

令和7年度

「会員満足度調査」報告書

令和7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7年5月16日（金曜日）から令和7年6月30日（月曜日）

(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7年6月30日（月曜日）

(5) 配布先ならびに先数

会員3,077件を対象として実施した。

(6) 回答数 451件（昨年466件）

(7) 回答率 14.6%（昨年15.3%）

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や考えを持って会員となっていていただくかについて調査をする事で、今後の事業計画の策定時の参考にしたいという考えから、毎年度、会員満足度調査を実施しています。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、87%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、11%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」の回答者割合は横ばいで、「やや不満、不満」は1%増加しております。また、フリーアンサーでは、昨年同様に事業者間の交流機会の創出を望む声や講習会等の開催を望む声が多く見受けられたほか、補助金等の経営支援情報の発信を望む声が増加しております。これらのご意見を踏まえ、企業活動の助けとなるよう日々の経営相談や各種事業の運営にあたらせていただき、会員事業所の皆さまへのご支援に取り組んでまいります。

会員の皆様が当所に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「雇用対策並びに人材育成への支援」、そして5位「販路・市場開拓への支援」となり、上位は昨年と同様の順位でした。新たな顧客の獲得や販路拡大に取り組む企業が増加していることが推察されますので、その助けとなるようご支援に取り組んでまいります。

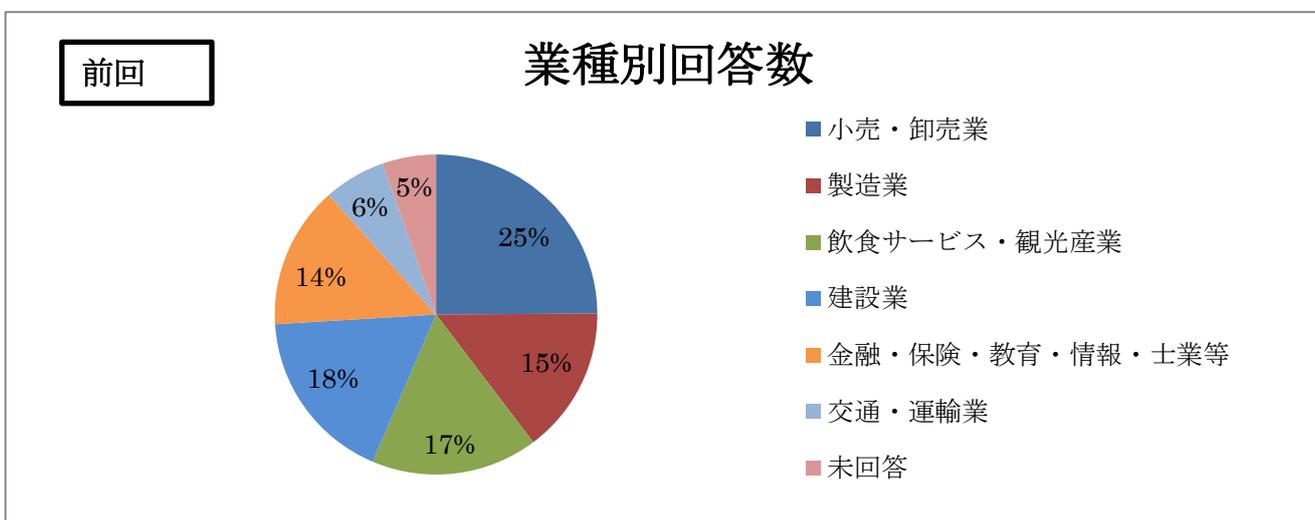
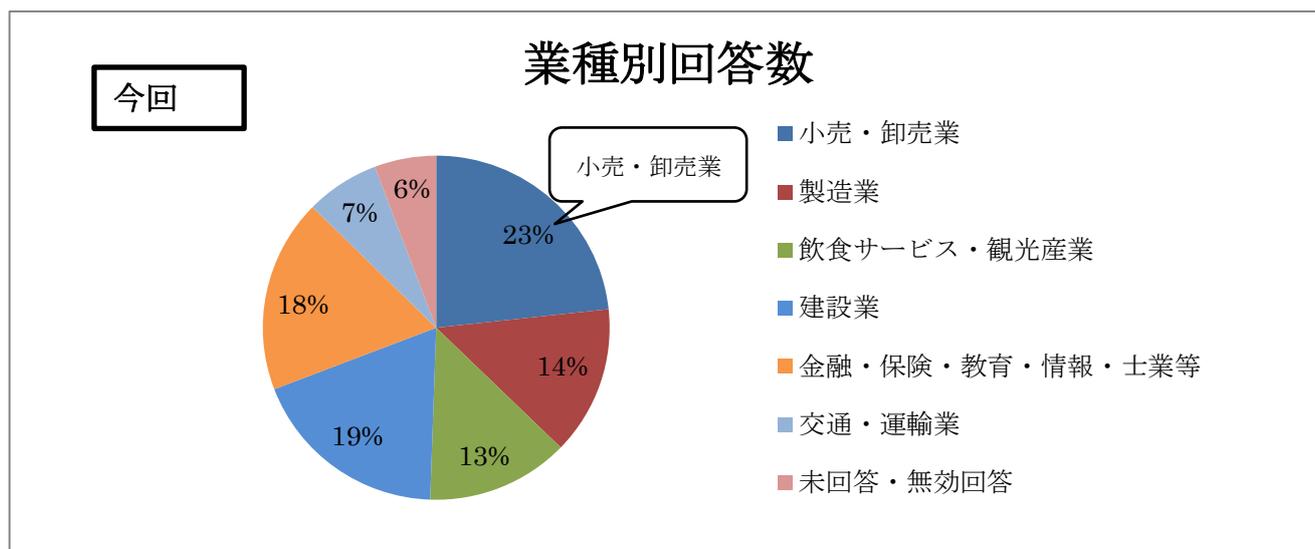
過去のサービス利用状況では、1位「講習会への参加」は2%減少し26%、2位「マル経融資」は横ばいで12%、前年3位だった「経営相談」が2%減少し10%となったことで昨年同様11%だった「小田原箱根産業まつり等、イベントへの参画」が取って代わって3位となっています。

会報の購読状況は「毎月読む」と「ときどき読む」が併せて91%となり、前回から2%増加しており、ホームページの閲覧状況については、「週に数回見ている」「月に数回見ている」「年に数回見ている」が合計で75%となり、前回から2%増加しました。当所からの様々なお知らせについて、より会員の皆さまにとって興味を持っていただけるよう、今回の結果も踏まえ、より良い広報の手段について検討して参ります。

(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	105	63	60	84	82	31	26	451
回答率	23%	14%	13%	19%	18%	7%	6%	100%
対象会員数	814	341	564	717	477	164	-	3,077
対業種比率	26%	11%	18%	23%	16%	5%	-	-
回答数	116	69	78	82	67	29	25	466
回答率	25%	15%	17%	18%	14%	6%	5%	100%
対象会員数	812	341	560	716	460	162	-	3,051
対業種比率	27%	11%	18%	23%	15%	5%	-	-

※太枠内が今回、下段が前回

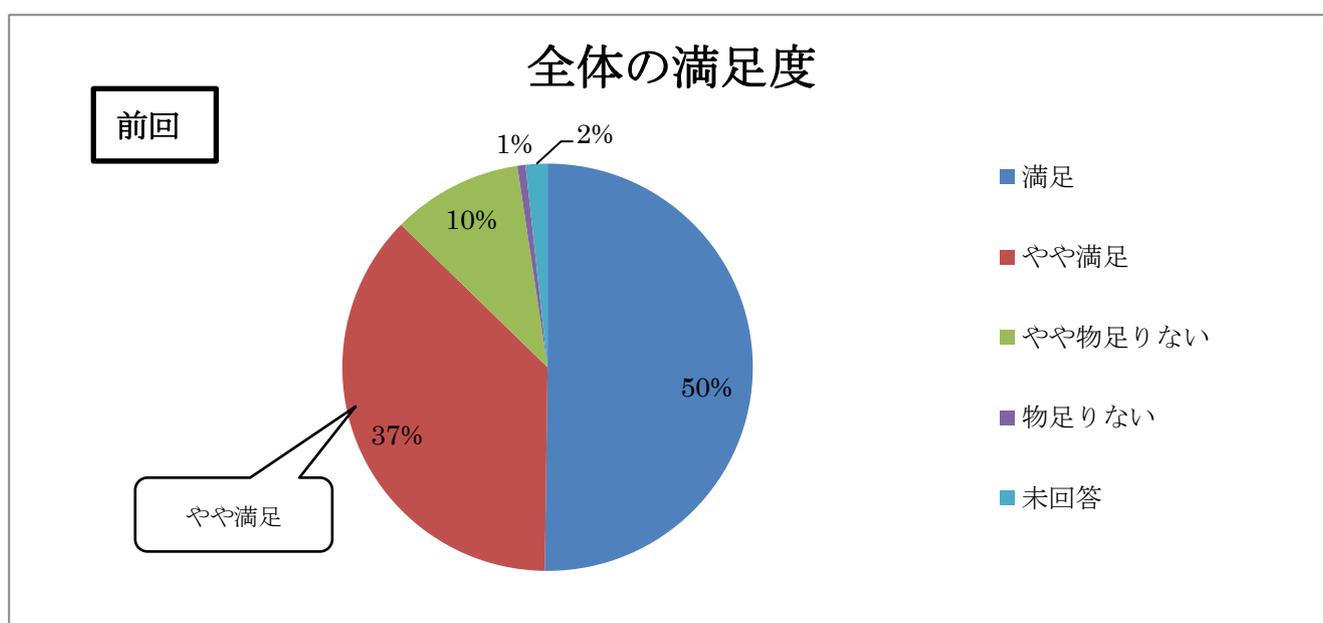
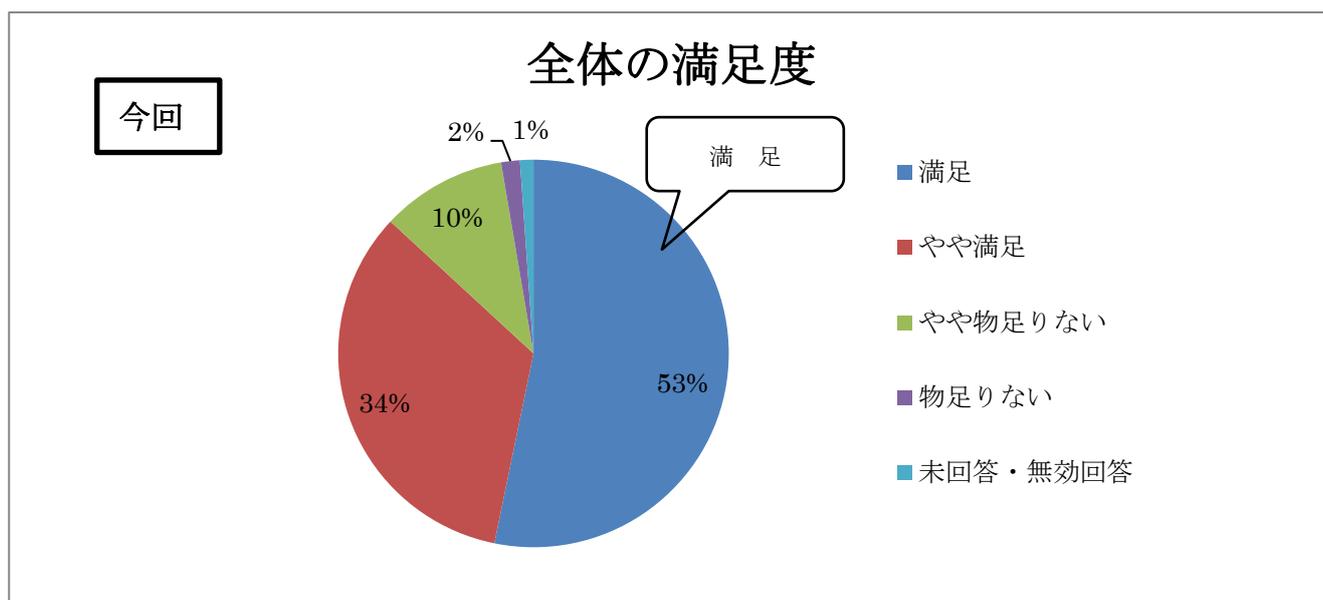


(2) 【設問1】満足度状況

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
240	152	47	7	5	451
53%	34%	10%	2%	1%	100%
234	173	48	3	8	466
50%	37%	10%	1%	2%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

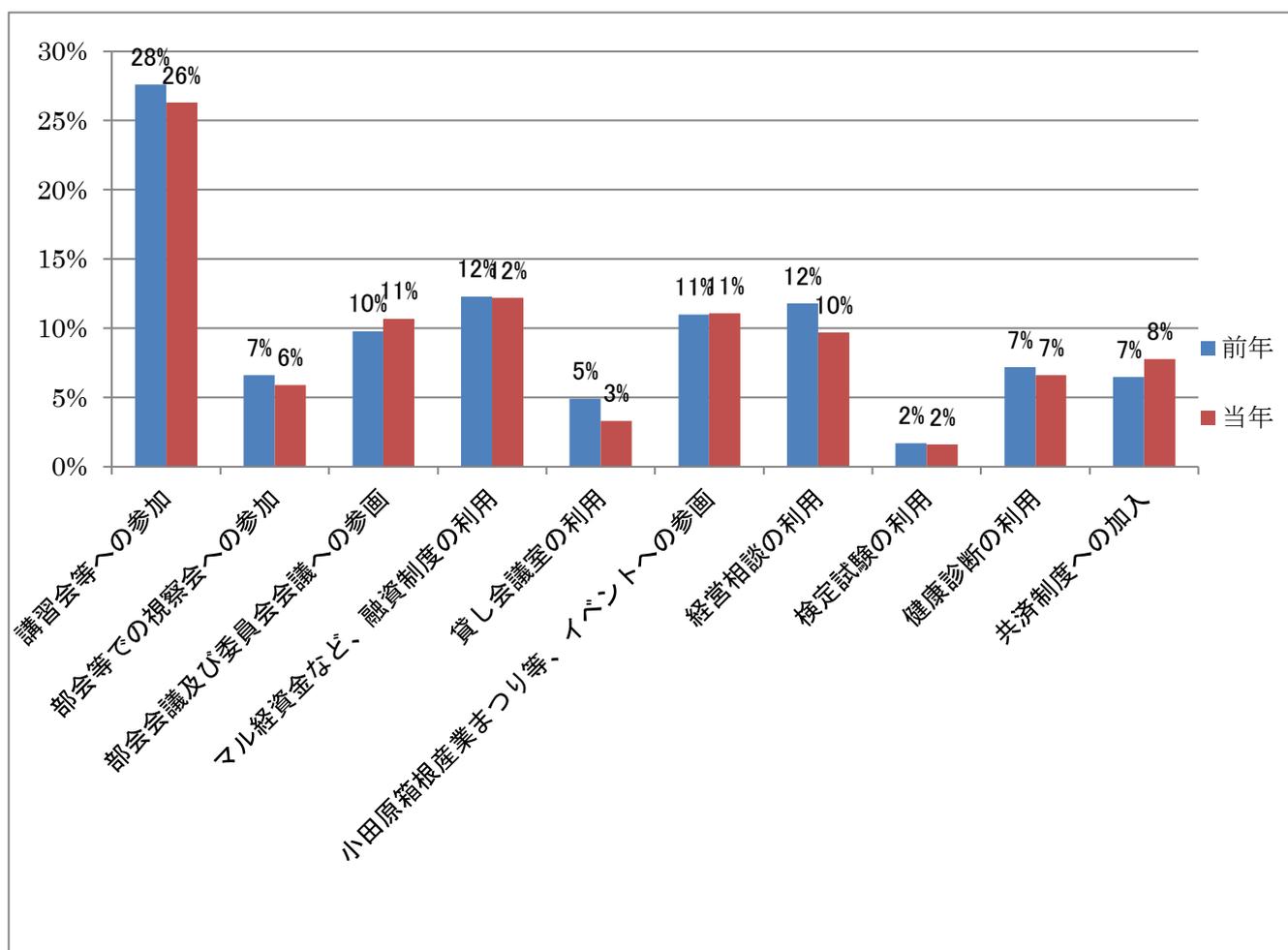


(3) 【設問2】 過去サービス利用状況（複数回答可）

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
229	52	93	106	29	97	85	14	58	68	831
26%	6%	11%	12%	3%	11%	10%	2%	7%	8%	100%
1位	8位	4位	2位	9位	3位	5位	10位	7位	6位	
235	57	84	105	42	94	101	15	62	56	851
28%	7%	10%	12%	5%	11%	12%	2%	7%	7%	100%
1位	7位	4位	2位	9位	5位	3位	10位	6位	8位	

※太枠内が今回、下段が前回

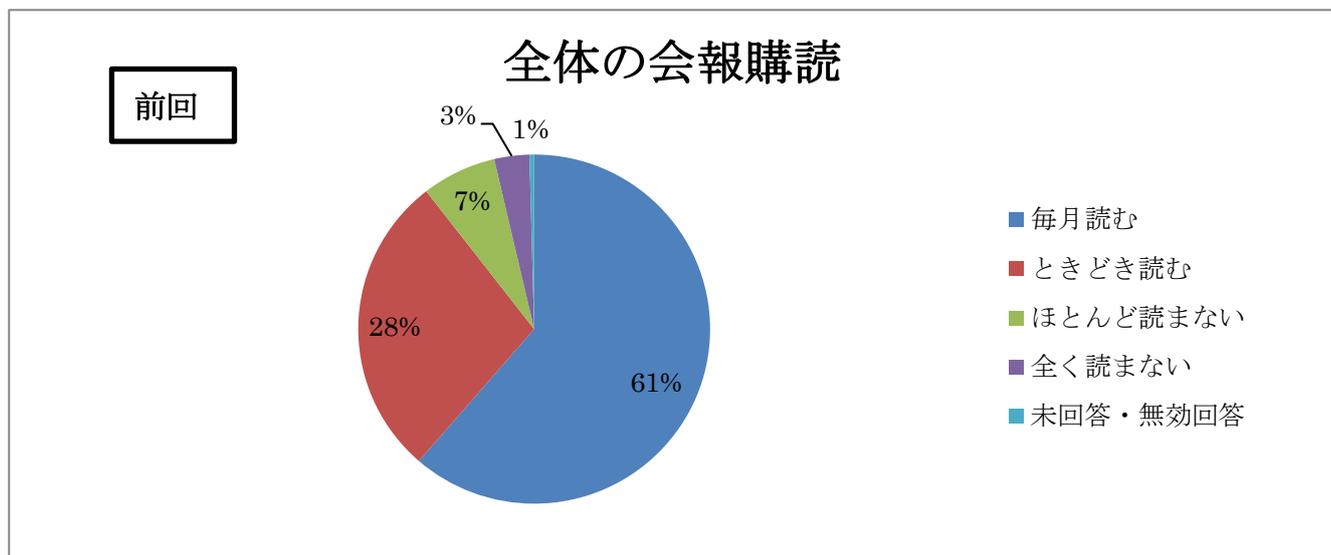
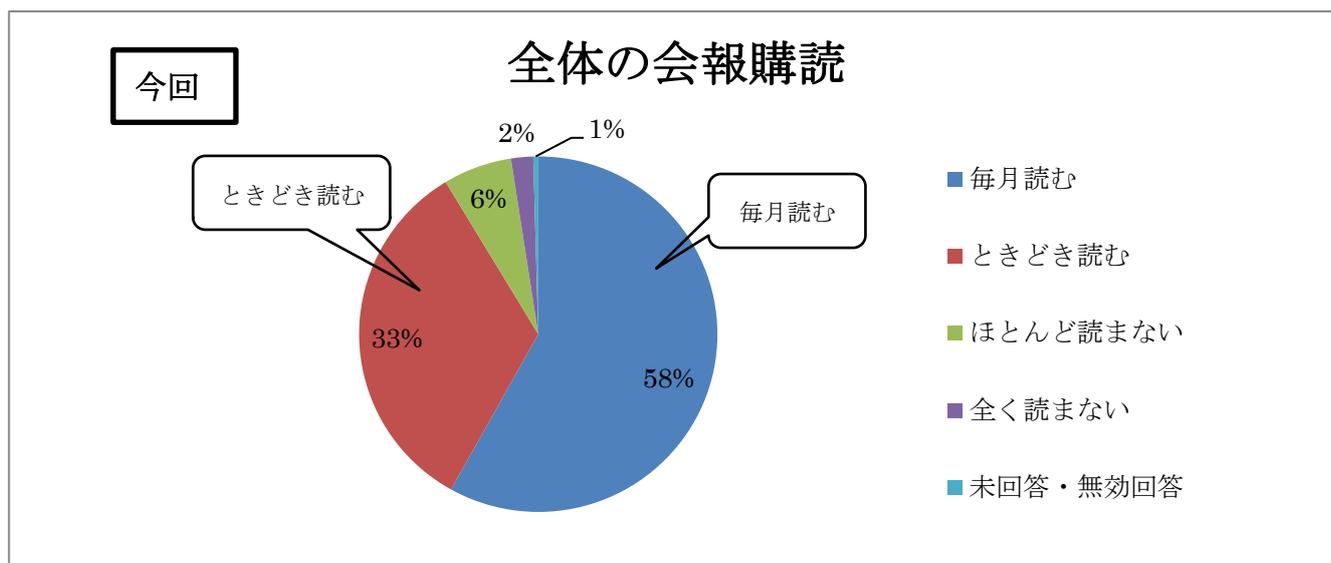


(4) 【設問3】会報購読状況

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
262	150	28	9	2	451
58%	33%	6%	2%	1%	100%
286	131	32	15	2	466
61%	28%	7%	3%	1%	100%

※太枠内が今回、下段が前回

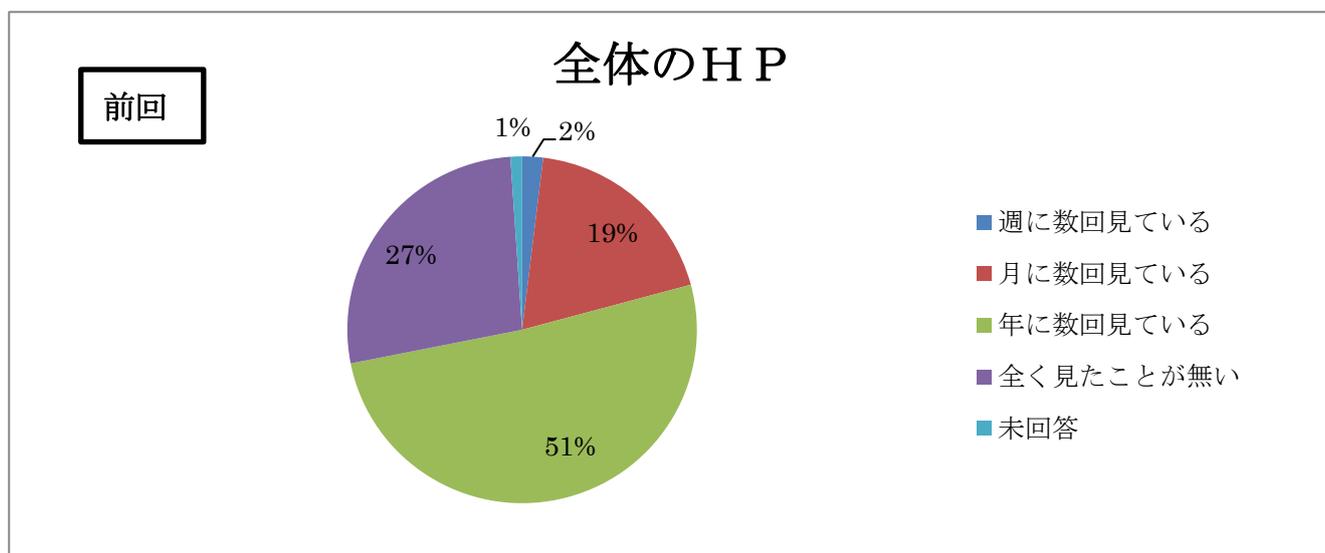
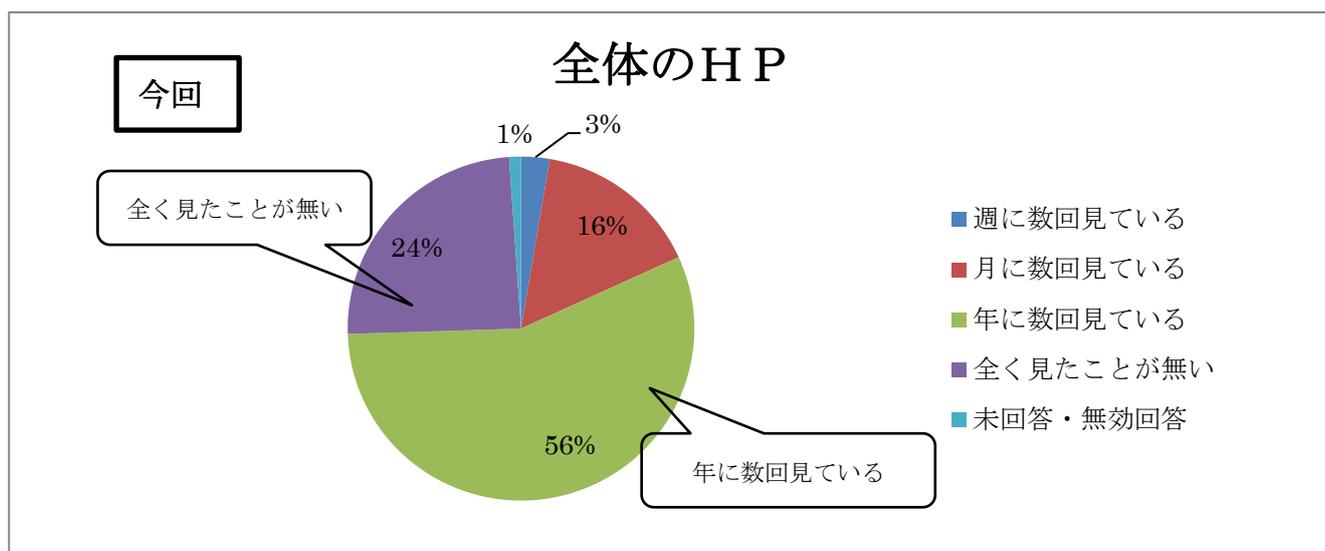


(5) 【設問4】HP閲覧状況

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
12	70	254	110	5	451
3%	16%	56%	24%	1%	100%
9	88	238	126	5	466
2%	18%	51%	27%	1%	100%

※太枠内が今回、下段が前回



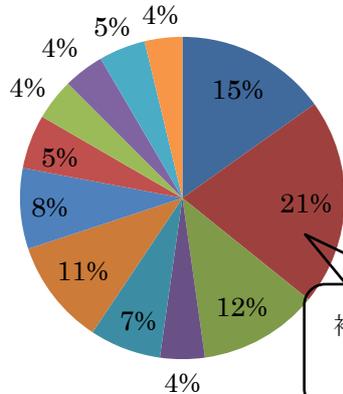
(6) 【設問5】 当会議所に対する要望状況（3つまで回答可）

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
153	210	121	45	72	107	82	55	42	41	47	38	1011
15%	21%	12%	4%	7%	11%	8%	5%	4%	4%	5%	4%	100%
2位	1位	3位	9位	6位	4位	5位	7位	10位	11位	8位	12位	
153	243	128	56	91	115	104	75	52	37	52	43	1149
13%	21%	11%	5%	8%	10%	9%	6%	5%	3%	5%	4%	100%
2位	1位	3位	8位	6位	4位	5位	7位	9位	11位	9位	10位	

全体の希望

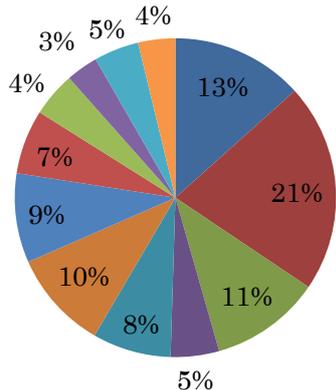
今回



- 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

全体の希望

前回



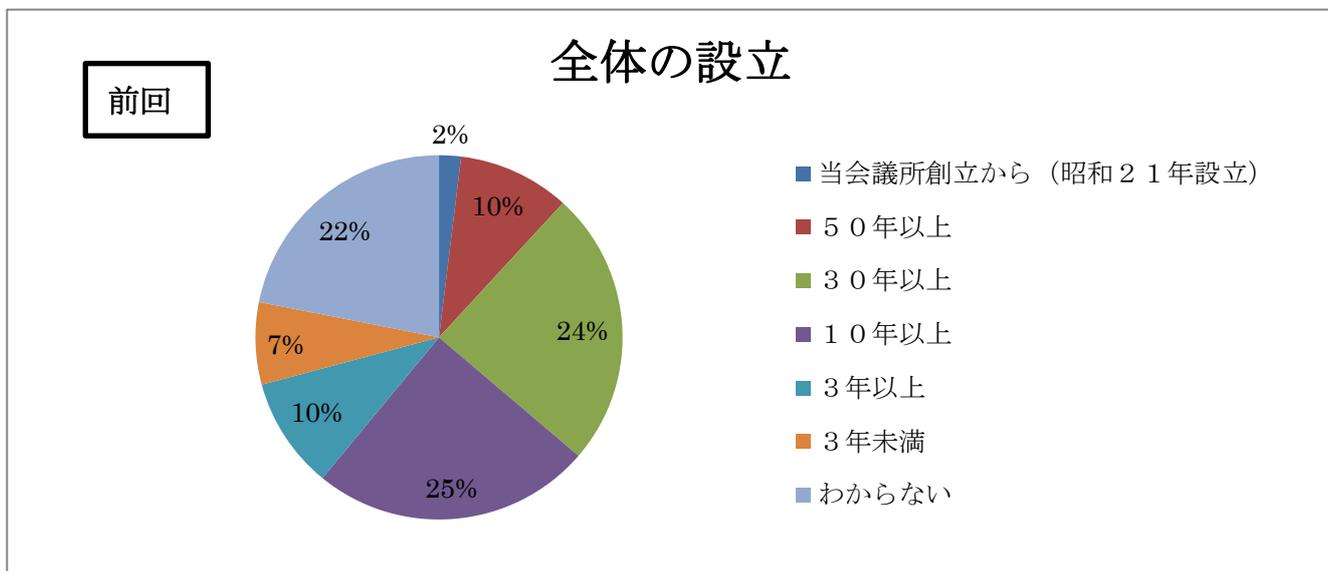
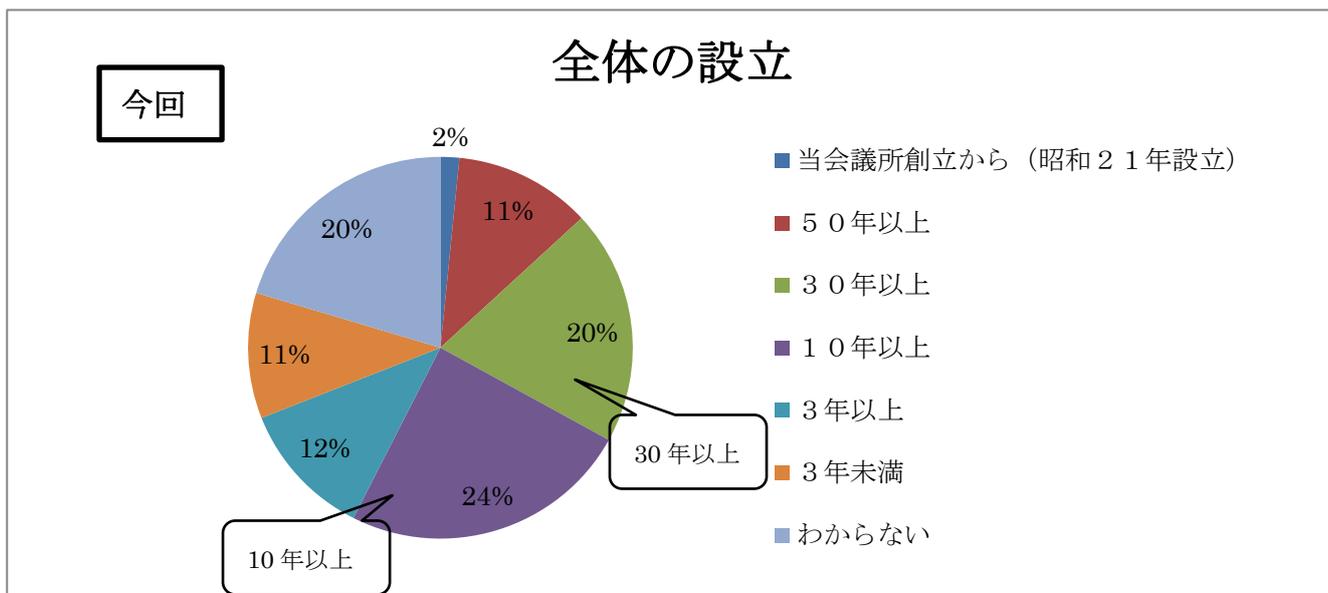
- 行政への要望・提言
- 補助金及び助成金利用への支援
- まちづくりの振興
- ものづくりへの支援
- 観光振興への支援
- 雇用対策並びに人材育成への支援
- 販路・市場開拓への支援
- 各種経営相談の強化
- 情報化への支援
- 共済制度及び福利厚生の実
- 広報などの情報発信
- 後継者育成並びに事業承継への支援

(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

当会議所創立から (昭和21年設立)	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
7	51	88	108	51	47	90	442
2%	11%	20%	24%	12%	11%	20%	100%
7位	4位	3位	1位	4位	6位	2位	
9	46	114	115	46	34	102	466
2%	10%	24%	24%	10%	7%	22%	100%
7位	4位	2位	1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

行政関係
行政の要望（具現化に向けた踏み込んだ内容へ特にいつまでに！）
行政との橋渡し
地域業者の意見を吸い上げて行政への要望を伝えられる機会を設けて下さるとありがたいです。観光だけでなく地域住民の公共サービスの利便性のため、業者ができること伝えられると良いです。
政策提言
消費税と最低賃金の撤廃
美しいまちづくりを→看板をなくす。電線、電柱の地中化。
タクシーを含めて地域の公共交通が活性化するようサポートしていただきたい
小田原市に市民、市内事業主に対して「平等」かを問いかけてほしい。
イベント誘客
大きなイベントをやってほしい
観光地としての振興にも努めて欲しい
経営指導
助成金等、経営相談に引き続き力を入れてほしい
ものづくり、人材育成等における支援事業の充実
会員へのコンサル活動やセミナーなどの強化
当地域における中小企業が抱える経営課題と、その課題解決にあたる専門家とのマッチング施策を強化いただければ。
講習会のラインナップを更に増やしていただければ嬉しく思います
web を使った研修や交流
日頃からご尽力いただきありがとうございます。 同じテーマ、分野の講習会でもレベルや難易度を変えて開催していただけると、その階層に見合った社員を参加させられるため、身に付く成果が大きくなると感じます。
部会での研修（講習）会
SNS の最新の運営方法などのセミナー
中小企業、小規模事業者向けの AI の役立て方の様なセミナーを希望します。
世界の先進テクノロジーの紹介をするセミナーを開催して頂きたい
AI、DX、最先端のエネルギーや環境対策、ChatGPT など
人との交流
企業の交流
企業同士のマッチング
企業同士のマッチング会を希望
得意な事業者の紹介（マッチング）
会員間の交流が図れる場を増やしてほしい

他の会員と接する機会が多ければ多いほどありがたいです。
会員企業様とのコミュニティやマッチングなどをやってもらいたい。
会員同士、もしくは他の商工会間でのビジネスマッチングをしてほしい。また、革新的な製品やサービスがあればそれを取り上げてインタビューするなどあれば良いと思う。
市内のあらゆる分野の業者様と交流を深めたい。
全く別業種の方との交流。同業種だと、なかなか紹介案件がないのが現状。
親睦会や講演会など以外でのつながりの懸け橋をやって頂きたいと切に願います。
他部会との交流をもう少し行事として開催
小売業者の転業のアドバイス
マル経資金など融資返済期間の延長など
情報提供
補助金助成金の情報と経営アドバイス
国、県、市と色々な助成金の随時お知らせがあると助かる
補助金に関する情報が多数あるため、出来る限り挑戦しているので、いつも支援してもらっている。
多くの情報をいただき大変ありがたく思っております。いただいている有益な情報の社内共有と有効活用がまだ追いついていないのが弊社としての課題です。
SNS 活用の強化
実用的なビジネスツールやサービスの紹介、法令改正(安衛法)による対応強化に対応するサービスや商品の紹介など
その他
今のままでいいと思います。
いつもありがとうございます。
引き続きお世話になります。
色々な方面で相談に乗っていただき助かっています。 今後ともよろしくお願い致します。
いつも大変お世話になり、ありがとうございます。弊所にとっては特にございません。 職員の皆様が心身健康で職務にあたり、余裕を持って対応してくださり、既存にこだわらない色々なアイデアや、トップダウン⇄ボトムアップ相互のバランス良いお仕事の進捗ができるのかなと感じております。
開業から開店、経営にまつわる相談にのってくださり、情報を提供して下さるので、助かっています。
今後とも小田原箱根地域経済活性化の為に共に邁進させていただければと存じます。
自店、宮ノ下商店会の力になっていただき感謝しております。地域の力になる様な積極的提案を頂けたらありがたいです。
大変親身になって相談にのっていただいています。
今までのように寄り添い型でお願いします
様々な活動にも参加させていただき感謝申し上げます。各委員会での他業種の方々との交流も役立っております。
雇用紹介みたいなものがあると良いと思います。

会員企業が共に雇用を生み出せる機会づくり
以前のように駅周辺で健康診断（集団検診）をやってほしい。
地域中小企業が地元で安定経営できる、お金が回る街づくりの取組を希望します。
各地域の商工会との連携
当アンケート内容の見直し
インバウンド観光客のマナー対策