

挑みつづける、変わらぬ意志で。



「流通・サービス業における価格戦略および 物流2024年問題に関するアンケート」 調査結果（暫定版）

2024年10月31日
流通・サービス委員会

■ アンケート概要・回答者属性

《概要》

趣 旨：企業等の事業戦略の強化に向けた価格戦略などの実態や物流2024年問題等による影響と対応状況の把握

調査期間：2024年9月2日～9月13日

調査方法：郵送・メールによる調査票の送付、郵送・オンラインによる回答

調査対象：流通業・サービス業関連事業者 13,277社

回答件数：1,941社（回答率14.6%）

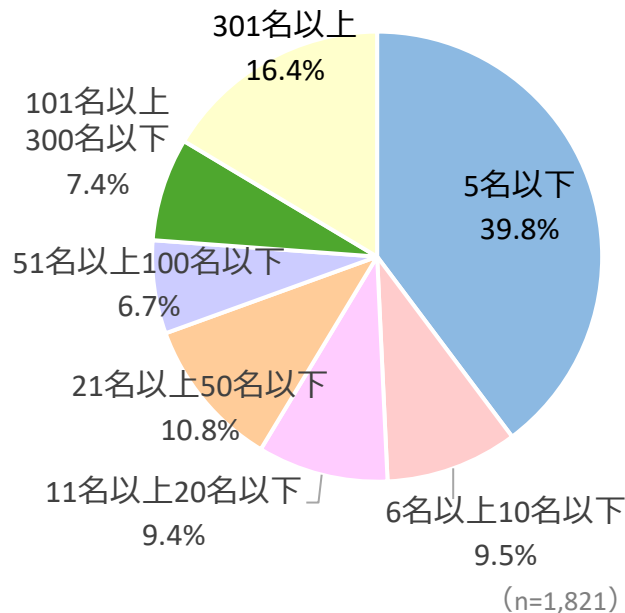
《回答者属性》

【業種】

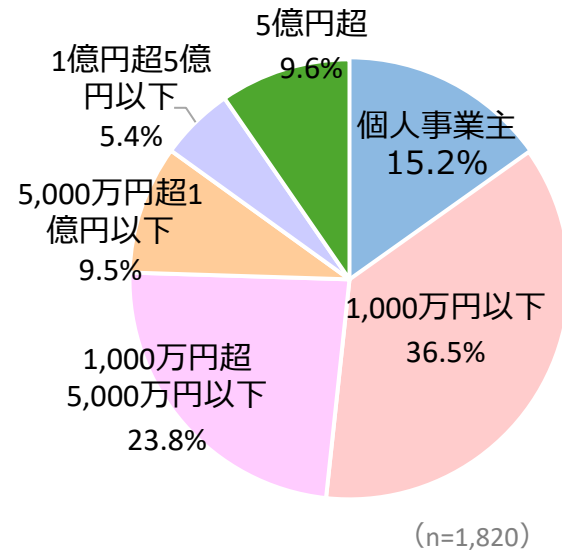
(n=1,800)

卸売業	(343)	19.1%
情報通信業	(319)	17.7%
その他サービス業	(310)	17.2%
専門・技術サービス業	(294)	16.3%
小売業	(214)	11.9%
運輸業	(128)	7.1%
宿泊業、飲食サービス業	(117)	6.5%
生活関連サービス業、娯楽業	(75)	4.2%

【従業員規模】

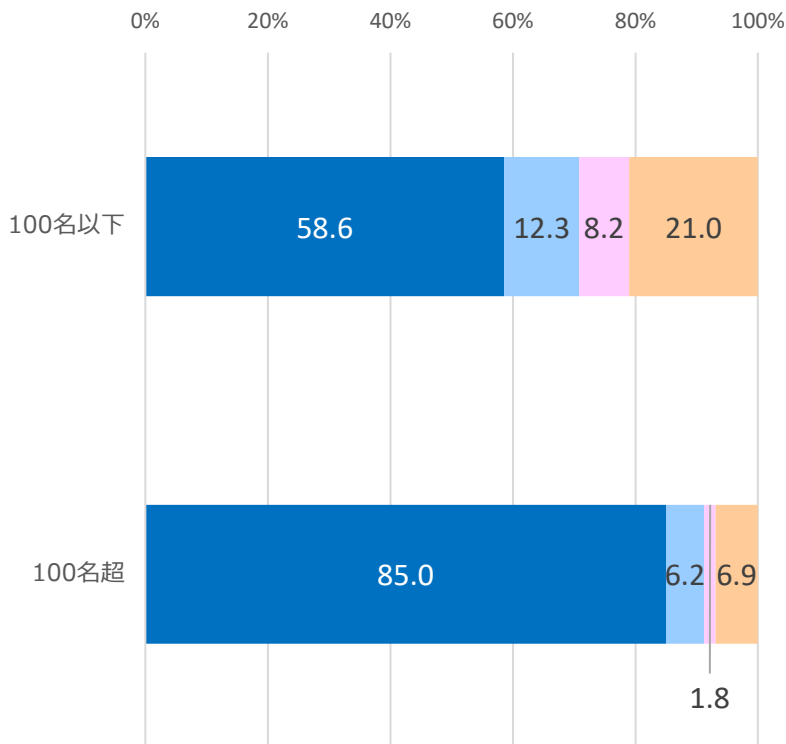


【資本金額】

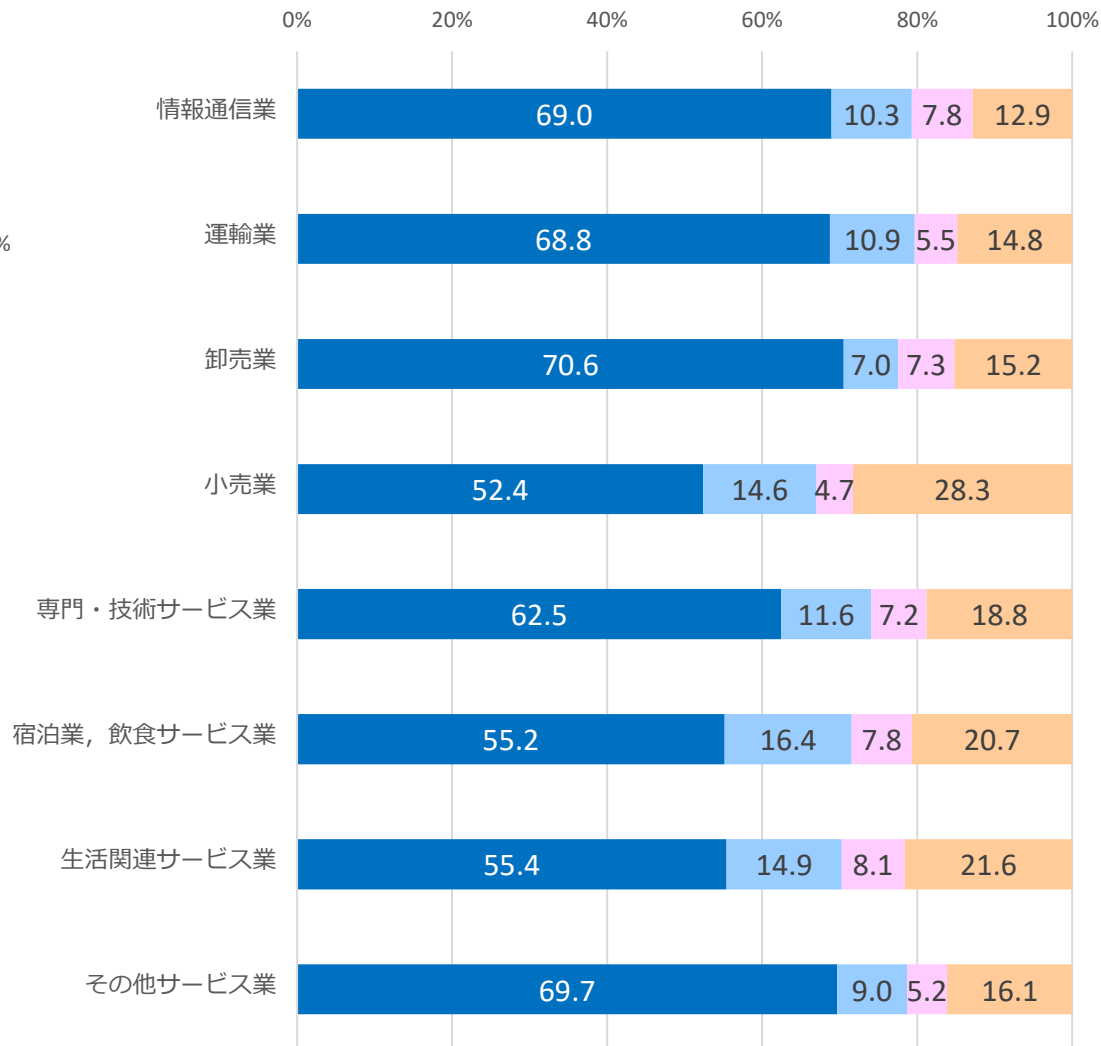


【規模別（従業員数）】 (n=1,794)

- 黒字（前年度も黒字）
- 黒字（前年度は赤字）
- 赤字（前年度は黒字）
- 赤字（前年度も赤字）

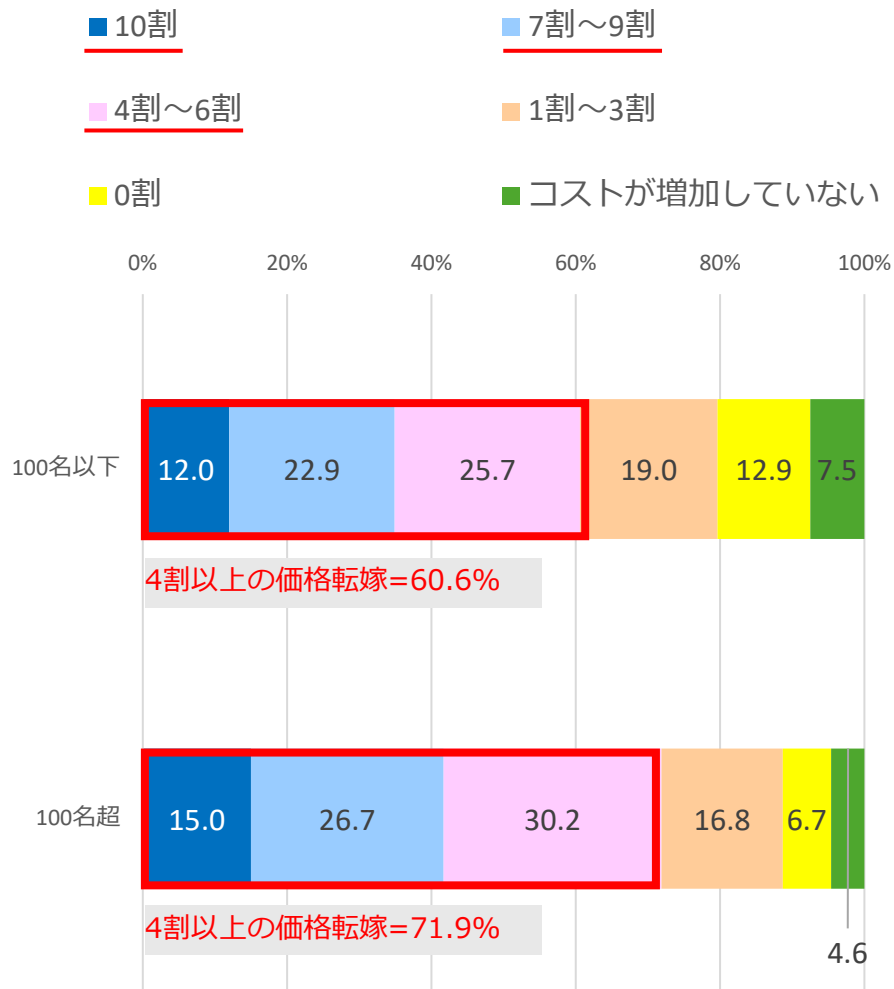


【業種別】 (n=1,795)

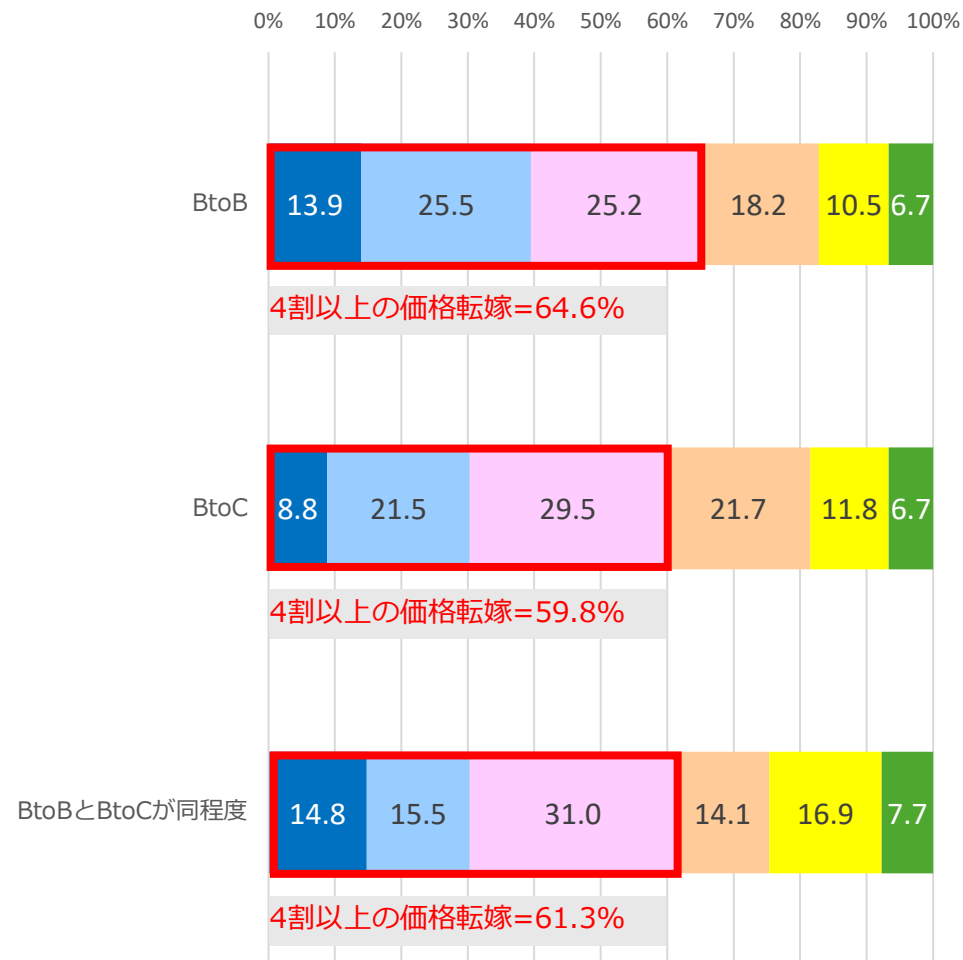


■ 価格転嫁状況 (1)

【規模別 (従業員数)】 (n=1,794)



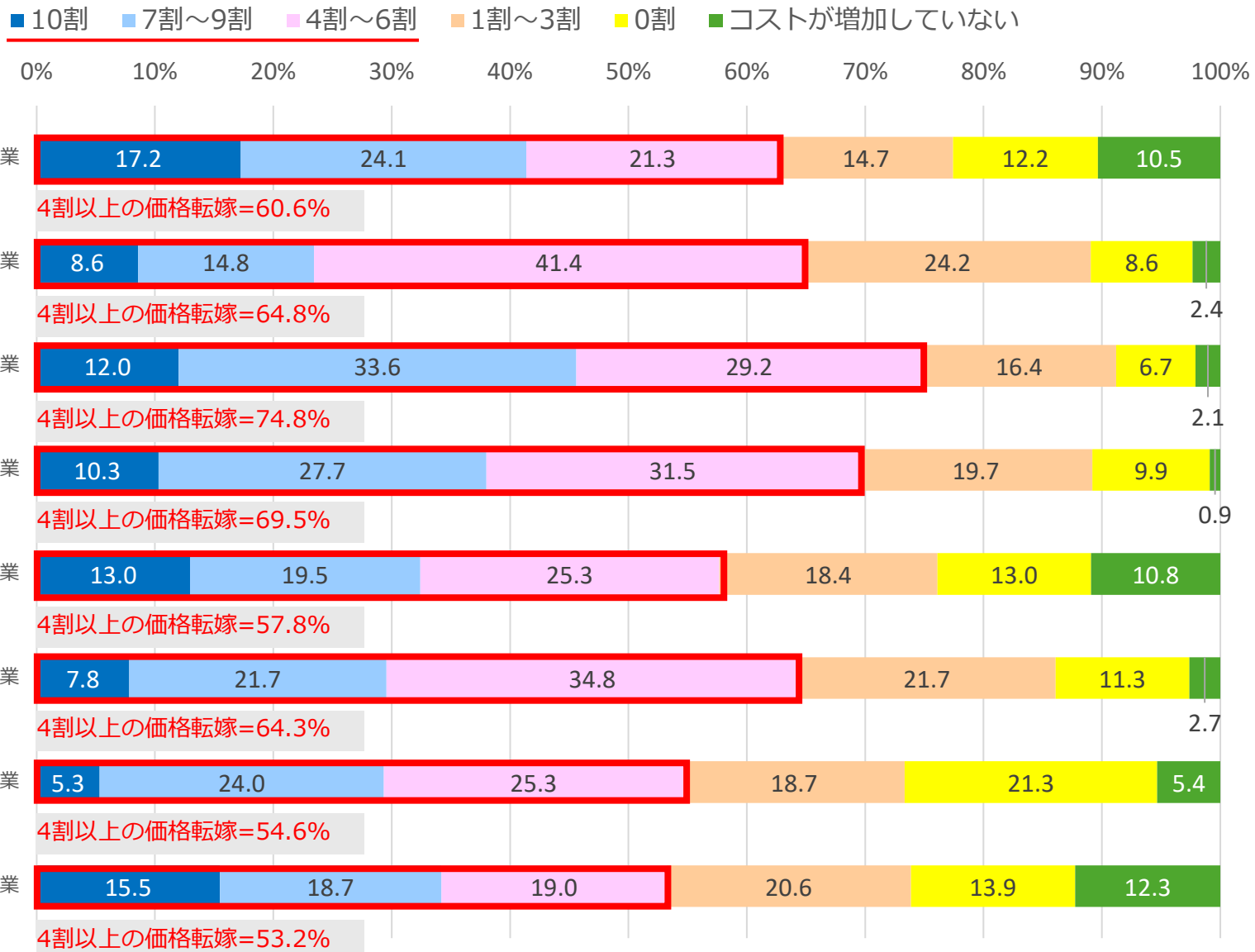
【取引形態別】 (n=1,772)



■ 価格転嫁状況 (2)

【業種別】

(n=1,795)

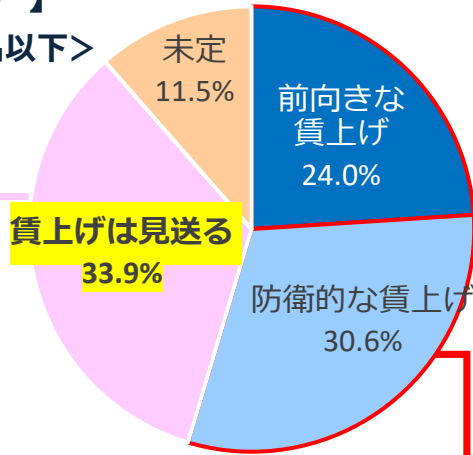


■賃上げ状況（1）

【規模別（従業員数）】

(n=1,789)

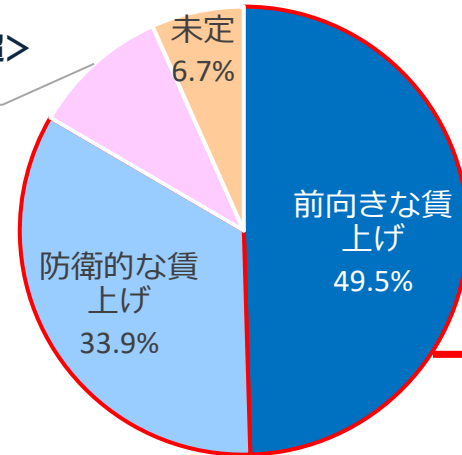
<100名以下>



賃上げが実施できていない企業の割合が高い
(※下部の他調査参照)

<100名超>

賃上げは見送る
9.9%



賃上げを実施
54.6%

賃上げを実施
83.4%

【賃上げを実施を100とした場合の割合】

100名以下

43.9

56.1

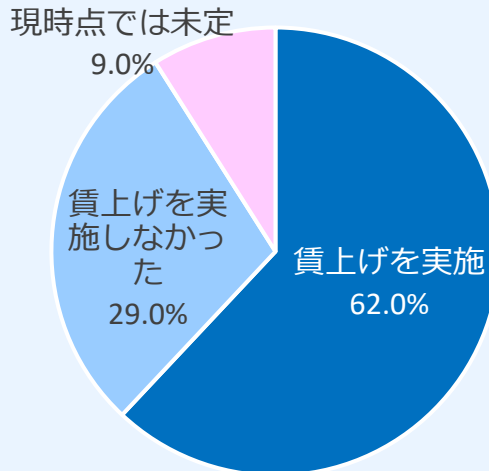
100名超

59.4

40.6

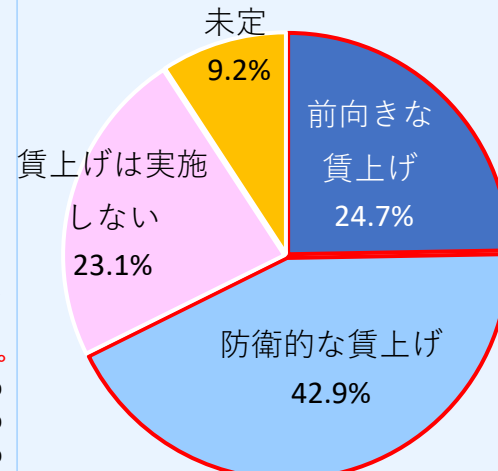
参考

<東商けいきょう 2024年7~9月期結果> 2024年度の正社員の賃金について（予定含む）



賃上げ実施企業を100とした時、
6割以上が、業績の改善が
みられないなかで賃上げを実施。
「業績は改善している」 38.2%
「業績は横ばい」 50.4%
「業績は悪化している」 11.5%

<商工会議所LOBO調査結果（9月）> 2024年度の所定内賃金の動向



賃上げ実施
企業の割合
67.6%

【賃上げ実施企業を100とした場合の割合】

前向きな賃上げ

36.5%

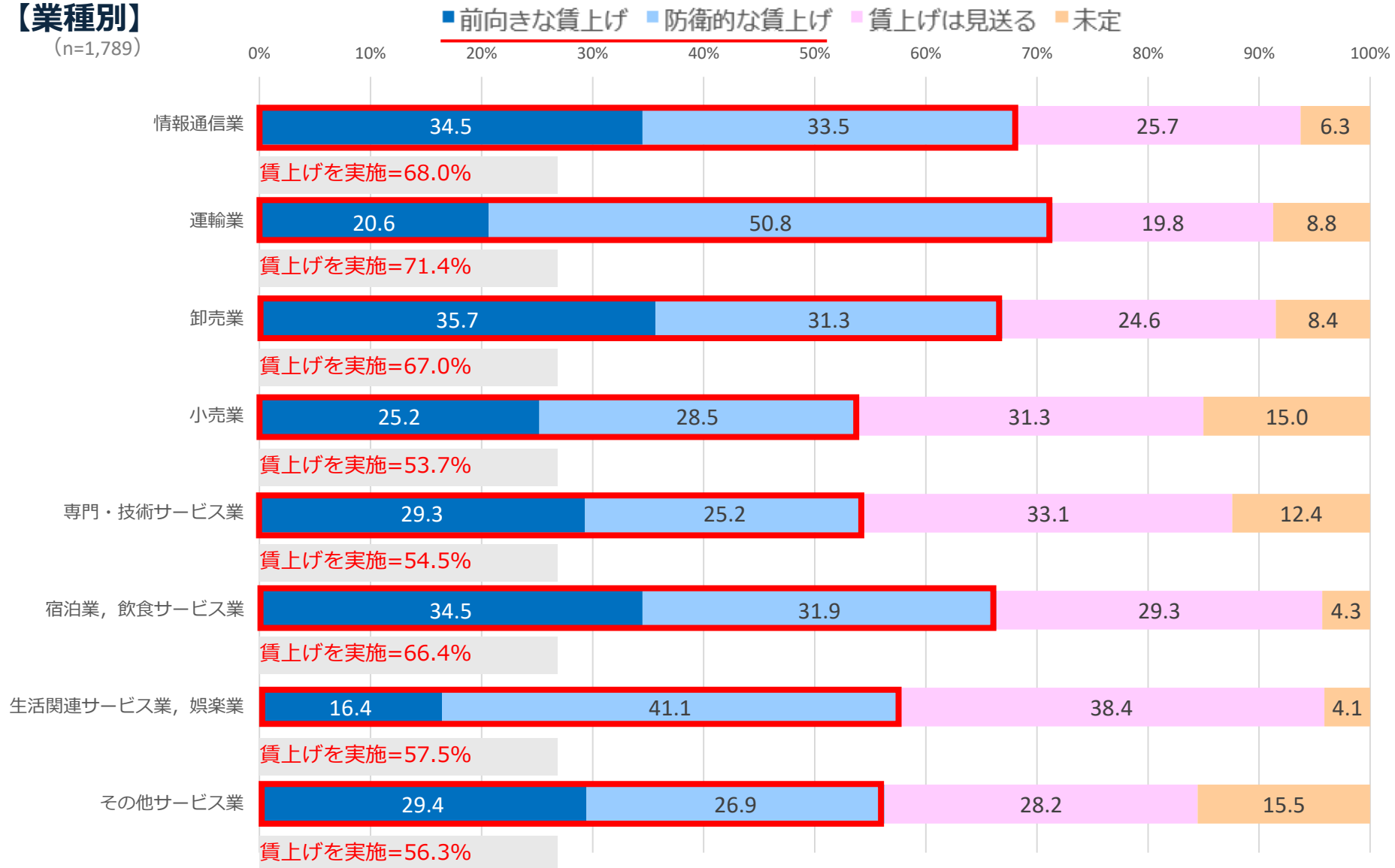
防衛的な賃上げ

63.5%

■ 賃上げ状況 (2)

【業種別】

(n=1,789)



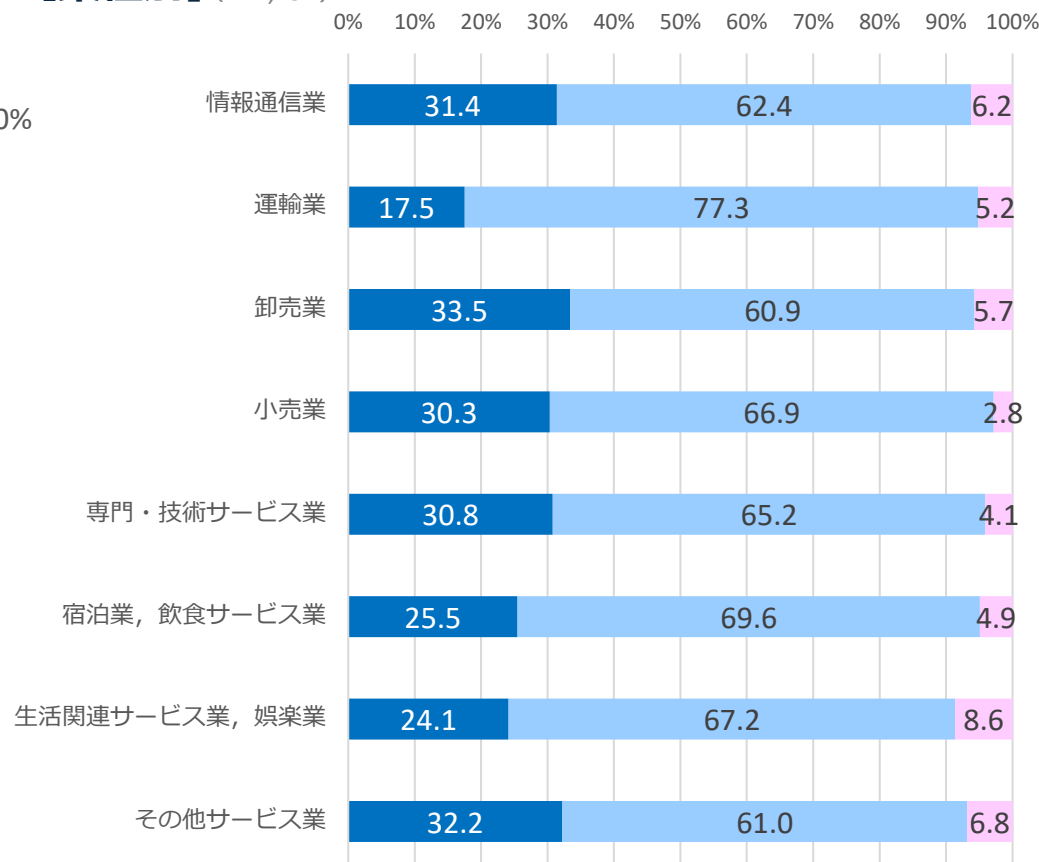
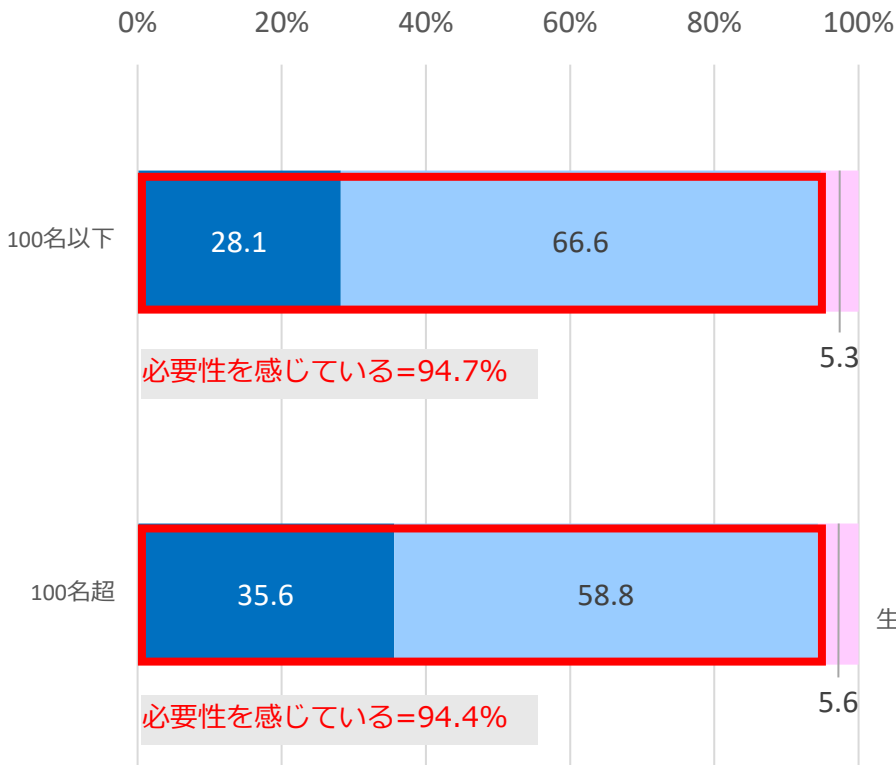
■ 価格戦略の取り組み状況

<商品・サービスの付加価値の向上について>

- 高める必要性を感じており、目標とする価格以上で販売できている
- 高める必要性を感じているものの、目標とする価格より安価な価格で販売している
- 高める必要性を感じておらず、目標とする価格より安価な価格で販売している

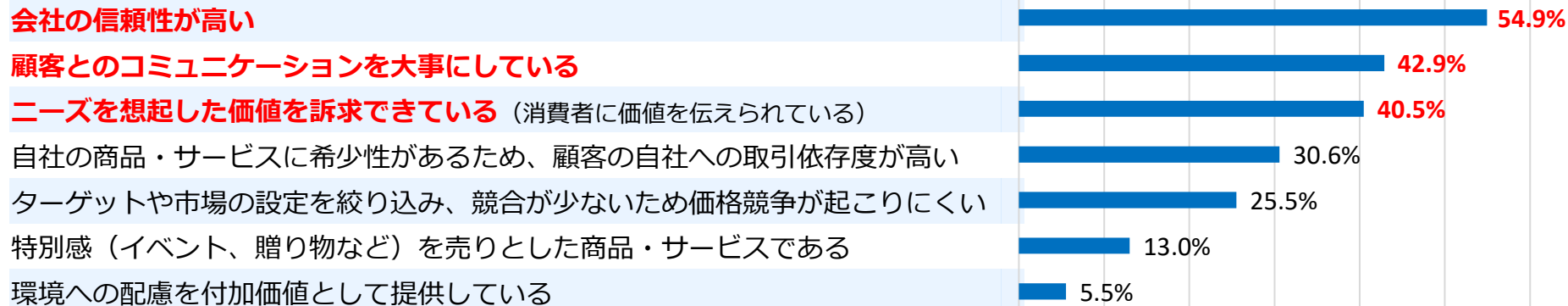
【規模別（従業員数）】 (n=1,791)

【業種別】 (n=1,792)



■ 価格戦略の取り組み (目標とする価格)

<目標とする価格以上で販売できている理由> ※複数回答 (選択率)

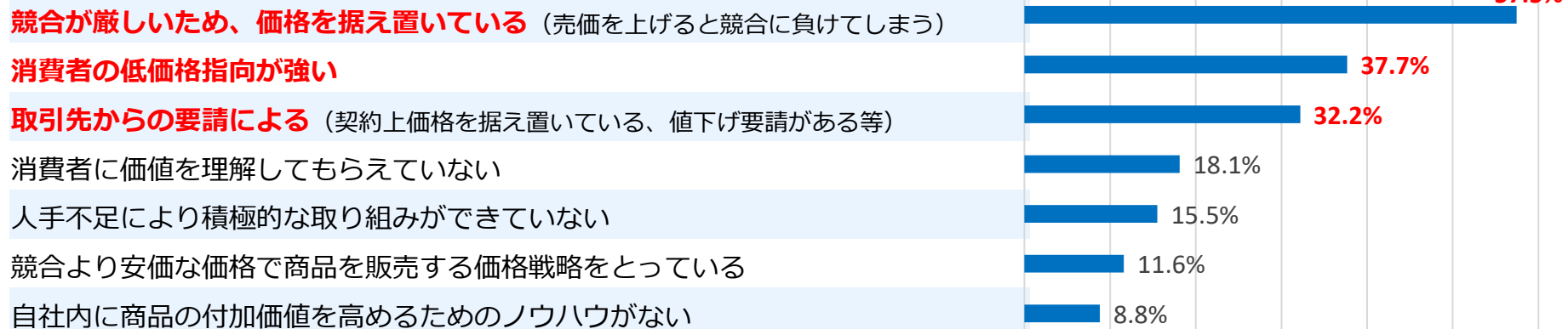


その他の声

- ・「インバウンドの増加、コロナ禍が過ぎたことによる観光需要の増加による」 (宿泊業)
- ・「他社より短納期で納品できているため」 (建築材料等卸売業)

(n=422)

<目標とする価格より安価な価格で販売している理由> ※複数回答 (選択率)



その他の声

- ・「売上が落ちる懸念から、仕入れコストの上昇分をすべて価格転嫁することはできない」 (飲食店)
- ・「取引先から要請があるわけではないが、値上げを言い出しづらい」 (その他卸売業)
- ・「主要クライアントは価格転嫁に対して理解を示しているが、競合が厳しいため価格を据え置いている。適正な価格での取引をするためには、よりパートナーシップ構築宣言の推進が必要」 (広告業)

(n=996)

生産性向上への取り組み状況

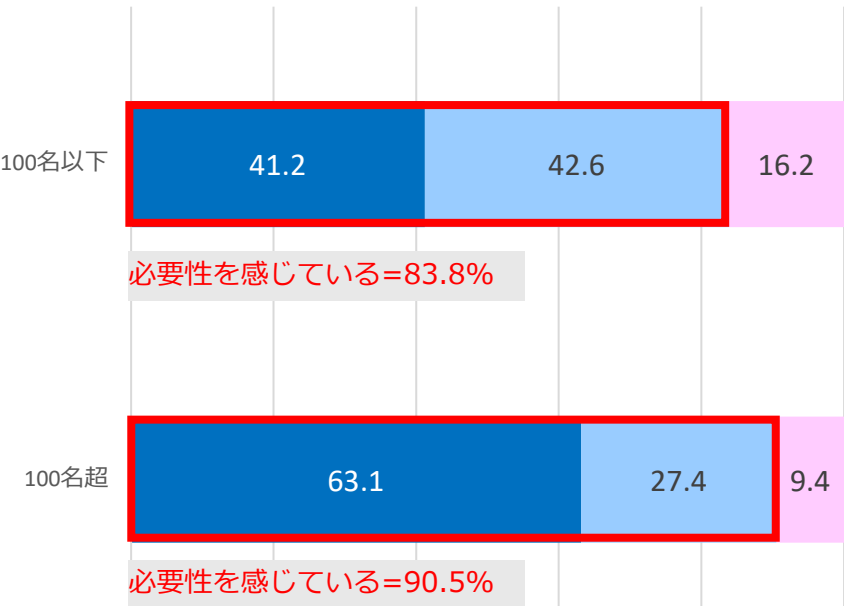
※参考 “生産性向上”の定義

より少ない投入資源（インプット）でより多くの生産物や成果（アウトプット）を生み出すこと。
 業務効率化は生産性向上に寄与する施策の一つで、非効率な業務を改善して効率化すること（より少ない投入資源にすること）を指す。

【規模別（従業員数）】(n=1,790)

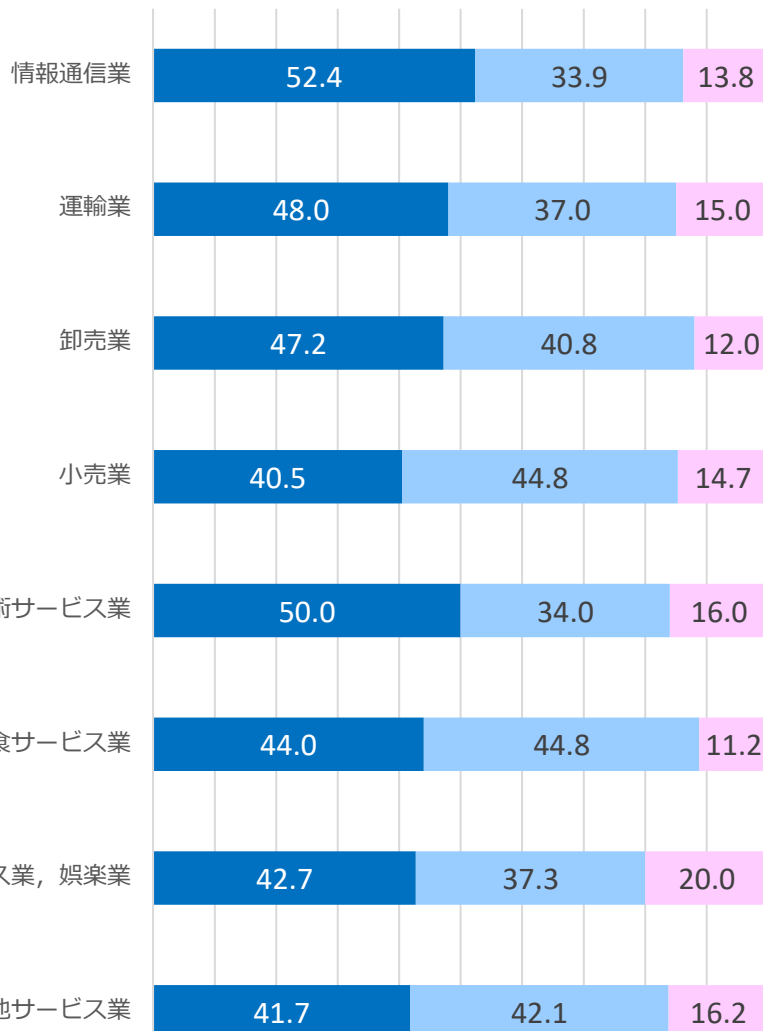
- 必要性を感じている、取り組みをしている
- 必要性を感じているが、取り組みをしていない、取り組めない
- 必要性を感じていない（取り組みもしていない）

0% 20% 40% 60% 80% 100%



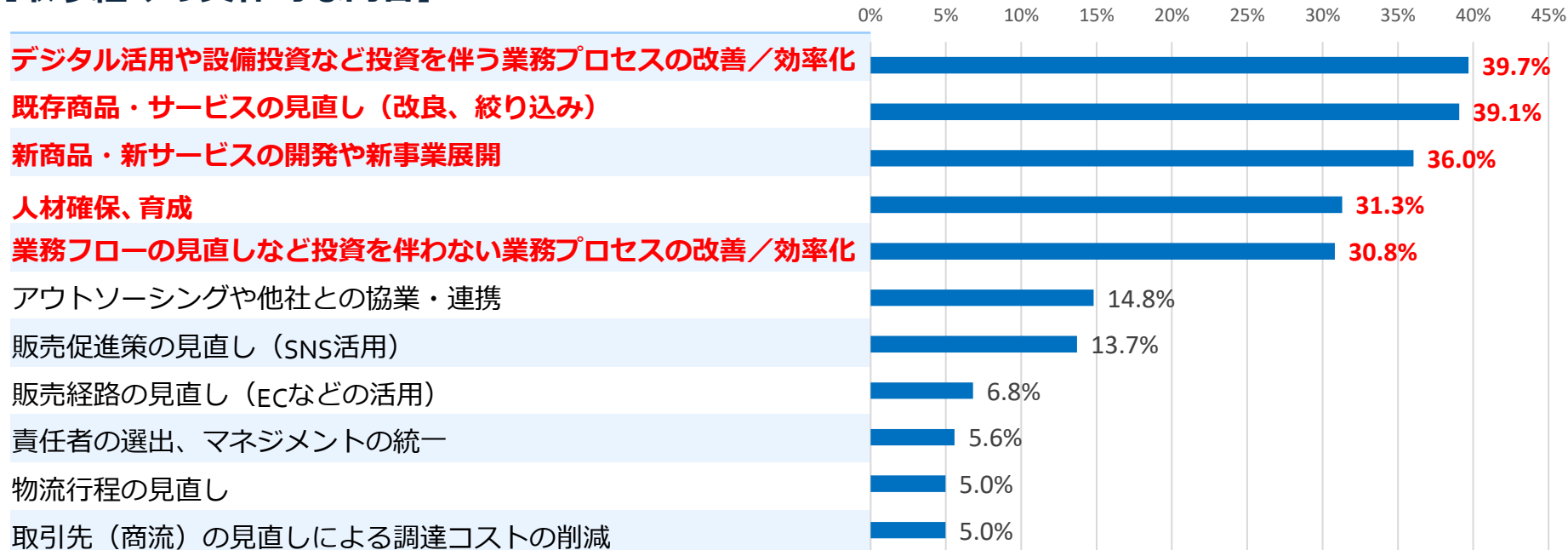
【業種別】(n=1,792)

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



生産性向上への取り組み（1）

【取り組みの具体的な内容】 ※複数回答（選択率）



<運輸業>

※上位3つ

取り組み	(%)
既存商品・サービスの見直し	48.2
人材確保、育成	46.4
デジタル活用や設備投資など投資を伴う業務プロセスの改善／効率化	42.9

(n=127)

<黒字企業>

(前年度も黒字)

人材確保、育成 34.8

(n=1,186)

(前年度は赤字)

人材確保、育成 33.7

(n=199)

<赤字企業>

(前年度は黒字)

人材確保、育成 17.4

(n=127)

(前年度も赤字)

人材確保、育成 17.4

(n=327)

その他の声

- 「障がい者など多様な人材の雇用を通じて人手不足に対応している」（専門サービス業）
- 「AIの導入、活用によりオペレーションを自動化している」（情報通信業）

生産性向上への取り組み（2）

【取り組みの効果】

具体的な声



<自社の損益に関して>

- ・「実店舗のリピーター客が増え、ECサイトでの売上も向上した」（飲食料品小売業）
- ・「新しい分野のサービス開始で、新しい顧客企業からの受注があった」（専門サービス業）

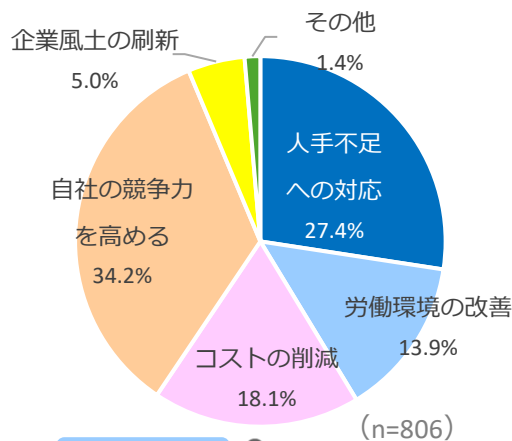
<人材に関して>

- ・「ワークライフバランスがとれ、以前より前向きに働いている」（情報サービス業）
- ・「単純かつ反復的な作業のデジタル化により、余剰時間が創出され、既存人員で新規業務が可能になった」（その他サービス業）

※「具体的な効果はまだでていない」との回答も多く見られた

【取り組みの必要性を感じる理由】

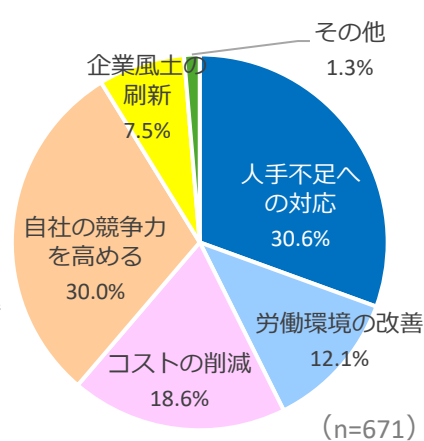
① 必要性を感じていて、取り組みができていない企業



その他の声

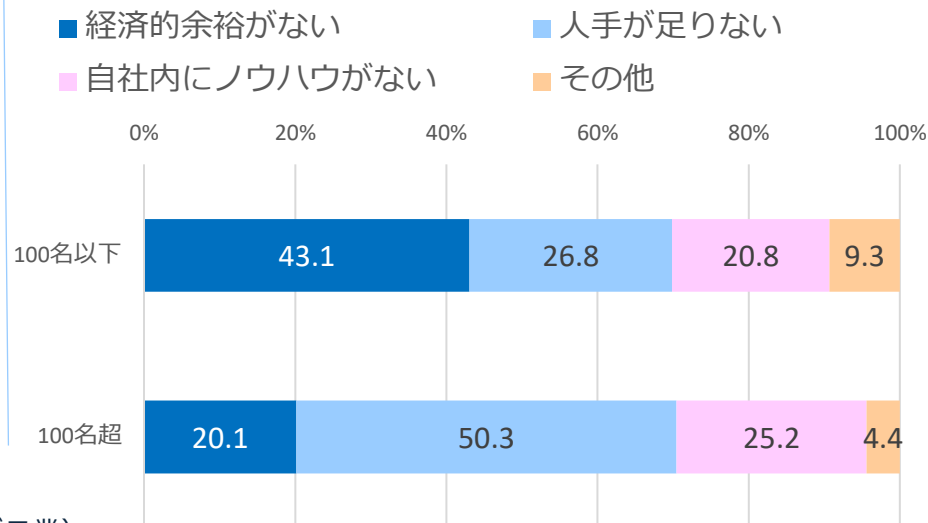


② 必要性を感じているが、取り組みをしていない企業



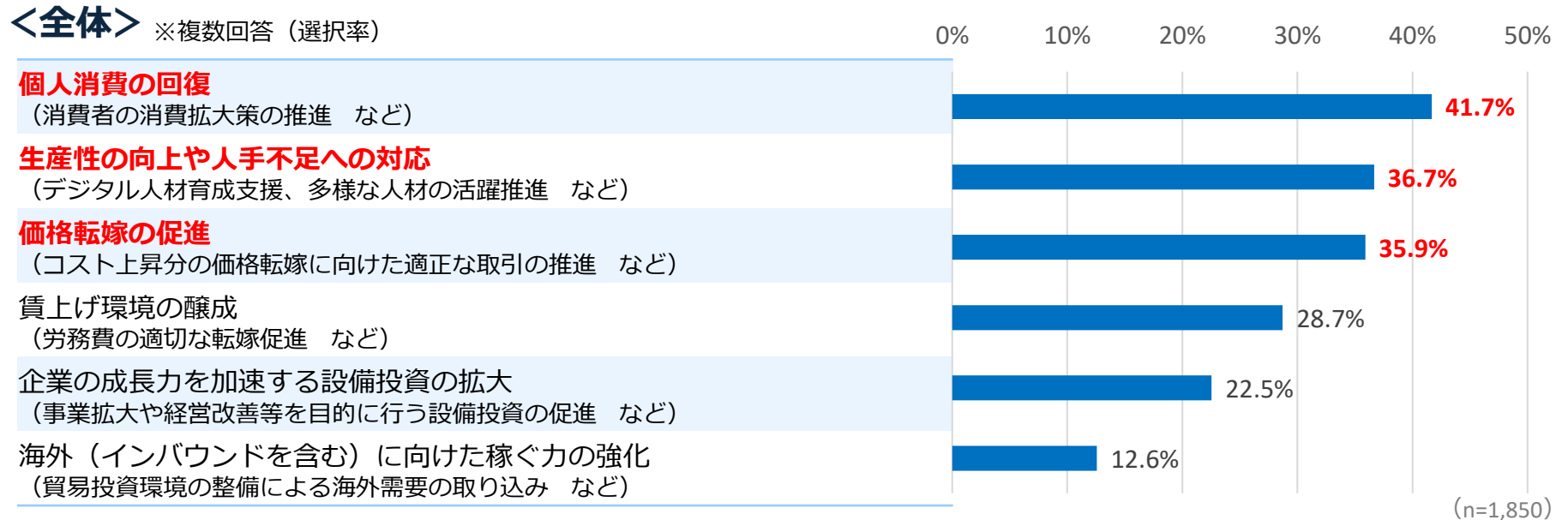
【取り組めない理由】

<規模別（従業員数）> (n=880)



- ・「生産性への意識が低い、社内文化（風土）がない」（その他サービス業）
- ・「取り組みをして効果がでるまでに時間がかかるため取り組めない」（運送業）

■ 政府の取り組みに対して特に期待すること



＜小売業＞ (n=213)

期待される取り組み	(%)
個人消費の回復	65.7
価格転嫁の促進	31.5
生産性の向上や人手不足への対応	27.2
賃上げ環境の醸成	20.7
企業の成長力を加速する設備投資の拡大	16.0
海外（インバウンドを含む）に向けた稼ぐ力の強化	12.7

＜運輸業＞ (n=128)

期待される取り組み	(%)
価格転嫁の促進	56.3
生産性の向上や人手不足への対応	45.3
賃上げ環境の醸成	35.2
個人消費の回復	33.6
企業の成長力を加速する設備投資の拡大	21.1
海外（インバウンドを含む）に向けた稼ぐ力の強化	11.7

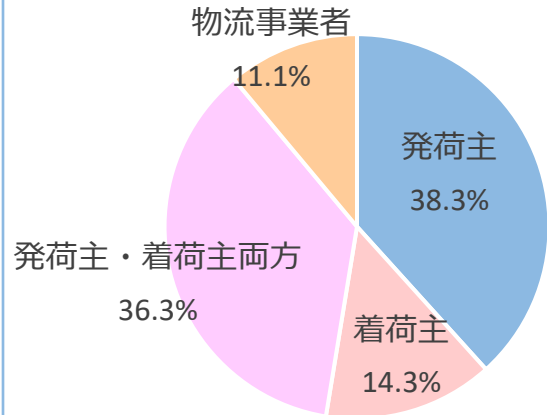
＜飲食サービス業＞ (n=95)

期待される取り組み	(%)
個人消費の回復	69.5
価格転嫁の促進	37.9
生産性の向上や人手不足への対応	33.7
賃上げ環境の醸成	29.5
企業の成長力を加速する設備投資の拡大	20.0
海外（インバウンドを含む）に向けた稼ぐ力の強化	10.5

■ 物流2024年問題 (物流関連2法の改正)

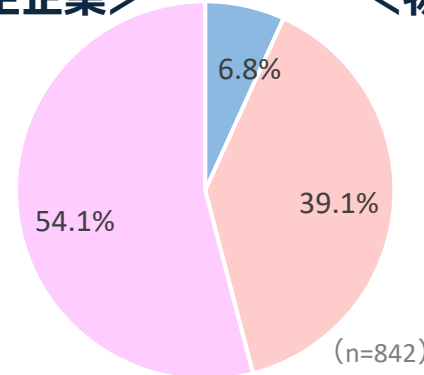
《回答者の運送における属性》

(n=981)

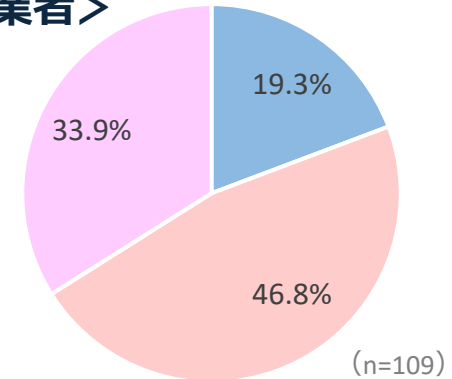


【物流関連2法の改正に対する認識】

＜荷主企業＞



＜物流事業者＞



■ 知っている内容を理解している ■ 知っているが内容は知らない (よく分からない) ■ 知らない

【物流関連2法の改正により想定される影響】

プラスの声

- ・「荷主事業者の物流への取り組みが加速した」(道路貨物運送業)
- ・「物流にかかるスケジュール管理が強化できた」(専門サービス業)
- ・「会社の垣根を超えた連携、共同配送の増加につながった」(運輸附带サービス業)

マイナスの声

- ・「運用コストが増加し下請け会社にコスト負担が強要されている」(道路貨物運送業)
- ・「特定事業者になることにより業務負荷が増加し懸念される」(飲食料品卸売業)

「物流関連2法の改正」とは

※物流2024年問題について、抜本的かつ総合的な対策が必要なため、「流通業務の総合化及び効率化の促進に関する法律」及び「貨物自動車運送事業法」の一部を改正する法律が国会で成立し、これにより対策を講じることで物流の持続的成長を図るもの。

◆ 荷主・物流事業者に対する規制【流通業務総合効率化法】

＜全ての荷主企業及び物流事業者＞

物流効率化のための取り組みについて**努力義務**が課される

＜一定規模以上の荷主企業及び物流事業者＞

物流生産性向上の**中長期計画の作成**と政府への提出、**取組状況の報告義務**

＜一定規模以上の荷主企業＞

物流統括管理者の選任義務

◆ トラック事業者の取引、軽トラック事業者に対する規制

【貨物自動車運送事業法】

＜荷主企業・トラック事業者・利用運送事業者＞

運送契約の際、提供する役務の内容やその対価等についての記載、**書面による交付等の義務**

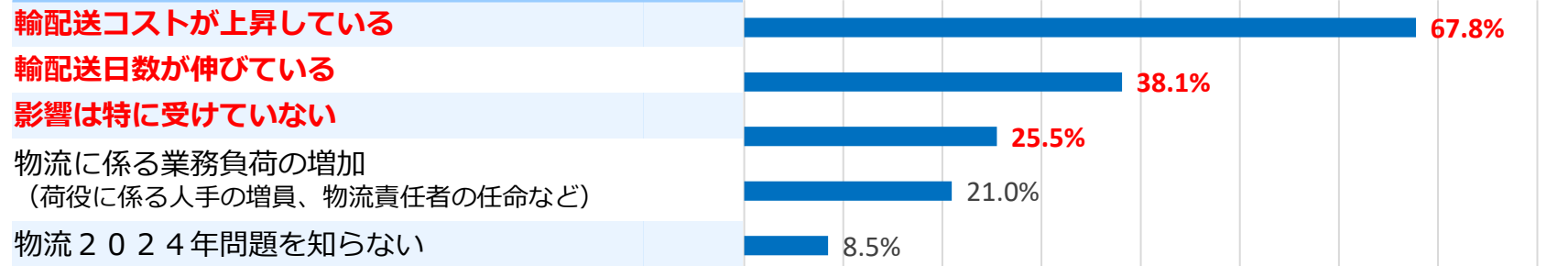
＜元請事業者＞

実運送事業者の名称等を記載した**実運送体制管理簿の作成義務** 等

■ 物流2024年問題における影響

荷主企業

※複数回答（選択率）



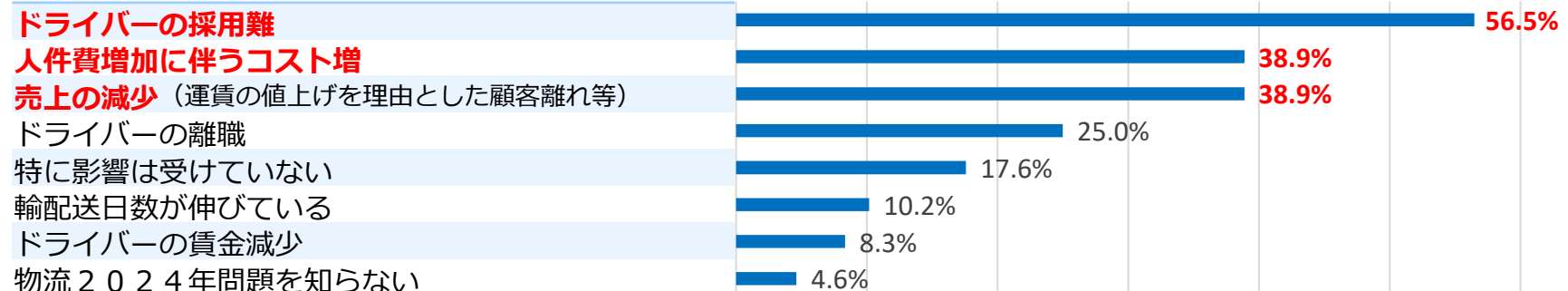
その他の声



- ・「**配車時間／集荷時間**が**変更**された（遅くなっている、一定ではない）」（商品卸売業）
- ・「**取引先が廃業**し、新たな運送事業者を探さなければならなくなった」（その他小売業）
- ・「**配送ミスが多くなり、運送の質が低下**している」（生活関連サービス業）

物流事業者

※複数回答（選択率）

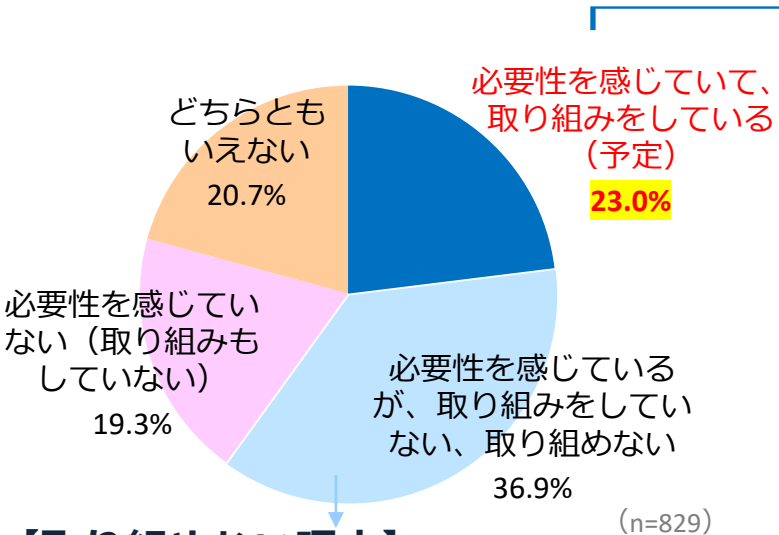


その他の声

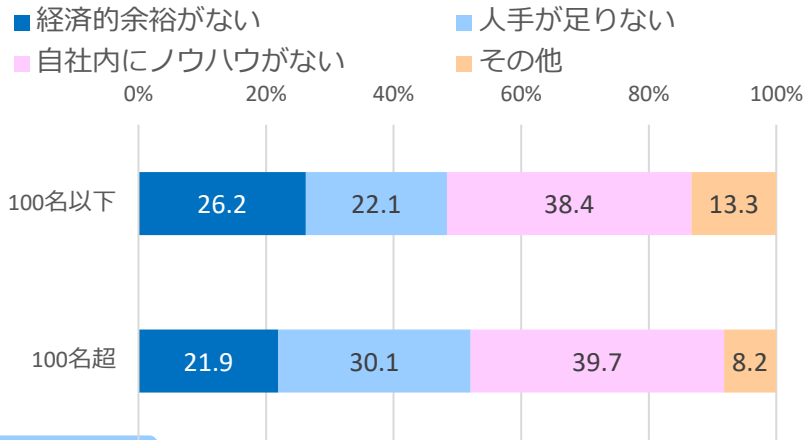


- ・「**ドライバーの賃金**が**上昇**し経営を圧迫している」・「**運送コスト**の増加を理由に**顧客離れ**が生じ**売上が減少**した」
- ・「**配送時のトラブル**による顧客からの**クレーム**が発生。ドライバーを追加で雇ったことで、**配送品質**が**低下**した」
- ・「ハローワークで応募しても**良い人材**が**いない**」

■ 物流2024年問題に向けた取り組み状況 (荷主企業)



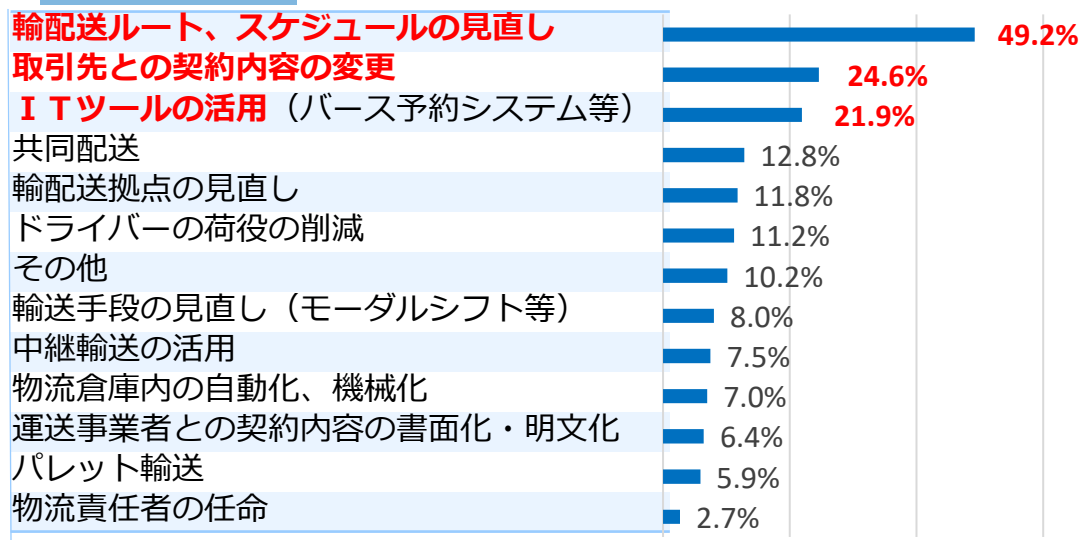
【取り組めない理由】 <規模別 (従業員数)>



その他の声

「物流問題やドライバー不足は荷主ではどうすることもできない」 (機械器具卸売業)

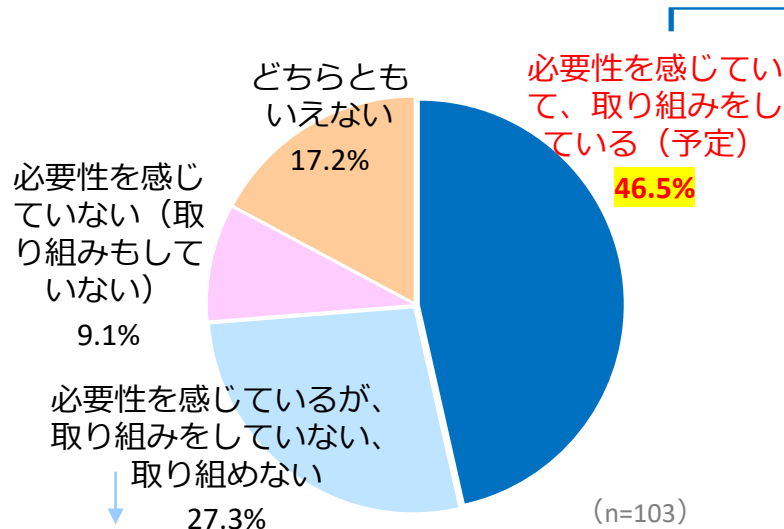
【取り組み内容】 (n=187)



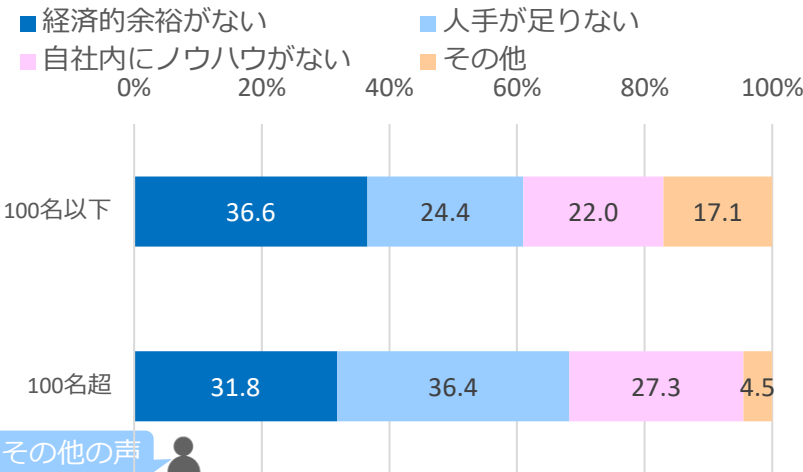
具体的な声

- 「**余裕をもった配送**(トラックの空きが発生したときに送ってもらう等) や一部翌日配送へ変更している。」 (専門サービス業)
- 「**運送事業者と荷役などの細部についてより具体的にコミュニケーションをはかっている**」 (飲食料品卸売業)
- 「**競合3社で共同配送**に取り組んでいる。配送コスト削減のためと作業効率の両立のため積み込み順序や混載など様々な取り組みを行っており、これらには**ITツールや自動化、生成AIの活用**など様々な取り組みを行っている」 (技術サービス業)
- 「**地域にあった路線便の利用**により、物流効率を上げている」 (衣服等卸売業)
- 「**AIによる需要予測を活用した配車管理**及び**レイバーコントロール**の実施・**全国配送センターの再構築 (4温度帯物流)**をしている」 (飲食料品卸売業)

■ 物流2024年問題に向けた取り組み状況 (物流事業者)

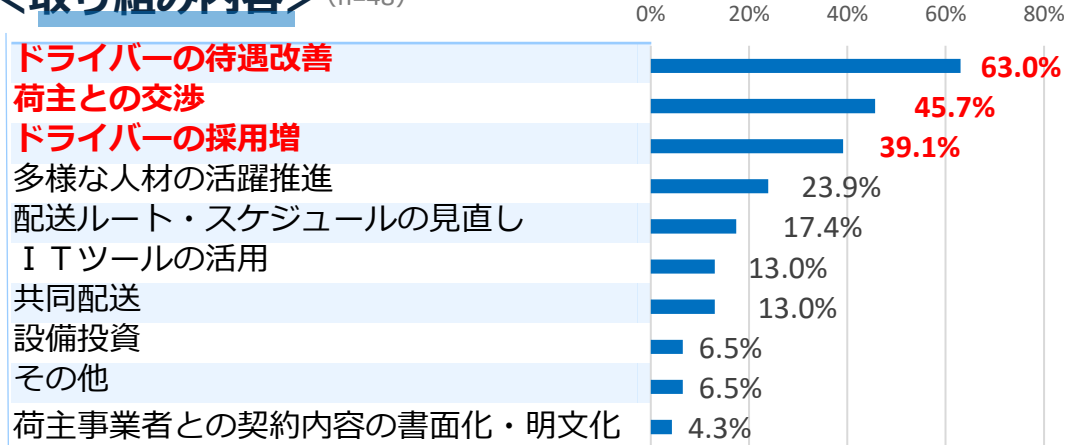


【取り組みめない理由】 ＜規模別（従業員数）＞



その他の声 「業界として取り組まなければならない課題が多く、自社だけではどうにもならない」

＜取り組み内容＞ (n=48)

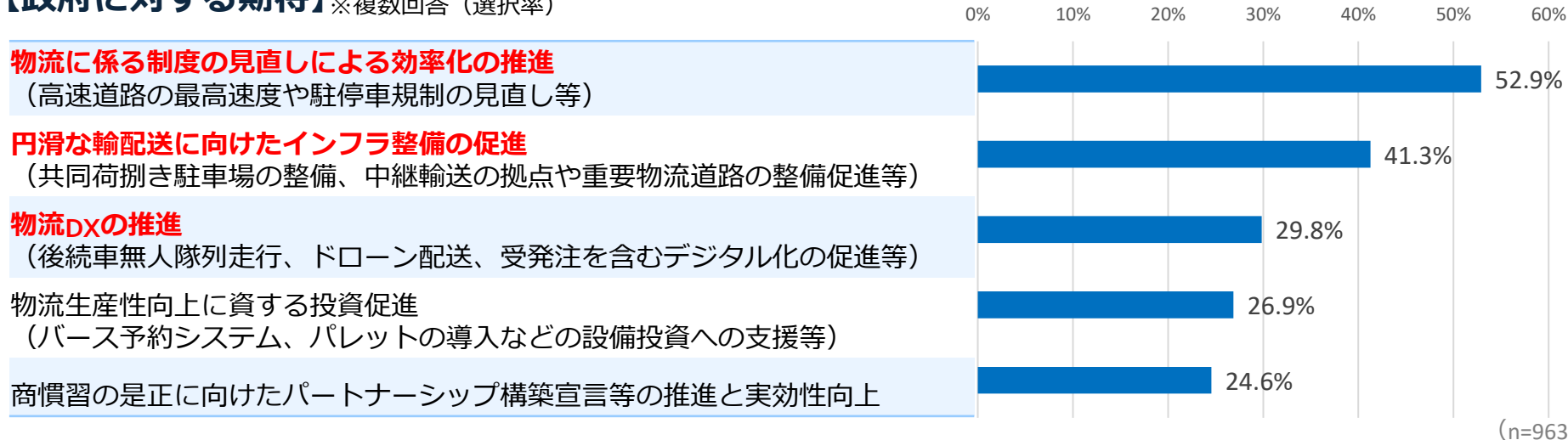


具体的な声

- ・「各種認定を取得し、働きやすい会社をアピールし、ドライバーの採用を増やしている」
- ・「更なる売上拡大を目指し、荷主(取引先)の新規開拓を実施した」
- ・「配送条件（リードタイム、時間指定等）の緩和による配送効率の向上をした」
- ・「配送ITツール活用による車両数の削減（利益率の向上）や、ドライバーの実態の把握と分析をしている」
- ・「求人広告を出しても反響が全くないため、SNSの活用を始め、ホームページのリニューアルに取り掛かり、車庫に求人の看板を設定するなど試みている」
- ・「ドライバー職の給与体系を変更した。具体的には、不公平感の是正のため、手当・評価項目を納得性の高い内容に変更し、頑張りへの評価項目を追加した。また、新規採用や離職防止を鑑み、持続的かつ安定したサービスの提供を目的とした契約内容に更新した」

■ 物流2024年問題への対応に関する期待 (1)

【政府に対する期待】※複数回答（選択率）



＜荷主企業＞ (n=857)

物流に係る制度の見直しによる効率化の推進	51.6
円滑な輸配送に向けたインフラ整備の促進	42.1
物流DXの推進	31.3
物流生産性向上に資する投資促進	26.9
商慣習の是正に向けたパートナーシップ構築宣言等の推進と実効性向上	22.8
その他	6.1

その他の声

- ・「ドライバーの賃金をあげ、地位を向上させることで若い世代、良い人材が集まるよう支援してほしい」(運送業)
- ・「消費者サイドには送料無料との価値観が強くあり、送料をあげることができない。積極的に物流コストに関して情報発信してほしい」(飲食料品小売業)
- ・「実態を理解し、業界ごとの特性に即した運用の実施を求めたい」(飲食料品卸売業)

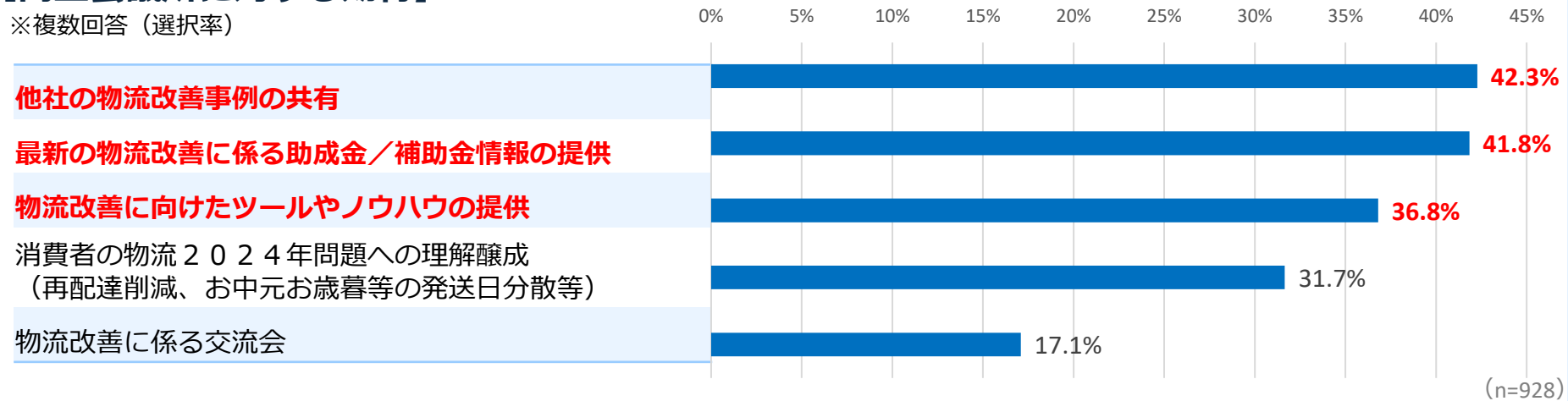
＜物流事業者＞ (n=106)

物流に係る制度の見直しによる効率化の推進	63.2
商慣習の是正に向けたパートナーシップ構築宣言等の推進と実効性向上	38.7
円滑な輸配送に向けたインフラ整備の促進	34.9
物流生産性向上に資する投資促進	26.4
物流DXの推進	17.9
その他	11.3

■ 物流2024年問題への対応に関する期待（2）

【商工会議所に対する期待】

※複数回答（選択率）



＜荷主企業＞ (n=788)

最新の物流改善に係る助成金／補助金情報の提供	43.9%
他社の物流改善事例の共有	42.5%
物流改善に向けたツール（ソフト面）やノウハウの提供	34.5%
消費者の物流2024年問題への理解醸成	31.5%
物流改善に係る交流会	16.0%

＜物流事業者＞ (n=101)

物流改善に向けたツール（ソフト面）やノウハウの提供	56.1
他社の物流改善事例の共有	40.8
消費者の物流2024年問題への理解醸成	32.7
物流改善に係る交流会	26.5
最新の物流改善に係る助成金／補助金情報の提供	24.5

その他の声



- ・「大手企業の下請け(中小企業等)に対する、**適正な取引価格改善の促進**を要望してほしい」（倉庫業）
- ・「**消費者は、送料は無料でないことの意識改革が必要**。お店に行った方がメリットがあることを理解してもらえれば小売業はもっと売上が伸びると思う」（飲食料点小売業）

挑みつづける、変わらぬ意志で。

