

令和3年度

「会員満足度調査」報告書

令和3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。また併せて、現在当所が取り組んでいる新型コロナウイルス感染症に関する支援策についての情報提供に対する会員の皆さまからの評価を調査することにより、各事業所がコロナ禍を乗り越えていくための助けとなるサービスに繋げていく。

(2) 実施期間 令和3年4月20日（火曜日）から令和3年5月21日（金曜日）
及び令和3年6月4日（金曜日）から令和3年6月11日（金曜日）

(3) 調査方法 別紙回答票（FAX）およびWEBアンケートシステムによる回答返信方式

(4) 返送期限 令和3年6月11日（金曜日）

(5) 配布先ならびに先数

会員3,205件を対象として実施した。

(6) 回答数 510件（一昨年668件・一昨々年721件）

(7) 回答率 15.9%（一昨年24.3%・一昨々年26.3%）

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だいている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しております。今回は新たな調査項目として、当会議所からの新型コロナウイルス感染症関連の施策に関する設問を追加し、これまで行ってきた支援施策に対する評価と今後支援を行っていく上で改善すべき課題について調査させていただきました。今回の調査結果を踏まえ、短期においてはより会員各位にとって役立つ支援活動に繋げ、長期においては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として、84%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。前回調査から8ポイント上昇しており、内訳としても満足の回答比率が向上していることから、前回調査以降、会員サービスは工場傾向にあると言えるかと存じます。他方、コロナ禍における当会議所の対応については満足、やや満足と回答された方が66%に留まっており、フリーアンサーを見ると、コロナ支援FAXや相談員による支援を評価する声がある一方で、補助金・助成金に関するより詳しい情報提供を求める声、迅速な情報発信を求める声、行政への要望提出や行政との連携を求める声が散見されたため、これらを目下改善すべき課題として考えております。

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、1位「補助金・助成金」、2位「行政への要望・提言」、3位「まちづくりの振興」、4位「観光への支援」、そして5位「雇用対策並びに人材育成への支援」となり、前回とは異なる順位となっています。前述のフリーアンサーでも要望が多く見受けられた上位2位までの取り組みについては、コロナ禍における支援として特に注力していくべきであると考えております。

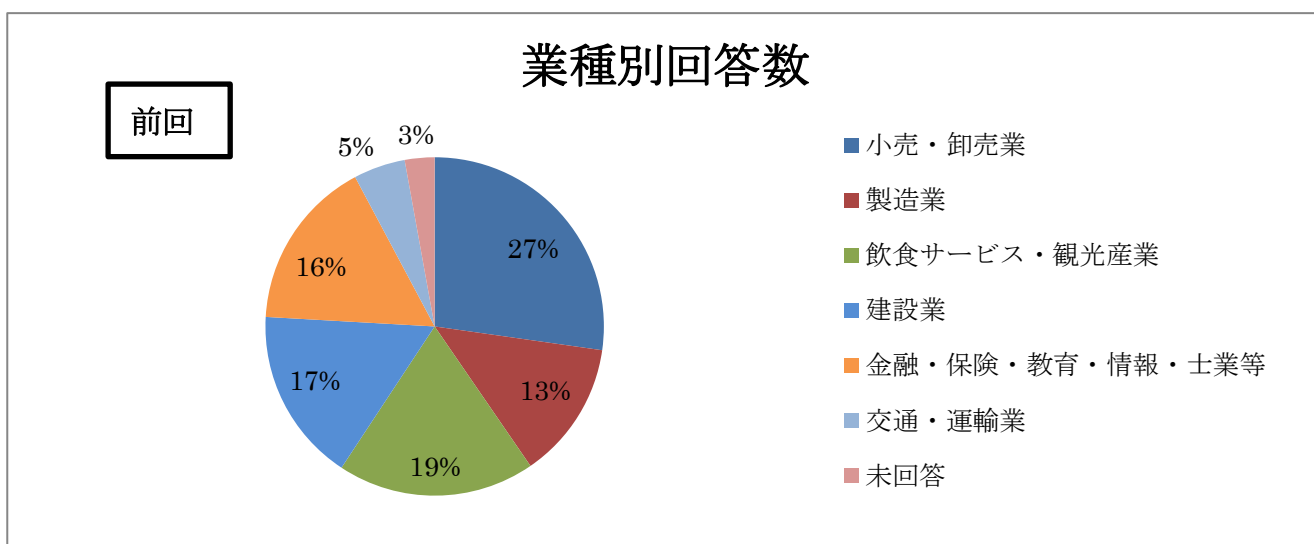
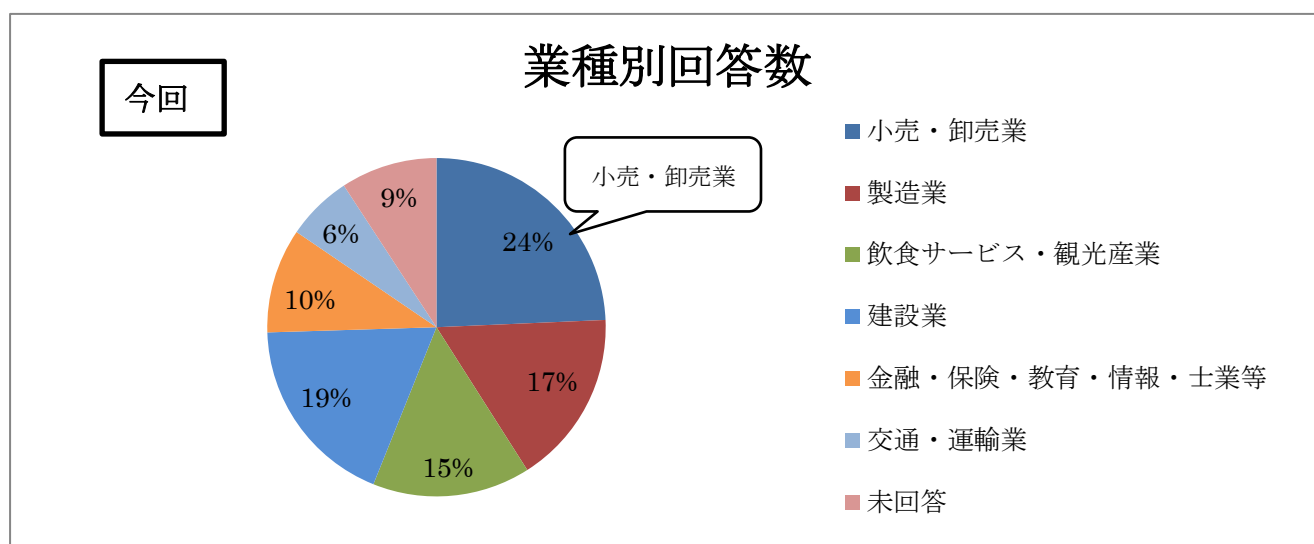
過去のサービス利用状況では、1位「講習会への参加」は2ポイント上昇で30%となっており、2位「融資制度の利用」は1ポイント低下で13%、3位「部会会議及び委員会会議への参画」が2ポイント上昇で11%となっております。1位「講習会への参加」と3位「部会会議及び委員会会議への参画」のポイントが上昇していることから、コロナ禍だからこそ、情報を得られる機会は活用するという傾向が伺えますので、これら二つのサービスを含め、全体として情報発信を強化してまいります。

会報の購読状況は「毎月読む」と「ときどき読む」が併せて95%となり、前回から3ポイント上昇しており、ホームページの閲覧状況については、例年40%程度だった「年に数回見ている」と回答された方の比率が54%まで上昇した一方で、同じく例年40%程度だった「全く見たことが無い」と回答された方の比率が29%に低下しています。コロナ禍において、会員の皆さまの中で情報収集手段が切り替わり始めていることが伺えますので、引き続き、両ツールを活用しつつ、内容の充実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・ 士業等	交通・運輸業	未回答	総計
回答数	124	85	77	94	51	32	47	510
回答率	24%	17%	15%	19%	10%	6%	9%	100%
対象会員数	890	375	583	729	451	177	-	3,205
対業種比率	28%	12%	18%	23%	14%	5%	-	-
回答数	182	88	126	111	109	33	19	668
回答率	27%	13%	19%	17%	16%	5%	3%	100%
対象会員数	811	318	528	627	311	160	-	2,755
対業種比率	22%	28%	24%	18%	35%	21%	-	-

※太枠内が今回、下段が前回

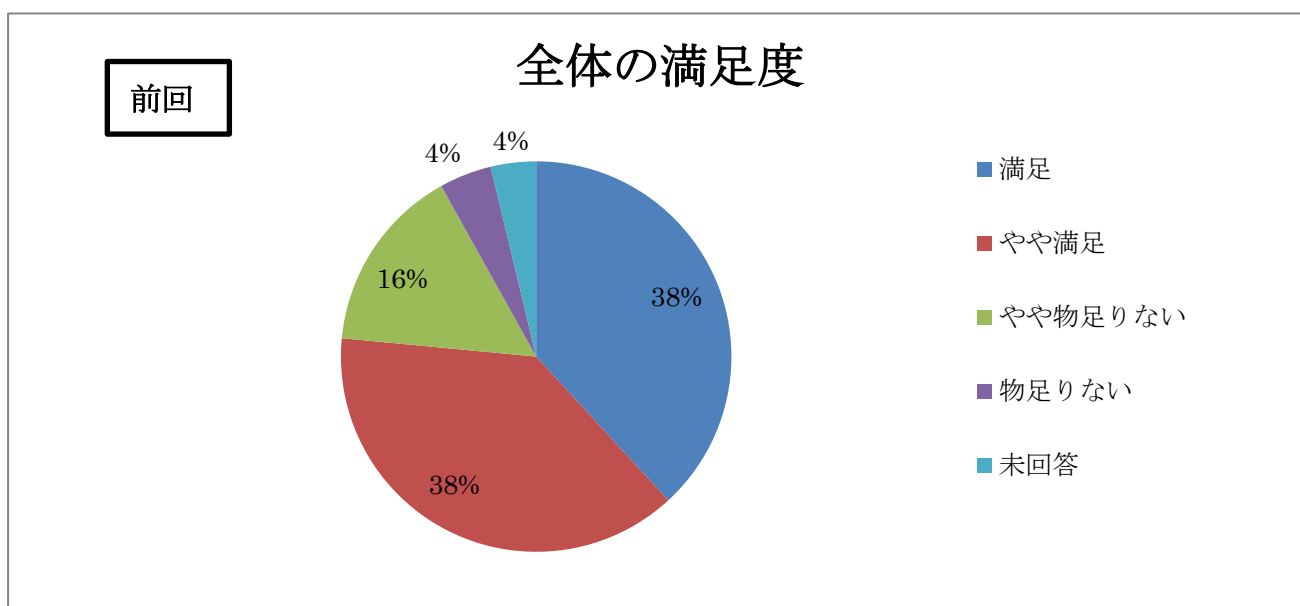
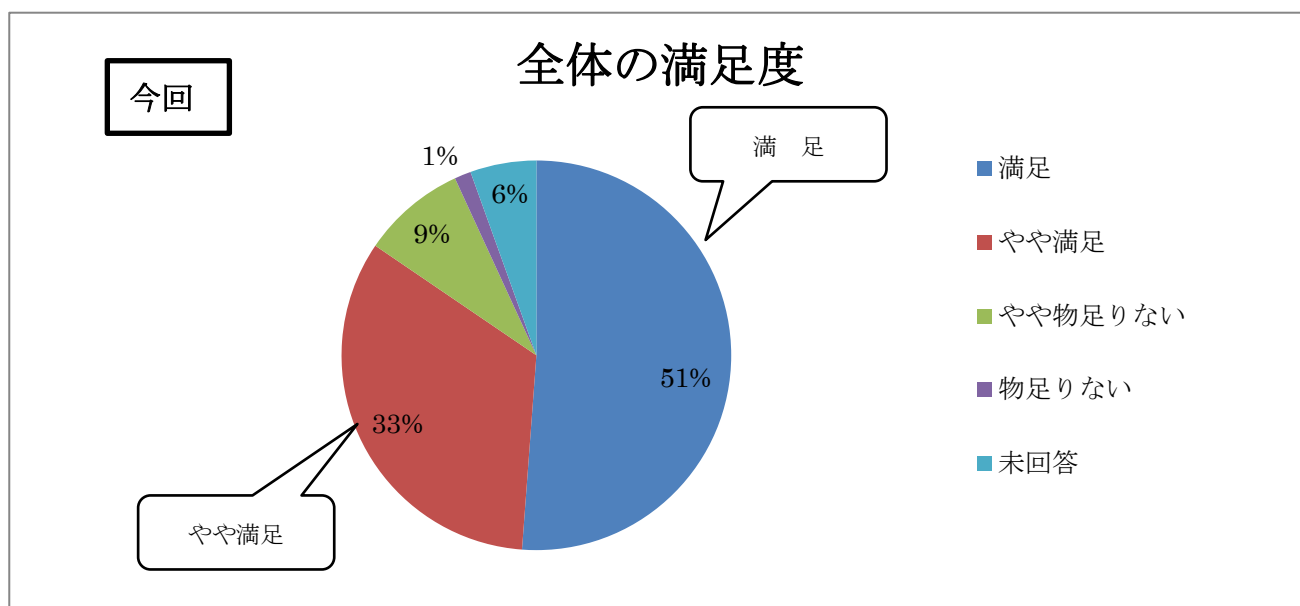


(2) 【設問1】満足度状況

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
261	170	44	7	28	510
51%	33%	9%	1%	6%	100%
255	256	103	29	25	668
38%	38%	16%	4%	4%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

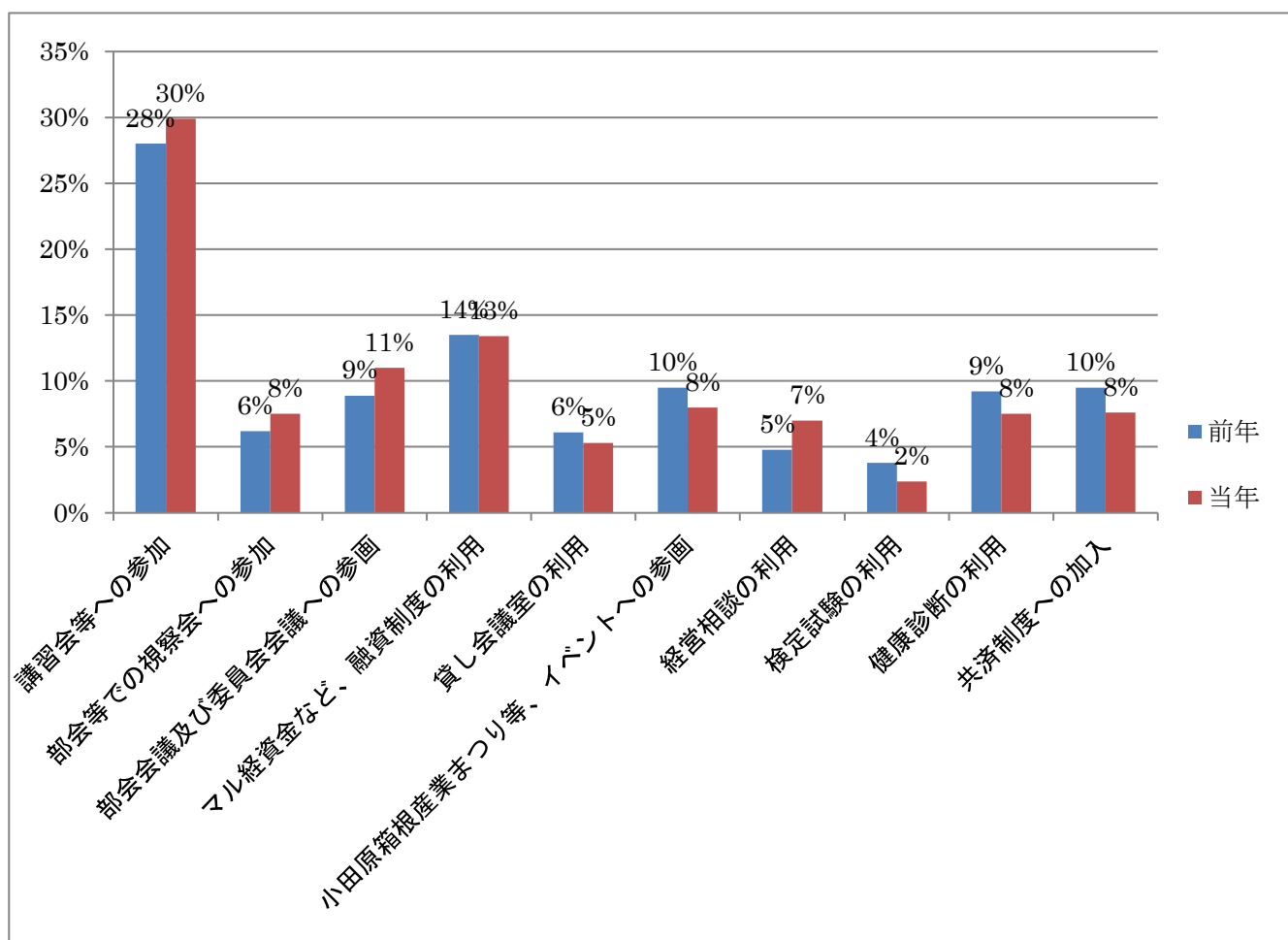


(3) 【設問2】 過去サービス利用状況（複数回答可）

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
254	64	94	114	45	68	60	21	64	65	849
30%	8%	11%	13%	5%	8%	7%	2%	8%	8%	100%
1位	6位	3位	2位	9位	4位	8位	10位	6位	5位	
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	

※太枠内が今回、下段が前回

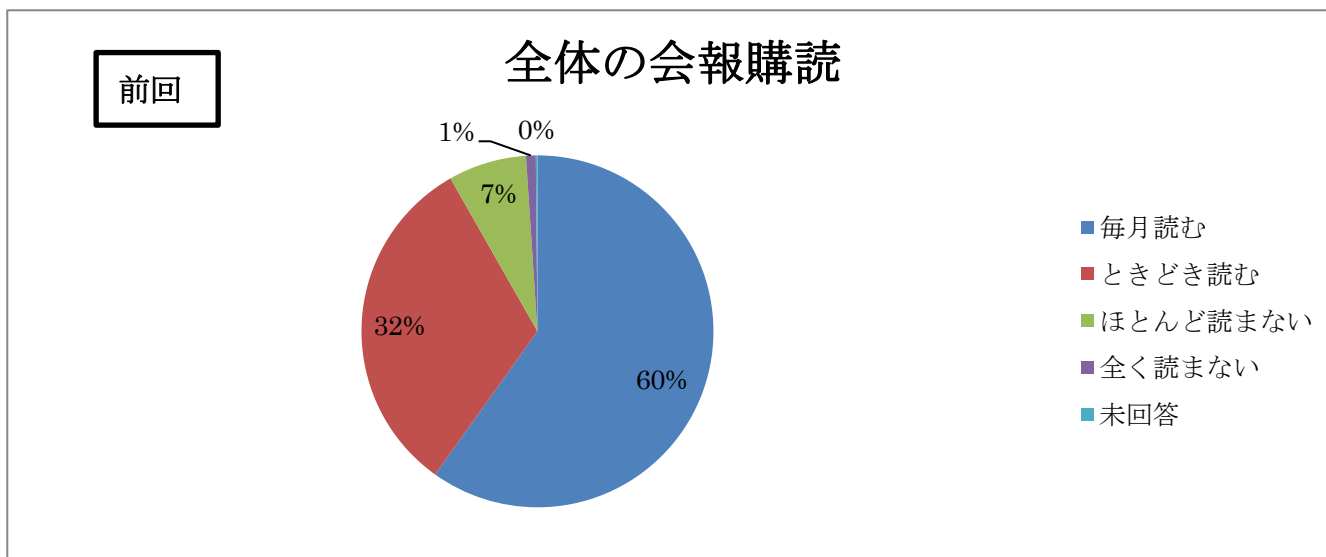
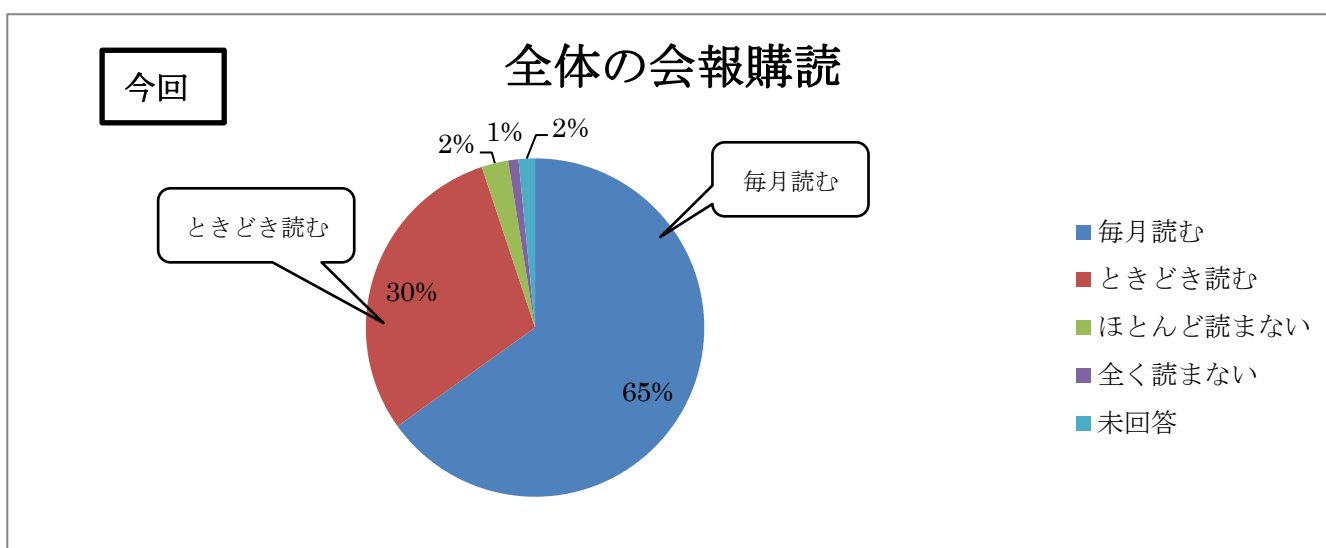


(4) 【設問3】会報購読状況

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
332	152	13	5	8	510
65%	30%	2%	1%	2%	100%
400	213	48	6	1	668
60%	32%	7%	1%	0%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

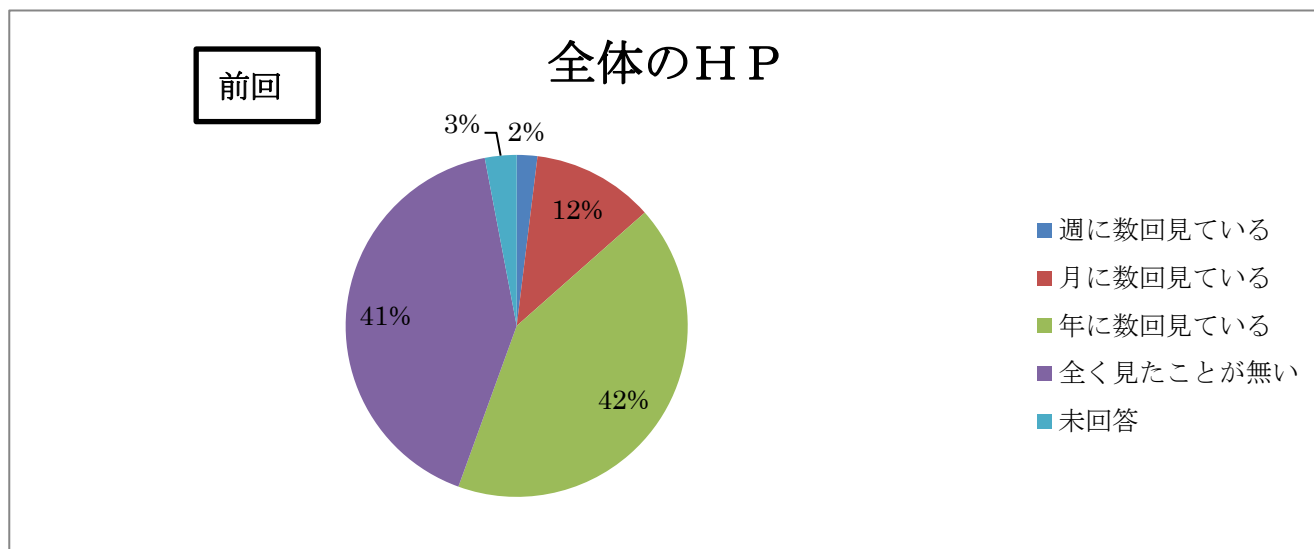
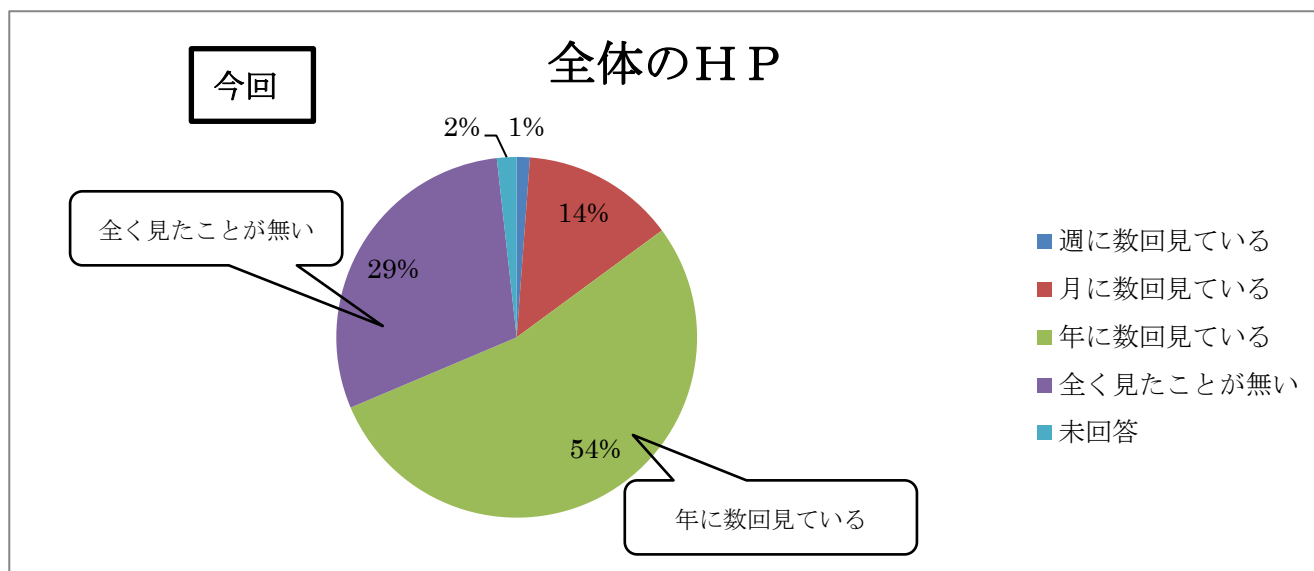


(5) 【設問4】HP閲覧状況

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
6	70	274	151	9	510
1%	14%	54%	29%	2%	100%
13	77	281	277	20	668
2%	12%	42%	41%	3%	100%

※太枠内が今回、下段が前回



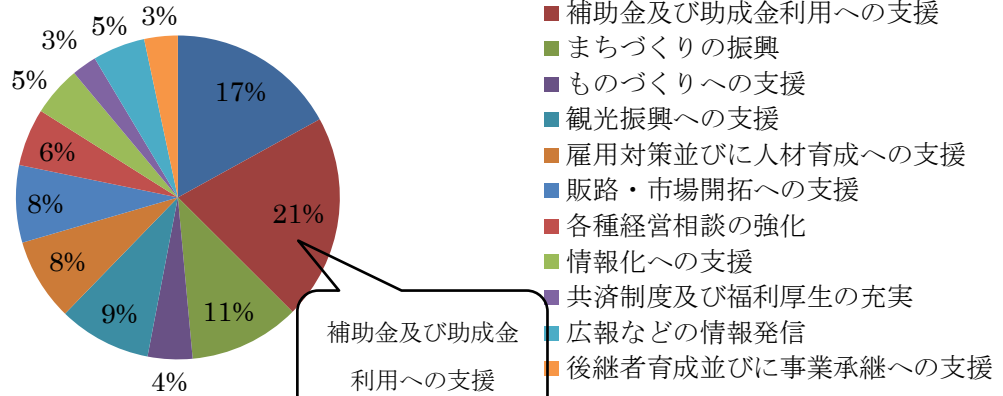
(6) 【設問5】 当会議所に対する要望状況（3つまで回答可）

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
198	239	129	52	108	96	90	67	58	29	61	39	1,166
17%	21%	11%	4%	9%	8%	8%	6%	5%	3%	5%	3%	100%
2位	1位	3位	10位	4位	5位	6位	7位	9位	12位	8位	11位	
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%
3位	2位	1位	7位	4位	5位	6位	12位	10位	9位	8位	11位	

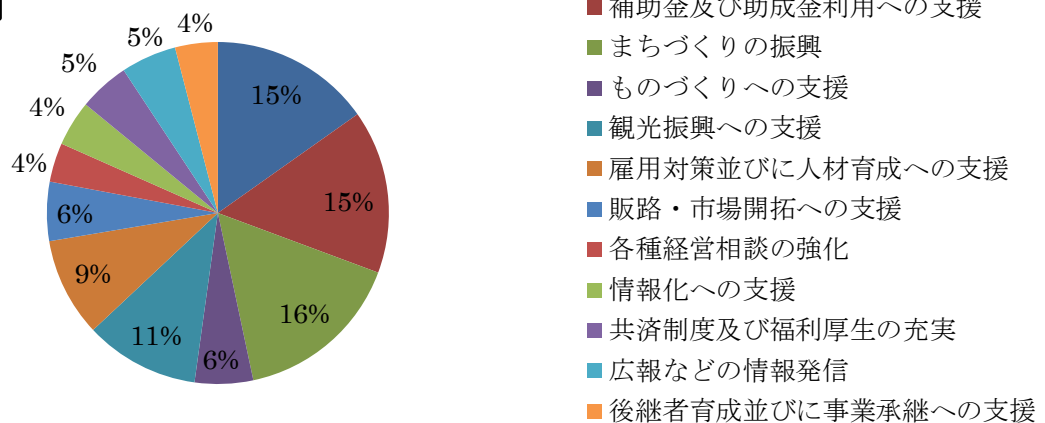
今回

全体の希望



前回

全体の希望

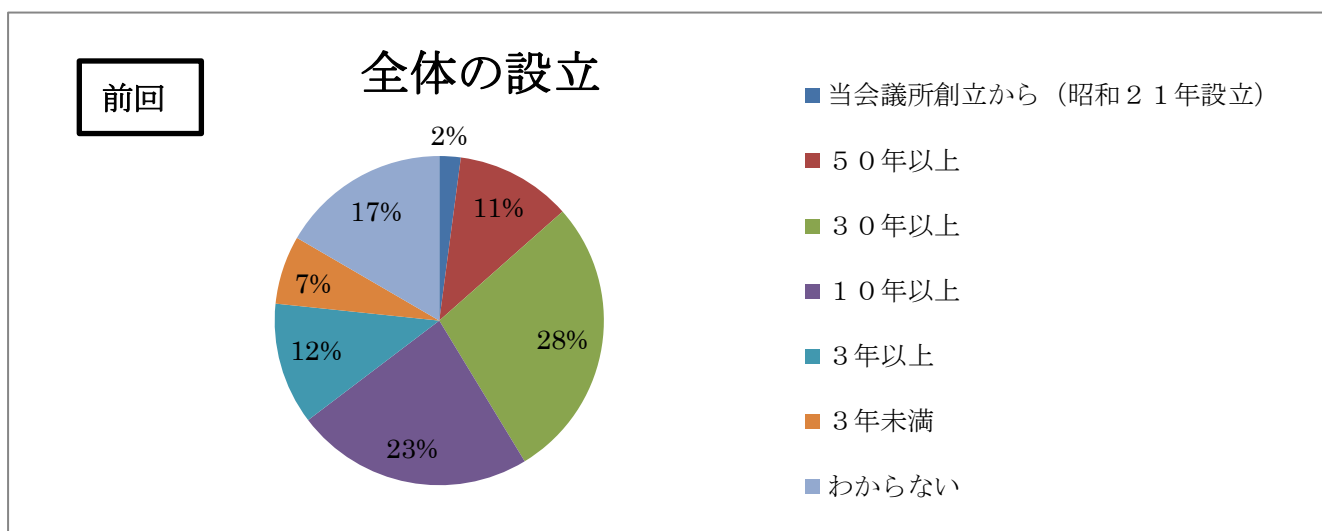
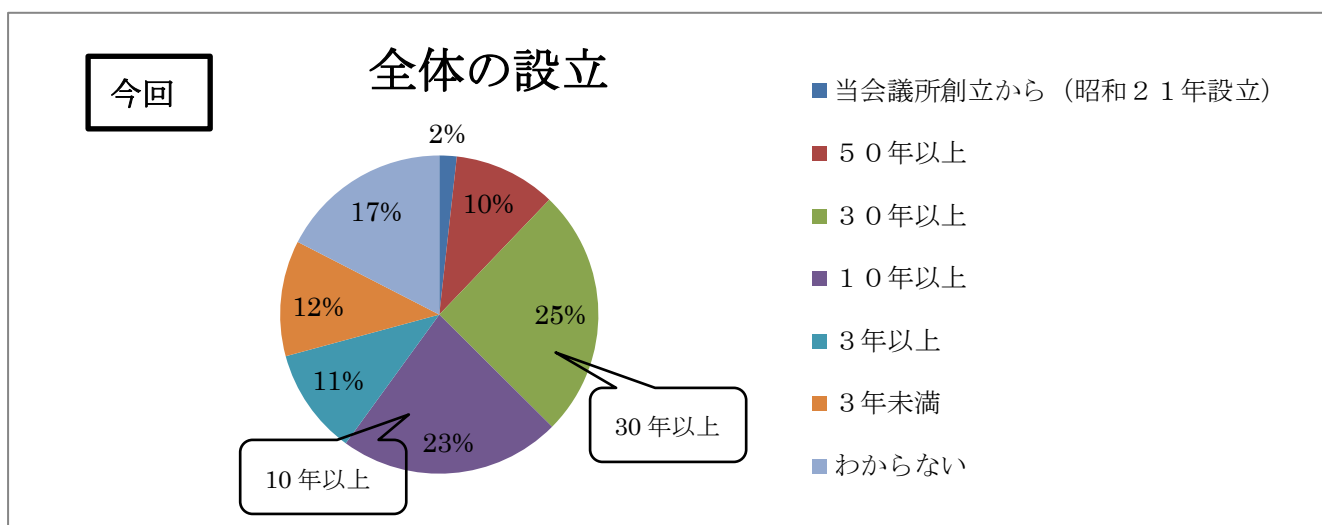


(7) 【設問6】 入会期間の状況

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
9	53	129	115	55	60	89	510
2%	10%	25%	23%	11%	12%	17%	100%
7位	6位	1位	2位	5位	4位	3位	
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	

※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
まちづくり・産業振興関係
小田原・箱根地区に有益な企画立案願います。
地域一帯にアピールできる活動を今以上に願います
小田原市、箱根町が考えている環境対策を教えてください。その方向性に対して弊社でできる事を考え貢献できるように成長できるように勉強し、ビジネスとしても成り立たせていきたい。
ミナカでのイベント開催
ZEB化、小田原市包括管理、SDGS 推進活動の勉強会
農林水産、観光業以外にも力を入れるべき
小田原の町の飲食、観光ならびに歴史、総合的なインフォメーションの冊子、パンフレットを用意して欲しい（駅、その他各所店舗など）
現在、すべてが小田原中心、箱根の為になっているか？わからない
会員間交流関係
会員との交流の機会をもっと増やしてほしい
情報交換会
異業種間の情報
コロナ禍の今は難しいかもしれませんが、他の会員の方と知り合えるような機会をたくさん設けていただくと幸いです。
異業種間の交流を主催してほしい
会員の一覧冊子、相互融通が増す？自己紹介
各種事業・相談事業・講習会関係
ゴルフコンペを多くやる
今年は酒匂花火大会をやってほしい
参加した講習会もとても有意義なもので想像以上に満足させて頂いております。いつもありがとうございます。
いつも迅速にご対応いただき助かります
セミナーの開催場所を小田原駅の近くでお願いしたい。
補助金及び助成金利用への強力なアドバイスをいただきたいです
今まで常識が通用しない時代に突入となっています。各事業者が時代の波に乗れるような専門的な視野に立った個別対応が必要かと思えます
オンラインで講習会の参加、経営相談等が受けられると良い
HPの使い方や具体的な方法、講師の先生の派遣など大変お世話になりました。今回のコロナ対策

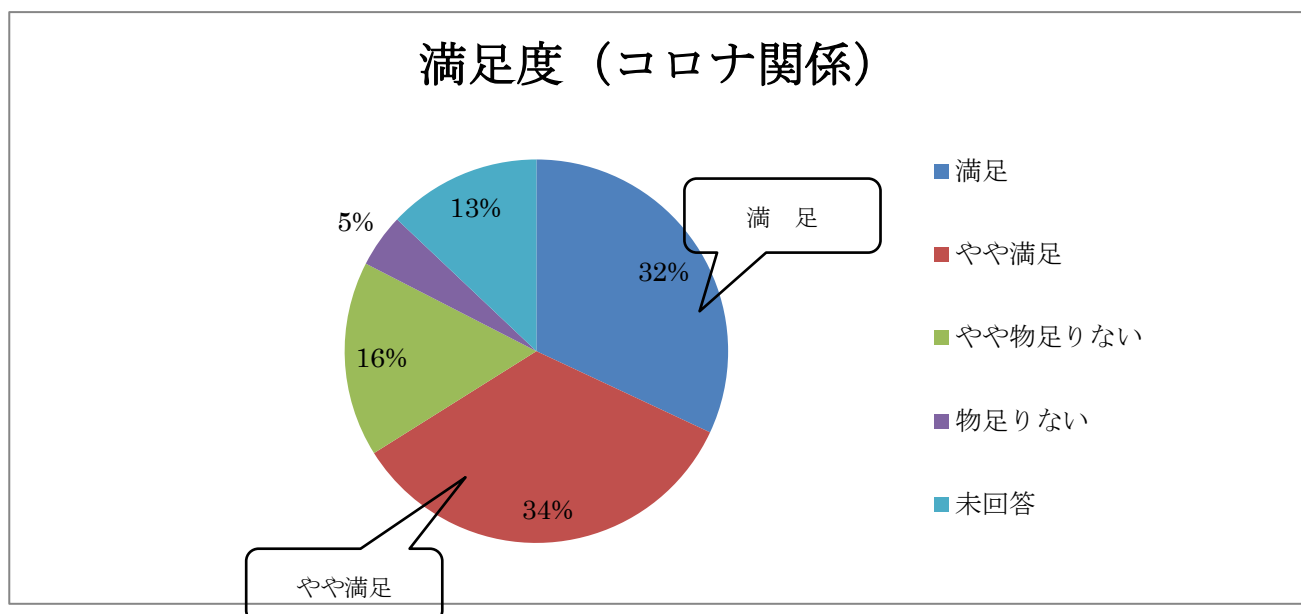
の為の補助金申請の仕方などまったく解らず困っていましたが、適切な助言に感謝しています。
融資の際など相談にのっていただいた
会議所の職員の対応が非常に丁寧で相談したり聞いたりしやすいです
融資等で困ったときの相談窓口になってくれる
デジタルが全くできないので不安だらけでしたが、直接伺っていねいな対応に感謝しております
県西地域の活性化を益々充実して海への興味をいざなってほしい
経理の講習会の開催（経理の基礎知識の向上できるような）
経営相談室の対応力はかなりあるので、月1回の経営ミーティングを組成して頂ければ幸いです
多方面でいろいろ勉強させていただいております
置屋さんを積極的に勧誘して力強いアシストができています
研修、セミナーなど人材教育につながる活動に期待
受注関係
市内の業者を利用するようにしてほしい
地元の食材等が仕入れられる業者さんの紹介を受けたい。
取引先を紹介いただき助かっています
今後とも見込み客をご紹介いただきたい
専門店、希少業種の紹介
広告のポスティングを困っている会社などの情報を利益度外視にて協力します
情報発信関係
小田原の良い所を内外に発信し、受け皿を整えて欲しい
片浦をもっとアピールしてほしい（135号）
国、県、市等の支援、補助事業の情報
新型コロナによる各支援金の詳しい情報。最新情報
補助金、助成金の情報が入る
助成金等の案内があれば、頻繁に情報をいただきたい。
私が以前要望？させていただいた通り、定期的に助成金の案内がFAXにて届きます。内容も分かりやすく親切丁寧さが伝わります。
小規模事業者が生き残っていけるように、様々な情報をFAXで送信してほしい
ワーケーションについての近隣を中心とした情報が欲しい
情報発信をスピーディーにして頂きたい。
製造業と関する情報をもう少し多く欲しい
小田原の歴史、飲食店の紹介
情報発信をよくしてもらっていると思います
建設業に関係するいろいろな角度からの情報がほしい
会員が情報を共有しているか？積極的に参加できる行事があるか？単に付き合いで入会しているだけだと、辞める会社が増えていくのではないか？
FAXや郵便物などをメール等すべて電子化していただきたい。アンケート調査等の回答についても同じく電子的に処理できるよう対応していただきたい
情報収集
NEDO, サポートインダストリー、ものづくり支援の時期について早期に知らせてください

いろいろな情報を入手できた
その他
私は商工会議所と直接結びつく事ではありませんが、商売に対する方向性について述べさせていただきます。藻谷先生も企画されていた「(合)まち元気小田原」に参加させていただいておりました。先生は地域の沢山の知見をお持ちで期待しておりました。しかし結果は資産と時間を失い廃業となりました。講演会をされる先生を批判しているわけではありません。我々商いを生業としている者がまず行うべきことは、参考書を聞くことではなく、商いの成功者をなぞり、実践しトライ&エラーを早く反復繰り返すことだと思います
折込サービスはやはり 3300 店舗あるのは心強いです。コロナで新会員が増えているようですが、数年前から 3300 枚と指定ありますが、件数は増えてますよね？折込部数も増えていると思われませんが、いかがでしょうか。
成人式に着付会場を貸して欲しい(早朝) (無理と言われていますが)
従来の業種にこだわることなく、危機せまる環境問題にも同時進行で解決に導くような新業種の推進が必要。
経営指導員の増員
会員割引など
雇用対策
スタッフの方が少ないなかで全会員への配慮は本当に大変だと思います。何か助けになると良いですね。
事務所所在地が南足柄市なので少し不利かな
Web 会議の活用をさらに推進していただきたいです
駐車場が商工会議所の事業所から遠く、使いづらい
弊社の業務は技能的な事柄が多いので、会議所様の業務内容が当てはまる内容が少ないのでは？
親しみやすい
会員である活動が利用できる
満足しています。またコピー機利用させてください
余り有益性はない

【付帯調査設問 1】満足度状況

小田原箱根商工会議所のコロナ禍への対応をどのように感じていますかに対する回答

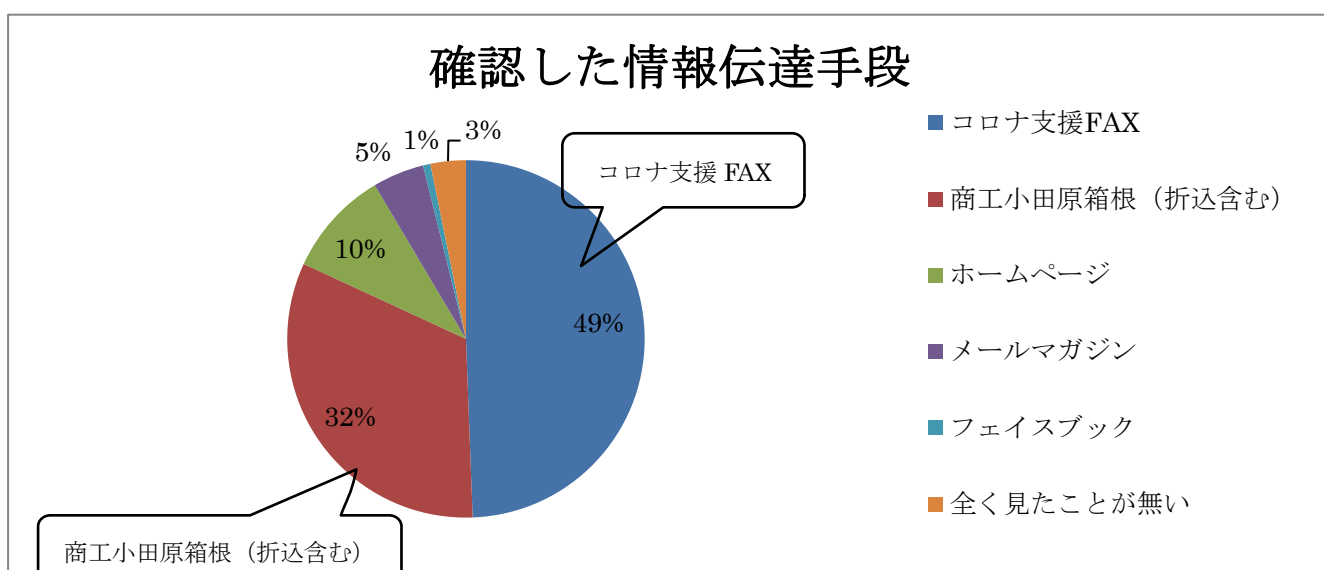
満足	やや満足	やや物足りない	物足りない	未回答	総計
163	174	84	23	66	510
32%	34%	16%	5%	13%	100%



【付帯調査設問 2】情報伝達手段

コロナ禍において、当所からの情報伝達手段でご覧になったものはありますかに対する回答

コロナ支援FAX	商工小田原箱根 (折込含む)	ホームページ	メールマガジン	フェイスブック	全く見たことが無い	総計
371	244	72	35	5	24	751
49%	32%	10%	5%	1%	3%	100%

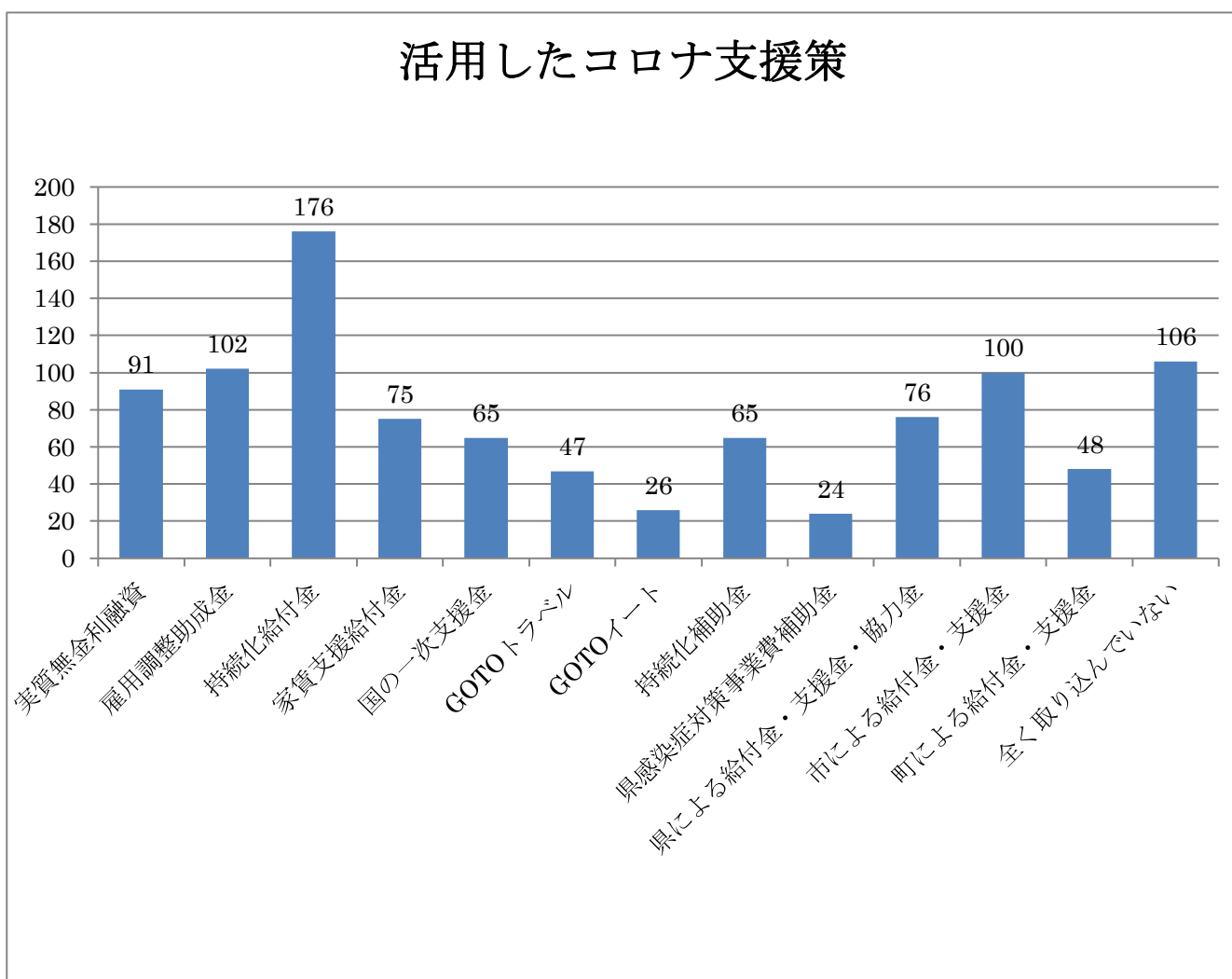


【付帯調査設問3】コロナ支援策

コロナ支援策について、当所からの情報を受けて取り組んだ項目はありますかに対する回答

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	
実質無金利融資	雇用調整助成金	持続化給付金	家賃支援給付金	国の一次支援金	GOTOトラベル	GOTOイート	持続化補助金	県感染症対策事業費補助金	県による給付金・支援金・協力金	市による給付金・支援金	町による給付金・支援金	全く取り込んでいない	総計
91	102	176	75	65	47	26	65	24	76	100	48	106	1001
9%	10%	18%	7%	6%	5%	3%	6%	2%	8%	10%	5%	11%	100%
5位	3位	1位	7位	8位	11位	12位	8位	13位	6位	4位	10位	2位	

活用したコロナ支援策



【付帯調査設問4】フリーアンサー

当初のコロナ支援について、ご意見・ご要望等あればご記入ください。に対する回答

公的支援・要望関係
申請手続き等、もう少し簡単な方法を構築願いたく国・県への要請をお願いします
アクリル板の一般企業への支給について
とにかく収入がないので、いつまで続くのか不安です。その間の持続の為の支援が頂けたらと思います。
実際に社員がコロナに感染した場合など、社員に対する対応と事業の再開手順についてアドバイスがもらえると嬉しいです
時代が大きく変化している時代。各事業者が変化の波に乗れ、のみこまれない情報手段の教示が望まれます
休業している飲食などの事業所の従業員は優先してワクチンの接種を受けていただけるよう、行政へ要望を出してほしい。休業中、接種する時間が取れる事と営業再開がしやくすくすることが理由
自治体の区切りと市町村の個別特性を再度精査して支援して下さい
小田原駅（町の玄関です）を出ると正面にゲームセンターがあり反対側には乞食が寝ている。沢山の学校に囲まれて公営賭博場がある。これが良い町、美しい町といえるでしょうか？行政への要望こそ商工会議所の大きな仕事だと思います。
コロナ支援隊を結成し、各企業への指導、見回りを強化して欲しい。ワクチン接種の実態も把握してほしい
他所より打撃の深刻な業種が多いことを商工会さんならではの手段で広く強くアピールしていただくことは大切かと思います
コロナ禍多大の影響のある観光、飲食の活性のためのバックアップ
最大限の給付金を続けて欲しい
申請したいけれども、仕方がわからない。
小規模、特に困っている事業主に支援をしてもらいたい
業種的に受けれるものが少ないので活用しにくい
持続化給付金等の小田原市の給付金等をお願いしたいです
飲食関係の支援はありますが、製造メーカーに対しての支援を考えてほしい
2019年5月の大涌谷の噴火警戒レベルあげからはじまった箱根観光の悲惨さを県と国に発信してほしい。
支援が不平等。飲食・観光へ偏りすぎ。家賃補助だけ-なぜ、固定資産税はだめなのか？法人代表と貸主が同人物だとダメなのはなぜ？
GOTO イートが分かりにくく困っている店舗が多かった
飲食店（日々の支援）以外にも打撃がかなり大きい。他の業種についても支援（日々の支援）の拡充をお願いしたい。
コロナ支援、飲食サービスのみなのか？
申請したいけれども仕方がわからない。申請に行きますけど教えてもらえない。
支援の充実を希望
売上が激減して困窮していました。本日無事、第5、6弾の支援金が通帳に入っていた時

は涙が出るほどうれしかったです。これで一息つけます。ひとりじゃないという思い、大切に。

イベント・誘客関係

小田原、箱根は山・海・自然が多くスペースもたくさんあるので、屋外を利用したイベント、時間により入場制限を行いコロナ対策万全のイベントを行い町の飲食店を町を支援して欲しいです。今、新たなイベントを企画する勇気が欲しいです

観光客が少しでも早く戻るように、多少強引ではあってもぜひイベント等の再開に力を入れて欲しい。

表向きは自粛と言いつつも、ここまで長いと国民の我慢も限界にきていると思うので、やれば必ず人は出ると思います。

観光地としての安全性を強化してアピールし、コロナをのりこえる

ワクチン関係

会員へのワクチン接種

コロナワクチン現役世代へのスピードアップを望みます

小田原はコロナワクチンが他の市に比べて遅いです。行政へのプッシュをお願いします
ワクチン接種の早期に実現を！

小田原はコロナの注射が遅すぎる事。横浜の人口から考えると小田原は感染率が高い！

情報提供関係

給付についての情報をもっとお願いします

第9, 10弾そして11弾の給付要件がよくわからないのでくわしく教えてほしいです

助成金についていち早く教えて下さい

全員ができるようにスピードUPしてください

給付金等の詳細のお知らせ、各事業所にどのような助成等が得られるか

取り組んではいるが、商工会議所より先に情報を取得済み。

情報等いつもありがとうございます

日頃たくさんのお情報をいただいております、前向きに経営しております。ありがとうございます。

貴所からの情報で補助金等の対策をしてお大変感謝しております。今後共よろしくお願ひいたします。

設問3について当社は3と11に取り組みましたが、いづれも会計事務所よりの情報でした

情報発信が充実している

FAX等による繰り返しの案内が良かったです

コロナ支援のFAXを送っていただき、また相談に乗っていただき大変助かりました。

貴所より情報を頂く前に他の情報発信により情報を入手済みのものがほとんどでした。

FAXとても助かっています

新しい情報がありましたらお知らせください

その他

商工会費の減額

ホームページの中に相談、支援の実績件数について数値として公表していただきたい

<p>コロナ禍で新規の取引先を見つけるのに難儀しています。こういうときこそ、新規の取引先を見つけるためのきっかけ作りをしていただけると嬉しいです。補助金や融資では根本的な解決にはならないと思っています。</p>
<p>(C' s cloud に関して) ちなみに、折角開設したのですから、活用頻度を高めて欲しいです。また、登録数や活用数など</p>
<p>他の業種の方々がどのようなモデル転換を図っているか知りたい</p>
<p>オフィスや現場でのコロナ対策が適正に行われているかの指導アドバイスなど</p>
<p>zoom での会合は安心で良いと思います</p>
<p>国のコロナ一時支援金の相談等に親切に対応していただきありがとうございました</p>
<p>毎年/13,500 円で毎月支えていただいております。とても助かっております。</p>
<p>今回、コロナ対策で特に支援金、協力金について丁寧なご指導とアドバイスをいただきありがとうございます。心より御礼を申し上げます。</p>
<p>会員の立場に立って詳細に解説と協力を支援してくれる</p>
<p>観光地ゆえ対応も大変かと思います。今後、会員、地区の為よろしく願いいたします。</p>