

---

---

豊島区  
産業振興指針改定に伴う調査  
報告書  
-商店街編-

---

---

令和5年3月

豊島区 文化商工部 生活産業課

# 目 次

第 1 章 調査概要 .....	1
1. 本調査の趣旨、目的 .....	1
2. 実施調査概要 .....	1
第 2 章 アンケート調査結果_商店街調査 .....	2
1. 回答店舗の属性 .....	2
2. 今後の業況の先行き見通しについて .....	6
3. 経営力向上のための取り組み状況について .....	13
4. 外国人のお客様について .....	22
5. キャッシュレス決済・デジタル対応について .....	26
6. 事業承継・今後の事業の予定について .....	32
7. 所属している商店会の活動について .....	38
8. イベントの効果について .....	40
9. 活動の効果について .....	42
10. 豊島区の中小企業等の支援制度・サービスについて .....	45
第 3 章 調査票 .....	52

# 第 1 章 調査概要

---

## 1. 本調査の趣旨、目的

令和 5 年度末に 10 か年計画を終了する豊島区産業振興指針改定に伴い事前に情報収集を行うため、区内商店会加盟個店に対する調査を実施した。

## 2. 実施調査概要

### (1) アンケート調査方法

区内商店会加盟個店 3,000 店を対象に実施した。

調査依頼ハガキによる調査依頼を行い、回収は WEB により行った。

調査先リストは豊島区が保有するデータより作成した。

### (2) 調査期間

2022 年 9 月 30 日～11 月 18 日

### (3) 回答結果

発送数 2,866 件(宛先不明による不着を除く)、回収件数 549 件、有効回収率 19.2%

### (4) アンケート調査実施機関

株式会社東京商工リサーチ

### (5) 注意事項

- ・無回答については除外して集計している。
- ・図表中の割合は、小数点第 2 位を四捨五入しているため、回答比率の合計は必ずしも 100%にならないことがある。
- ・複数回答の設問は、回答が 2 つ以上となることがあるため、各選択肢の構成比の合計は 100%を超えることもある。
- ・図表中の「N」とは回答件数の総数のことで、100%が何件の回答に相当するかを示す構成比率算出の基数である。
- ・百分比(%)どうしの比較における差は、原則として「…ポイント」という表現とした。
- ・グラフのスペースの都合上、0%を表示していない場合がある。
- ・本文や図表中の選択肢表記は、場合によって語句を短縮・簡略化している場合がある。
- ・クロス集計など各層別の分析において、回答総数が僅少(10 件未満)なものについては、比率が動きやすく分析には適さないため、参考として傾向をみるにとどめている。

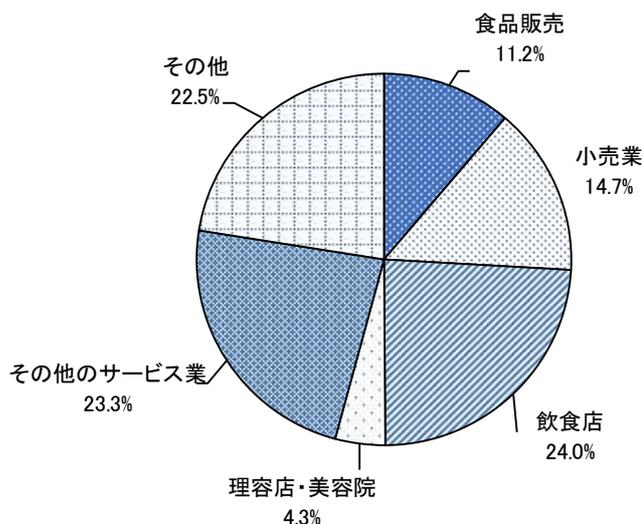
## 第2章 アンケート調査結果\_商店街調査

### 1. 回答店舗の属性

#### (1) 業種

「飲食店」が24.0%と最も高く、次いで「その他のサービス業」が23.3%、「小売業」が14.7%となっている。

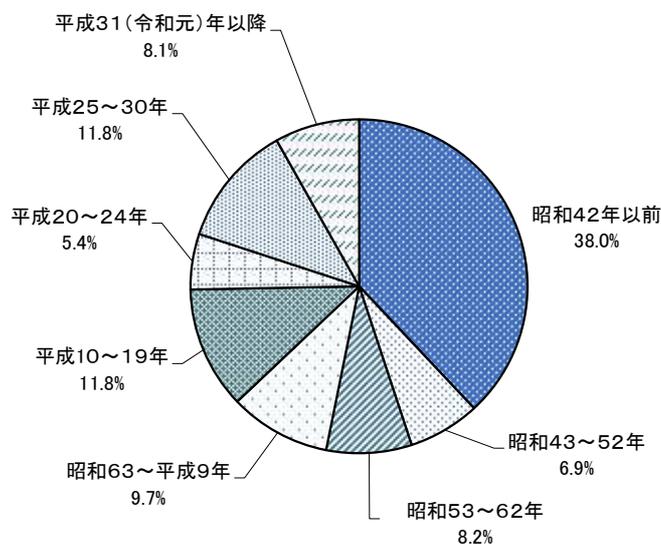
(N = 537)



#### (2) 創業時期

「昭和42年以前」が38.0%と最も高く、次いで「平成10～19年」及び「平成25～30年」が11.8%となっている。

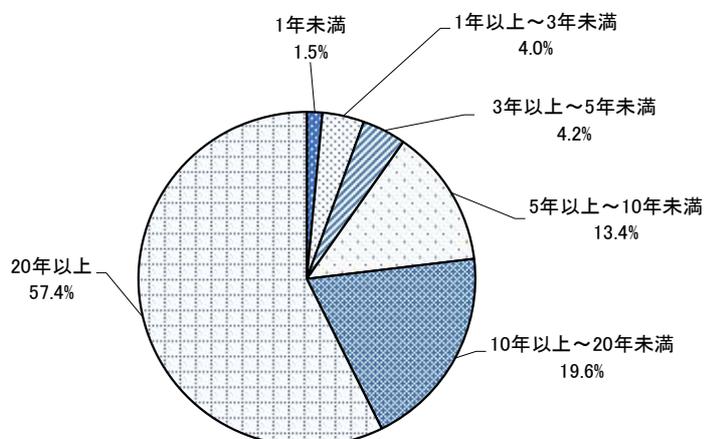
(N = 534)



### (3) 現商店会での営業年数

「20年以上」が57.4%と最も高く、次いで「10年以上～20年未満」が19.6%、「5年以上～10年未満」が13.4%となっている。

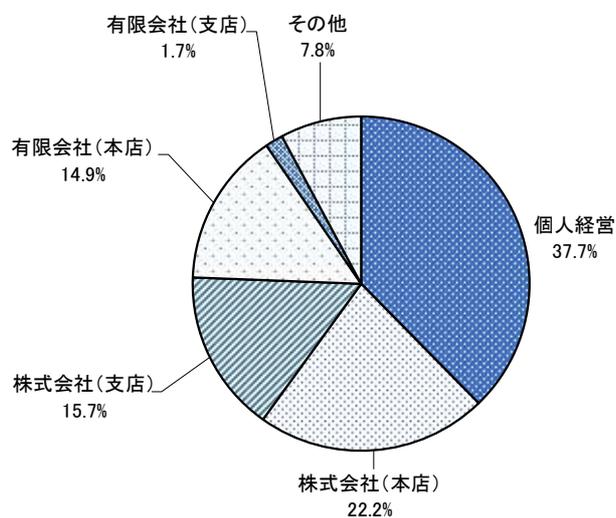
(N = 530)



### (4) 営業形態

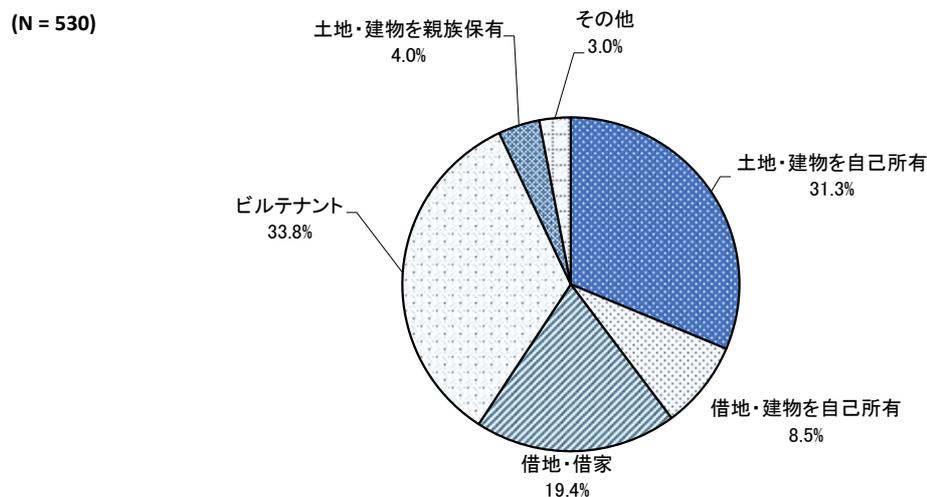
「個人経営」が37.7%と最も高く、次いで「株式会社（本店）」が22.2%、「株式会社（支店）」が15.7%となっている。

(N = 536)



(5) 店舗の保有状況

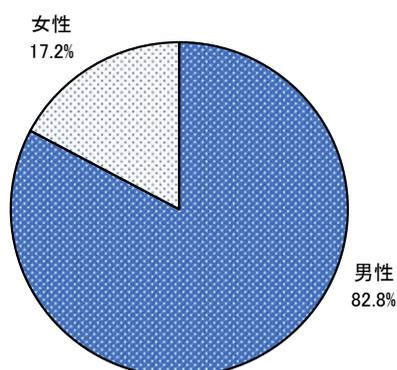
「ビルテナント」が33.8%と最も高く、次いで「土地・建物を自己所有」が31.3%、「借地・借家」が19.4%となっている。



(6) 経営者の性別

「男性」は82.8%、「女性」は17.2%であった。

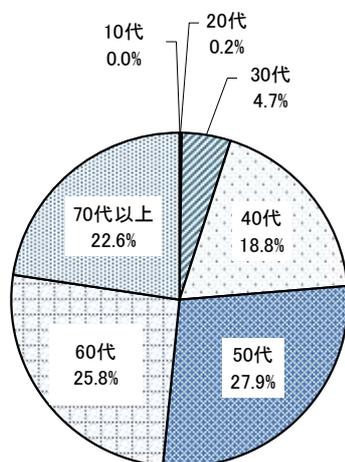
(N = 530)



(7) 経営者の年代

「50代」が27.9%と最も高く、次いで「60代」が25.8%、「70代以上」が22.6%となっている。

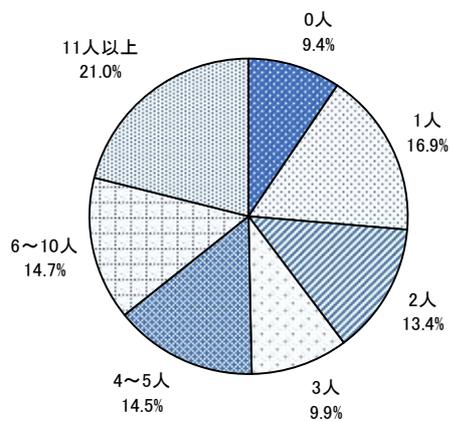
(N = 531)



(8) 現在の従業員数/合計

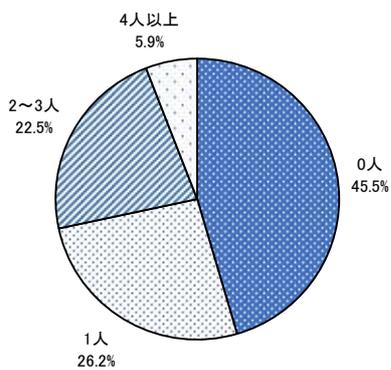
「11人以上」が21.0%と最も高く、次いで「1人」が16.9%、「6～10人」が14.7%となっている。

(N = 543)



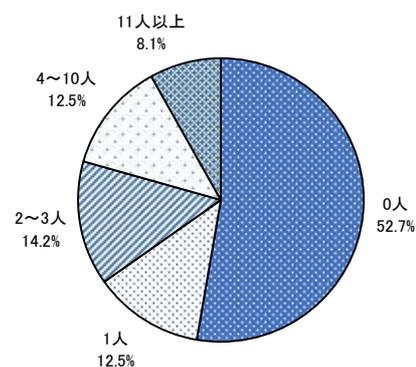
(8)\_1 家族従業員

(N = 543)



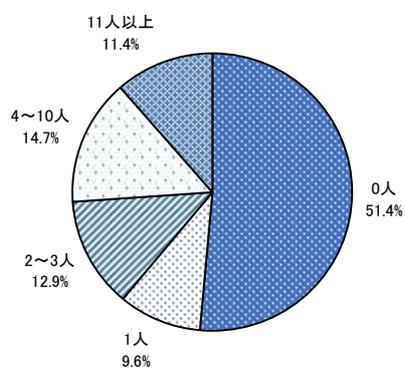
(8)\_2 正社員

(N = 543)



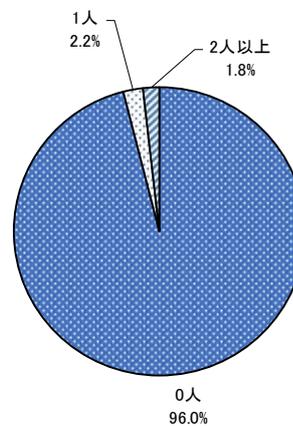
(8)\_3 パート、アルバイト、契約社員

(N = 543)



(8)\_4 派遣社員

(N = 543)



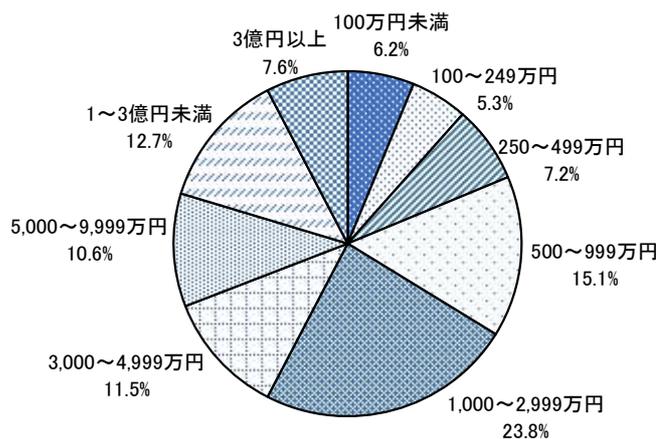
## 2. 今後の業況の先行き見通しについて

問3. 貴店における直近の年間売上額をお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

### ■直近の年間売上額

「1,000～2,999万円」が23.8%と最も高く、次いで「500～999万円」が15.1%、「1～3億円未満」が12.7%となっている。

(N = 529)

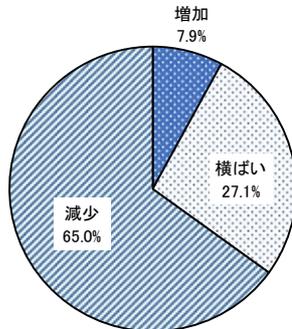


問 4. 3 年前の平成 30 年度（2018 年度）と比較した現在の業況についてお答えください。  
 （それぞれあてはまるもの 1 つに○をおつけください。下線箇所には数値をご記入ください）

■ 現在の業況/売上

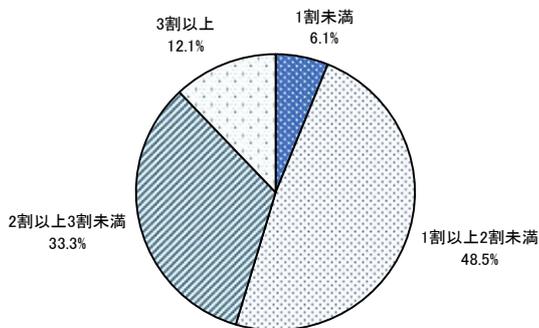
「減少」が 65.0%と最も高く、次いで「横ばい」が 27.1%、「増加」が 7.9%となっている。

(N = 531)



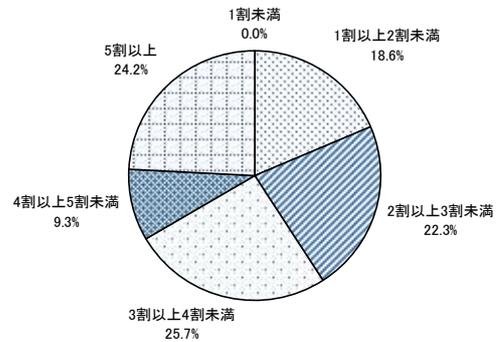
【売上/増加割合】

(N = 33)



【売上/減少割合】

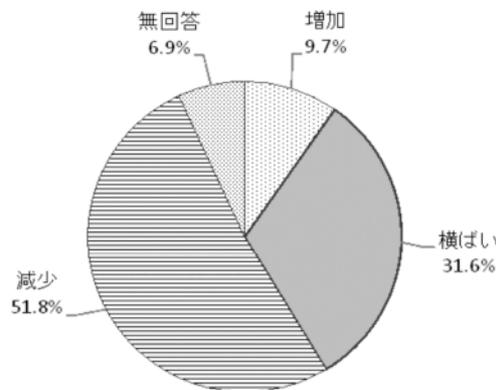
(N = 269)



【平成 28 年度調査類似設問】

（平成 25 年度（3 年前）と比較した現在の業況についてお答えください。）

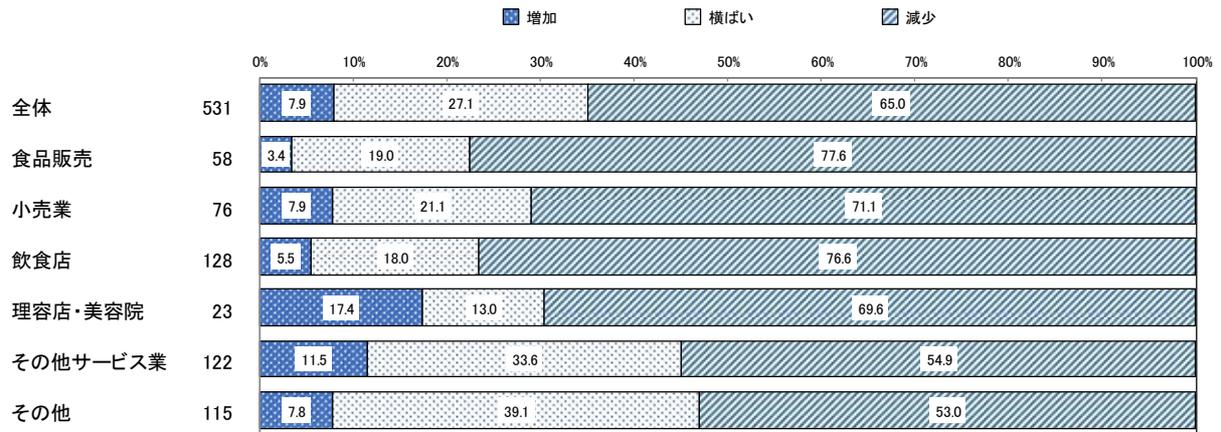
「減少」が 51.8%で最も多く、次いで「横ばい」が 31.6%となっている。



(N=668)

【クロス集計（業種・業態別）】

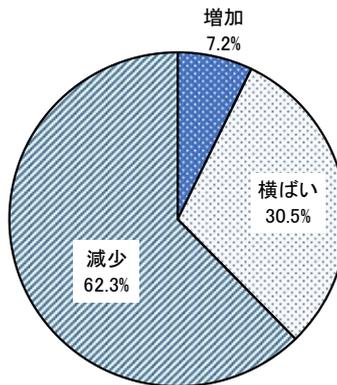
現在の業況/売上を業種・業態別にみると、理容店・美容院、その他サービス業では「増加」の割合が他の業種と比べて多くなっている。



■現在の業況/客数

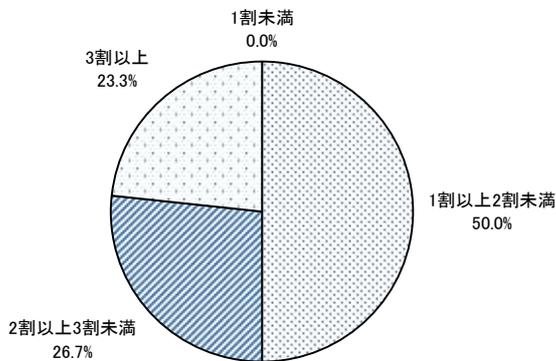
「減少」が62.3%と最も高く、次いで「横ばい」が30.5%、「増加」が7.2%となっている。

(N = 525)



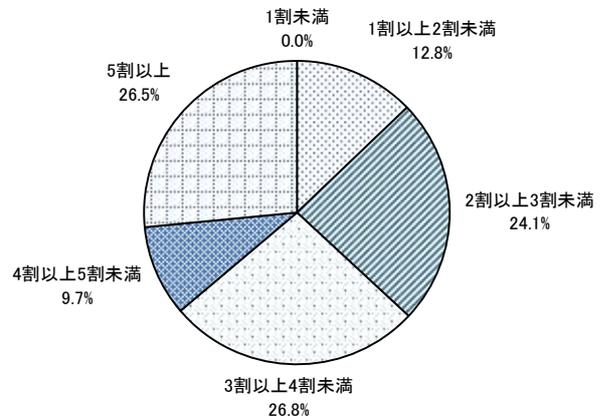
【客数/増加割合】

(N = 60)



【客数/減少割合】

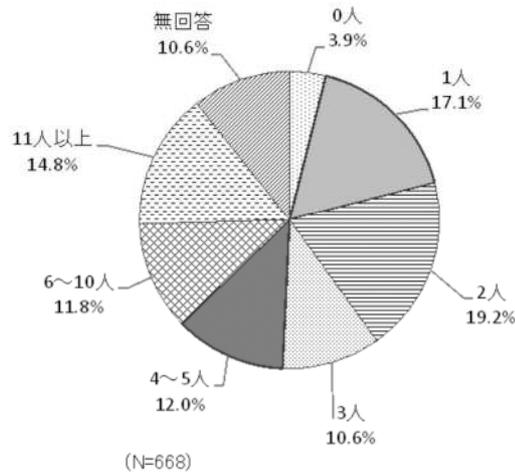
(N = 257)



【平成 28 年度調査類似設問】

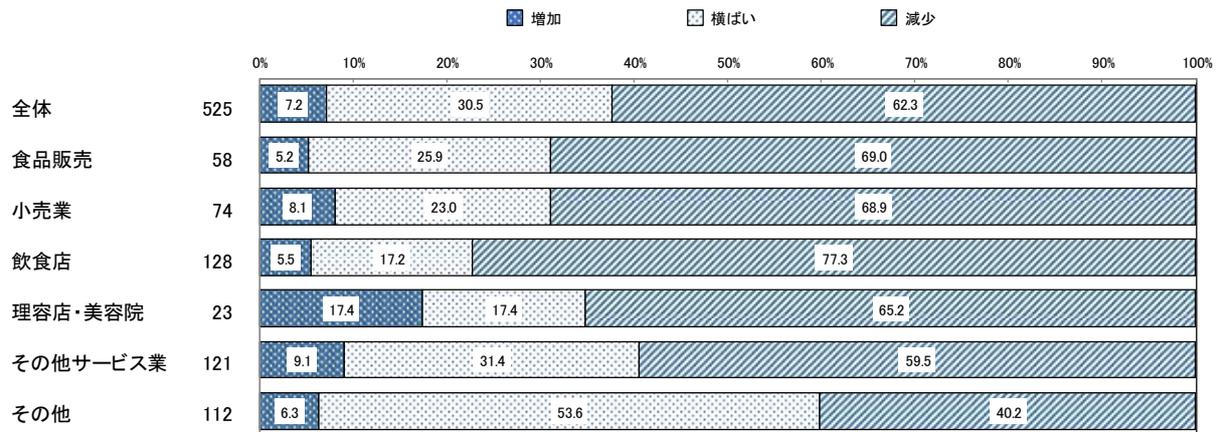
(平成 25 年度 (3 年前) と比較した現在の客数についてお答えください。)

「2 人」が 19.2% で最も多く、次いで「1 人」が 17.1% となっている。



【クロス集計 (業種・業態別)】

現在の業況/客数を業種・業態別にみると、理容店・美容院では「増加」の割合が他の業種と比べて多く、1 割半ばとなっている。

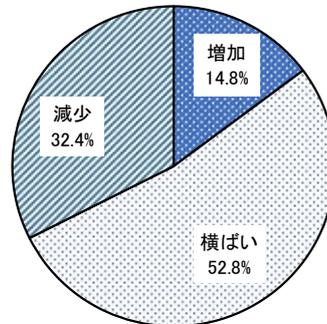


問5. 今後の業況の先行き見通しについてお答えください。  
 (それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください。下線箇所には数値をご記入ください)

■業況見通し/売上

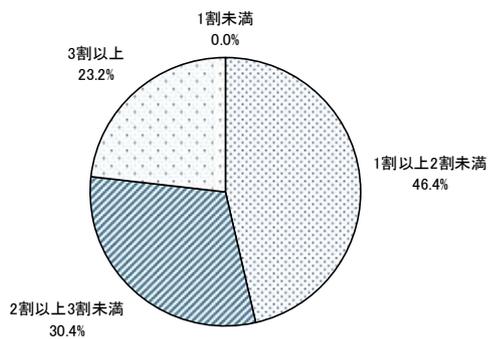
「横ばい」が52.8%と最も高く、次いで「減少」が32.4%、「増加」が14.8%となっている。

(N = 519)



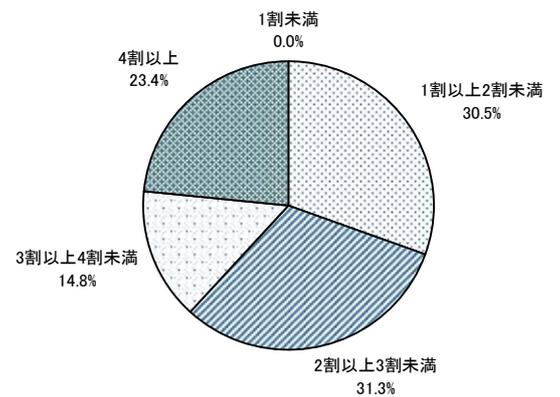
【売上/増加割合】

(N = 56)



【売上/減少割合】

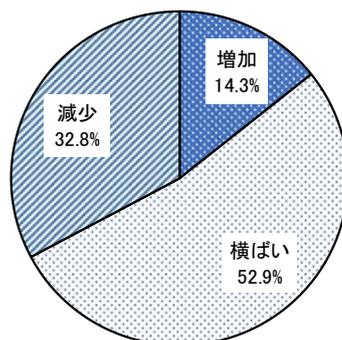
(N = 128)



■業況見通し/客数

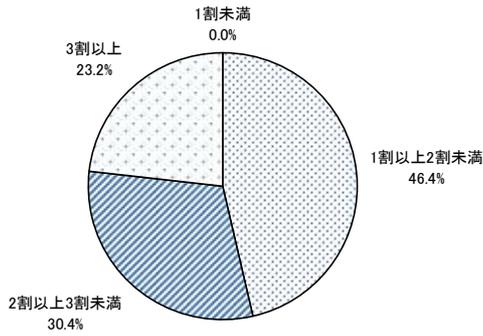
「横ばい」が52.9%と最も高く、次いで「減少」が32.8%、「増加」が14.3%となっている。

(N = 518)



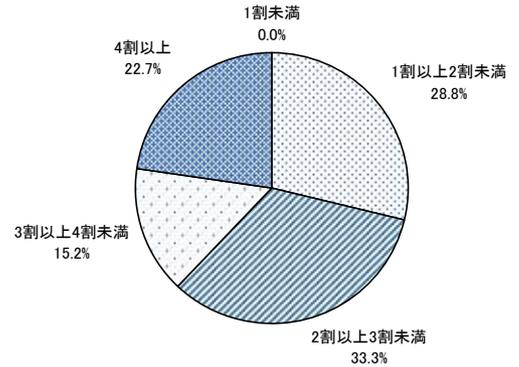
## 【客数/増加割合】

(N = 56)



## 【客数/減少割合】

(N = 132)



### ■業況の先行きで「増加」を選んだ主な理由

- 新型コロナウイルスが収まれば人の流れも戻って来るということに期待を込めて。
- 海外旅行者の増加に期待。
- 業況の先行きは不透明だが、地域の発展とともに一層の成長を企図している。
- 以前から常連客が戻り始める。10名以上の団体予約が入りだした。近隣にタワマンが竣工した。来年、大学が開校する。
- 前年10月より時短営業解消、現在10月のトレンドが1割増のため。
- 新規開店した支店との相乗効果により、もう少し客数の増加が見込めるため。
- 以前の和食会席の店から業態を変更し、若い世代から40代までのカフェ業態に変更した。
- 近くにタワーマンション、食品スーパーが出来る。
- 2022年になり数年間休止されていた地域イベントが再開されたので。
- インバウンド旅行者が戻る。
- 新たに化粧品製造事業をスタートした。フランチャイズ化に向け、広告を打ち始めている。
- 経営の多角化。
- 駅前の人出の増加。
- 新商品開発、発売とEC経由の販路開拓を新たに図って行くため。
- 集客のための広告宣伝に力をいれいてくため。
- 今期は店舗改装工事で来客数は減ったが、来期は増加を見込める。ただし、円安や物価高の影響もあり先行きが不透明で、来期への売り上げの見通しは厳しいものがある。
- お客様が戻りつつあるため。

### ■業況で「減少」を選んだ主な理由

- 立地条件により、新規顧客の獲得が難しい。
- 有効な売上増強策がない。
- 事業そのものを縮小したため。
- 近隣店舗の状況による。
- 新型コロナウイルス以後は特にお年寄りには命に関わるので、外出を未だに控えているため。
- 売れ筋が変わらない。
- 景気の悪化。

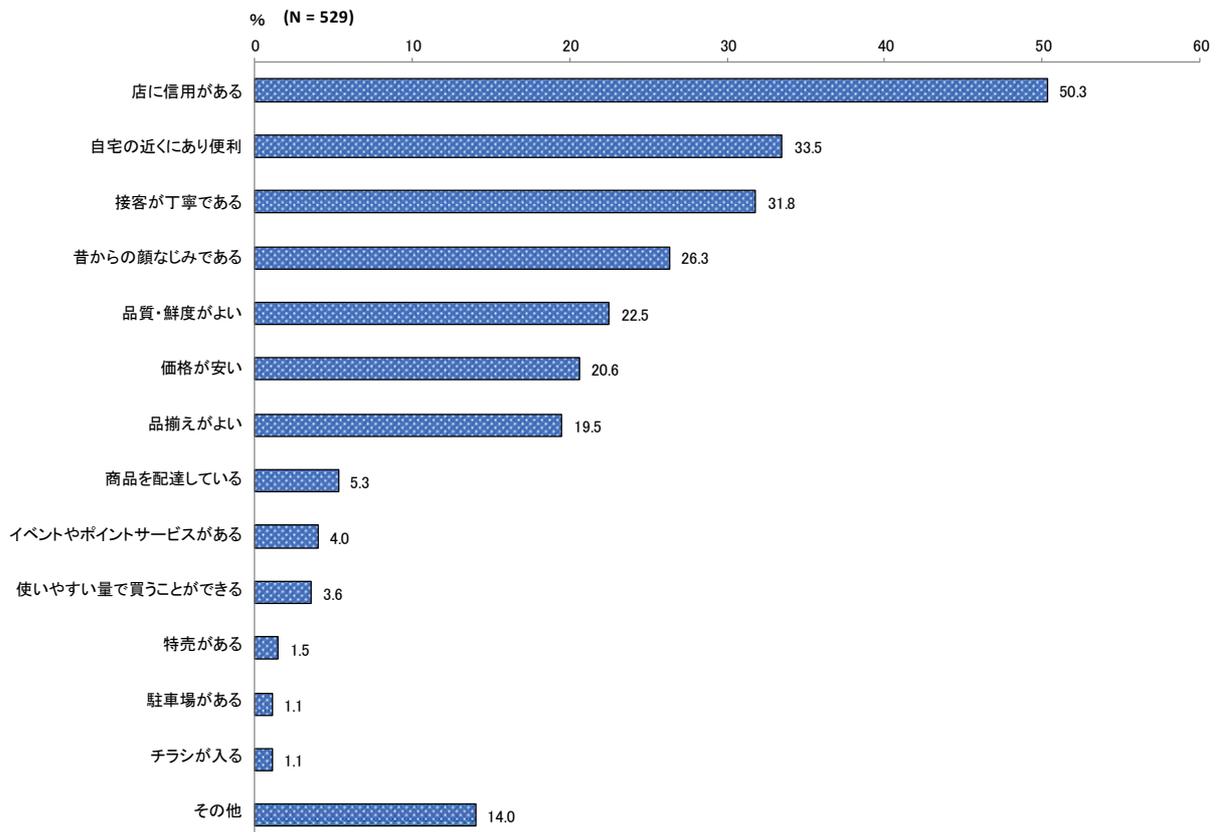
- 知らない間に載った Google や食べログなどのレビューサイトの口コミを見て来店される方が一時的に増えただけなので。
- 大塚がどう開発されるか次第。
- 駐車場の増減なし。
- 固定資産税はあがり家賃はあがらず。
- 資材高騰により顧客が価格重視となってきた。
- 光熱費等の上昇。

### 3. 経営力向上のための取組状況について

問7. お客様はなぜ貴店を利用されるとお考えでしょうか。  
(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

#### ■店が利用される理由

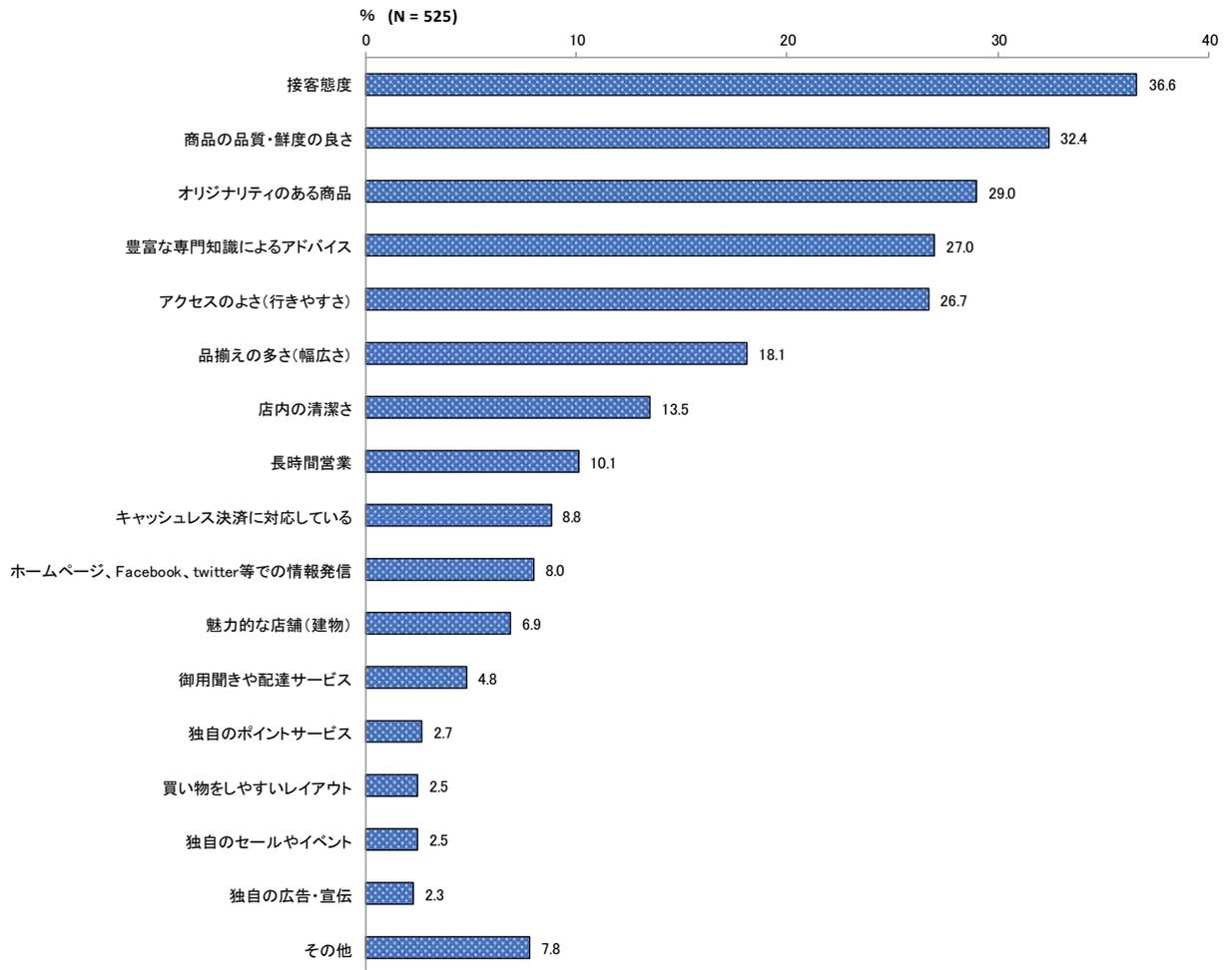
「店に信用がある」が50.3%と最も高く、次いで「自宅の近くにあり便利」が33.5%、「接客が丁寧である」が31.8%となっている。



問 8. 貴店の強みと弱みは何だと思えますか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■強みと考える項目

「接客態度」が36.6%と最も高く、次いで「商品の品質・鮮度の良さ」が32.4%、「オリジナリティのある商品」が29.0%となっている。



【クロス集計（現在の売上別）】

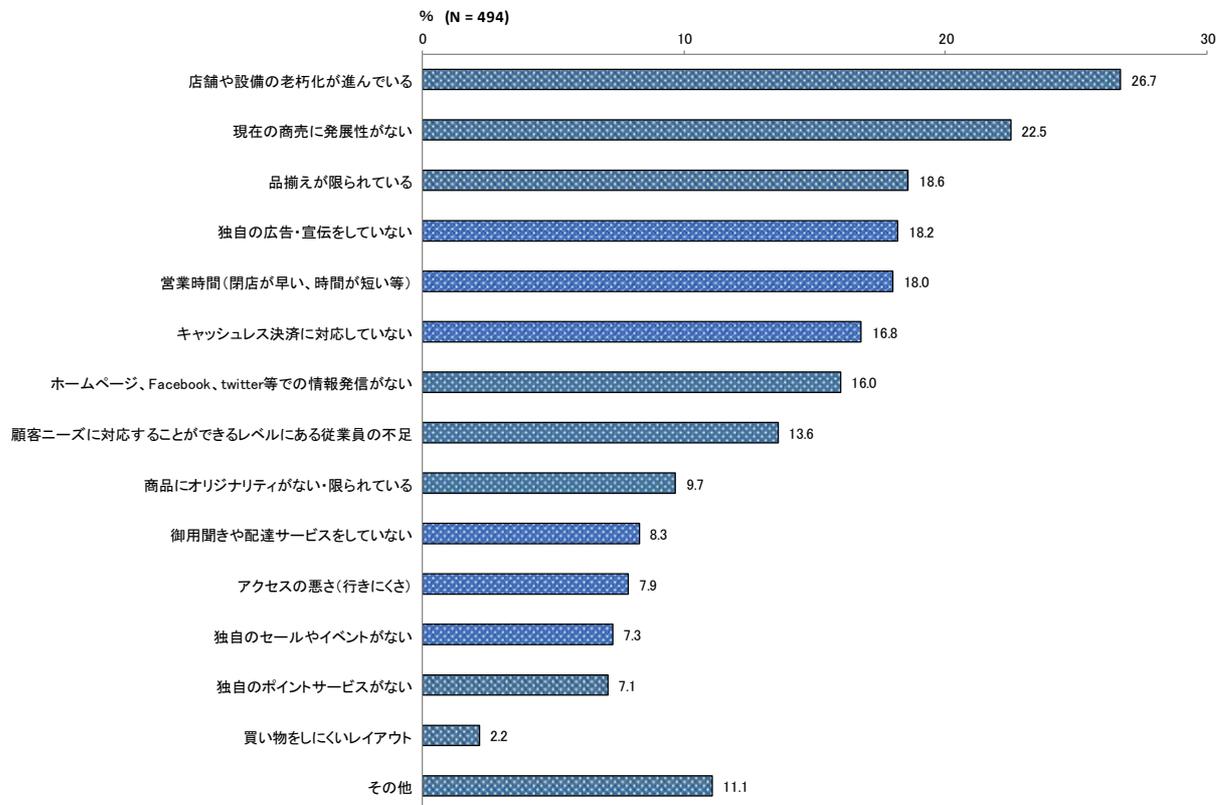
強みと考える項目を現在の売上別にみると、売上の状況を問わず「接客態度」の割合が最も高くなっている。

	調査数	品揃えの多さ (幅広さ)	オリジナリティのある商品	商品の品質・鮮度の良さ	豊富な専門知識によるアドバイス	接客態度	長時間営業	御用聞きや配達サービス	店内の清潔さ	魅力的な店舗(建物)	
全体	525	18.1	29.0	32.4	27.0	36.6	10.1	4.8	13.5	6.9	
売上	増加	41	22.0	34.1	31.7	34.1	43.9	9.8	4.9	12.2	9.8
	横ばい	137	13.9	23.4	27.0	26.3	36.5	10.2	3.6	16.1	8.8
	減少	338	19.2	30.8	34.6	26.6	36.4	10.1	5.0	12.4	5.3

	調査数	買い物しやすいレイアウト	キャッシュレス決済に対応している	独自の広告・宣伝	独自のポイントサービス	独自のセールやイベント	ホームページ、Facebook、twitter等での情報発信	アクセスのよさ(行きやすさ)	その他	
全体	525	2.5	8.8	2.3	2.7	2.5	8.0	26.7	7.8	
売上	増加	41	-	12.2	-	-	9.8	12.2	12.2	
	横ばい	137	3.6	7.3	2.9	0.7	3.6	6.6	32.1	9.5
	減少	338	2.1	8.9	2.4	3.6	2.1	8.6	26.6	6.5

## ■弱みと考える項目

「店舗や設備の老朽化が進んでいる」が26.7%と最も高く、次いで「現在の商売に発展性がない」が22.5%、「品揃えが限られている」が18.6%となっている。



【クロス集計（現在の売上別）】

弱みと考える項目を現在の売上別にみると、増加、減少の店舗では「店舗や設備の老朽化が進んでいる」、横ばいの店舗では「品揃えが限られている」が最も高くなっている。

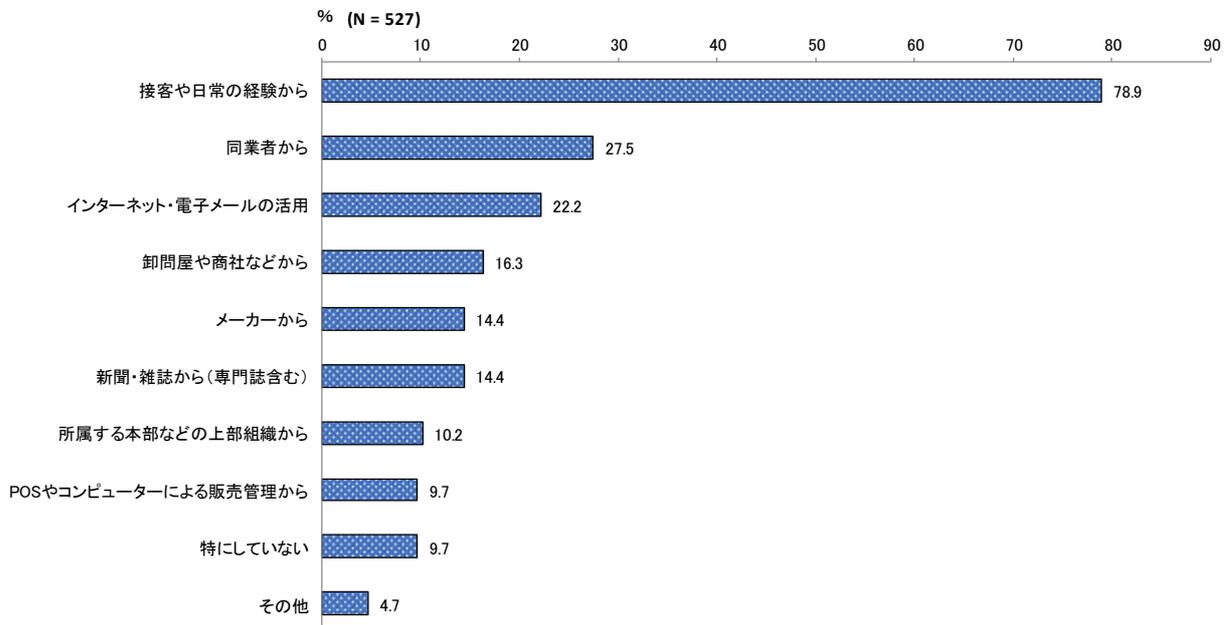
		調査数	品揃えが限られている	商品にオリジナリティがない・限られている	営業時間（閉店が早い、時間が短い等）	御用聞きや配達サービスをしていない	店舗や設備の老朽化が進んでいる	買い物をしにくいレイアウト	顧客ニーズに対応することができるレベルにある従業員の不足	現在の商売に発展性がない
全体		494	18.6	9.7	18.0	8.3	26.7	2.2	13.6	22.5
売上	増加	34	11.8	8.8	17.6	5.9	29.4	2.9	23.5	5.9
	横ばい	124	22.6	6.5	16.9	8.1	16.1	2.4	14.5	16.9
	減少	328	18.3	11.0	18.9	8.5	31.1	2.1	11.9	26.5

		調査数	独自の広告・宣伝をしていない	独自のポイントサービスがない	独自のセールやイベントがない	ホームページ、Facebook、twitter等での情報発信がない	アクセスの悪さ（行きにくさ）	キャッシュレス決済に対応していない	その他
全体		494	18.2	7.1	7.3	16.0	7.9	16.8	11.1
売上	増加	34	17.6	11.8	14.7	20.6	17.6	14.7	8.8
	横ばい	124	15.3	5.6	8.1	16.1	6.5	17.7	15.3
	減少	328	19.5	7.0	6.4	15.5	7.6	16.5	9.5

問9. 消費者ニーズをどのような方法で把握されていますか。  
 (あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■消費者ニーズの把握方法

「接客や日常の経験から」が78.9%と最も高く、次いで「同業者から」が27.5%、「インターネット・電子メールの活用」が22.2%となっている。



【クロス集計 (経営者の年代別)】

消費者ニーズの把握方法を経営者の年代別にみると、すべての年代で「接客や日常の経験から」が最も高くなっている。

		調査数	接客や日常の経験から	卸問屋や商社などから	メーカーから	新聞・雑誌から(専門誌含む)	同業者から	POSやコンピューターによる販売管理から	インターネット・電子メールの活用	所属する本部などの上部組織から	特にしていない	その他
全体		527	78.9	16.3	14.4	14.4	27.5	9.7	22.2	10.2	9.7	4.7
年代	10代	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20代	1	100.0	100.0	-	-	100.0	-	-	-	-	-
	30代	24	91.7	8.3	8.3	20.8	12.5	12.5	25.0	8.3	4.2	8.3
	40代	98	82.7	7.1	16.3	13.3	30.6	19.4	30.6	20.4	3.1	5.1
	50代	146	84.2	23.3	15.8	13.0	31.5	9.6	27.4	6.8	4.8	3.4
	60代	130	74.6	15.4	17.7	13.8	32.3	5.4	16.2	10.0	16.2	1.5
	70代以上	114	71.9	18.4	9.6	17.5	17.5	7.0	15.8	7.9	14.9	7.9

【クロス集計 (現在の売上別)】

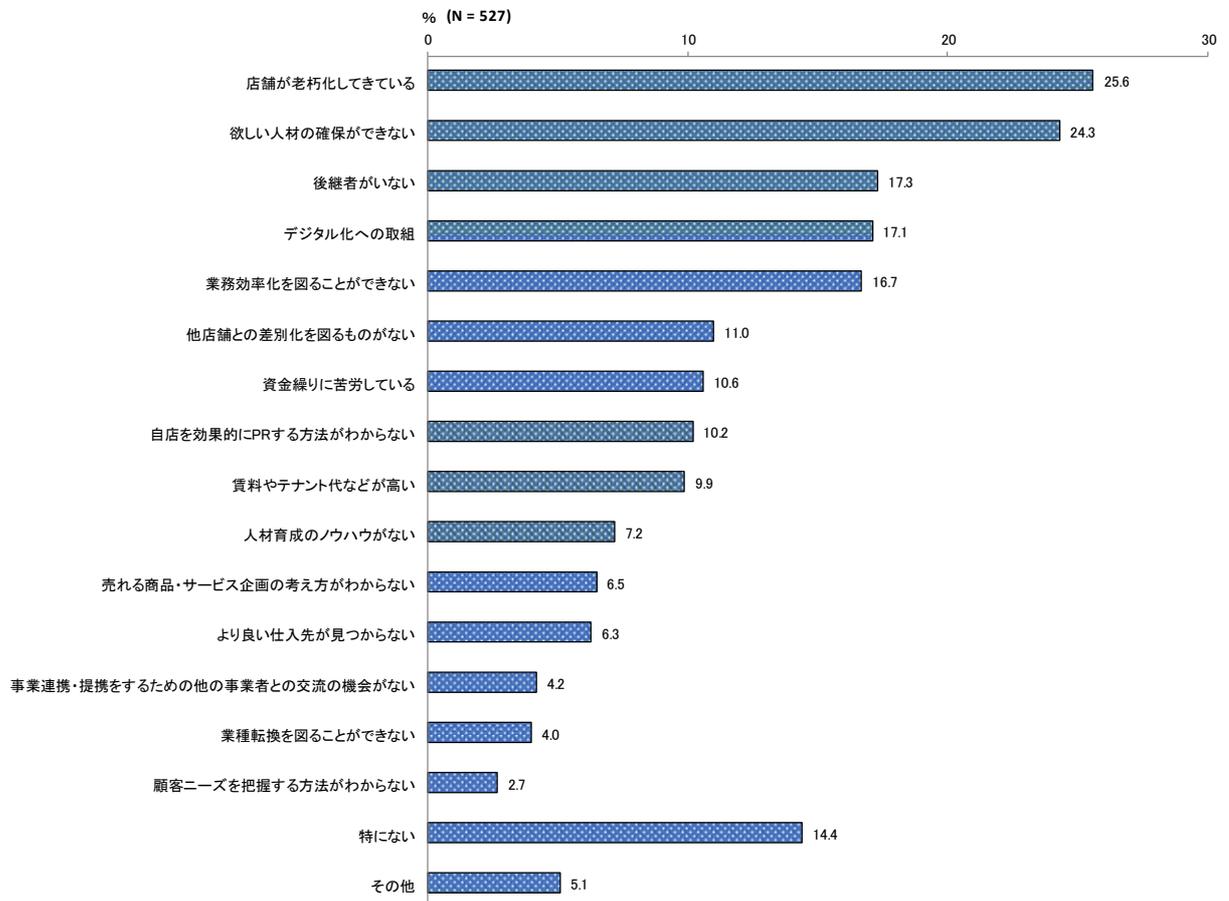
消費者ニーズの把握方法を現在の売上別にみると、売上の状況を問わず「接客や日常の経験から」が最も高くなっている。

		調査数	接客や日常の経験から	卸問屋や商社などから	メーカーから	新聞・雑誌から(専門誌含む)	同業者から	POSやコンピューターによる販売管理から	インターネット・電子メールの活用	所属する本部などの上部組織から	特にしていない	その他
全体		527	78.9	16.3	14.4	14.4	27.5	9.7	22.2	10.2	9.7	4.7
売上	増加	41	85.4	14.6	9.8	24.4	34.1	9.8	24.4	7.3	7.3	14.6
	横ばい	137	76.6	10.9	11.7	11.7	26.3	8.0	13.1	12.4	14.6	3.6
	減少	339	79.9	18.9	16.5	14.7	28.0	10.0	26.0	8.8	7.7	3.5

問 10. 現在、貴店が直面している経営上の課題をお答えください。  
 (あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■直面している経営上の課題

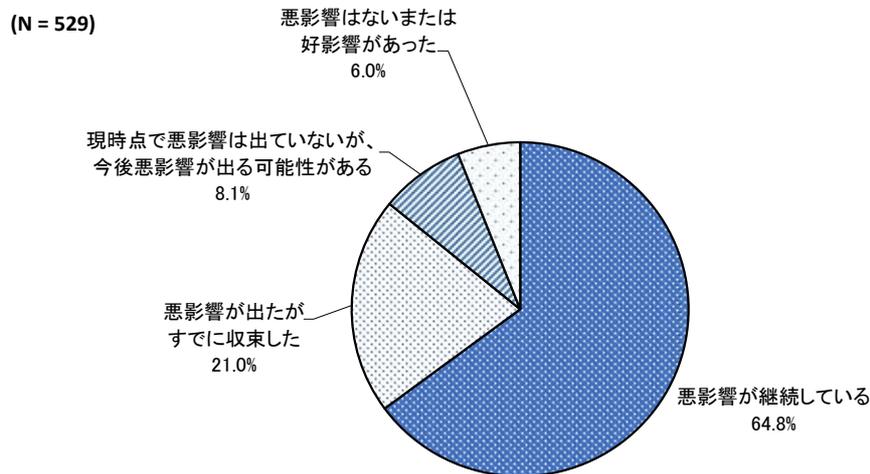
「店舗が老朽化してきている」が25.6%と最も高く、次いで「欲しい人材の確保ができない」が24.3%、「後継者がいない」が17.3%となっている。



問 11. 新型コロナウイルス感染症は、経営に影響を与えていますか。  
 (あてはまるもの1つに○をおつけください)

■新型コロナウイルス感染症による経営への影響

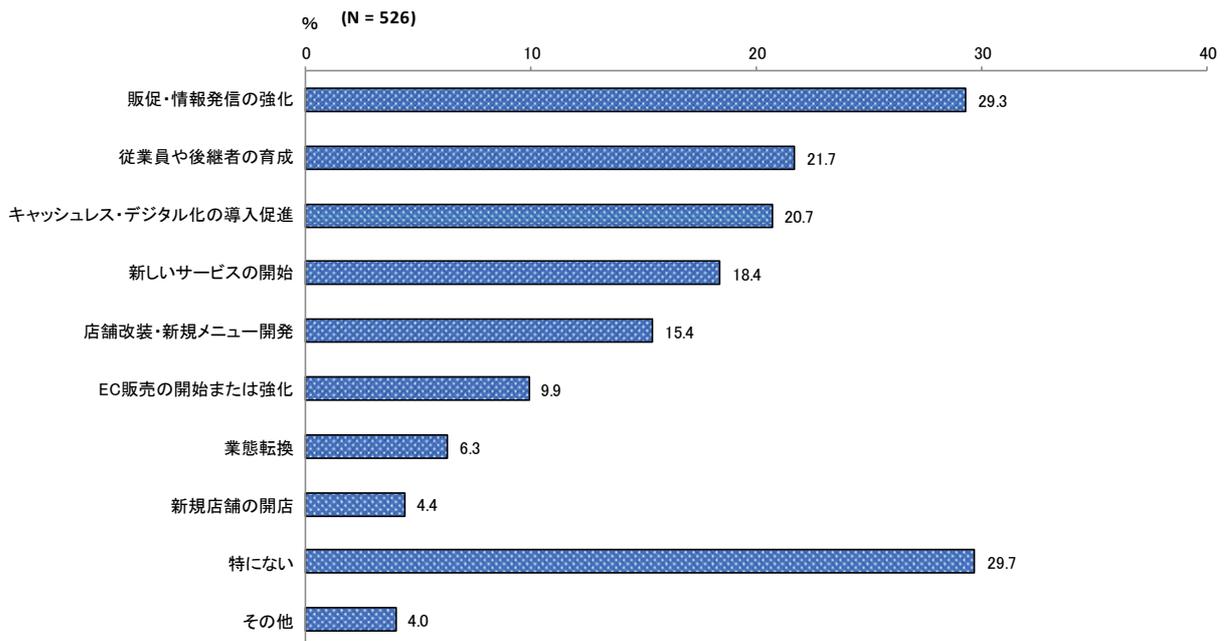
「悪影響が継続している」が64.8%と最も高く、次いで「悪影響が出たがすでに収束した」が21.0%、「現時点で悪影響は出ていないが、今後悪影響が出る可能性がある」が8.1%となっている。



問 12. アフターコロナに向けて考えている経営方針は何ですか。  
 (あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■アフターコロナに向けて考えている経営方針

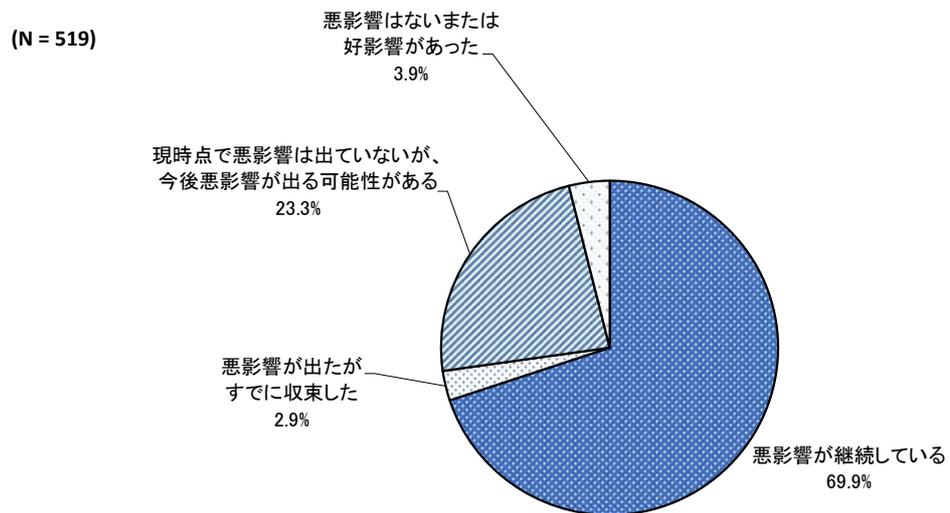
「特にない」が29.7%と最も高く、次いで「販促・情報発信の強化」が29.3%、「従業員や後継者の育成」が21.7%となっている。



問 13. 原材料・仕入価格の上昇は経営へ影響を及ぼしていますか。  
(あてはまるもの1つに○をおつけください)

■原材料・仕入価格の上昇による経営への影響

「悪影響が継続している」が69.9%と最も高く、次いで「現時点で悪影響は出ていないが、今後悪影響が出る可能性がある」が23.3%、「悪影響はないまたは好影響があった」が3.9%となっている。

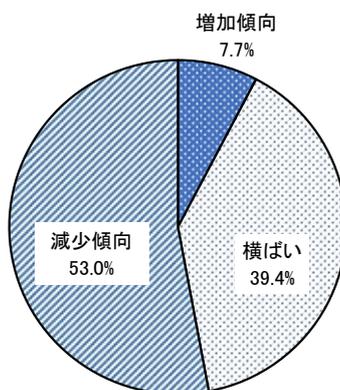


## 4. 外国人のお客様について

問 14. 外国のお客様の来店割合についてお答えください。  
2019 年度（コロナ禍以前）との比較（あてはまるもの 1 つに○）

### ■【来店割合】2019 年度（コロナ禍以前）との比較

「減少傾向」が 53.0%と最も高く、次いで「横ばい」が 39.4%、「増加傾向」が 7.7%となっている。  
(N = 508)

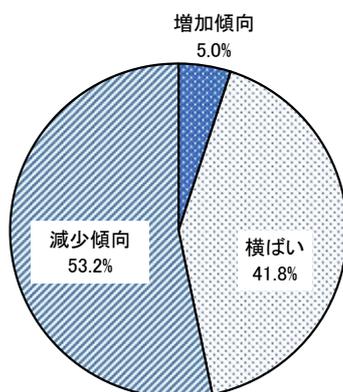


問 15. 外国のお客様の売上額についてお答えください。  
2019 年度（コロナ禍以前）との比較（あてはまるもの 1 つに○）

### ■【売上額】2019 年度（コロナ禍以前）との比較

「減少傾向」が 53.2%と最も高く、次いで「横ばい」が 41.8%、「増加傾向」が 5.0%となっている。

(N = 500)

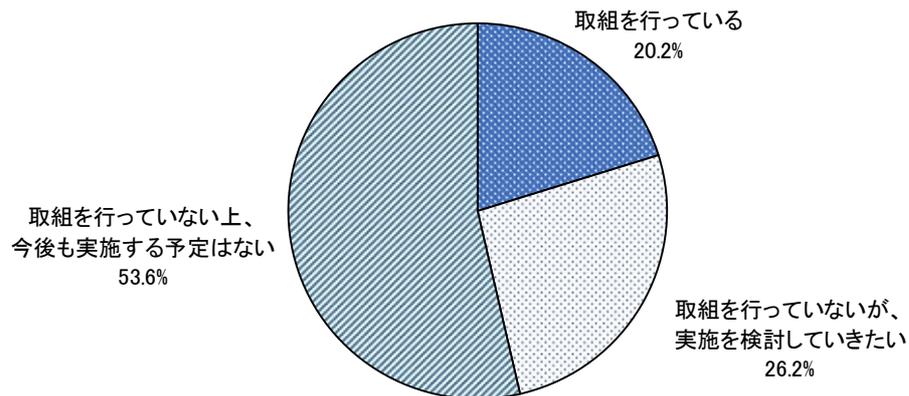


問 16. 貴店では外国のお客様に向けた取組を行っていますか。  
(あてはまるもの1つに○をおつけください)

■外国のお客様に向けた取組

「取組を行っていない上、今後も実施する予定はない」が53.6%と最も高く、次いで「取組を行っていないが、実施を検討していきたい」が26.2%、「取組を行っている」が20.2%となっている。

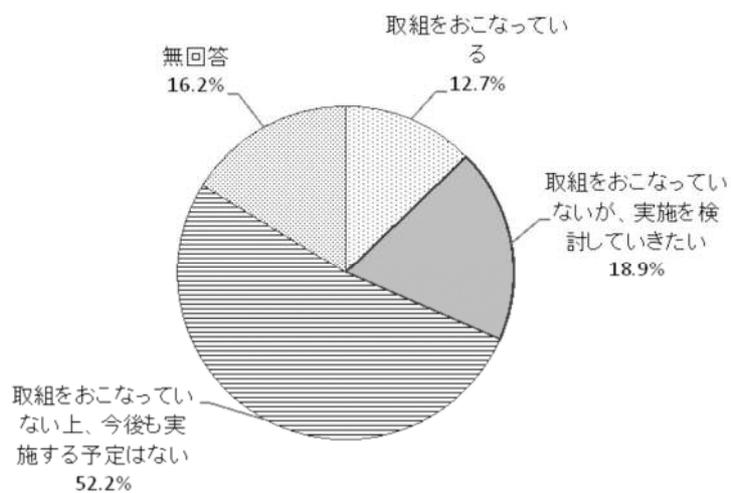
(N = 511)



【平成 28 年度調査類似設問】

(貴店では外国のお客様に向けた取組を行っていますか。)

「取組をおこなっていない上、今後も実施する予定はない」が52.2%と最も多く、次いで「取組をおこなっていないが、実施を検討していきたい」が18.9%となっている。

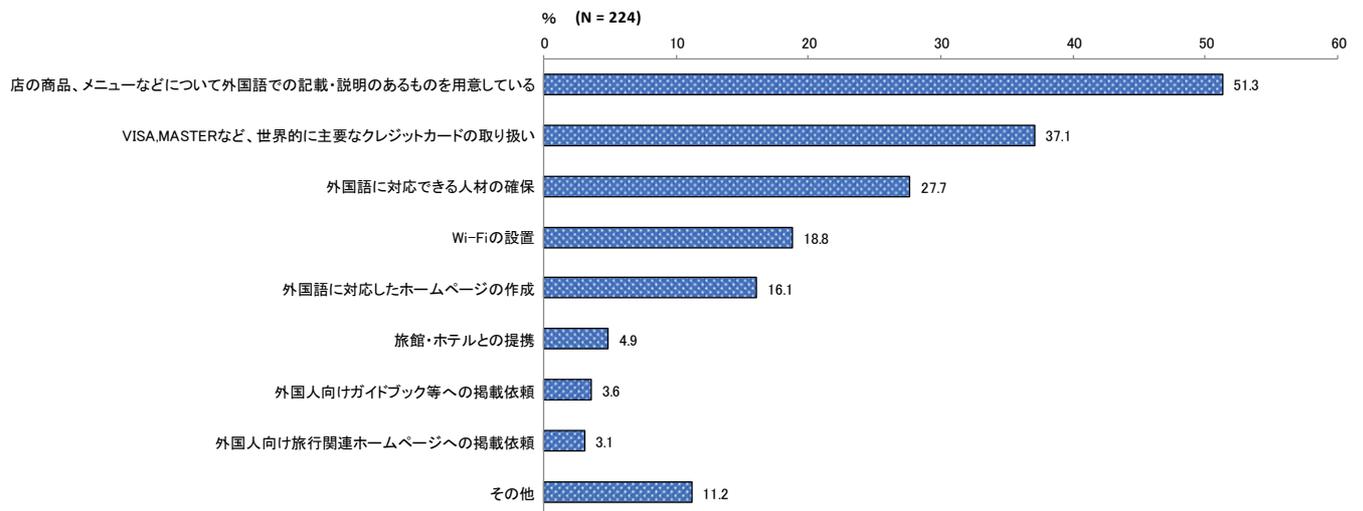


(N=668)

問 17. 問 16 で「1」または「2」を選んだ方におうかがいします。  
現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組につきお答えください。  
(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組

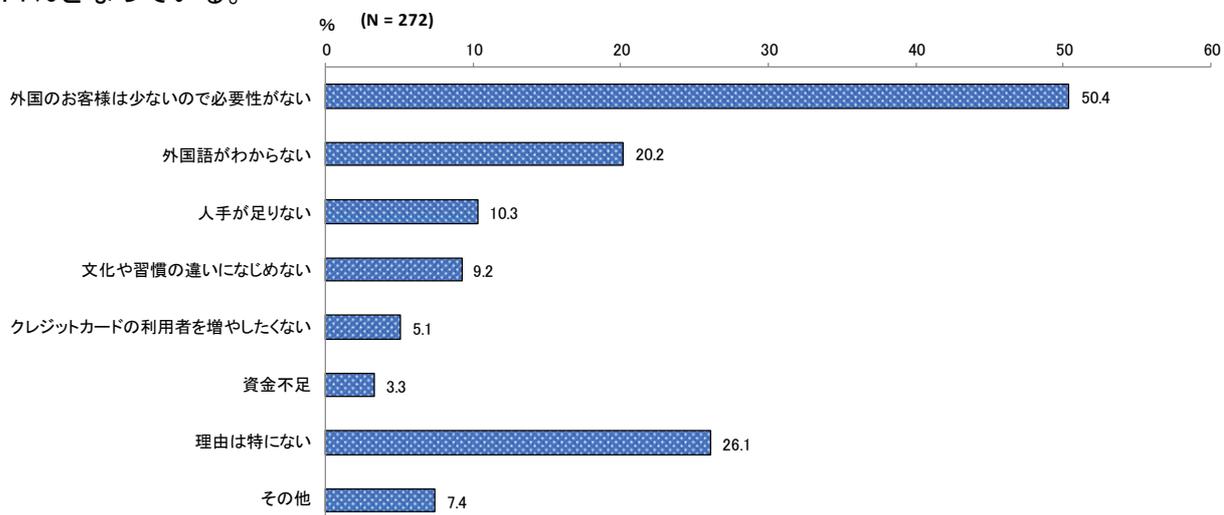
「店の商品、メニューなどについて外国語での記載・説明のあるものを用意している」が51.3%と最も高く、次いで「VISA, MASTER など、世界的に主要なクレジットカードの取り扱い」が37.1%、「外国語に対応できる人材の確保」が27.7%となっている。



問 18. 問 16 で「3」を選んだ方におうかがいします。  
取組を行っていない、今後も実施する予定はない理由をお答えください。  
(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■取組を行っていない、今後も実施する予定はない理由

「外国のお客様は少ないので必要性がない」が50.4%と最も高く、次いで「外国語がわからない」が20.2%、「人手が足りない」が10.3%となっている。なお、「理由は特にない」は26.1%となっている。



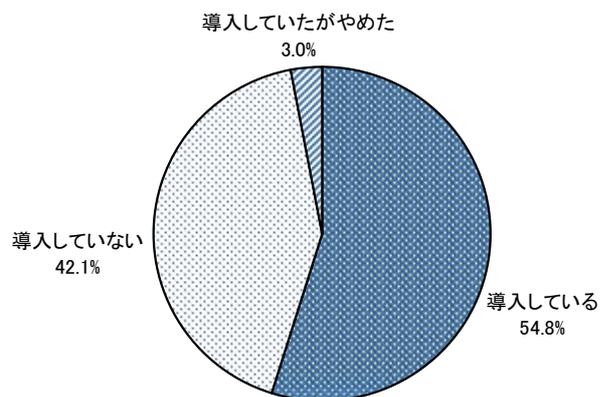
## 5. キャッシュレス決済・デジタル対応について

問 19. キャッシュレス決済の導入状況についておうかがいします。  
(あてはまるもの1つに○をおつけください)

### ■キャッシュレス決済の導入状況

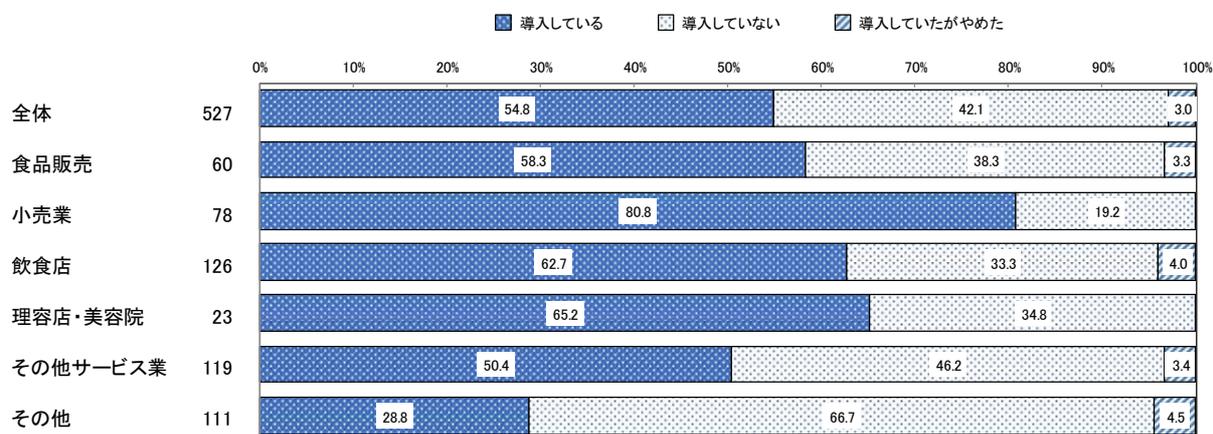
「導入している」が54.8%と最も高く、次いで「導入していない」が42.1%、「導入していたがやめた」が3.0%となっている。

(N = 527)



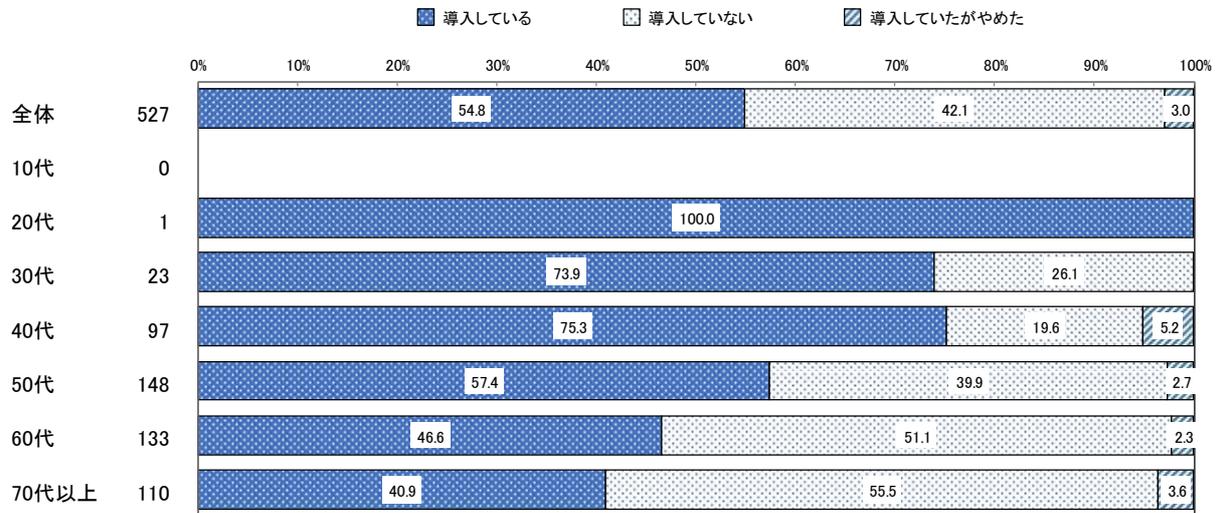
### 【クロス集計（業種・業態別）】

キャッシュレス決済の導入状況を業種・業態別にみると、「導入している」は小売業が最も高く、次いで理容店・美容院、飲食店の順となっている。



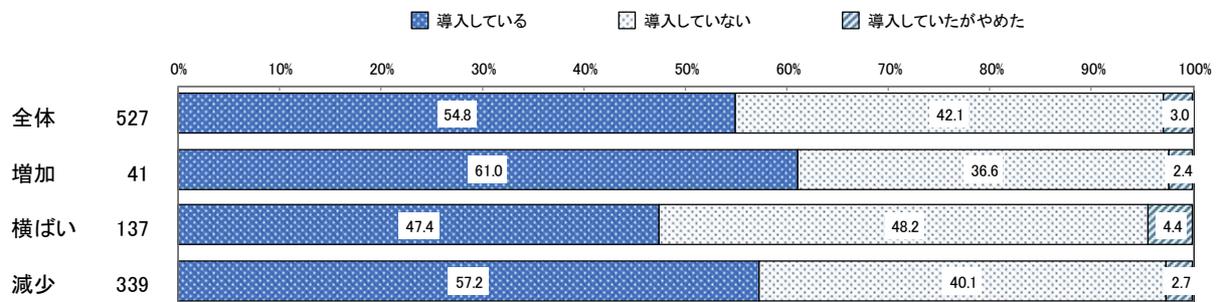
【クロス集計（経営者の年代別）】

キャッシュレス決済の導入状況を経営者の年代別にみると、経営者の年代が低い店舗では「導入している」の割合が多くなる傾向がみられた。



【クロス集計（現在の売上別）】

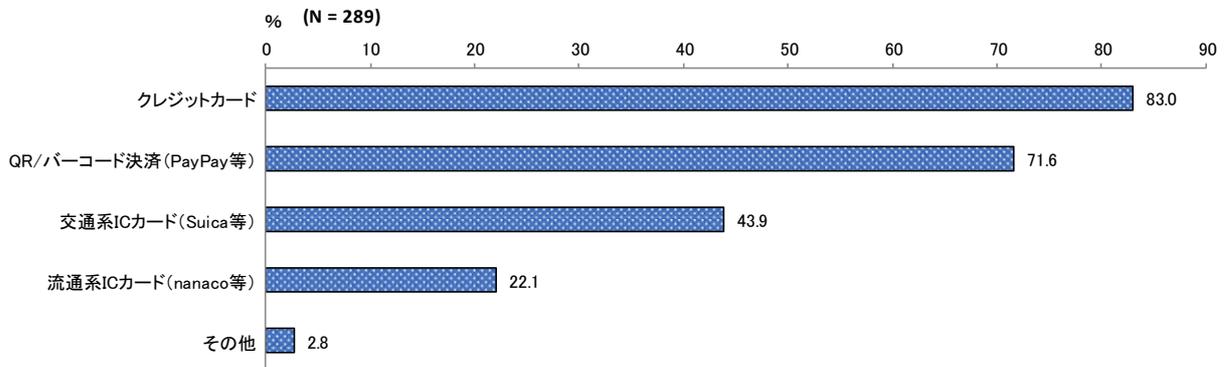
キャッシュレス決済の導入状況を現在の売上別にみると、横ばいの店舗では「導入していない」の割合が多く、「導入している」をわずかに上回っている。



問 20. 問 19 で「導入している」を選んだ方におうかがいします。  
導入しているキャッシュレス決済のシステムは何ですか。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

■導入しているキャッシュレス決済のシステム

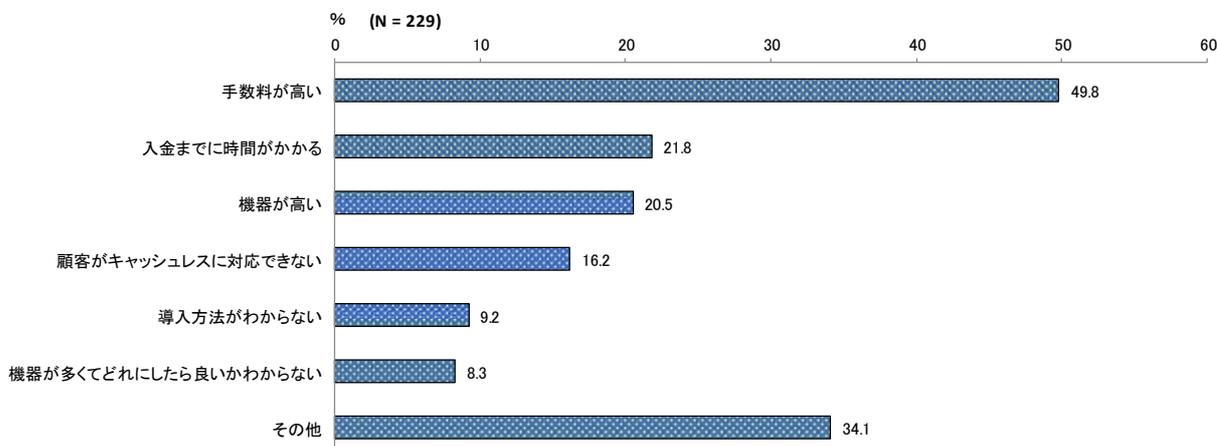
「クレジットカード」が 83.0%と最も高く、次いで「QR/バーコード決済 (PayPay 等)」が 71.6%、「交通系 IC カード (Suica 等)」が 43.9%となっている。



問 21. 問 19 で「導入していない」「導入していたがやめた」を選んだ方におうかがいします。  
導入していない理由は何ですか。(あてはまるもの 3 つまで○をおつけください)

■導入していない理由

「手数料が高い」が 49.8%と最も高く、次いで「入金までに時間がかかる」が 21.8%、「機器が高い」が 20.5%となっている。



【クロス集計（経営者の年代別）】

導入していない理由を経営者の年代別にみると、60代以下では「手数料が高い」が最も高くなっている。

		調査数	手数料が高い	機器が高い	入金までに時間がかかる	顧客がキャッシュレスに対応できない	機器が多くてどれにしたら良いかわからない	導入方法がわからない	その他
全体		229	49.8	20.5	21.8	16.2	8.3	9.2	34.1
年代	10代	-	-	-	-	-	-	-	-
	20代	-	-	-	-	-	-	-	-
	30代	6	50.0	-	-	16.7	16.7	16.7	33.3
	40代	23	47.8	21.7	30.4	13.0	4.3	4.3	39.1
	50代	62	62.9	22.6	24.2	22.6	4.8	6.5	19.4
	60代	68	54.4	25.0	29.4	14.7	11.8	5.9	29.4
	70代以上	63	34.9	15.9	11.1	12.7	9.5	17.5	47.6

【クロス集計（現在の売上別）】

導入していない理由を現在の売上別にみると、売上の状況を問わず「手数料が高い」が最も高くなっている。

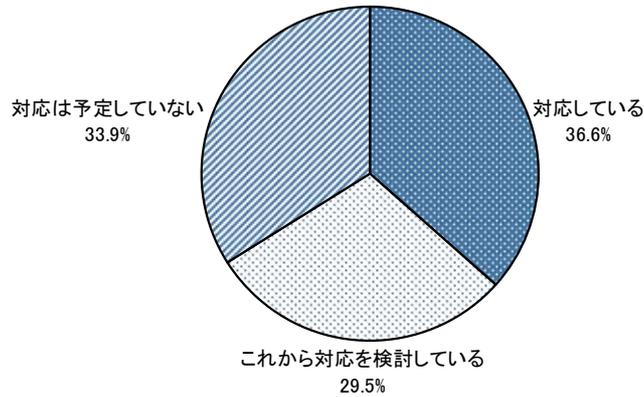
		調査数	手数料が高い	機器が高い	入金までに時間がかかる	顧客がキャッシュレスに対応できない	機器が多くてどれにしたら良いかわからない	導入方法がわからない	その他
全体		229	49.8	20.5	21.8	16.2	8.3	9.2	34.1
売上	増加	16	31.3	6.3	18.8	18.8	18.8	12.5	25.0
	横ばい	68	47.1	19.1	13.2	10.3	4.4	8.8	44.1
	減少	141	52.5	23.4	26.2	18.4	8.5	9.2	30.5

問 22. デジタル化対応状況についておうかがいします。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

■ デジタル化対応状況

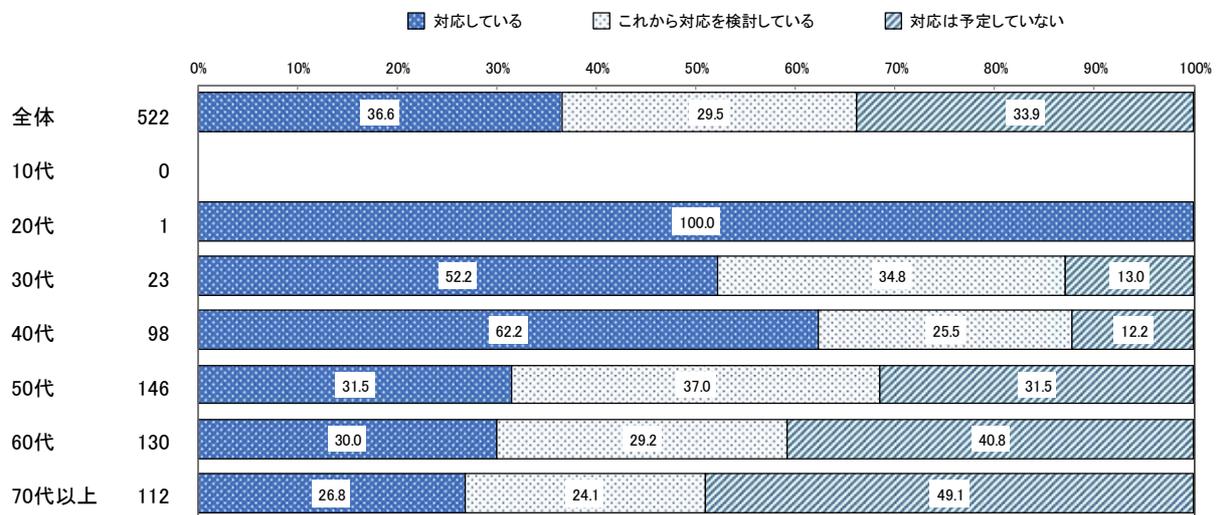
「対応している」が 36.6%と最も高く、次いで「対応は予定していない」が 33.9%、「これから対応を検討している」が 29.5%となっている。

(N = 522)



【クロス集計（経営者の年代別）】

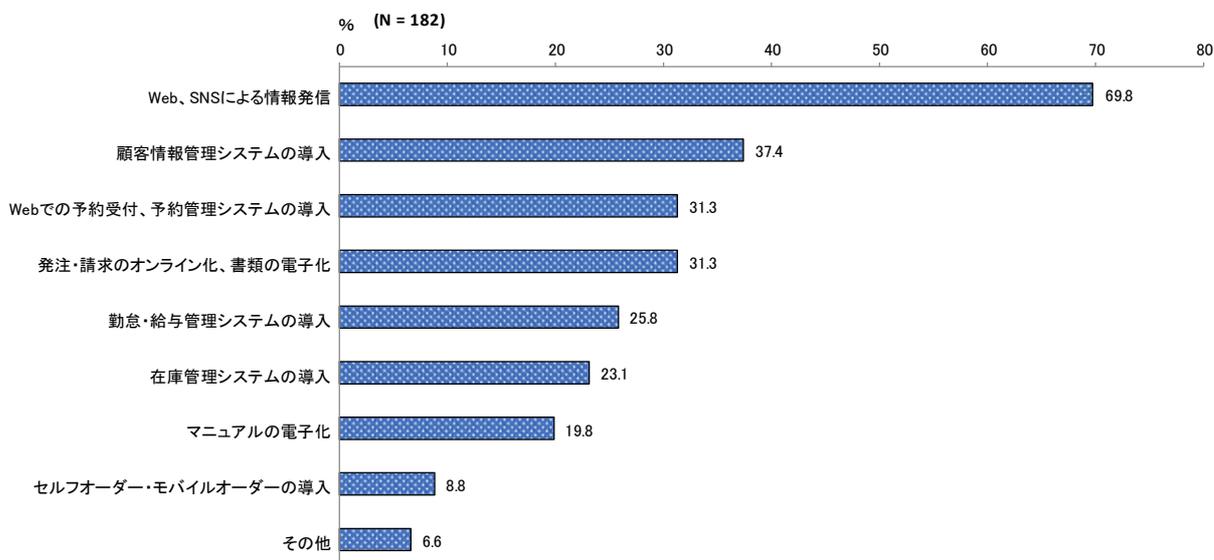
デジタル化対応状況を経営者の年代別にみると、30代、40代では「対応している」の割合が多く、半数を超えている。一方、60代以上では「対応は予定していない」の割合が多くなっている。



問 23. 問 22 で「対応している」を選んだ方におうかがいします。  
 対応しているデジタル化の内容についておうかがいします。  
 (あてはまるもの全てに○をおつけください)

■対応しているデジタル化の内容

「Web、SNS による情報発信」が 69.8%と最も高く、次いで「顧客情報管理システムの導入」が 37.4%、「Web での予約受付、予約管理システムの導入」及び「発注・請求のオンライン化、書類の電子化」が 31.3%となっている。



【クロス集計（経営者の年代別）】

対応しているデジタル化の内容を経営者の年代別にみると、すべての年代で「Web、SNS による情報発信」が最も高くなっている。

	調査数	Web、SNSによる情報発信	顧客情報管理システムの導入	Webでの予約受付、予約管理システムの導入	セルフオーダー・モバイルオーダーの導入	在庫管理システムの導入	発注・請求のオンライン化、書類の電子化	勤怠・給与管理システムの導入	マニュアルの電子化	その他
全体	182	69.8	37.4	31.3	8.8	23.1	31.3	25.8	19.8	6.6
年代	10代	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	20代	1	100.0	-	100.0	-	-	100.0	-	-
	30代	11	72.7	45.5	54.5	-	18.2	36.4	18.2	9.1
	40代	59	79.7	42.4	40.7	6.8	23.7	23.7	18.6	1.7
	50代	45	64.4	37.8	22.2	15.6	28.9	40.0	28.9	6.7
	60代	36	72.2	38.9	30.6	11.1	13.9	30.6	11.1	13.9
	70代以上	28	50.0	25.0	17.9	3.6	28.6	32.1	39.3	28.6

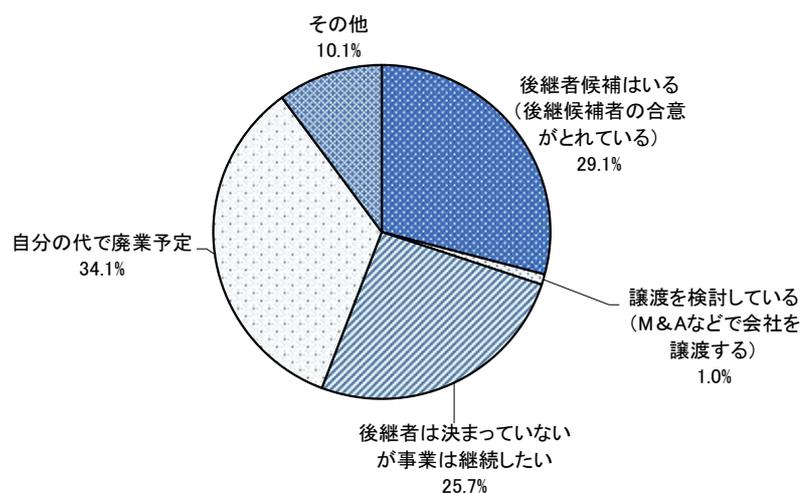
## 6. 事業承継・今後の事業の予定について

問 24. 貴店の後継者の有無についてお答えください。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

### ■後継者の有無

「自分の代で廃業予定」が 34.1%と最も高く、次いで「後継者候補はある（後継候補者の合意がとれている）」が 29.1%、「後継者は決まっていないが事業は継続したい」が 25.7%となっている。

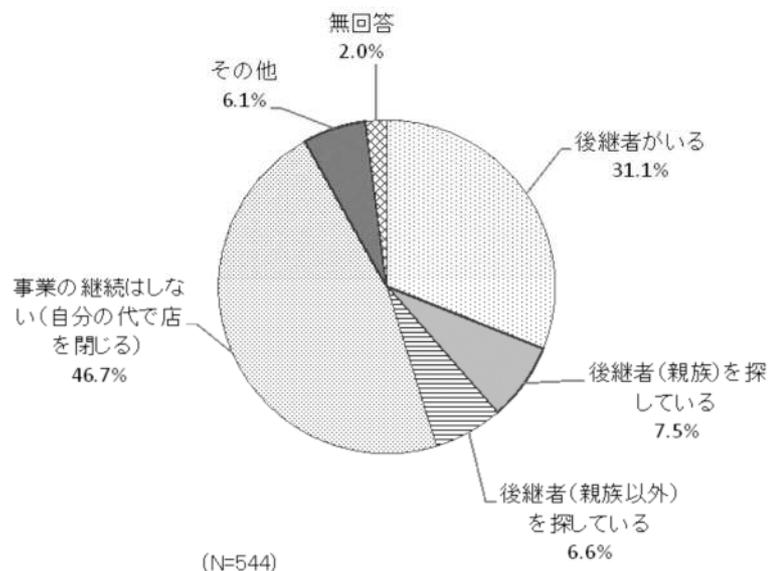
(N = 525)



### 【平成 28 年度調査類似設問】

（貴店の後継者の有無についてお答えください。）

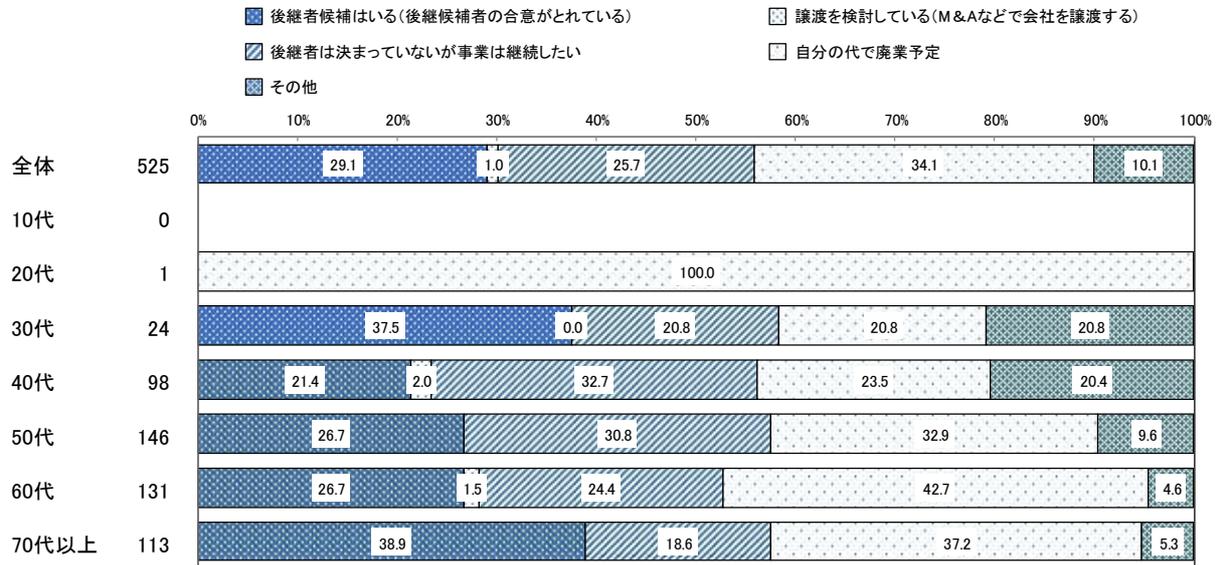
「事業の継続はしない（自分の代で店を閉じる）」が 46.7%で最も多く、次いで「後継者がいる」が 31.1%となっている。「その他」としては、まだ考えていない（後を継いだばかり、子どもが小さい等）が意見として挙げられている。



(N=544)

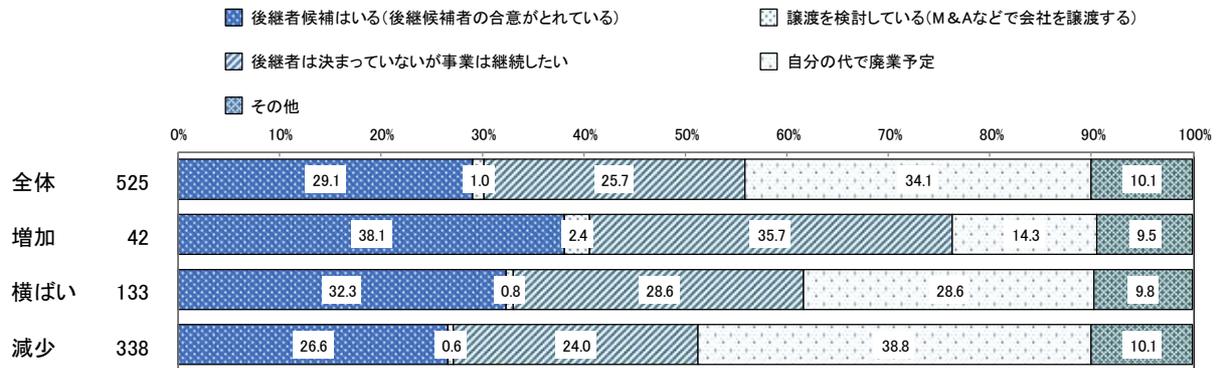
【クロス集計（経営者の年代別）】

後継者の有無を経営者の年代別にみると、30代、70代以上では「後継者候補はある（後継候補者の合意がとれている）」、40代では「後継者は決まっていないが事業は継続したい」、50代、60代では「自分の代で廃業予定」の割合が最も多くなっている。



【クロス集計（現在の売上別）】

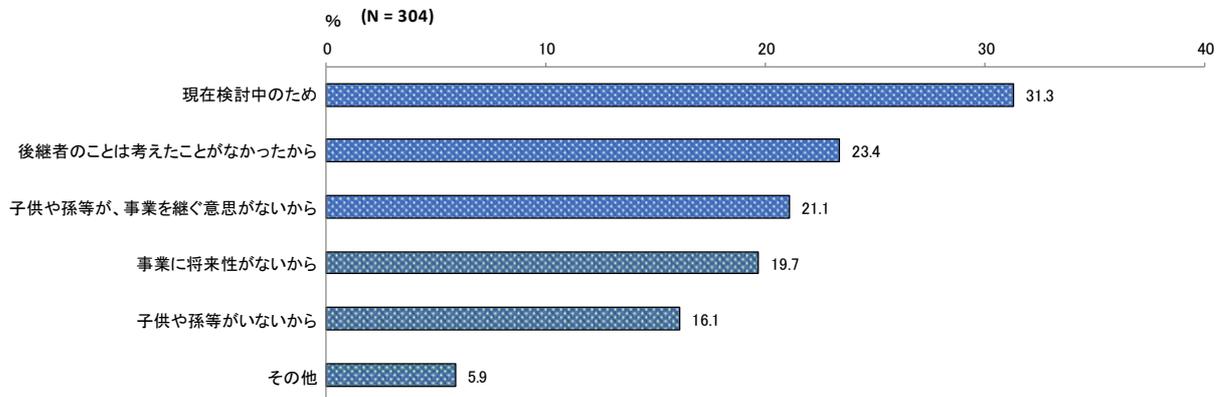
後継者の有無を現在の売上別にみると、増加、横ばいでは「後継者候補はある（後継候補者の合意がとれている）」、減少では「自分の代で廃業予定」の割合が多くなっている。



問 25. 問 24 で「譲渡を検討している (M&A など会社を譲渡する)」「後継者は決まっていないが事業は継続したい」「自分の代で廃業予定」を選んだ方におうかがいします。  
後継者が決まっていない理由は何ですか。(あてはまるもの 3 つまで○をおつけください)

■後継者が決まっていない理由

「現在検討中のため」が 31.3%と最も高く、次いで「後継者のことは考えたことがなかったから」が 23.4%、「子供や孫等が、事業を継ぐ意思がないから」が 21.1%となっている。



【クロス集計 (現在の売上別)】

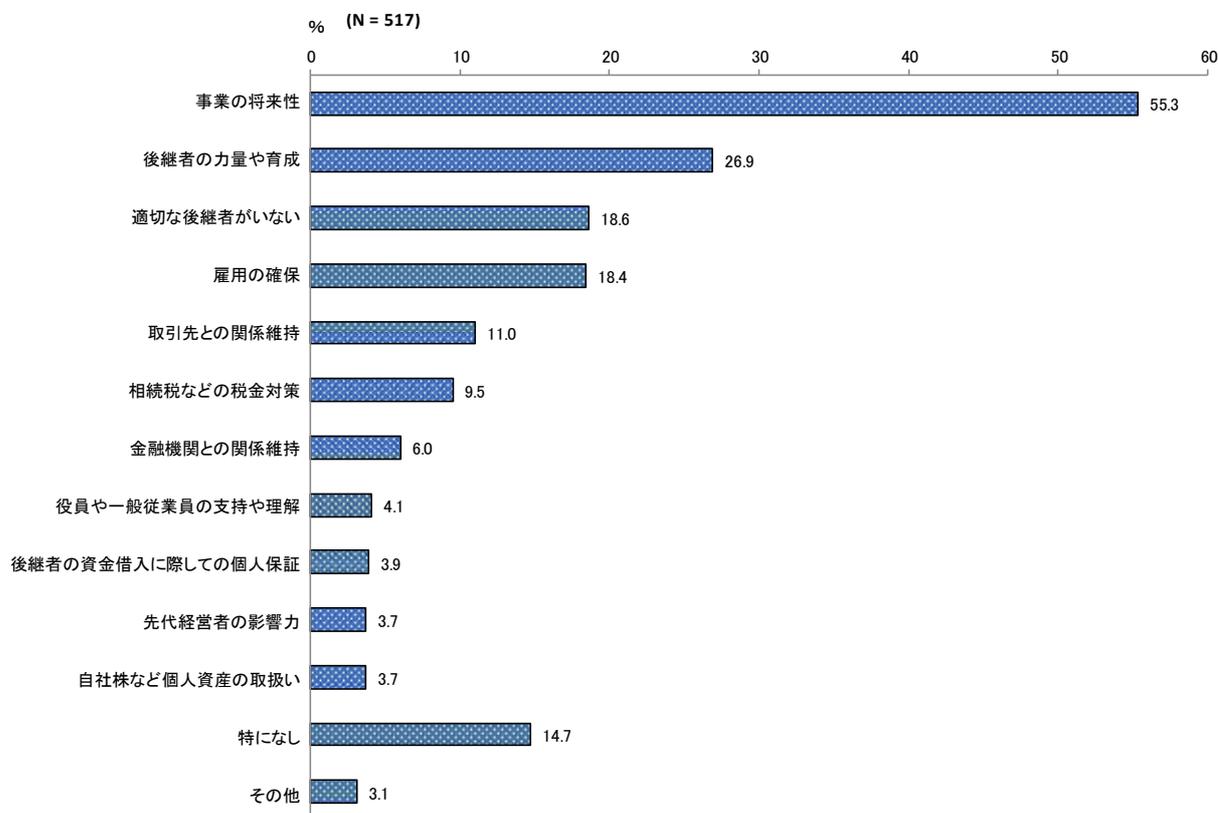
後継者が決まっていない理由を現在の売上別にみると、売上の状況を問わず「現在検討中のため」が最も高くなっている。

		調査数	事業に将来性がないから	子供や孫等がいないから	子供や孫等が、事業を継ぐ意思がないから	後継者のことは考えたことがなかったから	現在検討中のため	その他
全体		304	19.7	16.1	21.1	23.4	31.3	5.9
売上	増加	21	4.8	9.5	14.3	23.8	57.1	9.5
	横ばい	72	15.3	15.3	13.9	20.8	36.1	6.9
	減少	207	22.7	17.4	24.6	23.7	27.1	5.3

問 26. 全ての方におうかがいします。  
事業承継をする上での課題や障害は何ですか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

■事業承継をする上での課題や障害

「事業の将来性」が 55.3%と最も高く、次いで「後継者の力量や育成」が 26.9%、「適切な後継者がいない」が 18.6%となっている。



【クロス集計 (現在の売上別)】

事業承継をする上での課題や障害を現在の売上別にみると、売上の状況を問わず「事業の将来性」が最も高くなっている。

	調査数	事業の将来性	取引先との関係維持	金融機関との関係維持	役員や一般従業員の支持や理解	後継者の力量や育成	先代経営者の影響力	後継者の資金借入に際しての個人保証	
全体	517	55.3	11.0	6.0	4.1	26.9	3.7	3.9	
売上	増加	40	47.5	10.0	-	5.0	45.0	2.5	5.0
	横ばい	133	51.1	14.3	6.8	5.3	32.3	3.8	4.5
	減少	336	58.0	10.1	6.3	3.6	23.2	3.9	3.6

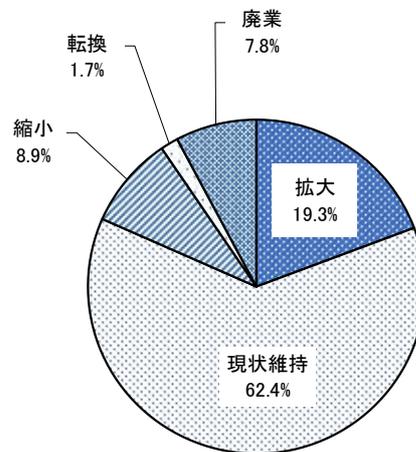
	調査数	相続税などの税金対策	自社株など個人資産の取扱い	雇用の確保	適切な後継者がいない	特になし	その他	
全体	517	9.5	3.7	18.4	18.6	14.7	3.1	
売上	増加	40	10.0	7.5	25.0	20.0	5.0	-
	横ばい	133	11.3	1.5	16.5	14.3	17.3	2.3
	減少	336	8.6	4.2	18.8	20.2	14.9	3.6

問 27. 貴店の今後の事業予定をお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

■今後の事業予定

「現状維持」が62.4%と最も高く、次いで「拡大」が19.3%、「縮小」が8.9%となっている。

(N = 529)



問 28. 貴店が注目している他店の活動はございますか。見聞きした範囲で結構ですので、気になっている、関心を寄せているお店の活動がございましたら、お答えください。(自由回答)

■注目している他店の活動

- SNS 発信での口コミ客へのアプローチ。
- 電動キックボードのリース。
- こまめに Instagram など新メニューやお知らせをアップしている。
- 他社との業態のコラボ。
- 動画配信。
- 店舗及び店舗周りの清掃が行き届いていて清潔感を出している。
- FAX 廃止 (WebFax の導入)、書類・資料の電子化作業・共有の効率化、案件・顧客管理の効率化、顧客等データ・電子化資料の情報を文書フォーマットへの自動反映。
- 柔軟に顧客のニーズに応じた営業。
- SDGs に積極的に活動している事業者を見習いたい。
- 土地柄同じようにはいかないが、都心の繁華街ではイベントや若手経営者の情報交換の場として人が集まる仕組みを作って成功しているところもあるので、知識として情報は収集している。
- オリジナル商品の企画、製造。
- 商店街の中には、なくなって困る仕事は、ない考える。
- 防犯カメラ。
- デリバリーサービス。
- 守りに入らない、若い事業者・経営者の積極的な店舗展開。
- EC 販売で成功されている店舗。
- ネット販売型の出前配達。
- お取り寄せ、地方発送。

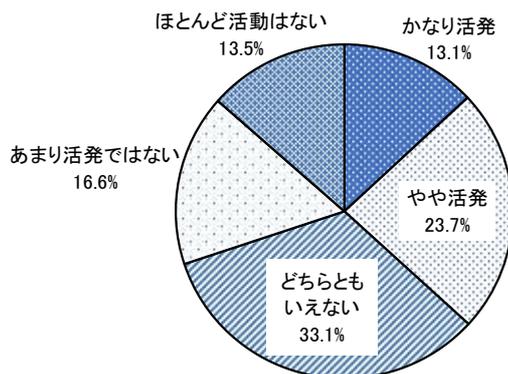
## 7. 所属している商店会の活動について

問 29. 貴店が所属している商店会の活動は活発だと思いますか。  
(あてはまるもの1つに○をおつけください)

### ■所属している商店会の活動は活発か

「どちらともいえない」が33.1%と最も高く、次いで「やや活発」が23.7%、「あまり活発ではない」が16.6%となっている。

(N = 535)

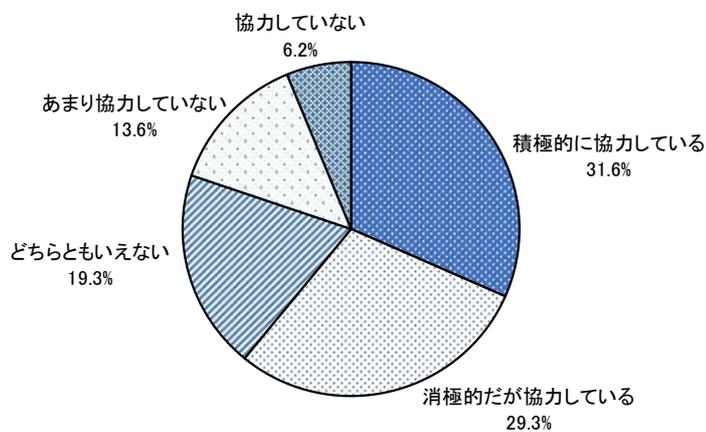


問 30. 貴店は商店会の活動に協力をしていますか。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

### ■商店会の活動に協力しているか

「積極的に協力している」が31.6%と最も高く、次いで「消極的だが協力している」が29.3%、「どちらともいえない」が19.3%となっている。

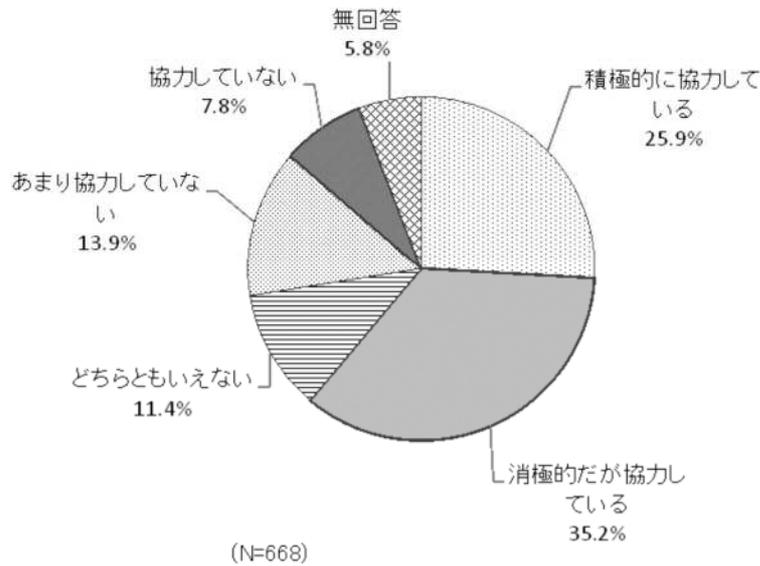
(N = 535)



【平成 28 年度調査類似設問】

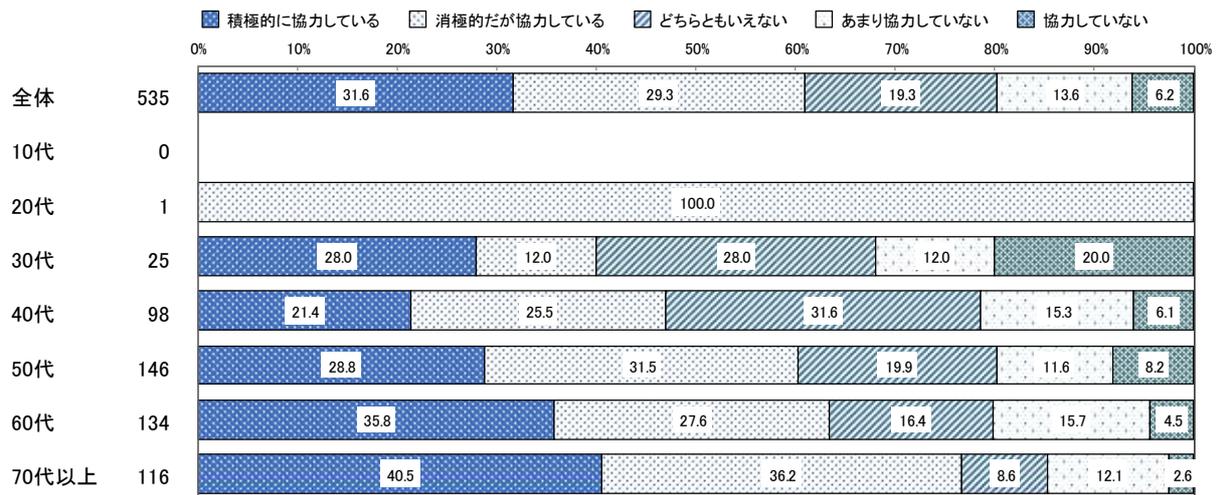
(貴店は商店会の活動に協力をしていますか。)

「消極的だが協力している」が 35.2%と最も多く、次いで「積極的に協力している」が 25.9%となっている。



【クロス集計 (経営者の年代別)】

商店会の活動に協力をしているかを経営者の年代別にみると、経営者の年代が高くなるほど『協力している』(「積極的に協力している」+「消極的だが協力している」)の割合が多くなる傾向がみられた。



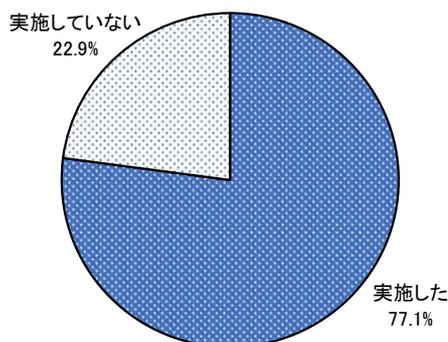
## 8. イベントの効果について

問 31-1. 商店会は、直近 5 年間に於いてイベントを実施しましたか。  
(どちらか 1 つに○をおつけください)

### ■商店会は、直近 5 年間に於いてイベントを実施したか

「実施した」は 77.1%、「実施していない」は 22.9%であった。

(N = 512)

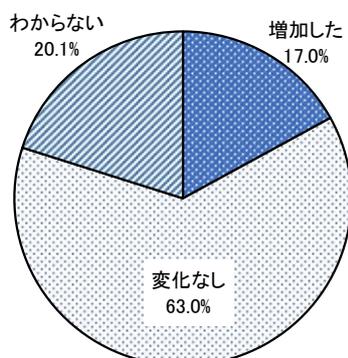


問 31-2. 問 31-1 で「実施した」を選んだ方におうかがいします。  
イベントの貴店への効果はどうでしたか。(それぞれあてはまるもの 1 つに○をおつけください)

### ■イベントの効果 (1) 来客数

「変化なし」が 63.0%、「増加した」が 17.0%となっている。

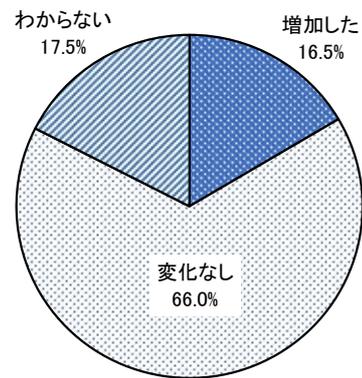
(N = 389)



■イベントの効果（2）売上

「変化なし」が66.0%、「増加した」が16.5%となっている。

(N = 382)



## 9. 活動の効果について

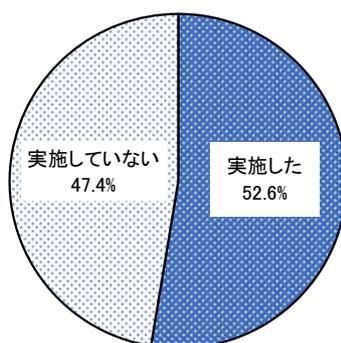
問 31-3. 全ての方におうかがいします。

商店会は、直近5年間においてイベント以外の活動（例、街路灯整備事業、ポイントカード事業、商店街HP作成等）をしましたか。（どちらか1つに○をおつけください）

### ■ イベント以外の活動

「実施した」は52.6%、「実施していない」は47.4%であった。

(N = 506)



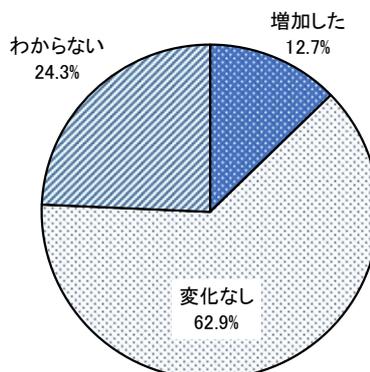
問 31-4. 問 31-3 で「実施した」を選んだ方におうかがいします。

活動の貴店への効果はどうでしたか。（それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください）

### ■ イベント以外の活動の効果（1）来客数

「変化なし」が62.9%、「増加した」が12.7%となっている。

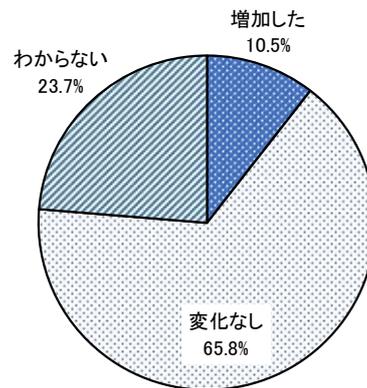
(N = 259)



■イベント以外の活動の効果（2）売上

「変化なし」が65.8%、「増加した」が10.5%となっている。

(N = 257)

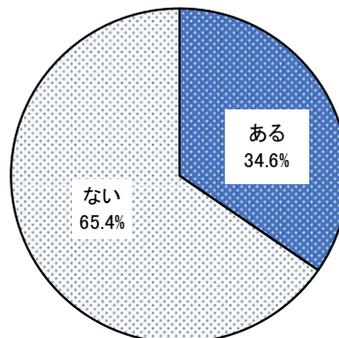


問 32. 全ての方におうかがいします。  
貴店が所属している商店会のある地域において、集客の目玉となっている施設はありますか。  
(どちらか1つに○をおつけください)

■集客の目玉となっている施設はあるか

「ある」は34.6%、「ない」は65.4%であった。

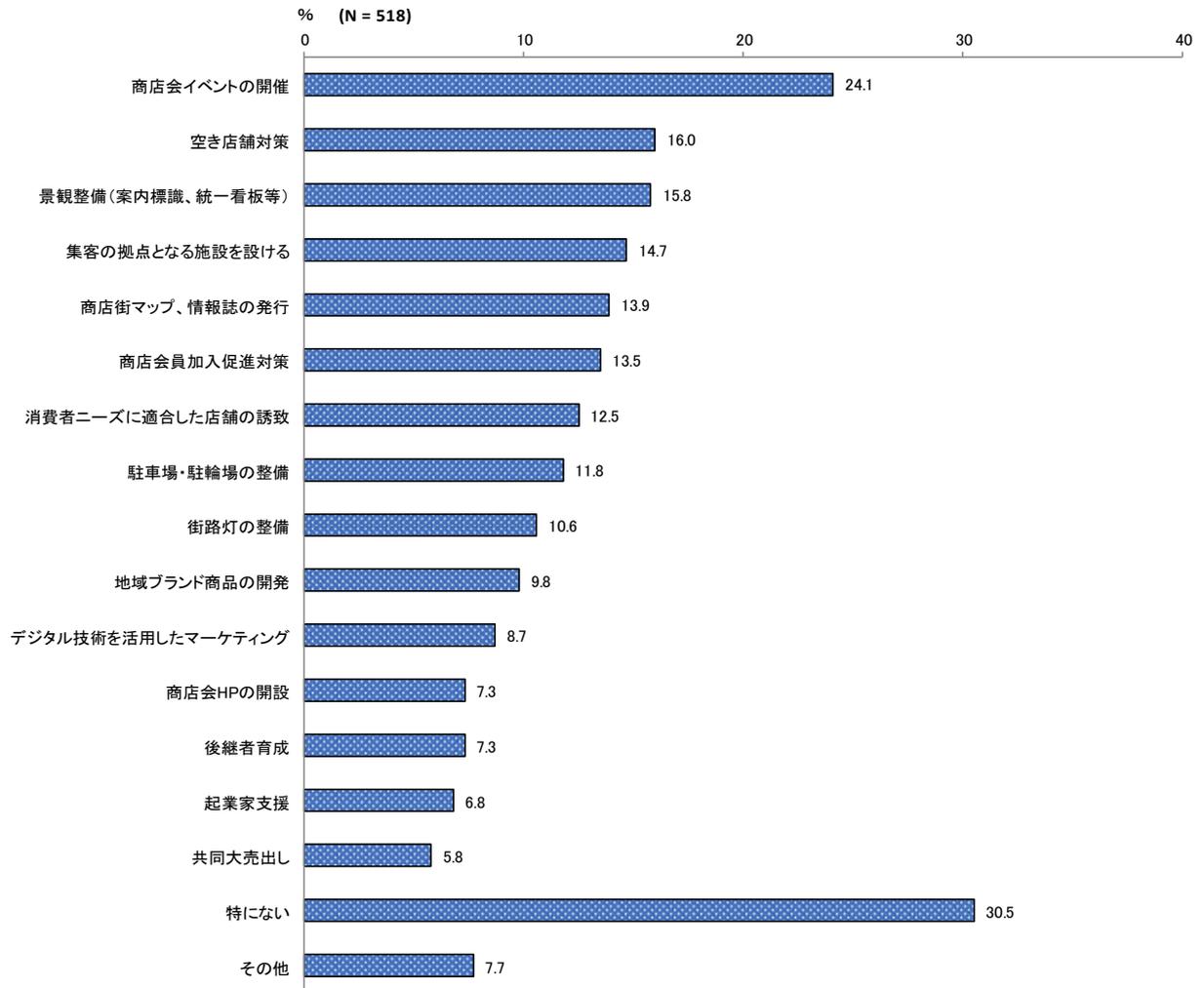
(N = 506)



問 33. 所属されている商店会に取り組んで欲しいと思っているものをお答えください。  
(あてはまるもの全てに○をおつけください)

■商店会に取り組んで欲しいと思っているもの

「商店会イベントの開催」が24.1%と最も高く、次いで「空き店舗対策」が16.0%、景観整備（案内標識、統一看板等）が15.8%となっている。なお、「特にない」は30.5%となっている。

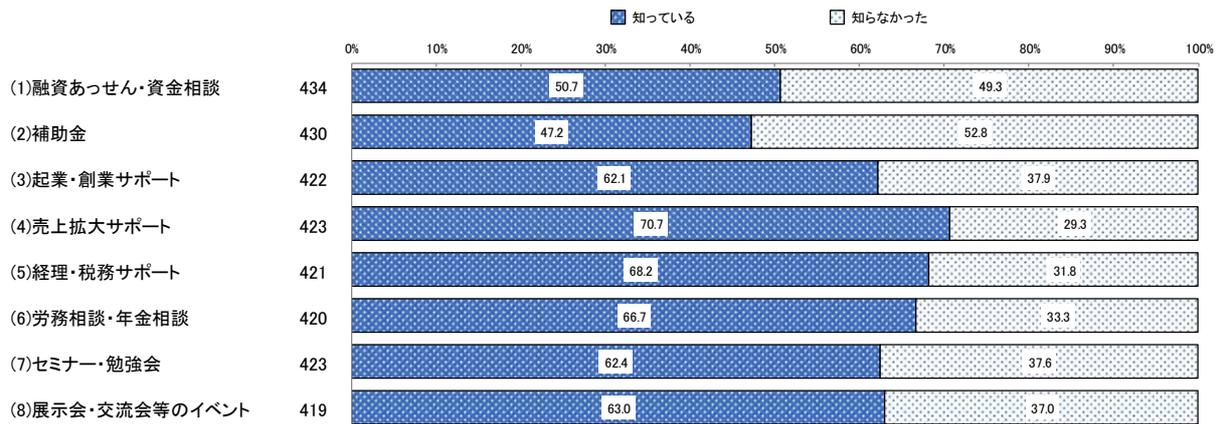


## 10. 豊島区の中小企業等の支援制度・サービスについて

問 34. 豊島区では、中小企業等の支援の1つとして、「としまビジネスサポート事業」を行っています。この事業の認知・利用状況についておうかがいします。(各支援制度・サービスについてあてはまるものに○をおつけください)

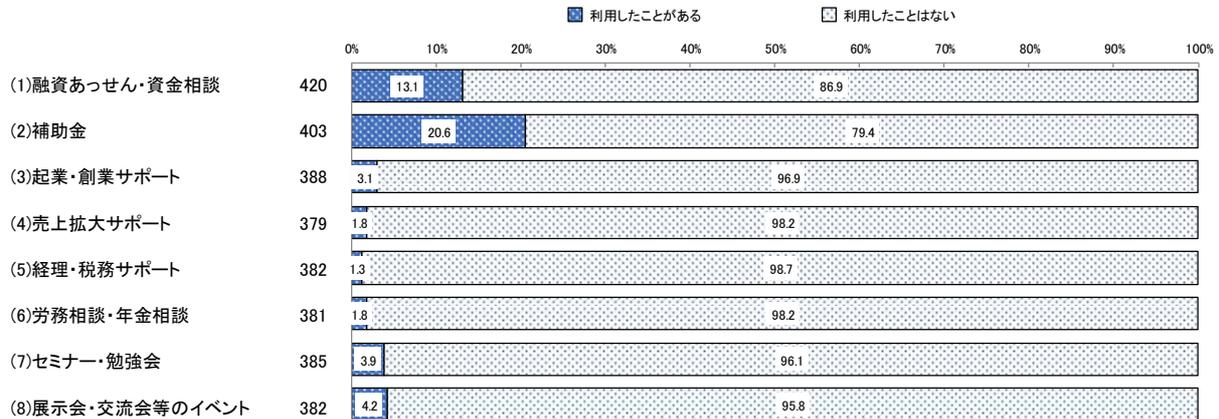
### ■としまビジネスサポート事業の認知状況

「知っている」が多いサポート事業は、(4)売上拡大サポートが70.7%で最も多く、次いで(5)経理・税務サポートが68.2%、(6)労務相談・年金相談が66.7%となっている。



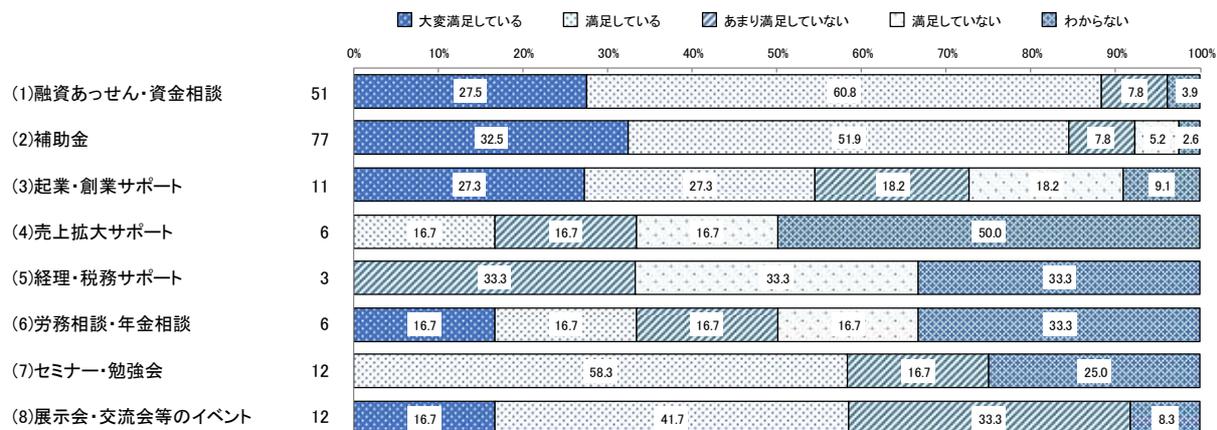
### ■としまビジネスサポート事業の利用状況

「利用したことがある」サポート事業は、(2)補助金が20.6%で最も多く、次いで(1)融資あっせん・資金相談が13.1%、(8)展示会・交流会等のイベントが4.2%となっている。



## ■としまビジネスサポート事業の満足度

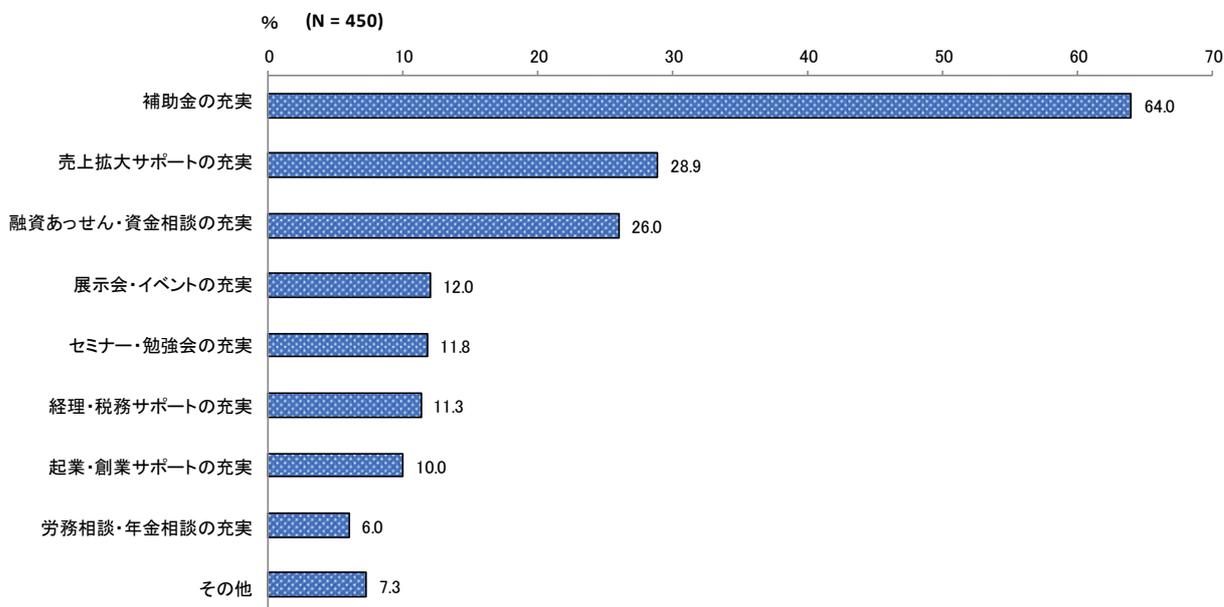
『満足している』（「大変満足している」＋「満足している」）サポート事業は、(1)融資あっせん・資金相談が88.3%で最も多く、次いで(2)補助金が84.4%、(8)展示会・交流会等のイベントが58.4%となっている。



問 35. 今後、としまビジネスサポート事業でより力を入れてほしい支援制度・サービスは何ですか。（あてはまるもの3つまで○をおつけください）

## ■今後、としまビジネスサポート事業でより力を入れてほしい支援制度・サービス

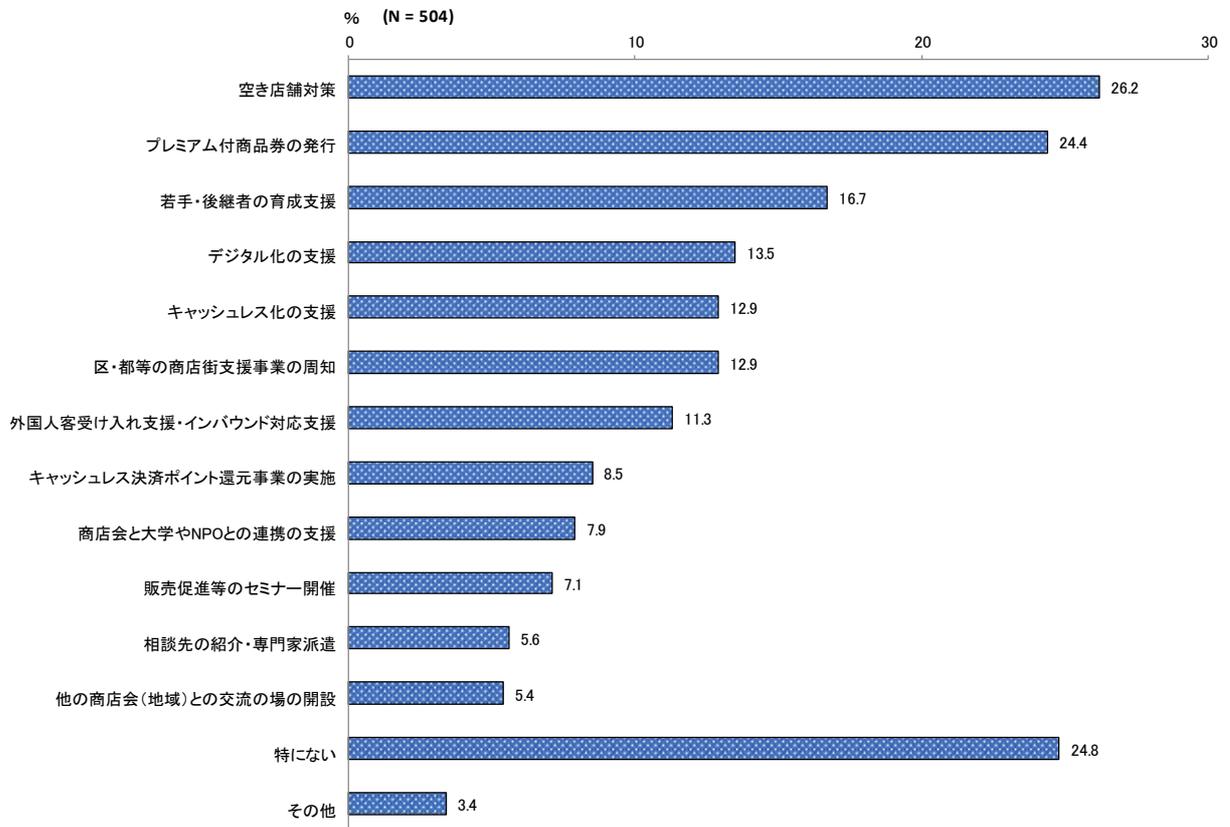
「補助金の充実」が64.0%と最も高く、次いで「売上拡大サポートの充実」が28.9%、「融資あっせん・資金相談の充実」が26.0%となっている。



問 36. 豊島区に求める商店街支援施策をお答えください。  
(最もあてはまるもの3つまで○をおつけください)

■豊島区に求める商店街支援施策

「空き店舗対策」が26.2%と最も高く、次いで「特にない」が24.8%、「プレミアム付商品券の発行」が24.4%となっている。



【クロス集計（現商店会での営業年数別）】

豊島区に求める商店街支援施策を現商店会での営業年数別にみると、1年以上5年未満の店舗では「若手・後継者の育成支援」、10年以上の店舗では「空き店舗対策」が最も多くなっている。また、20年以上の店舗においては「プレミアム付商品券の発行」も同率で最多となっている。

	調査数	若手・後継者の育成支援	販売促進等のセミナー開催	空き店舗対策	キャッシュレス化の支援	キャッシュレス決済ポイント還元事業の実施	デジタル化の支援	プレミアム付商品券の発行	
全体	504	16.7	7.1	26.2	12.9	8.5	13.5	24.4	
現 営 業 店 年 会 数 で の	1年未満	5	20.0	20.0	60.0	40.0	-	40.0	-
	1年以上～3年未満	20	40.0	-	35.0	10.0	15.0	10.0	20.0
	3年以上～5年未満	21	33.3	19.0	23.8	14.3	4.8	14.3	19.0
	5年以上～10年未満	65	10.8	4.6	18.5	12.3	7.7	10.8	23.1
	10年以上～20年未満	96	16.7	7.3	29.2	13.5	10.4	14.6	22.9
	20年以上	284	14.4	7.4	26.1	13.0	7.7	13.7	26.1

	調査数	区・都等の商店街支援事業の周知	外国人客受け入れ支援・インバウンド対応支援	商店会と大学やNPOとの連携の支援	相談先の紹介・専門家派遣	他の商店会（地域）との交流の場の開設	特にない	その他
全体	504	12.9	11.3	7.9	5.6	5.4	24.8	3.4
現 営 業 店 年 会 数 で の	1年未満	5	20.0	20.0	-	40.0	-	-
	1年以上～3年未満	20	10.0	25.0	5.0	-	-	20.0
	3年以上～5年未満	21	9.5	14.3	9.5	4.8	4.8	19.0
	5年以上～10年未満	65	9.2	12.3	9.2	6.2	6.2	27.7
	10年以上～20年未満	96	12.5	8.3	6.3	8.3	5.2	24.0
	20年以上	284	14.4	10.9	8.8	4.6	5.6	25.0

【クロス集計（経営者の年代別）】

豊島区に求める商店街支援施策を経営者の年代別にみると、30代では「若手・後継者の育成支援」、50代では「プレミアム付商品券の発行」、60代以上では「空き店舗対策」が最も多くなっている。

	調査数	若手・後継者の育成支援	販売促進等のセミナー開催	空き店舗対策	キャッシュレス化の支援	キャッシュレス決済ポイント還元事業の実施	デジタル化の支援	プレミアム付商品券の発行	
全体	504	16.7	7.1	26.2	12.9	8.5	13.5	24.4	
年代	10代	-	-	-	-	-	-	-	
	20代	1	-	-	-	-	-	-	
	30代	22	40.9	27.3	18.2	18.2	9.1	18.2	9.1
	40代	93	14.0	7.5	19.4	10.8	11.8	14.0	23.7
	50代	142	16.2	7.0	26.1	14.1	7.0	13.4	28.9
	60代	126	15.1	4.0	28.6	15.1	11.9	11.9	19.8
	70代以上	109	16.5	7.3	33.0	11.0	4.6	14.7	27.5

	調査数	区・都等の商店街支援事業の周知	外国人客受け入れ支援・インバウンド対応支援	商店会と大学やNPOとの連携の支援	相談先の紹介・専門家派遣	他の商店会(地域)との交流の場の開設	特にない	その他	
全体	504	12.9	11.3	7.9	5.6	5.4	24.8	3.4	
年代	10代	-	-	-	-	-	-	-	
	20代	1	-	-	-	-	100.0	-	
	30代	22	13.6	18.2	13.6	13.6	-	13.6	-
	40代	93	11.8	14.0	9.7	7.5	3.2	26.9	5.4
	50代	142	12.0	12.7	5.6	5.6	7.7	21.8	2.1
	60代	126	12.7	10.3	10.3	5.6	6.3	28.6	1.6
	70代以上	109	15.6	7.3	6.4	2.8	2.8	22.9	5.5

問 37. 豊島区へ対するご意見・ご要望などご自由に記述ください。

■豊島区へ対するご意見・ご要望

【産業振興に関する要望、意見】

- 商店会内での経営者の年齢層に格差があり、意見交換が行き届かない状況です。具体的には、デジタルに関しての理解度や説明力にギャップがあり、限られたメンバーでしか意見交換ができません。それにおいては、間を取り持つような橋渡し役のようなバランスの存在が必要です。とりわけ、現在のデジタル化の推進で、その状況が顕著に表れています。(衣料品、70代以上)
- 道路拡張により事業所が立ち退きしているため、商店街の体を成していなくなっており、今後の街路灯の削減が行われるのではないかと心配しています。現状維持をしてほしいと思います。(その他、50代)

【商店街活動に対する意見・要望】

- 商店街に存在するお店は商店街の街灯や横断幕・防犯カメラなど豊島区から補助金などお世話になっているので、必ず商店街振興組合に入会するよう組合長と会計に強く伝え、各商店にも役所から伝えてほしい。(その他、70代以上)
- 若者が事業を行いやすい環境を整えてほしい。現状ではリスクが多すぎて起業を考えていても実行に移せないことが多すぎる。特に家賃高騰で断念している若者が多いように感じる。商店街・町会は高齢化が進んでいくため、夢を抱いている若者へ、資金面での融資支援ラインの引き下げや補助金を業種別に検討してあげて欲しい。(飲食店、70代以上)
- 商店会への加入拒否する店舗が増えた。行政からのサポートが欲しい。(その他、60代)
- 11月からPayPayポイント20%戻ってくるサービスが始まるようですが、とても効果があると思います。お客さま目線でのサービスに協力をお願いします。(パン、50代)
- 商店会事業の計画や支援などを指導をお願いします。(飲食店、70代以上)
- 商店街に対して様々な支援があり、大変ありがたいと思います。できれば企画によって、もう少し補助金の割合や上限を上げて欲しいと思います。(その他サービス、60代)
- 空き店舗対策として、展示会、ミニ音楽会等、芸術関係短期利用の場合の家賃補助。(衣料品、70代以上)
- 所属している商店街の活動が形骸化しているため、活性化を促進するための施策を考えていただきたいです。(飲食店、50代)
- コロナ禍以降、イベント実施されておらず集客措置が無いため、商店街イベント(季節毎など)への支援をして頂きたい。他商店街での好事例を実施までの支援内容と併せて共有してもらえるとありがたい。(日常雑貨、70代以上)

【まちづくり全般に関する意見・要望】

- 他の商店街と容易に交流出来る場の創造。(その他食品、50代)
- 街ゼミを実施してください。他区では高評価のようです。(その他食品、60代)
- 商品販売の場を増やして欲しい。(その他サービス、50代)
- 役所ということで敷居が高い印象を受けやすいため、接点を増やすことを常に心がけて欲しい。(書籍・文具、50代)
- 来街者が休憩できるようなスペース、公園、ベンチ。(和洋菓子、60代)

#### 【その他】

- LINE 以外にもホームページや Twitter など SNS を使った情報発信を随時していただけたらと思います。(飲食店、50 代)
- 豊島区に常在していない経営者への情報発信をしてほしい。サイトを検索して見に行かないと情報に出会えない形ではなく、メールマガジンなどで、一定頻度で定期的に区報などを流してほしい。企業別でなく、事業別支援をしていただけると使いやすくなると思います。  
(学習塾・各種教室、60 代)
- 災害地震対策の強化、耐震診断・補強への助成拡充。(その他、70 代以上)

# 第3章 調査票

## 豊島区産業振興指針改定のための調査

### 豊島区 区内商店街実態調査 調査票

※調査票のご記入にあたって

1. ご回答は令和4年9月1日現在の状況についてお答えください。
  2. 貴店が本店の場合は、全店を通じてのご判断をご記入ください。  
支店等の場合は、貴店関係分のみのご判断をご記入ください。
- ※右上の番号については、回答についてのお問い合わせの際に使用させていただきます。

#### 1. 貴店の概要についておうかがいします。

問1. 貴店の概要について、(1)～(7)につきお答えください。(それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください)

(1) 店舗のある 商店会名			
(2) 業種・業態 (最もあてはまるもの 1つに○)	1. 青果	2. 精肉	3. 鮮魚
	4. 惣菜	5. 米穀	6. パン
	7. 和洋菓子	8. その他食品	9. 医薬品・化粧品
	10. 日常雑貨	11. 書籍・文具	12. 衣料品
	13. 趣味・スポーツ用品	14. 時計・眼鏡・身の回り品	15. 飲食店
	16. 理容店・美容院	17. CD・DVD (レンタル含)	18. コンビニ
	19. 家電製品	20. スーパー・総合小売	21. エステ・整体、マッサージ等
	22. 保育施設・託児所	23. 学習塾・各種教室	24. 介護施設
	25. その他サービス		
	26. その他 (具体的な事業をお書きください)		
	( )		
(3) 創業時期	1. 昭和42年以前	2. 昭和43～52年	3. 昭和53～62年
	4. 昭和63～平成9年	5. 平成10～19年	6. 平成20～24年
	7. 平成25～30年	8. 平成31 (令和元) 年以降	
(4) 現商店会での 営業年数	1. 1年未満	2. 1年以上～3年未満	3. 3年以上～5年未満
	4. 5年以上～10年未満	5. 10年以上～20年未満	6. 20年以上
(5) 営業形態	1. 個人経営	2. 株式会社 (本店)	3. 株式会社 (支店)
	4. 有限会社 (本店)	5. 有限会社 (支店)	
	6. その他 (具体的に )		
(6) 店舗の保有 状況	1. 土地・建物を自己所有		2. 借地・建物を自己所有
	3. 借地・借家		4. ビルテナント
	5. 土地・建物を親族保有		
	6. その他 (具体的に )		

(7) 経営者 (代表または店 長)について	性別	1. 男性		2. 女性	
	年代	1. 10代	2. 20代	3. 30代	4. 40代
		5. 50代	6. 60代	7. 70代以上	

問2. 貴店における現在の従業員数についてお答えください。

合計 _____人 注) 右記 1) ~4) の合計	内訳	1) 家族従業員 ( )人
		2) 正社員 (1) の家族従業員を除く ( )人
		3) パート、アルバイト、契約社員 ( )人
		4) 派遣社員 ( )人

2. 貴店の現在の経営状況についてお答えをお願いします。

問3. 貴店における直近の年間売上額をお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

1. 100万円未満	2. 100~249万円	3. 250~499万円
4. 500~999万円	5. 1,000~2,999万円	6. 3,000~4,999万円
7. 5,000~9,999万円	8. 1~3億円未満	9. 3億円以上

問4. 3年前の平成30年度(2018年度)と比較した現在の業況についてお答えください。(それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください。下線箇所には数値をご記入ください)

(1) 売上	1. 増加(____割増)	2. 横ばい	3. 減少(____割減)
(2) 客数	1. 増加(____割増)	2. 横ばい	3. 減少(____割減)

問5. 今後の業況の先行き見通しについてお答えください。(それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください、下線箇所には数値をご記入ください)

(1) 売上	1. 増加(____割増)	2. 横ばい	3. 減少(____割減)
(2) 客数	1. 増加(____割増)	2. 横ばい	3. 減少(____割減)

問6. 問5でそれぞれ選ばれた理由をお答えください。(自由回答)

3. 貴店の経営力向上のための取り組み状況についておかがいします。

問7. お客様はなぜ貴店を利用されるとお考えでしょうか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

1. 自宅の近くにあり便利	2. 品揃えがよい
3. 品質・鮮度がよい	4. 価格が安い
5. 店に信用がある	6. 接客が丁寧である
7. 商品を配達している	8. 使いやすい量で買うことができる
9. 昔からの顔なじみである	10. 駐車場がある
11. イベントやポイントサービスがある	12. チラシが入る
13. 特売がある	
14. その他(具体的に )	

問8. 貴店の強みと弱みは何だと思えますか。

(1) 貴店の強みと考える項目(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

1. 品揃えの多さ(幅広さ)	2. オリジナリティのある商品
3. 商品の品質・鮮度の良さ	4. 豊富な専門知識によるアドバイス
5. 接客態度	6. 長時間営業
7. 御用聞きや配達サービス	8. 店内の清潔さ
9. 魅力的な店舗(建物)	10. 買い物をしやすいレイアウト
11. キャッシュレス決済に対応している	12. 独自の広告・宣伝
13. 独自のポイントサービス	14. 独自のセールやイベント
15. ホームページ、Facebook、twitter 等での情報発信	16. アクセスのよさ(行きやすさ)
17. その他(具体的に )	

(2) 貴店の弱みと考える項目(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

1. 品揃えが限られている	2. 商品にオリジナリティがない・限られている
3. 営業時間(閉店が早い、時間が短い等)	4. 御用聞きや配達サービスをしていない
5. 店舗や設備の老朽化が進んでいる	6. 買い物をしにくいレイアウト
7. 顧客ニーズに対応することができるレベル にある従業員の不足	8. 現在の商売に発展性がない
9. 独自の広告・宣伝をしていない	10. 独自のポイントサービスがない
11. 独自のセールやイベントがない	12. ホームページ、Facebook、twitter 等での 情報発信がない
13. アクセスの悪さ(行きにくさ)	14. キャッシュレス決済に対応していない
15. その他(具体的に )	

問9.消費者ニーズをどのような方法で把握されていますか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                     |                         |
|---------------------|-------------------------|
| 1. 接客や日常の経験から       | 2. 卸問屋や商社などから           |
| 3. メーカーから           | 4. 新聞・雑誌から(専門誌含む)       |
| 5. 同業者から            | 6. POSやコンピューターによる販売管理から |
| 7. インターネット・電子メールの活用 | 8. 所属する本部などの上部組織から      |
| 9. 特にしていない          |                         |
| 10. その他(具体的に )      |                         |

※POS(販売時点情報管理)とは、物品販売の売上実績を単品単位で集計する経営の実務手法のこと

問10.現在、貴店が直面している経営上の課題をお答えください。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                                 |                       |
|---------------------------------|-----------------------|
| 1. 業務効率化を図ることができない              | 2. 顧客ニーズを把握する方法がわからない |
| 3. 売れる商品・サービス企画の考え方がわからない       | 4. 他店舗との差別化を図るものがない   |
| 5. 自店を効果的にPRする方法がわからない          | 6. より良い仕入先が見つからない     |
| 7. 事業連携・提携をするための他の事業者との交流の機会がない | 8. 後継者がいない            |
| 9. 店舗が老朽化してきている                 | 10. 業種転換を図ることができない    |
| 11. 資金繰りに苦労している                 | 12. 欲しい人材の確保ができない     |
| 13. 人材育成のノウハウがない                | 14. 賃料やテナント代などが高い     |
| 15. デジタル化への取組                   | 16. 特にない              |
| 16. その他(具体的に )                  |                       |

問11.新型コロナウイルス感染症は、経営に影響を与えていますか。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- |                                  |
|----------------------------------|
| 1. 悪影響が継続している                    |
| 2. 悪影響が出たがすでに収束した                |
| 3. 現時点で悪影響は出ていないが、今後悪影響が出る可能性がある |
| 4. 悪影響はないまたは好影響があった。             |

問12.アフターコロナに向けて考えている経営方針は何ですか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 1. 販促・情報発信の強化   | 2. キャッシュレス・デジタル化の導入促進 |
| 3. EC販売の開始または強化 | 4. 店舗改装・新規メニュー開発      |
| 5. 新しいサービスの開始   | 6. 新規店舗の開店            |
| 7. 業態転換         | 8. 従業員や後継者の育成         |
| 9. 特にない         | 10. その他( )            |

問13. 原材料・仕入価格の上昇は経営へ影響を及ぼしていますか。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

1. 悪影響が継続している
2. 悪影響が出たがすでに収束した
3. 現時点で悪影響は出ていないが、今後悪影響が出る可能性がある
4. 悪影響はないまたは好影響があった

4. 貴店の外国人のお客様についておうかがいします。

問 1 4 .外国のお客様の来店割合についてお答えください。

2019 年度（コロナ禍以前）との比較（あてはまるもの <u>1</u> つに○）	1. 増加傾向	2. 横ばい	3. 減少傾向
-------------------------------------------	---------	--------	---------

問 1 5 .外国のお客様の売上額についてお答えください。

2019 年度（コロナ禍以前）との比較（あてはまるもの <u>1</u> つに○）	1. 増加傾向	2. 横ばい	3. 減少傾向
-------------------------------------------	---------	--------	---------

問 1 6 .貴店では外国のお客様に向けた取組をおこなっていますか。（あてはまるもの 1 つに○をおつけください）

1. 取組をおこなっている（→問 1 7 へ） 2. 取組をおこなっていないが、実施を検討していきたい（→問 1 7 へ） 3. 取組をおこなっていない上、今後も実施する予定はない（→問 1 8 へ）
------------------------------------------------------------------------------------------------------------

問 1 7 .問 1 6 で「1」または「2」を選んだ方におうかがいします。

現在取り組んでいる、あるいは今後検討していきたいと考えている取組につきお答えください。（あてはまるもの 3 つまで○をおつけください）

1. 店の商品、メニューなどについて外国語での記載・説明のあるものを用意している 2. VISA, MASTER など、世界的に主要なクレジットカードの取り扱い 3. 外国語に対応できる人材の確保 4. 外国語に対応したホームページの作成 5. 外国人向けガイドブック等への掲載依頼 6. 外国人向け旅行関連ホームページへの掲載依頼 7. Wi-Fi の設置 8. 旅館・ホテルとの提携 9. その他（具体的に )
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

→問 1 9 へお進みください。

問18. 問16で「3」を選んだ方におうかがいします。

取組をおこなっていない、今後も実施する予定はない理由をお答えください。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                         |                       |
|-------------------------|-----------------------|
| 1. 外国語がわからない            | 2. 文化や習慣の違いになじめない     |
| 3. 人手が足りない              | 4. 資金不足               |
| 5. クレジットカードの利用者を増やしたくない | 6. 外国のお客様は少ないので必要性がない |
| 7. 理由は特にない              | 8. その他(具体的に )         |

5. キャッシュレス決済・デジタル対応についておうかがいします。

問19. キャッシュレス決済の導入状況についておうかがいします。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- |                       |
|-----------------------|
| 1. 導入している (→問20へ)     |
| 2. 導入していない (→問21へ)    |
| 3. 導入していたがやめた (→問21へ) |

問20. 問19で「1」を選んだ方におうかがいします。

導入しているキャッシュレス決済のシステムは何ですか。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. クレジットカード             | 2. QR/バーコード決済 (PayPay 等) |
| 3. 交通系 IC カード (Suica 等) | 4. 流通系 IC カード (nanaco 等) |
| 5. その他 ( )              |                          |

問21. 問19で「2」「3」を選んだ方におうかがいします。

導入していない理由は何ですか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                         |                      |
|-------------------------|----------------------|
| 1. 手数料が高い               | 2. 機器が高い             |
| 3. 入金までに時間がかかる          | 4. 顧客がキャッシュレスに対応できない |
| 5. 機器が多くてどれにしたら良いかわからない | 6. 導入方法がわからない        |
| 7. その他 ( )              |                      |

問 2 2 .デジタル化対応状況についておうかがいします。(あてはまるもの 1 つに○をおつけください)

1. 対応している (→問 2 3 へ)
2. これから対応を検討している (→問 2 4 へ)
3. 対応は予定していない (→問 2 4 へ)

問 2 3 .問 2 2 で「1」を選んだ方におうかがいします。

対応しているデジタル化の内容についておうかがいします。(あてはまるもの 全 てに○をおつけください)

1. Web、SNS による情報発信
2. 顧客情報管理システムの導入
3. Web での予約受付、予約管理システムの導入
4. セルフオーダー・モバイルオーダーの導入
5. 在庫管理システムの導入
6. 発注・請求のオンライン化、書類の電子化
7. 勤怠・給与管理システムの導入
8. マニュアルの電子化
9. その他 ( )

6. 貴店の事業承継・今後の事業の予定についておかがいします。

問2 4. 貴店の後継者の有無についてお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- |                                      |
|--------------------------------------|
| 1. 後継者候補はある(後継候補者の合意がとれている) (→問2 6へ) |
| 2. 譲渡を検討している(M&Aなどで会社を譲渡する) (→問2 5へ) |
| 3. 後継者は決まっていないが事業は継続したい(→問2 5へ)      |
| 4. 自分の代で廃業予定(→問2 5へ)                 |
| 5. その他( ) (→問2 6へ)                   |

問2 5. 問2 4で「2」~「4」を選んだ方におかがいします。

後継者が決まっていない理由は何ですか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                        |
|------------------------|
| 1. 事業に将来性がないから         |
| 2. 子供や孫等がないから          |
| 3. 子供や孫等が、事業を継ぐ意思がないから |
| 4. 後継者のことは考えたことがなかったから |
| 5. 現在検討中のため            |
| 6. その他(具体的に )          |

問2 6. 全ての方におかがいします。

事業承継をする上での課題や障害は何ですか。(あてはまるもの3つまで○をおつけください)

- |                      |                   |
|----------------------|-------------------|
| 1. 事業の将来性            | 2. 取引先との関係維持      |
| 3. 金融機関との関係維持        | 4. 役員や一般従業員の支持や理解 |
| 5. 後継者の力量や育成         | 6. 先代経営者の影響力      |
| 7. 後継者の資金借入に際しての個人保証 | 8. 相続税などの税金対策     |
| 9. 自社株など個人資産の取扱い     | 10. 雇用の確保         |
| 11. 適切な後継者がいない       | 12. 特になし          |
| 13. その他( )           |                   |

問2 7. 貴店の今後の事業予定をお答えください。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- |       |         |       |       |       |
|-------|---------|-------|-------|-------|
| 1. 拡大 | 2. 現状維持 | 3. 縮小 | 4. 転換 | 5. 廃業 |
|-------|---------|-------|-------|-------|

問2 8. 全ての方におかがいします。

貴店が注目している他店の活動はございますか。見聞きした範囲で結構ですので、気になっている、関心を寄せているお店の活動がございましたら、お答えください。(自由回答)

--

7. 貴店が所属している商店会の活動についておうかがいします。

問29. 貴店が所属している商店会の活動は活発だと思いますか。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- |              |              |              |
|--------------|--------------|--------------|
| 1. かなり活発     | 2. やや活発      | 3. どちらともいえない |
| 4. あまり活発ではない | 5. ほとんど活動はない |              |

問30. 貴店は商店会の活動に協力をしていますか。(あてはまるもの1つに○をおつけください)

- |               |                |              |
|---------------|----------------|--------------|
| 1. 積極的に協力している | 2. 消極的だが協力している | 3. どちらともいえない |
| 4. あまり協力していない | 5. 協力していない     |              |

問31. 所属されている商店会の具体的な活動状況と貴店への効果についてお答えください。

問31-1. 商店会は、直近5年間においてイベントを実施しましたか。(どちらか1つに○をおつけください)

- |                   |
|-------------------|
| 1. 実施した (→問31-2へ) |
|-------------------|

具体的にどのようなイベントかお書きください

[

]

- |                      |
|----------------------|
| 2. 実施していない (→問31-3へ) |
|----------------------|

問31-2. 問31-1で「1」を選んだ方におうかがいします。

イベントの貴店への効果はどうでしたか。(それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください)

(1) 来客数	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない
(2) 売上	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない

問3 1-3. 全ての方におうかがいします。

商店会は、直近5年間においてイベント以外の活動（例、街路灯整備事業、ポイントカード事業、商店街HP作成等）をしましたか。（どちらか1つに○をおつけください）。

1. 実施した（→問3 1-4へ） 具体的にどのような活動かお書きください [ ]
2. 実施していない（→問3 2へ）

問3 1-4. 問3 1-3で「1」を選んだ方におうかがいします。

活動の貴店への効果はどうでしたか。（それぞれあてはまるもの1つに○をおつけください）

(1) 来客数	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない
(2) 売上	1. 増加した	2. 変化なし	3. わからない

問3 2. 全ての方におうかがいします。

貴店が所属している商店会のある地域において、集客の目玉となっている施設はありますか。（どちらか1つに○をおつけください）

1. ある 具体的にどのような施設かお書きください [ ]
2. ない

問3 3.所属されている商店会に取り組んで欲しいと思っているものをお答えください。(あてはまるもの全てに○をおつけください)

- |                        |                   |
|------------------------|-------------------|
| 1. 商店会イベントの開催          | 2. 街路灯の整備         |
| 3. 景観整備 (案内標識、統一看板等)   | 4. 駐車場・駐輪場の整備     |
| 5. 共同大売出し              | 6. 商店会 HP の開設     |
| 7. 集客の拠点となる施設を設ける      | 8. 起業家支援          |
| 9. 消費者ニーズに適合した店舗の誘致    | 10. 商店街マップ、情報誌の発行 |
| 11. 空き店舗対策             | 12. 商店会員加入促進対策    |
| 13. 後継者育成              | 14. 地域ブランド商品の開発   |
| 15. デジタル技術を活用したマーケティング | 16. 特にない          |
| 17. その他 (具体的に )        |                   |

8. 豊島区の中小企業等の支援制度・サービスについておうかがいします。

問3 4. 全ての方におうかがいします。

豊島区では、中小企業等の支援の1つとして、「としまビジネスサポート事業」をおこなっています。この事業の認知・利用状況についておうかがいします。（各支援制度・サービスについてあてはまるものに○をおつけください）

支援制度・サービス	問3 4-1 認知状況 (どちらかに○)		問3 4-2 利用状況 (どちらかに○)		問3 4-3 (左記問3 4-2で「利用したことがある」を選んだ方におうかがいします) 満足度 (あてはまるもの1つ)				
	知らなかった	知っている	利用したことがある	利用したことはない	大変満足している	満足している	あまり満足していない	満足していない	わからない
(1)融資あっせん・資金相談	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(2)補助金（見本市等出展支援・専門家派遣支援、ホームページ作成支援・コロナ補助金）	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(3)起業・創業サポート(スタートアップオフィス含む)	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(4)売上拡大サポート	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(5)経理・税務サポート	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(6)労務相談・年金相談	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(7)セミナー・勉強会	1	2	1	2	1	2	3	4	5
(8)展示会・交流会等のイベント	1	2	1	2	1	2	3	4	5



---

豊島区

産業振興指針改定に伴う調査報告書

-商店街編-

令和5年3月

発行 豊島区文化商工部生活産業課

調査受託会社 株式会社東京商工リサーチ

---