

令和4年度 東京の中小企業の現状(サービス産業編)【概要版】

- ・本概要は、報告書本編の第Ⅱ編・第Ⅲ編の本文及び図表から抜粋して作成しています。図表番号は報告書本編と同じです。
- ・本調査では、都内に本社のある中小製造業について、無作為に 10,000 企業を抽出し、アンケートを実施しました。調査対象業種及び分類等については、報告書を参照してください。

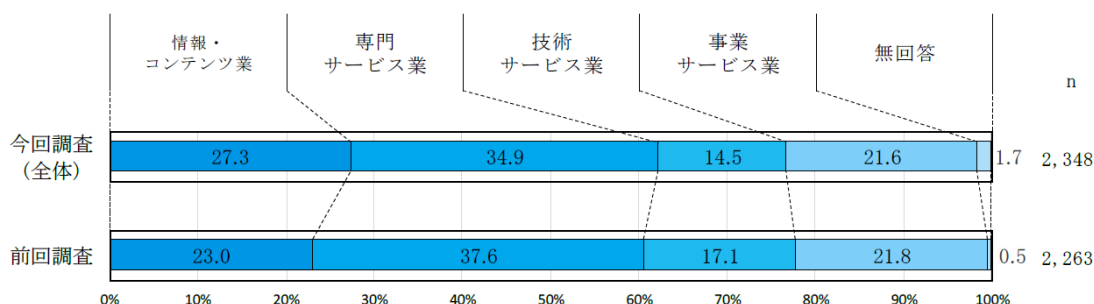
I 東京の中小サービス業の経営実態

1 回答企業の概要

(1) 業種

アンケート回答企業の業種をみると、「専門サービス業」(34.9%)が最も高く、「情報・コンテンツ業」(27.3%)、「事業サービス業」(21.6%)、「技術サービス業」(14.5%)の順である。

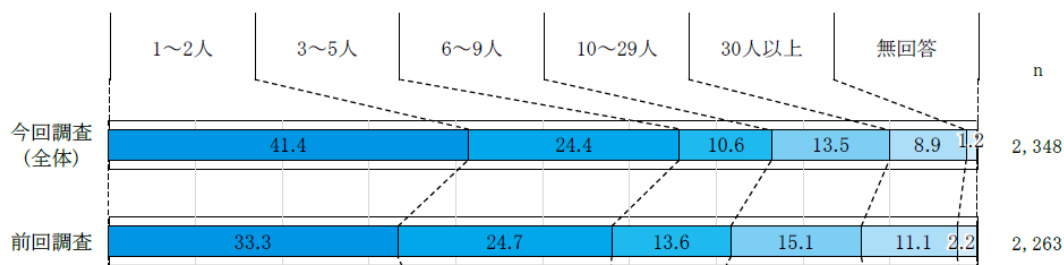
図表Ⅱ-1-2 業種



(2) 従業者規模

全従業者数(役員・個人事業主・家族従業員を含む)は、「1~2人」(41.4%)が最も高く、「3~5人」(24.4%)、「10~29人」(13.5%)、「6~9人」(10.6%)、「30人以上」(8.9%)の順である。

図表Ⅱ-1-3 従業者規模



(3) 代表者の年齢

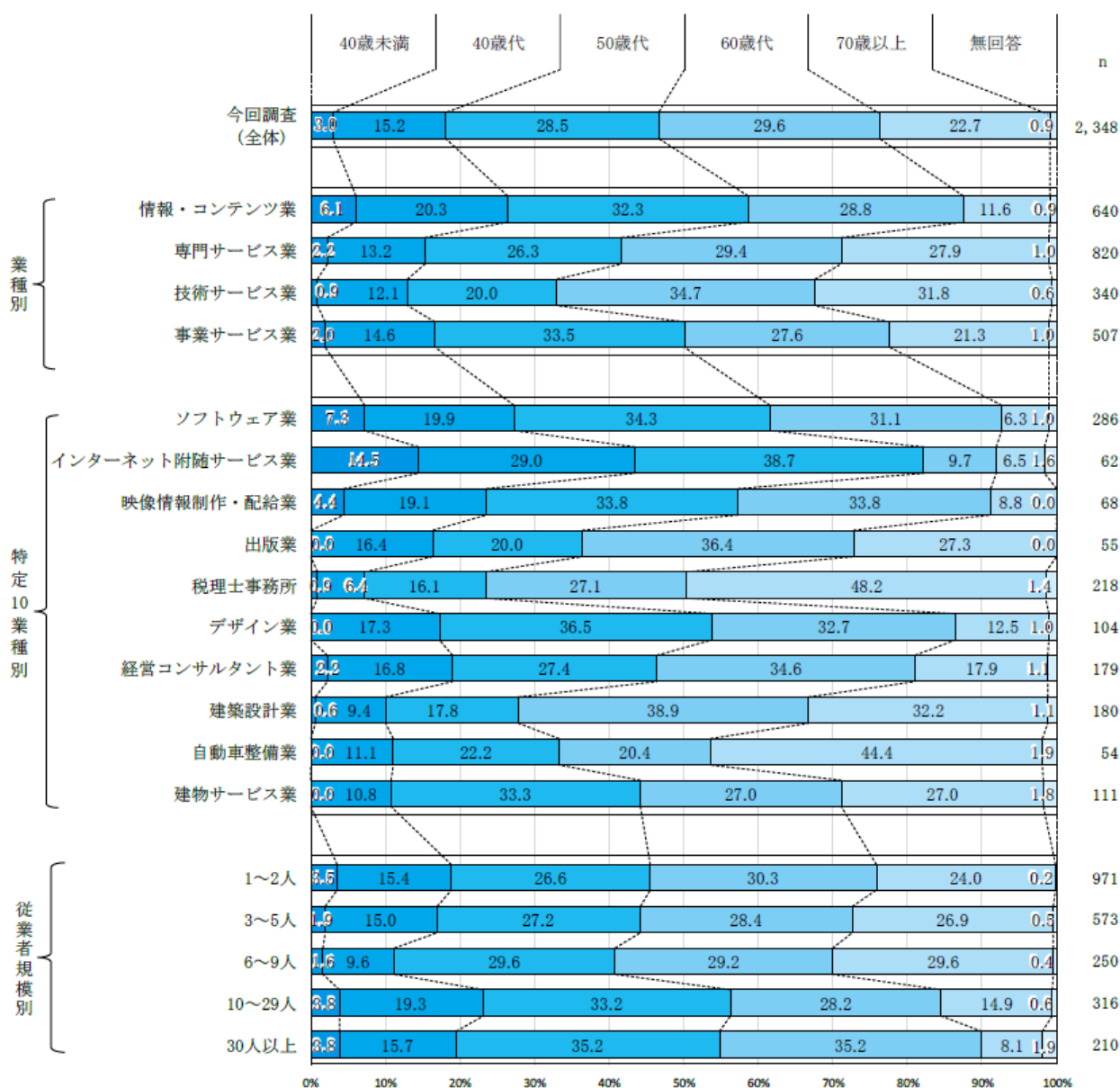
代表者の年齢は、「60歳代」(29.6%)が最も高く、「50歳代」(28.5%)、「70歳以上」(22.7%)の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「40歳未満」(6.1%)と「40歳代」(20.3%)が高く、技術サービス業は「60歳代」(34.7%)と「70歳以上」(31.8%)が高い。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてインターネット附随サービス業は「40歳未満」(14.5%)、「40歳代」(29.0%)、「50歳代」(38.7%)が高い。税理士事務所は「70歳以上」(48.2%)が5割程度である。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「70歳以上」(8.1%)が低い。

図表Ⅱ-1-6 代表者の年齢



(4)所在地

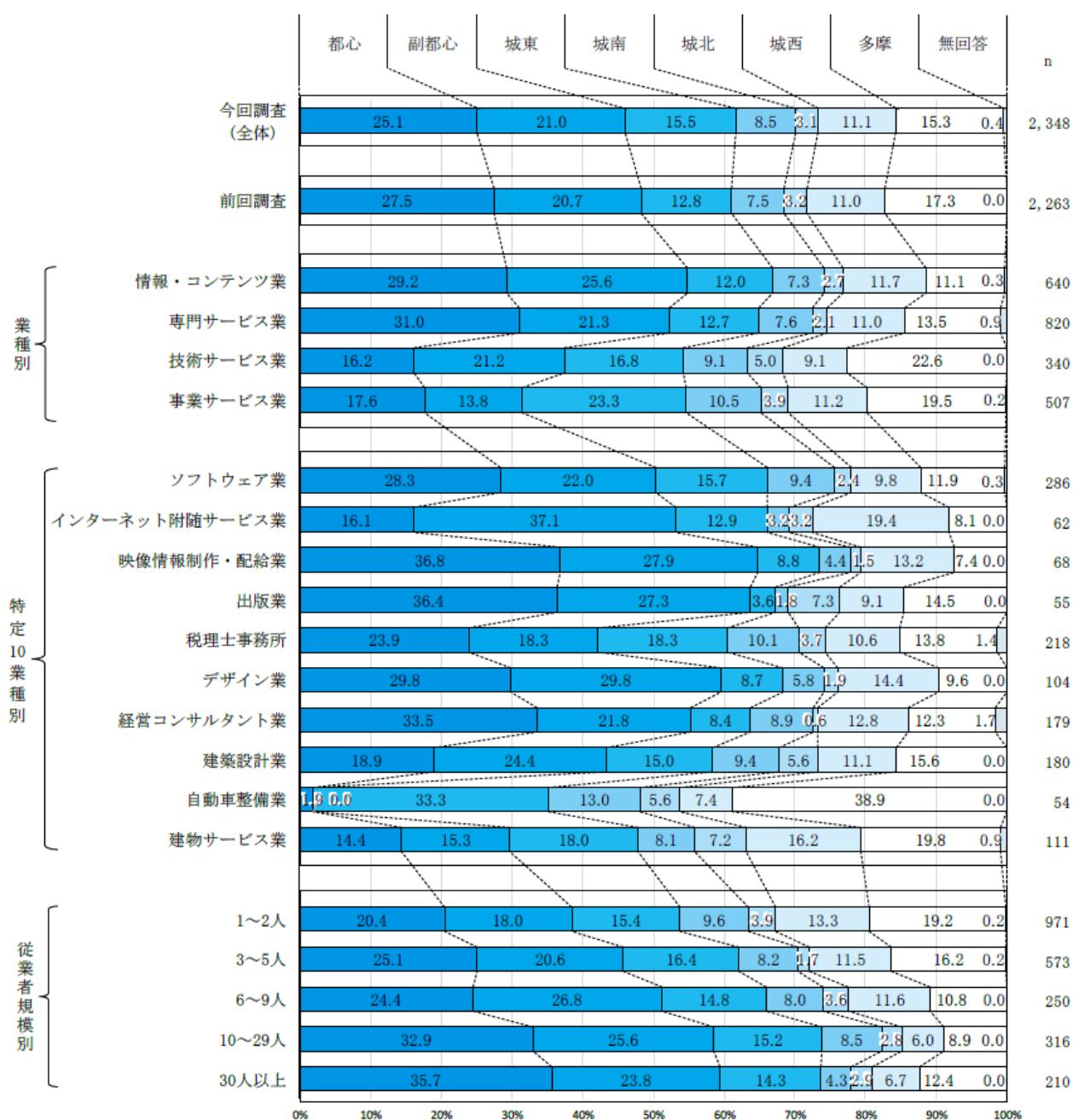
所在地は、「都心」(千代田区、中央区、港区)(25.1%)が最も高く、「副都心」(新宿区、文京区、渋谷区、豊島区)(21.0%)、「城東」(台東区、墨田区、荒川区、江東区、足立区、葛飾区、江戸川区)(15.5%)の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「副都心」(25.6%)と「城西」(世田谷区、中野区、杉並区、練馬区)(11.7%)が高い。専門サービス業は「都心」(31.0%)が3割を超える。事業サービス業は「城東」(23.3%)が2割を占める。

特定10業種別にみると、インターネット附随サービス業は「副都心」(37.1%)が4割程度である。他の業種に比べて映像情報制作・配給業は「都心」(36.8%)が高い。自動車整備業は「多摩」(多摩地域の市町村)(38.9%)が4割程度である。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「都心」(35.7%)が高い。

図表Ⅱ-1-7 所在地



(5) 今後の事業展開の方向性

今後の事業展開の方向性は、「現状を維持していく」(37.6%)が最も高く、「既存事業領域に専念して、さらに拡充する」(22.8%)、「既存事業領域に加え、新たな事業領域へ進出」(17.4%)の順で続く。

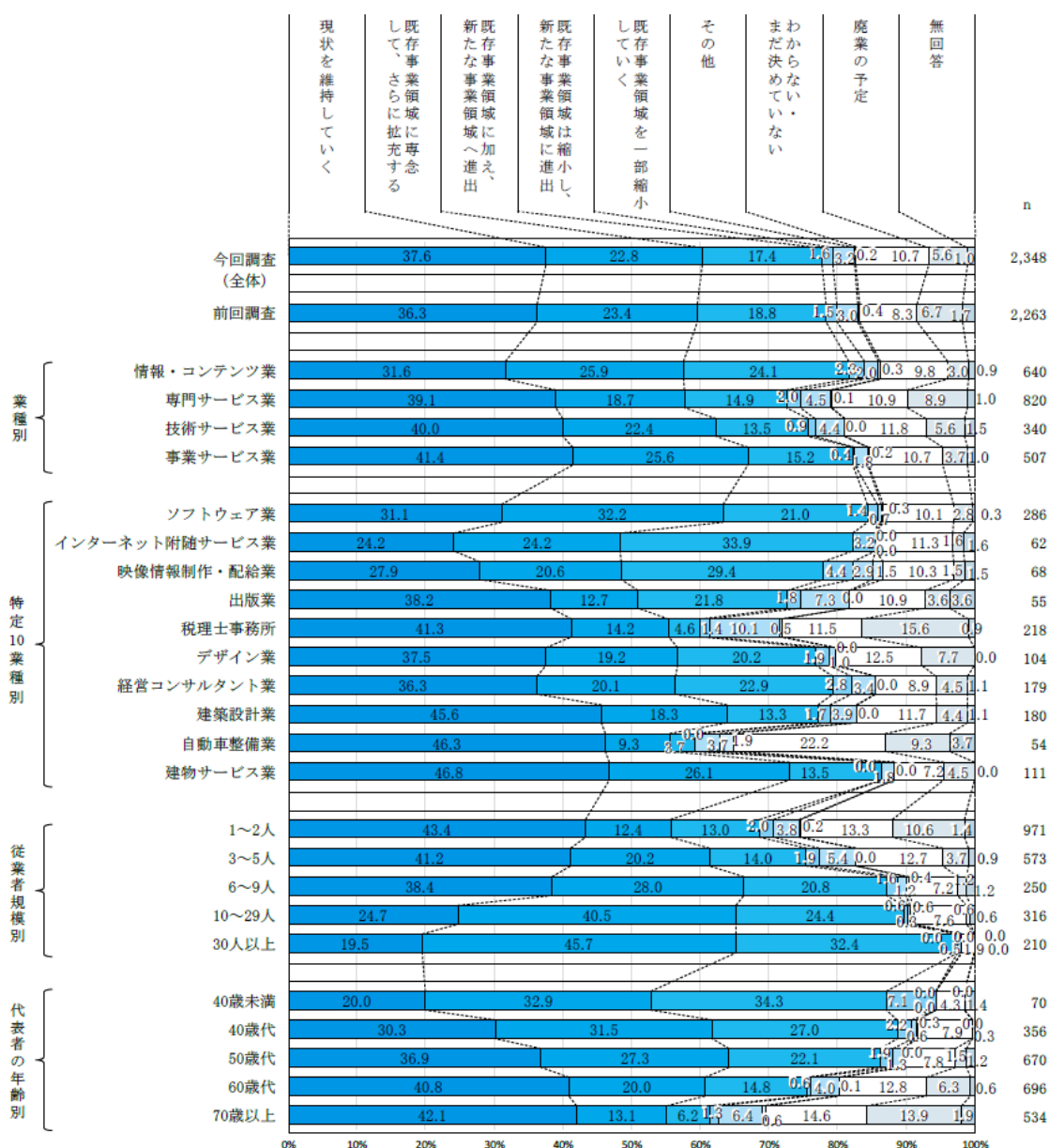
業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「既存事業領域に専念して、さらに拡充する」(25.9%)、「既存事業領域に加え、新たな事業領域へ進出」(24.1%)、「既存事業領域は縮小し、新たな事業領域に進出」(2.3%)が高く、専門サービス業は「既存事業領域を一部縮小していく」(4.5%)と「廃業の予定」(8.9%)が高い。事業サービス業は「現状を維持していく」(41.4%)が4割を超える。

特定10業種別にみると、他の業種に比べて税理士事務所は「既存事業領域を一部縮小していく」(10.1%)と「廃業の予定」(15.6%)が高く、建物サービス業は「現状を維持していく」(46.8%)が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「既存事業領域に専念して、さらに拡充する」と「既存事業領域に加え、新たな事業領域へ進出」が高くなる傾向がみられる。

代表者の年齢別にみると、代表者の年齢が高くなるほど「現状を維持していく」が高くなる傾向がみられる。一方、代表者の年齢が低くなるほど「既存事業領域に専念して、さらに拡充する」と「既存事業領域に加え、新たな事業領域へ進出」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅱ-1-13 今後の事業展開の方向性



(6) 事業承継上の課題

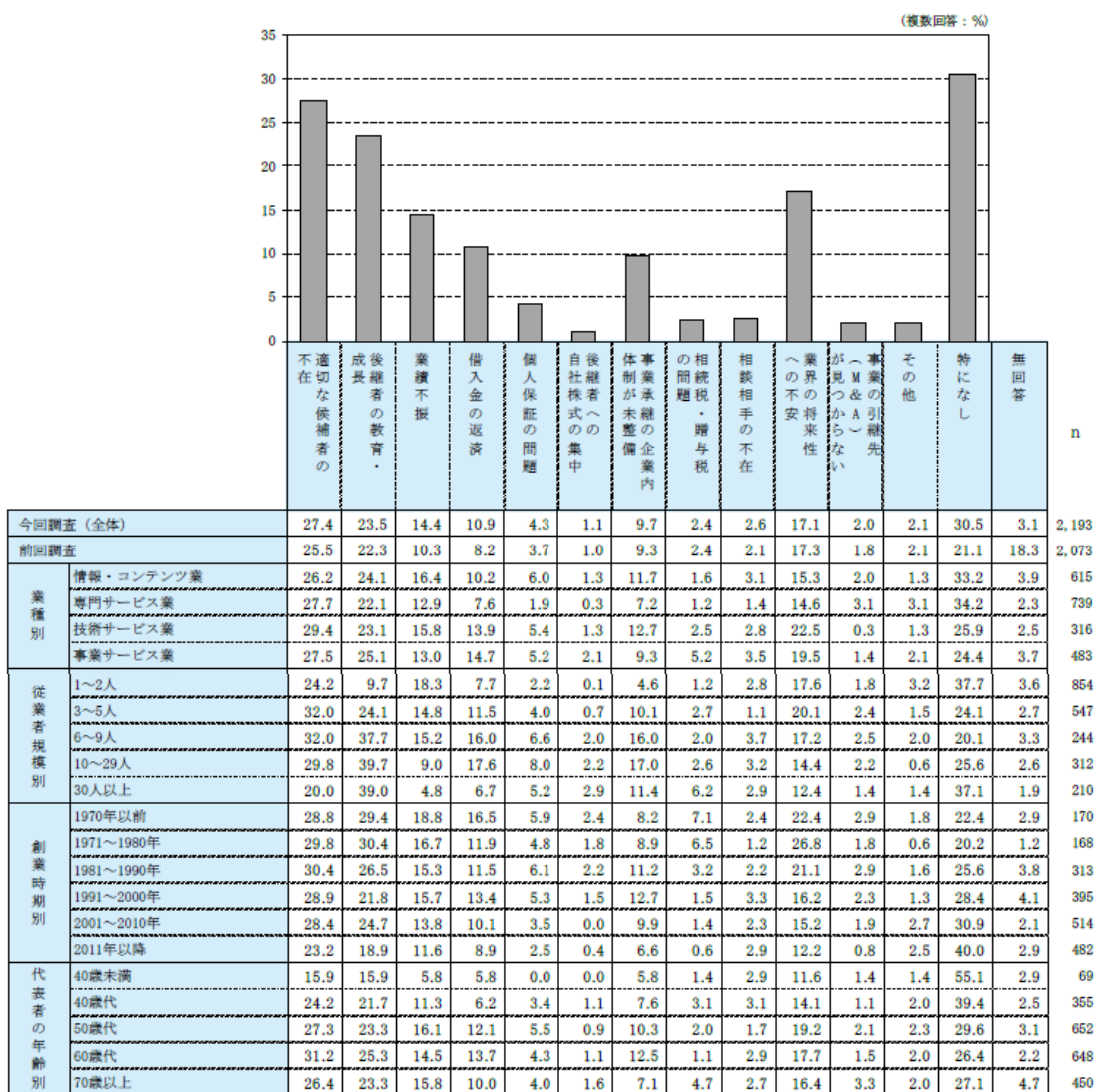
事業承継上の課題(複数回答)は、「適切な候補者の不在」(27.4%)が最も高く、「後継者の教育・成長」(23.5%)、「業界の将来性への不安」(17.1%)の順で続く。なお、「特になし」(30.5%)は3割を超える。

業種別にみると、他の業種に比べて技術サービス業は「適切な候補者の不在」(29.4%)、「事業承継の企業内体制が未整備」(12.7%)、「業界の将来性への不安」(22.5%)が高い。

創業時期別にみると、創業時期が古くなるほど「相続税・贈与税の問題」が高くなる傾向がみられる。

代表者の年齢別にみると、他の代表者の年齢に比べて70歳以上と回答した企業は「後継者への自社株式の集中」(1.6%)、「相続税・贈与税の問題」(4.7%)、「事業の引継先(M&A)が見つからない」(3.3%)が高い。

図表Ⅱ-1-14 事業承継上の課題



(注) 今後の事業展開の方向性(図表Ⅱ-1-13)で「廃業の予定」と「無回答」とした企業を除いて集計した。

2 経営成果(業績)

(1) 3年前と比較した年間売上高の変化

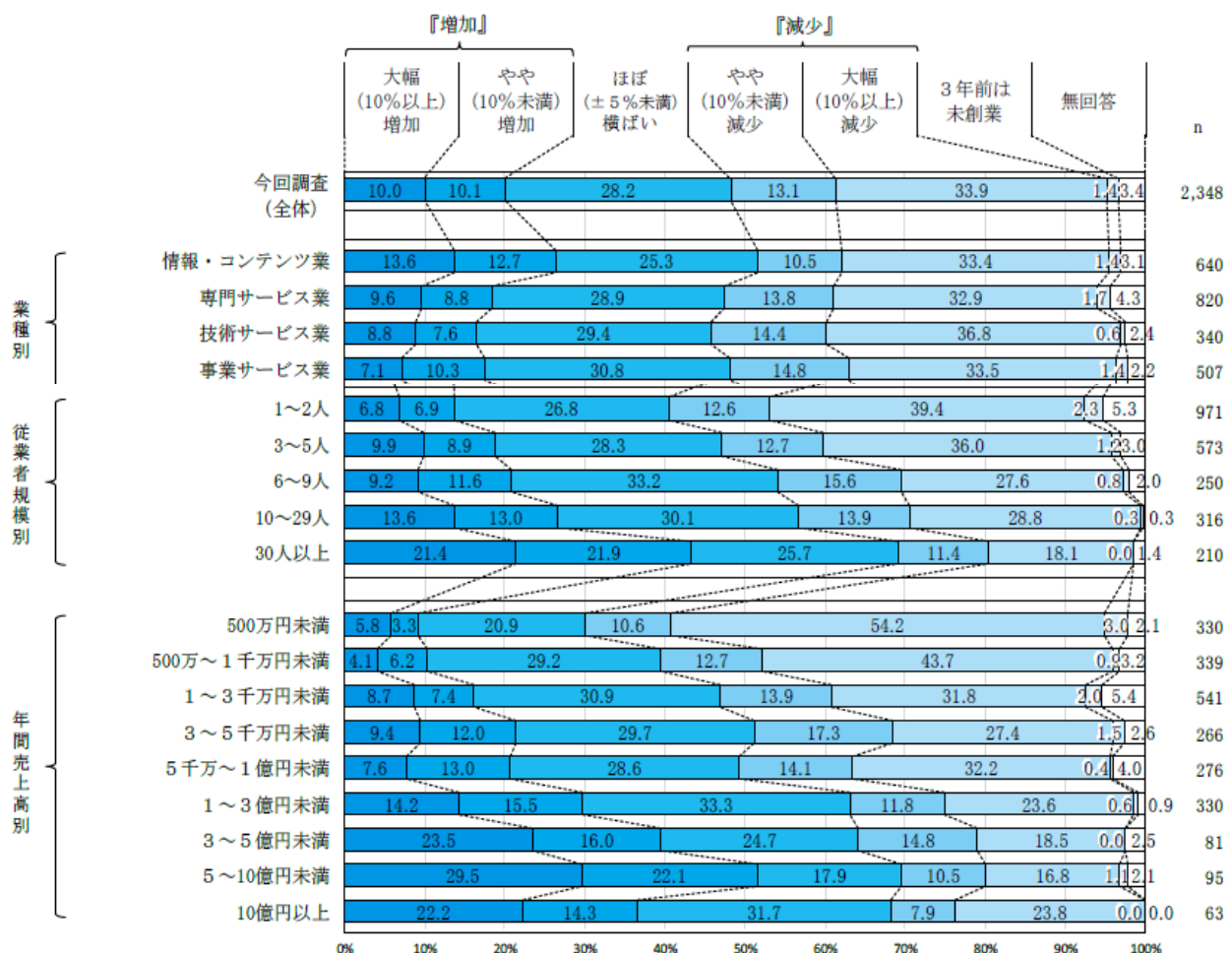
3年前と比較した年間売上高の変化は、「大幅(10%以上)減少」(33.9%)が最も高く、「ほぼ横ばい(±5%未満)」(28.2%)、「やや(10%未満)増加」(13.1%)の順で続く。「大幅(10%以上)増加」と「やや(10%未満)増加」をあわせた『増加』(20.1%)は2割を超える。「やや(10%未満)減少」と「大幅(10%以上)減少」をあわせた『減少』(47.0%)は5割程度である。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は『増加』(26.3%)が高い。技術サービス業は『減少』(51.2%)が5割を超える。

従業員規模別にみると、従業員規模が小さくなるほど『減少』が高くなる傾向がみられ、1~2人と回答した企業は『減少』(52.0%)が5割を超える。

年間売上高別にみると、500万円未満と回答した企業は「大幅(10%以上)減少」(54.2%)が5割を占める。

図表Ⅱ-2-2 3年前と比較した年間売上高の変化



3 情報機器等の利用状況

(1) 業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス

業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス(複数回答)は、「資料作成(表計算、文書作成等)」(84.4%)が最も高く、「電子メール・企業内SNS」(75.1%)、「財務会計」(68.6%)の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(88.5%)、「人事・労務」(45.7%)、「顧客・販売管理」(45.9%)、「仕入・在庫管理」(27.6%)、「物流管理」(10.1%)、「受発注」(53.9%)、「電子メール・企業内SNS」(86.3%)、「企業情報の発信(ホームページやSNS等)」(54.9%)、「金融サービス(資金決済、振込等)」(47.3%)、「グループウェア」(35.2%)が高い。

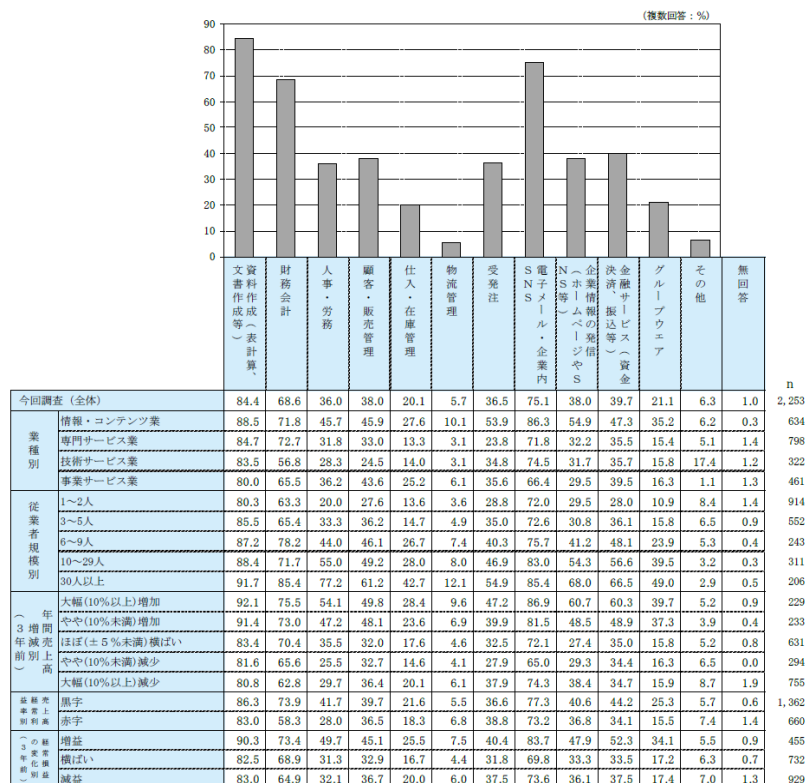
従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「資料作成(表計算、文書作成等)」、「人事・労務」、「顧客・販売管理」、「仕入・在庫管理」、「物流管理」、「受発注」、「電子メール・企業内SNS」、「企業情報の発信(ホームページやSNS等)」、「金融サービス(資金決済、振込等)」、「グループウェア」が高くなる傾向がみられる。

年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(92.1%)が9割を超える。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(86.3%)、「財務会計」(73.9%)、「人事・労務」(41.7%)、「顧客・販売管理」(39.7%)、「仕入・在庫管理」(21.6%)、「電子メール・企業内SNS」(77.3%)、「企業情報の発信(ホームページやSNS等)」(40.6%)、「金融サービス(資金決済、振込等)」(44.2%)、「グループウェア」(25.3%)が赤字と回答した企業に比べて高い。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(90.3%)、「財務会計」(73.4%)、「人事・労務」(49.7%)、「顧客・販売管理」(45.1%)、「仕入・在庫管理」(25.5%)、「物流管理」(7.5%)、「受発注」(40.4%)、「電子メール・企業内SNS」(83.7%)、「企業情報の発信(ホームページやSNS等)」(47.9%)、「金融サービス(資金決済、振込等)」(52.3%)、「グループウェア」(34.1%)が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

図表II-5-7 業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス



(注)パソコン等の利用状況(図表II-5-3)で「利用している」とした企業のみを集計。

4 組織・人材に関する取組

(1)人材育成上における問題点

人材育成上の問題点(複数回答)は、「時間がとれない」(32.3%)が最も高く、「教える側の人材・ノウハウ不足」(18.9%)、「育成コストが負担」(17.8%)の順で続く。なお、「特に問題はない」(29.6%)は約3割である。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「育成コストが負担」(24.5%)、「教えた技術がすぐに陳腐化する」(6.6%)、「教える側の人材・ノウハウ不足」(21.6%)が高い。技術サービス業は「時間がとれない」(41.4%)が4割を超える。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「人材が定着しない」と「教える側の人材・ノウハウ不足」が高くなる傾向がみられる。

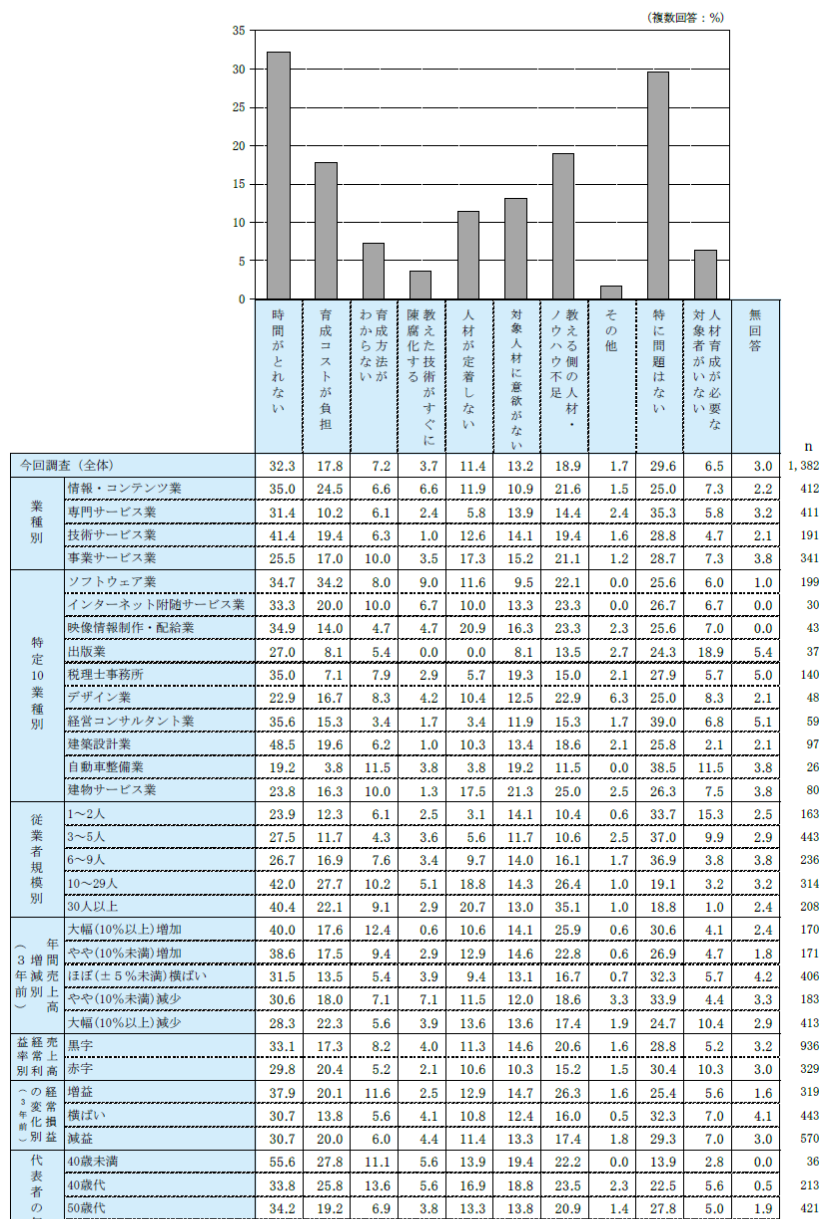
年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「時間がとれない」(40.0%)が4割である。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「時間が取れない」(33.1%)が3割を占める。赤字と回答した企業の「育成コストが負担」(20.4%)は黒字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「時間が取れない」(37.9%)、「育成コストが負担」(20.1%)、「育成方法がわからない」(11.6%)、「人材が定着しない」(12.9%)、「対象人材に意欲がない」(14.7%)、「教える側の人材・ノウハウ不足」(26.3%)が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

代表者の年齢別にみると、代表者の年齢が低くなるほど「育成コストが負担」と「対象人材に意欲がない」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅱ-6-6 人材育成上における問題点



II 東京のサービス業に関するテーマ分析

1 環境変化への対応

(1) リモートワークを実施するメリット

リモートワークを行うメリット(複数回答)は、「多様な働き方の実現」(56.4%)が最も高く、「業務の効率性(生産性)の向上」(52.4%)、「従業員のワークライフバランスの向上」(45.3%)の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「従業員のワークライフバランスの向上」(52.6%)、「固定費の削減(通勤費、賃料等)」(36.5%)、「人材の確保・流出の防止」(14.9%)が高く、専門サービス業は「業務の効率性(生産性)の向上」(56.8%)が高い。技術サービス業は「多様な働き方の実現」(59.4%)が約6割である。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「従業員のワークライフバランスの向上」(59.4%)と「人材の確保・流出の防止」(21.7%)が高い。

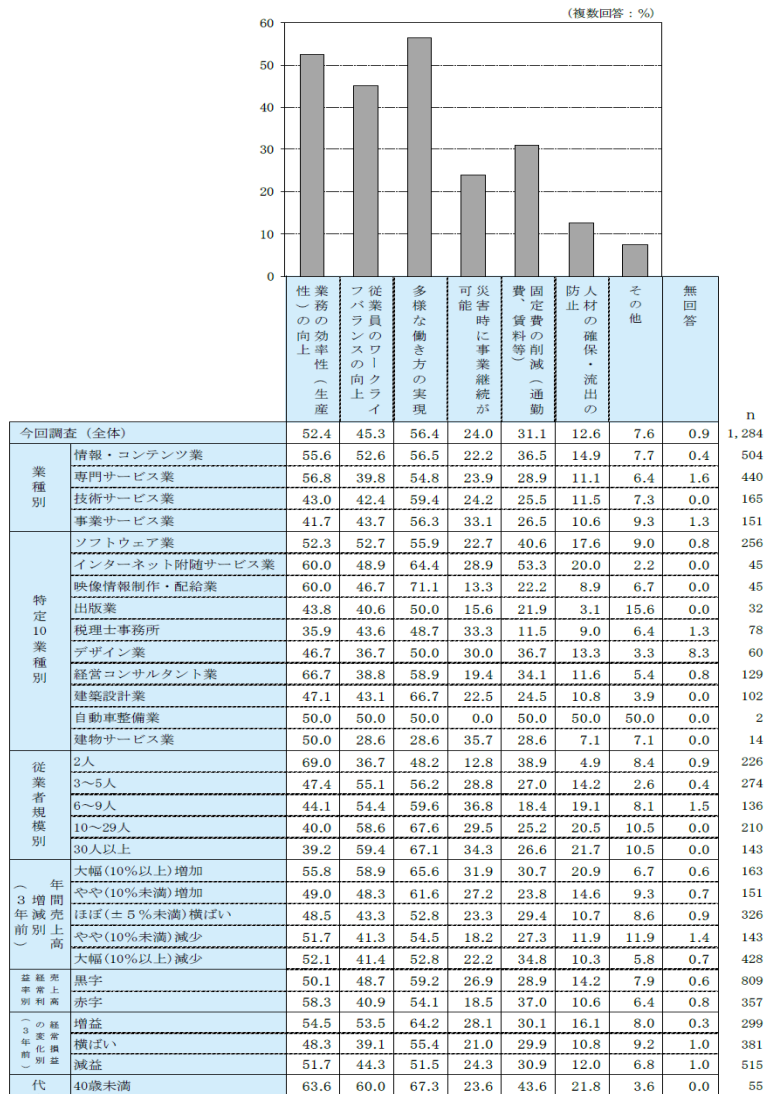
年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「多様な働き方の実現」(65.6%)が6割を占める。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「従業員のワークライフバランスの向上」(48.7%)、「多様な働き方の実現」(59.2%)、「災害時に事業継続が可能」(26.9%)、「人材の確保・流出の防止」(14.2%)が赤字と回答した企業に比べて高い。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「多様な働き方の実現」(64.2%)が6割を占める。

代表者の年齢別にみると、他の代表者の年齢に比べて40歳未満と回答した企業は「業務の効率性(生産性)の向上」(63.6%)、「従業員のワークライフバランスの向上」(60.0%)、「固定費の削減(通勤費、賃料等)」(43.6%)、「人材の確保・流出の防止」(21.8%)が高い。

図表Ⅲ-1-11 実施するメリット



(2) リモートワークの導入に伴い変更した規則・制度

リモートワークの導入に伴い変更した(または今後変更が必要になる)規則や制度等(複数回答)は、「特になし」(43.5%)が最も高く、「セキュリティ体制」(29.1%)、「労務管理」(23.3%)の順で続く。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「セキュリティ体制」(30.4%)が3割を超える。専門サービス業は「特になし」(48.0%)が5割程度である。他の業種に比べて技術サービス業は「労務管理」(27.3%)が高い。

従業員規模別にみると、従業員規模が大きくなるほど「労務管理」、「セキュリティ体制」、「勤務時間や勤務体系」、「従業員の健康管理」が高くなる傾向がみられる。

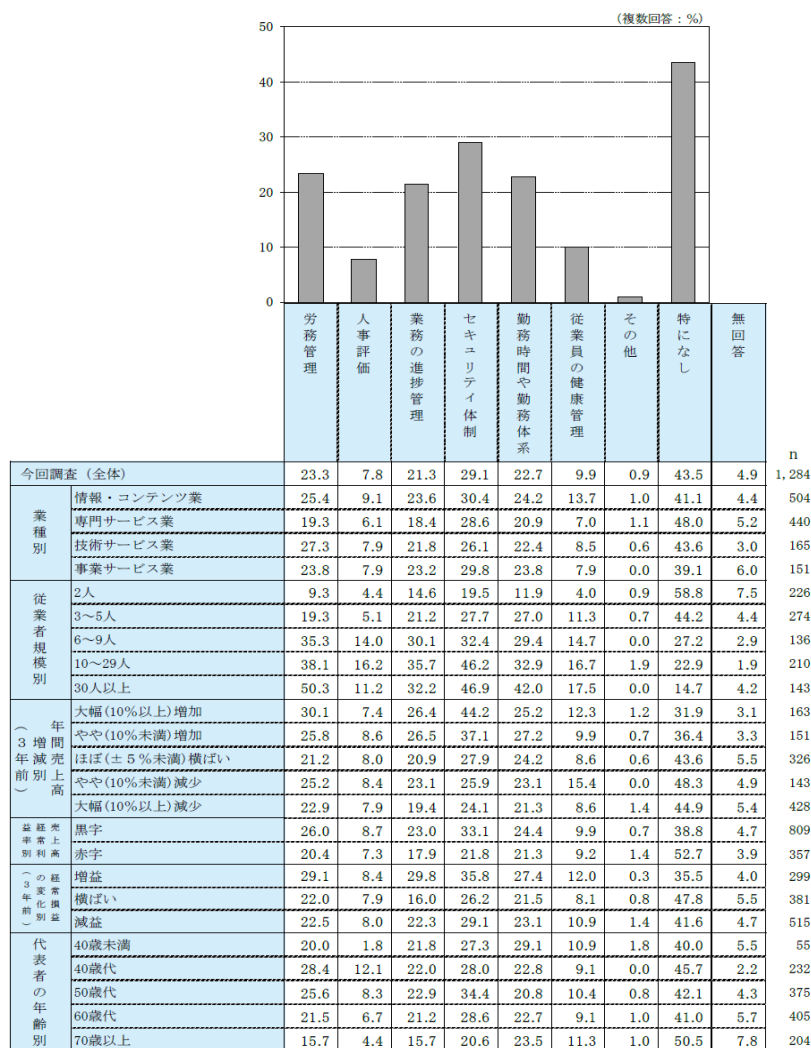
年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「セキュリティ体制」(44.2%)が4割を占める。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「労務管理」(26.0%)、「人事評価」(8.7%)、「業務の進捗管理」(23.0%)、「セキュリティ体制」(33.1%)、「勤務時間や勤務体系」(24.4%)、「従業員の健康管理」(9.9%)が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「労務管理」(29.1%)、「人事評価」(8.4%)、「業務の進捗管理」(29.8%)、「セキュリティ体制」(35.8%)、「勤務時間や勤務体系」(27.4%)、「従業員の健康管理」(12.0%)が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

代表者の年齢別にみると、70歳以上と回答した企業は「特になし」(50.5%)が5割を超える。

図表Ⅲ-1-14 変更した規則・制度



(注) 1. 実施状況(図表Ⅲ-1-10)で「実施している」とした企業のみを集計。
2. 従業員規模が2人以上の企業を集計。

2 データの収集と利活用

(1) 業務効率化に向けたデータの利用状況

パソコン等で処理されたデータの業務効率化に向けたデータの利用状況は、「利用している」(77.8%)が最も高く、「どちらともいえない」(17.7%)、「利用していない」(4.3%)の順である。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「利用している」(80.5%)が高く、事業サービス業は「どちらともいえない」(19.5%)と「利用していない」(6.7%)が高い。

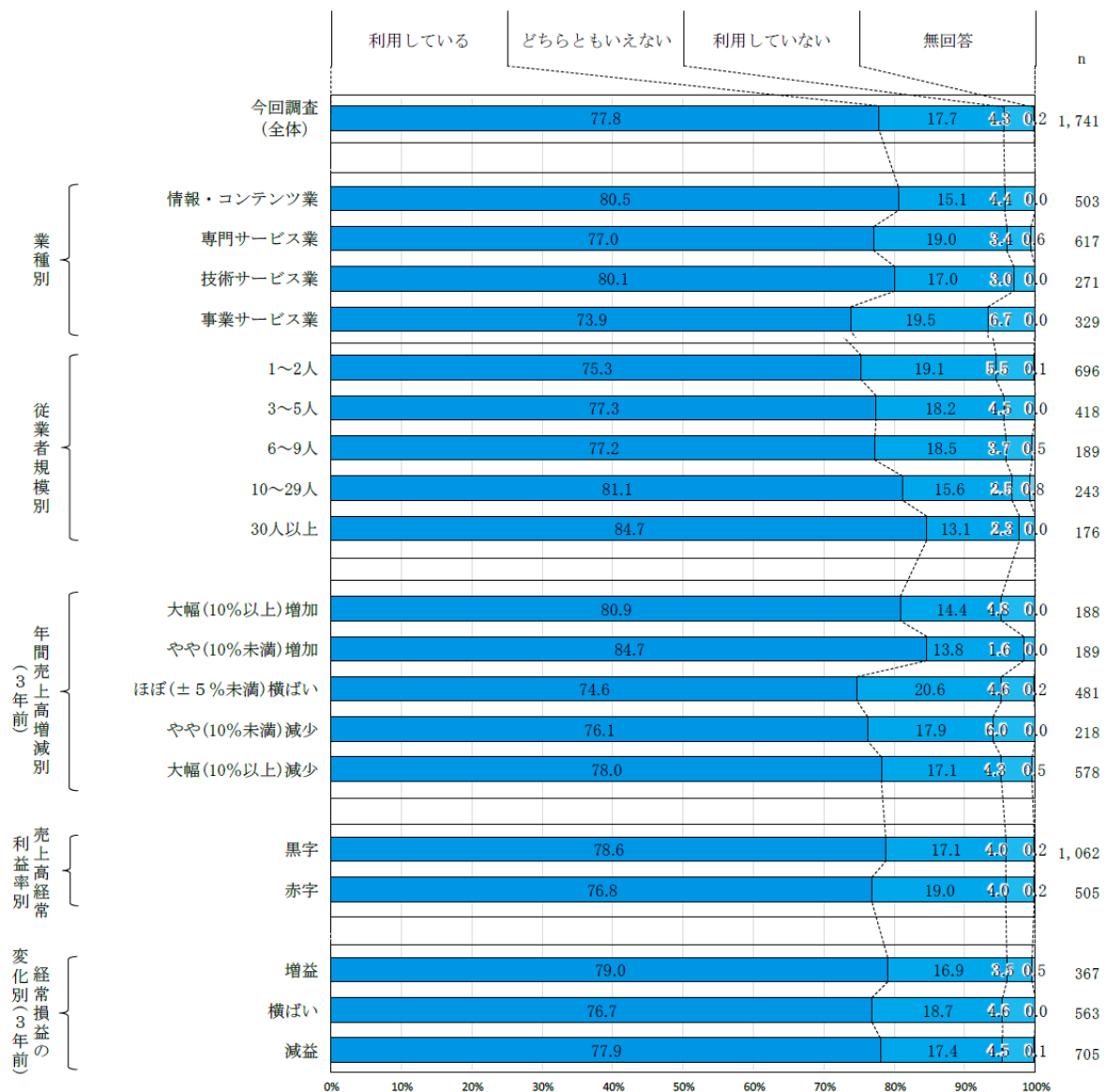
従業員規模別にみると、他の従業員規模に比べて1～2人と回答した企業は「どちらともいえない」(19.1%)と「利用していない」(5.5%)が高い。<10人以上>と回答した企業は「利用している」が8割を占める。

年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業とやや(10%未満)増加と回答した企業は「利用している」がともに8割を超える。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「利用している」(78.6%)が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「利用している」(79.0%)が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

図表Ⅲ-2-6 業務効率化に向けたデータの利用状況



(注)パソコン等で処理したデータの収集(図表Ⅲ-2-5)で「集めている」とした企業のみを集計。

(2) 高付加価値化に向けたデータの活用状況

パソコン等で処理したデータを新サービスの提供や新製品開発、既存サービスや既存製品の高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用しているかについては、「活用している」(42.6%)が最も高く、「どちらともいえない」(38.5%)、「活用していない」(17.1%)の順である。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「活用している」(50.3%)が5割を超える。他の業種に比べて事業サービス業は「どちらともいえない」(41.3%)と「活用していない」(27.1%)が高い。

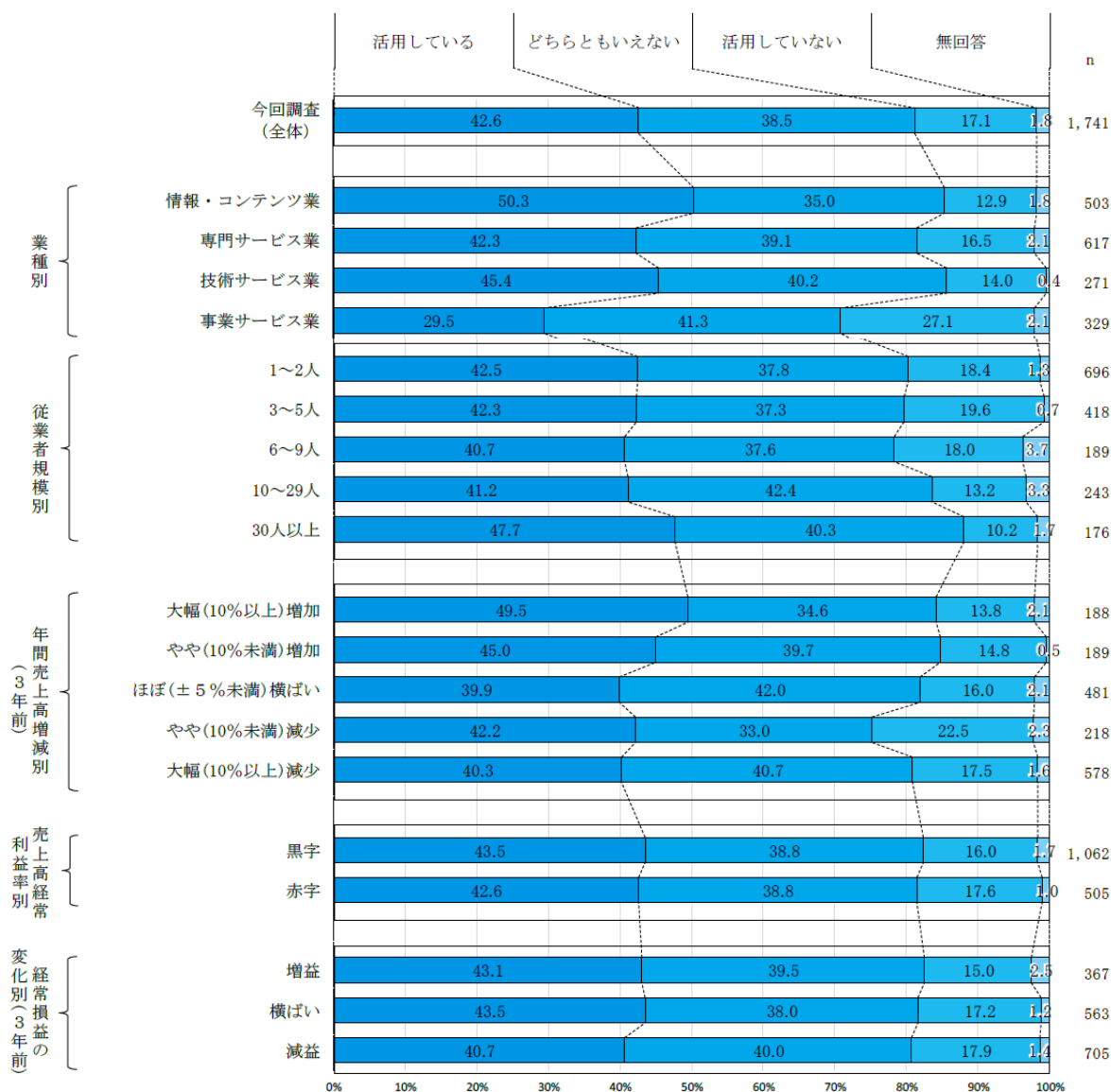
従業員規模別にみると、30人以上と回答した企業は「活用している」(47.7%)が5割程度を占める。

年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「活用している」(49.5%)が約5割である。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「活用している」(43.5%)が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が減益と回答した企業は「どちらともいえない」(40.0%)と「活用していない」(17.9%)が増益、横ばいと回答した企業に比べて高い。

図表Ⅲ-2-7 高付加価値化に向けたデータの活用状況



(注) パソコン等で処理したデータの収集(図表Ⅲ-2-5)で「集めている」とした企業のみを集計。