

鈴木会頭コラム 初めての会員満足度調査から

このたびの会員満足度調査へのご協力、ありがとうございます。結果の詳細は、是非ホームページ <http://www.odawara-cci.or.jp/> でじっくりとご覧ください。このメルマガでは私が強く、嬉しく、あるいは意外に感じたことをざっくりと申し述べます。

まずは 37%の回答率について。高いのか低いのか？ 私はちょっと低かったかなと感じております。この数字の原因は、きっと大きくは二つの問題かなと推察します。「答えにくいから」というやり方の問題と、「答えてもしょうがない」という関心度の問題と。やり方については次回に向けて改善を図ってまいります。そして、後者に対してはまさにこれからの会議所の活動を通じて、会員の皆様に興味と関心をもっていただくしかないと思っております。次回はもっと多くの会員さんから回答をいただけるように努力してまいります。

次に、会議所の活動として今後に期待することについて。そのトップは、「まちづくり(18%)」、次は「行政への要望・提言(15%)」三番目は「補助金、助成金(14%)」、そして「観光振興(11%)」と続きます。(全体でも、業種別でもほぼ同じような傾向でした。)皆さんが求められているのは、個店や自企業だけではなしえない地域の中小企業の集まりとしての活動だと改めて教えていただきました。「まちづくり」と「行政への物言い」にはまずは会議所内での活発な議論と対外的な思い切った活動が必要です。それには会員さんにご支持いただけるはずとの強い気持ちで進めていきます。

また、「観光への期待」も大きいことが分かります。小田原市と箱根町という二つの行政区をまたがる当所は観光という切り口でそのふたつをつなぐ役割が大きいとこれまた改めて思いました。2020年の東京オリンピック・パラリンピックを小田原・箱根を世界に打ち出す絶好機として捉え手を打ってまいります。9月頃を目途に行政、民間一体となった組織を立ち上げるべく、当所が音頭をとって動いていきます。

さらに、自由意見として「活動計画が分かりにくい」「補助金や助成金の情報をもっと早く分かりやすく」「会議所の敷居が高く入りづらい」「若い議員を増やして」「小田原駅周辺だけでなくまち全体を考えて欲しい」「会員相互の交流の場がない」「オープンな雰囲気の新しい会館の建設を急いで」など多数の方々からお叱りやご意見もいただきました。たくさん声は当所への期待ゆえとありがたく受け留めております。すべてが会議所の舵取りの参考になります。

この調査の結果は、会員の皆さんからいただいた通信簿だと思っております。この調査は今後毎年続けてまいります。どうか引き続き、辛口のご意見も含め、会議所活動への積極的なご参画をお願いいたします。

会頭 鈴木悌介