

「東京の中小企業の現状」作成検討委員会

1 根拠

平成18年6月19日 18産労商調第182号 産業労働局長決定

「東京の中小企業の現状」作成検討委員会設置要綱

2 委員

委員長	明治大学大学院グローバル・ビジネス研究科 教授	近 藤 隆 雄
委員	武蔵大学 経済学部教授	松 島 桂 樹
委員	東京商工会議所 中小企業部長	関 口 史 彦
委員	東京中小企業家同友会 理事（水戸部(株)代表取締役）	水戸部 良 三
委員	東京都中小企業振興公社 新事業創出課長	斎 藤 彦 明
委員	東京都産業労働局商工部 創業支援課長	恒 藤 晃
委員	東京都産業労働局商工部 経営支援課長	傳 田 純
委員	東京都産業労働局商工部 調整課長	村 松 明 典
委員	東京都産業労働局商工部副参事（中小企業振興対策担当）	小金井 毅

(事務局)	東京都産業労働局商工部調整課調査分析係長	平 野 博
〃	東京都産業労働局商工部調整課調査分析係主任	今 井 秀 也
〃	東京都産業労働局商工部調整課調査分析係	今 井 真由美
オブザーバー	東京都産業労働局商工部調整課計画係長	福 田 哲 平

3 委員会開催日時

第1回 平成19年7月4日（水）

第2回 平成19年10月23日（火）

第3回 平成19年12月20日（木）

「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.31を参照)

抽出方法 「平成16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) 8,488

有効回収数 (B) 2,723

有効回収率 (B/A) 32.1%

(2) 調査の実施時期

平成19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41企業、業界団体3

(2) 調査の実施時期 平成19年8月～平成20年3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、立地環境等

4 作成担当

東京都産業労働局商工部調整課調査分析係長 平野 博

(第I編、第II編第4節、第III編第2章第1、3節)

東京都産業労働局商工部調整課調査分析係 今井 真由美

(第II編第1～3節、第III編第1章、第2章第2節)

5 調査委託先

株式会社マーケティングシステムズ

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○)

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

(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) 主力事業のうち(1)と異なる業種がある場合、その番号 (3つまで) をご記入下さい

--	--	--

問2 創業について

(1) 現在の経営者は創業者ですか (1つに○)

1. 創業者	2. 2代目	3. 3代目以降
--------	--------	----------

▶ (2) (1)で1.と回答した方へ、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) 事業承継の予定と後継者は (1つに○)

1. 事業承継の予定	2. 廃業予定
------------	---------

▶ (5) (4)で1.と回答した方へ、後継者の状況は (1つに○)

1. 後継者は決まっている	3. 候補者がいない
2. 候補者はいるが、決まっていない	4. まだ決める必要がない

(6) 創業時の場所は (1つに○)

- | | |
|--------------|-------------------|
| 1. 現在地と同じ | 4. 所在する区市町村内以外の都内 |
| 2. 現在地の隣接地域 | 5. 近県 (神奈川、千葉、埼玉) |
| 3. 所在する区市町村内 | 6. その他 () |

(7) 創業時の需要 (市場、顧客) 予測の方法 (あてはまるもの全てに○)

- | | |
|-----------------|-------------------|
| 1. 民間の市場調査企業を利用 | 4. それまでの業務経験 |
| 2. インターネットで情報収集 | 5. 知人、専門家からのアドバイス |
| 3. 都・区等の創業相談を利用 | 6. その他 () |

問3 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、年間売上高の変化は (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) 貴社の売上高を100%としたときの、売上高に対する売上総利益額、総人件費 (売上原価及び販売管理費の人件費合計額)、経常利益額の各割合を、下の表中にご記入下さい。

売上高	100%
売上総利益	() %
総人件費	() %
経常利益	() %

(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. 赤字だが損失額は減少 | 5. 黒字から赤字に転落 |
| 2. 赤字から黒字に転換 | 4. 黒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年前と比較した、同水準の商品・サービス価格、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) (5)で人件費を1.2.4.5.と回答した方へ、その理由は (あてはまるもの全てに○)

- | | | |
|-----------------|---------------|------------|
| 1. 定期昇給、ベアの実施 | 4. 雇用形態の変更 | 7. その他 () |
| 2. 人員の増加・減少 | 5. 給与体系の変更 | |
| 3. 賞与等一時金の増加・減少 | 6. 業務の内部化・外部化 | |

問4 顧客状況について

(1)顧客の件数は(1つに○)

1. 4件以下 2. 5~9件 3. 10~19件 4. 20~49件 5. 50~99件 6. 100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) 主要な顧客(売上高上位3社)の業種を各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. その他()		
3. サービス業	6. 飲食業	9. 通信業			

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

(5)現在ターゲットにしている商圈、今後3年間にターゲットにする商圈は(各1つに○)

現在	1. 全国及び海外	2. 全国	3. 首都圏のみ	4. 都内のみ	5. 区市町内のみ
今後3年間	1. 全国及び海外	2. 全国	3. 首都圏のみ	4. 都内のみ	5. 区市町内のみ

問5 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) 2. ポスティング(投込チラシ) 3. 訪問営業 4. 専門誌・雑誌等の広告
 5. 折込みチラシ 6. ダイレクトメール 7. 交通機関での広告 8. テレビ・ラジオのコマーシャル
 9. 口コミによる紹介 10. 何もしていない 11. 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 2. 商品・サービス内容の説明が難しい 3. 価格設定の理解が得にくい 4. 需要と供給のバランスがとり難い
 5. 信用を得るには実績が必要 6. 価格面での競争に陥りやすい 7. 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 2. リピート率算出 3. モニター制度 4. 調査会社による測定 5. 測定していない 6. その他()

(4) 直近の設備投資時期・予定を IT、IT 以外のそれぞれの欄に、あてはまる番号全てご記入下さい

IT 機器(ソフト・システムを含む)	IT 機器以外の機械設備等
1. 実施後 1 年未満	4. 今後 2~3 年以内に実施予定
2. 実施後 1 年以上 3 年未満	5. 3 年以上行っていない
3. 今後 1 年以内に実施予定	6. 今後行わない
	7. 未定

▶(5) (4)で 1.2 と回答された方へ、3 年前と比較した投資額の変化を各 1 つ選び、下欄に番号を記入してください

IT 機器(ソフト・システムを含む)	IT 機器以外の機械設備等
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) 情報化の状況について、パソコンを利用している業務は (あてはまるもの全てに○)

1. 一般的な資料作成	5. 財務管理	9. 社外との情報交換
2. 経理・給与業務	6. 在庫管理	10. 利用していない
3. 販売管理	7. 人事・労務管理	11. その他 ()
4. 顧客管理	8. 社内での情報交換	

(7) 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 ()

(8) IT 機器の活用状況について (1 つに○)

1. 十分に活用している	3. ほとんど活用していない
2. まあまあ活用している	4. 全く活用していない

問 6 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	5. 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	6. 規制緩和・強化、法改正
3. 利用者の内部化	7. デフレ傾向の進展
4. サービス利用者の業績悪化	8. その他 ()

▶(3) (1)で 1.2. と回答された方へ、競争激化への対応は (あてはまるもの全てに○)

1. 価格の引下げ	7. 営業の強化
2. 新規事業への転換・進出	8. スピーディ対応の強化
3. 既存サービスの顧客絞り込み	9. 料金体系の多様化
4. 既存サービス内容の質・専門性向上	10. 営業時間の変更
5. 新規顧客の開拓	11. その他 ()
6. 新商品 (サービス) 開発	

(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) 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 () | |

▶ (6) (5) 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 | |

▶ (7) (5) 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 () |

(8) 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○)

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

▶ (9) (8) 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 | |

(10) 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. 大半が独自に企画・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 |

平成20年 3 月発行

登録番号 (19) 146

平成19年度 東京の中小企業の現状 (サービス産業編)

編集・発行

東京都産業労働局商工部調整課調査分析係

〒163-8001 東京都新宿区西新宿 2-8-1

Tel 03(5320)4639 Fax 03(5388)1461

印刷

有限会社よごえい印刷

〒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。



平成19年度 東京の中小企業の現状 サービス産業編