

東京商工会議所「中堅・中小流通・サービス業の経営課題に関するアンケート」調査票

調査票(4枚)を返信してください。回答方法:回答欄に直接ご記入、もしくは、数字に○をしてください。

貴社名とご回答者様のご所属・お役職・お名前・連絡先をご記入ください。※匿名をご希望の場合はご記入いただくなくても結構です。

貴社名			
部署・役職			
貴名			
電話		E-mail	

貴社の概要について、お答えください。(数字に○、もしくは、直接記入)

①国内従業員数(1つ選択) ※パート・アルバイト含む	1. 0-5名      2. 6-10名      3. 11-20名      4. 21-50名 5. 51-100名      6. 101-300名      7. 301名以上																												
②資本金(1つ選択)	1. 個人事業主      2. 1千万円以下      3. 1千万円超～5千万円以下 4. 5千万円超～1億円以下      5. 1億円超～10億円以下      6. 10億円超																												
③業種 (1つ選択・複数当てはまる場合は、主なものを1つお選びください)	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/>卸売</td> <td>1. 各種商品卸売</td> <td>2. 衣服卸売</td> <td>3. 身の回り品卸売</td> </tr> <tr> <td></td> <td>4. 農畜産物・水産物卸売</td> <td>5. 食料・飲料卸売</td> <td>6. 自動車卸売</td> </tr> <tr> <td></td> <td>7. 電気機械器具卸売</td> <td>8. 家具・建具・じゅう器等卸売</td> <td>9. 医薬品化粧品卸売</td> </tr> <tr> <td></td> <td>10. 紙・紙製品卸売</td> <td>11. 他に分類されない卸売</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>小売</td> <td>12. 各種商品小売</td> <td>13. 織物・衣服・身の回り品小売</td> <td>14. 飲食料品小売</td> </tr> <tr> <td></td> <td>15. 機械器具小売</td> <td>16. その他の小売</td> <td>17. 無店舗小売</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/>サービス</td> <td>18. 宿泊業</td> <td>19. 飲食店</td> <td>20. 持帰り・配達飲食</td> </tr> </table>	<input type="checkbox"/> 卸売	1. 各種商品卸売	2. 衣服卸売	3. 身の回り品卸売		4. 農畜産物・水産物卸売	5. 食料・飲料卸売	6. 自動車卸売		7. 電気機械器具卸売	8. 家具・建具・じゅう器等卸売	9. 医薬品化粧品卸売		10. 紙・紙製品卸売	11. 他に分類されない卸売		<input type="checkbox"/> 小売	12. 各種商品小売	13. 織物・衣服・身の回り品小売	14. 飲食料品小売		15. 機械器具小売	16. その他の小売	17. 無店舗小売	<input type="checkbox"/> サービス	18. 宿泊業	19. 飲食店	20. 持帰り・配達飲食
<input type="checkbox"/> 卸売	1. 各種商品卸売	2. 衣服卸売	3. 身の回り品卸売																										
	4. 農畜産物・水産物卸売	5. 食料・飲料卸売	6. 自動車卸売																										
	7. 電気機械器具卸売	8. 家具・建具・じゅう器等卸売	9. 医薬品化粧品卸売																										
	10. 紙・紙製品卸売	11. 他に分類されない卸売																											
<input type="checkbox"/> 小売	12. 各種商品小売	13. 織物・衣服・身の回り品小売	14. 飲食料品小売																										
	15. 機械器具小売	16. その他の小売	17. 無店舗小売																										
<input type="checkbox"/> サービス	18. 宿泊業	19. 飲食店	20. 持帰り・配達飲食																										
④主な取引先の事業内容	例) スーパーマーケット、飲食店チェーン、個人客 等																												
⑤[小売業・サービス業の方] 主な取扱品目																													
⑥経営者の方のご年齢 (1つ選択)	1. 30歳未満      2. 30歳代      3. 40歳代      4. 50歳代 5. 60歳代      6. 70歳代      7. 80歳以上																												
⑦貴社の事業所・拠点数 (数字を記入)	※本店のみの場合は「1」と記入してください。																												
⑧貴社の事業所所在地 (複数選択可)	1. 23区内      2. 都内23区外      3. 都外      4. 海外																												

コロナ禍における現在の業況についておたずねします。

問1 1年前(2020年1～3月)と比較して、貴社の売上高(3月までの見込みを含む)についてお答えください。

(1つ選択、数字に○)

1. 大きく悪化した    2. やや悪化した    3. 変わらない    4. やや好転した    5. 大きく好転した

問2 今回の緊急事態宣言発令中、取引および社内において発生した、具体的な影響についてお答えください。

(複数選択可・あてはまるものすべての数字に○・「13」をお選びの場合は具体的に記入してください)

1. 受注・来店客が増えた	2. 受注・来店客が減った	3. EC取引が増えた	4. EC取引が減った
5. 商品・在庫が余った	6. 商品・在庫が不足した	7. 取扱業務・商品が変わった	
8. 人手が不足した	9. 余剰人員ができた	10. 人員が適正になった	
11. 物流の問題があった(遅延、あとまわし等)	12. 社員の働き方が変わった(テレワーク、出張減少等)		
13. その他 ( )			

問3 前回の緊急事態宣言発令時(2020年4~5月時点)と比較して【問2】の影響はどのように変化しているか、お答えください。(1つ選択・数字に○・「4」をお選びの場合は具体的に記入してください)

1. 影響が大きくなった	2. 影響が小さくなった	3. 影響の大きさは変わらない	
4. 影響の内容が変わった(具体的に: )			

問4 【問2】の影響に関して、貴社で具体的にどのような対応策を講じた(講じている)か、お答えください。

(複数選択可・あてはまるものすべての数字に○・「13」をお選びの場合は具体的に記入してください)

1. 既存の営業を強化した	2. 新規販路の開拓をした	3. 新しい事業を始めた	
4. 新たな設備投資をした	5. 営業日・時間を見直した	6. 社員の働き方を見直した	
7. 雇用を見直した	8. 取引先を見直した	9. コストの削減に取り組んだ	
10. 補助金・助成金を利用した	11. 資金調達の対応をした	12. デジタル化・IT活用を始めた・強化した	
13. その他 ( )			

コロナ以前から貴社が抱えている課題についておたずねします。

問5 貴社が抱えている課題の中で、以下の項目から、優先度が高いものを3つ選んでお答えください。(数字に○)

1. 販路拡大(既存・新規)	2. 新分野への参入	3. 働き方改革	4. 人員適正化
5. コスト削減	6. 設備投資	7. 資金調達	8. 事業承継
9. デジタル化・IT活用	10. 物流・配送	11. ムリ・ムダ・ムラ	12. 商取引慣行
13. 在庫管理	14. 顧客満足・取引先満足	15. 感染症対策・BCP対応	

問6 貴社が行う商取引(受発注業務、検品、請求処理)において、アナログベース(紙、FAX等の伝票、電話)による事務作業の割合はどの程度か、お答えください。(1つずつ選択・数字に○)

(1)受発注業務

1. 2割未満
2. 2割~5割未満
3. 5割~8割程度
4. 8割超

(2)検品

1. 2割未満
2. 2割~5割未満
3. 5割~8割程度
4. 8割超

(3)請求処理

1. 2割未満
2. 2割~5割未満
3. 5割~8割程度
4. 8割超

<生産性向上>貴社のデジタル化への対応についておたずねします。

問7 今般のコロナ禍において、貴社におけるデジタル化・IT活用は変化したか、お答えください。(1つ選択・数字に○)

1. 増加した	2. 減少した	3. 変わらない
---------	---------	----------

問8 貴社の経営活動においてデジタル化を具体的にどのような用途(カッコ内はツール例)で活用しているか、それぞれあてはまるものを1つお答えください。(※設問は次ページです。)(1~5のいずれかの数字に○)

	【本調査におけるデジタル化とは】 本調査では、業務効率化やコスト削減、品質・サービスの高付加価値等を通じて生産性向上を図ることを目的に、ITツールを活用すること、対企業・対消費者とオンラインでつながること、など身近な活用も含めて、デジタル化と定義しています。	活用している コロナ前から	活用を始めた コロナ禍で	具体的な計画がある 活用する	活用したい 可能であれば	活用予定はない 今後とも
社内	①働き方改革(例:テレワーク、オンライン会議等)	1	2	3	4	5
	②賃金・経理管理(例:会計ソフト、管理システム等)	1	2	3	4	5
	③在庫管理・顧客データ管理(例:管理システム、EDI、AI活用等)	1	2	3	4	5
	④需要予測(例:需要予測システム、EDI、AI活用等)	1	2	3	4	5
	⑤人材育成・教育(例:オンライン研修、WEBセミナー等)	1	2	3	4	5
対企業	⑥受発注(例:電子化、受発注システム、クラウドサービス等)	1	2	3	4	5
	⑦請求処理(例:電子化、請求書管理システム等)	1	2	3	4	5
	⑧支払い(例:インターネットバンキング、企業間取引のEC化等)	1	2	3	4	5
	⑨商談・外部会議(例:オンライン商談、オンライン会議等)	1	2	3	4	5
対消費者	⑩広告・PR(例:ホームページ、SNS、動画サイト等)	1	2	3	4	5
	⑪販路開拓(例:ECサイト、デジタルマーケティング等)	1	2	3	4	5
	⑫イベント・展示会(例:オンラインイベント、デジタル展示会等)	1	2	3	4	5
	⑬資金調達(例:クラウドファンディング等)	1	2	3	4	5
	⑭決済処理(例:決済システム、キャッシュレス端末等)	1	2	3	4	5

問9 貴社において、デジタル活用が進まない、または難しい場合の要因について、お答えください。

(複数選択可・数字に○・「1」「12」をお選びの場合は( )内に記入してください)

1. 必要性を感じない → (理由: )	
2. 導入効果がわからない	3. 何から手をつけるべきかわからない
4. 社内に詳しい人材がない	5. ITに関して相談できる相手がいない
6. 導入資金がない	7. 必要だと思うが、他の業務が優先され先送りしている
8. 導入したが使いこなせていない	9. 自社の業務に合ったシステムが見つからない
10. 社内のシステム戦略が整備されていない	11. 社内に複数のシステムが存在し、連携していない
12. その他 ( )	

<サプライチェーン>課題の改善に向けた取り組みについておたずねします。

問10 貴社を含むサプライチェーンにおいて顕在化している具体的な課題への認識とその対応について、それぞれ1つお答えください。(※設問は次ページに続きます。)(1~6のいずれかの数字に○・「18」は具体的に記入してください)

	【サプライチェーンとは】製品の原材料・部品の調達から、製造、在庫管理、配送、販売、消費までの全体の一連の流れのこと=供給連鎖。本調査では、「物流」、「ムリ・ムダ・ムラ」、「商取引慣行」の点から、例を挙げています。	課題であると思っている					思っていない	知らない・聞いたことがない
		対応している	すでに計画がある	対応する	対応したい	可能であれば		
物流	①長時間の荷待ち	1	2	3	4	5	6	
	②手荷役(手積み・手降し)	1	2	3	4	5	6	
	③契約外の付帯作業	1	2	3	4	5	6	
	④短納期・リードタイム	1	2	3	4	5	6	

		課題であると思っている					思いつく 課題と	知らない・ 聞いたことがない
		すでに 対応している	計画が ある	対応する 対応したい	可能であれば 対応したい	ない 対応の予定は		
物流	⑤不透明なセンターフィー(物流施設利用料)	1	2	3	4	5	6	
	⑥ピーク期への過度な集中(季節、曜日、時間等)	1	2	3	4	5	6	
ムリ・ムダ・ムラ	⑦過度に短い納品期限	1	2	3	4	5	6	
	⑧納品・販売期限の慣例(3分の1ルール等)	1	2	3	4	5	6	
	⑨過度な多頻度小口配送	1	2	3	4	5	6	
	⑩非効率な検品作業	1	2	3	4	5	6	
	⑪多重下請け・中抜き	1	2	3	4	5	6	
	⑫取引先毎に異なる受発注データ・納品形態	1	2	3	4	5	6	
商取引慣行	⑬掛け取引	1	2	3	4	5	6	
	⑭アナログベース(紙・電話・FAX等)の取引	1	2	3	4	5	6	
	⑮契約条件の曖昧さ(詳細条件の非文書化)	1	2	3	4	5	6	
	⑯時間指定納品	1	2	3	4	5	6	
	⑰取引上の地位による慣例(リベート、協賛金、派遣店員等)	1	2	3	4	5	6	
	⑱その他( )	1	2	3	4	5	6	

問11 顕在化している具体的な課題(【問10】にあげたような課題)に関して、改善が難しい要因について、それぞれお答えください。(複数選択可・最大3つまで・下線部に数字を記入)

(1) 物流 . . . (2) ムリ・ムダ・ムラ . . . (3) 商取引慣行 . . .

1. 対応する時間がない	2. 対応する予算がない	3. 対応する方法がわからない
4. 自社だけではどうしようもない	5. 取引先に合わせるしかない	6. 取引を打ち切られるおそれがある
7. 行政が取り組むべきことである	8. 自社には関係ない	9. 課題とっていない
10. その他( )		

問12 貴社の日常業務や取引でお困りのこと、貴社の取引先や協力会社(物流・配送会社等)に求めること等について、ご記入ください。(自由記入)

問13 行政、支援機関、商工会議所への期待、要望など何かありましたら、ご記入ください。(自由記入)

～アンケートは以上です。ご協力ありがとうございました。～