

新型コロナウイルス感染症の 中小小売・サービス業への 影響調査(2021年2月)

2021.3.9

(独)中小企業基盤整備機構 企画部調査課
中小企業アンケート調査(令和3年度 第5号)



【ポイント】

- 約7割の中小小売・サービス業にマイナスの業績(前年同月比)を生じ、特に飲食・宿泊業が大幅な悪化となった。
- 商品・サービスの提供形態別では、飲食・宿泊業のうち「接触型」で約9割がマイナスの影響が発生・発生見込みとなった。
- 事業活動面の対策では、既存商品・サービスの提供方法の見直しや新たな商品・サービスの開発に取り組む姿勢が伺える。

(1)調査概要

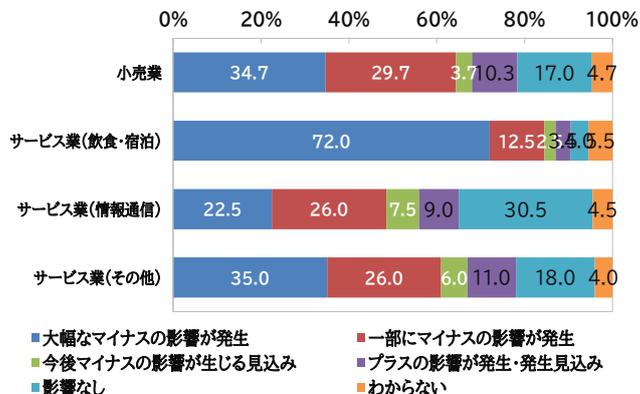
- ・調査日:2020年2月24日~26日
- ・調査方法:Webアンケート
- ・調査対象:全国の中小小売・サービス業者 800社
(中小企業基本法における中小企業の定義に基づく)

・業種別の業績影響を比較すると、特に外出・移動制限の影響を受けやすいサービス業(飲食・宿泊)で、業績の落ち込みが大きくなっている。これは、サービス業(飲食・宿泊)が外出・移動の制限を特に受けやすいことが、こうした結果になって現れたと考えられる。(図表2-2)

図表1 調査業種の構成

| 産業(計) | 回答企業数/構成比 | |
|-------|-----------|-----------|
| | 800 | 100.0% |
| 小売業 | 300 | 37.5% |
| サービス業 | (飲食業) | 155 19.4% |
| | (宿泊業) | 45 5.6% |
| | (情報通信) | 200 25.0% |
| | (その他) | 100 12.5% |

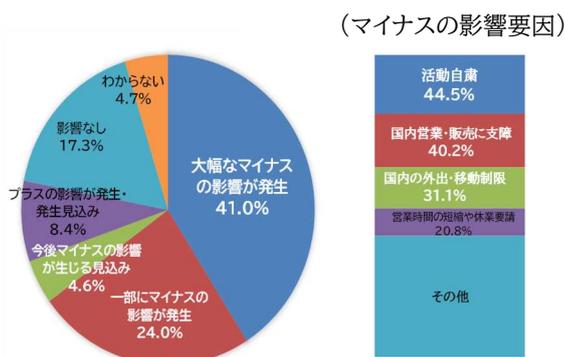
図表2-2 業種別の業績影響(n=800)



(2)前年同月(2020年2月)比の業績影響

・前年同月(2月)比の業績影響は「マイナスの影響が発生(41.0%)」が最も多く、また将来も含めマイナスの影響が発生する割合の合計は約7割に達している。マイナスの影響が発生した要因としては、「活動自粛」が最も多く、次いで「国内営業・販売に支障」「国内の外出・移動制限」「営業時間の短縮や休業要請」が主なものとなっている。(図2-1)

図表2-1 前年同月比の業績影響(n=800)



※売上20%以上の影響が「大幅」の目安 (n=557) 複数回答

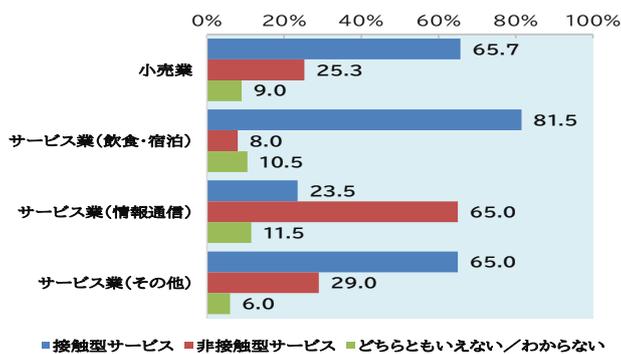
(3)商品・サービスの提供形態別の業績影響

・商品・サービスの提供形態で、「接触型」に分類されるのは、サービス業(飲食・宿泊)の約8割、小売業、サービス業(その他)の約7割弱となっている。一方、サービス業(情報通信)の約7割弱が「非接触型」となっている。(図表3-1)

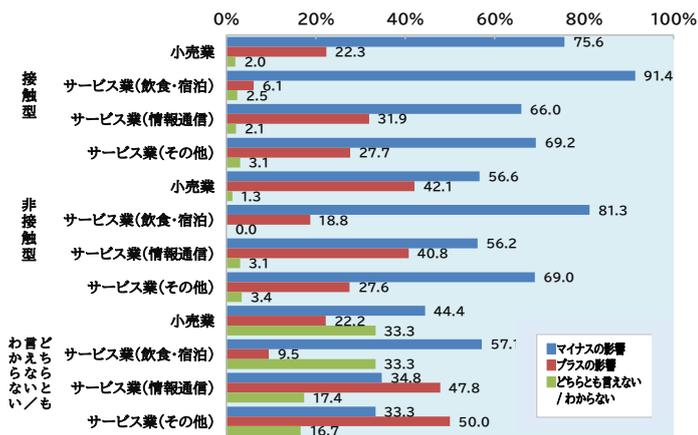
・商品・サービスの提供形態別にみる業績への影響のうち、「マイナスの影響が発生・発生予定」の割合が高いのは、「接触型」でサービス業(飲食・宿泊)の91.4%が最も多く、次いで小売業の75.6%、一方、「非接触型」ではサービス業(飲食・宿泊)の81.3%、サービス業(その他)の69.0%の順となっている。

・小売業の一部では外出・移動制限の影響が比較的少なく、IT関連の環境整備や巣ごもり需要などもあり、「プラスの影響が発生・発生予定」の割合が比較的高くなった要因と考えられる。(図表3-2)

図表3-1 業種別の商品・サービス業の提供形態(n=800)0)



図表3-2 商品・サービス提供形態別業績影響(n=800)

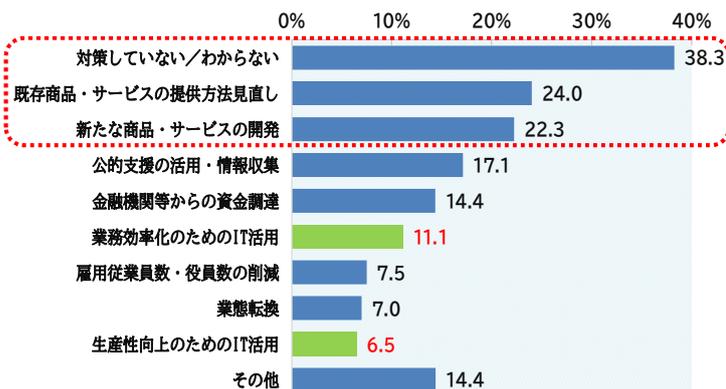


(4)緊急事態宣言再発令下における事業活動面の対策

・緊急事態宣言再発令下の2月現在、事業活動面での対策としては、「対策をしていない/わからない」が38.3%と最も多く、次いで「既存商品・サービスの提供方法の見直し」「新たな商品・サービスの開発」の順となっている。業務効率化や生産性向上のためのIT活用は、合わせても2割に留まっている。(図表4)

・緊急事態宣言再発令下という状況にあって、「対策をしていない/わからない」が最も多い中、「既存製品・サービスの提供の見直し」や「新たな商品・サービスの開発」に取り組む積極的な傾向も見られ、また、新型コロナウイルス禍における新常態へ対応するため、業態転換を図っていく姿も少数ではあるが見られた。(図表4)。

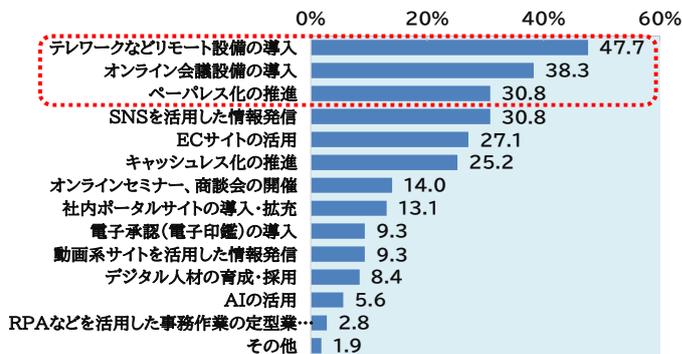
図表4 緊急事態宣言再発令下における事業活動面の対策 (n=800)



(5)事業活動面でのIT活用とその具体的内容

・事業活動面におけるITを活用した対策としては、「テレワークなどリモート設備の導入」が47.7%で最も多く、次いで「オンライン会議設備の導入」「ペーパーレス化の推進」「SNSを活用した情報発信」が上位となった。中小小売・サービス業においても、ここに至りコミュニケーション関連ツールが定着してきた様子が伺える。一方、「電子承認(電子印鑑)の導入」「動画系サイトを活用した情報発信」「デジタル人材の育成」などの取り組みは低調な結果となった。(図表5)

図表5 IT活用の具体的な内容(n=107 複数回答)

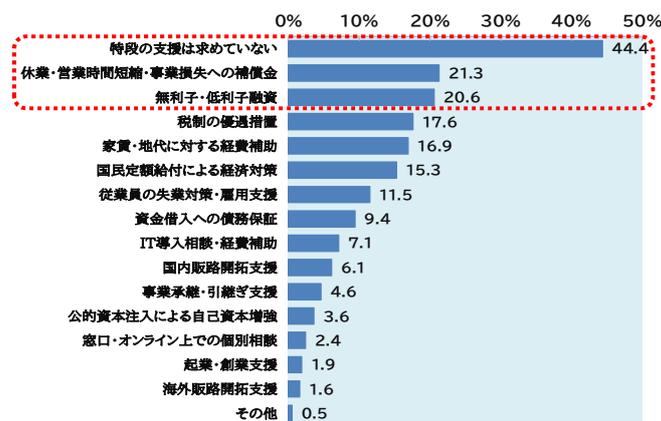


(6)求められている支援

・現在、求められている支援としては「特段の支援は求めている」が44.4%と最も多く、次いで「休養・営業時間短縮・事業損失補償」「無利子融資」「税制の優遇措置」の順となっている。(図表6)

・資金に関するニーズは強いものの、非常事態宣言再発令下にある都府県を中心に休業・営業時間短縮・事業損失への補償金が交付されていることから、「特段の支援は求めている」が高い割合を示したものと考えられる。一方、個別相談や事業承継、販路開拓などに対する支援意向は限定的な結果となった。(図表6)

図表6 求められる支援について(n=800)



独立行政法人中小企業基盤整備機構 企画部調査課
 担当 : 葦浦(山崎)
 TEL : 03-5470-1521 (部門代表)
 Email : chosa@smrj.go.jp