

サービス産業におけるグローバル化への対応に関する実態調査



東京都

この調査は、都内中堅・中小サービス産業における海外展開の実態を明らかにし、中小企業振興施策の検討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実施するものです。

ご多忙の折とは存じますが、本調査の趣旨をご理解の上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、平成 21 年経済センサス-基礎調査の企業名簿から、サービス産業（従業員 30～300 人）を無作為抽出した 3,000 企業にお送りしています。
2. 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、調査結果は全て統計的に処理し、個別企業の内容が公表されることはありません。
3. ご記入は経営者または経営全体がわかる担当者の方にお願いいたします。
4. ご回答は、あてはまる番号に○をつけ、()内や記入欄には、具体的にご記入ください。
5. ご回答いただいたアンケート用紙（本調査票）は、平成24年7月31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. 調査票の回収・集計は調査委託先が行いますが、調査の内容等にご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。

【アンケートの内容・記入方法について】

(調査委託先)
社団法人日本リサーチ総合研究所

【TEL】 03-5216-7313

【調査の趣旨について】

東京都 産業労働局 商工部 調整課
調査分析担当 倉舗（クラシキ）・星
【TEL】 03-5321-1111(都庁代表)内線 36-444
03-5320-4639(直通)

【貴社の企業名・所在地・電話番号等についてご記入ください】

(1) 企業名			
(2) 所在地	〒() 区・市 町・村		
(3) ご記入者 (役職)	()	電話番号	- -
(4) 従業者数 (役員を含む)	合計()人 注) パート・アルバイトは 8 時間で 1 人換算		
(5) 従業者平均年齢	1. 29 歳以下 2. 30 歳代 3. 40 歳代 4. 50 歳代 5. 60 歳以上		
(6) 創業年	1. 1960 年以前 2. 60 年代 3. 70 年代 4. 80 年代 5. 90 年代 6. 2000 年以降		

問1 貴社の概要と経営状況

(1) 貴社が属する業種は次のうちどれですか。(最も売上高の多いものに○を1つ)

1. ソフトウェア業	7. 出版業	13. 土木建築サービス業
2. 情報処理サービス業	8. 広告制作業	14. 経営コンサルタント業
3. 情報提供サービス業	9. 広告業(総合企画、広告代理業)	15. 機械設計業
4. インターネット付随サービス業	10. デザイン業	16. 非破壊検査業
5. 映像情報制作・配給業	11. 建築設計業	17. 計量証明業
6. 音声情報制作業	12. 測量業	18. その他 ()

(2) 貴社の業務内容を具体的にご記入ください。(例：大手ベンダーからの受託開発、工業用デザイン)

--

(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。(○は1つ)

1. 一般消費者向け (BtoC)	2. 企業・事業者向け (BtoB)	3. 消費者・企業両方
-------------------	--------------------	-------------

(4) 貴社が独自に企画や開発したサービスや商品がありますか。(○は1つ)

1. 多くを独自に企画・開発	3. 独自に企画・開発したものは少ない
2. 半分くらいが独自に企画・開発	4. 独自のものは無い

(5) 貴社では、ビジネスとして他社への海外進出支援又は現地での支援を行っていますか。(○は1つ)

1. 既に多くの実績がある	3. 行っていないが行うことは可能	5. 行っていない
2. 実績は少ないが行っている	4. 行っていたが現在は辞めている	

(6) 貴社の収益性はどのような状況ですか。(それぞれ○は1つ)

①売上高(前年対比)	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少
②経常利益	1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字

問2 貴社の海外展開の実施状況

(1) 貴社は海外展開(※)を行っていますか(○は1つ)

1. 既に行っている	2. 具体的に準備中	3. 行っていない(撤退を含む)
------------	------------	------------------

※ここで海外展開とは、サービスの提供先・販売先、外注先として、直接投資、業務提携、輸出などの方法により、海外事業者等と取引関係があること。

→ 問3へ(P4)

(2) 海外展開の主な形態はどれですか。(○はいつでも)

1. 現地拠点(単独)	3. 業務提携	5. 外注委託(オフショア)
2. 現地拠点(合併)	4. 商品輸出・サービス受託	6. その他 ()

(3) 最初に海外展開を実施した時期はいつですか。(○は1つ)

1. 1～5年前	2. 6～10年前	3. 11～15年前	4. 16年以上前	5. これから実施
----------	-----------	------------	-----------	-----------

(4) 海外展開している（予定）の国はどこですか。（該当するもの全てに○）

1. 中国（香港を含む）	5. インドネシア	9. その他アジア（ ）
2. 韓国	6. タイ	10. 米国
3. 台湾	7. インド	11. 欧州（ ）
4. ベトナム	8. マレーシア	12. その他（ ）

(5) 海外展開を行った主な理由は何ですか。（○は3つ以内）

1. 新規受注の獲得	4. 新市場の拡大	7. 高度な技術力の活用
2. 安価な労働力の確保	5. 安価な外注活用	8. 取引先の要請
3. 国内市場の縮小	6. 取引先の海外進出	9. その他（ ）

(6) 海外展開を行った国の主要な顧客はどのような属性ですか。（該当するもの全てに○）

1. 進出前から取引のあった日本法人（合併を含む）	4. 新規に開拓した現地法人
2. 進出後に新規に開拓した日本法人（合併を含む）	5. 現地の消費者
3. 海外進出をしていない日本法人	6. その他（ ）

(7) 主要な現地の事業パートナー（※）をどのように探しましたか。（該当するもの全てに○）

1. 日本の既存顧客	3. 既存顧客からの紹介	5. 独自に開拓	7. 関連会社	9. その他（ ）
2. 同業者からの紹介	4. 取引先からの紹介	6. ジェトロ	8. 仲介会社	10. 特にいない

※事業パートナーとは、合併・提携・委託等を行った事業者

(8) 海外展開によって国内事業に良い影響があった（ある）と思いますか。（○は1つ）

1. 非常に良い影響がある	2. まあ良い影響がある	3. 良い影響はほとんどない
---------------	--------------	----------------

(9) 海外部門のみの収益性はどのような状況ですか。（それぞれ○は1つ）

①売上高(前年対比)	1. 増加	2. 横ばい	3. 減少	4. 未決算	5. 分からない
②営業利益	1. 黒字	2. 収支均衡	3. 赤字	4. 未決算	5. 分からない

(10) 現時点で、海外展開の結果をどう評価していますか(○は1つ)

1. 高く評価	2. やや評価	3. どちらともいえない	4. あまり評価しない	5. まだ評価できない
---------	---------	--------------	-------------	-------------

(11) 海外展開に関する現時点の課題は何ですか。（○は3つ以内）

1. 社内のグローバル人材の育成	5. 日本の慣習を根付かせる	9. 現地化
2. 現地の人材確保・育成	6. 日本のサービス・品質維持	10. 日本と海外との事業両立
3. 市場・顧客情報の収集・調査力	7. 法制度や規制への対応	11. ビジネスモデルの再構築
4. パートナーとの関係強化	8. 海外展開用の資金調達	12. その他（ ）

(12) 海外展開を継続するために必要と考えられる支援は何ですか。（いくつでも○）

1. 派遣する社員の研修	5. 海外展開用の資金融資	9. パートナー企業の発掘支援
2. 社員向け語学研修	6. 市場調査への助成	10. 現地相談体制の整備
3. 海外投資への優遇税制	7. 信頼できるコンサル企業の紹介	11. その他（ ）
4. 展示会・イベント出展支援	8. 現地企業とのネットワーク	12. 特にない



(次頁) 問4へ

問3 海外展開を実施していない企業の方

(1)海外展開に関心や興味がありますか。(○は1つ)

- | | | | |
|----------|---------|----------|---------|
| 1. 大いにある | 2. ややある | 3. あまりない | 4. 全くない |
|----------|---------|----------|---------|

(2)海外展開を実施していない主な理由は何ですか。(○は3つ以内)

- | | | |
|-------------------|----------------|--------------|
| 1. サービス内容が海外に適さない | 5. 語学力不足 | 9. 進め方が分からない |
| 2. 参入規制・制約がある | 6. 人材(適任者)がいない | 10. 考えたことがない |
| 3. 国内市場で十分 | 7. リスクが大きい | 11. 経営戦略にない |
| 4. 現状が適性規模 | 8. 資金調達が困難 | 12. その他() |

(3)今後、海外展開をする可能性がありますか。(○は1つ)

- | | | | |
|--------------|--------------|---------------|----------|
| 1. 十分に可能性がある | 2. 少しは可能性がある | 3. 可能性はほとんどない | 4. 分からない |
|--------------|--------------|---------------|----------|

(4) 海外展開を検討するにあたって必要と考えられる支援は何ですか。(○はいくつでも)

- | | | |
|---------------|-------------------|-------------------|
| 1. 成功企業の事例を検討 | 5. 海外市場・マーケティング調査 | 9. 信頼できるコンサル企業の紹介 |
| 2. パートナー企業の発掘 | 6. 投資額の算出・検討 | 10. 展示会・イベント出展支援 |
| 3. 各国・都市の国情調査 | 7. 海外投資への優遇税制 | 11. 現地相談機関の整備 |
| 4. ビジネスモデルの構築 | 8. 海外展開用の融資 | 12. その他() |

問4 全ての企業の方

(1) 今後、国内での事業展開についてどのような認識をお持ちですか。(○は1つ)

- | | | | |
|--------------|--------------|------------|--------------|
| 1. 十分に可能性がある | 2. 少しは可能性がある | 3. 現状維持は可能 | 4. あまり可能性はない |
|--------------|--------------|------------|--------------|

(2) 現在、得意先によるオフショア(海外への外注)の影響を受けていますか。(○は1つ)

- | | | | | |
|-------------|------------|-------------|------------|----------|
| 1. 大きな影響がある | 2. やや影響がある | 3. あまり影響がない | 4. 全く影響はない | 5. 分からない |
|-------------|------------|-------------|------------|----------|

(3) 現在、得意先の海外展開の影響を受けていますか。(○は1つ)

- | | | | | |
|-------------|------------|-------------|------------|----------|
| 1. 大きな影響がある | 2. やや影響がある | 3. あまり影響がない | 4. 全く影響はない | 5. 分からない |
|-------------|------------|-------------|------------|----------|

(4) 現在、抱えている重要な経営課題は何ですか。(○は3つ以内)

- | | | |
|----------------|--------------|-------------------|
| 1. 売上・受注不振 | 5. 人材の引き抜き | 9. 顧客のサービス要求の高度化 |
| 2. 慢性的な受注単価の下落 | 6. 社員の定着率の悪さ | 10. 技術変化への対応 |
| 3. 異業種等の参入増加 | 7. 優秀な人材の確保 | 11. 作業・サービスの生産性向上 |
| 4. ビジネスモデルの再構築 | 8. 新規顧客の開拓 | 12. その他() |

★東京都への要望・ご意見がございましたらお書き下さい。

--

★東京都では、サービス業の海外展開について事例を収集しています。事例作成にご協力いただける場合は○をお願いします。

協力してもよい

ご協力ありがとうございました。切手を貼らずに返信用封筒でご返却ください。