

令和4年度

# 「会員満足度調査」報告書

令和4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 令和4年4月20日（水曜日）から令和4年5月20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4年5月20日（金曜日）

### (5) 配布先ならびに先数

会員3,229件を対象として実施した。

(6) 回答数 425件（昨年510件・一昨年668件）

(7) 回答率 13.2%（一昨年15.9%・一昨年24.3%）

## 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。今回の調査結果については、前回の調査結果と比較を行い、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として、85%の会員の方から現状に対して「満足、やや満足」との回答をいただき、14%の方から「やや不満、不満」との回答をいただきました。前回調査と比較すると、「満足、やや満足」の回答者割合が1%上昇している一方で、「やや不満、不満」も4%上昇しております。また、フリーアンサーを見ると、事業者間の交流機会の創出を望む声が多く見受けられました。交流の機会となるような事業につきましては、コロナ禍によりこれまで社会全体でも開催自体を見合わせる傾向にございましたが、国内におけるワクチン接種の普及等も含めた最新の動向を踏まえ、今後の展開事業のうちの一つとして、ウィズコロナの時代にふさわしい交流のあり方についても検討し、会員の皆さまにご提案させていただけるよう努めてまいります。

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「観光振興への支援」、そして5位「雇用対策並びに人材育成への支援」となり、前回と同様の順位となっております。

過去のサービス利用状況では、1位「講習会への参加」は前回と変わらず30%、2位「融資制度の利用」が1%上昇して14%、3位「経営相談の利用」は3%上昇し10%となったことで、前年まで3位だった「部会会議及び委員会会議への参画」に取って代わっています。コロナ禍に端を発した昨今の事業環境の変化により、事業者の皆さまの中でも具体的な経営課題に対する関心が高まっているという傾向が伺えますので、関連サービスの充実化を図って参ります。

会報の購読状況は「毎月読む」と「ときどき読む」が併せて93%となり、前回から2%低下しており、ホームページの閲覧状況については、前回54%だった「年に数回見ている」が1%減少し53%、前回30%だった「全く見たことが無い」が1%低下し29%となりました。より多くの会員の皆さまに興味を持っていただけるよう、内容の充実化を図ってまいります。

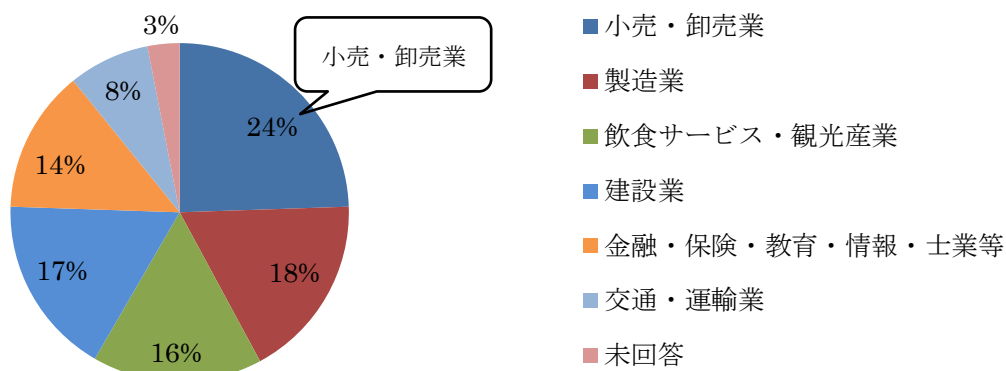
### (1) 業種別の回答数

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	104	75	69	73	58	33	13	425
回答率	24%	18%	16%	17%	14%	8%	3%	100%
対象会員数	893	371	587	738	465	175	-	3,229
対業種比率	28%	11%	18%	23%	15%	5%	-	-
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%	-	-

※太枠内が今回、下段が前回

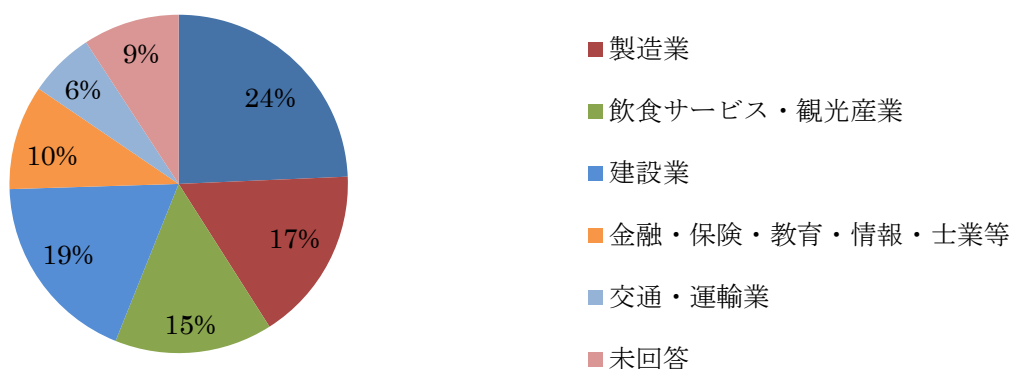
### 業種別回答数

今回



### 業種別回答数

前回

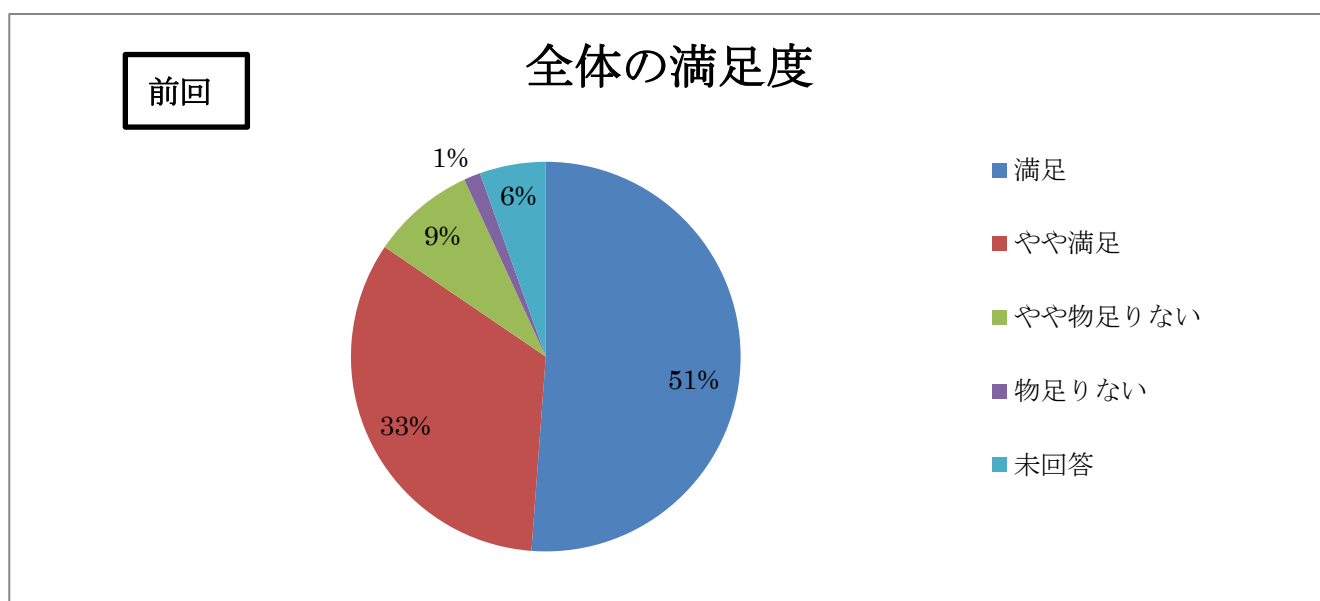
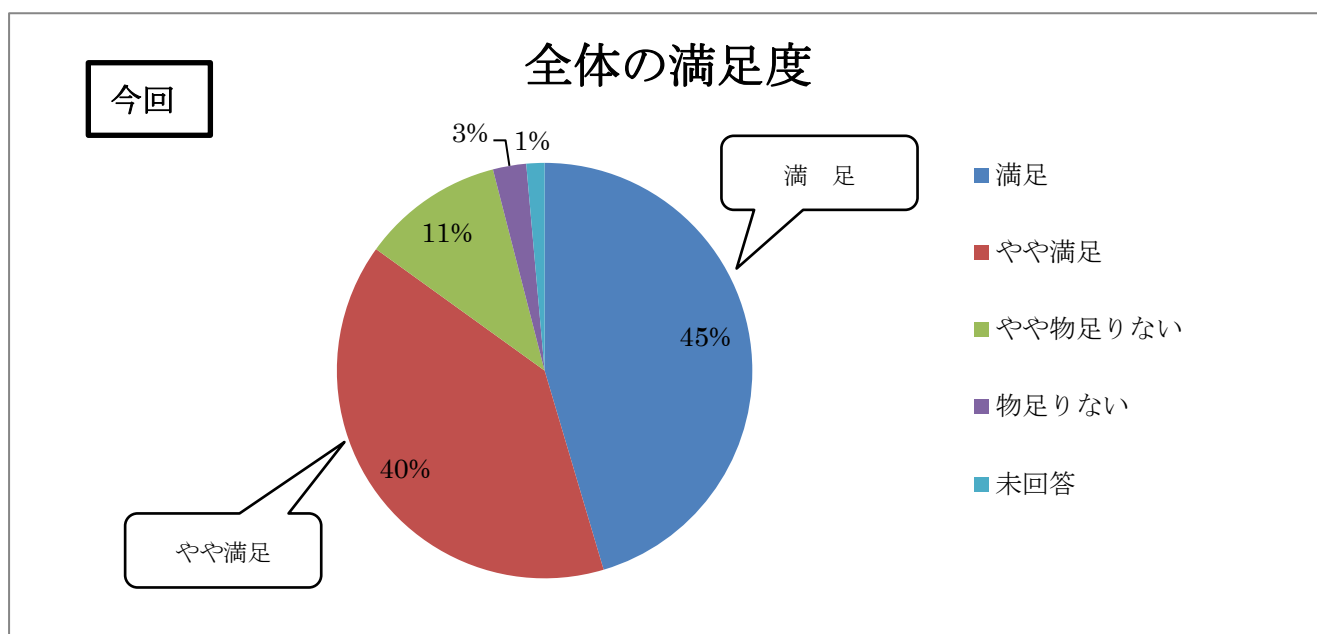


(2) 【設問1】満足度状況

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
193	168	47	11	6	425
45%	40%	11%	3%	1%	100%
261	170	44	7	28	510
51%	33%	9%	1%	6%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

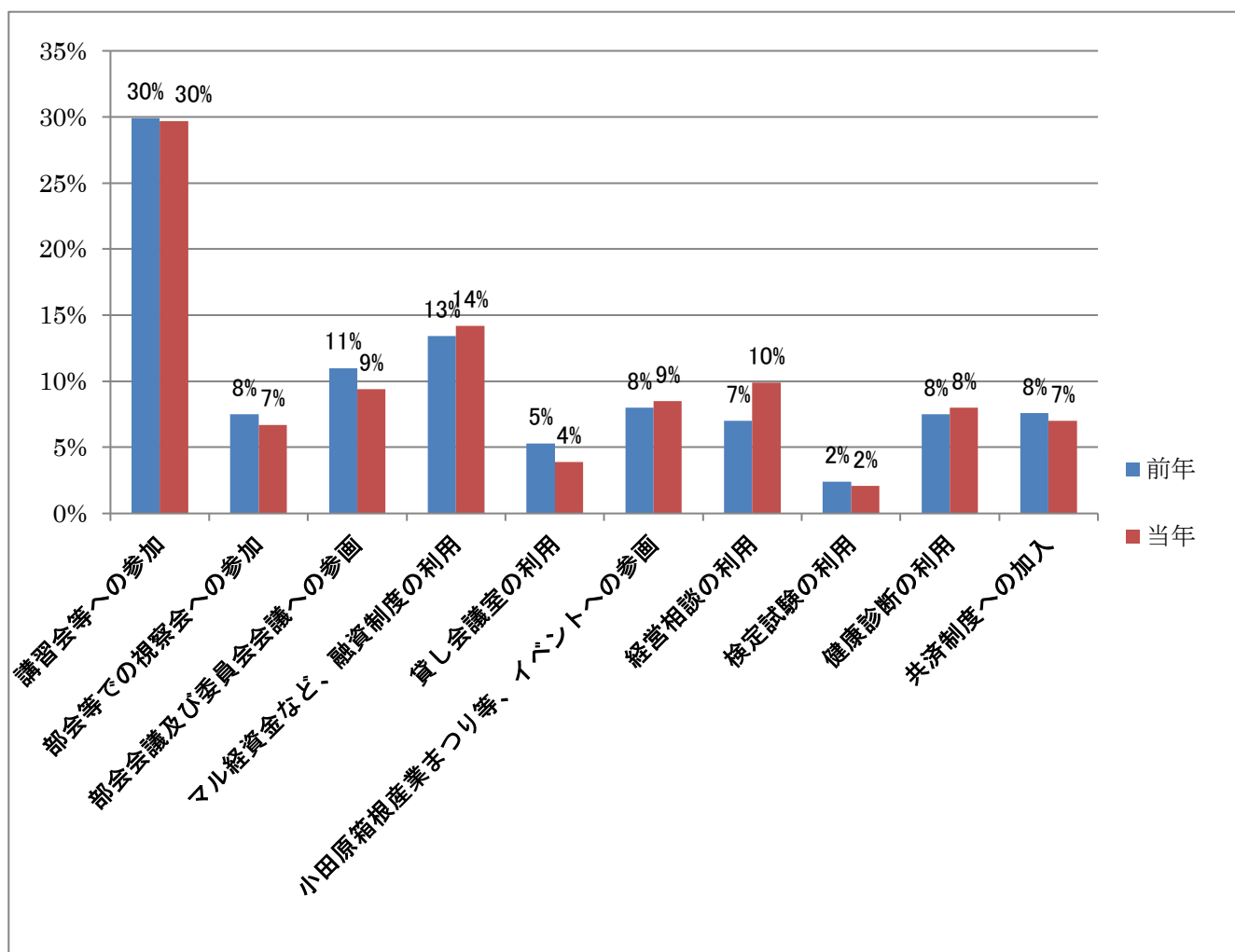


(3) 【設問2】 過去サービス利用状況（複数回答可）

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
235	53	75	113	31	68	79	17	64	56	791
30%	7%	9%	14%	4%	9%	10%	2%	8%	7%	100%
<b>1位</b>	8位	4位	<b>2位</b>	9位	5位	<b>3位</b>	10位	6位	7位	
254	64	94	114	45	68	60	21	64	65	849
30%	8%	11%	13%	5%	8%	7%	2%	8%	8%	100%
<b>1位</b>	6位	<b>3位</b>	<b>2位</b>	9位	4位	8位	10位	6位	5位	

※太枠内が今回、下段が前回

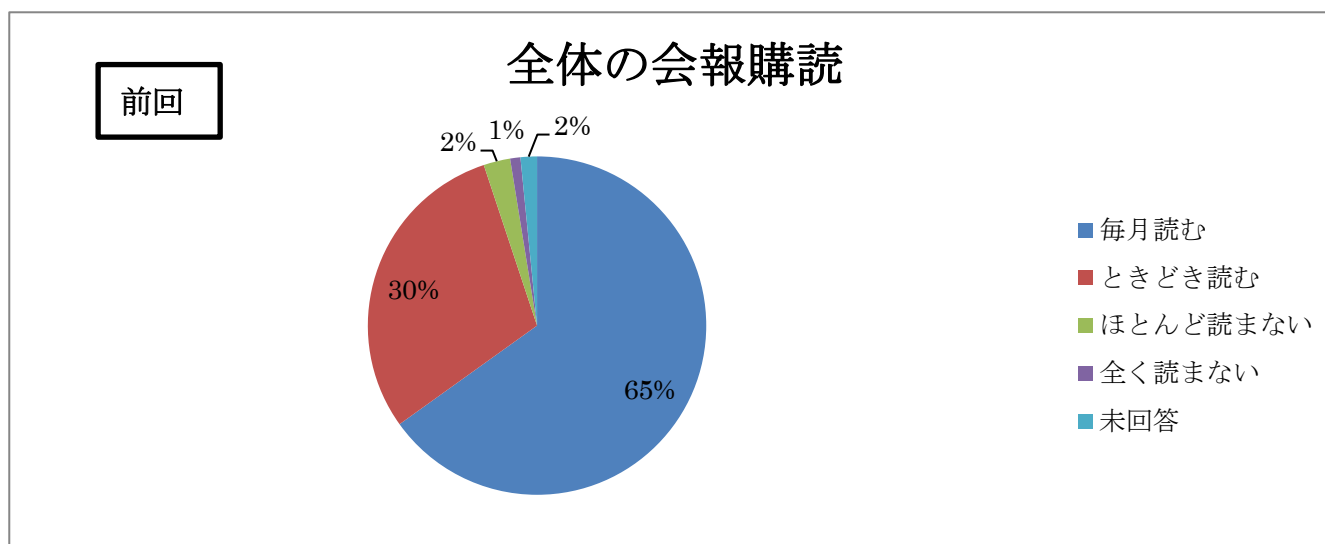
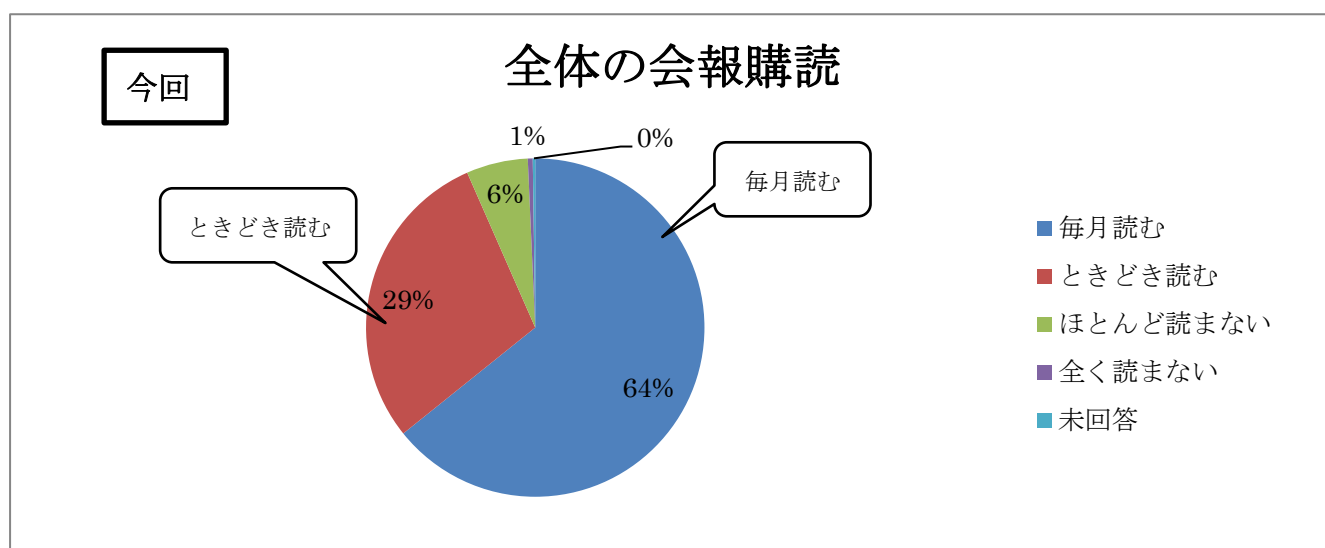


(4) 【設問3】会報購読状況

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
273	124	25	2	1	425
64%	29%	6%	0.7% (下図上1%)	0.3% (下図上0%)	100%
332	152	13	5	8	510
65%	30%	2%	1%	2%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

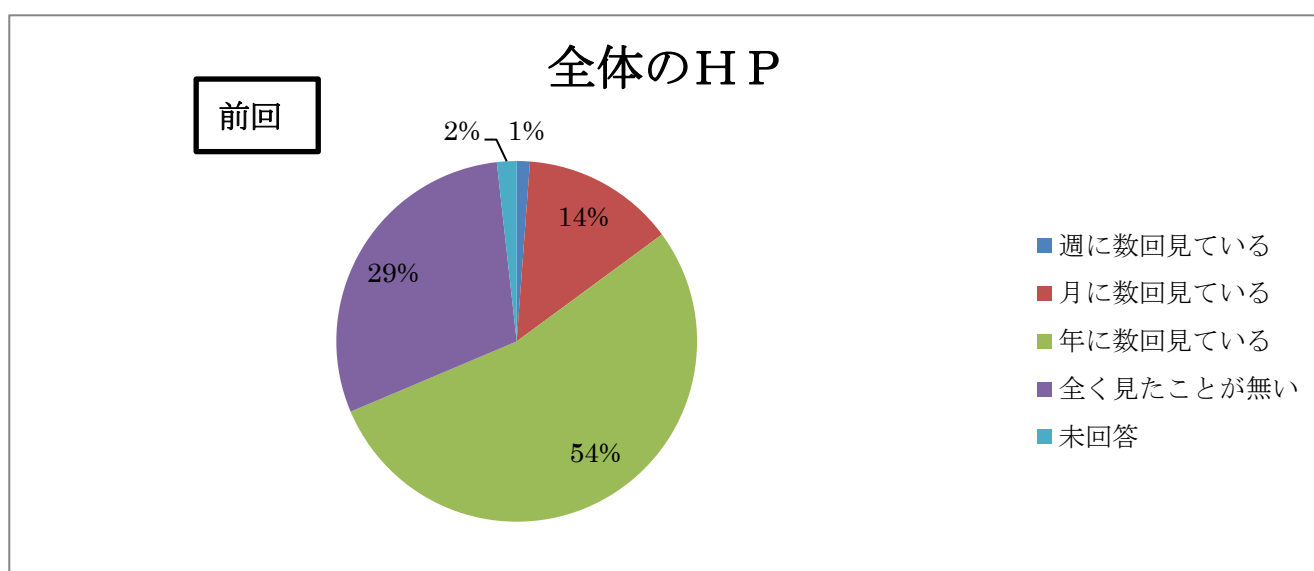
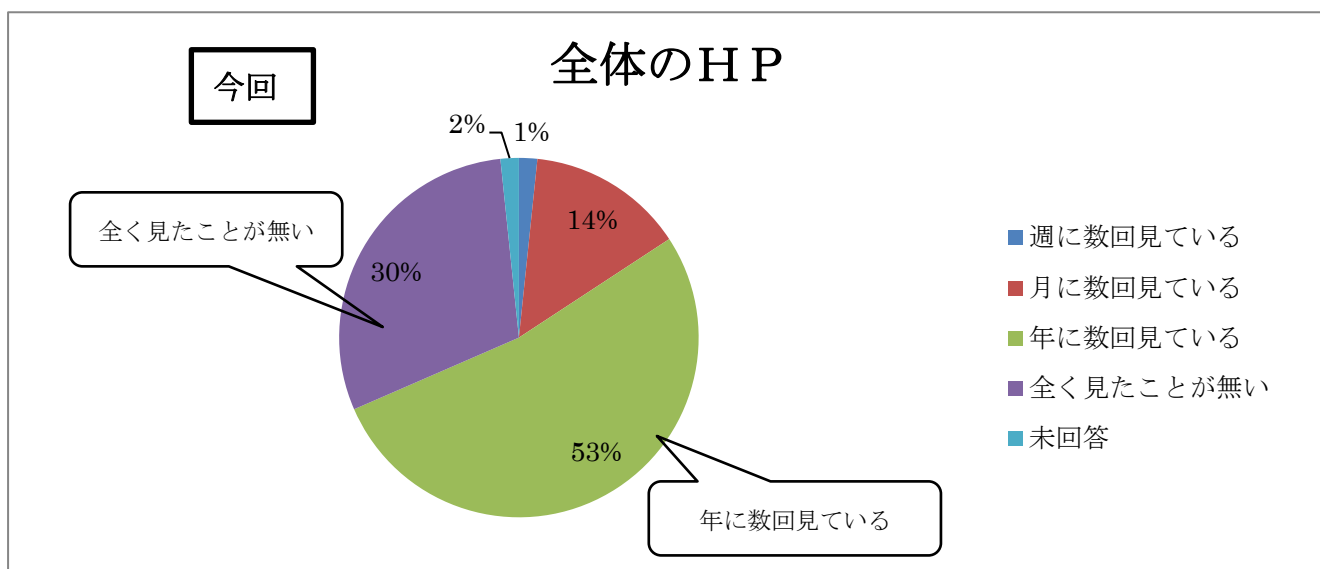


(5) 【設問4】HP閲覧状況

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
7	60	224	127	7	425
1.5% (下図上1%)	14%	53%	30%	1.5% (下図上1%)	100%
6	70	274	151	9	510
1%	14%	54%	29%	2%	100%

※太枠内が今回、下段が前回





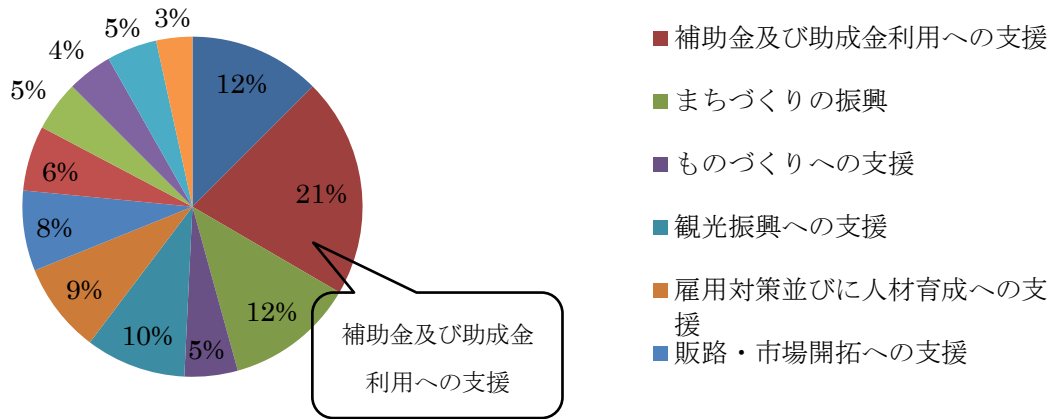
(6) 【設問5】 当会議所に対する要望状況（3つまで回答可）

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
131	219	129	53	100	90	80	65	50	45	50	36	1048
12%	21%	12%	5%	10%	9%	8%	6%	5%	4%	5%	3%	100%
<b>2位</b>	<b>1位</b>	<b>3位</b>	8位	4位	5位	6位	7位	9位	11位	9位	12位	
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%
<b>2位</b>	<b>1位</b>	<b>3位</b>	10位	4位	5位	6位	7位	9位	12位	8位	11位	

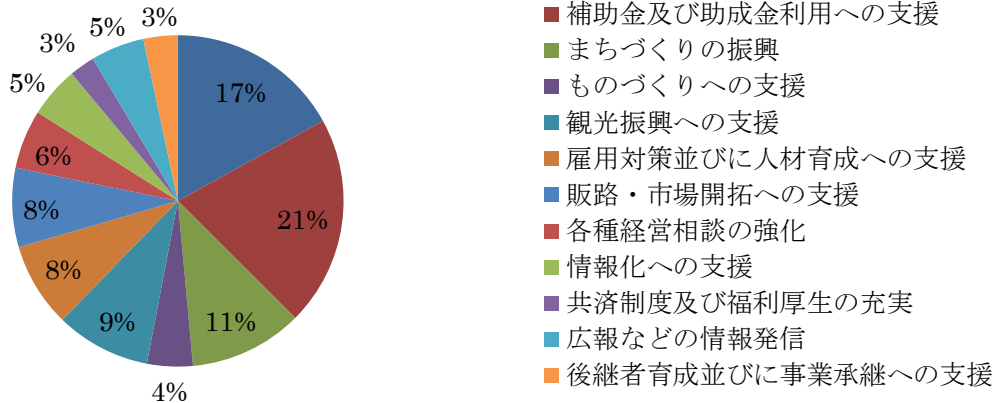
今回

全体の希望



前回

全体の希望

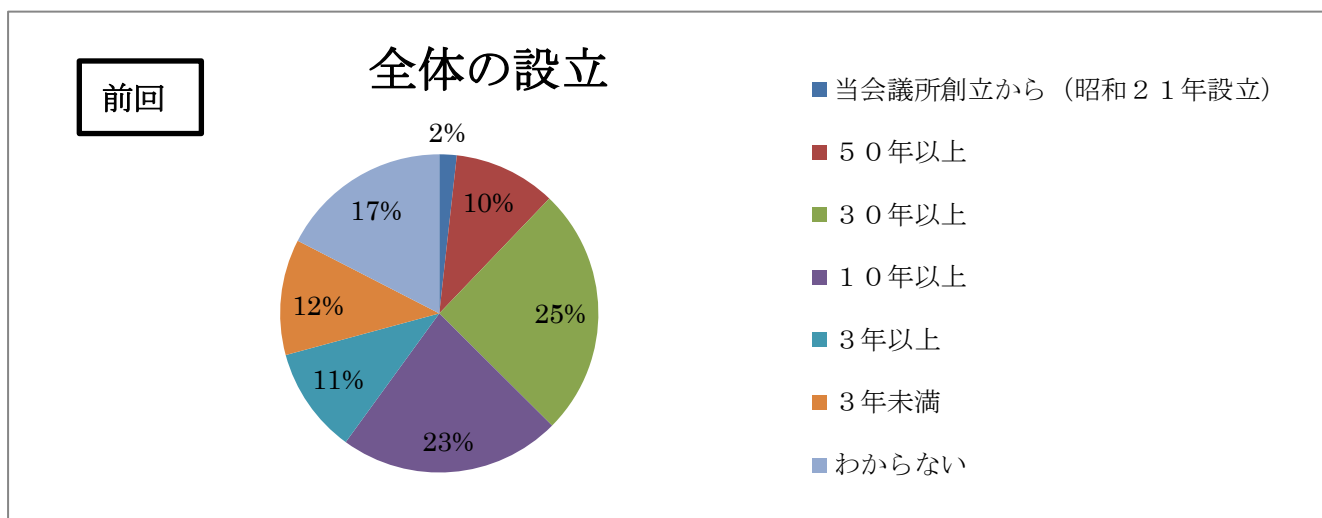
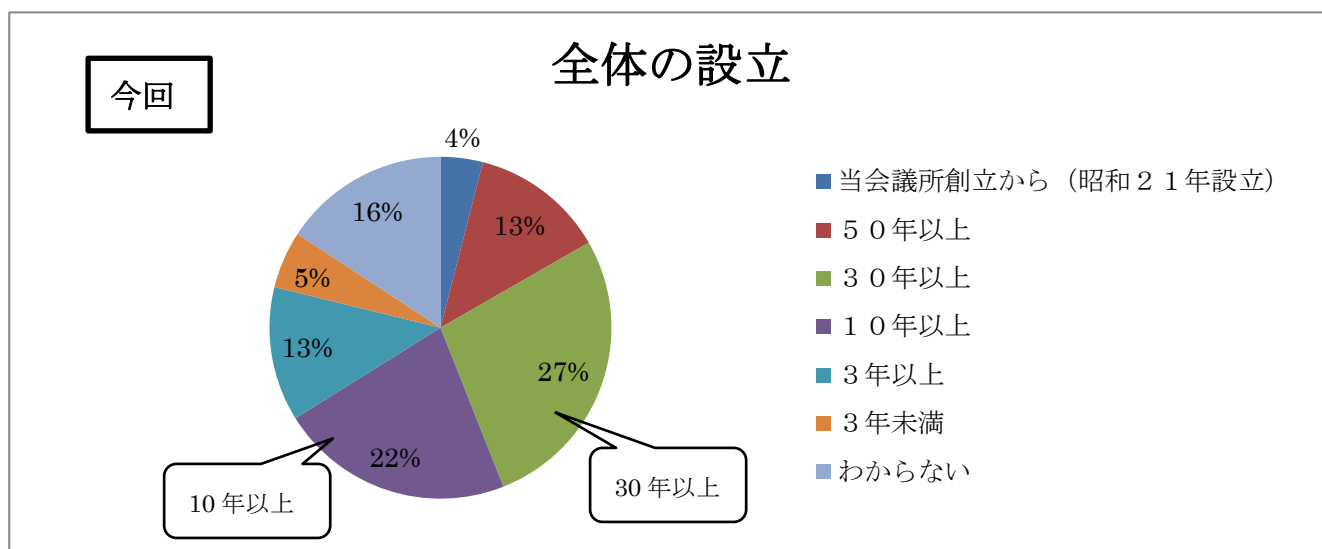


(7) 【設問6】入会期間の状況

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
17	54	116	94	54	23	67	425
4%	13%	27%	22%	13%	5%	16%	100%
7位	4位	<b>1位</b>	<b>2位</b>	4位	6位	<b>3位</b>	
9	53	129	115	55	60	89	510
2%	10%	25%	23%	11%	12%	17%	100%
7位	6位	<b>1位</b>	<b>2位</b>	5位	4位	<b>3位</b>	

※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

### 行政関係

まち創りの長期ビジョン、特に観光に磨きを

地域中心の仕事を望んで居るのですが市中の仕事はほとんど皆無です。商工を通じて集客の有り方の策が必要と考えています。大手スーパーの出現により特色を持つ小売業の持続が失われて買物を楽しむ客の姿がありません。

### イベント誘客

小田原、箱根は自然環境は最高ですが都市計画が最悪です。個人では改善できません。

会社経営、まちづくり、観光振興など、何をやるにも、今後必ずセットで考えなければならないのが環境への配慮です。「SDGs やっています」のアピールではなく、各企業、団体、行政が本気で取り組まないと取り返しがつかなくなると思います。利益と環境を守ることは必ずセットで考えなければならないという認識を高めて

シャッターの下りている住宅がとても気になります。何か明るくする方法はないのでしょうか…。

文教地域の真中、沢山の学に囲まれて、競輪場と云う公営賭博場があります。度々新聞等で批判されながら改善されません。小田原市民の民度の低さを示しているようでとても恥ずかしいです。

小田原市の経済を活発化させる政策を願います。

行政への事業者目線での指導

都市計画、土地利用の見直し要望

酒匂川花火大会をやってほしい！コロナで中止は懲り懲りだ！

### 経営指導

経営指導をいただきたいです。

補助金などの制度が厚くなることを希望。

金融機関と同時に商工会議所には後継者問題から事業承継へと協力載き有り難うございました。

講習会の充実、雇用対策への提言などを期待しています。

行政書士の相談会を開催して頂きたい。

何度も足を運ばずに済むように一度で分かりやすく、ていねいな対応を求めます。

講習会、セミナー等の開催（リモートの活用）

部会相互の親睦会（各回テーマを決めるのも？策です）

何かがある時に相談に乗っていただける商工会の存在だけで安心感がある。

当社は山北町なので小田原市制度に入れたい。会員として小田原市企業と同様な特例を作りたい。

新しい厚生年金制度について。相続について。

当社、台風19号（2021年）の災害時お世話になり感謝申し上げます。

異業種交流を深めたい。
商工会議所の方達が親切で身近に感じられ、もっと前から相談にのってもらえば良かったと思いました。
弊社は雇用保険の手続きをお願いしていますが、わからないことも親切に説明をして下さり大変助かっております。ありがとうございます。
運送業が利用できる支援が欲しい。
補助金、助成金等の支援に助かった。
セミナー各種とても勉強になってます。
会員同士のマッチング、業務効率化支援。
業種別に絞った勉強会開催したら？
今回のコロナ禍での経営危機でのご指導に心より感謝しています。
小田原に来たい企業もいる。企業誘致の専門セクションを設けたほうがいいと思う。
先代の社長の時は色々イベント行事もありましたがこのコロナでは仕方ありませんね…会員でいてプラスなことが少ない気がします。
講習会、セミナー等の開催（リモートの活用）
会議所の事業、サービスへ参加したいが時間が合わない。
ビジネスマッチングがあると嬉しいです。
いつもお世話になっております。就職採用について新卒にはチカラを入れていると思いますが、若年層の中途採用や中年～年配者向けの転職者採用にもチカラを入れて欲しいです。
何度も足を運ばずに済む様、一度の対応で分かりやすく、丁寧な対応を求めます。
商工会議所は当サロンに有益になる様、積極的に協力して下さるものと思って入会しました。ですが思っている様ではありませんでした。是非他の商工会等の様に当サロンにとって有益な情報と協力をして頂けたら幸いです。
商工会議所に昨年入会させていただき安心できるようになりました。当店大変小さな店舗の為、いろいろなイベントに参加したい気持ちはございますが、ハードルが高く、参加なさる方は大きな会社の社長さんだろうなと思い、いつも気持ちごと破棄してしまいます。いつか参加してみたいと思います。
もっと積極的に参加すべきとは思っているものの、知り合いも少なく足が遠のきがちになっていることを反省しています。
会員交流をもっと活発なものにしてほしい。または会員同士が交流しやすいきっかけづくり、しくみづくりを期待している。会員が求めているもの、ニーズをもっとヒアリングしてもらえると良いのでは。現状では会員からは届けにくい。
個人事業主への支援にも力を入れてもらいたい。青色申告を含めた経理の講習会や今後の事業拡大に向けての情報交換の場などもオンライン形式で積極的にやって頂きたい。これからは副業から生まれる地域活性や新たな業種もどんどん生まれる時代だと思うので、革新的な取り組みをしている企業についての紹介や相互理解のための外部有識者からのコメントも一緒に紹介して頂き、なるほどなと思わせていただけるような実践例をもって発信して頂ければと思う。ただ年会費だけを払っての関係だけではなく、苦しい時こそ、もっと会議所スタッフの方からのサポートが身近に感じられるような運営をお願いしたい。

企業合同説明会は抽選ではなく日程を分ける等工夫していただきたいです。

### 情報提供

お知らせをメールで送っていただけると助かります。

会報誌「商工小田原箱根」へ歳時記・催しの掲載

密に情報交換！

新しい制度等の情報発信

良い事業が多く行われていますので参加の機会を増やす。

会報誌に会員が順番に掲載されたら良いと思います。

現状として部会等に参加していないので商工会とは距離を感じています。皆様の活動は評価していますが参加したいと言う動機づけがないので申し訳ありません。

FAXの枚数が多すぎる。メールにして欲しい。

日本商工会議所はHPにおいて小田原箱根の名前が商工会所になっています。訂正してください。青年部のようにSNS発信を積極的に行ってもいいのでは！

会員のために有益な情報発信（支援策融資など）

今後も広報等による情報発信をお願いします。

補助金ご案内のFAXをありがたく拝見しています。

会報誌を読むのが楽しみ。当社のお客様が出ていた時、ちょっとした電話の時に話題にして親しくなれた。

貴所の事業やサービスの種類とその利用方法をもっと分かり易くして欲しい。

### その他

異業種と繋がる機会を多く作っていただきたいと思います。

世界が誇れるまち”小田原”がキャッチフレーズの割にアジアや世界との商工会議所としての働きが見えてきません。

商工会議所から仕事の紹介がかなりある同業者がいる。何かコネがあるのだと思うが公平にしてほしい。と言っても無駄だと思いますが。そういうところだと思います。

賀詞交歓会ではお世話になっております。

「自治会連合会、小田原市、小田原商工会議所、三者連携防災協定」において本当に困った事があります。何とか相談にのって欲しい。

現在の活動で十分な支援であり、あとは各企業の努力にあると思います。

官か民か会議所とは良くわからない

自ら会員となった新しい会員には事務所や各企画への参加は少し敷居が高く感じる。気楽に寄れたり、参加できる雰囲気欲しい。

最近、貴所職員の退職が頻繁にあります。何か問題があるのではと心配します。担当が突然新人に変わったり、大丈夫ですか？