

# 景気動向調査報告書

(平成30年7月調査)

平塚商工会議所

## 1. 調査方法と回答企業の概要

### (1) 調査方法

この景気動向調査は平塚市の企業を対象として、平成30年7月に実施したものである。また、比較データとして平成20年～平成29年における過去10年間の調査結果をもとにした。調査方法は郵便・FAXによる無記名の調査票（アンケート）回収方式である。今回の調査票発送数、回収数、回収率を図表1に示す。

図表1 平成30年7月 調査回収状況

| 業種        | 発送数<br>(件)   | 回収数<br>(件) | 回収率          | 29年回<br>収率   |
|-----------|--------------|------------|--------------|--------------|
| <b>工業</b> | <b>702</b>   | <b>212</b> | <b>30.2%</b> | <b>36.1%</b> |
| 製造業       | —            | 106        | —            | 41.6%        |
| 建設業       | —            | 106        | —            | 31.5%        |
| <b>商業</b> | <b>1,075</b> | <b>253</b> | <b>23.5%</b> | <b>30.7%</b> |
| 小売業       | —            | 100        | —            | 42.1%        |
| 卸売業       | —            | 33         | —            | 28.8%        |
| 飲食業       | —            | 20         | —            | 19.5%        |
| サービス業     | —            | 96         | —            | 27.0%        |
| 観光業       | —            | 4          | —            | —            |
| <b>合計</b> | <b>1,777</b> | <b>465</b> | <b>26.2%</b> | <b>33.0%</b> |

なお、今回の調査では、業種分類に観光業を加えている他、どのような支援・施策の希望するかについての質問を、前回調査の記述式から選択式（複数回答）に変更して尋ねている。

### (2) DIの意味

景況を表すDIとはディフュージョン・インデックス(Diffusion Index)の略で、良くなったとする企業数から、悪くなったとする企業数を差し引いた数の全体に対する比率である。

### (3) 回答企業の概要

工業関連（製造業・建設業）の回答企業について、従業員数および創業年数に関する情報を図表2に示す。回答企業209社のうち、創業20年以上と実績のある企業が175社と工業関連企業全体の84%を占めている。また、従業員数をみると従業員20名以下の小規模企業が146社と工業関連企業全体の70%を占めている。

図表2 工業関連の回答企業

注1) 3社が創業年数または従業員数について未回答

| 従業員数      | 創業年数 |        |         |       | 合計  |
|-----------|------|--------|---------|-------|-----|
|           | 5年未満 | 5年～19年 | 20年～49年 | 50年以上 |     |
| 0人～5人     | 2    | 12     | 35      | 16    | 65  |
| 6人～20人    | 0    | 14     | 48      | 19    | 81  |
| 21人～50人   | 1    | 3      | 9       | 23    | 36  |
| 51人～100人  | 0    | 1      | 1       | 8     | 10  |
| 101人～300人 | 0    | 0      | 3       | 4     | 7   |
| 301人～     | 0    | 1      | 1       | 8     | 10  |
| 合計        | 3    | 31     | 97      | 78    | 209 |

商業関連（小売業・卸売業・飲食業・サービス業・観光業）の回答企業について、従業員数及び創業年数に関する情報を図表3に示す。回答企業249社のうち、創業20年以上の実績のある企業が186社と商業関連企業全体の75%を占めている。また、従業員数を見ると従業員5名以下の小規模企業が145社と商業関連企業全体の58%を占めている。

図表3 商業関連の回答企業

注2) 4社が創業年数または従業員数について未回答

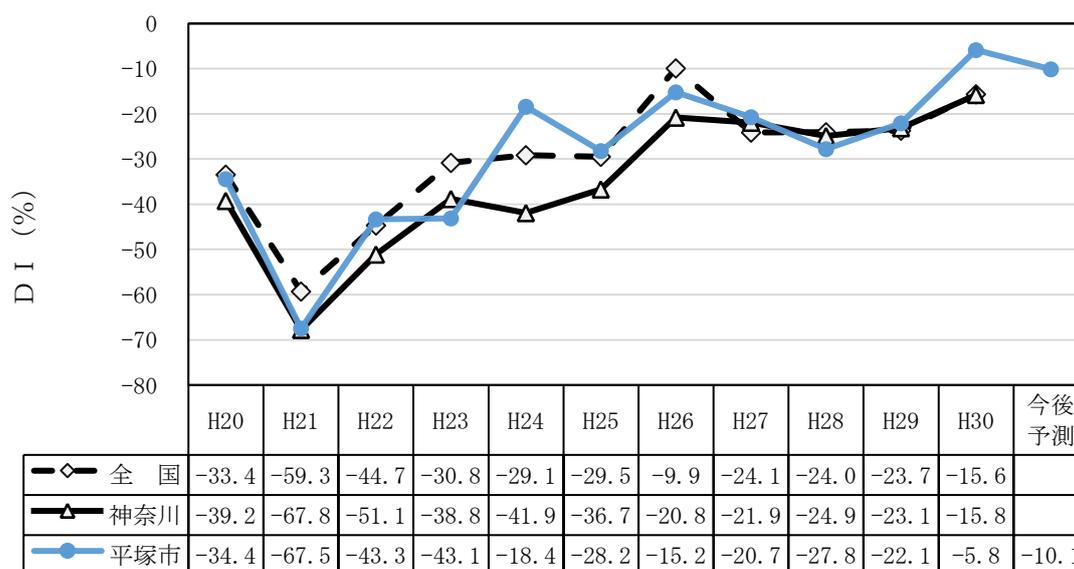
| 従業員数      | 創業年数 |        |         |       | 合計  |
|-----------|------|--------|---------|-------|-----|
|           | 5年未満 | 5年～19年 | 20年～49年 | 50年以上 |     |
| 0人～5人     | 12   | 34     | 46      | 53    | 145 |
| 6人～20人    | 0    | 13     | 21      | 22    | 56  |
| 21人～50人   | 0    | 3      | 12      | 10    | 25  |
| 51人～100人  | 0    | 0      | 10      | 7     | 17  |
| 101人～300人 | 0    | 1      | 0       | 2     | 3   |
| 301人～     | 0    | 0      | 0       | 3     | 3   |
| 合計        | 12   | 51     | 89      | 97    | 249 |

## 2. 調査結果の概要について

### (1) 売上高の状況

図表4に全国および神奈川県との売上DI比較データを示す。平塚市の全業種の売上DIは前回調査より16.3ポイント上昇して-5.8%となった。平塚市の売上DIの数値について、全国、神奈川県と比較すると平塚市のDIの上昇幅が、8～9ポイント高くなっている。また、平塚市の今後の予測の売上DIは-10.1%と、今回の調査から4.3ポイントの下降となっている。

図表4 売上DI（全業種）



なお、消費税率の引き上げが平成26年4月1日より実施されているが、この年の平塚市における景気動向調査は消費税引き上げ後の5月時点の調査データである。平成26年の全国及び神奈川県データのデータは4月以前の調査結果であり、消費税引き上げ前の駆け込み需要が反映されているものと推察される。平成30年については、全国のデータは中小企業庁発表（平成29年6月実施）、神奈川県のデータは神奈川産業振興センター発表（平成29年5月実施）の全業種の平均である。

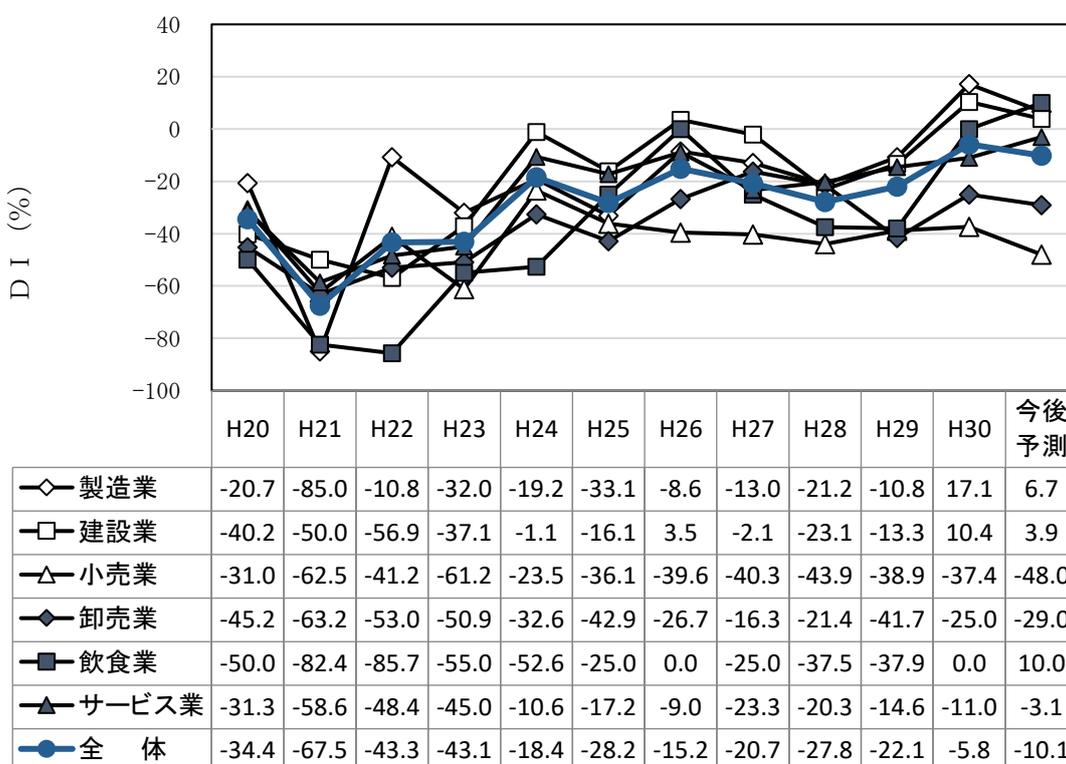
注3) 平塚市の調査は平成23年及び26年は5月に実施、平成30年は7月、それ以外の年は4月に実施をしている。

注4) 全国、神奈川県の売上比較データ（H23.5）は、平成23年3月11日の東日本大震災以前に実施した調査であるため、震災の影響が反映されていない。

図表5に平塚市の業種別売上D Iを示す。工業の2業種、商業の4業種のすべてにおいて、売上D Iは、前回の調査と比較して改善されている。なお、今回調査から観光業の業種分類を設けているが、統計処理するには4社とサンプル数が小さいため、売上高および採算の状況では、昨年同様にサービス業に含めており、業種別の景況において観光業の調査結果を示すようにしている。

業種別にみると、製造業と建設業の売上D Iは10%台となっており、前回調査から大幅な上昇が見られる。また、飲食業においても、売上D Iは4年ぶりにゼロとなっている。

図表5 売上D I（平塚市の業種別）

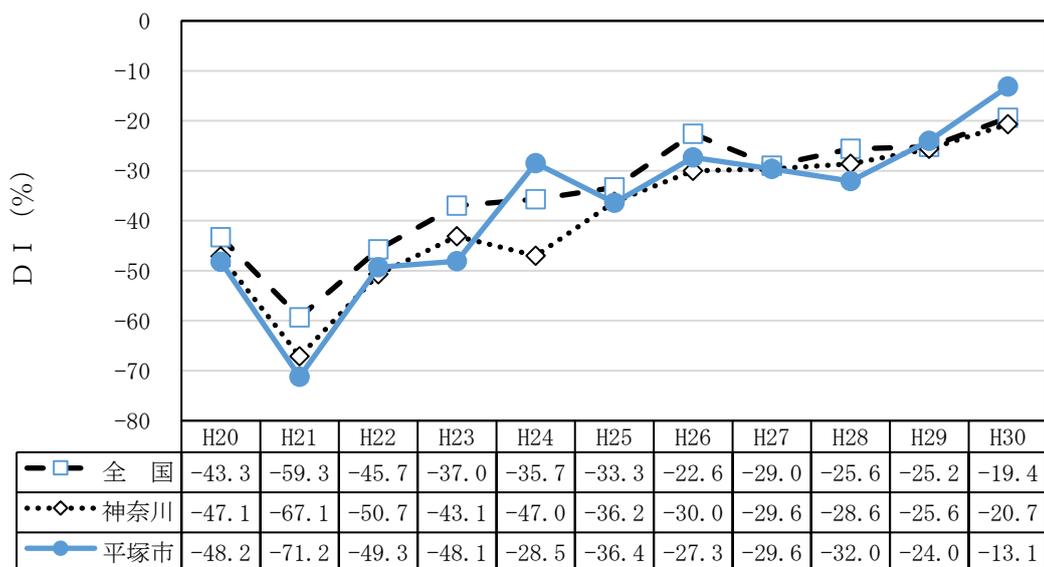


今後の予測としては、製造業および建設業の売上D Iは下降傾向にあるものの、プラスを維持している。商業では、飲食業およびサービス業の売上D Iに改善の傾向がみられ、小売業および卸売業については、売上D Iの下降が見られる。

(2) 採算の状況

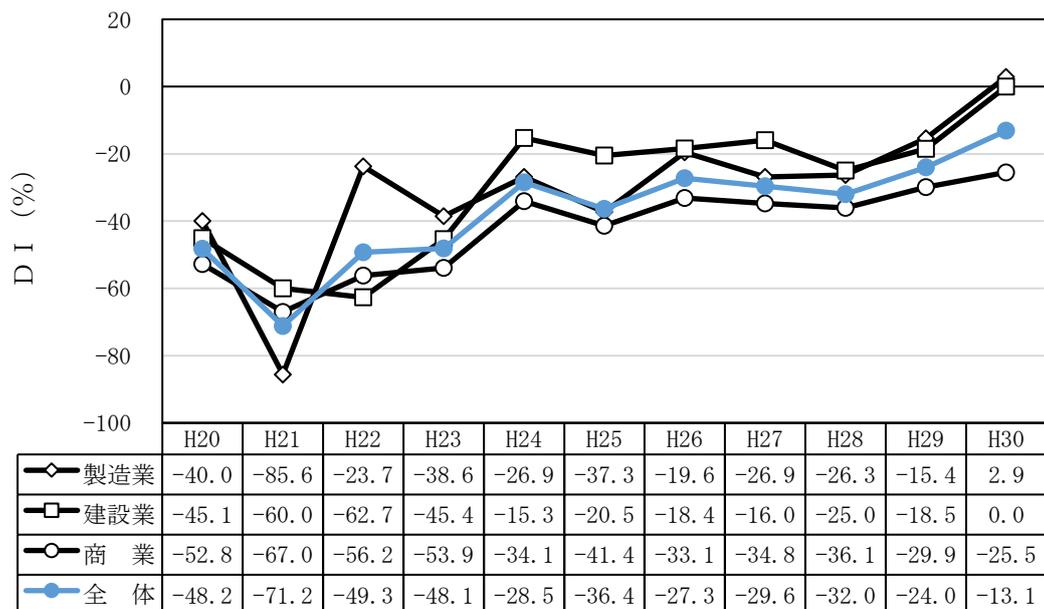
図表6に全国および神奈川県との比較データを示す。平塚市の業種全体の採算D I（経常利益ベース）は、昨年より10.9ポイント上昇して-13.1%となった。この採算D Iについては、全国では-19.4%、神奈川県では-20.7%と上昇、平塚市は、神奈川県と比べて7.6ポイント高い。

図表6 採算D I（全業種）



図表7に平塚市の業種別採算D Iを示す。製造業の採算D Iは2.9%とプラスに転じ、建設業ではゼロとなり、いずれも上昇が見られる。その一方で、商業の採算D Iは、前回調査よりも4.4ポイント改善しているものの、-25.5%と厳しい水準が続いている。

図表7 採算D I（平塚市の業種別）



### 3. 製造業の景況

#### (1) 製造業の経営状況

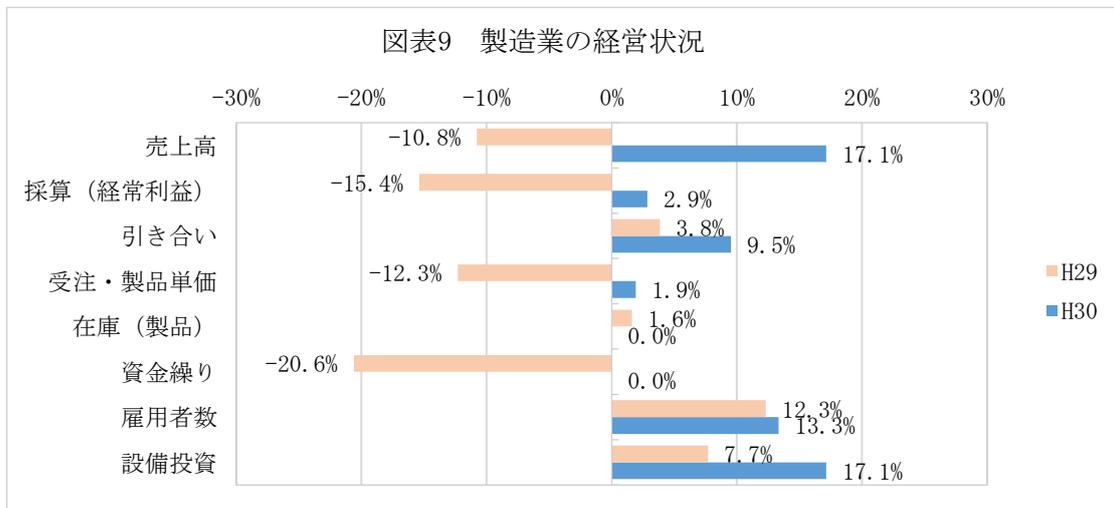
製造業の回答企業 104 社の内、従業員 20 人以下の小規模企業が 56 社と半数以上を占める。また、創業 50 年以上の企業が 56 社、創業 20 年から 49 年の企業が 34 社と創業年数が長く、実績のある企業が多数を占めている。

図表 8 製造業の回答企業

注 5) 2 社が創業年数または従業員数について未回答

| 従業員数        | 創業年数  |          |           |        | 合計  |
|-------------|-------|----------|-----------|--------|-----|
|             | 5 年未満 | 5 年～19 年 | 20 年～49 年 | 50 年以上 |     |
| 0 人～5 人     | 0     | 4        | 7         | 10     | 21  |
| 6 人～20 人    | 0     | 6        | 19        | 10     | 35  |
| 21 人～50 人   | 0     | 2        | 4         | 16     | 22  |
| 51 人～100 人  | 0     | 1        | 1         | 8      | 10  |
| 101 人～300 人 | 0     | 0        | 2         | 4      | 6   |
| 301 人～      | 0     | 1        | 1         | 8      | 10  |
| 合計          | 0     | 14       | 34        | 56     | 104 |

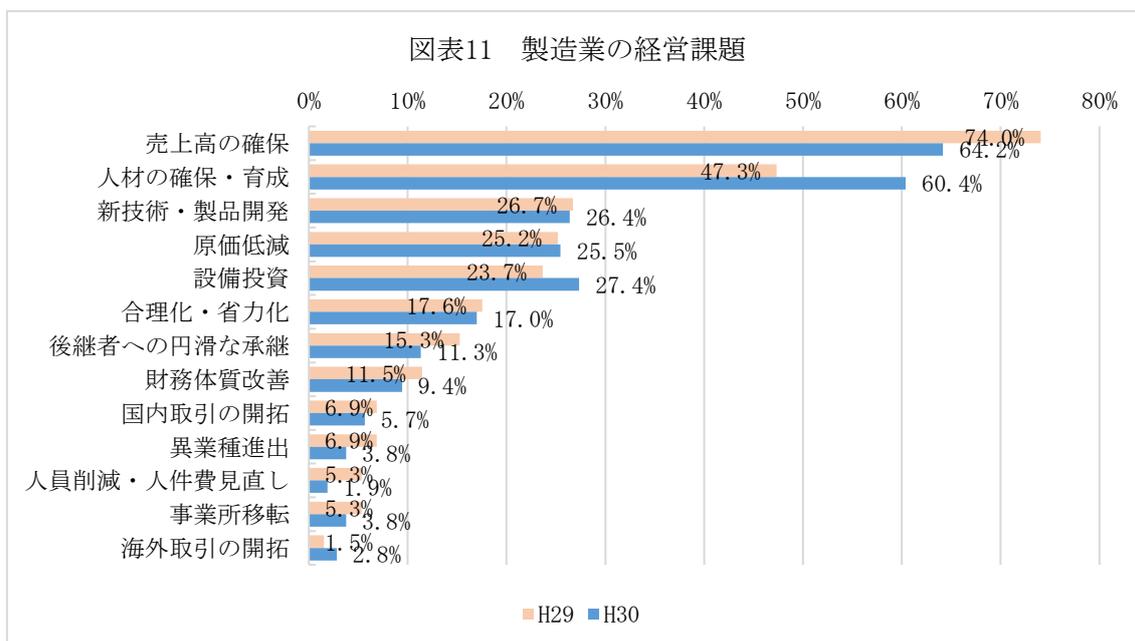
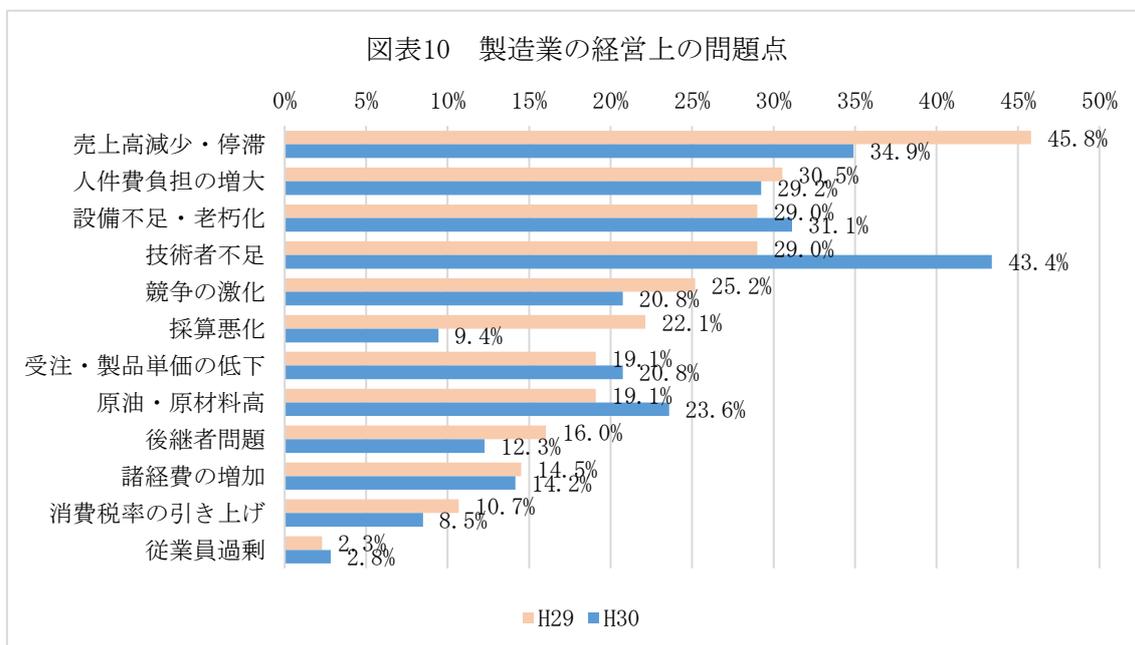
図表 9 に製造業の経営状況の指標を示す。



製造業の各種DIを見ると、「売上高」は、前回調査の-10.8%から今回は+17.1%と27.9ポイントの上昇となった。前回は、-12.3%だった「受注・製品単価」のDIが、+1.9%とプラス転換し、「引き合い」のDIも5.7ポイント上昇している。「設備投資」のDIにおいては、前回調査の7.7%から17.1%と9.4ポイント上昇しており、「雇用者数」のDIは、前回調査から若干プラスとなっている。これらのことから、製造業では、受注量の増加に対応した設備投資、雇用者の増加が続いているものと思われる。製造業では、受注量の増加に伴い「採算（経常利益）」のDIについても、前回の-15.4%から+2.9%となり、利益面においても良い影響が表れているものと推察される。

(2) 製造業の経営上の問題点と課題

図表 10 および図表 11 に製造業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



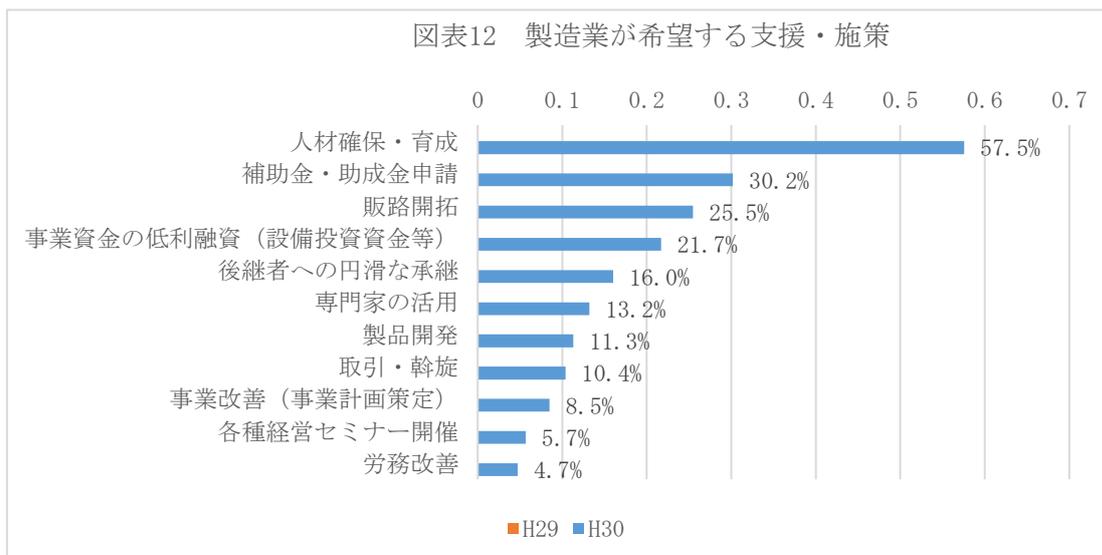
経営上の問題点について、前回の回答率と比べてみると「技術者不足」が43.4%となり、14.4ポイントと大きく上昇しているほか、「原油・原材料高」が23.6%と上昇が目立つ。その一方で、「売上高減少・停滞」、「採算悪化」はともに10ポイント以上下降し、問題として取り上げる企業が減少している。製造業の経営課題において、「人材の確保・育成」が昨年の47.3%から60.4%と13.1ポイントの上昇が見られる。問題点において「技術者不足」が大きく上昇していることから、製造業における人材の不足感は前回調査時よりも強くなっているものと推察される。

### (3) 製造業における消費税率引き上げの影響

製造業の「消費税率引き上げ」を経営上の問題点として回答した企業は昨年の10.7%から8.5%と2.2ポイント下降しており、今回の調査では問題点として取り上げた企業は1割を割った。

### (4) 製造業が希望する支援・施策

図表12に製造業が希望する支援・施策について示す。製造業における回答企業106社の内、92%にあたる97社に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



技術者不足を問題として取り上げた企業が、43.4%あったこともあり、「人材確保・育成」が57.5%と最も希望が多かった。また、「補助金・助成金申請」が30.2%、事業資金の低利融資（設備資金投資）が21.7%と上位にあることから、受注量の増加に伴い生産体制などを整えるための資金を要している企業があるものと推察する。

#### 4. 建設業の景況

##### (1) 建設業の経営状況

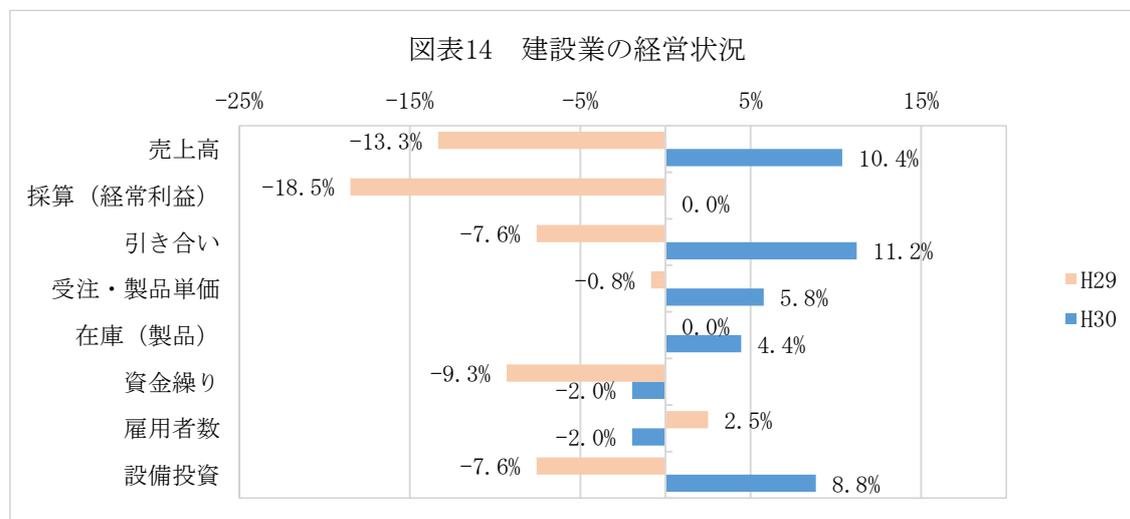
建設業の回答企業 105 社の内、従業員 20 人以下の小規模企業が 90 社と 86%を占める。また、創業 20 年以上から 49 年の企業が 63 社と 6 割を占め、50 年以上と長く創業している企業が 22 社あり、実績のある企業が多数を占めている。

図表 13 建設業の回答企業

注 5) 1 社が創業年数または従業員数について未回答

| 従業員数        | 創業年数  |          |           |        | 合計  |
|-------------|-------|----------|-----------|--------|-----|
|             | 5 年未満 | 5 年～19 年 | 20 年～49 年 | 50 年以上 |     |
| 0 人～5 人     | 2     | 8        | 28        | 6      | 44  |
| 6 人～20 人    | 0     | 8        | 29        | 9      | 46  |
| 21 人～50 人   | 1     | 1        | 5         | 7      | 14  |
| 51 人～100 人  | 0     | 0        | 0         | 0      | 0   |
| 101 人～300 人 | 0     | 0        | 1         | 0      | 1   |
| 301 人～      | 0     | 0        | 0         | 0      | 0   |
| 合計          | 3     | 17       | 63        | 22     | 105 |

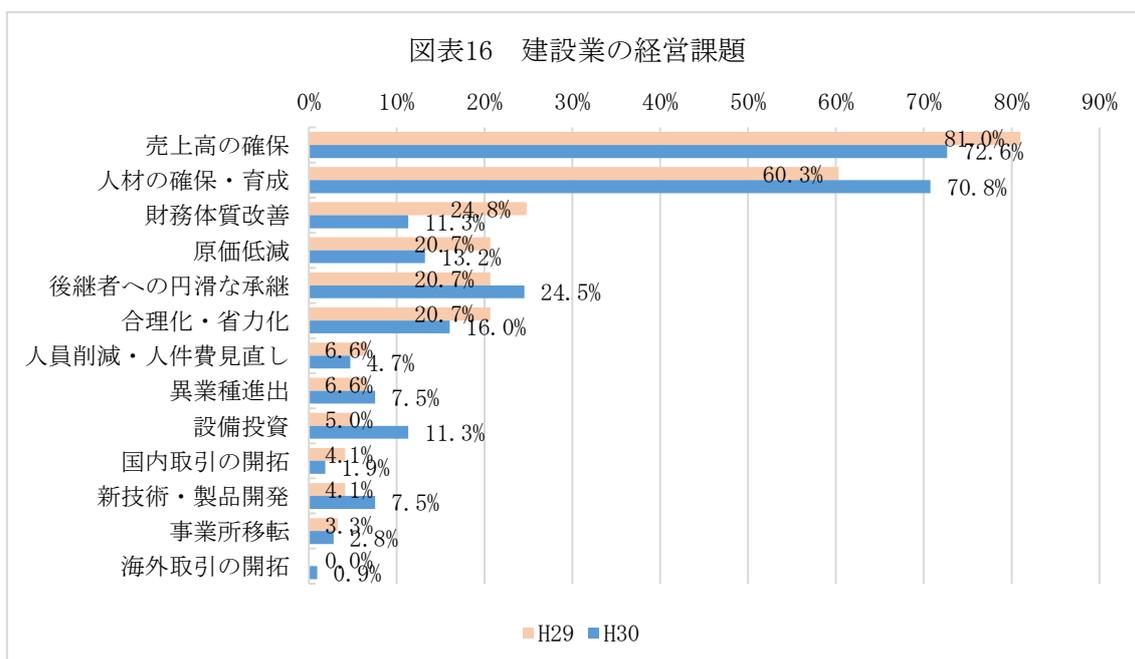
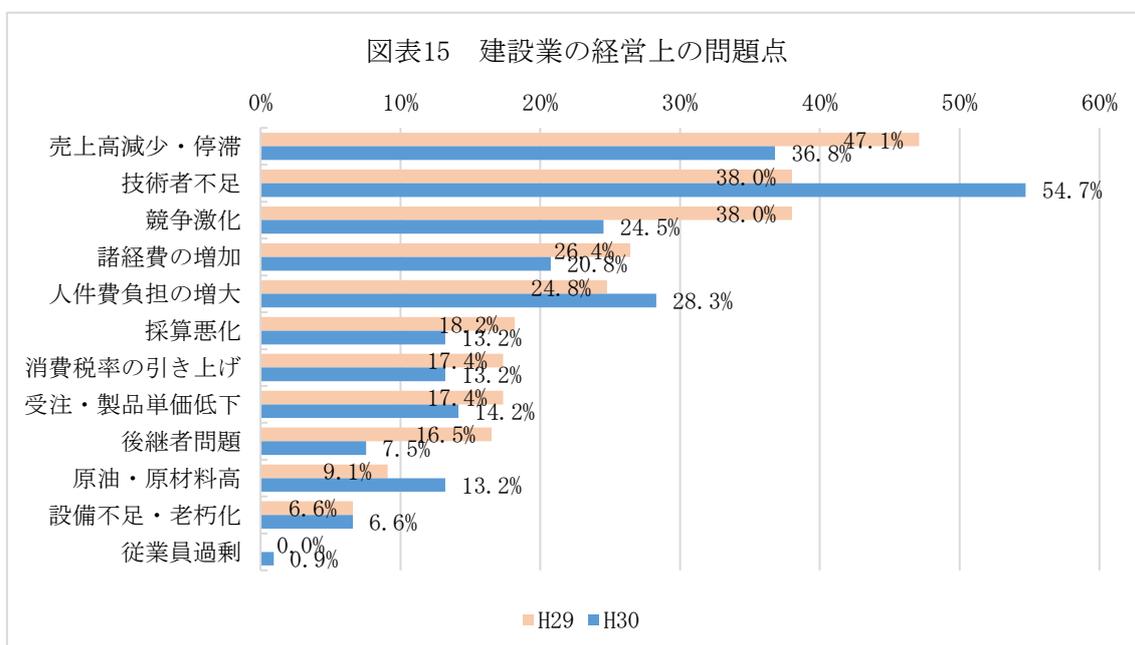
図表 14 に建設業の経営状況の指標を示す。



建設業の各種D Iを見ると、「売上高」は、前回調査の-13.3%から今回は+10.4%と 23.7 ポイントの上昇となった。前回は、-7.6%だった「引き合い」のD Iが+11.2%、「受注・製品単価」のD Iが、+5.8%とプラス転換し、6.6 ポイント上昇している。また、「雇用者数」は前回調査の+2.5%からマイナスとなっているものの、「設備投資」のD Iにおいては、前回調査の-7.6%から+8.8%と 16.4 ポイント上昇しており、「引き合い」の増加へ対応しているものと思われる。建設業では、受注量の増加に伴い「採算 (経常利益)」のD Iについても、前回の-18.5%から0%と回復がみられ、利益面においても良い影響が表れているものと推察される。

## (2) 建設業の経営上の問題点と課題

図表 15 および図表 16 に建設業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



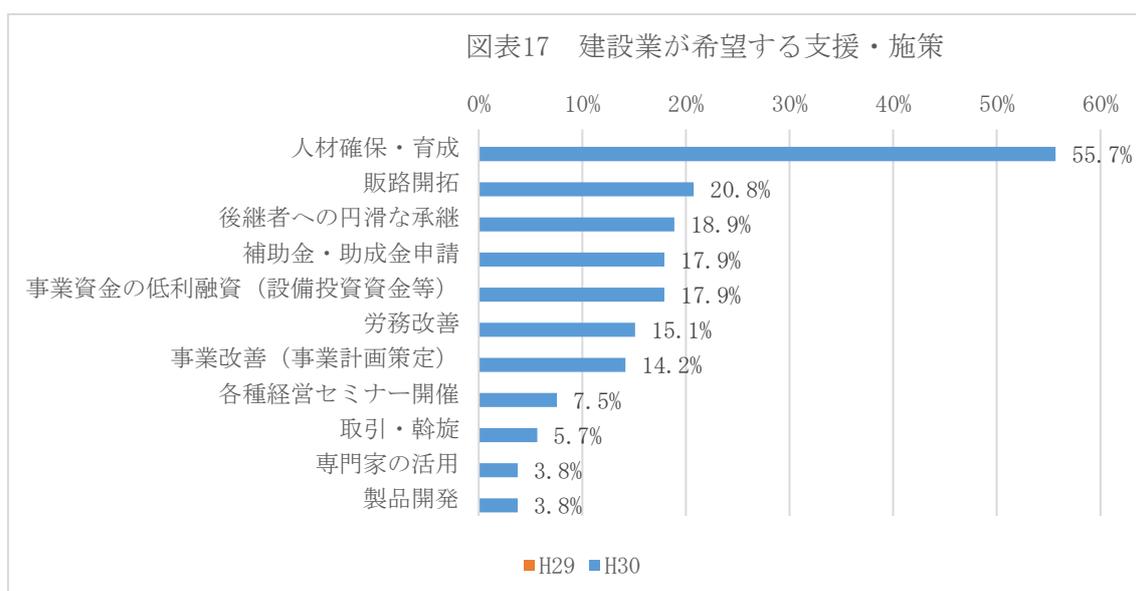
建設業においては、「技術者不足」が54.7%と半数を超え、16.7ポイントの増加と製造業と同様に大幅な上昇があった。また、「人件費の増大」、「原油・原材料高」を問題点としてあげた企業が前回から増えており、コストの増加を問題として捉えている企業が増えているものと思われる。また建設業においては、経営課題として「後継者への円滑な承継」をあげている企業が24.5%と4社に1社になっており、他の業種と比較しても高くなっている。また、人材の「確保・育成」を経営課題としてあげた企業は、前回調査よりも10.5%増えて、70.8%となっている。

### (3) 建設業における消費税率引き上げの影響

建設業においては、平成26年の消費税率引き上げ以降、3年間、全体の3割以上が問題点として取り上げられていた。しかし、前回の調査では消費税の引き上げを問題として捉える企業は、昨年の17.4%と大幅に下降し、今回の調査でも13.2%と下降がみられる。

### (4) 建設業が希望する支援・施策

図表17に建設業が希望する支援・施策について示す。建設業における回答企業106社の内、88%にあたる93社に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



技術者不足を問題として取り上げた企業が、54.7%あったこともあり、「人材確保・育成」が55.7%と最も希望が多かった。それについて、「販路開拓」が20.8%、「後継者への円滑な承継」が18.9%と続いている。また「補助金・助成金申請」、「事業資金の低利融資（設備投資資金等）」については、製造業ほどは高くないものの、いずれも17.9%の希望があった。

## 5. 小売業の景況

### (1) 小売業の経営状況

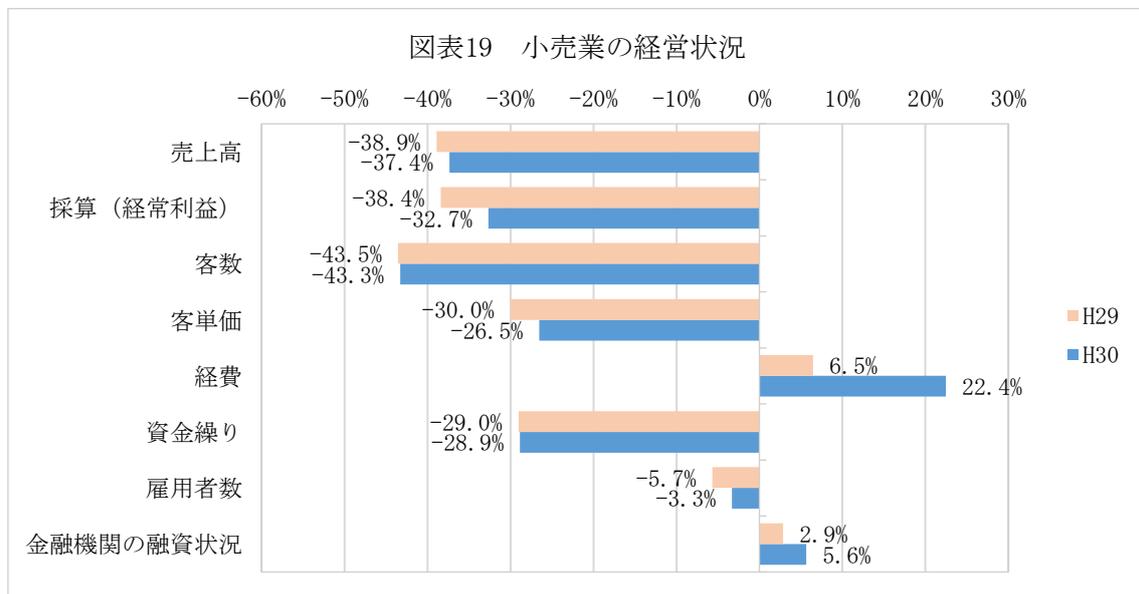
小売業の回答企業 99 社の内、従業員 5 人以下の小規模企業は 61 社と 62%である。また、創業 50 年以上の企業が 55 社、創業 20 年以上 50 年未満の企業が 30 社である。平塚市の小売業は商業関連業種の中でも、飲食業やサービス業などに比べて創業年数の長い企業が多い。

図表 18 小売業の回答企業

注 6) 1 社が創業年数または従業員数について未回答

| 従業員数        | 創業年数  |          |           |        | 合計 |
|-------------|-------|----------|-----------|--------|----|
|             | 5 年未満 | 5 年～19 年 | 20 年～49 年 | 50 年以上 |    |
| 0 人～5 人     | 2     | 8        | 19        | 32     | 61 |
| 6 人～20 人    | 0     | 3        | 5         | 13     | 21 |
| 21 人～50 人   | 0     | 0        | 3         | 3      | 6  |
| 51 人～100 人  | 0     | 0        | 3         | 2      | 5  |
| 101 人～300 人 | 0     | 1        | 0         | 2      | 3  |
| 301 人～      | 0     | 0        | 0         | 3      | 3  |
| 合計          | 2     | 12       | 30        | 55     | 99 |

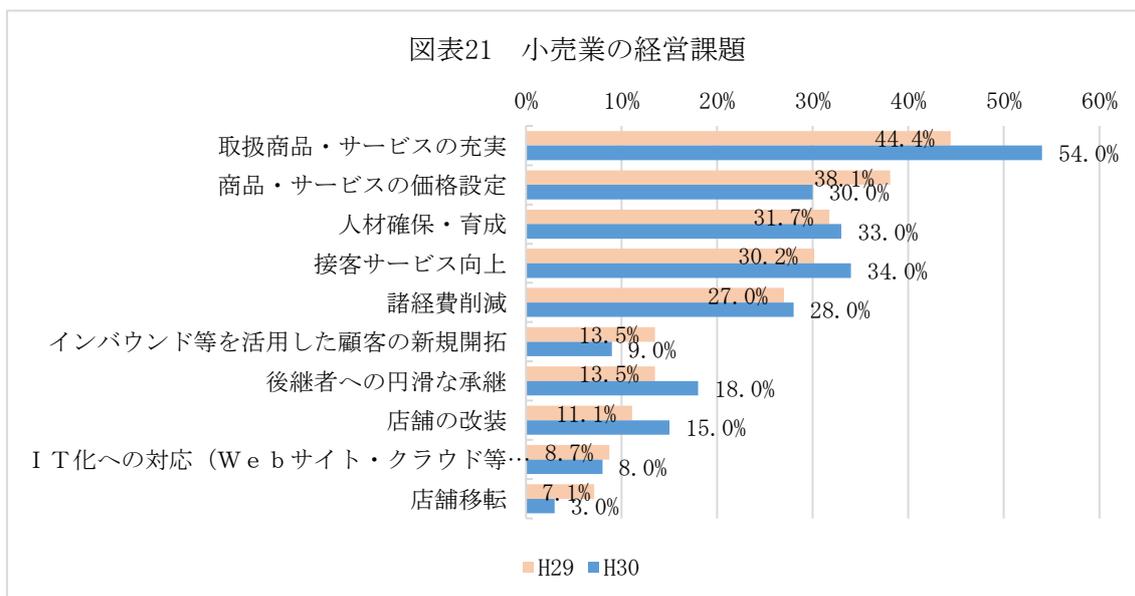
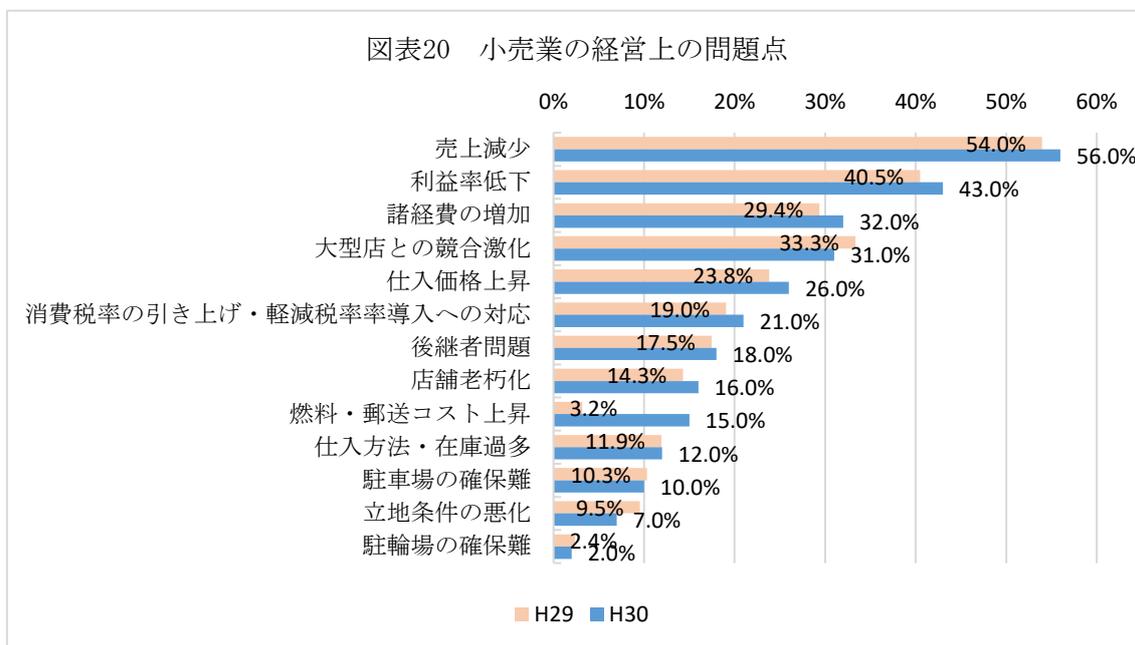
図表 19 に小売業の経営状況を示す。



小売業においては、「売上高」のD Iが-37.4%と前回から 1.5 ポイント、「採算」のD Iが-32.7%と前回から 5.7 ポイント、「客単価」のD Iが-26.5%と 3.5 ポイント、前回の調査から上昇している。その一方で、「経費」のD Iは 22.4%と前回調査から 15.9 ポイント上昇している。また、「客数」、「資金繰り」については、前回調査とほぼ同様のD Iを示しており、小売業の経営状況は、製造業、建設業の工業の業種と比較して、厳しい状況が続いているものと推察される。

## (2) 小売業の経営上の問題点と課題

図表 20 および図表 21 に小売業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



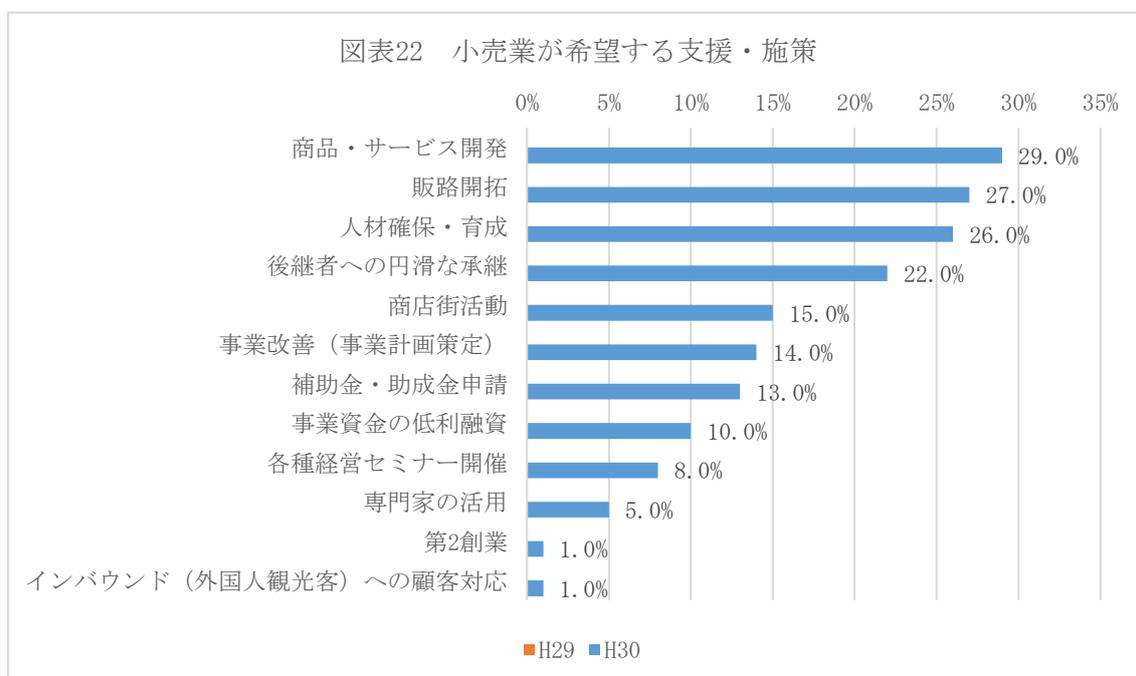
今回の調査では「売上減少」を問題点として捉えた企業が56.0%と2.0ポイント上昇、「利益率低下」では43.0%と2.5ポイント上昇し、収益面での問題を指摘する企業が増えている。経営課題では、「取扱商品・サービスの充実」を選択した企業が54.0%と9.6ポイント、「接客サービスの向上」を選択した企業が34.0%と3.8ポイント上昇しており、これらの課題に取り組むことで売上高の減少に対応しようとしているものと推察する。また、今回の調査では、「Webサイトを活用した販売促進」を今回の調査から、「ITへの対応 (Webサイト・クラウドの活用)」に変更をしたが、8.0%と経営課題として取り上げた企業の割合は、前回とほぼ同数であった。

### (3) 小売業における消費税率引き上げの影響

前回調査まで問題点の選択項目を「消費税率の引き上げ」としていたが、来年の10月に消費税率の引き上げ、軽減税率の導入が予定されていることから、今回の調査においては、「消費税率の引き上げ・軽減税率の導入」に変更した。経営上の問題点として回答した企業は、一昨年調査では、45.9%と半数の企業が問題点として取り上げていたが、前回の調査では、問題点とする企業が26.9ポイントと大きく減少して、19.0%となった。選択項目を変更した今回の調査では、21.0%となり前回から2.0ポイントの上昇がみられた。

### (4) 小売業が希望する支援・施策

図表22に小売業が希望する支援・施策について示す。小売業における回答企業100社の内、80%にあたる80社に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



小売業では売上高の減少を問題点としてとりあげた企業が多いこともあり、支援・施策として、「商品・サービス開発」が29.0%、「販路開拓」が27%と上位を占めている。また商業の業種に入れている支援・施策の項目として、「インバウンド(外国人観光客)への顧客対応」があるが、小売業において希望する支援施策としては、わずかに1%という結果になった。

## 6. 卸売業の景況

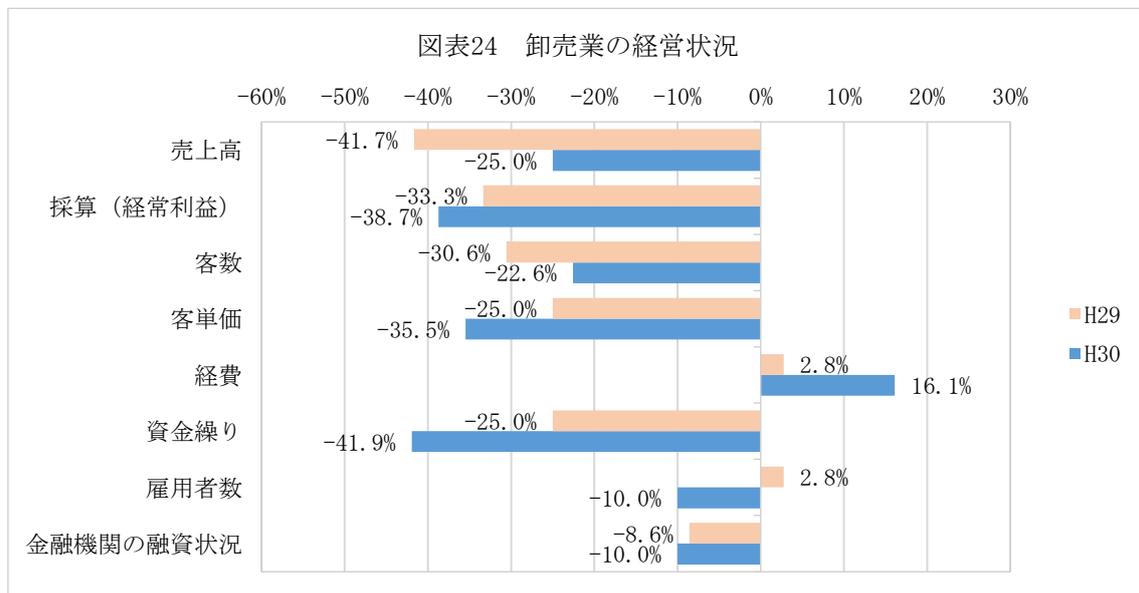
### (1) 卸売業の経営状況

卸売業の回答企業 33 社の内、従業員 5 人以下の小規模企業は 18 社と 55%である。また、創業 20 年から 49 年の企業が 9 社であり、創業 50 年以上の企業が 21 社と 64%を占めており、創業年数の長い企業が多い。

図表 23 卸売業の回答企業

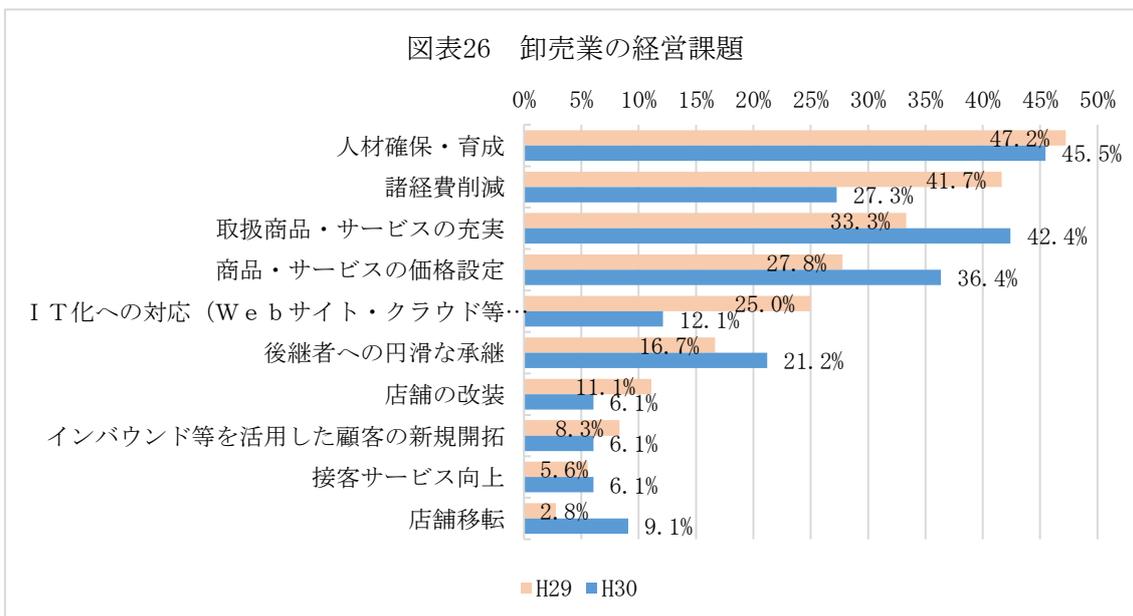
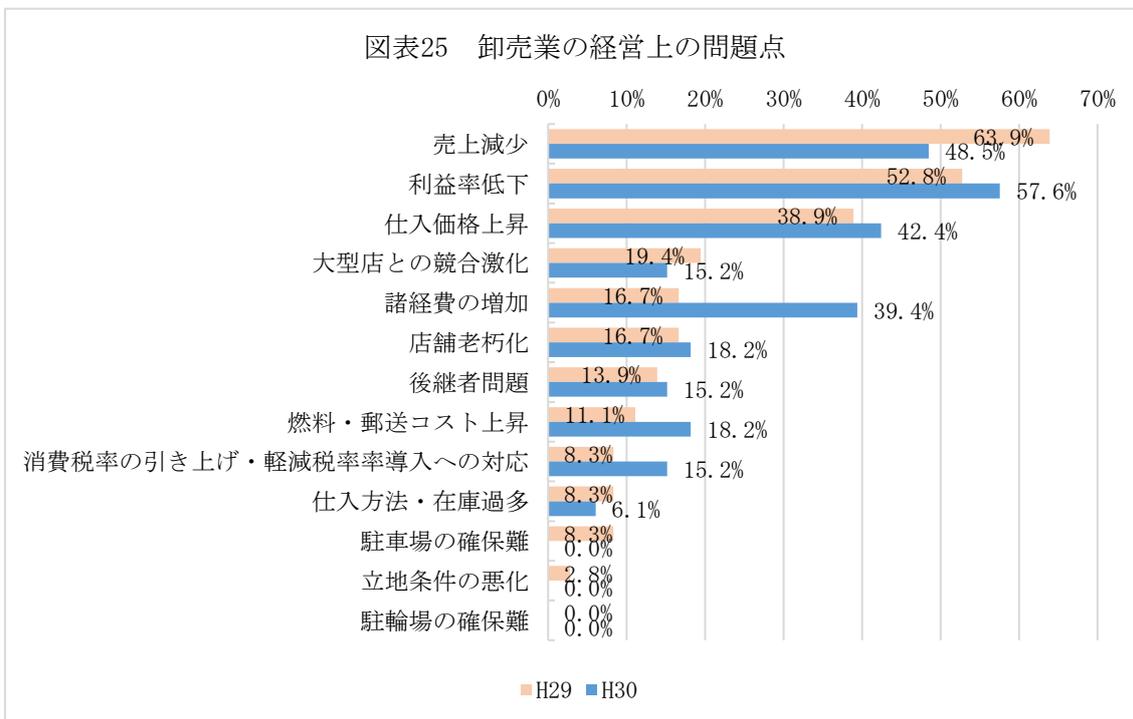
| 従業員数        | 創業年数  |          |           |        | 合 計 |
|-------------|-------|----------|-----------|--------|-----|
|             | 5 年未満 | 5 年～19 年 | 20 年～49 年 | 50 年以上 |     |
| 0 人～5 人     | 0     | 2        | 5         | 11     | 18  |
| 6 人～20 人    | 0     | 1        | 3         | 6      | 10  |
| 21 人～50 人   | 0     | 0        | 0         | 2      | 2   |
| 51 人～100 人  | 0     | 0        | 1         | 2      | 3   |
| 101 人～300 人 | 0     | 0        | 0         | 0      | 0   |
| 301 人～      | 0     | 0        | 0         | 0      | 0   |
| 合 計         | 0     | 3        | 9         | 21     | 33  |

図 24 に卸売業の経営状況を示す。



卸売業では「売上高」のD Iが前回の-41.7%から-25.0%と 16.7ポイントの上昇となった。その一方で、「採算 (経常利益)」のD Iは、前回の-33.3%から5.4ポイント下降し、-38.7%となった。採算が悪化した要因として、「経費」のD Iが前回の2.8%から今回は16.1%と13.3ポイント上昇したことや、「客単価」のD Iが昨年の-25.0%から今回は-35.5%と10.5ポイント下降したことが考えられる。

図表 25 および図表 26 に卸売業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



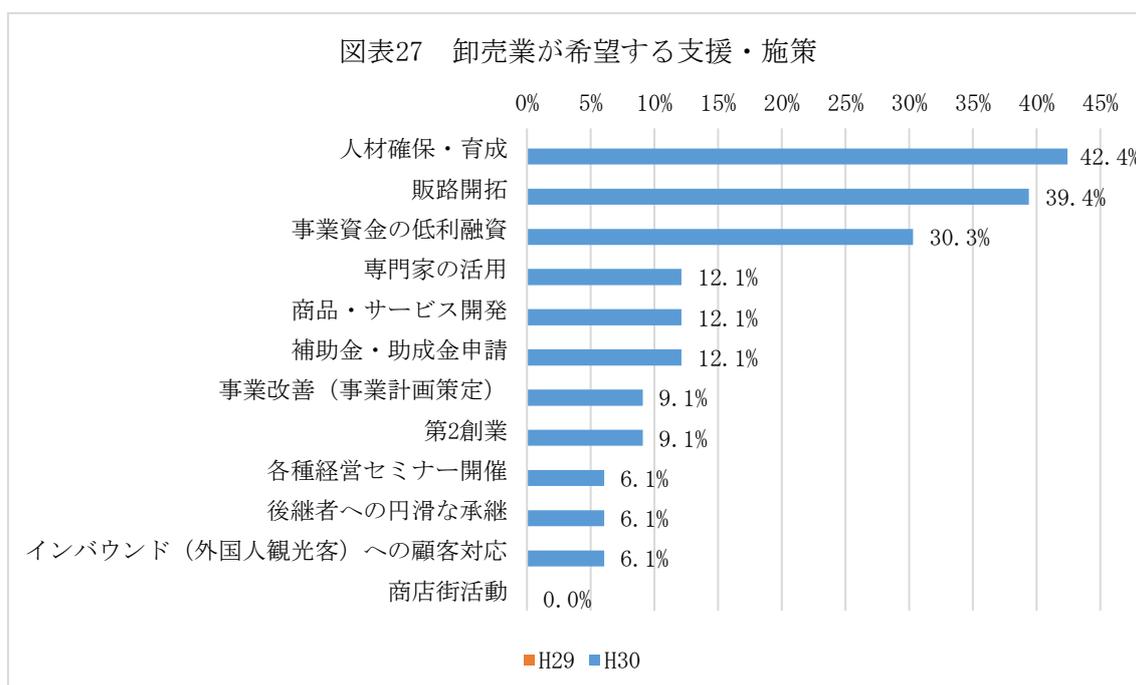
卸売業の問題点は「売上高の減少」は48.5%と前回の調査から15.4ポイント下降し、その一方で、「利益率の低下」が57.6%と前回よりも4.8ポイント上昇した。経営課題として、「取扱商品・サービスの充実」が42.4%、「商品・サービスの価格設定」が36.4%と、いずれも、およそ9ポイント上昇している。また、「後継者への円滑な承継」が21.2%と前回から、4.5ポイント上昇している他、「店舗移転」についても、9.1%と前回から6.3ポイント上昇がみられる。また質問項目を変更した「IT化への対応 (Webサイト・クラウドの活用)」については12.1%と半減した。

### (3) 卸売業における消費税率引き上げの影響

卸売業において「消費税率の引き上げ」を経営上の問題点として回答した企業は一昨年、30.2%であったが、昨年の調査では、8.3%と昨年から21.9ポイント下降した。しかし、質問項目を変更した今回の調査では15.2%と、前回の8.3%から6.9ポイントの上昇がみられた。

### (4) 卸売業が希望する支援・施策

図表27に卸売業が希望する支援・施策について示す。卸売業における回答企業33社の内、85%にあたる28社に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



卸売業では経営課題において、前回に続き「人材確保・育成」を取り上げた企業が多いこともあり、支援・施策においても「人材確保・育成」を希望するが42.4%と最も多い結果となっている。2番目に多い支援・施策が「販路開拓」であり39.4%、3番目に「事業資金の低利融資」が30.3%となっている。

## 7. 飲食業の景況

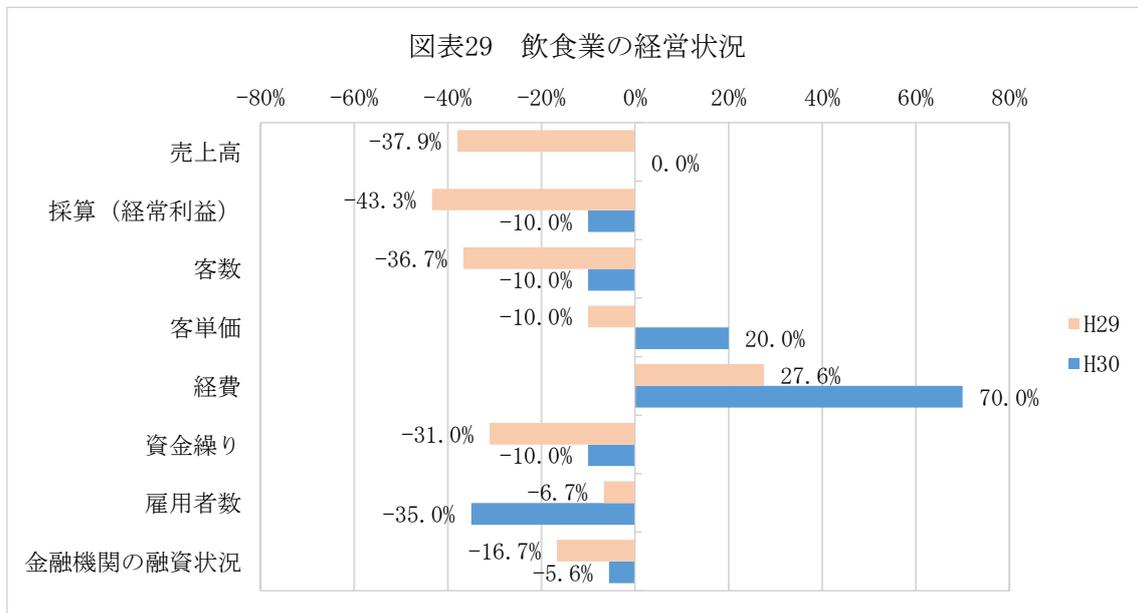
### (1) 飲食業の経営状況

飲食業の回答企業 20 社の内、従業員 5 人以下の小規模企業は 14 社と 70%である。また、創業 20 年以上の企業が 8 社、創業 20 年未満の企業が 12 社となっている。創業 20 年未満の企業が 60%と他の業種と比較して、創業年数は短い企業の割合が多い。

図表 28 飲食業の回答企業

| 従業員数      | 創業年数 |        |         |       | 合計 |
|-----------|------|--------|---------|-------|----|
|           | 5年未満 | 5年～19年 | 20年～49年 | 50年以上 |    |
| 0人～5人     | 2    | 7      | 4       | 1     | 14 |
| 6人～20人    | 0    | 3      | 3       | 0     | 6  |
| 21人～50人   | 0    | 0      | 0       | 0     | 0  |
| 51人～100人  | 0    | 0      | 0       | 0     | 0  |
| 101人～300人 | 0    | 0      | 0       | 0     | 0  |
| 301人～     | 0    | 0      | 0       | 0     | 0  |
| 合計        | 2    | 10     | 7       | 1     | 20 |

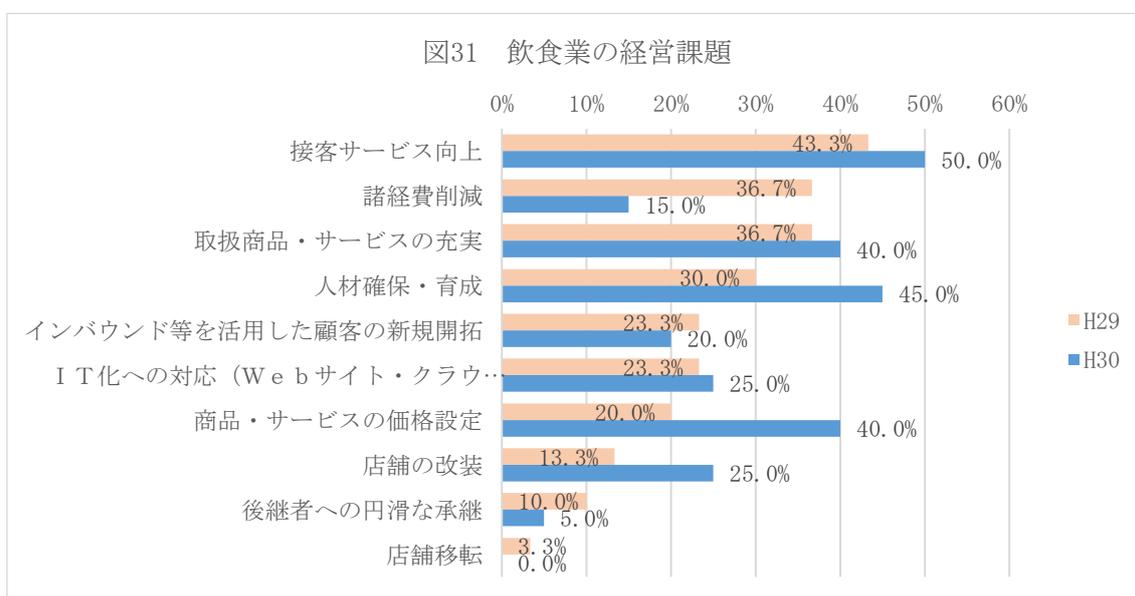
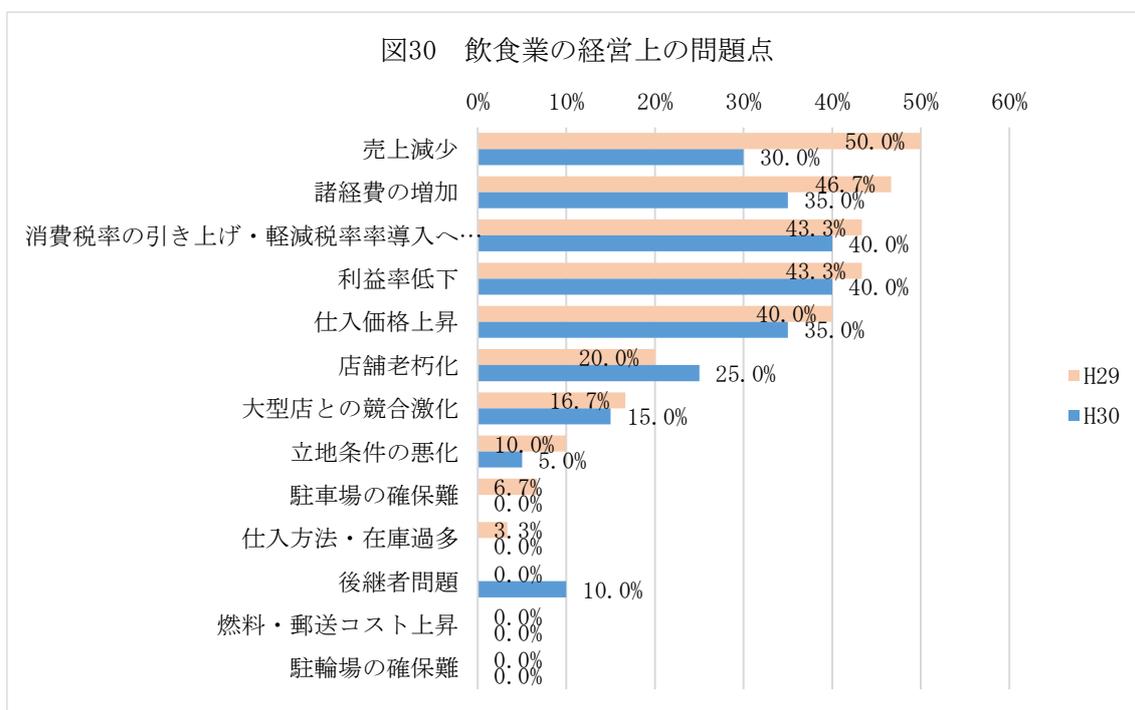
図 29 に飲食業の経営状況を示す。



飲食業では「売上高」のD Iが前回調査の-37.9%から、今回は0%と上昇している。「客単価」が+20.0%と前回の-10.0%から、30ポイント改善していることも「売上高」のD Iが改善した要因の1つであると思われる。それに伴い「採算」のD Iも-10.0%と前回よりも33.3ポイント改善されている。また、「雇用者数」のD Iが-35.0%と工業、商業の業種を通して、最も低い数値となっているが、その一方で、「経費」のD Iは70%と非常に大きな数値となっている

## (2) 飲食業の経営上の問題点と課題

図表 30 および図表 31 に飲食業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



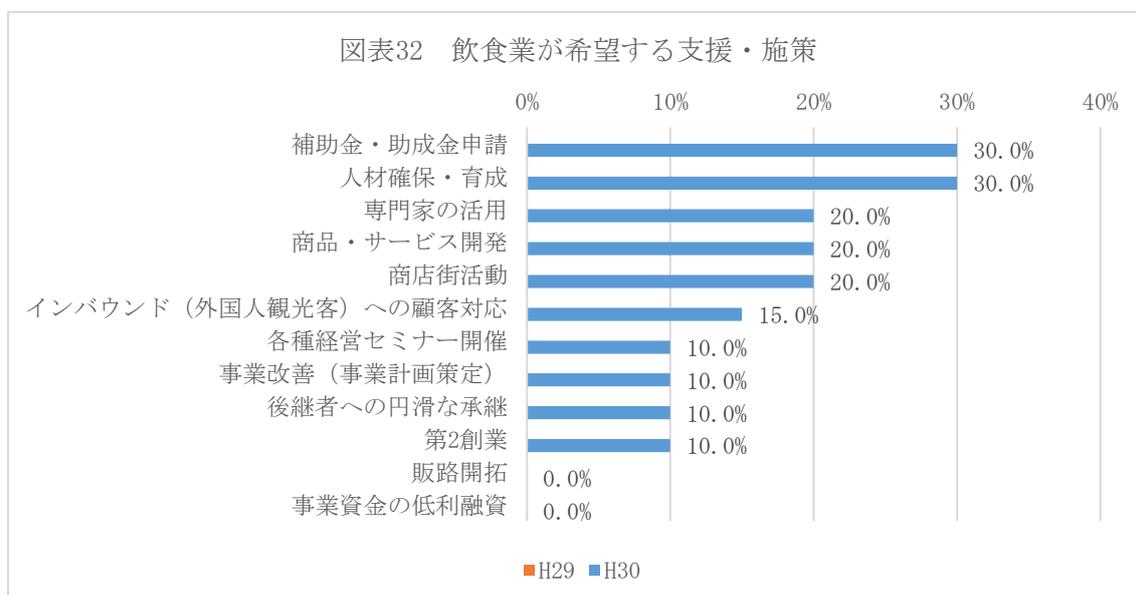
飲食業では、「売上減少」を問題点と考える企業が、今回の調査では30%と前回からが20.0ポイント下降した。その一方で、「店舗老朽化」が、25.0%と前回から5ポイント上昇したほか、前回問題点として捉えていた企業が0%であった「後継者問題」が10.0%となっている。他の商業の業種では、経営課題としてあまり捉えられていない「インバウンド等を活用した顧客の新規開拓」、「I T化への対応 (We bサイト・クラウドの活用)」は、飲食業においては、いずれも20%を超えており、経営課題として意識している企業が見受けられる。

### (3) 飲食業における消費税率引き上げの影響

飲食業において「消費税率の引き上げ」を経営上の問題点として回答した企業は、一昨年の59.4%から前回は43.3%と減少した。今回の調査では、「消費税率引き上げ・軽減税率の導入」を問題点とした企業は、若干減って、40.0%となっている。飲食業における「消費税率の引き上げ・軽減税率の導入」への問題意識は、工業、商業の他の業種と比較して高いと言える。

### (4) 飲食業が希望する支援・施策

図表32に飲食業が希望する支援・施策について示す。飲食業における回答企業20社の内、90%にあたる18社に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



飲食業では「補助金・助成金申請」、「人材確保・育成」を取り上げた企業が30.0%と多い。経営課題において「接客サービスの向上」が50%、「人材確保・育成」が45%と高かったことから、それに関連する支援・施策が希望されていると思われる。また、「専門家の活用」、「商品サービス開発」、「商店街活動」に係わる支援・施策も、それぞれ20%の企業が望んでいる。

## 8. サービス業の景況

### (1) サービス業の経営状況

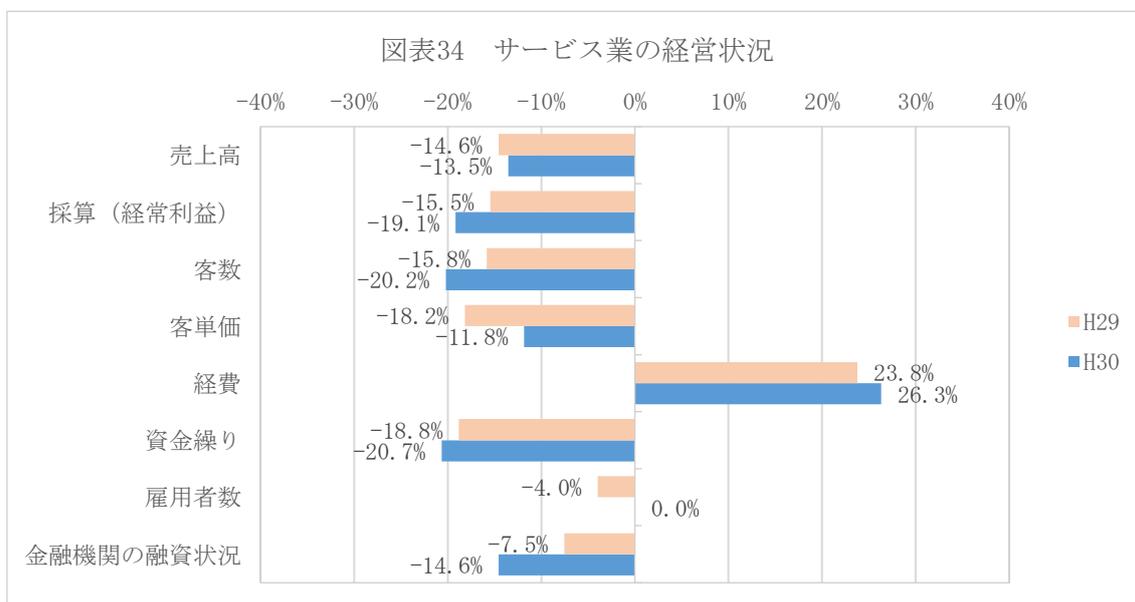
サービス業の回答企業 95 社のうち、従業員 5 人以下の小規模企業は 50 社と 53%である。また、創業 20 年未満の企業が 33 社、創業 20 年～49 年の企業が 43 社である。創業 50 年以上の企業は 19 社と占める割合は 20%であり、小売業と比較するとその割合は 36 ポイント低くなる。

図表 33 サービス業の回答企業

注 8) 1 社が創業年数または従業員数について未回答

| 従業員数        | 創業年数  |          |           |        | 合計 |
|-------------|-------|----------|-----------|--------|----|
|             | 5 年未満 | 5 年～19 年 | 20 年～49 年 | 50 年以上 |    |
| 0 人～5 人     | 7     | 17       | 18        | 8      | 50 |
| 6 人～20 人    | 0     | 6        | 10        | 3      | 19 |
| 21 人～50 人   | 0     | 3        | 9         | 5      | 17 |
| 51 人～100 人  | 0     | 0        | 6         | 3      | 9  |
| 101 人～300 人 | 0     | 0        | 0         | 0      | 0  |
| 301 人～      | 0     | 0        | 0         | 0      | 0  |
| 合計          | 7     | 26       | 43        | 19     | 95 |

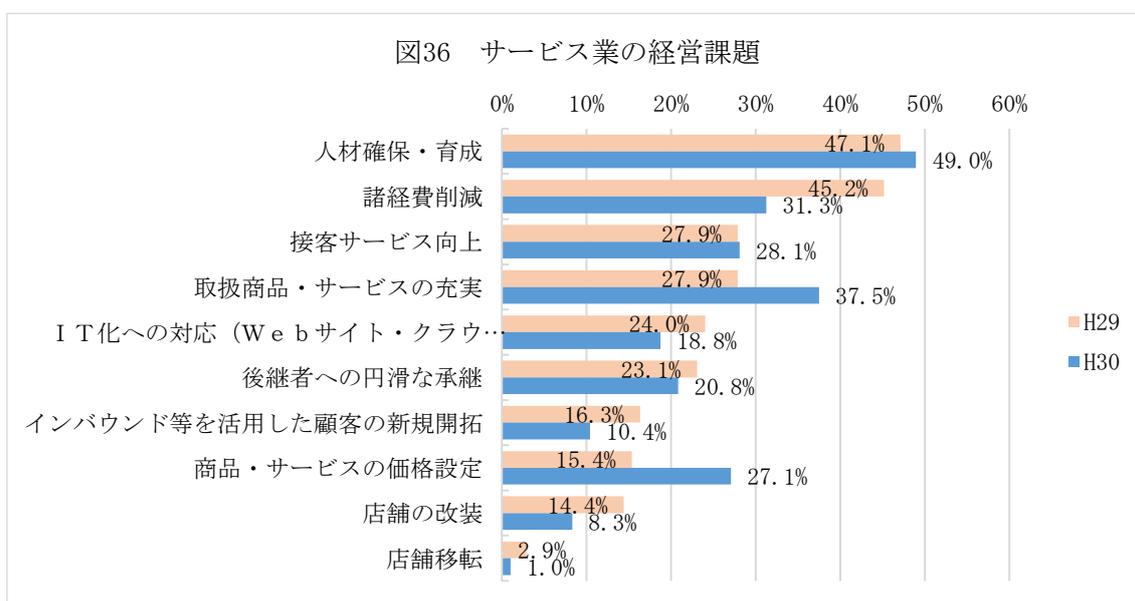
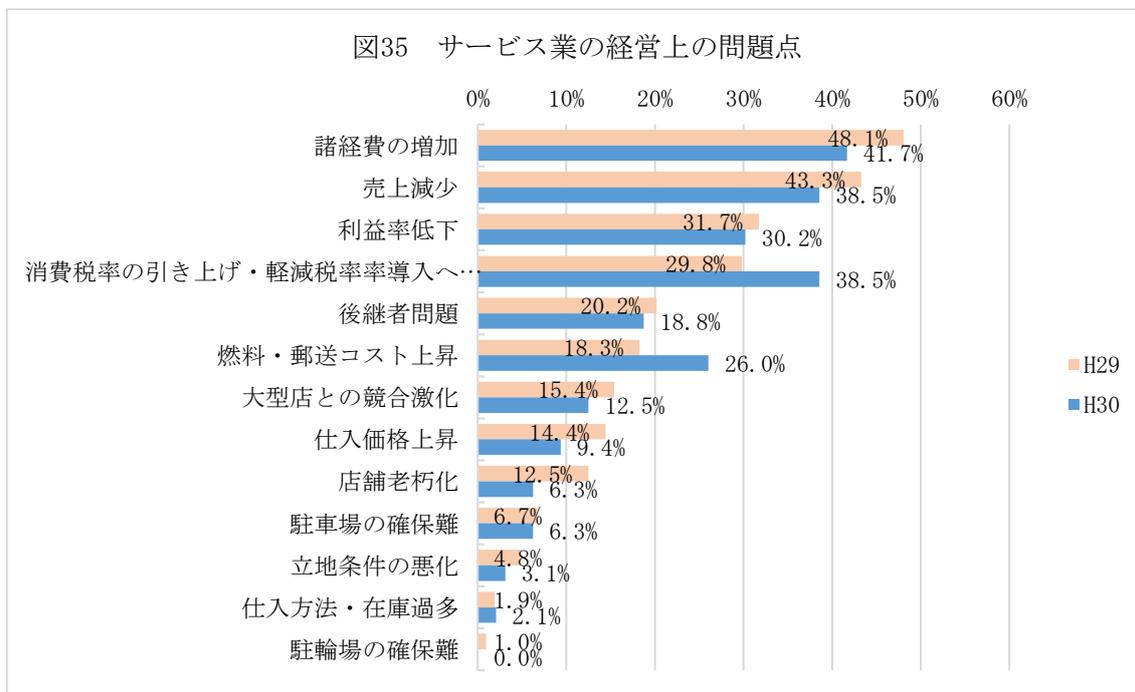
図 34 にサービス業の経営状況を示す。



サービス業では、「客数」のD Iが前回の-15.8%から、今回は-20.2%と 4.4 ポイント下降した。その一方で、「客単価」のD Iは昨年の-18.2%から 6.4 ポイント上昇し、-11.8%となった。また、「売上高」のD Iについては、-13.5%と前回から 1.1 ポイントの上昇、「採算」のD Iは、-19.1%と前回から 3.6 ポイント下降している。「経費」のD Iは前回に続き、26.3%と高く、「雇用者数」については、0%と昨年の-4.0%から上昇が見られる。

(2) サービス業の経営上の問題点と課題

図表 35 および図表 36 にサービス業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



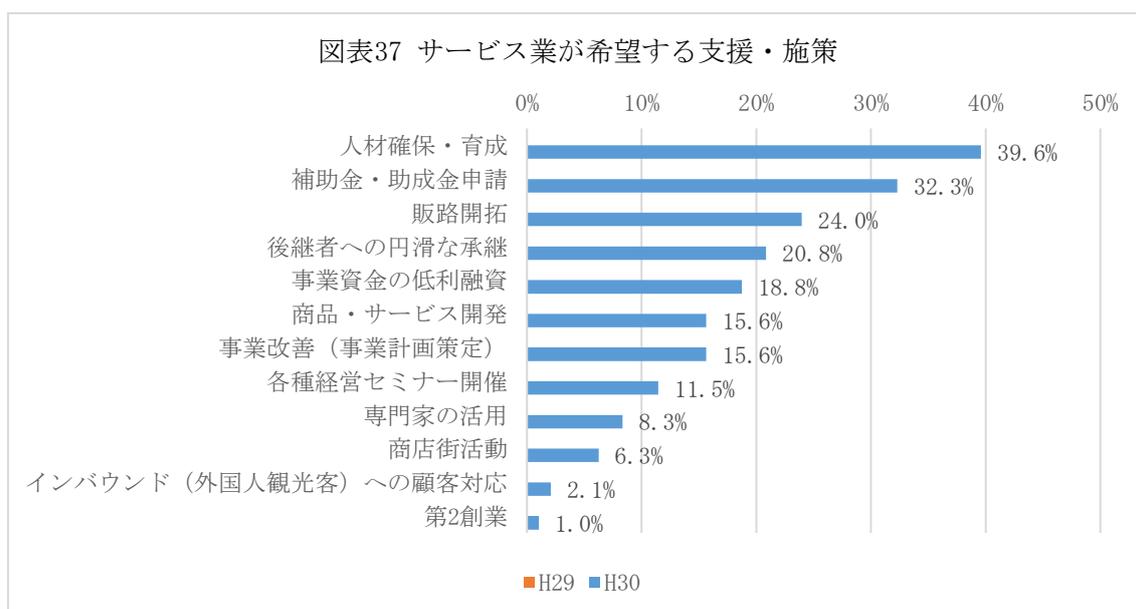
サービス業における問題点として、「消費税率の引き上げ・軽減税率の導入」が 38.5%と前回から、8.7ポイントの上昇、「燃料・配送コストの上昇」が 26.0%と前回から 7.7ポイントと上昇しており、前回調査と比べるとこの 2つの項目の変化が目立つ。経営課題としては、「取扱商品・サービスの充実」が 37.5%と前回から 9.6ポイントの上昇となっている他、「商品・サービスの価格設定」が 27.1%と前回から 11.7ポイント上昇している。その一方で、「諸経費の削減」については 31.3%と前回よりも 13.9ポイント下降している。

### (3) サービス業における消費税率引き上げの影響

サービス業において「消費税率の引き上げ」を経営上の問題点として回答した企業は、一昨年の43.4% から前回は13.6ポイント下降して29.8%となった。今回のサービス業における「消費税率の引き上げ・軽減税率の導入」では、38.5%となり、再び上昇に転じている。

### (4) サービス業が希望する支援・施策

図表37 にサービス業が希望する支援・施策について示す。サービス業における回答企業96社の内、94%にあたる90社に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



サービス業では「人材確保・育成」を取り上げた企業が39.6%と多い。2番目に、「補助金・助成金申請」が32.3%と高く、3番目が「販路開拓」24.0%となっている。また、「後継者への円滑な承継」は20.8%とおおよそ5社に1社が望んでいる。「インバウンド（外国人観光客）への顧客対応」は、2.1%と観光業や飲食業、卸売業に比べて希望が少なくなっている。

## 9. 観光業の景況

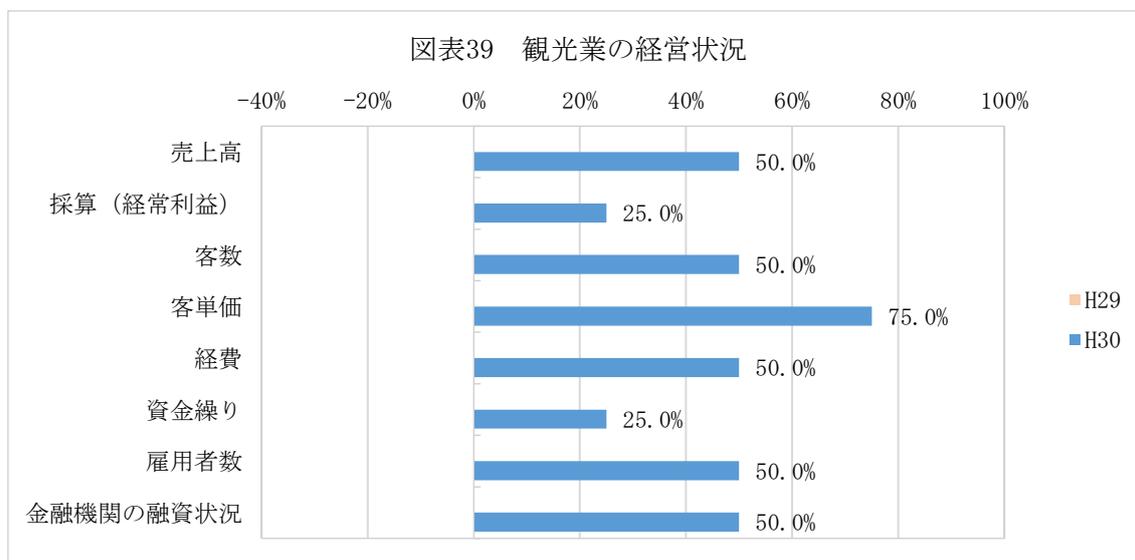
### (1) 観光業の経営状況

観光業の回答企業4社のうち、従業員5人以下の小規模企業は2社と50%である。また、創業5年未満、5年から19年、創業20年～49年、創業50年以上の企業が、それぞれ1社ずつと創業年数にばらつきがみられる。

図表 38 観光業の回答企業

| 従業員数      | 創業年数 |        |         |       | 合 計 |
|-----------|------|--------|---------|-------|-----|
|           | 5年未満 | 5年～19年 | 20年～49年 | 50年以上 |     |
| 0人～5人     | 1    | 0      | 0       | 1     | 2   |
| 6人～20人    | 0    | 1      | 0       | 0     | 1   |
| 21人～50人   | 0    | 0      | 1       | 0     | 1   |
| 51人～100人  | 0    | 0      | 0       | 0     | 0   |
| 101人～300人 | 0    | 0      | 0       | 0     | 0   |
| 301人～     | 0    | 0      | 0       | 0     | 0   |
| 合 計       | 1    | 1      | 1       | 1     | 4   |

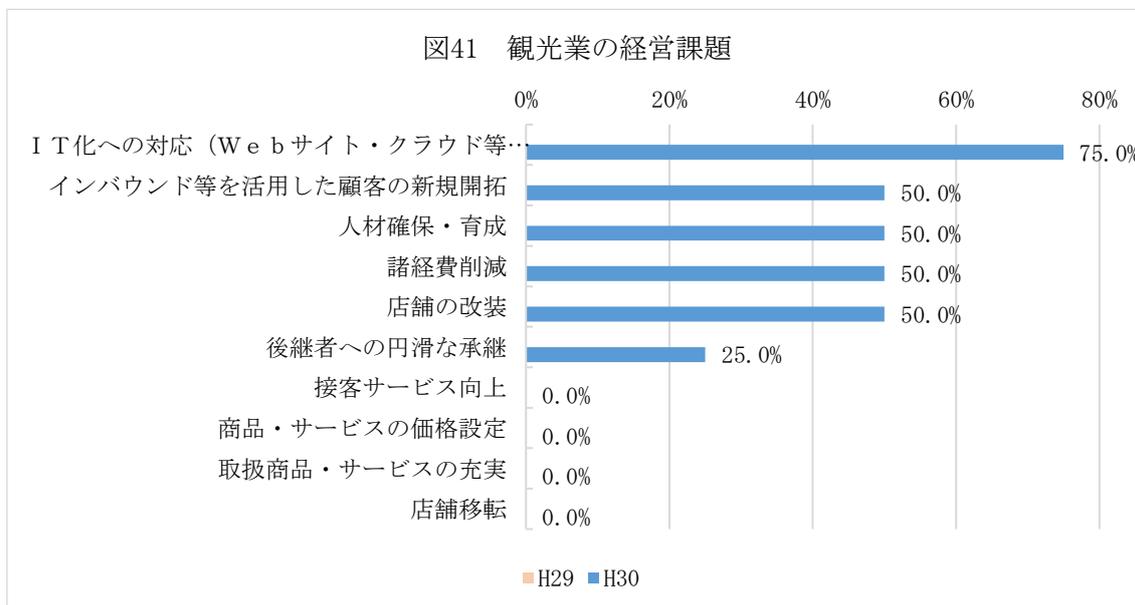
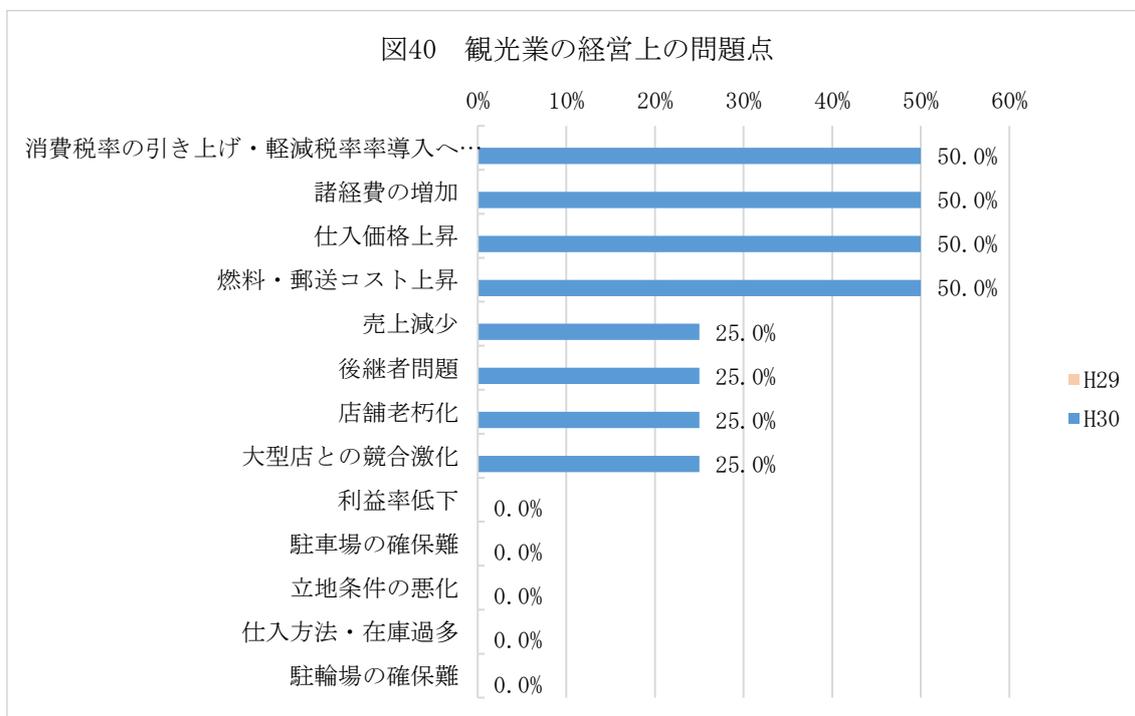
図 39 に観光業の経営状況を示す。



観光業は今回から業種を分類し統計処理しているため、平成29年の調査データはない。またデータの総数が4社分のため、D Iは25%ずつ動くようになっている。観光業のすべてのD Iがプラスとなっており、平成29年に比べて、「客単価」のD Iが75%と最も高く、「売上高」のD Iが50%、「採算」のD Iが50%となっている。

(2) 観光業の経営上の問題点と課題

図表 40 および図表 41 に観光業における問題点と経営課題についての回答結果を示す。



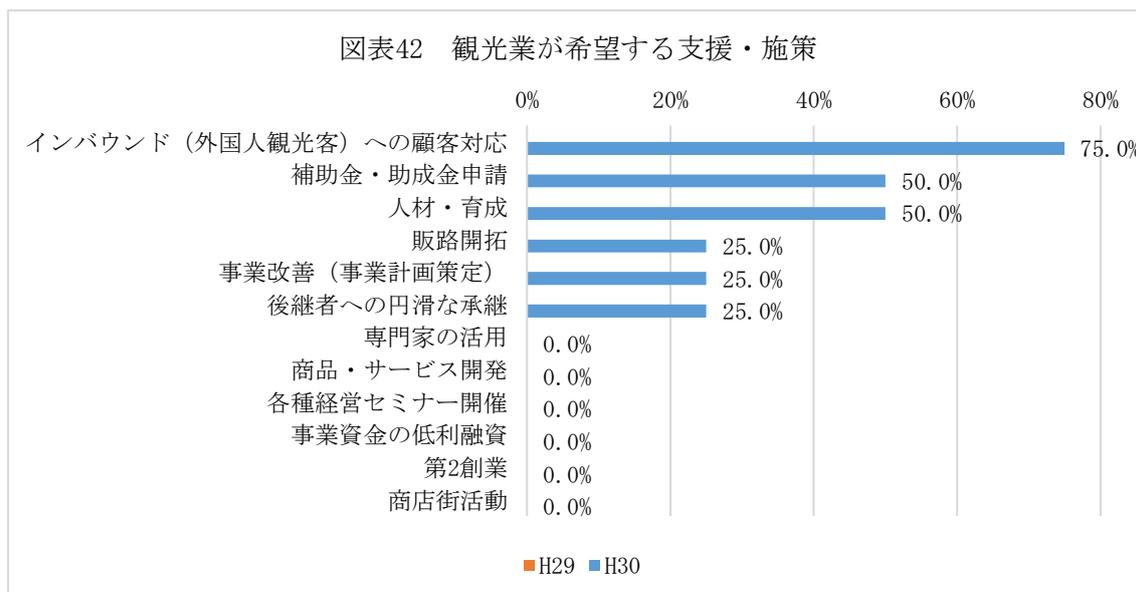
観光業における問題点として、「消費税率引き上げ・軽減税率導入」、「諸経費の増加」、「仕入価格上昇」「燃料・配送コストの上昇」が50%となっており、コストの増加を意識している企業が多いものと推察する。経営課題では、他の業種では比較的に少ない「I T化への対応 (Webサイト・クラウド等の活用)」が75%、「インバウンド等を活用した顧客の新規開拓」が50.0%と高くなっている。

### (3) 観光業における消費税率引き上げの影響

観光業において「消費税率の引き上げ・軽減税率の導入」を経営上の問題点として回答した企業は半数の50.0%となっており、消費税への関心は高いと推察される。

### (4) 観光業が希望する支援・施策

図表 42 にサービス業が希望する支援・施策について示す。サービス業における回答企業 4 社の内、すべての企業に支援・施策の希望があり、次の具体的な支援の内容について選択した。



観光業では「インバウンド（外国人観光客）への顧客対応」を75%の企業が希望する支援・施策として選択しており、外国人観光客の取り込みへの期待が大きいものと推察する。また、「補助金・助成申請」と「人材確保・育成」は50%の企業が望んでいる。

## 10. 考察

内閣府発表の7月度月例経済報告によると、日本の景気は緩やかに回復しており、先行きについても回復が続くことが期待されている。神奈川県調査でも景況感は持ち直しており、平塚市の調査からも製造業を中心に回復基調にあることが確認できた。

景気は回復基調とはいえ、昨今の雇用環境と人手不足は、中小企業にとって企業の存続にまで影響する大きな問題である。今回の調査でも、すべての業種にて「経営課題」や「今後の支援策」として「人材確保・育成」を上げる割合が極めて高い。「求人しても集まらず、すぐやめてしまう」「大企業ばかりに人が集まる状況を克服しないと会社が成り立たない」といった声も聞かれるという。今後の業績回復に向けて人材不足問題を解決することは喫緊の課題となる。

中小企業は人材確保・育成など人的資源管理が遅れているといわれるが、実際には人材や人材育成にすぐれた中小企業は多数存在する。こうした中小企業の経営者は、自らの知恵と工夫により魅力ある独自の施策に挑戦している。

人材確保の対策としては、思い切った労務制度の改善が必要となる。例えば、社員全員に自らが採用担当者であると意識させ、公的支援機関が行う人材教育の場などに参加させて人材情報を収集させている企業がある。社長自ら学校などへ求人に出向き、就職担当の先生との交流を増やしている企業も多い。取引先などの縁故も洗い直し、ハローワーク以外の職業紹介会社も積極的に活用する。人材確保には企業の知名度を上げることも必要である。例えば、事務所をリニューアルして、快適な労働環境や労務改善などの思い切った取り組みをタウン情報誌やネットにて掲載してもらう。県主催などの優良工場、優良店舗表彰の受賞に向けて努力する。また、働き手の立場に立った多様な人材発掘を考える。例えば、柔軟な労働環境を整備することで、女性や働く意欲のある高齢者、障害のある人も積極的に採用する。事業内容によっては、外国人労働者の採用も考える。

人材維持・育成の対策としては、魅力ある働きやすい職場風土づくりを実現することである。重要なのは社内コミュニケーションであり、社員一人ひとりが自由に意見を言えるような雰囲気づくりを心がけ、意思決定に際して権限を委譲するような風土づくりをする。また、社長はつとめて現場に顔を出し社員と話す機会を多く持ち、仕事がうまくいったときはほめる。相手の言い分をよく聞き、相談には必ず乗る。納得するまで説明しささいなことでは叱らない、プライベートには干渉しない、等々。また、労働条件の見直しも必要である。例えば、賃金は労働市場に合わせて適正な水準にする。自社に合った独自の業績リンク方法を工夫し、社員の努力で利益が向上したらそれを分配する。一方、労働時間は減らす工夫をする。残業はできればなくす方向で考える。勤務時間に選択幅を広げ、小幅の短縮よりも連続休暇を取れる体制にする。週休2日制を目標に、交代制などによる深夜・休日勤務も含めた働き方を社員と協議する。

成功している中小企業には、大企業に劣らぬ人材確保・育成を実現しているところが多い。今後も人手不足の事業環境は続くと思われる。国や公的支援機関による、人材確保・育成の支援などを十分に活用するとともに、経営者自らの知恵と工夫により、大胆かつ新鮮な人材確保・育成策によって人を集め能力を伸ばし、少数精鋭経営を実践することを考えたい。

以上