

令和元年度

「会員満足度調査」報告書

令和元年7月

小田原箱根商工会議所

1. 調査の概要

(1) 目的

昨今、商工会議所の存在意義が問われているなか、小田原箱根商工会議所として会員のみなさまが会議所に対してどのようなことを望んでいるかを調査することにより、会員満足度を高める施策を実施し、会議所の存在意義をアピールしていくための資料とする。

(2) 実施期間 平成31年4月15日（月曜日）から令和元年5月31日（金曜日）

(3) 調査方法 別紙回答票（はがき・FAX）による回答返信方式

(4) 返送期限 令和元年6月7日（金曜日）

(5) 配布先ならびに先数

小田原箱根地域の会員2,751件および小田原箱根地域以外議員事業先4件
合計2,755件を対象として実施した。

参考	会員総事業者数	3,163件	(特商会員を除く)	
内訳	小田原市内	2,294件		
	箱根町内	457件		小計 2,751件
	小田原箱根地域以外議員事業先			4件
				合計 2,755件

(6) 回答数 668件（昨年721件・一昨年718件）

(7) 回答率 24.3%（昨年26.3%・一昨年26.0%）

(8) 実施方法

1. 職員15名による戸別訪問
2. 内容物は、事業計画（概要A3）、アンケート依頼文（A4）、アンケート回答（葉書・FAX）を同封。
3. アンケートは、会員への手渡しを原則とし、その場で回収した。
4. 面談出来たが相手の理由により回収ができない場合は、郵便での投函若しくはFAXでの回答を促した。
5. 訪問したが相手がいなかった場合は、再度訪問するか、訪問したことのわかる名刺等を付して郵便受けへ投入した。
6. 配布エリアを7地区に分け、2～3名体制で4月15日（月）～5月31日（金）の29日間で配布を完了した。（最終配布期限厳守）

2. 調査結果の総評

当会議所では、会員の皆様が会議所に対してどのような期待感を持って会員になっていたかなどを調査することにより、今後の事業計画の参考にしたいと考え会員満足度調査を実施いたしました。今回も、前回の調査と比較を行い、更に充実した事業計画を構築できるように運営してまいります。

調査結果を見ますと、会員の皆様の会議所に対する満足度は、76%の会員の方に現状に対して満足、やや満足と回答していただきましたが、前回から4ポイント低下しており、会員の満足度は調査開始以来、初めて前年比で低下しております。また、やや不満、不満と回答された方は19%となっており、こちらは2ポイント上昇しています。これらのことから、今一度、会員ニーズをしっかりと把握し、それに即した事業の展開をしていくことが喫緊の課題であると考えております。

会員の皆様が当会議所に強く求めていることといたしましては、前回と変わらず1位「まちづくりへの振興」、2位「補助金・助成金」、2位「行政への要望・提言」、そして4位「観光への支援」となっています。

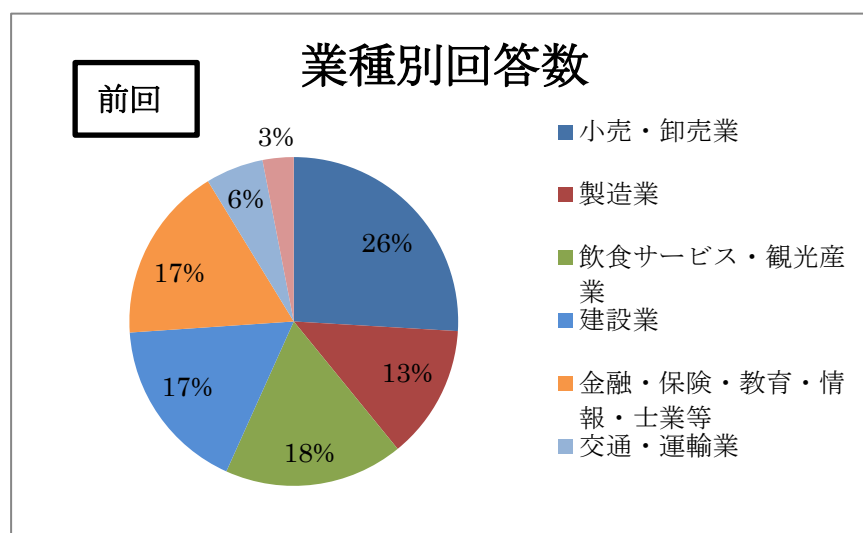
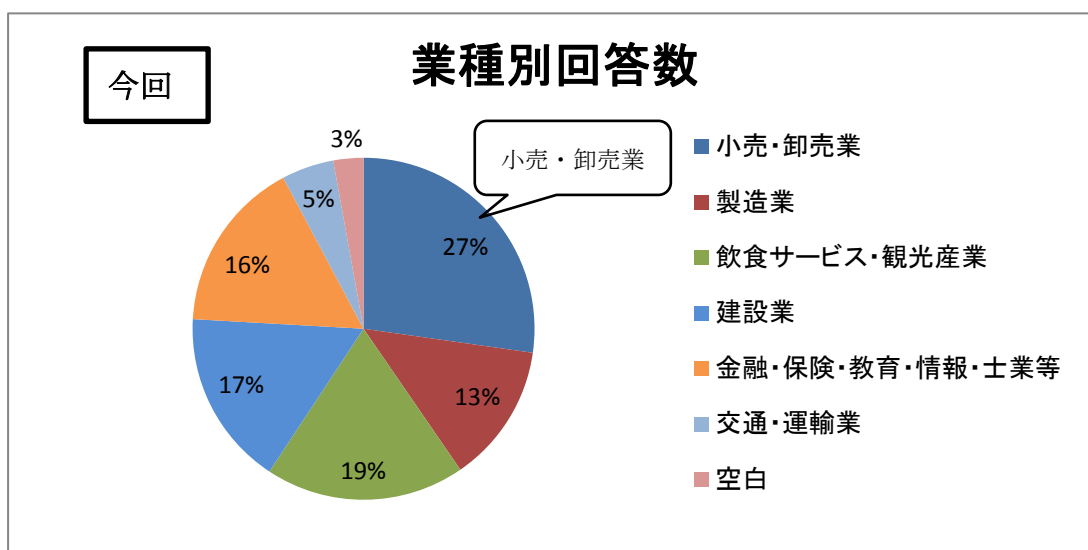
過去のサービス利用状況では、1位「講習会への参加」は変わらず28%となっており、2位「融資制度の利用」は2ポイント上昇で14%、3位「産業まつり・イベントへの参画」は2ポイント低下し10%となっております。1位「講習会への参加」に関しては、自由記述欄でも各種セミナー・講習会の充実を望む声が多数見受けられたことから、効果的なセミナー・講習会を企画し、各種ツールを用いて情報発信してまいります。

会報の購読状況は「毎月読む」と「ときどき読む」が併せて92%となり、前回から2ポイント上昇した一方で、ホームページの閲覧状況については、前回の調査から大きな変動はありませんでした。引き続き、両ツールを活用しつつ、内容の充実を図ることで購読・閲覧比率の向上を図ってまいります。

(1) 業種別の回答数

業種	小売・卸売業	製造業	飲食サービス・観光産業	建設業	金融・保険・教育・情報・土業等	交通・運輸業	未回答	総計
回答数	182	88	126	111	109	33	19	668
回答率	27%	13%	19%	17%	16%	5%	3%	
対象会員数	811	318	528	627	311	160	-	2,755
対業種比率	22%	28%	24%	18%	35%	21%	-	-
回答数	187	95	127	124	125	41	22	721
回答率	26%	13%	18%	17%	17%	6%	3%	
総会員数	905	388	555	698	409	184	-	3139
対業種比率	21%	24%	23%	18%	31%	22%	-	-

※太枠内が今回、下段が前回

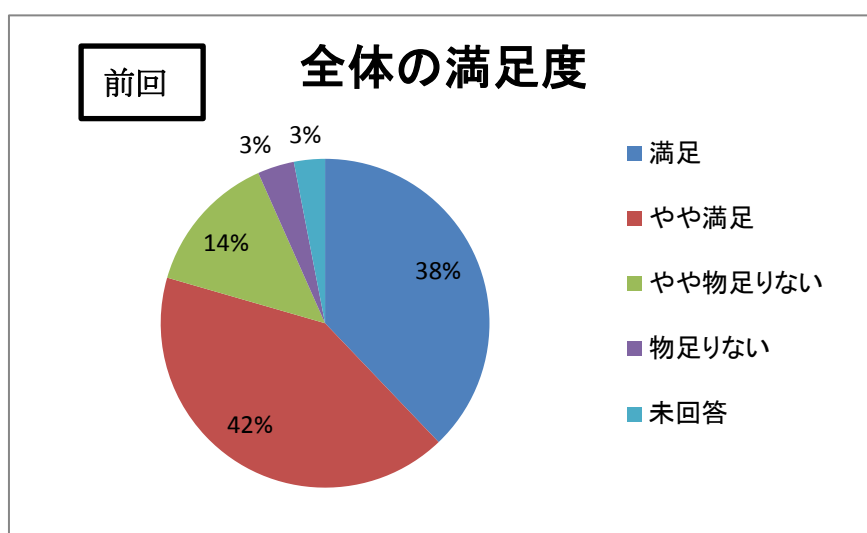
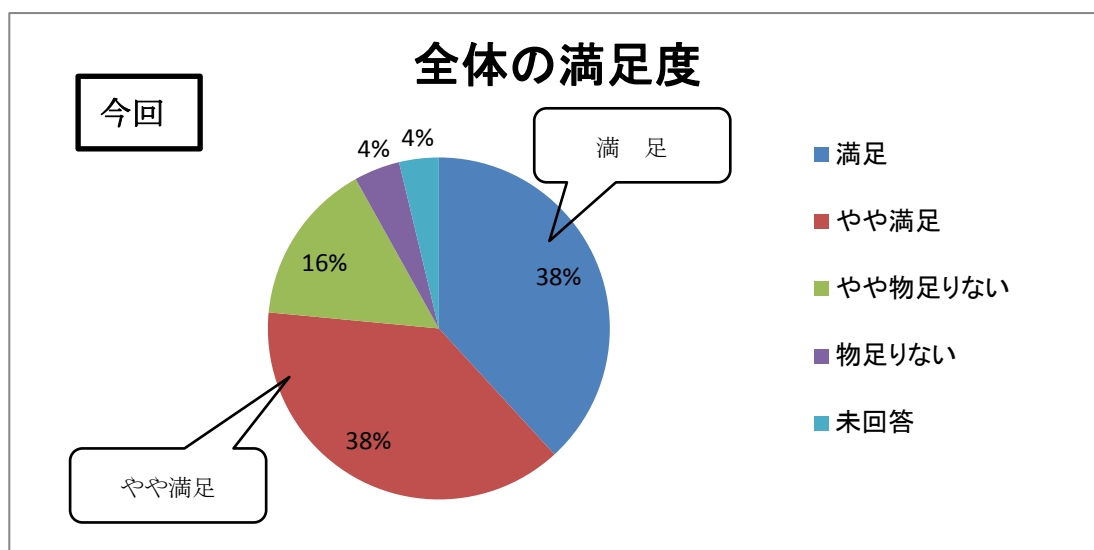


(2) 【設問1】満足度状況

小田原箱根商工会議所の活動をどのように感じていますかに対する回答

満足	やや満足	やや物足りない	物足りない	未回答	総計
255	256	103	29	25	668
38%	38%	16%	4%	4%	
273	300	100	26	22	721
38%	42%	14%	4%	3%	

※太枠内が今回、下段が前回

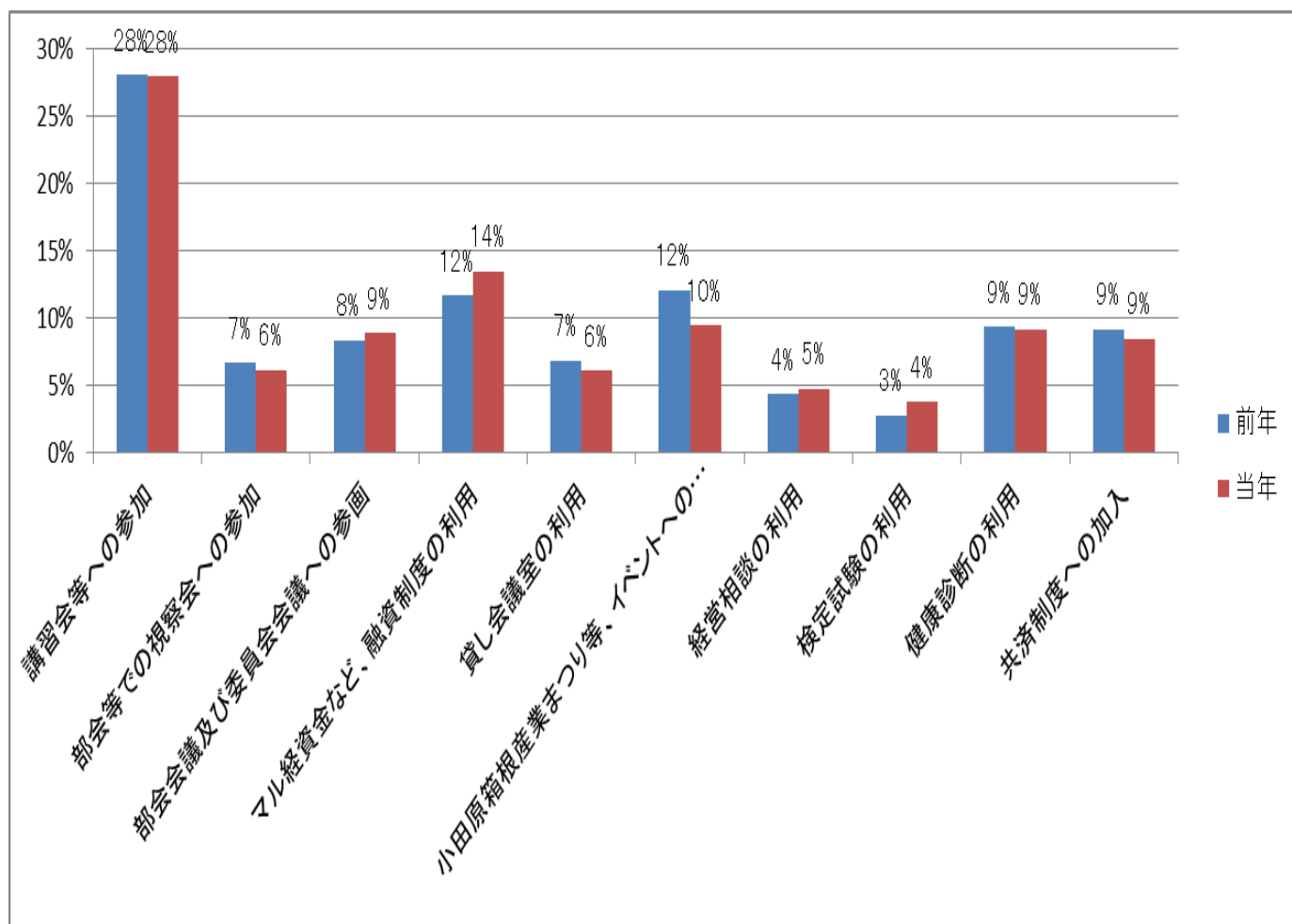


(3) 【設問2】過去サービス利用状況（複数回答可）

貴社が利用したことがある当会議所の事業・サービスについてお聞きします

講習会等への参加	部会等での視察会への参加	部会会議及び委員会会議への参画	マル経資金など、融資制度の利用	貸し会議室の利用	小田原箱根産業まつり等、イベントへの参画	経営相談の利用	検定試験の利用	健康診断の利用	共済制度への加入	総計
322	72	103	155	70	110	56	44	106	109	1,147
28%	6%	9%	14%	6%	10%	5%	4%	9%	9%	100%
1位	7位	4位	2位	7位	3位	9位	10位	4位	4位	
339	81	101	142	84	146	54	34	113	111	1,205
28%	7%	8%	12%	7%	12%	4%	3%	9%	9%	100%
1位	7位	6位	2位	7位	2位	9位	10位	4位	4位	

※太枠内が今回、下段が前回

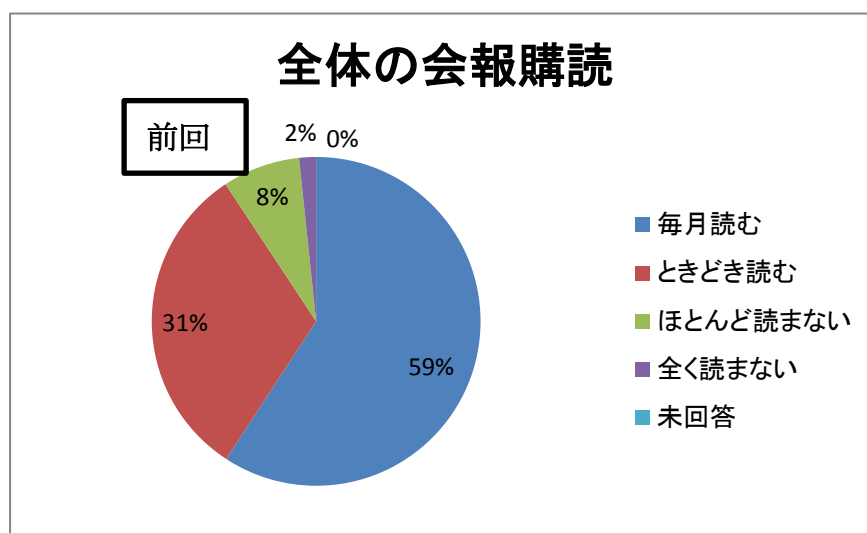
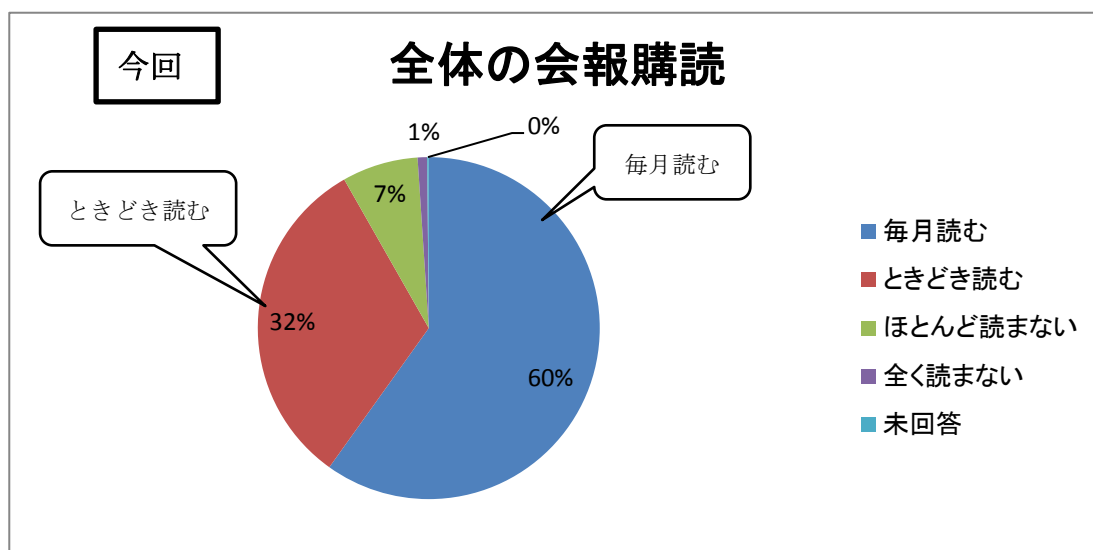


(4) 【設問3】会報購読状況

会報誌「商工小田原箱根」を読まれていますか

毎月読む	ときどき読む	ほとんど読まない	全く読まない	未回答	総計
400	213	48	6	1	668
60%	32%	7%	1%	0%	100%
427	227	55	12	0	721
59%	31%	8%	2%	0%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

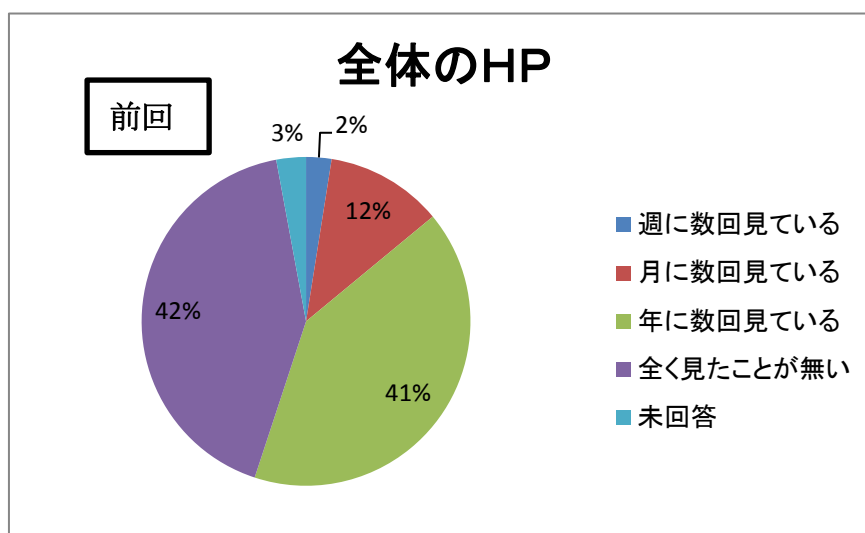
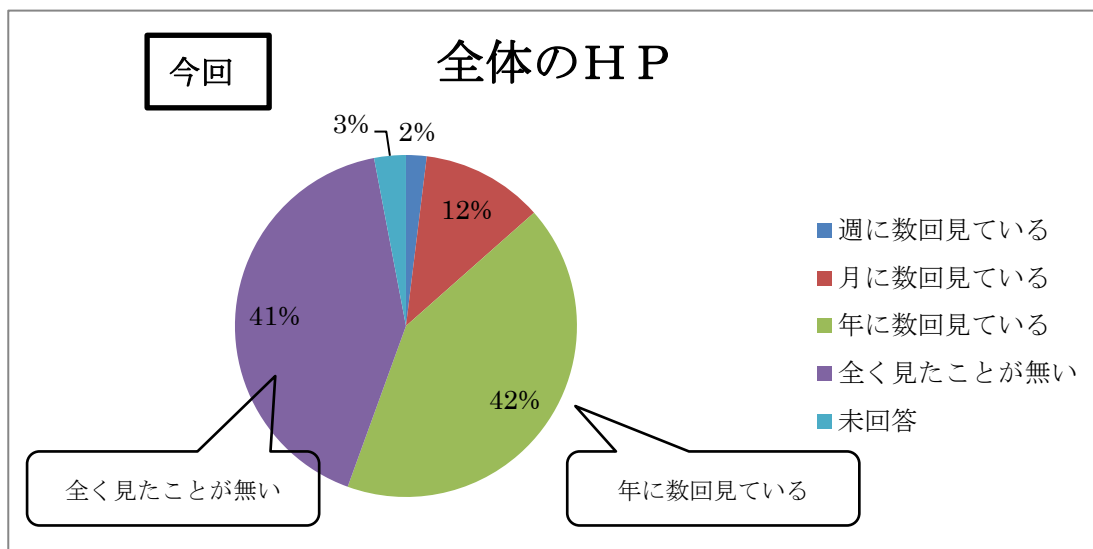


(5) 【設問4】HP閲覧状況

当会議所のホームページをご覧になったことがありますか

週に数回見ている	月に数回見ている	年に数回見ている	全く見たことが無い	未回答	総計
13	77	281	277	20	668
2%	12%	42%	41%	3%	100%
18	83	296	303	21	721
2%	12%	41%	42%	3%	100%

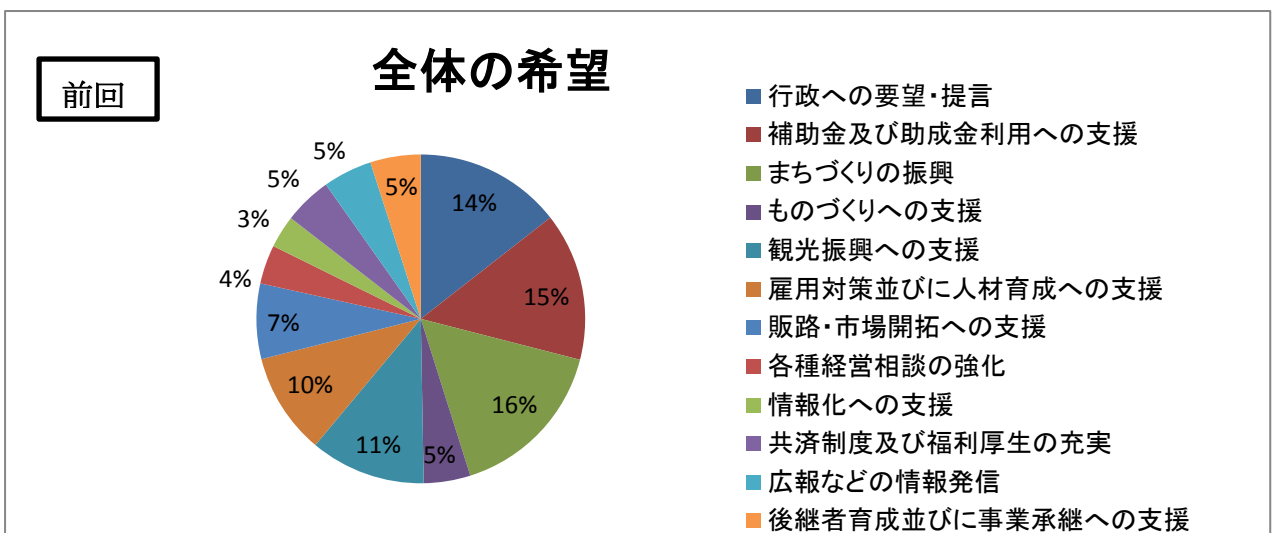
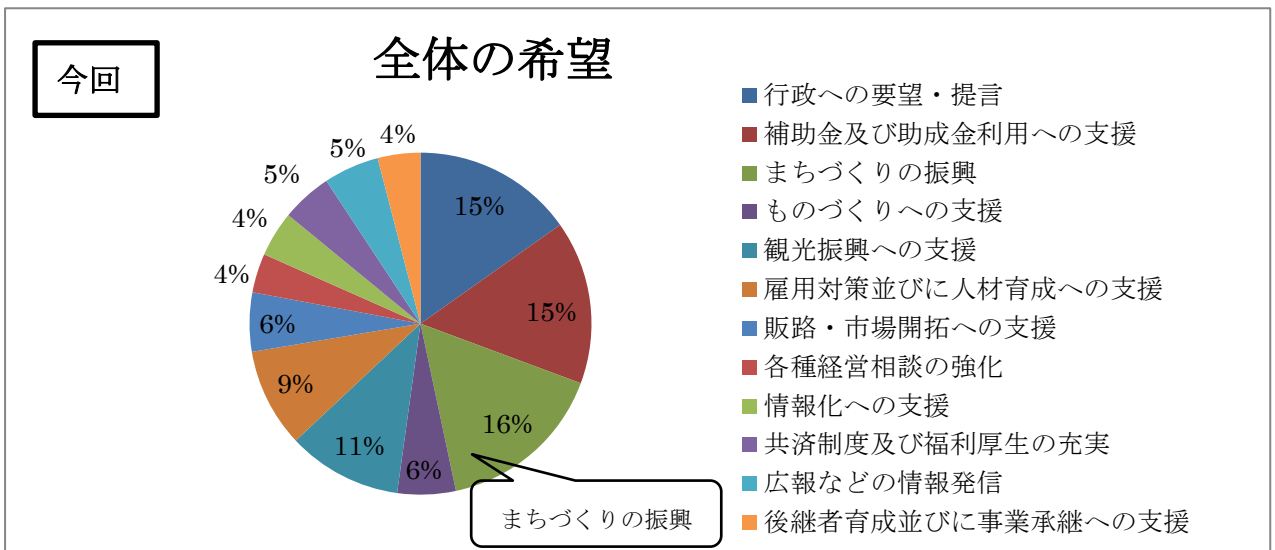
※太枠内が今回、下段が前回



(6) 【設問5】 当会議所に対する要望状況（3つまで回答可）

当会議所に力を入れてほしい事業は何ですか

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	
行政への要望・提言	補助金及び助成金利用への支援	まちづくりの振興	ものづくりへの支援	観光振興への支援	雇用対策並びに人材育成への支援	販路・市場開拓への支援	各種経営相談の強化	情報化への支援	共済制度及び福利厚生の実	広報などの情報発信	後継者育成並びに事業承継への支援	総計
226	230	238	82	161	139	83	55	64	71	78	60	1,487
15%	15%	16%	6%	11%	9%	6%	4%	4%	5%	5%	4%	100%
2位	2位	1位	6位	4位	5位	6位	10位	10位	8位	8位	10位	
230	232	257	73	181	159	118	61	51	75	77	79	1,593
14%	15%	16%	5%	11%	10%	7%	4%	3%	5%	5%	5%	100%
3位	2位	1位	7位	4位	5位	6位	11位	12位	7位	7位	7位	

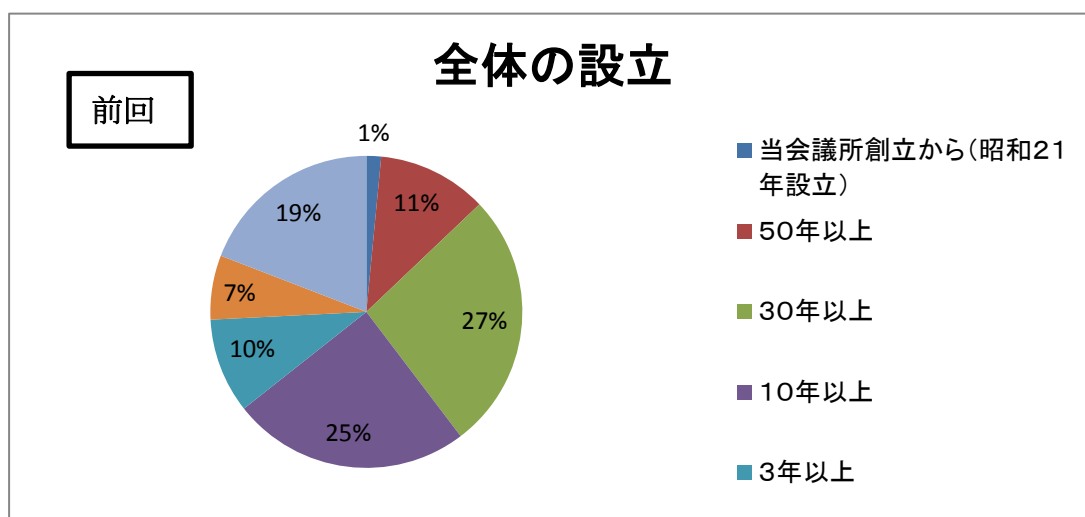
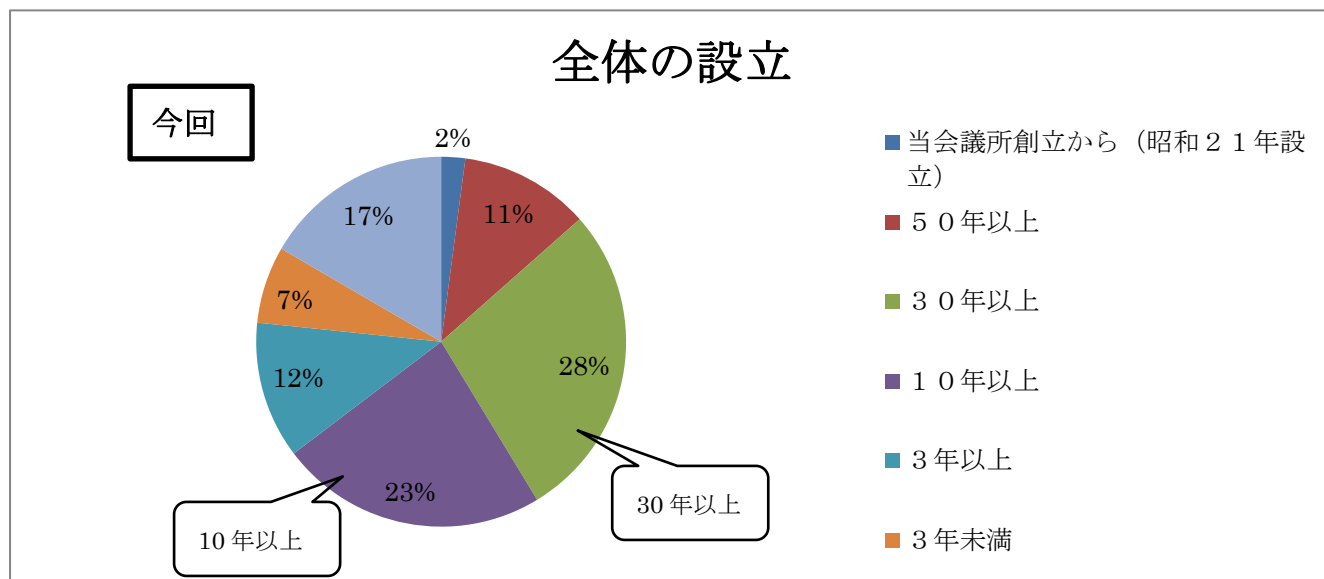


(7) 【設問6】入会期間の状況

貴社にご入会いただいてから何年位ですか

21年設立) 当会議所創立から (昭和	50年以上	30年以上	10年以上	3年以上	3年未満	わからない	総計
14	76	186	156	80	45	111	668
2%	11%	28%	23%	12%	7%	17%	100%
7位	5位	1位	2位	4位	6位	3位	
11	82	193	178	71	48	138	721
1%	11%	27%	25%	10%	7%	19%	100%
7位	4位	1位	2位	5位	6位	3位	

※太枠内が今回、下段が前回



【設問7】フリーアンサー

商工会議所活動が貴社にとって有益になるような、自由なご意見をご記入ください

会員満足度調査 フリーアンサー集計結果

要望関係
行政や上り最終電車の繰り下げをお願い致したい
小田原市と協力して事業を提案し、進めるようにしてほしい。(現状は対立しているように感じます。)
国等からの補助金貸付金の企業支援体制の充実、災害に対する企業支援への対策
商工団体として行政へもっと強い意見力をもってほしい。また意見の集約も特別委員会からというより各部会からの専門知識から出る意見の集約を望みます
行政への提言。提案を期待します。小田原は地理的、インフラ条件共、優位な位置かと考えます。都心にストロー状態で人が行ってしまうのではなく、衣食住のすばらしい整った町として、人を引っ張る、人口増に繋げる等
市、県への提言を実現するまで粘り強く交渉して頂きたい。
行政へ人口増加の意見、若者の雇用のお手伝い
いい加減「シャッター街」なんとかしたら？新幹線が停まる駅且つ「神奈川県」なのに、これじゃ「過疎化した田舎」と同じでは？
①電柱、電線の地中下を行政に提言してほしい。一本電柱が倒れたら箱根のあちこちで交通不通となる。 ②看板規制の強化。③外国人観光客の多い箱根では、歩道で車を停止させる運動をよびかけて下さい。
行政と打合せ会議 特に市役所と打合せ
行政への要望・提言として催し物、イベントの創出をお願いしたい。
まちづくり・産業振興関係
箱根とセットではなく小田原単体でも観光価値を広めてほしいです。よろしく！！
小田原市全体の活性化（人口増等）
小田原は全国的な製造業が皆なくなりましたので旧東海道の城下街としての観光の街として日帰りの観光客の導入に力をそそぐべきではないかと考えます。それには日本で最初の水道設備としての小田原用水の復元を
町の活力が不足と思いますので積極的な助成を！
各職業だけの産業まつり
ワラビーズの勧誘はスポーツによる経済活性化、地域活性化につながり、素晴らしい活動でした。ぜひさらなる世界レベルのチームを呼べたらと思います。
魅力ある街づくりを一丸となって進める活動を支援（まちづくり） 住む人を増やす等の重点施策の強化
まちの活性化について危機感を持って臨んでほしい。
大企業誘致！高学歴者の働き先が地元がない。優秀な若者の流出が続いている。低収入者があふれている。
親にも責任が有りますが跡継ぎがみ力を感じる町づくりの振興を観光協会と共にお願いしたいと思ます
問5に回答したように、次々と閉店していくところが多く、一部のにぎわっているところ以外の“さび

れた”感ははなはだしいと思います。ピンポイントでないまちづくりを！
「当社にとって」よりも全会員にとって「誠におつかれ様です。しかし、各担当者様のご活躍、お心づかいが伝わっているのでしょうか。最近当社にとって望外のご指導をいただき心からの感謝を致しております。
各種セミナーを更に充実してもらえるとありがたいです。
融資制度には、満足しています。
企業流出による人口減少、小田原駅前のシャッター街、深刻な課題は多く観光ばかりに目を向けていても仕方がない現状だと思います。企業誘致にもっと力を入れるべきでは？若者は都会へ出てゆき高齢化も更に進んでゆく
西湘地区への工場及び施設の誘致。
観光資源、交通の利便性、等他市に比べ地名度が高いのに人口減少が続く中で住む人を増す等の重点施策を強化して欲しい
会頭の地域活性化に向けての提言に期待 存在感をさらに高める マスコミ戦略を。
公共機関等の循環巡回1コインバスの拡充。 お堀のお城までの、商店街を明るく（折角好きなお城13位にランクインなので）
箱根町がもっと活気のある町になるよう、観光施設を巻き込んでイベント等たくさん行って頂きたいです。ドラマや旅行番組にも積極的に露出してください。
箱根山、大わく谷のレベル2による集客不安、夏のおちこみ等、噴火による保険のあっせん
イベントがお城、駅、のまわりのみで、観光客の回遊して、それ以上ないのが現在ではないでしょうか
今後とも地域全体の活性化に繋がる活動を期待しております。
前日行われた、グルメの事まったく知らずもっと箱根を盛り上げるのなら、もっと宣伝、告げれば良いと思います。町の回覧板やポスターなど、かなり住民は知らずでした。
小田原のよりよき発展の為、今後よろしく願い申し上げます
会員間交流関係
問7に関連して、主たる業種は建設業ではありません。営業品目に入っているが、産廃処理、解体工事、等、環境に関した分野かと思うのだが（その他の分類かと思う）どこに属すのでしょうか？
講習会への参加で関係づくり
同業の方との意見交換などの機会があれば欲しいと思います。
いつもお世話になっております。弊所としては「協働」できることが一番のメリットと考えております。各々の得意分野を生かした協働、協業などが出来ることを益々お願い致します。
各種事業・相談事業・講習会関係
補助金・助成金利用の支援及び解かりやすい申請方法の説明。
会員の考え、意味をもっと吸い上げる（吸い上げ易い）仕組みはないのだろうか。会頭が在所する以外に。
設備等の補助金計画を考えてほしいです。
ネット社会について行けません。無料で教えて欲しい。以前、習いに行ったのですが、途中でやめてしまった。（遠いのと、忙しいので）
より、積極的な経営支援の体制にして欲しいです。街づくりも大切ですが私達会員企業の資金がきちんと担保される様動いてもらうことの方が大切です。役所とは対立関係にならない様に
総務や経理などの講習会など、教育の一環として、大変役立っており、楽しみにしていますので、今後

も継続的に開催をお願いします。
少子高齢化に向かい、それに対応していくための施策を活発に出していただきたいと思います。
新入社員の合同研修を毎年、利用しております。とても役に立っており、今後も継続していただきたい。
GWや土日祭の混雑時に現場巡回をしてもらいたい。
融資、助成金をもっと受けやすくしていただきたい。
情報過多の時代、優先順位が見えづらくなっている自分に気づきます。モチベーションの上がる楽しい講演をお願いします。
窓口が広くすんなりと何事も相談出来そうな感じです
中小企業にもっと目を向けてほしい
親しみを感じずる為にも訪問回数を増やした方が良いと思う
卸売業をテーマとした振興及支援
イベントが平日夜に開催されることが多く、仕事柄なかなか参加できません。日曜や午前中開催のものもあると助かります。
地域での分担よりも法人の担当者を決めて戴くとより一層の情報、アドバイスを願います。
研修を沢山実施してほしい
講習会は実務経験豊富な有資格者が講師であり、無料で参加出来るため、非常にありがたいです。今後もご継続をお願い致します。
パソコン、英語講習他やってほしい
気軽に経営相談等、これからも宜しくお願い致します。
「健康経営」の普及に向けての研修会勉強会の開催を希望ます。観光業の活性化につながると思います。
もっとワクワク参加できるようにしてほしい
健康診断の時期を1月又は2月にしていただければと思います
サービス業は人材不足でいろいろな行事に、参加できない事がありますが、会員に合ったアドバイス、支援等がありましたら、なげかけて欲しい。
受注関係
企業同士を仕事でくっつけるような提案。前にTVで行政の活動でやっていました。似たようなことがあれば面白いと思いました。
従業員高齢化に伴い若年層の仕事の斡旋、教育補助等が必要と思われます。
販路・市場開拓への支援
情報発信関係
女性経営者や、小規模事業者へのサポートや補助金などの情報を会報誌などで、もっととりあげて伝えてほしいです。
各方面の助成金等の紹介、斡旋
どのようなケースで商工会議所を活用したらよいかがそもそもわからないので活用方法を開示してほしい。
4月より着任したばかりで活動について理解が深まっていません
零細企業としての防災対策の情報発信、防災グッズの蓄え品の種類とか？便利な商品とか？
何をしてくれるのかがイマイチ明確に分からない
零細企業であり、情報力に疎く、商工会議所発信の情報には、とても感謝しております。今後も情報発信をお願い致します。

HPで講習会の更新もまめにしてください。ビジネスマナー中級者編、パワハラ講習等の開催を希望します。
再生エネルギーの地産地消とエネルギー効率化の推進に興味があるので、継続して情報を発信してほしい
零細企業であり、情報力に疎く、商工会発信の情報には、とても感謝しており、今後も幅広い情報発信をお願い致します。
会員内の事業主やその専門職の知識、ノウハウとかの独自の発信を、おだわらFMの番組にくみ入れ、じっくり表現してみたら。又これらのまとめたものや、意外と互いが知らないことが多い。／自身の創業で49年に
所属する事によって受けられるサービスが多数ある事を最近知った。それぞれの業態で必要に応じて利用できる「サービスのマッチング」をもっと気軽にできる良い。
情報の収集等
箱根の情報発信
色々な情報を頂けたらと思います。外国人対応等のことについてなど。
その他
いつもありがとうございます。今後とも、よろしく願いいたします。
このアンケートの回答方法がハガキとFAXがあるのがもったいないと思います。ムダをはぶいた方が良いと思います。
いつもお世話になっています。午前中のFAXの送進はできればやめて頂きたいです。(一人で製造、販売をやっている為)
会員優待の充実はうれしい
会頭はじめ役員・職員の皆様方には、小田原箱根の為に、いつも大変お世話になり、ありがとうございます。これからもさらなる飛躍のために、ご尽力頂きます様お願い致します。
期待してない
若い世代にまかせる
設問2に対して1～11まで関わる事が何もありません。
常議員に定年制(65歳)が無いと活性化が期待できない。
美容経営者です サービス業でも個人(二人での) 今は美容業界も老体でするので大変な毎日です 青年部があることは良い。ここに一層力を入れてもらいたい。
今後もしろいろと勉強させてください。宜しく願い致します。
新会館の最重要事業として早期建設を望む。
御所の事業、サービスに積極的に参加するようにしたいです。
会館内の古さが行きづらい。小田原市内の企業のアピールを会館でもっとしてほしい。おでん、カマボコばかりに力を入れなくて下さい！！他にも楽しいおもしろい企業はいっぱいあります！！
エネルギーの地産地消を広げたい。
有益とは一切無縁と感じている。入会の時だけ、ただ単に会費を支払っているだけと感じる。末端の会員へのサービス？会員であることの有益性が感じられない。
小田原にファブラボを
地下の会議室と1階のトイレをリニューアルしてほしい。
星槎大学が政策提案している、人生100歳プロジェクトの成功のために、バックアップをしてもらい

たい
商工会議所の改装、会議室の値下げ。
特にありません。いつも皆様、会報誌作りなどありがとうございます。
小田原・箱根町がより良くなってゆくような、楽しい企画をよろしくお願ひします！！
商工会議所として固定観念をとりはらい門戸を広く開け、幅広い活動に期待しています。 参加しやすい活動・行事
会費を安くしろ
普段あまり協力出来ません。
他の商工会議所との連携。良い部分の参加と、取入れ。