

平成19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19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19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

サービス経済化の進展によってサービス産業は、都内の事業所数、従業者数、総生産額において8割以上を占め、東京の経済活動の中心的な役割を果たしています。サービス産業は裾野が広くさまざまな業種から構成され、個人や事業所を対象に各種のサービス提供を通して日常生活や事業活動を支援する重要な役割を担っています。

さて、我が国経済は2007年後半までは外需と旺盛な設備投資に支えられ、概ね堅調な推移を示してきましたが、それ以降サブプライム・ローン問題に端を発する海外経済の不透明な状況を背景に、景気の先行きが懸念される状態にあります。加えて、原油や原材料価格の高騰もあり、都内中小企業の経営はますます厳しいものとなっております。

このような状況の中で、本調査は主に事業所向けにサービスを提供している対事業所サービスの業種を対象に、その経営実態を探り、生産性向上や競争力強化、事業革新の取組みなどの課題を探ることを目的として実施致しました。

今回の「東京の中小企業の現状（サービス産業編）」が都内中小サービス業の方々や関係機関の皆様にご利用され、産業振興の一助となれば幸いです。

最後に、本書の作成にあたり、貴重なご意見を頂戴した「東京の中小企業の現状」作成委員会委員各位並びにお忙しいなかアンケート調査やヒアリング調査にご協力を下さいました企業、団体の皆様に厚く御礼を申し上げます。

平成20年3月

東京都産業労働局商工部長 三枝 健二

目 次

第Ⅰ編 東京におけるサービス業の位置づけと動向

第1章 経済活動で中心的役割を果たすサービス業

第1節 雇用・経済面で比重が高まる第3次産業	4
1 第3次産業が占める事業所数、従業者数の割合	4
（1）都内事業所数の変化	4
（2）都内従業者数の変化	5
2 経済面からみた第3次産業の動向	5
（1）都内総生産額の推移	5
（2）総生産額に占める産業別の割合	6
（3）都内総生産額の業種別構成	7
第2節 東京における対事業所サービスの業種と位置づけ	8
1 東京の業種構成	8
2 対事業所サービスの業種構成	9
（1）情報通信業	9
（2）サービス業（他に分類）	10

第2章 都内サービス業の特性と経営動向

第1節 都内サービス業の業種特性、経営特性	14
1 開設時期	14
2 経営組織	15
3 従業者規模	16
4 雇用者の就業形態	17
5 年間収入金額等（従業者1人あたり）	18
第2節 都内サービス業の経営動向	20
1 全国のサービス業の活動状況	20
2 都内中小企業の景況	20
（1）中小企業の景況推移	21
（2）採算・資金繰り・雇用の状況と設備投資動向	22
3 都内の対事業所サービス業の財務状況	24
（1）財務比率	25
（2）純売上高に対する人件費の割合	26

第Ⅱ編 都内サービス業の経営実態（アンケート調査結果）

第1節 企業概要	31
1 調査概要	31
（1）回答企業数	31

(2) 調査対象業種と業種毎の回答企業数	31
2 回答企業の概要	32
(1) 従業者数規模	32
(2) 立地	32
(3) 規模と立地の関係	33
3 創業	34
(1) 創業時期	34
(2) 現在の経営者の世代数	35
(3) 創業の経緯	36
(4) 創業の経緯と業績	37
(5) 創業時の場所	38
(6) 創業時の需要予測の手法	39
4 事業承継	39
(1) 経営者の年齢	39
(2) 事業承継の予定	40
(3) 後継者の状況	42
第2節 経営成果	44
1 直近の業績と3年前との比較	44
(1) 年間売上高	44
(2) 3年前と比較した売上高の変化	45
(3) 3年前と比較した「同水準の商品・サービス価格」の変化	46
(4) 特定8業種の売上変化DIと増益企業割合	46
(5) 経常損益（売上高経常利益率）	48
(6) 3年前と比較した経常損益の変化	49
(7) 従業者の平均年齢と経常損益変化との関係	50
2 人件費	51
(1) 総人件費率	51
(2) 3年前と比較した総人件費額の変化	52
(3) 3年前と比較した総人件費額の変化の理由	53
第3節 顧客と取引状況	54
(1) 顧客件数	54
(2) 3年前と比較した顧客件数の変化	54
(2) 主要顧客（売上高上位1社）の業種	55
(3) 主要顧客（売上高上位3社）への売上依存度	56
(4) 現在の商圈	57
第4節 立地環境、公的規制、金融	58
1 サービス業にとっての東京立地のメリット	58
(1) 東京立地のメリット内容	58
(2) 東京立地のメリットとデメリットの比較	60
(3) 今後の立地メリットの変化	61

2	公的規制の有無と今後の方向	62
(1)	公的規制の有無	62
(2)	規制の強化・緩和の希望	63
3	今後の資金需要とその使途	64
(1)	資金需要の変化	64
(2)	資金需要増加の使途	65
4	融資を受ける際の評価項目	65
(1)	サービス業としての評価希望項目	65
(2)	業種別の評価希望項目	66

第Ⅲ編 都内サービス業に関するテーマ分析（アンケート調査結果）

第1章 都内サービス業の生産性向上への取組

1	概要	71
(1)	雇用と付加価値生産額の状況（既存統計より）	71
(2)	売上高と総人件費額の関係	73
2	設備投資	74
(1)	IT 設備投資の実施と予定時期	75
(2)	IT 以外の設備投資の実施と予定時期	76
(3)	設備投資額と業績との関係	77
3	情報化の状況	79
(1)	IT 機器の活用状況	79
(2)	IT 活用状況と業績との関係	80
(3)	パソコンを利用している業務	82
(4)	web サイトを利用している業務	86
4	付加価値向上への取組	90
(1)	無料サービスの有無と業績との関係	90
(2)	無料サービスの内容	94
(3)	品質評価の方法	94
(4)	3年前と比較した同水準サービス価格の変化	97
(5)	まとめ	99

第2章 サービス業としての競争力強化と事業革新

第1節	現在の競争状況	105
1	競争状況およびその原因と対応策	105
(1)	3年前と比較した競争状況	105
(2)	売上高変化と競争状況	106
(3)	競争激化の原因	107
(4)	競争激化への対応策	109
(5)	業種ごとの売上高変化と競争激化への対応策	110
2	サービス提供側からみた取引理由	112

(1) 主要顧客が取引する理由	112
(2) 業種ごとの売上高変化と取引理由	113
3 広告・宣伝	115
(1) 広告・宣伝の具体的手法	115
(2) 顧客件数の変化と広告・宣伝手法	116
4 競争戦略としての無料サービス	117
(1) 無料サービスの効果	117
(2) 顧客件数の変化と無料サービスの効果	118
第2節 人材育成	120
1 従業者数	120
(1) 従業者の平均年齢	120
(2) 総従業者数の変化（業種、従業者数、所在地別）	122
(3) 総従業者数の変化（業績別）	123
(4) 部門別従業者数の変化	124
(5) 雇用の過不足状況	127
2 採用と育成	131
(1) 正規従業者に対する数と能力への満足度	131
(2) 正規従業者に対する数と能力への満足度（特定8業種）	134
(3) 平均勤続年数	136
(4) 平均勤続年数（特定8業種）	138
(5) 非正規従業者の正社員化の状況	139
(6) 非正規従業者の正社員化の状況（特定8業種）	140
(7) 採用したい人材	141
(8) 人材育成費用の変化	143
第3節 事業革新への取組み	144
1 事業活動の困難点	144
(1) 事業活動上の難しい点	144
(2) 売上高変化と事業活動上の困難点	146
2 独自の企画・開発	146
(1) 独自の企画・開発状況	146
(2) 売上高変化と独自の企画・開発の状況	149
3 他企業との連携	150
(1) 連携の実施状況と内容	150
(2) 連携目的と連携先業種	152
4 サービス提供にあたっての今後の重視項目	153
(1) 価格の低さ	153
(2) 迅速さ	155
(3) 独自性	158
(4) 種類の多さ	161
(5) ブランド力	163
(6) 顧客の要望・ニーズのくみとり	166

凡 例

本報告書における調査では、業種、規模、地域を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・提供サービス業、インターネット付随サービス業、映像情報制作・配給業、音声情報制作業、出版業、映像・音声・文字情報制作に附帯するサービス業（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、公認会計士事務所、税理士事務所、建築設計業、測量業、土木建築サービス業、デザイン業、機械設計業、写真業（商業写真、写真スタジオ、カタログ制作）、他（※1）
事業サービス業	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、電気機械器具修理業、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、広告代理業、速記・ワープロ入力・複写業、商品検査業、計量証明業、建物サービス業、民営職業紹介業、警備業、労働者派遣業、他（※2）

平成14年改訂の日本標準産業分類による

※1 社会保険労務士・事務所、行政書士、広告制作（企画・デザイン）、土地家屋調査士・事務所、各種コンサルティング、不動産鑑定士・事務所、翻訳、各種事務代行（総務、経理、広報）、その他の専門サービス業

※2 ディスプレイ業、その他の事業サービス業、各種管理・メンテナンスサービス、非破壊検査・安全性試験

(2) 規模区分（従業者規模）

「1～4人」「5～9人」「10～29人」「30～99人」「100人以上」の5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
城南	品川区、目黒区、大田区
城北	北区、板橋区
城西	世田谷区、中野区、杉並区、練馬区
多摩地域	多摩地域の市町村

