

平成28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28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28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、一部に弱さも見られるものの、大企業を中心に雇用・所得環境が改善するなど、全体として緩やかな回復基調が続きました。

一方で、都内中小企業を取り巻く経営環境は、政治・治安情勢をはじめとした海外経済の不確実性の高まり、為替変動リスク、人手不足による人件費の上昇など、厳しい状況が続いています。

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し、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、ITの利活用状況、海外関連の取引状況及び人材需要の状況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、関係者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、有識者の皆様から貴重なご意見を賜りました。本書の作成にあたり、ご協力を頂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29年3月

東京都産業労働局商工部長 **野間 達也**



# 目次

## 第Ⅰ編 東京のサービス業の位置づけと動向（既存統計分析）

第1章 都内サービス業の位置づけ	4
第1節 経済の中でのサービス業	4
1 サービスの特徴	4
2 サービス業の範囲	4
3 世界の中のサービス産業	8
第2節 雇用・経済面の比重が高まる第3次産業	9
1 事業所数の変化	9
2 従業者数の変化	11
3 都内総生産の変化	13
4 経済活動別の都内総生産の変化	15
第2章 都内サービス業の特性と経営動向	17
第1節 都内サービス業の業種特性	17
1 大都市における業種の集積傾向	17
2 業種の組織概要	18
第2節 都内サービス業の経営動向	22
1 全国のサービス業の活動状況	22
2 東京のサービス業の活動状況	23
3 都内中小企業の景況	24
4 都内のサービス業の財務状況	30

## 第Ⅱ編 東京のサービス業の経営実態（アンケート結果）

第1章 企業概要	36
第1節 回答企業の概要	36
1 調査概要	36
2 業種	36
3 従業者規模	37
4 従業員の有無	38
5 従業者の平均年齢	39
6 代表者の年齢	40
7 所在地	41
8 経営組織（法人・個人）	42
9 資本金	43
10 支社・支店・営業所の有無	44

第2節	創業	46
1	創業年	46
2	代表者の世代数	48
3	創業の経緯	49
4	スピンオフ前の業種	51
5	創業時の場所	52
第3節	事業承継	54
1	事業承継の希望・方針	54
2	現実の後継者の状況	56
第2章	経営成果（業績）	58
第1節	売上高と利益	58
1	直近の売上高	58
2	3年前と比較した売上高の変化	60
3	直近の売上高経常利益率	62
4	3年前と比較した経常損益の変化	64
第2節	人件費	66
1	直近の売上高に対する総人件費	66
2	3年前と比較した総人件費の変化	68
第3章	顧客と取引状況	70
第1節	顧客状況	70
1	現在の顧客の件数	70
2	3年前と比較した顧客件数の変化	72
3	新規顧客の割合	74
第2節	主要顧客	75
1	売上高第1位の顧客の属性	75
2	売上高第1位の顧客の所在地	77
3	売上高上位3社への売上高依存度	78
第3節	取引状況	80
1	顧客満足度の把握方法	80
2	東京立地のメリット	82
第4章	競争状況と事業戦略	84
第1節	競争状況	84
1	3年前と比較した競争状況	84
2	競争激化の原因	86
第2節	事業戦略	88
1	競争戦略上の取組	88
2	取引上の強み	90

3	社外との連携	92
4	提供するサービスの改良や新たな開発への重視度	94
<b>第3節</b>	<b>事業展開</b>	<b>96</b>
1	今後の事業展開の方向性	96
2	事業戦略の決定方法	98
3	情報収集源	99
4	強化したいこと	100
<b>第5章</b>	<b>人材の雇用状況</b>	<b>101</b>
<b>第1節</b>	<b>65歳以上の従業員の状況</b>	<b>101</b>
1	65歳以上の従業員数	101
2	65歳以上の従業員数	102
3	3年前と比較した65歳以上の従業員数	103
<b>第2節</b>	<b>女性の従業員の状況</b>	<b>104</b>
1	女性の従業員数	104
2	女性の従業員数	105
3	3年前と比較した女性の従業員数	106
<b>第3節</b>	<b>外国人の従業員の状況</b>	<b>107</b>
1	外国人の従業員数	107
2	外国人の従業員数	108
3	3年前と比較した外国人の従業員数	109
<b>第4節</b>	<b>障害者の従業員の状況</b>	<b>110</b>
1	障害者の従業員数	110
2	障害者の従業員数	111
3	3年前と比較した障害者の従業員数	112

## 第Ⅲ編 東京のサービス業に関するテーマ分析（アンケート結果）

<b>第1章</b>	<b>IT（情報技術）の利活用</b>	<b>116</b>
<b>第1節</b>	<b>ITの導入状況と生産性の向上</b>	<b>116</b>
1	導入しているIT	116
2	IT利活用の進展に伴う業務の生産性向上	118
<b>第2節</b>	<b>IT利活用状況の変化</b>	<b>120</b>
1	3年前と比較した現在のIT利活用状況	120
2	現在と比較した3年後のIT利活用状況	122
<b>第2章</b>	<b>海外関連取引</b>	<b>124</b>
<b>第1節</b>	<b>海外関連取引の状況と課題</b>	<b>124</b>
1	現在の海外関連取引の状況	124
2	海外関連取引における課題	126



第2節	今後の海外関連取引	128
1	今後の発展の可能性	128
2	今後の発展の可能性と現在の業績	130
第3章	多様な人材需要の状況	131
第1節	人材採用	131
1	3年前と比較した従業者数の変化	131
2	従業者数の年齢別状況	133
第2節	人材育成	137
1	従業者の能力の満足度	137
2	充実させたい能力	138
3	育成手法	140
4	育成方針	142
5	育成における問題点	144
第3節	人材活用	146
1	活用したい人材	146
2	多様な人材を活用するために必要なこと	148

## 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 本報告書における区分

本報告書における調査では、企業を日本標準産業分類を用い、以下のように区分している。

### (1) 業種区分

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 インターネット附随サービス業 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 広告業
技術サービス業	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 写真業
事業サービス業	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、他の調査結果からの引用については、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、他の調査結果からの引用については、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
城西	世田谷区、中野区、杉並区、練馬区
城南	品川区、目黒区、大田区
城北	北区、板橋区
多摩	多摩地域の市町村
島しょ	対象外地域

## 2 調査の内容

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 25 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。

## 3 図表の見方及び分析に関する注意事項

- 調査結果の回答比率は、その設問の回答数を基数として、小数点以下第 2 位を四捨五入して算出している。四捨五入の関係で、合計が 100%にならない場合がある。
- 複数回答の場合、回答比率の合計は通常 100%を超える。
- 複数回答の図表上部の棒グラフは、今回調査（全体）の値を表す。
- 図表中の「n」とは、その設問への回答者数を表す。
- クロス集計の項目に無回答がある場合、これを表示していない。よって全体の数値と各項目の和が一致しない場合がある。
- クロス集計の項目において、回答者数の少ない属性については、分析・コメントの対象としていない。
- 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をしている場合がある。
- 各設問の分析における文章表記において、次の様にカッコを用いている。

「\*\*\*」 設問の選択肢について言及する場合。

例：「30 歳代以下」「40 歳代」など

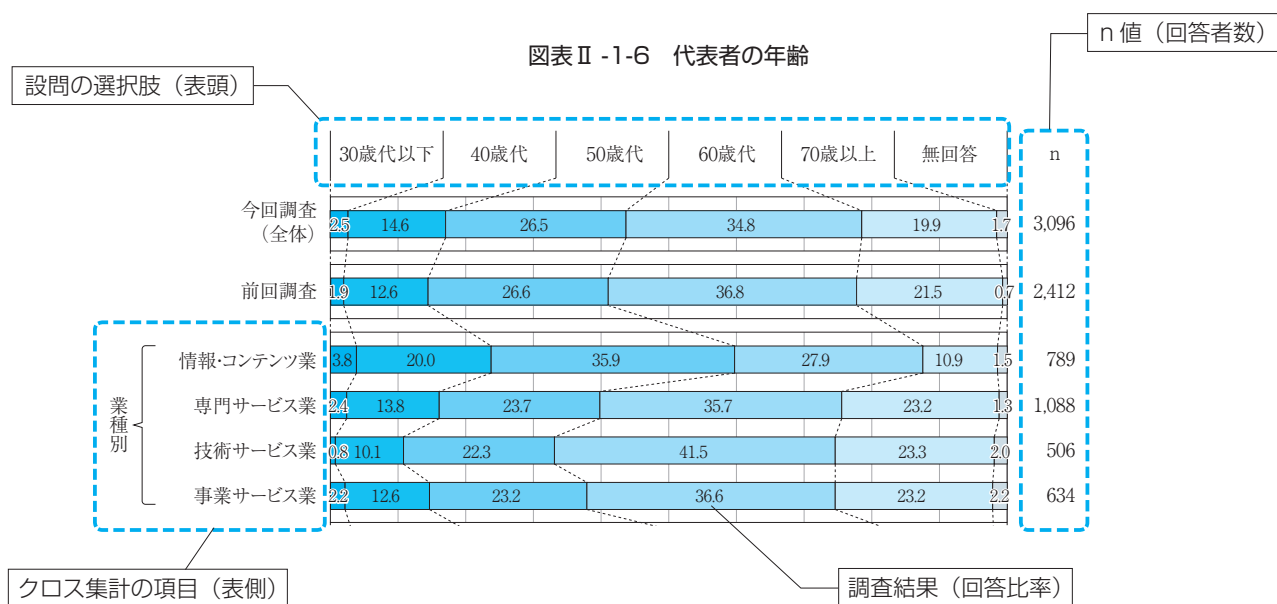
『\*\*\*』 設問の選択肢をまとめて言及する場合。

例：「30 歳代以下」と「40 歳代」をまとめて『40 歳代以下』など

<\*\*\*> クロス集計の項目をまとめて言及する場合。

例：10～29 人と 30 人以上をまとめて<10 人以上>など

【単数回答の図表例】



【複数回答の図表例】

