存顧客のリピート取引を中心にする | 5. その他 |
| 3. 特定の業界・業種・分野を絞って広く営業する | （ ） |

問6 事業・経営について

(1) 広告や宣伝の手法は（あてはまるもの全てに○）

| | | |
|-------------------|-------------------|--------------------|
| 1. ホームページ（webサイト） | 5. 折込みチラシ | 9. 口コミによる紹介 |
| 2. ポスティング（投込チラシ） | 6. ダイレクトメール | 10. 業務提携等による営業網の構築 |
| 3. 訪問営業 | 7. 交通機関での広告 | 11. 何もしていない |
| 4. 専門誌・雑誌等の広告 | 8. テレビ・ラジオのコマーシャル | 12. その他（ ） |

(2) サービス業としての事業活動上、難しいと感じている点は何ですか (1つに○)

- | | |
|---------------------|------------------|
| 1. 顧客に事前評価してもらえない | 5. 信用を得るには実績が必要 |
| 2. 商品・サービス内容の説明が難しい | 6. 価格面での競争に陥りやすい |
| 3. 価格設定の理解が得にくい | 7. 顧客のニーズが変化しやすい |
| 4. 需要と供給のバランスがとり難い | 8. その他 () |

(3) 貴社のサービスの品質評価の方法は (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|------------|--------------|------------|
| 1. 顧客アンケート | 3. モニター制度 | 5. 測定していない |
| 2. リピート率算出 | 4. 調査会社による測定 | 6. その他 () |

(4) 情報化の状況について、Webサイトを利用している業務は (あてはまるもの全てに○)

- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1. ホームページで会社や商品を紹介 | 5. 外注先・仕入先との発注・購買 |
| 2. 市場情報や関連知識等の収集 | 6. 人材の募集・受付 |
| 3. 顧客との受注・販売 | 7. インターネットは利用していない |
| 4. 銀行取引、カード決済等 | 8. その他 () |

問7 競争戦略と事業の連携について

(1) 3年前と比較して他社との競争状況は (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1.2.と回答された方へ、競争激化の原因は (あてはまるもの全てに○)

- | | |
|-----------------|-------------------------|
| 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. 利用者の内部化 | 8. デフレ傾向の進展 |
| 4. サービス利用者の業績悪化 | 9. その他 () |
| 5. 大企業の寡占化 | |

(3) この3年間で貴社が取り組んだ競争戦略上の取り組みは (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|---------------------|-----------------|--------------|
| 1. 価格の引下げ | 6. リストラ(組織の再構築) | 11. 新規顧客の開拓 |
| 2. 新規事業への転換・進出 | 7. マーケティングの強化 | 12. 料金体系の多様化 |
| 3. 既存サービスの顧客絞り込み | 8. 新商品(サービス)開発 | 13. 営業時間の変更 |
| 4. 既存サービス内容の質・専門性向上 | 9. 営業の強化 | 14. その他 |
| 5. 人材育成、採用の強化 | 10. スピーディ対応の強化 | () |

(4) 主要顧客が貴社と取引する理由は (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|--------------|------------------------|----------------|
| 1. 顧客と近接 | 6. 営業力がある | 11. 難しい注文を断らない |
| 2. 価格が安い | 7. 他社より早い(スピーディ)対応 | 12. 取引期間が長い |
| 3. 従業員の対応が良い | 8. 他にないサービスを提供する | 13. 営業時間が長い |
| 4. 専門性が高い | 9. 付随的サービス(アフターケア等)がある | 14. その他 |
| 5. 提案・情報提供力 | 10. 顧客ニーズをくみ取る能力がある | () |

(5) 貴社独自に企画あるいは開発したサービス、製品はありますか (1つに○)

- | | |
|------------------|---------------------|
| 1. ほとんどが独自に企画・開発 | 3. 独自に企画・開発したものは少ない |
| 2. 多くを独自に企画・開発 | 4. 独自のものは無い |

(6) 他の企業と連携して行っていることは (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|---------------------|---------------|-----------|
| 1. 情報の共有 (イントラネット等) | 4. フランチャイズに加入 | 7. 行っていない |
| 2. 共同での販路開拓・受注・販売 | 5. 資本参加 | |
| 3. 共同での研究・開発 | 6. その他 () | |

(7) (6) で1.~6. と回答された方へ、連携の目的は (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|--------------|--------------------|--------|
| 1. 新規顧客の開拓 | 4. 既存事業の市場拡大 | 7. その他 |
| 2. 事業の多角化 | 5. 事業の効率化 | () |
| 3. 新商品・技術の開発 | 6. 専門性の向上・専門分野への集中 | |

(8) (6) で1.~6. と回答された方へ、連携先の業種は (あてはまるもの全てに○)

- | | | | |
|----------|-----------|---------|----------------|
| 1. 製造業 | 4. 金融・保険業 | 7. 運輸業 | 10. 官公庁 |
| 2. 卸・小売業 | 5. 建設業 | 8. 不動産業 | 11. 大学・教育・研究機関 |
| 3. サービス業 | 6. 飲食業 | 9. 通信業 | 12. その他 () |

(9) 売上増加のために無料で提供しているサービス (例: 無料でのメール相談対応) は (1つに○)

- | | |
|----------------|-------|
| 1. ある (具体的に:) | 2. ない |
|----------------|-------|

(10) (9) で1. と回答された方へ、その効果は (1つに○)

- | | |
|------------------|------------|
| 1. 新規顧客の獲得 | 4. 特に効果はない |
| 2. 既存顧客の定着化 | 5. その他 () |
| 3. 顧客1人あたりの受注量増加 | |

(11) 今後について、サービスの提供に関し、貴社が重視していこうとする度合いを5点満点で評価し、該当する番号にそれぞれ○を記入してください。

| | 重 視 か な り | 重 視 ま あ ま あ | い え な い ど ち ら と も | あ ま り 重 視 し な い | 全 く 重 視 し な い |
|-------------------|-----------------------|----------------------------|---|--------------------------------------|---------------------------------|
| 価格の低さ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 迅速さ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 独自性 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 種類の多さ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ブランド力 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 顧客の要望・ニーズくみとり | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 新商品・新サービスの開発 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 電子商取引などインターネットの活用 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

問8 業界特性について

(1) 顧客との取引のうち、顧客の要望が難しい取引（例えば、要望が途中で変更されたり、困難な要望を求められたりするもの）が全体の取引に占める割合は（1つに○）

1. ほとんど（80～100%前後）の取引で難しい要望がでてくる
2. ある程度（20～80%程度）の取引で難しい要望がでてくる
3. ごく一部の取引で難しい要望がでてくる
4. 顧客から難しい要望がでてくる取引は基本的でない

(2) 顧客ごとに、サービス内容をカスタマイズする必要は（1つに○）

1. ほとんど（80～100%前後）の顧客に対して特別なカスタマイズをする必要がある
2. ある程度（20～80%程度）の顧客に対して特別なカスタマイズをする面がある
3. ごく一部の顧客に対して特別なカスタマイズをする
4. 顧客によって違う対応をすることは基本的でない

(3) 主要業務のうち、外注している業務はありますか。ある場合、特定の依頼先への外注の割合は（1つに○）

1. ほとんど（80～100%前後）特定の依頼先へ外注している
2. ある程度（20～80%程度）特定の依頼先へ外注している
3. ごく一部を特定の依頼先へ外注している
4. 外注はほとんどしない

(4) 貴社のサービスの取引のうち、同業他社のサービス内容と比べ、独自の知識・ノウハウを活かしたサービス（差別化されたもの）を提供する割合は（1つに○）

1. ほとんど（80～100%前後）の取引で独自のサービスを提供している（他社と差別化できている）
2. ある程度（20～80%程度）の取引で独自のサービスを提供している
3. ごく一部の取引で独自のサービスを提供している
4. 業界中でほぼ同じサービスが提供されている（サービス内容の差別化がほとんど無い）

(5) 提供するサービスの内容を細かく調整する必要がある取引の割合は（1つに○）

1. ほとんど（80～100%前後）の取引で細かいサービス内容の調整が必要である
2. ある程度（20～80%程度）の取引で細かい調整が必要
3. ごく一部の取引で細かい調整をする必要がある
4. 取引ごとの細かい調整はほとんど必要ない

(6) 顧客との取引で要望内容の変更が発生した場合、貴社のサービス内容を細かく再調整する必要がある範囲は（1つに○）

1. ほとんど（80～100%前後）の変更に対し、全体的な細かい再調整が必要となる
2. ある程度（20～80%程度）の変更に対し、全体的な細かい再調整が必要となる
3. 変更部分関連に細かい再調整が必要となる
4. 細かい再調整はほとんど必要ない

問9 人材について

(1) 3年前と比較して、総従業者数（役員含む）と部門別従業者数の変化は（各1つに○）

| | | | | |
|---------------|-------|--------|-------|---------|
| 総従業者数（役員含む） | 1. 増加 | 2. 横ばい | 3. 減少 | |
| 管理・事務部門（企画含む） | 1. 増加 | 2. 横ばい | 3. 減少 | 4. 部門なし |
| 営業・販売部門 | 1. 増加 | 2. 横ばい | 3. 減少 | 4. 部門なし |
| 知的財産管理部門 | 1. 増加 | 2. 横ばい | 3. 減少 | 4. 部門なし |
| サービス実施部門 | 1. 増加 | 2. 横ばい | 3. 減少 | 4. 部門なし |

(2) 現在の、部門別従業者数の過不足状況は（各1つに○）

| | | | | |
|---------------|-------|-------|-------|---------|
| 管理・事務部門（企画含む） | 1. 過剰 | 2. 適正 | 3. 不足 | 4. 部門なし |
| 営業・販売部門 | 1. 過剰 | 2. 適正 | 3. 不足 | 4. 部門なし |
| 知的財産管理部門 | 1. 過剰 | 2. 適正 | 3. 不足 | 4. 部門なし |
| サービス実施部門 | 1. 過剰 | 2. 適正 | 3. 不足 | 4. 部門なし |

(3) 現在の正規従業者の数と質の状況について（1つに○）

| | |
|--------------------------|--------------------|
| 1. 質（能力）量（数）ともに十分確保できている | 4. 質（能力）量（数）ともに不十分 |
| 2. 量（数）は確保できたが質（能力）が不十分 | 5. 採用の必要はない |
| 3. 質（能力）は十分だが量（数）は不十分 | |

(4) 今後の採用戦略として、重視する人材の層は（1つに○）

| | |
|----------------|--------------|
| 1. 幹部候補人材の採用 | 3. 若手育成人材の採用 |
| 2. 即戦力となる人材の採用 | 4. その他（ ） |

(5) 採用を希望する人材について（あてはまるもの3つまで○）

| | |
|----------------------|---------------------|
| 1. 基礎的マナーを持つ社員 | 6. 高卒程度の知識を持つ社員 |
| 2. 実施技能（専門性）を持つ社員 | 7. 向上心・積極性など意欲を持つ社員 |
| 3. 実務経験のある社員 | 8. ここ数年新規採用はない |
| 4. 大学院修了程度の知識を持つ社員 | 9. 採用する人材像を定めていない |
| 5. 大卒（学部卒）程度の知識を持つ社員 | 10. その他（ ） |

(6) 従業者（正規、非正規）の平均勤続年数は（各1つに○）

| | | | | |
|-----|---------|-----------|------------|----------|
| 正 規 | 1. 3年未満 | 2. 3～5年未満 | 3. 5～10年未満 | 4. 10年以上 |
| 非正規 | 1. 1年未満 | 2. 1～3年未満 | 3. 3～5年未満 | 4. 5年以上 |

(7) 非正規社員がいる企業の方へ、正社員化を進めていますか（1つに○）

| | | | |
|----------|------------|-------------|--------|
| 1. 進めている | 2. 今後進める予定 | 3. 正社員化はしない | 4. 検討中 |
|----------|------------|-------------|--------|

(8) 3年前と比較して、人材育成のための費用はどう変化していますか（1つに○）

| | | | | |
|------------|---------|--------|---------|------------|
| 1. 10%以上増加 | 2. やや増加 | 3. 横ばい | 4. やや減少 | 5. 10%以上減少 |
|------------|---------|--------|---------|------------|

(9) 貴社が人材育成を行う理由について（あてはまるもの全てに○）

| | |
|--------------------|-------------------|
| 1. 中間管理職が不足しているため | 4. 技能・ノウハウを伝承するため |
| 2. 専門知識が不足しているため | 5. 将来的に競争力を高めるため |
| 3. 能力ある人材を採用できないため | 6. その他（ ） |

問 10 環境問題への取り組みについて

(1) 貴社で実施している環境問題への取り組みは（あてはまるもの3つまで○）

- | | |
|-------------------------|-------------------|
| 1. こまめな消灯やエアコンの温度調節 | 6. 環境保全のための従業員の教育 |
| 2. エコドライブ | 7. 環境保全活動等への参加 |
| 3. 廃材・ゴミ等のリサイクル | 8. その他 |
| 4. 省エネ型機器や環境負荷の少ない製品の導入 | () |
| 5. 国際規格（ISO）等の認証取得 | |

(2) 環境問題に取り組むうえで、課題や問題点は（あてはまるもの3つまで○）

- | | |
|----------------------|--------------------|
| 1. 費用の負担が大きい | 6. 社内の協力・理解が得にくい |
| 2. ノウハウや人手が不足している | 7. 取引先からの要望レベルが高い |
| 3. 環境問題に対する情報が不足している | 8. 環境問題は当社の業務に関係ない |
| 4. 業務効率が低下する | 9. その他 () |
| 5. 取引先の協力・理解が得られない | 10. 特にない |

(3) 環境問題に取り組むうえで、貴社が目標としていることは（あてはまるもの3つまで○）

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. 自社の企業イメージアップ | 5. 法令の遵守 |
| 2. 省エネで経費節減 | 6. 特に目標はない |
| 3. 産業廃棄物処理・リサイクルで経費節減 | 7. その他 () |
| 4. 経営者・従業員の環境問題への意識向上 | |

(4) 貴社が環境問題に取り組むにあたり、どんな支援を期待するか（あてはまるもの3つまで○）

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| 1. 公的な資金補助 | 5. リサイクルシステム等のインフラの拡充 |
| 2. 専門家等の人材派遣や相談窓口の充実 | 6. 税制面の優遇措置の拡充 |
| 3. 排出量取引への対応支援 | 7. その他 () |
| 4. 環境関連の法律・条例等の拡充 | 8. 特に希望はない |

(5) 貴社では、「環境ビジネス」にどのように取り組んでいますか。ここで言う「環境ビジネス」とは、環境負荷の軽減に資するサービスや、さまざまな社会経済活動を環境保全型のものに
変革させるうえで役立つシステムなどを指します（1つに○）

- | |
|--|
| 1. 事業として、既に環境ビジネスに取り組んでいる |
| 2. 既に環境ビジネスに取り組んでいるが、今後、さらに新たな環境ビジネス分野に進出したいと考えている |
| 3. 現在は環境ビジネスに全く関わっていないが、将来的に取り組むたいと考えている |
| 4. 当面の間、環境ビジネスに取り組む予定はない |

(5) で 1. ～ 3. と回答された方は、(7) ～ (9) へ

4. と回答された方は (6) へ

(6) (5)で4. と回答された方へ、当面取り組む予定がない理由は（あてはまるもの全てに○）

- | | |
|---------------------------------|------------------------------|
| 1. 主要事業の内容と環境との関係が薄いから | 5. 環境ビジネスに対する市場の評価が未だ充分でないから |
| 2. 主要事業で十分な利益をあげているから | |
| 3. 新事業に進出するための用地、資金、人材が不足しているから | 6. 環境ビジネスへの進出を検討したことがない |
| 4. 環境ビジネスは十分な収益性が望めないから | 7. その他（ ） |

上記(6)を回答された方は、問11へ→

(7) 貴社における環境ビジネス事業は、どのように資金を調達しましたか。過去に利用したことのある調達手段を含めてお答えください。将来的に取り組みたいと回答した方は今後利用したいと考える調達手段をお答えください（あてはまるもの全てに○）

- | | |
|-----------------------------|--------------------|
| 1. 国からの補助金 | 5. ベンチャーキャピタルからの投資 |
| 2. 自治体からの補助金 | 6. 自己資金 |
| 3. 金融機関からの融資（環境ビジネスの優遇措置あり） | 7. その他 |
| 4. 金融機関からの融資（環境ビジネスの優遇措置なし） | （ ） |

(8) 環境ビジネスを事業化するにあたって課題となった点、及び、今後環境ビジネス事業を継続する上で課題となると思われる点は（あてはまるもの全てに○）

- | | |
|---------------------|----------------|
| 1. 顧客等の関心がまだ低い | 6. 市場規模が不明 |
| 2. 採算が合わない | 7. 有望分野を把握できない |
| 3. 開発費が多額 | 8. わからない |
| 4. 国等の支援が十分でない | 9. その他 |
| 5. 関連する情報が十分に入手できない | （ ） |

(9) 貴社で環境ビジネスを事業化する際、どのような支援を期待しますか。以下3つの分野それぞれについてお答えください（あてはまるもの全てに○）

【情報関連】

1. 連携相手とすべき企業や研究機関を選ぶための情報を提供する支援
2. 事業化の手法（新たなビジネスモデルの構築等）に関する情報・ノウハウに関する情報を提供する支援
3. 事業を展開しようとする市場の状況に関する情報を提供する支援
4. 連携相手と出会う場を提供する支援
5. 事業化に必要な資金の入手方法等に関する情報を提供する支援
6. 国内の環境関連法規制の動向に関する情報を提供する支援
7. 海外の環境関連法規制の動向に関する情報を提供する支援
8. 環境分野における技術動向に関する情報を提供する支援

【人材関連】

1. 知的所有権や特許といった分野でのビジネス知識を有する人材を確保するための支援
2. 専門性の高い研究者を確保するための支援
3. 事業化に必要な人手を確保するための支援

【資金・販路】

1. 事業化に必要な資金を確保するための支援
2. 販路を確保するための支援
3. 補助制度の申請等に係る事務手続きの簡便化

問 11 立地環境等について

(1) サービス業にとっての東京立地のメリット（利点）は（あてはまるもの3つまで○）

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

(2) 貴社にとっての東京に立地するメリットとデメリットの比較（1つに○）

| | | | |
|---------------|------------|----------------|----------|
| 1. メリットの方が大きい | 2. 両者はほぼ同等 | 3. デメリットの方が大きい | 4. わからない |
|---------------|------------|----------------|----------|

(3) 今後、貴社にとって東京立地のメリットは（1つに○）

| | | | |
|-------|---------|-------|----------|
| 1. 増大 | 2. 現状維持 | 3. 減少 | 4. わからない |
|-------|---------|-------|----------|

(4) 加入している業界団体がありますか（1つに○）

| | |
|---------------|-------|
| 1. ある（具体的に：) | 2. ない |
|---------------|-------|

問 12 その他のご意見

中小企業経営全般、環境ビジネス等へのご意見の他、都に対するご意見等がございましたら以下の欄にご記入ください

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

質問はこれで終わりです。ご協力ありがとうございました。

【訪問ヒアリング調査ご協力のお願い】

実態の把握及び中小企業振興施策立案に生かすため、貴社に改めてお話をうかがうことは可能でしょうか。訪問ヒアリング調査にご協力いただける方は、以下の訪問可能な時期全てに○をつけてお知らせください。（○印はいくつでも）

| | | | |
|---------|---------|----------|-------------|
| 1. 8月上旬 | 4. 9月上旬 | 7. 10月上旬 | 10. 11月上旬 |
| 2. 8月中旬 | 5. 9月中旬 | 8. 10月中旬 | 11. 11月中旬以降 |
| 3. 8月下旬 | 6. 9月下旬 | 9. 10月下旬 | 12. 協力できない |

上記の時期を踏まえ、該当の企業には別途ご連絡をさせていただきます。日程等の詳細につきましては、ご連絡差し上げた際にご相談させていただきますので何卒よろしくお願い申し上げます。

登録番号(22)33

平成23年3月発行

登録番号 (22) 208

平成22年度 東京の中小企業の現状 (サービス産業編)

編 集 公立大学 産業技術大学院大学
〒140-0011 東京都品川区東大井 1 - 10 - 40
Tel 03(3472)7831 Fax 03(3472)2790

発 行 東京都産業労働局商工部調整課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿 2 - 8 - 1
Tel 03(5320)4639 Fax 03(5388)1461

印 刷 株式会社よごえい印刷
〒173-0013 東京都板橋区氷川町 2 - 3
Tel 03(3961)3029 Fax 03(3961)4029



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。