

管内の地域経済を支える小規模事業者は、需要の低下、売上の減少、経営者の高齢化による事業承継等の問題に直面し、経営を持続的に行うための経営課題の解決が必要となっている。

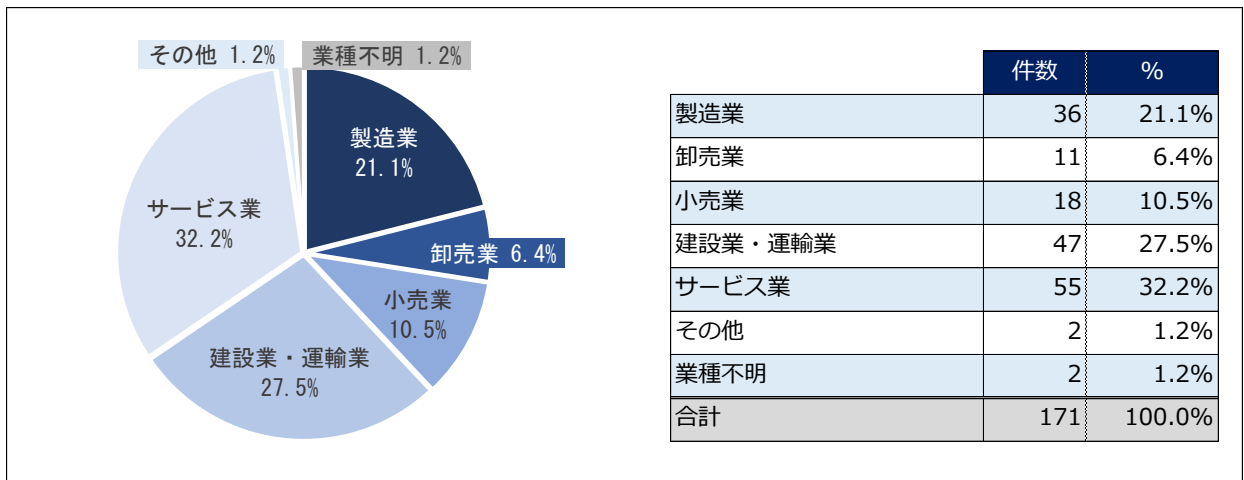
そこで、伴走型小規模事業者支援推進事業として、管内の事業者に景況感や経営上の問題点に関するアンケート調査を実施する。収集した情報は事業者を提供するだけでなく、商工会議所としても事業者に対する効果的な支援策の立案に役立てるものである。

アンケート調査概要

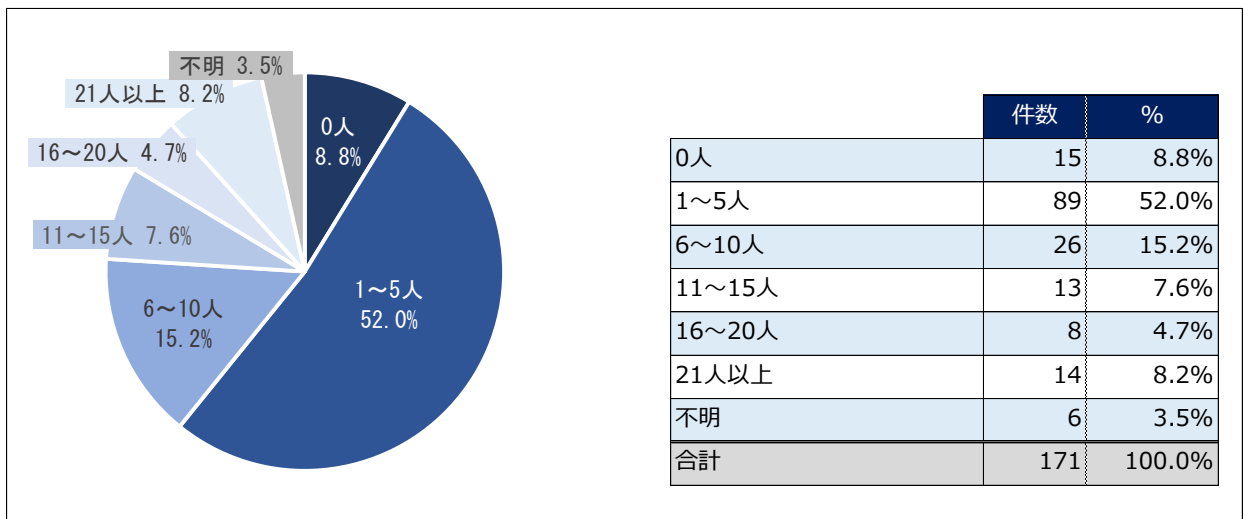
調査時期	令和元年11月29日～12月20日
調査対象	管内小規模事業者
調査方法	FAXにより回収
回答数・回収率	171件／総配布数1,118件（回答率：15.3%） （内訳）製造業：36、卸売業：11、小売業：18、建設業・運輸業：47、サービス業：55、その他：2、業種不明：2

回答者の属性

業種



従業員数

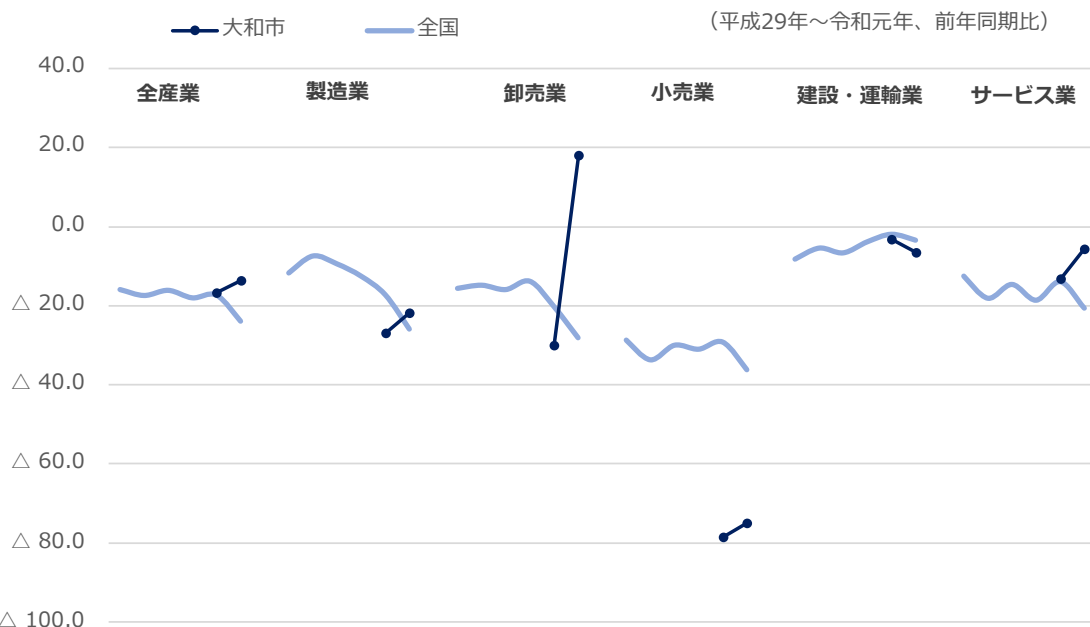


景況感D Iの推移

全産業の景況感D Iは、前期△16.7から△13.6（前期差3.1ポイント増）と好転した。

産業別にみると、製造業で△21.9（前期差5.0ポイント増）、卸売業で18.2（前期差48.2ポイント増）、小売業で△75.0（前期差3.6ポイント増）、サービス業で△5.7（前期差7.4ポイント増）と増加。一方、建設・運輸業で△6.5（前期差3.4ポイント減）と減少した。

産業別に今期の数値を全国値と比較すると、製造業、卸売業、サービス業は全国値を上回り、小売業や建設・運輸業は下回っている。



※全国値は、中小企業庁「中小企業景況調査報告書」より引用

※業況D Iについて、当所では「景況感（自社）」、中小企業庁は「業況判断（自社）」を質問項目としている

売上高D Iの推移

全産業の売上高D Iは、前期△7.1から△11.3（前期差4.2ポイント減）と悪化した。

産業別にみると、卸売業で△18.2（前期差28.2ポイント増）、サービス業で△3.6（前期差7.9ポイント増）と増加。建設・運輸業で0.0（前期差0.0ポイント）と横ばい。一方、製造業で△14.7（前期差18.5ポイント減）、小売業で△82.4（前期差25.3ポイント減）と減少した。

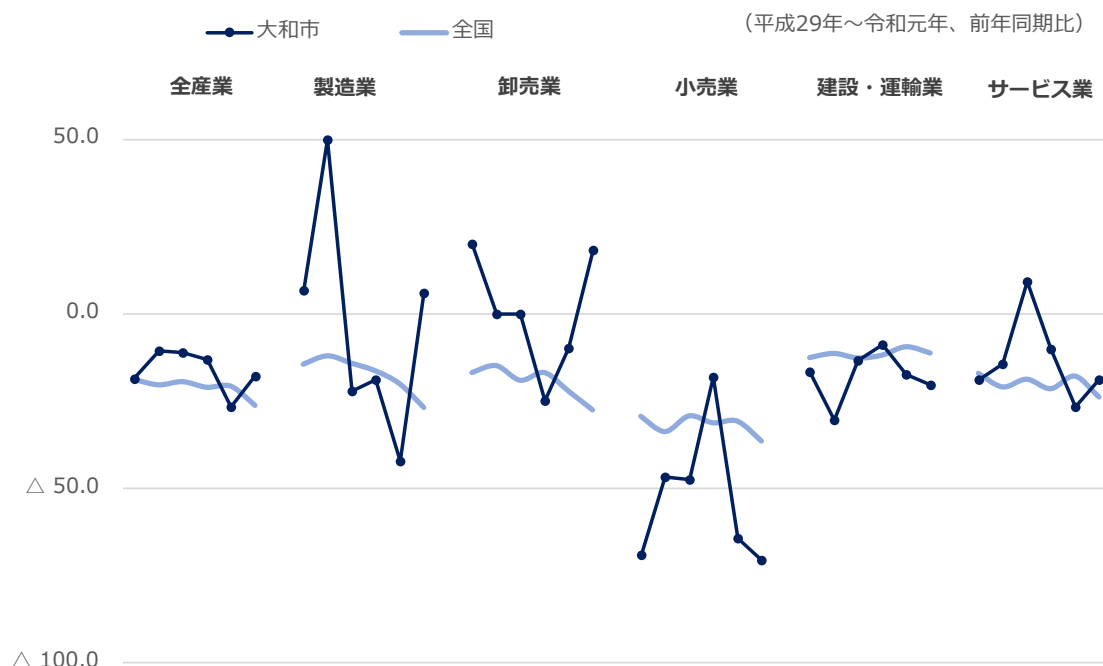
産業別に今期の数値を全国値と比較すると、製造業、卸売業、建設・運輸業、サービス業は全国値を上回り、小売業は大きく下回っている。



採算（経常利益）D I の推移

全産業の採算（経常利益）D I は、前期△26.8から△17.8（前期差9.0ポイント増）と好転した。産業別にみると、製造業で5.9（前期差48.2ポイント増）、卸売業で18.2（前期差28.2ポイント増）、サービス業で△18.9（前期差7.8ポイント増）と増加。一方、小売業で△70.6（前期差6.3ポイント減）、建設・運輸業で△20.5（前期差3.0ポイント減）と減少した。

産業別に今期の数値を全国値と比較すると、製造業、卸売業、サービス業は全国値を上回っているものの、小売業、建設業・運輸業は全国値を下回っている。

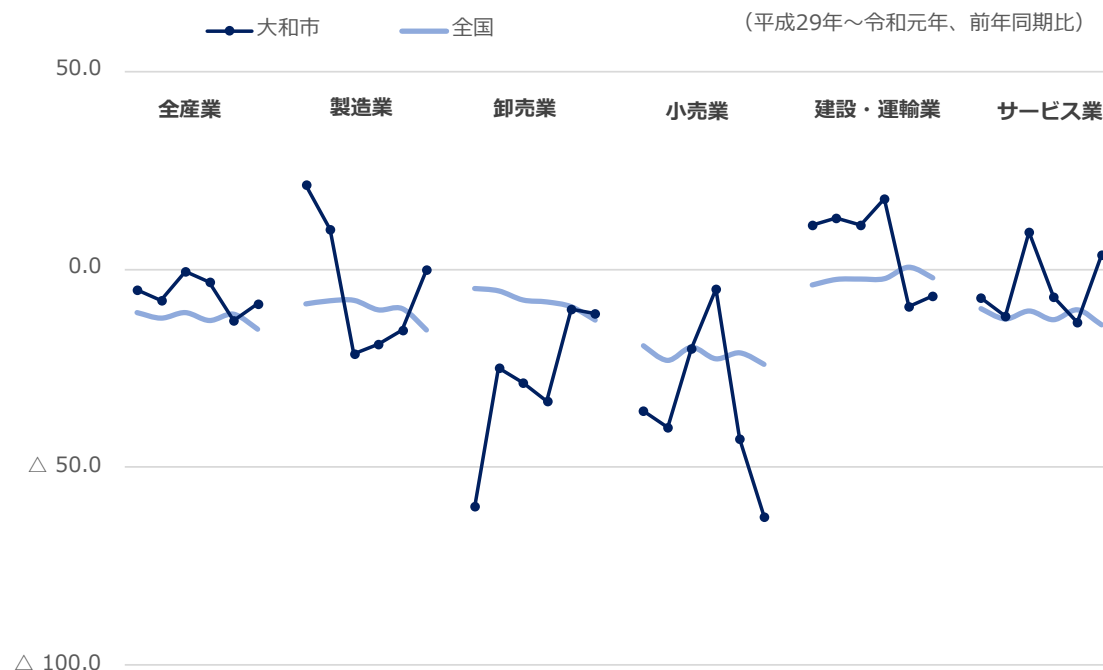


資金繰りD I の推移

全産業の資金繰りD I は、前期△12.8から△8.7（前期差4.1ポイント増）と好転した。

産業別にみると、製造業で0.0（前期差15.4ポイント増）、建設・運輸業で△6.7（前期差2.8ポイント増）、サービス業で3.7（前期差17.0ポイント増）と増加。一方、卸売業で△11.1（前期差1.1ポイント減）、小売業で△62.5（前期差19.6ポイント減）と減少した。

産業別に今期の数値を全国値と比較すると、製造業、サービス業は全国値を上回っており、卸売業は全国値と同程度、小売業、建設・運輸業は全国値を下回っている。



経営上の問題点（全業種・直近6半期の推移）

回答の大きな傾向は各回の調査で変わらない。そのなかで、今回調査では、「人件費の上昇」が32.9%となっており、過去でもっとも高い水準となっている。近年の人手不足や賃金水準の高まりを受け、人件費の上昇が経営に影響を与えていると考えられる。

	H29夏 n=94	H29冬 n=100	H30夏 n=177	H30冬 n=154	R1夏 n=181	今期 n=167
売上（受注）不振	46.8%	40.0%	36.7%	35.7%	37.0%	40.1%
販売（出荷）価格の低迷	8.5%	15.0%	12.4%	10.4%	12.2%	9.6%
原材料（仕入）価格の上昇	18.1%	29.0%	21.5%	22.7%	33.1%	26.9%
製品（商品）在庫の増大	2.1%	2.0%	1.7%	3.2%	2.8%	2.4%
人件費の上昇	29.8%	26.0%	26.0%	24.0%	24.9%	32.9%
労働力不足	28.7%	33.0%	35.6%	44.2%	37.0%	38.9%
諸経費（物流、物件費等）の上昇	13.8%	13.0%	14.7%	21.4%	19.9%	18.0%
資金不足・資金の調達難	18.1%	14.0%	12.4%	14.9%	9.4%	14.4%
金利負担の増大	2.1%	2.0%	0.6%	1.9%	2.2%	1.2%
技術力不足	7.4%	4.0%	10.7%	11.0%	9.4%	9.0%
生産（受注）能力の低下・不足	7.4%	5.0%	7.3%	10.4%	9.9%	8.4%
後継者問題	16.0%	12.0%	16.4%	20.1%	18.2%	14.4%
顧客・消費者ニーズの変化	38.3%	19.0%	27.1%	23.4%	28.2%	24.0%
立地条件の悪化・環境問題	6.4%	8.0%	4.5%	5.2%	4.4%	3.6%
為替レートの変動	3.2%	2.0%	1.7%	1.9%	1.7%	0.6%
IT利活用	5.3%	0.0%	12.4%	-	-	-
その他	8.5%	5.0%	6.8%	4.5%	5.0%	4.8%

経営上の問題点（業種別・上位5位・直近6半期の推移）

製造業

今回の結果を、1年前のアンケート（平成30年冬に実施したアンケート）と比較する。

今回のアンケートでは、1年前と比較して、「人件費の上昇（31.4%）」や「生産（受注）能力の低下・不足（22.9%）」といった項目の回答割合が増加している。

なお、これらの回答割合は、過去の調査のなかでもっとも高くなっている。

	H29夏 n=14	H29冬 n=10	H30夏 n=28	H30冬 n=20	R1夏 n=26	今期 n=35
原材料（仕入）価格の上昇	21.4%	30.0%	42.9%	40.0%	46.2%	48.6%
売上（受注）不振	28.6%	30.0%	39.3%	35.0%	34.6%	45.7%
人件費の上昇	28.6%	30.0%	28.6%	20.0%	19.2%	31.4%
生産（受注）能力の低下・不足	14.3%	0.0%	7.1%	5.0%	19.2%	22.9%
顧客・消費者ニーズの変化	28.6%	0.0%	14.3%	10.0%	11.5%	20.0%

卸売業

今回アンケートでは1年前と比較して「売上（受注）不振（27.3%）」の回答割合が大幅に減少している。一方、「労働力不足（45.5%）」の割合が増加し、人手不足が顕著になっている。

	H29夏 n=5	H29冬 n=4	H30夏 n=13	H30冬 n=12	R1夏 n=10	今期 n=11
労働力不足	0.0%	25.0%	15.4%	25.0%	10.0%	45.5%
顧客・消費者ニーズの変化	40.0%	0.0%	30.8%	16.7%	50.0%	36.4%
販売（出荷）価格の低迷	0.0%	25.0%	30.8%	33.3%	30.0%	36.4%
原材料（仕入）価格の上昇	0.0%	25.0%	30.8%	8.3%	30.0%	36.4%
売上（受注）不振	80.0%	25.0%	38.5%	58.3%	40.0%	27.3%

経営上の問題点（業種別・上位5位・直近6半期の推移） 続き

小売業

今回アンケートでは1年前と比較して「売上（受注）不振（88.2%）」や「顧客・消費者ニーズの変化（35.3%）」といった回答割合が増加している。売上面を問題点とする事業者が多いといえる。

	H29夏 n=14	H29冬 n=15	H30夏 n=21	H30冬 n=22	R1夏 n=14	今期 n=17
売上（受注）不振	78.6%	53.3%	57.1%	36.4%	78.6%	88.2%
顧客・消費者ニーズの変化	64.3%	20.0%	33.3%	18.2%	42.9%	35.3%
資金不足・資金の調達難	7.1%	20.0%	23.8%	9.1%	0.0%	23.5%
原材料（仕入）価格の上昇	28.6%	40.0%	14.3%	40.9%	42.9%	17.6%
労働力不足	21.4%	20.0%	23.8%	36.4%	7.1%	17.6%

建設業・運輸業

今回アンケートでは1年前と同様「労働力不足（67.4%）」や「人件費の上昇（41.3%）」の回答割合が高い。人手不足への対応が難しいことが伺える。

	H29夏 n=17	H29冬 n=22	H30夏 n=45	H30冬 n=44	R1夏 n=65	今期 n=46
労働力不足	64.7%	54.5%	60.0%	70.5%	63.1%	67.4%
人件費の上昇	47.1%	31.8%	37.8%	36.4%	29.2%	41.3%
売上（受注）不振	35.3%	27.3%	28.9%	20.5%	30.8%	23.9%
後継者問題	41.2%	18.2%	22.2%	27.3%	24.6%	19.6%
原材料（仕入）価格の上昇	23.5%	40.9%	17.8%	22.7%	43.1%	19.6%

サービス業

今回アンケートでは1年前と比較して「人件費の上昇（35.2%）」との回答割合が高くなっている。商品の高付加価値化や生産性向上が必要な事業者が多いといえる。

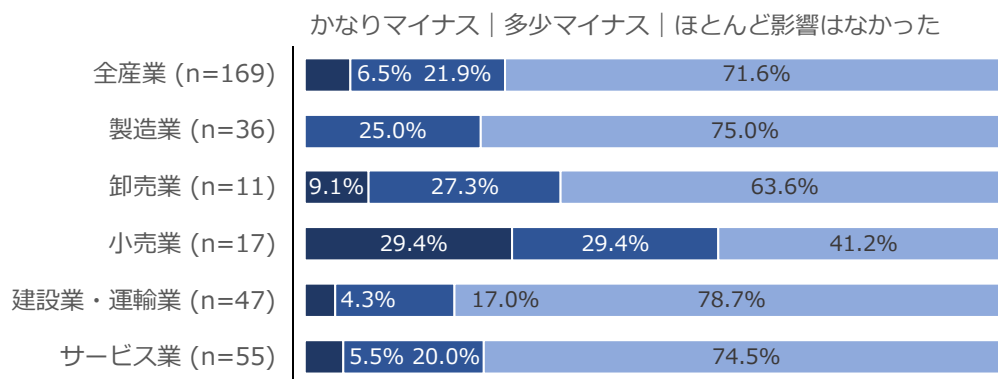
	H29夏 n=39	H29冬 n=40	H30夏 n=43	H30冬 n=55	R1夏 n=59	今期 n=54
売上（受注）不振	43.6%	50.0%	34.9%	41.8%	39.0%	38.9%
顧客・消費者ニーズの変化	46.2%	25.0%	32.6%	41.8%	42.4%	35.2%
人件費の上昇	30.8%	30.0%	25.6%	16.4%	23.7%	35.2%
労働力不足	17.9%	22.5%	37.2%	36.4%	25.4%	31.5%
諸経費（物流、物件費等）の上昇	12.8%	10.0%	9.3%	25.5%	28.8%	25.9%

消費税率の引上げについて

消費税率引上げの経営への影響（業種別）

全産業をみると、「経営にかなりマイナスの影響があった」が6.5%、「経営に多少マイナスの影響があった」が21.9%、「ほとんど影響はなかった」が71.6%となっている。ほとんど影響がない事業者が多いものの、合計で28.4%がマイナスの影響を受けていることが読み取れる。

業種別にみると、小売業において、マイナスの影響を受けた事業者の合計が58.8%と特に多くなっている。

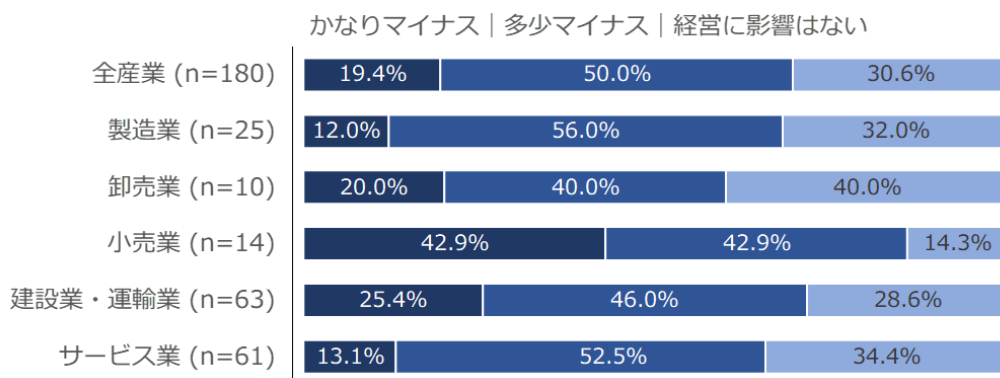


参考) 消費税率引上げへの経営への影響予測 (R1年夏版調査より)

参考としてR1年夏版調査より、「消費税率引上げへの経営への影響予測」の回答をみる。

全産業をみると、合計で69.4%がマイナスの影響がでると予測していたことがわかる。

今回調査の結果をみると、事前に考えていたよりもマイナスの影響は少なかったことが読み取れる。

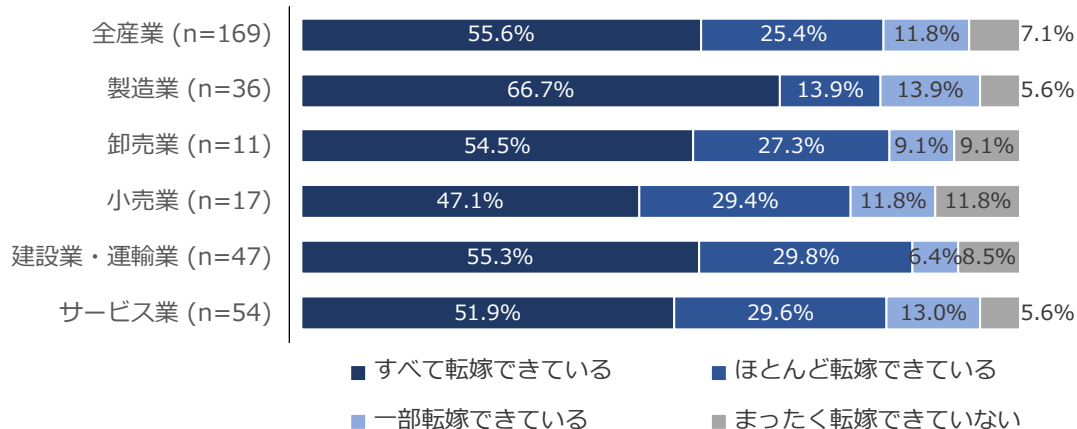


消費税率引上げ後の販売価格への転嫁状況

消費税率引上げ後の販売価格への転嫁状況についての回答をみる。

全産業をみると、「すべて転嫁できている」が55.6%、「ほとんど転嫁できている」が25.4%。合計で81.0%が販売価格に転嫁できている（経営への影響が少ない）ことがわかる。一方、残りの19.0%は一部、もしくは全部について価格転嫁できていないといえる。

業種別にみても、おおよその傾向は変わらない結果となっている。



生産性向上のために実施している取組

生産性向上のために既に実施している取組

コスト削減の取組では、「経費の見直し」「ムダな作業・業務の削減」の回答割合が高い。業種別にみると、建設・運輸業では「適材適所の人材配置」、サービス業では「IT導入による省力化」に取組む事業者が多くなっている。

人材活用の取組では、「人材育成、スキルアップ」の回答割合が高い。特に製造業や建設・運輸業などの人手不足が顕著な業界において本回答の割合が高くなっている。その他、製造業や卸売業では「高齢者の活躍推進」、小売業では「女性の活躍推進」などを進めている様子が伺える。

	全産業 n=124	製造業 n=27	卸売業 n=9	小売業 n=12	建設・運輸 n=36	サービス業 n=38	
売上アップ	新たな販路開拓	36.3%	44.4%	44.4%	25.0%	38.9%	28.9%
	新分野・新規事業への進出	16.1%	14.8%	11.1%	16.7%	11.1%	23.7%
	新店舗の出店	2.4%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	2.6%
	既存店舗の改装	5.6%	7.4%	0.0%	0.0%	5.6%	7.9%
	顧客満足度のアップ	34.7%	29.6%	0.0%	33.3%	47.2%	34.2%
	既存製品・サービスの営業強化	21.8%	25.9%	11.1%	8.3%	22.2%	23.7%
コスト削減	新製品・サービスの開発	15.3%	22.2%	22.2%	16.7%	8.3%	13.2%
	既存設備の更新、新設備の導入	11.3%	18.5%	11.1%	8.3%	11.1%	7.9%
	仕入等の効率化	16.9%	22.2%	22.2%	16.7%	13.9%	10.5%
	経費の見直し	46.0%	51.9%	44.4%	33.3%	41.7%	47.4%
	ムダな作業・業務の削減	43.5%	44.4%	44.4%	25.0%	50.0%	39.5%
	IT導入による省力化	27.4%	25.9%	11.1%	25.0%	25.0%	34.2%
人材活用	適材適所の人材配置	25.8%	14.8%	11.1%	16.7%	41.7%	21.1%
	人材育成、スキルアップ	33.1%	40.7%	11.1%	8.3%	41.7%	28.9%
	女性の活躍推進	19.4%	11.1%	11.1%	33.3%	13.9%	26.3%
	高齢者の活躍推進	21.8%	33.3%	33.3%	25.0%	22.2%	7.9%
	在宅勤務等、柔軟な働き方の導入	8.9%	7.4%	22.2%	8.3%	5.6%	7.9%
人材の確保	19.4%	14.8%	11.1%	25.0%	27.8%	10.5%	

生産性向上のために今後強化したい取組

売上アップの取組に着目すると、「新たな販路開拓」「新分野・新規事業への進出」「顧客満足度のアップ」「新製品・サービスの開発」「既存製品・サービスの営業強化」など幅広く回答が分散している。特に、上記『生産性向上のために既に実施している取組』では回答割合が低かった、「新分野・新規事業への進出」や「新製品・サービスの開発」などの回答割合が高いのが特徴といえる。

コスト削減の取組では、「ムダな作業・業務の削減」「経費の見直し」の回答割合が高く、上記『（１）生産性向上のために既に実施している取組』と類似した傾向となっている。

	全産業 n=139	製造業 n=28	卸売業 n=11	小売業 n=12	建設・運輸 n=38	サービス業 n=46	
売上アップ	新たな販路開拓	48.4%	51.9%	44.4%	50.0%	41.7%	50.0%
	新分野・新規事業への進出	44.4%	40.7%	88.9%	33.3%	41.7%	36.8%
	新店舗の出店	17.7%	11.1%	55.6%	0.0%	13.9%	18.4%
	既存店舗の改装	25.0%	11.1%	66.7%	16.7%	8.3%	39.5%
	顧客満足度のアップ	42.7%	37.0%	44.4%	58.3%	22.2%	57.9%
	既存製品・サービスの営業強化	40.3%	33.3%	44.4%	41.7%	30.6%	50.0%
コスト削減	新製品・サービスの開発	41.1%	55.6%	88.9%	41.7%	22.2%	34.2%
	既存設備の更新、新設備の導入	31.5%	33.3%	55.6%	8.3%	30.6%	26.3%
	仕入等の効率化	35.5%	29.6%	44.4%	50.0%	38.9%	28.9%
	経費の見直し	43.5%	48.1%	44.4%	33.3%	41.7%	44.7%
	ムダな作業・業務の削減	44.4%	51.9%	22.2%	41.7%	38.9%	50.0%
	IT導入による省力化	20.2%	11.1%	55.6%	0.0%	22.2%	18.4%
人材活用	適材適所の人材配置	26.6%	25.9%	55.6%	25.0%	19.4%	26.3%
	人材育成、スキルアップ	50.8%	40.7%	66.7%	50.0%	41.7%	63.2%
	女性の活躍推進	33.1%	18.5%	66.7%	16.7%	38.9%	31.6%
	高齢者の活躍推進	23.4%	18.5%	55.6%	16.7%	25.0%	15.8%
	在宅勤務等、柔軟な働き方の導入	22.6%	18.5%	44.4%	8.3%	25.0%	18.4%
人材の確保	60.5%	55.6%	55.6%	25.0%	69.4%	65.8%	

活用しているIT関連ツールやサービス

「電子メールの利用」や「オフィスソフト」の利用は一般的になっている。また、「自社ホームページの開設」についても、半数超の事業者が行っている。

代表者の年代別にみると、多くの項目で、年代によって顕著な違いはみられない。ただし、近年、普及が著しい「スマートフォン、タブレット端末の活用」や「SNSの利用」においては、代表者の年代があがるほど利用率が下がる傾向がみえる。スマートフォン・タブレット端末を活用した業務効率化や、SNSを使った販売促進は近年では一般的になりつつある。これらのIT関連ツール等についても、使えそうなものがあれば活用していきたいところである。

	全体 n=154	20代 n=1	30代 n=8	40代 n=33	50代 n=43	60代 n=37	70代以上 n=30
電子メールの利用	88.3%	100.0%	87.5%	90.9%	90.7%	91.9%	76.7%
オフィスソフトの利用	83.8%	100.0%	87.5%	69.7%	90.7%	94.6%	73.3%
パッケージソフトの利用	53.9%	0.0%	75.0%	51.5%	53.5%	56.8%	50.0%
クラウドサービスの利用	23.4%	100.0%	25.0%	24.2%	32.6%	16.2%	16.7%
スマートフォン、タブレット端末の活用	47.4%	0.0%	50.0%	57.6%	53.5%	40.5%	40.0%
SNSの利用	35.7%	0.0%	50.0%	54.5%	41.9%	29.7%	13.3%
自社ホームページの開設	57.1%	100.0%	62.5%	63.6%	62.8%	54.1%	46.7%
自社ホームページでの受発注や予約	26.0%	0.0%	50.0%	21.2%	32.6%	16.2%	30.0%
インターネット上での仕入・物品購入等の発注	45.5%	100.0%	62.5%	42.4%	51.2%	48.6%	33.3%
インターネットバンキングの利用	47.4%	100.0%	62.5%	51.5%	53.5%	43.2%	36.7%

総括

1. 景況感是好転傾向

景況感DIを前回調査（R1夏調査）と比較すると、製造業、卸売業、小売業、サービス業において数値が好転している。つまり、前回調査時と比較して、前年同期比で景況感が好転したとする事業者の割合が増えているといえる。

2. 「人件費の上昇」を経営上の問題点とする割合が高まる

経営上の問題点の経年変化をみると、回答の大きな傾向は各年の調査で変わらず、「売上（受注）不振」や「労働力不足」の割合が高い。そのなかで、今回調査では、「人件費の上昇」が32.9%となっており、過去でもっとも高い水準となっている。

景況感の好転を受け、新たな受注のために従業員等を増やすこともあるだろう。一方、これにより人件費が上昇しており、これが経営上の問題点となっていることが伺える。

3. 利益が増加している事業者はムダな作業・業務の削減により生産性向上〔データは報告書本編参照〕

生産性向上のために実施している取組について、利益増加事業者（前年同期比で利益が増加している事業者）とそれ以外（前年同期比で利益が横ばい・減少している事業者）にわけて分析すると、利益増加事業者は、「ムダな作業・業務の削減」や「IT導入等による省力化」に取組む割合が高い。また、全体的な割合は高くないが、「在宅勤務等、柔軟な働き方の導入」への取組も行っている。

生産性向上のためにムダな作業を削減させることが重要であることはいうまでもない。これを継続的に実施することで、利益を生み出していることが伺える。

4. 利益が増加している事業者はIT関連ツールに投資〔データは報告書本編参照〕

活用しているIT関連ツールについて、利益増加事業者（前年同期比で利益が増加している事業者）とそれ以外（前年同期比で利益が横ばい・減少している事業者）にわけて分析すると、利益増加事業者は、「電子メールの利用」や「オフィスソフトの利用」だけでなく、「パッケージソフトの利用」や「自社ホームページでの受発注や予約」などにも投資を実施している。

自社にとって本当に必要なIT関連ツールをみつけだし、IT投資を行うことで生産性を向上させ、利益の増加を実現しているといえる。