

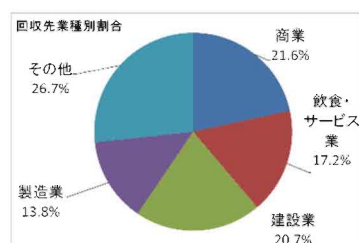
会員満足度・ニーズ調査の結果

- 期間：令和5年 月 日～令和6年1月10日
- 媒体：紙（A3）二つ折り+Web アンケート
- 質問項目：全46項目+意見要望覧
- 回収目標数：150件
- 回収数：118件
- 回収率：10.4%（118/1,137）
- 回収方法：郵送、FAX または職員訪問時、窓口対面回収、Web

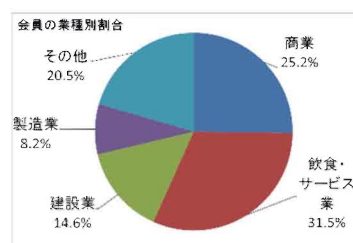
総括的概要

1. 回答者の概要について

《アンケート回収先業種割合》

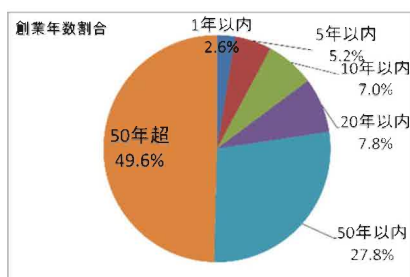


【参考】《商工会議所の全体の業種割合》



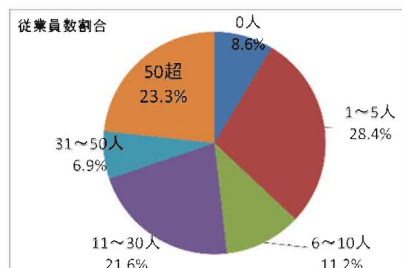
業種別の回収状況については、「商業」が全体の21.6%と最も多く、次いで「建設業」、「飲食・サービス業」、「製造業」の順となっている。参考までに、右に商工会議所全体の業種割合を示した。左右の図が示すとおり、今回のアンケートはほぼまんべんなく全業種から回収され、さらに商工会議所の業種割合を反映したものとなっている。

《創業年数割合》



また、アンケート回収者の創業年数を伺ったところ、「創業50年超」の事業者が49.6%と最も多く、次いで「50年以内」（創業21～50年以内）27.8%、「10年以内」（創業6～10年以内）7%と続いている。

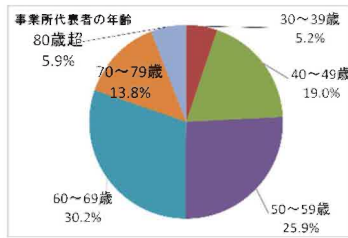
《従業員数割合》



創業してから5年超経過した事業所の回答者割合が全体の84%を占めており、当所会員構成ほぼ同割合にて回収できている。

一方従業員数別にみると0人から10人までと答えた方が約半数の48.2%となっており、小規模企業の割合が高いことが見てとれる。

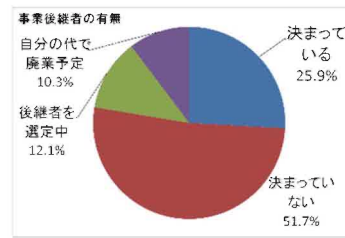
《事業所代表者の年齢》



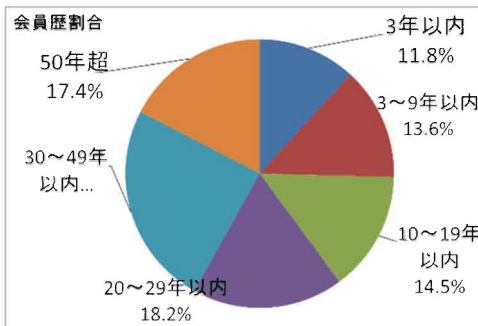
事業代表者の年齢については、「60～69歳」が全体の30.2%と最も多く、次に「50～59歳」、「40～49歳」の順となっている。また、60歳超の割合が50%となっており、代表者の高齢化が見てとれる。

一方、事業後継者の有無については、「決まっていない」が全体の51.7%と高い割合となっており、次に「決まっている」、「後継者を選定中」と続いている。後継者が決まっていないことや廃業予定を合わせると74.1%と危機的な状況にあり、早急な対策が求められる。

《事業後継者の有無》



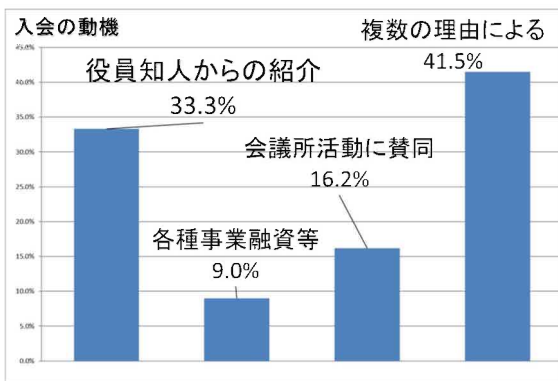
《会員歴割合》



商工会議所入会年数を伺ったところ、「10年以上」が74.5%、次いで「3年～10年未満」が13.6%となっており、「3年以内」と答えた方の割合は、わずか11.8%となった。

商工会議所の会員歴が3年以上の事業所がアンケート回答者の90%を占めたため、会議所活動のある程度認識されている方の集計となったと言える。

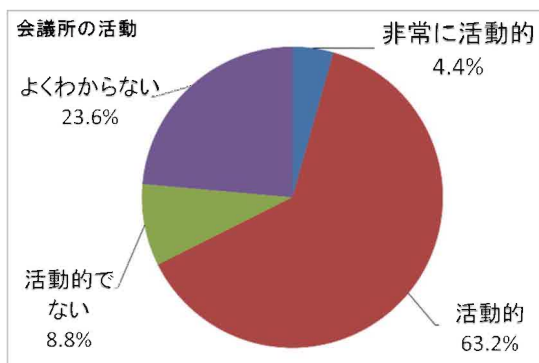
《入会の動機》



また、会議所入会の動機においては、「複数の理由による」が最も多く、割合にして41.1%となっている。次いで「役員知人からの紹介」が33.3%、「会議所活動に賛同」が16.2%、「各種事業融資等」が9%となった。

このことから入会時の動機については、会議所の事業そのものによる入会奨励よりも、事業所同士のつながりによる積極的な紹介などが入会者の多数を占めたことが伺える。

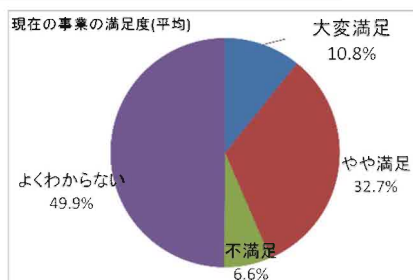
《会議所の活動》



アンケートを行った結果、会議所活動を「活動的」もしくは「非常に活発的」と高評価されている方の割合は67.5%となっており、「活動的でない」と評価している方は8.8%となった。しかし、「よくわからない」と答える方の割合も多く、この方々をいかに「活動的」に評価していくかが、今後の課題である。

2. 現在の満足度について

《現在の事業の満足度(平均)》



現在の商工会議所の事業を「A. 現在の商工会議所の各種事業」という設問グループ内で5つのカテゴリーに分け、その満足度を調査したところ、「大変満足」が10.7%、「やや満足」が33.5%、「不満」が8.5%、「わからない」が47.3%となった。

《事業満足度》

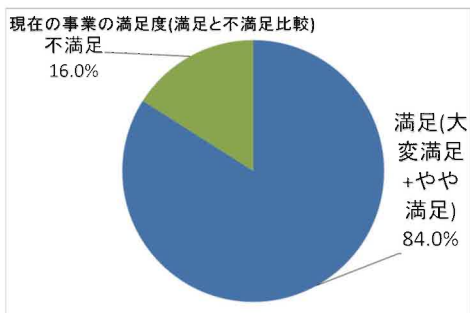
	大変満足	やや満足	不満	よくわからない
経営支援事業	9.9%	32.7%	10.4%	47.0%
情報提供事業	14.0%	56.6%	10.5%	18.9%
福利厚生、共済事業	13.2%	32.1%	3.8%	50.9%
各種証明、登録更新事業	7.8%	16.5%	1.8%	73.9%
当所会館施設運営事業	9.1%	25.7%	6.5%	58.7%

この5つのカテゴリー「経営支援事業」、「情報提供事業」、「福利厚生、共済事業」、「各種証明、登録更新事業」、「当所会館施設運営事業」の集計結果からそれぞれの満足度を対比させたものが上図となる。

全体の特徴として、会議所の事業を「よくわからない」と答えた方が多かったと言える。また、そのうち特に「各種証明、登録更新事業」を「よくわからない」と答えた割合が73.9%と非常に高い結果となった。「各種証明、登録更新事業」は主に輸出業者に必要な原産地証明などで、すべての事業者に関係するものでなく、特定の業種やいわゆるそのサービスを使用する事業所しか知らない業務を取り扱っている事業カテゴリーとなっている。

このように、全体的には「よくわからない」と回答する傾向にあるが、上記にて説明のとおり、特定の業種やそのサービスを使用する事業者しか「事業をしらない」場合が多く、たとえば、すべての事業所を対象に分かりやすい事業である「会報誌の発送」などは「よくわからない」の割合が7%と極端に低い結果となる。

したがって、平均値の「よくわからない」はそれ単体では意味をそれほど持たず、むしろ上図にも示したとおり、「事業を知っている」方の中からその事業に対する評価がどうであったかをみていくことも肝要だと考える。



そこで全体の傾向として「よくわからない」が多いということ踏まえつつ、次に「事業を知っている方」のうち、「大変満足」及び「やや満足」と「不満」割合をにすると左図に示すとおり、8割を超えて「大変満足」もしくは「やや満足」となっていることが分かった。このことは一度事業を利用したことがある方やその事業自体の理解のある方にとっては、大変高い評価をしていることがわかる。つまり個々の事業の満足度を高めることは

重要であるが、すでに知っている方はその事業に対する満足度が高いというアンケート結果を勘案すれば、事業参加を促すことが全体として商工会議所の満足度を上げることになるのではないかと考える。

総括的概要まとめ

事業を知ってもらうことが重要。参加経験者の満足度は高い。

A. 現在の商工会議所の各種事業について

《経営支援事業》

単位：％

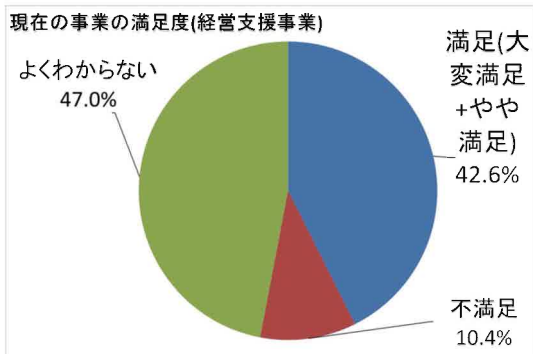
事業内容	大変満足	やや満足	不満	分からない
1. 経営に役立つ講習会・セミナー	8.6	49.1	12.1	30.2
2. 当所経営指導員に経営相談（経営・創業等）	8.7	39.1	11.3	40.9
3. 記帳に関する相談、サポート	13.2	28.1	5.2	53.5
4. マル経融資他、制度融資に関する相談・サポート	11.3	33.9	7.8	47.0
5. 国等の助成金制度の案内およびサポート	13.9	44.3	9.6	32.2
6. 専門家（士業・コンサルタント等）による相談・サポート	12.4	25.7	8.0	54.0
7. 創業、開業に関する経営サポート	10.7	26.8	8.0	54.5
8. 販路拡大を目指す交流会、マッチング事業	6.0	23.5	14.8	55.7
9. 人材確保育成事業	6.0	21.6	17.2	55.2
10. 部会事業（業種：視察研修・講習会・交流会）	14.0	48.2	7.0	30.7
11. 県立大学と連携した「産学官連携事業」	3.6	19.6	13.4	63.4

〔経営資源事業〕について、事業内容が記帳指導のように個人向けであったり、創業向けやマッチング事業、産学官連携事業など対象が広くないためもあり、この項目全体の満足度としては70.6%と高い評価となった。

講習会、セミナーの項目では満足度が57.7%と高く、利用者の割合が高いことを示しており、今後さらに強化すべき事項と考えられる。

融資相談についても満足度45.2%となり、「大変満足」は11.3%と高い数値となった。また、「分からない」が47%で相談しない事業者も多くいることを考えると融資の相談場所としては定着していることが想定される。

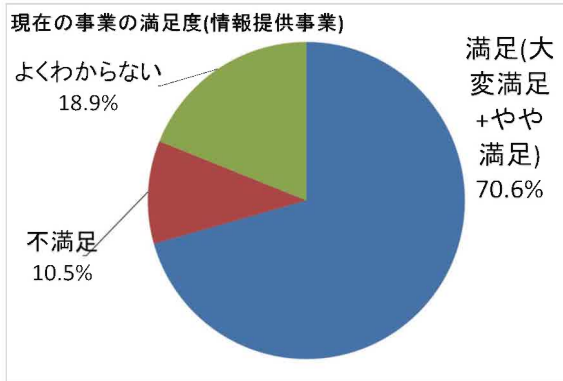
専門家による相談・サポートについての満足度は38.1%と思ったよりも低く、机上論だけではなく実践的な指導をするコンサルタントや専門家希望の声もあったが、知らない事業者もまだ多くおり、今後の周知の必要性を感じた。



《情報提供事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満	分からない
12. 毎月発行の会報誌「浜田会議所だより」	17.5	69.3	6.2	7.0
13. 情報提供サービス（ホームページによる紹介）	10.5	43.9	14.9	30.7



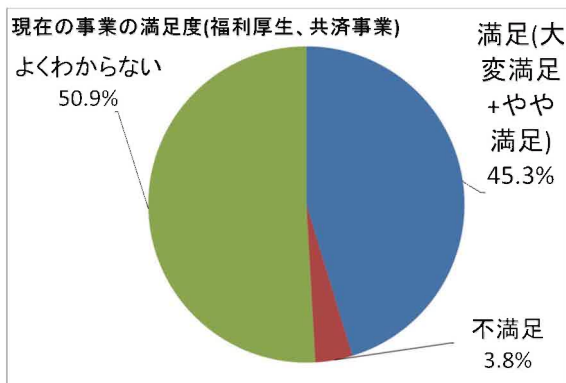
〔情報提供事業〕は、区分の中で最も満足度が高く、「分からない」のパーセンテージも低い事業となる。その中でも、会報誌の満足度が 86.8%と高く、分からない割合も1ケタとなっている。IT化が浸透する中で、当所においてはホームページなどの通信より満足も紙媒体の方が情報源としては高いようである。

また、当所のホームページについては、以前からあるものの今後の内容の充実化が必要である。

《福利厚生、共済事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満	分からない
14. 労働保険事務代行サービス	10.4	20.0	5.3	64.3
15. 各種共済制度（共済生命、特定退職金制度等）	13.9	40.9	4.3	40.9
16. 従業員永年勤続表彰	15.5	35.3	1.8	47.4

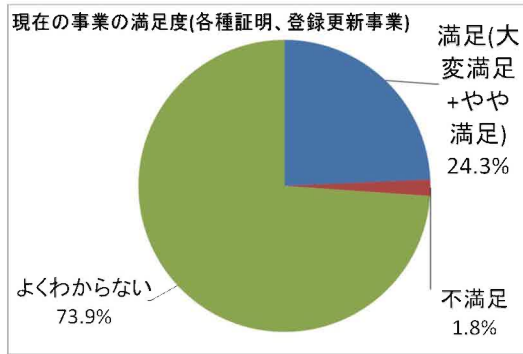


〔福利厚生、共済事業〕については、「団体メリットを活かせる事業を」という事業者からの要望もあり、今後のこの項目における内容の充実化及び周知の強化が必要である。個別に見ていくと、労働保険代行サービス事業については、満足度 30.4%とやや低く、分からない割合は 64.3%と高いため、サービスとPR強化が必要となる。各種共済制度や従業員の永年勤続表彰においても、各制度や事業自体を知らない方も多いため、今後のPR活動を考えていく必要がある。

《各種証明、登録更新事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満	分からない
17. 各種証明書（原産地証明等の発行）	7.8	16.5	1.8	73.9

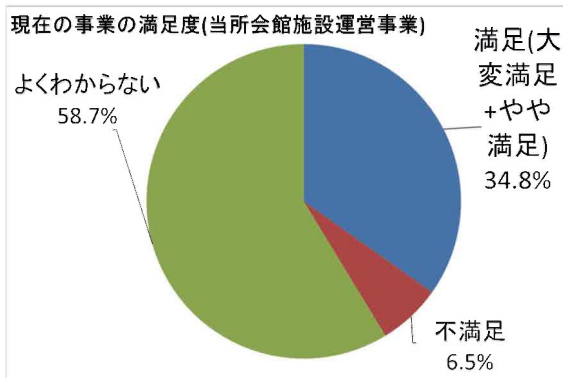


〔各種証明、登録更新事業〕は、満足度が24.3%と低く、分からない割合が最も高い事業となっている。項目としては原産地証明など、限られた事業者が対象となるためであるが、原産地証明等を当所において業務を行っていることを未だに知らない業者もいるため、取り扱いにおける情報提供の強化も必要である。

《当所会館施設運営事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満	分からない
18. 会館の貸会議室の利用	10.4	27.8	7.0	54.8
19. 会館2階のフリースペースの利用	7.8	23.5	6.1	62.6



〔当所会館施設運営事業〕としては、新会館になっても引き続き貸会議室を設けているものの、まだ分からない割合が半数近くあるため、今後も貸し会議室利用について、会報誌のみならず、ホームページ等において外部へ向けての情報発信の強化も必要である。

フリースペースの利用についても分からない割合が高いため情報発信について考えていく必要がある。

B. 会員企業・地域経済の活力強化を目指す事業について

《商工会議所が率先して取り組むべき重点事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満足	分からない
20. 行政機関への要望・提言活動	10.4	47.0	12.2	30.4
21. まちづくりに関する事業（都市基盤整備等）	5.2	40.9	20.0	33.9
22. 商店街活性化支援事業（賑わい再生）	5.2	33.9	22.6	38.3
23. 環境問題に関する事業（地球温暖化対策等）	1.8	20.2	18.4	59.6
24. 浜田市まちなか交流プラザ事業の支援	10.5	45.6	7.9	36.0
25. 中小企業の情報化推進（DX化支援）	2.7	21.9	14.0	61.4
26. 事業承継の推進	6.2	34.2	10.5	49.1
27. 産学官連携事業（県立大学等との連携事業）	2.6	24.8	12.4	60.2

アンケートの意見より

- ・積極的に会員企業を訪問し、会員が抱える課題解決と一緒に考えてくれる「会員に寄り添った会議所」であってほしい。
- ・何年も会費を払っても何もアクションがない。
- ・会費に対しての対価が何もない。
- ・駅前の活性化等を事業者とともに推進する会議所であってほしい。

「商工会議所が率先して取り組むべき重点事業」の項目について、商工会議所の特徴ともいうべき「20. 行政機関への要望・提言活動」の「満足」割合が57.4%となっており、このカテゴリーの中において最高の水準となっている。これについては、会員からの期待や要望が行政に反映されているという評価と思われる。ただ、「分からない」割合が30.4%も多くあり、今後、会員の声の把握や情報発信に強化すべき事業であることがわかる。

《商工会議所が元気になる事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満足	分からない
28. 地域資源活用等における制度案内・サポート	7.0	27.2	21.9	43.9
29. 雇用促進・人材育成支援事業	3.5	27.2	23.7	45.6
30. 浜田市活力あるもの人づくり支援事業	11.4	21.1	17.5	50.0
31. BUY 浜田運動の推進	8.8	37.2	22.1	31.9
32. 浜田市共通商品券発行事業	25.2	50.4	11.3	13.0
33. 外国人技能実習生受け入れ事業	5.2	17.4	8.7	68.7
34. ビジネスフェア中四国への参加支援	3.5	25.2	7.8	63.5

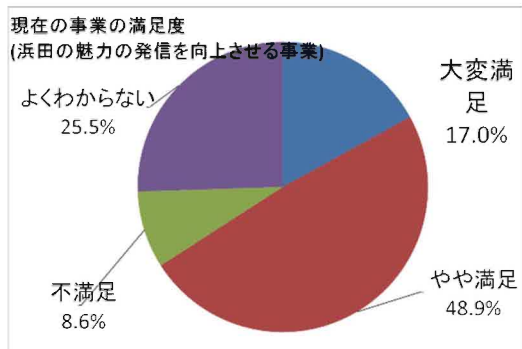
「33. 外国人技能実習生受け入れ事業」及び「34. ビジネスフェア中四国への参加支援」の項目は、「分からない」の割合が60%台と高くなっている。一方で「不満足」が一桁台と低いのは、事業の利用が特定の事業者に限られ、周知も不十分であると思われる。

「30. 浜田市活力あるもの人づくり支援事業」の満足度割合は75.6%と高くなっている。「28. 地域資源活用等における制度案内・サポート」、「29. 雇用促進・人材育成支援事業」、「31. BUY 浜田運動の推進」は「不満足」の割合が20%台と高い水準となっている。

《浜田の魅力の発信力を向上させる事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満足	分からない
35. インターネットにおける当所情報発信	6.9	43.1	12.9	37.1
36. 石州浜っ子春・夏まつりの支援	20.7	57.8	9.5	12.1
37. BB 大鍋フェスティバル	26.7	56.9	5.2	11.2
38. 浜田の石見神楽検定試験・講習会	13.8	37.9	6.9	41.4



「36. 石州浜っ子春・夏まつりの支援」及び「37. BB 大鍋フェスティバル」の満足度は約 80%と高い評価となっている。一方、「35. インターネットにおける当所情報発信（当所 HP）」の満足度割合は 50.5%となっているが、「大変満足」の割合が 6.9%と低い。これは、インターネットにおける各種サービスとの競争にさらされた結果、「大変満足」を得られにくい状況となっているものと思われる。

「38. 浜田の石見神楽検定試験・講習会」の満足度割合は 51.7%となっているが、「分からない」の割合が 41.4%と高く、事業の主旨が理解されていない状況となっている。

※参考

《満足度の高かった事業》

単位：％

事業内容	大変満足	やや満足	不満足	分からない
12. 毎月発行の会報誌「浜田会議所だより」	17.5	69.3	6.2	7.0
32. 浜田市共通商品券発行事業	25.2	50.4	11.3	13.0
36. 石州浜っ子春・夏まつりの支援	20.7	57.8	9.5	12.1
37. BB 大鍋フェスティバル	26.7	56.9	5.2	11.2

《不満足度の高かった事業》

事業内容	大変満足	やや満足	不満足	分からない
22. 商店街活性化支援事業（賑わい再生）	5.2	33.9	22.6	38.3
28. 地域資源活用等における制度案内・サポート	7.0	27.2	21.9	43.9
29. 雇用促進・人材育成支援事業	3.5	27.2	23.7	45.6
31. BUY 浜田運動の推進	8.8	37.2	22.1	31.9

《分からないの高かった事業》

事業内容	大変満足	やや満足	不満足	分からない
25. 中小企業の情報化推進（DX 化支援）	2.7	21.9	14.0	61.4
27. 産学官連携事業（県立大学等との連携事業）	2.6	24.8	12.4	60.2
33. 外国人技能実習生受け入れ事業	5.2	17.4	8.7	68.7
34. ビジネスフェア中四国への参加支援		25.2		63.5