

2022年4月27日

ウィズコロナを生き抜く 県内の小売・サービス業

コロナ禍における県内「小売・サービス業」の実態調査結果

新型コロナウイルスの感染拡大が長期化する中、特に大きな打撃を受けている小売・サービス業。静岡経済研究所（理事長 馬瀬和人）では、県内の小売・サービス業の事業者に対してアンケート調査を実施し、最近の業界の現状を把握するとともに、新たな事業領域の開拓やビジネスモデルの転換への取組みについてまとめました。

※本件の詳細な調査内容は、「調査月報5月号」に掲載

調査の概要

- 調査対象：静岡県内の小売業、サービス業 2,965 社
- 調査方法：郵送・WEB（回答期間：2022年3月11日～3月25日）
- 有効回答者数：602社（有効回答率 20.3%）
- 回答企業属性：
 - 〔業 種〕 小売店 44.5%、飲食店 14.3%、理容・美容、クリーニング等 10.0%、ホテル、旅館 9.0%、スポーツジム、娯楽関連 6.0%、生活関連サービス（旅行、冠婚葬祭等） 3.5%、学習塾等 2.3%、その他 10.5%
 - 〔従業員規模〕 1～5人 32.2%、6～10人 21.8%、11～30人 25.4%、31～50人 9.6%、51人以上 11.0%
 - 〔所在地〕 伊豆地域 13.2%、東部地域（伊豆以外） 23.5%、中部地域 32.8%、西部地域 30.5%

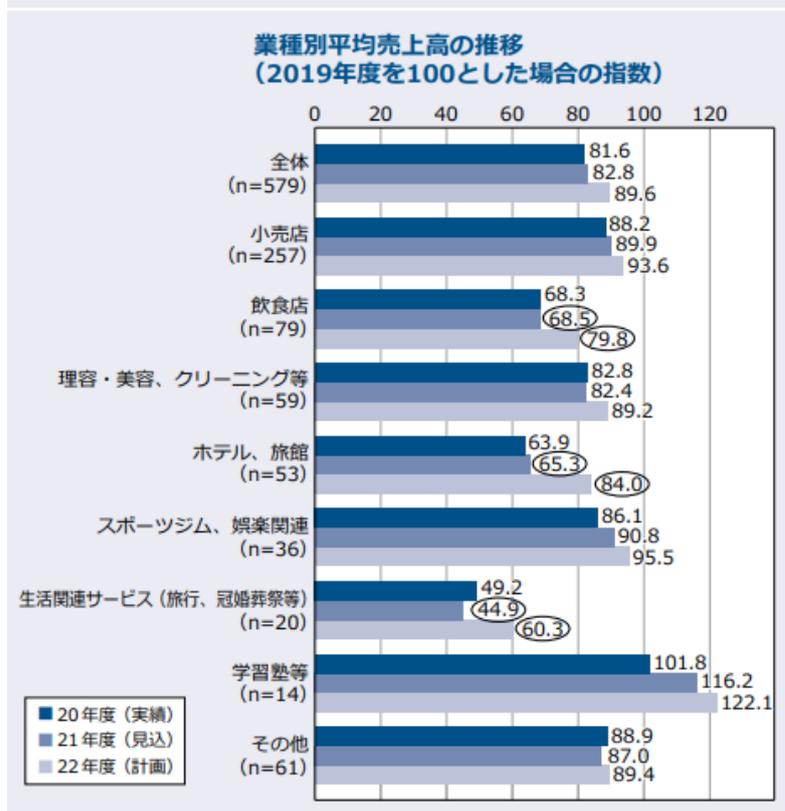
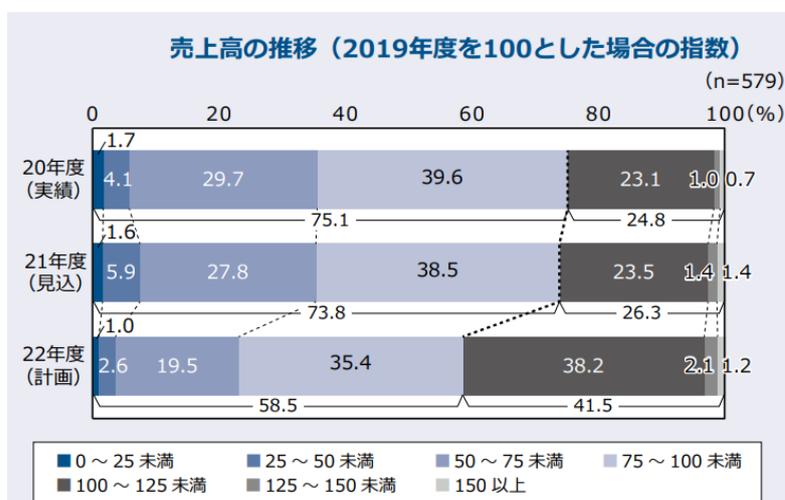
※集計結果は小数点以下第2位を四捨五入して表記しているため、合計が100%にならない場合がある

問い合わせ先：主任研究員 岩間 晴美

(1) 売上高はコロナ前の水準に届かずも回復傾向

県内の小売・サービス業の売上高の状況を見ると、コロナ前の2019年度を100とした場合、20年度（実績）は“100未満”が75.1%、21年度（見込）も“100未満”が73.8%にのぼり、依然として7割超の事業者がコロナ前の水準を下回り、深刻な状況がうかがわれる。一方、22年度（計画）は、“100以上”が41.5%と前年度から+15.2ポイント増加するなど、19年度の水準を上回ると見込む事業者が増加している。

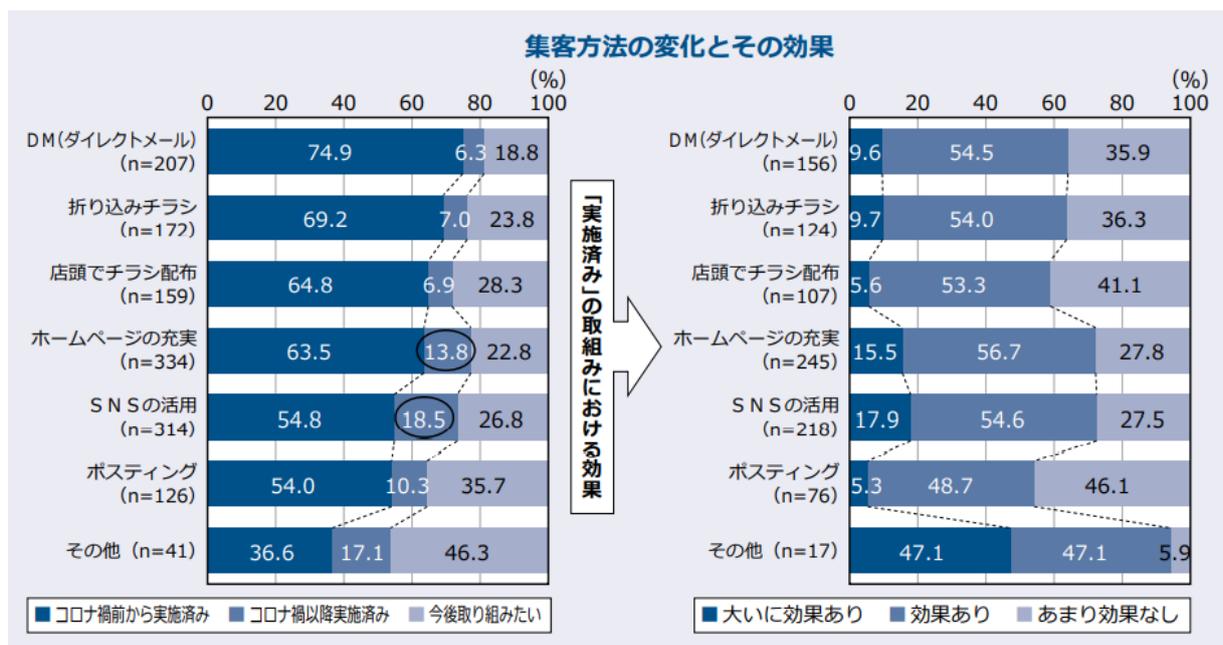
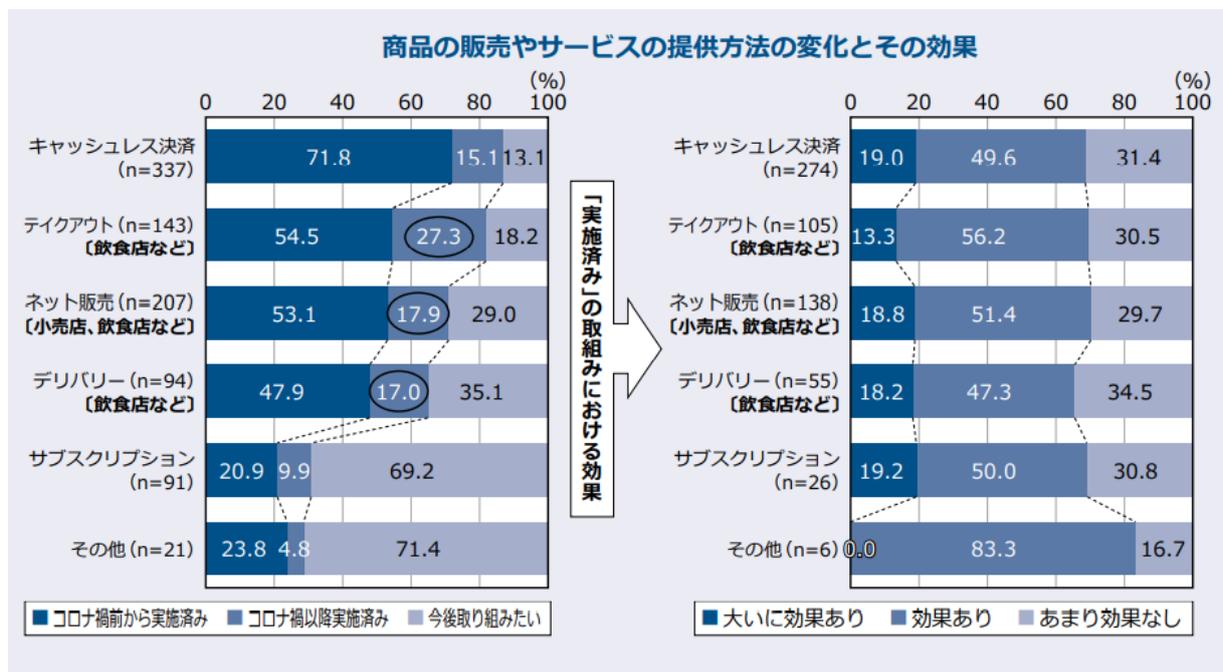
業種別平均売上高の推移をみると、2019年度を100とした場合、学習塾等以外の業種については、すべて“100未満”ではあるものの、22年度（計画）は、全業種で増加傾向にあり、なかでも「ホテル、旅館」、「生活関連サービス（旅行、冠婚葬祭等）」、「飲食店」は大きく増加する計画。



(2) サービス提供や集客の方法はデジタル活用が増加

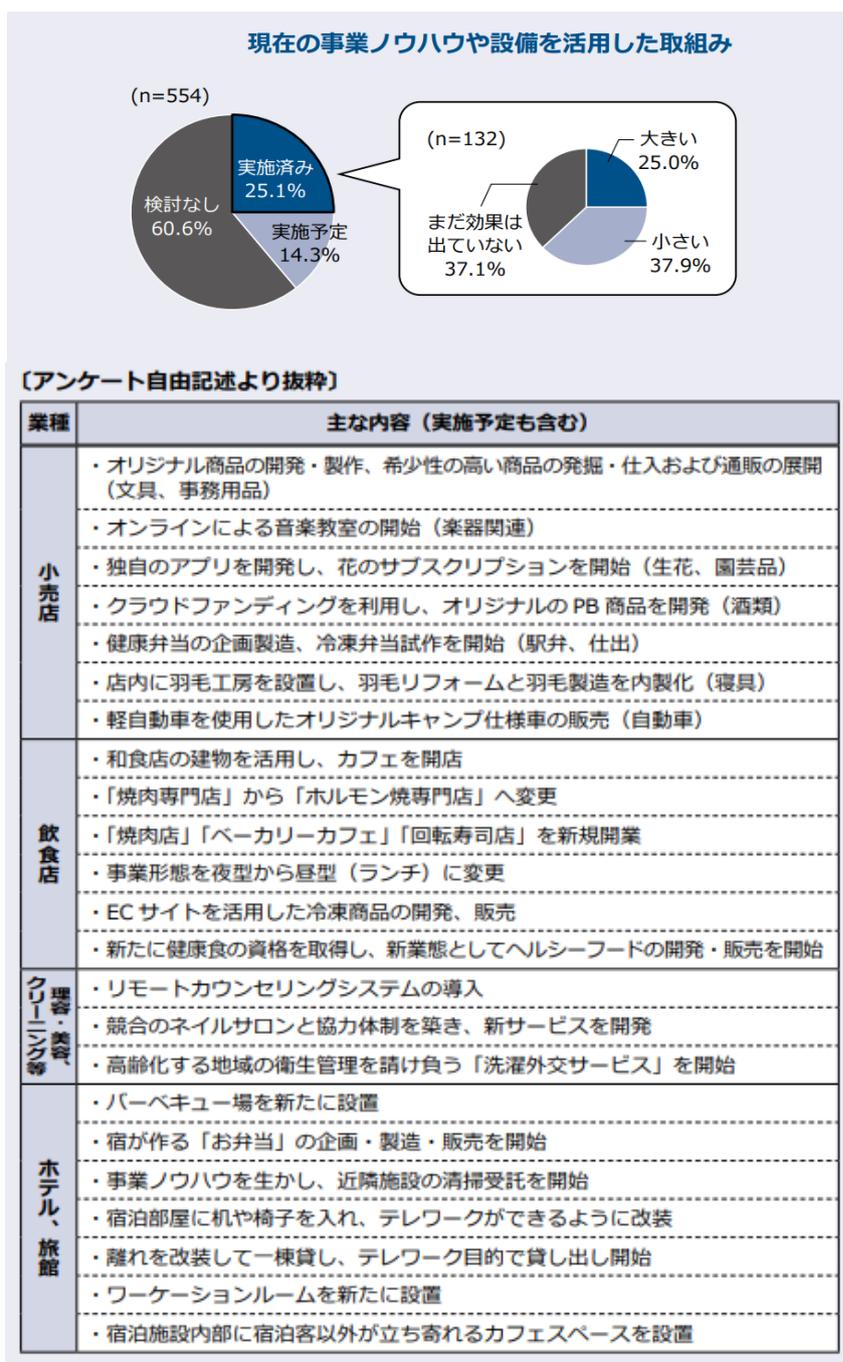
コロナ禍での商品の販売やサービスの提供方法、集客方法の変化をみると、「テイクアウト」(27.3%)を取り入れた事業者は約3割と最も多く、次いで「ネット販売」(17.9%)、「デリバリー」(17.0%)となっている。その効果については、テイクアウトやネット販売は、7割近くの事業者が“効果がある”と回答しており、一定の恩恵があったとみられる。

集客方法については、コロナ禍で「SNSの活用」(18.5%)や「ホームページの充実」(13.8%)など、情報発信にデジタルを活用する事業者が増えており、その影響については、7割超の事業者が“効果がある”と回答、手応えを感じている。



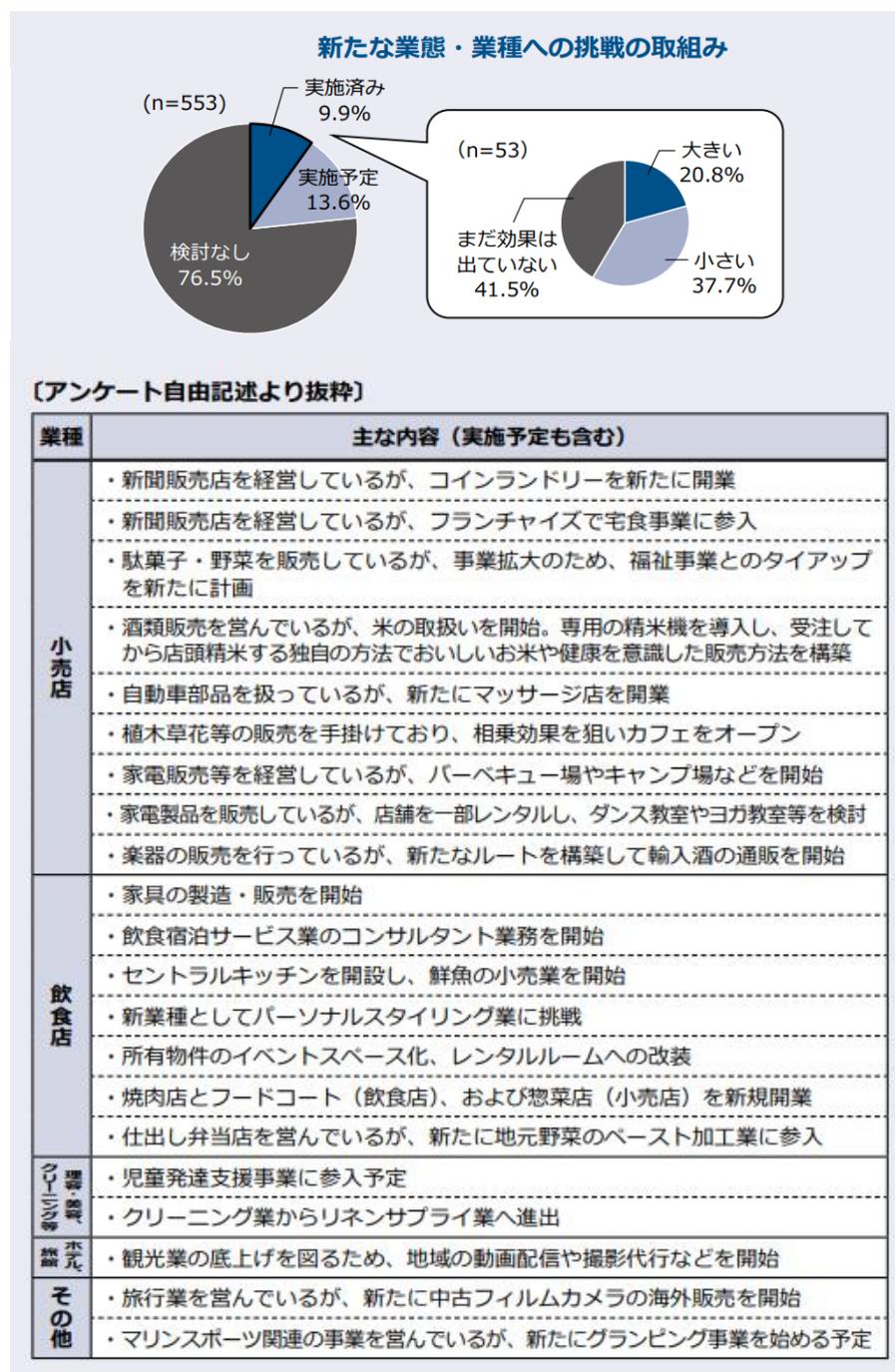
(3) 幅広い業種で事業ノウハウを生かした取組みを展開

コロナ禍における新たな取組みについて、“現在の事業ノウハウや設備を活用した取組み”を聞いたところ、「実施済み」が 25.1%、「実施予定」が 14.3%と、合わせて 39.4%にのぼった。さらに、その効果を聞いたところ、「大きい」と回答した事業者は 25.0%と、4分の1は効果を実感している。



(4) 小売店や飲食店で目立つ新業態・業種への挑戦

売上確保や事業拡大に向け、業態や業種を変えるなど、思い切った取組みに挑戦する事業者もいる。“新たな業態・業種への挑戦の取組み”について聞いたところ、「実施済み」が9.9%、「実施予定」が13.6%と、合わせて23.5%を占める。このうち効果が「大きい」と感じている事業者は20.8%と約2割おり、一定の効果がみられる。



(5) 行政の支援で拡充・改善してほしい取組みは、資金繰りに関する項目が上位

行政の支援で拡充・改善してほしいことなどを聞いたところ、「実質無利子・無担保融資（ゼロゼロ融資）の期間延長」（40.7%）が最も多く、次いで「事業再構築補助金制度の延長・拡充」（32.4%）など、資金繰りに関する項目が上位に挙げられた。

業種別にみると、飲食店では「実質無利子・無担保融資（ゼロゼロ融資）の期間延長」（52.3%）が半数超と高く、ホテル、旅館や生活関連サービス（旅行、冠婚葬祭等）では「観光支援策の展開」が6割以上を占める。学習塾等では「事業再構築補助金制度の延長・拡充」を望む声が多い。

