

満足度調査分析 報告書

(令和元年度分)

令和 2 年 3 月

佐賀市北商工会

目 次

1. 満足度調査分析の目的と方法	-----	2
2. 全体の分析	-----	3
3. 業種別評価結果	-----	4

1. 満足度調査分析の目的と方法

■満足度調査とは

佐賀市北商工会の会員の商工会利用満足度、今後利用したいサービス等を聞き取るものである。

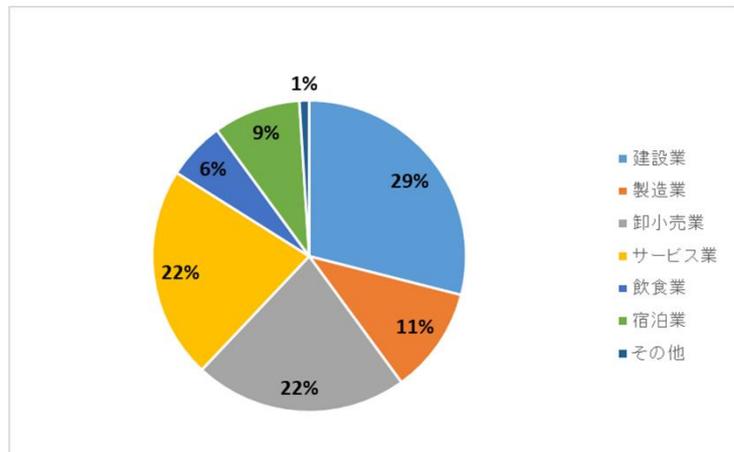
対象者は、建設業、製造業、卸小売業、サービス業、飲食業、宿泊業、その他の7業種で、全体の対象件数は100事業所である。

調査実施期間は、令和元年9月に実施されている。

■調査対象数

平成30年実施では以下のとおりとなっている。

建設業	29 事業所
製造業	11 事業所
卸小売業	22 事業所
サービス業	22 事業所
飲食業	6 事業所
宿泊業	9 事業所
その他	1 事業者
計	100 事業所



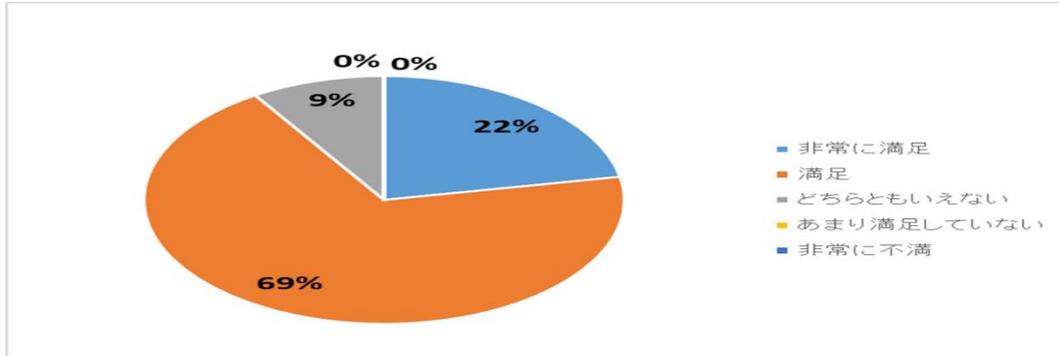
■調査分析の目的

商工会利用の満足度、今後利用したいサービスなどについて、6業種別(建設業、製造業、卸小売業、サービス業、飲食業、宿泊業)を比較して、その傾向などをみる。今後の個別経営指導に役立てる。

2. 全体の分析

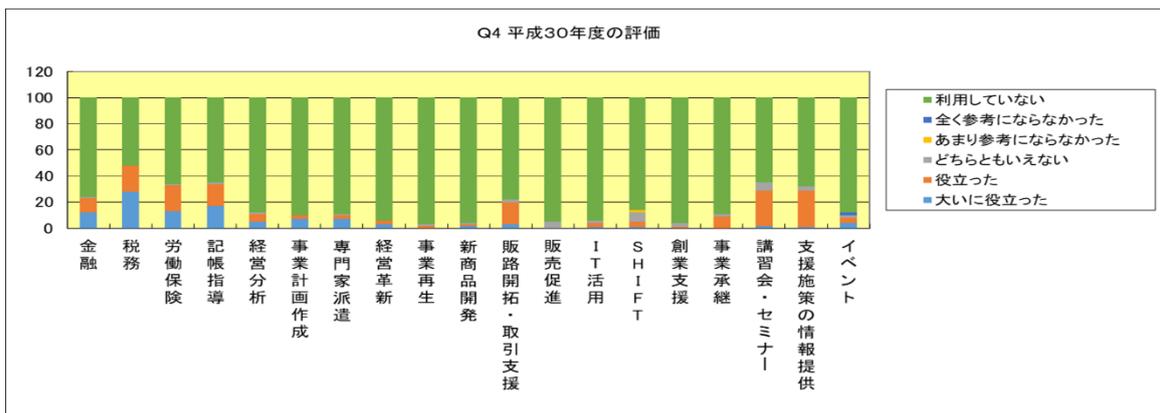
■調査全体の結果

問 商工会の対応への満足度について



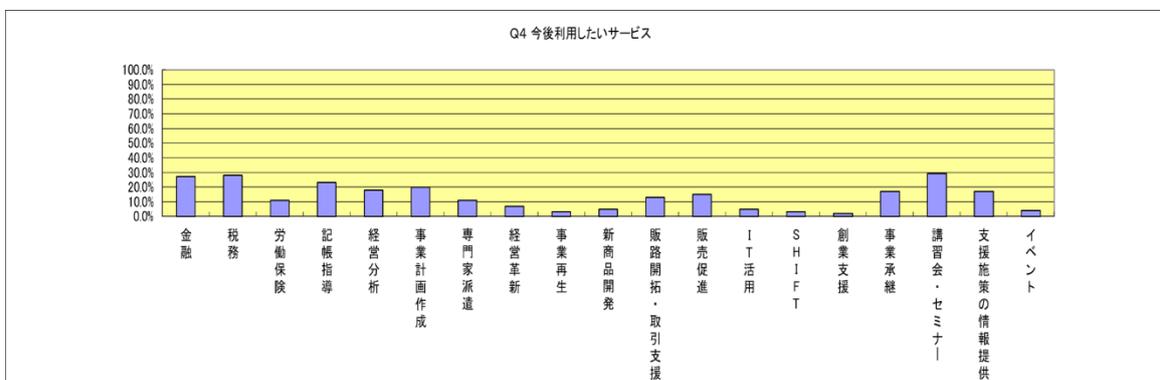
・「非常に満足」、「満足」で91%を占めている。

問 H30 に受けた経営支援についての感想



・金融、税務、労働保険、記帳指導、販路開拓・取引支援、講習会・セミナー、支援施策の情報提供などで役立ったとの意見が多くでている。

問 今後利用したいサービス

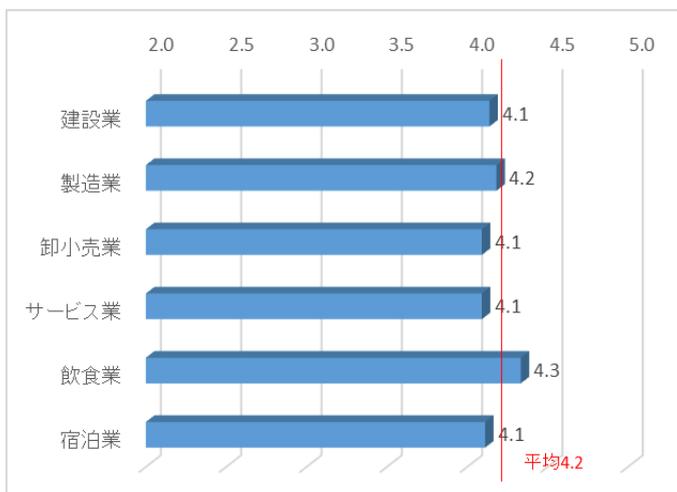


・今後利用したいサービスでは、講習会・セミナー、税務、金融、記帳指導、事業計画作成、経営分析、事業承継などか多くあがっている。

3. 業種別評価結果

問 商工会の支援に満足しているか

業種	点数
建設業	4.1
製造業	4.2
卸小売業	4.1
サービス業	4.1
飲食業	4.3
宿泊業	4.1
平均	4.2



- ⑤非常に満足 → 5点
- ④満足 → 4点
- ③どちらともいえない → 3点
- ②あまり満足していない → 2点
- ①非常に不満 → 1点

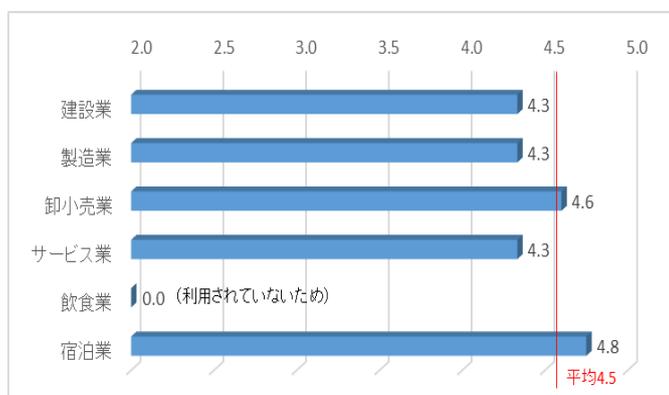
・商工会の支援について、平均値が4.2であり、満足しているに傾斜した回答となっている。全業種で満足度が高い。

問 H30 に利用したサービスの評価と今後利用したいサービスについて

1 金融

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.3
製造業	4.3
卸小売業	4.6
サービス業	4.3
飲食業	-
宿泊業	4.8
平均	4.5

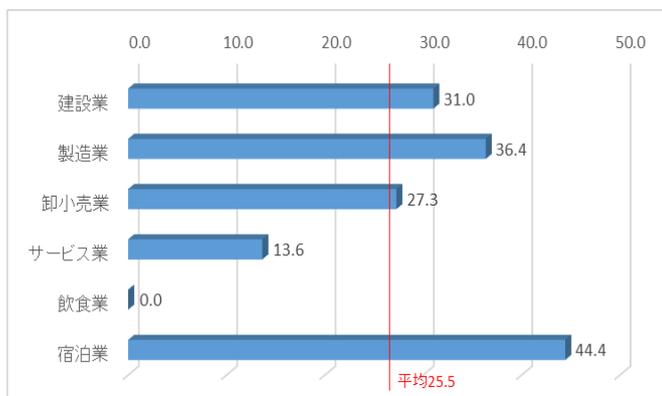


大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値

◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	31.0
製造業	36.4
卸小売業	27.3
サービス業	13.6
飲食業	0.0
宿泊業	44.4
平均	25.5



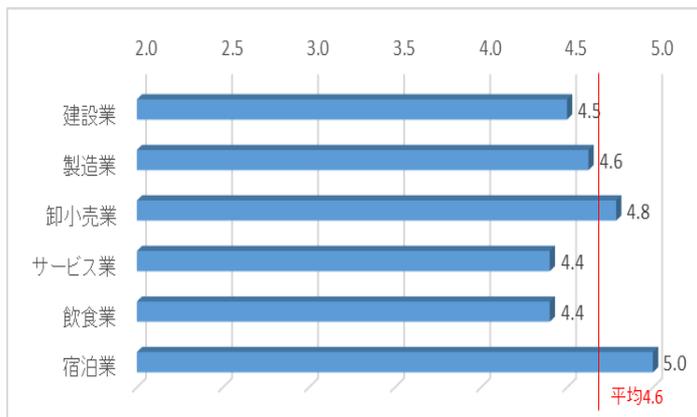
- ・金融に関して、評価点は、平均 4.5 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったとの評価となっている。利用した方の評価では、宿泊業が最も評価が高くなっている。なお、飲食業では利用はなかった。
- ・金融の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 44.4%が利用したいと回答している。次いで、製造業と続く。全体平均では、回答者の 25.5%が利用したいとなっている。

2 税務

◇利用したサービスの評価

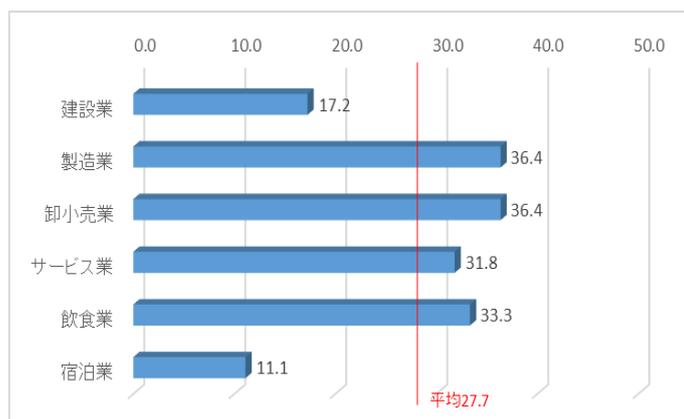
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.5
製造業	4.6
卸小売業	4.8
サービス業	4.4
飲食業	4.4
宿泊業	5.0
平均	4.6

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	17.2
製造業	36.4
卸小売業	36.4
サービス業	31.8
飲食業	33.3
宿泊業	11.1
平均	27.7

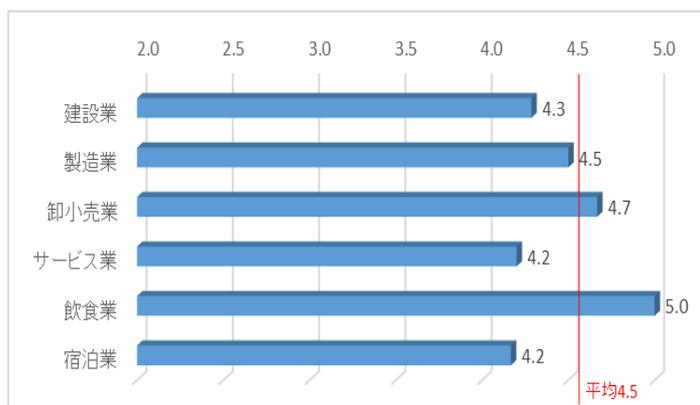


- ・税務に関して、評価点は、平均 4.6 点であり、大いに役に立ったに近い評価となっている。利用した方の評価では、宿泊業、卸小売業の評価が高くなっている。
- ・税務の今後の利用については、製造業、卸小売業が最も多く、回答者の 36.4% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 27.7% が利用したいとなっている。

3 労働保険

◇利用したサービスの評価

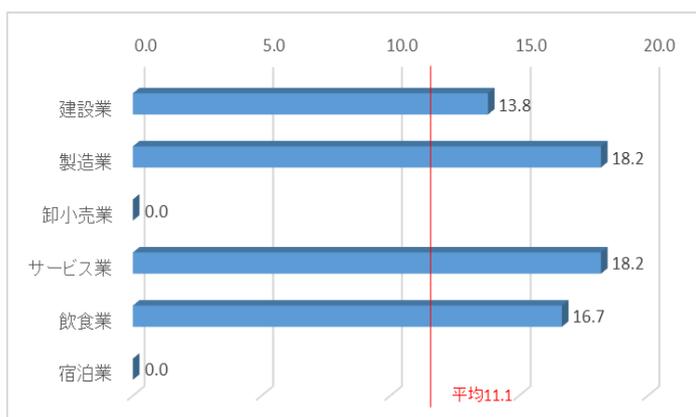
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.3
製造業	4.5
卸小売業	4.7
サービス業	4.2
飲食業	5.0
宿泊業	4.2
平均	4.5



大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	13.8
製造業	18.2
卸小売業	0.0
サービス業	18.2
飲食業	16.7
宿泊業	0.0
平均	11.1



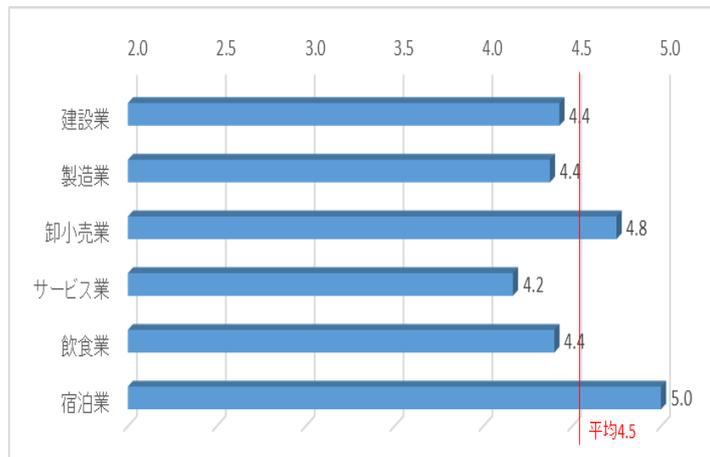
- ・労働保険に関して、利用した方の評価では、飲食業が最も評価が高くなっている。平均は4.5点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・労働保険の今後の利用については、製造業、サービス業が最も多く、回答者の18.2%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の11.1%が利用したいとなっている。

4 記帳指導

◇利用したサービスの評価

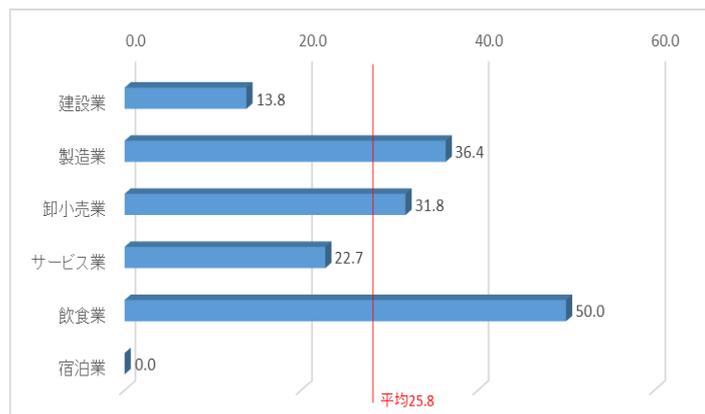
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.4
製造業	4.4
卸小売業	4.8
サービス業	4.2
飲食業	4.4
宿泊業	5.0
平均	4.5

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	13.8
製造業	36.4
卸小売業	31.8
サービス業	22.7
飲食業	50.0
宿泊業	0.0
平均	25.8



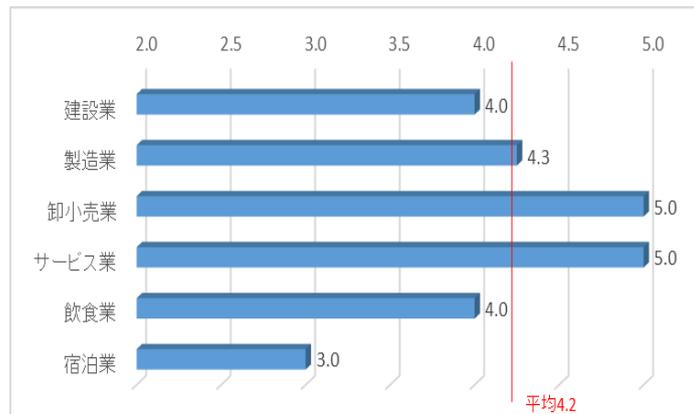
- ・記帳指導に関して、利用した方の評価では、卸小売業が最も評価が高くなっている。平均は4.5点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・記帳指導の今後の利用については、飲食業が最も多く、回答者の50.0%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の25.8%が利用したいとなっている。

5 経営分析

◇利用したサービスの評価

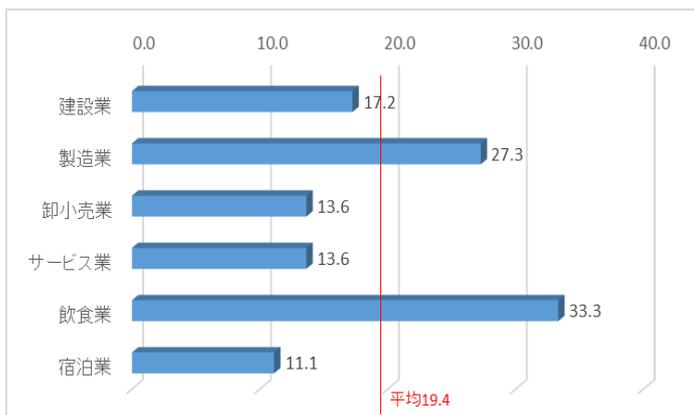
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	4.3
卸小売業	5.0
サービス業	5.0
飲食業	4.0
宿泊業	3.0
平均	4.2

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	17.2
製造業	27.3
卸小売業	13.6
サービス業	13.6
飲食業	33.3
宿泊業	11.1
平均	19.4

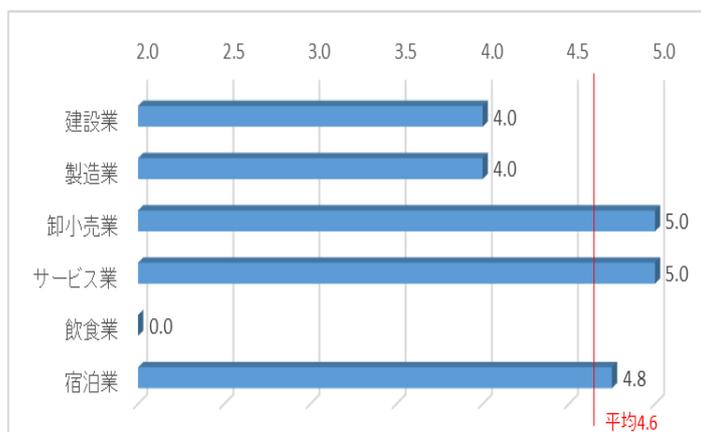


- ・経営分析に関して、利用した方の評価では、卸小売業、サービス業が最も評価が高くなっている。平均は4.2点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・経営分析の今後の利用については、飲食業が最も多く、回答者の33.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の19.4%が利用したいとなっている。

6 事業計画作成

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	4.0
卸小売業	5.0
サービス業	5.0
飲食業	-
宿泊業	4.8
平均	4.6

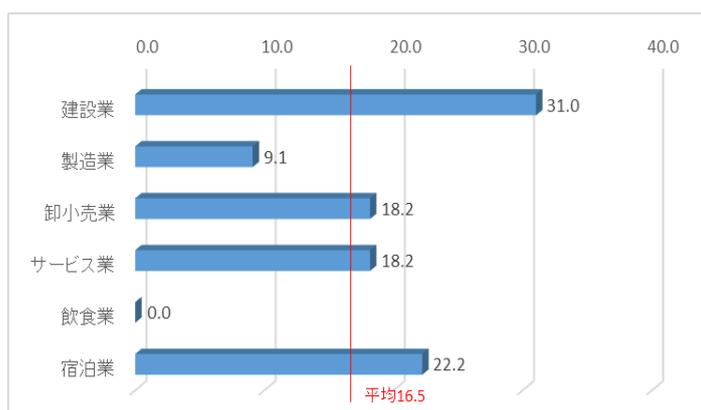


大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値

◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	31.0
製造業	9.1
卸小売業	18.2
サービス業	18.2
飲食業	0.0
宿泊業	22.2
平均	16.5



・事業計画作成に関して、利用した方の評価では、卸小売業、サービス業が最も評価が高くなっている。平均は 4.6 点(利用があった業種による平均値)であり、大いに役に立ったに近い評価となっている。

・事業計画作成の今後の利用については、建設業が最も多く、回答者の 31.0% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 16.5% が利用したいとなっている。

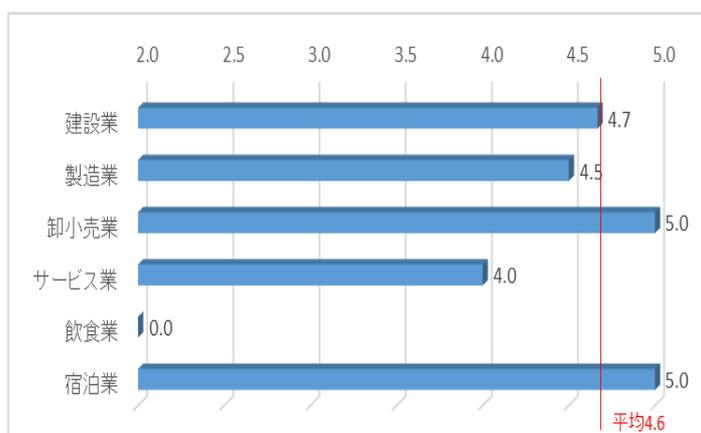
7 専門家派遣

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.7
製造業	4.5
卸小売業	5.0
サービス業	4.0
飲食業	-
宿泊業	5.0
平均	4.6

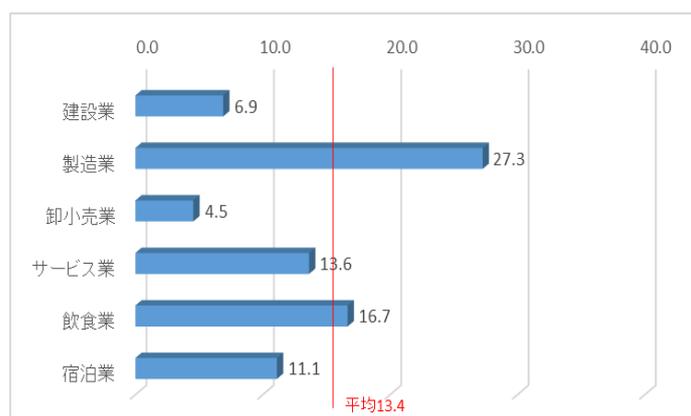
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	6.9
製造業	27.3
卸小売業	4.5
サービス業	13.6
飲食業	16.7
宿泊業	11.1
平均	13.4



- ・ 専門家派遣に関して、利用した方の評価では、お城小売業、宿泊業が最も評価が高くなっている。平均は 4.6 点(利用があった業種による平均値)であり、大いに役に立ったに近い評価となっている。
- ・ 専門家派遣の今後の利用については、製造業が最も多く、回答者の 27.3% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 13.4% が利用したいとなっている。

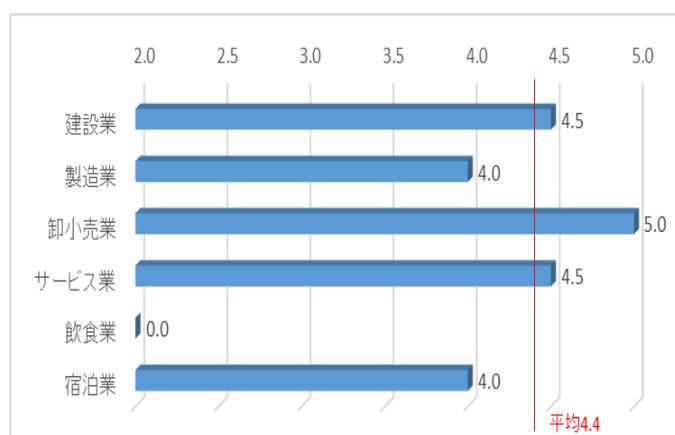
8 経営革新

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.5
製造業	4.0
卸小売業	5.0
サービス業	4.5
飲食業	-
宿泊業	4.0
平均	4.4

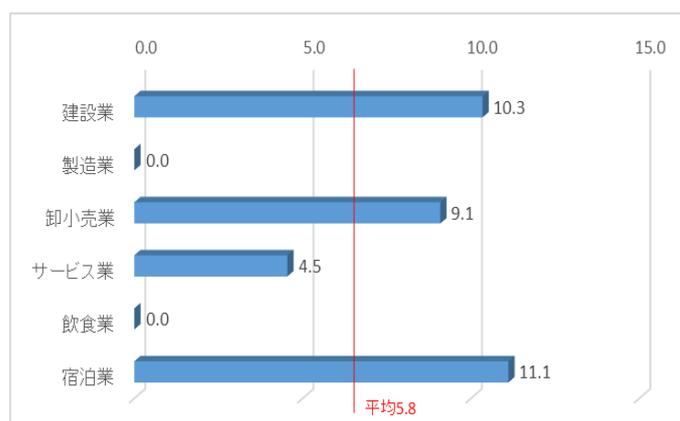
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	10.3
製造業	0.0
卸小売業	9.1
サービス業	4.5
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	5.8



・経営革新に関して、利用した方の評価では、卸小売業が最も評価が高くなっている。平均は 4.4 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったとの評価となっている。

・経営革新の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 11.1% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 5.8% が利用したいとなっている。

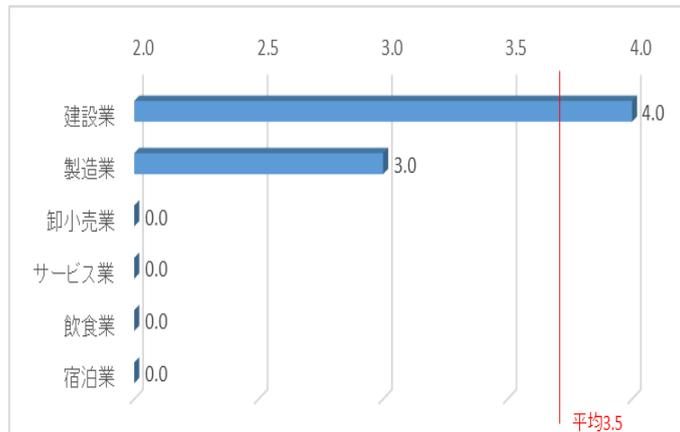
9 事業再生

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	3.0
卸小売業	-
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	-
平均	3.5

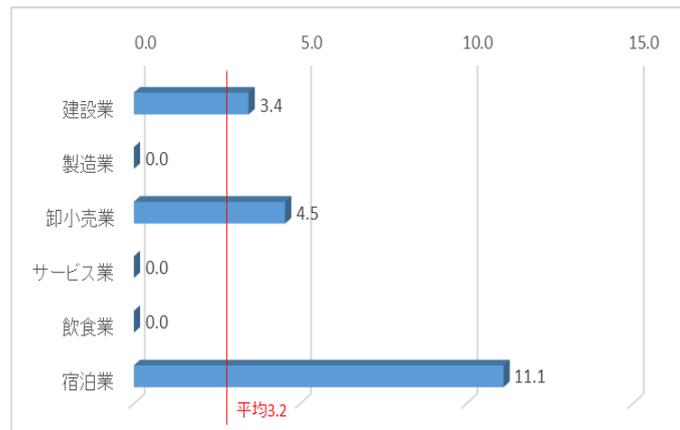
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	0.0
卸小売業	4.5
サービス業	0.0
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	3.2



- ・事業再生に関して、利用した方の評価では、建設業が最も評価が高くなっている。平均は 3.5 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立った、どちらともいえないの間の評価となっている。
- ・事業再生の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 11.1% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 3.2% が利用したいとなっている。

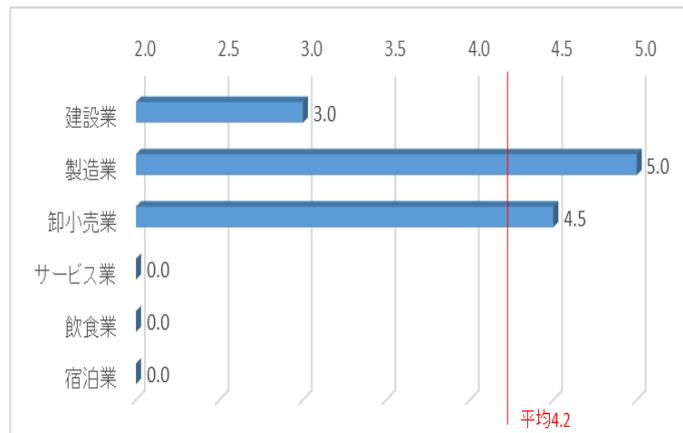
10 新商品開発

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.0
製造業	5.0
卸小売業	4.5
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	-
平均	4.2

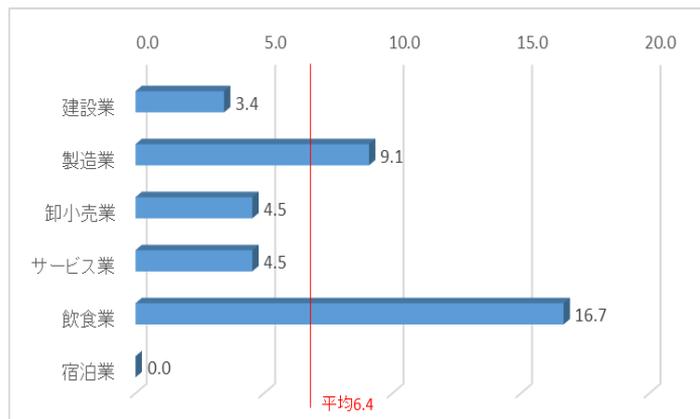
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	9.1
卸小売業	4.5
サービス業	4.5
飲食業	16.7
宿泊業	0.0
平均	6.4



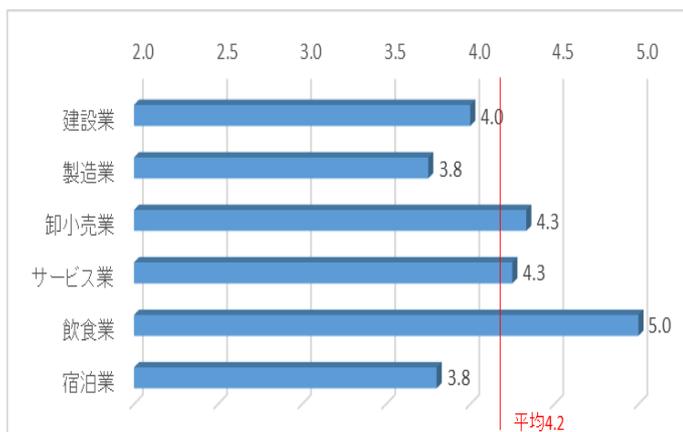
- ・新商品開発に関して、利用した方の評価では、製造業が最も評価が高くなっている。平均は 4.2 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・新商品開発の今後の利用については、飲食業が最も多く、回答者の 16.7% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 6.4% が利用したいとなっている。

11 販路開拓・取引支援

◇利用したサービスの評価

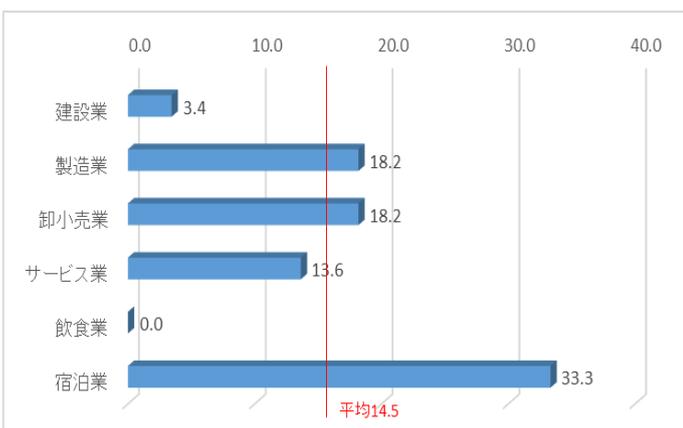
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	3.8
卸小売業	4.3
サービス業	4.3
飲食業	5.0
宿泊業	3.8
平均	4.2

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	18.2
卸小売業	18.2
サービス業	13.6
飲食業	0.0
宿泊業	33.3
平均	14.5



・販路開拓・取引支援に関して、利用した方の評価では、飲食業が最も評価が高くなっている。平均は4.2点であり、役に立ったとの評価となっている。

・販路開拓・取引支援の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の33.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の14.5%が利用したいとなっている。

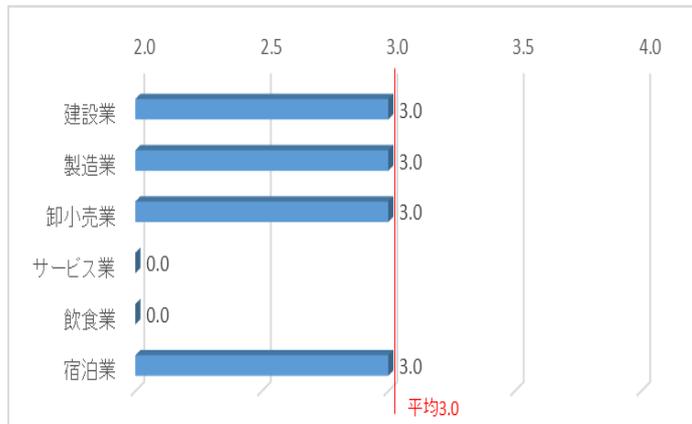
12 販売促進

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.0
製造業	3.0
卸小売業	3.0
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	3.0
平均	3.0

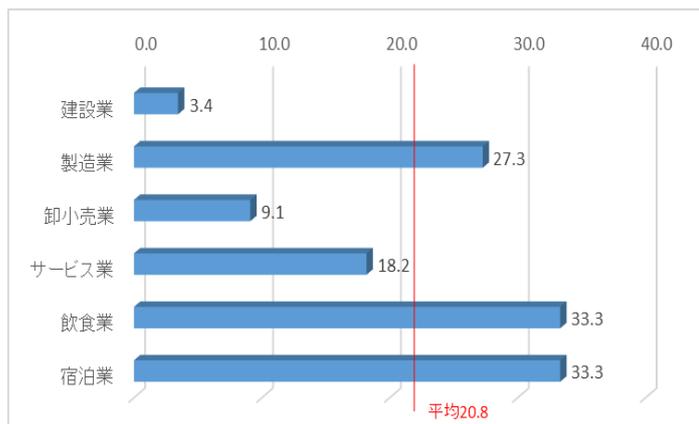
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	27.3
卸小売業	9.1
サービス業	18.2
飲食業	33.3
宿泊業	33.3
平均	20.8



- ・販売促進に関して、建設業、製造業、卸小売業、宿泊業で利用されており、平均は 3.0 点(利用があった業種による平均値)となっており、どちらともいえないとの評価となっている。
- ・販売促進の今後の利用については、飲食業、宿泊業が最も多く、回答者の 33.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 20.8%が利用したいとなっている。

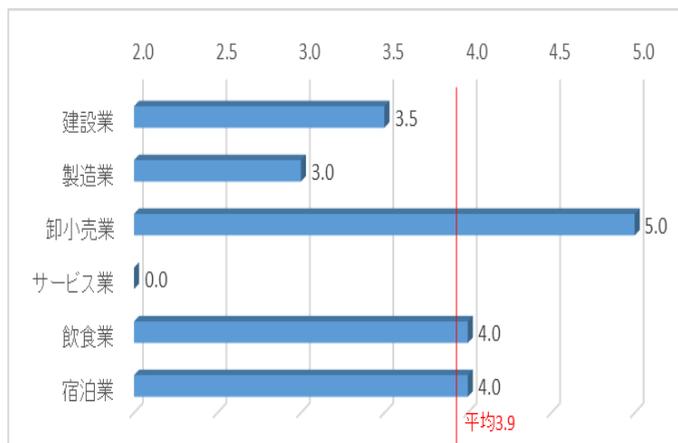
13 IT 活用

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.5
製造業	3.0
卸小売業	5.0
サービス業	-
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
平均	3.9

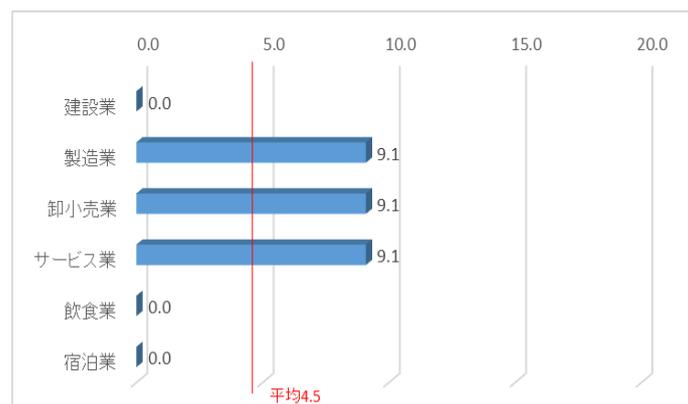
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	0.0
製造業	9.1
卸小売業	9.1
サービス業	9.1
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	4.5



・ IT 活用に関して、利用した方の評価では、卸小売業が最も評価が高くなっている。平均は 3.9 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったとの評価となっている。

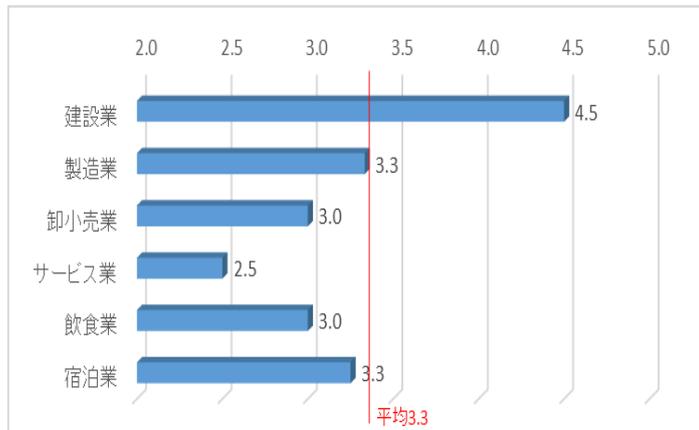
・ IT 活用の今後の利用については、製造業、卸小売業、サービス業が最も多く、回答者の 9.1%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 4.5%が利用したいとなっている。

14 SHIFT

◇利用したサービスの評価

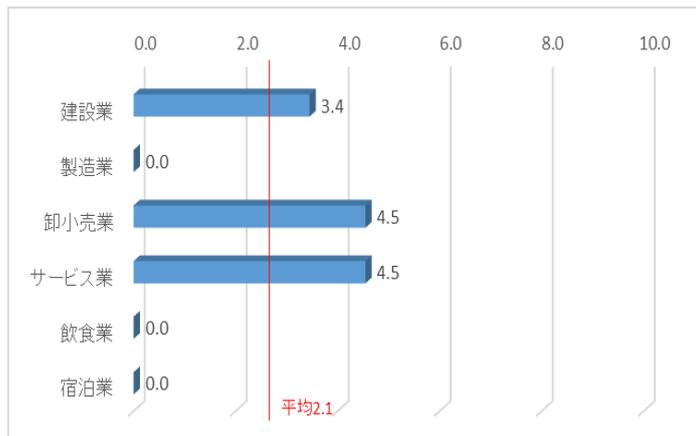
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.5
製造業	3.3
卸小売業	3.0
サービス業	2.5
飲食業	3.0
宿泊業	3.3
平均	3.3

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	0.0
卸小売業	4.5
サービス業	4.5
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	2.1

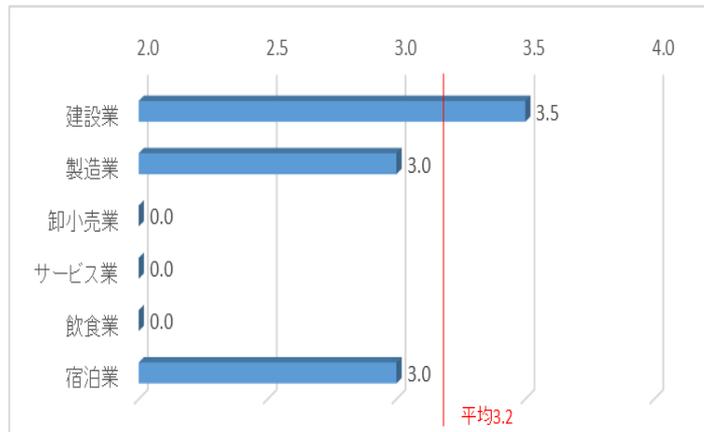


- ・SHIFT に関して、利用した方の評価では、建設業が最も評価が高くなっている。平均は 3.3 点(利用があった業種による平均値)であり、どちらともいえないを若干上回る程度の評価となっている。
- ・SHIFT の今後の利用については、卸小売業、サービス業が最も多く、回答者の 4.5%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 2.1%が利用したいとなっている。

15 創業支援

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.5
製造業	3.0
卸小売業	-
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	3.0
平均	3.2

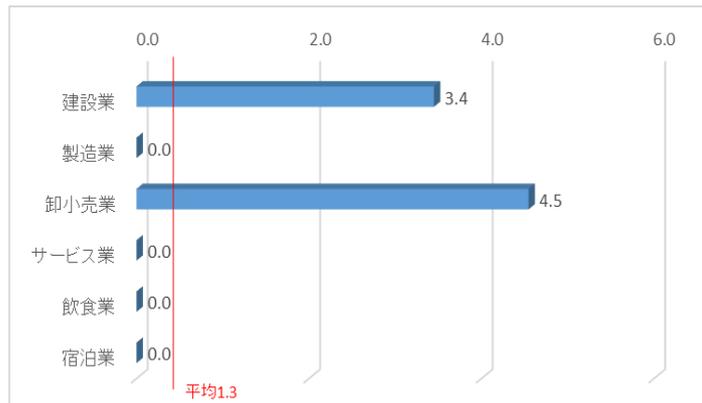


大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値

◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	0.0
卸小売業	4.5
サービス業	0.0
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	1.3

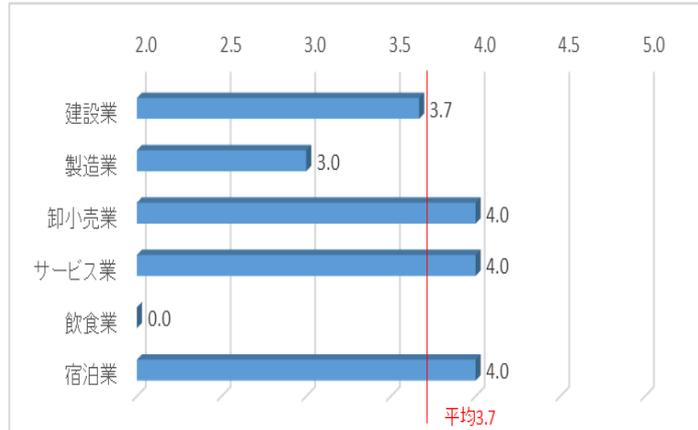


- ・創業支援に関して、利用した方の評価では、建設業が最も評価が高くなっている。平均は 3.2 点(利用があった業種による平均値)であり、どちらともいえないを若干上回る程度の評価となっている。
- ・創業支援の今後の利用については、卸小売業が最も多く、回答者の 4.5% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 1.3% が利用したいとなっている。

16 事業承継

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.7
製造業	3.0
卸小売業	4.0
サービス業	4.0
飲食業	-
宿泊業	4.0
平均	3.7

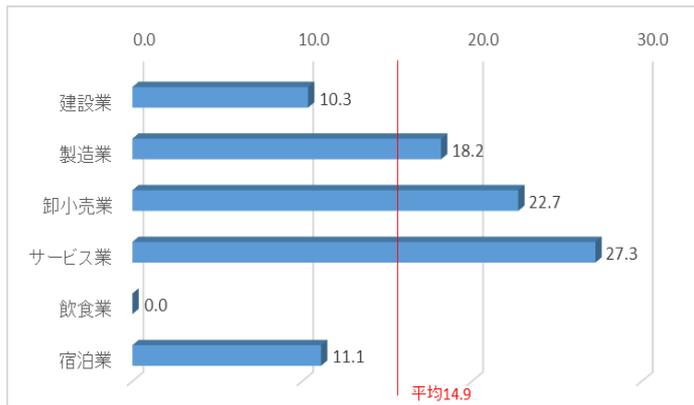


大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値

◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	10.3
製造業	18.2
卸小売業	22.7
サービス業	27.3
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	14.9



- ・事業承継に関して、利用した方の評価では、卸小売業、サービス業、宿泊業が最も評価が高くなっている。平均は3.7点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったを若干下回る程度の評価となっている。
- ・事業承継の今後の利用については、サービス業が最も多く、回答者の27.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の14.9%が利用したいとなっている。

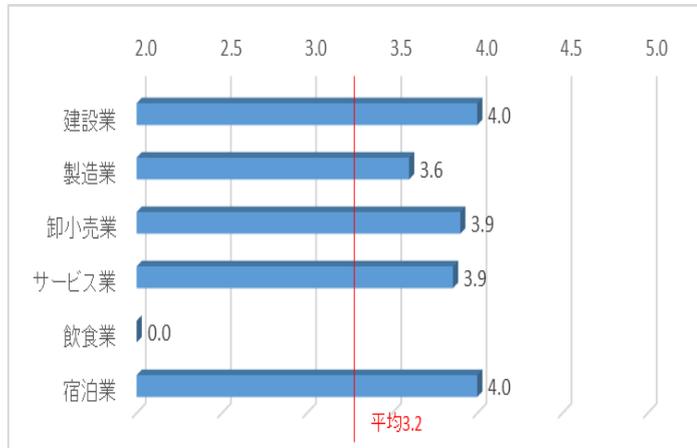
17 後援会・セミナー

◇利用したサービスの評価

業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	3.6
卸小売業	3.9
サービス業	3.9
飲食業	-
宿泊業	4.0
平均	3.2

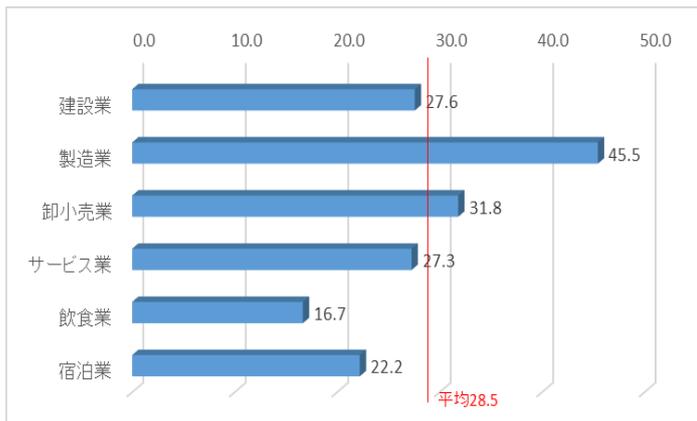
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※利用があった業種による平均値



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	27.6
製造業	45.5
卸小売業	31.8
サービス業	27.3
飲食業	16.7
宿泊業	22.2
平均	28.5



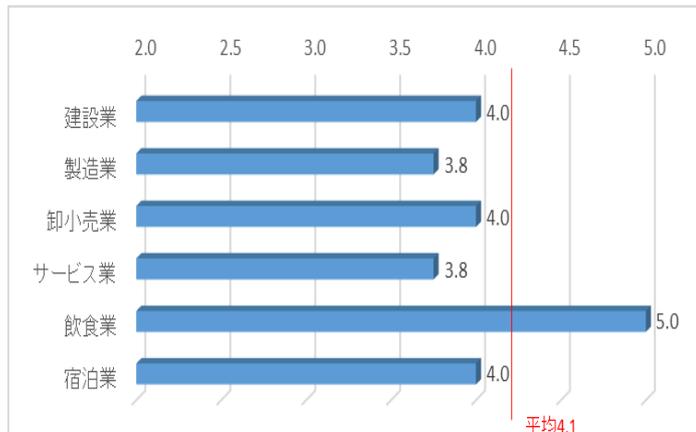
- ・後援会・セミナーに関して、利用した方の評価では、建設業、宿泊業が最も評価が高くなっている。平均は 3.2 点(利用があった業種による平均値)であり、どちらともいえないを若干上回る程度の評価となっている。
- ・後援会・セミナーの今後の利用については、製造業が最も多く、回答者の 45.5%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の 28.5%が利用したいとなっている。

18 支援施策情報の提供

◇利用したサービスの評価

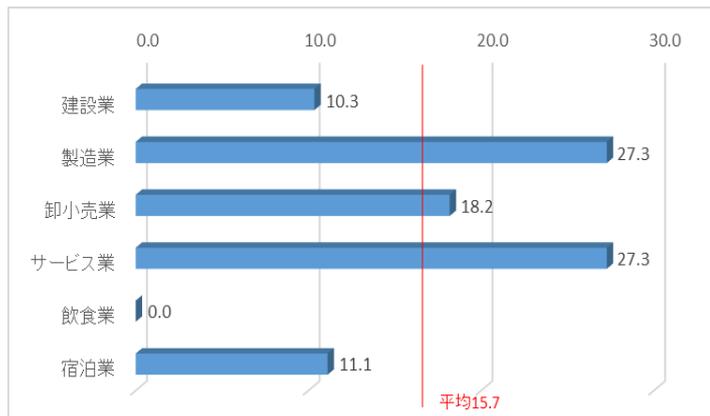
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	3.8
卸小売業	4.0
サービス業	3.8
飲食業	5.0
宿泊業	4.0
平均	4.1

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	10.3
製造業	27.3
卸小売業	18.2
サービス業	27.3
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	15.7



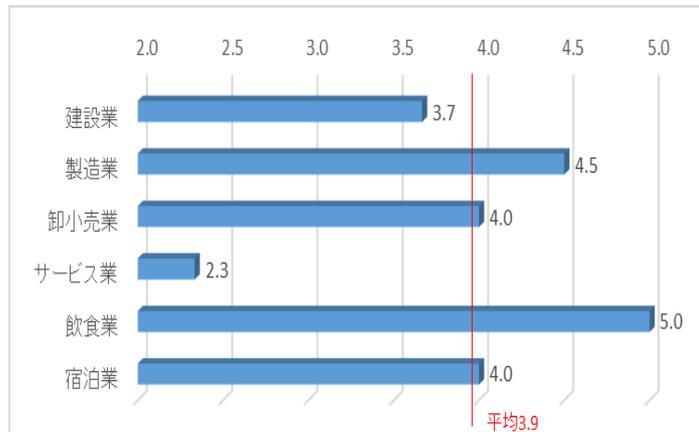
- ・支援施策情報の提供に関して、利用した方の評価では、飲食業が最も評価が高くなっている。平均は4.1点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・支援施策情報の提供の今後の利用については、製造業、サービス業が最も多く、回答者の27.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の15.7%が利用したいとなっている。

19 イベント

◇利用したサービスの評価

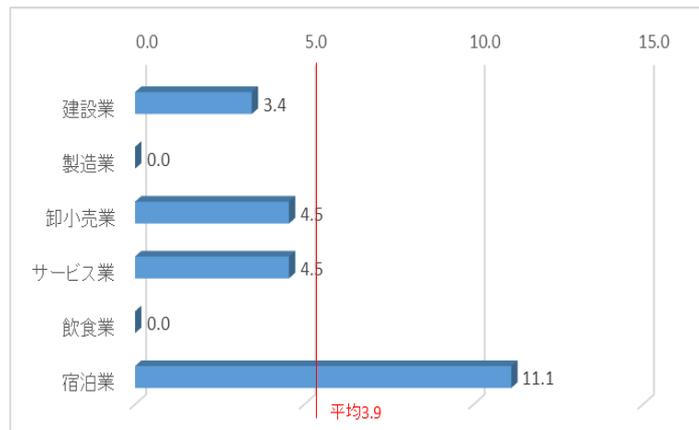
業種	H30利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.7
製造業	4.5
卸小売業	4.0
サービス業	2.3
飲食業	5.0
宿泊業	4.0
平均	3.9

大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点



◇今後利用したいサービスとして

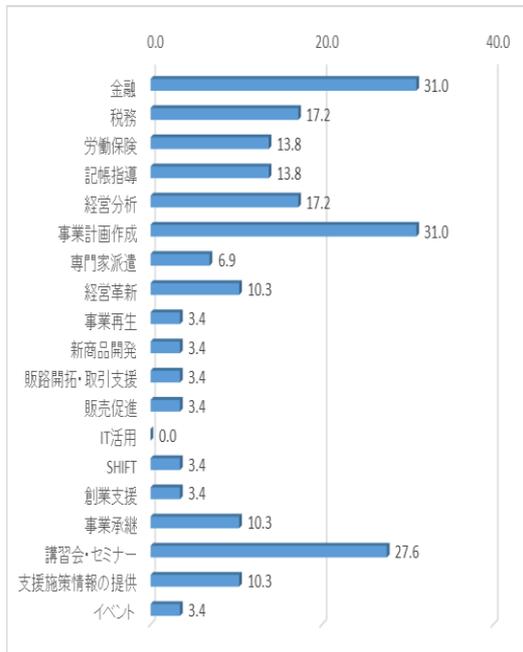
業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	3.4
製造業	0.0
卸小売業	4.5
サービス業	4.5
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	3.9



- ・イベントに関して、利用した方の評価では、飲食業が最も評価が高くなっている。平均は3.9点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・イベントの今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の11.1%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の3.9%が利用したいとなっている。

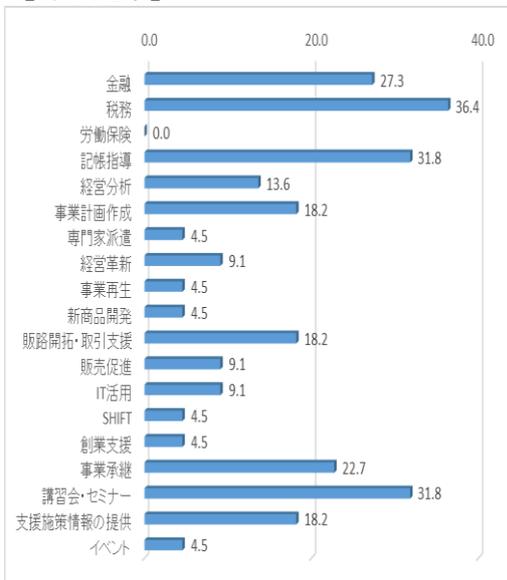
■今後利用したいサービスのまとめ

【建設業】



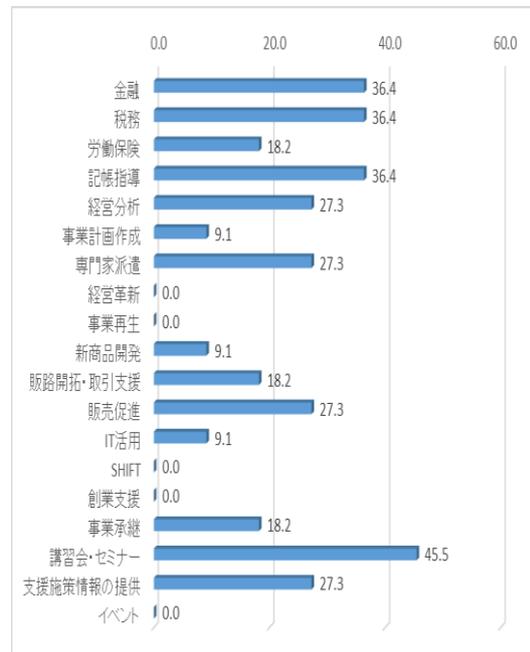
	今後利用したいサービス内容
1位	金融
2位	事業計画作成
3位	講習会・セミナー

【卸小売業】



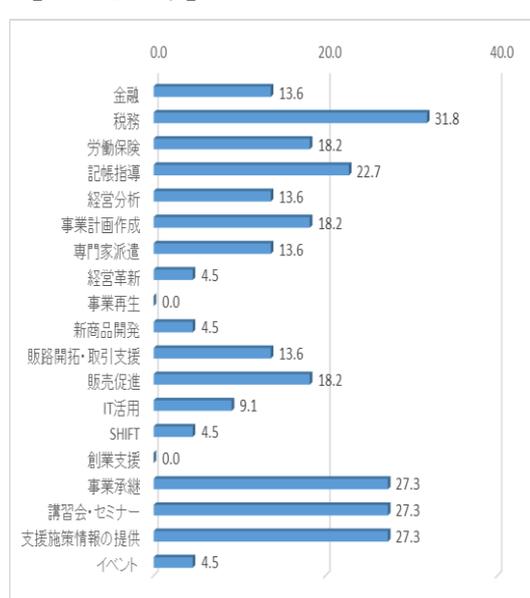
	今後利用したいサービス内容
1位	税務
2位	記帳指導、講習会・セミナー
3位	-

【製造業】



	今後利用したいサービス内容
1位	講習会・セミナー
2位	金融、税務、記帳指導
3位	-

【サービス業】



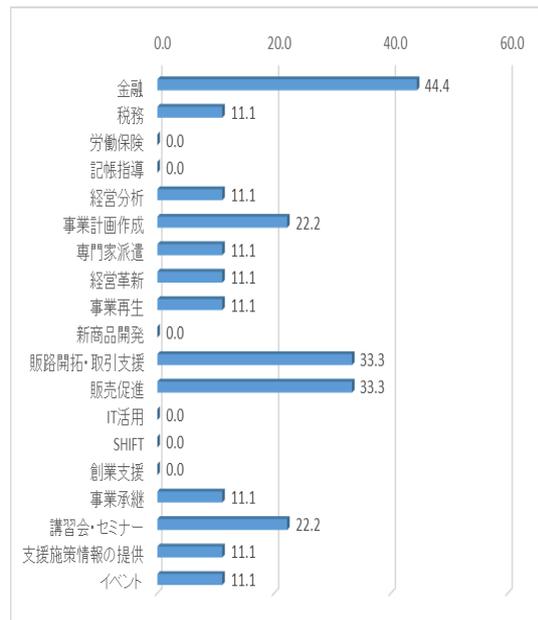
	今後利用したいサービス内容
1位	税務
2位	事業承継、講習会・セミナーなど
3位	-

【飲食業】



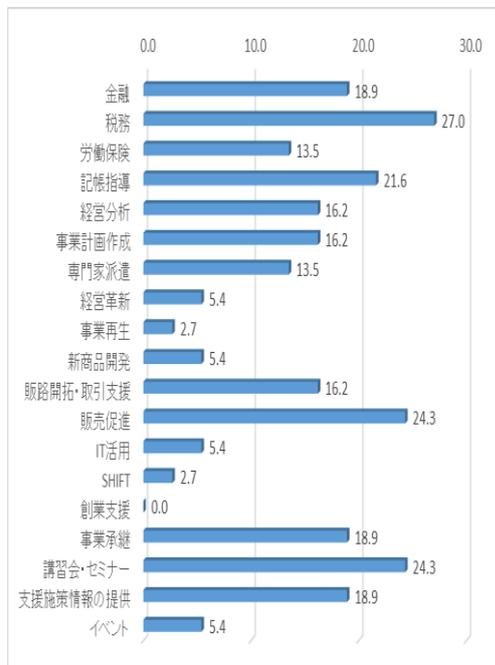
	今後利用したいサービス内容
1位	記帳指導
2位	税務、経営分析、販売促進
3位	-

【宿泊業】



	今後利用したいサービス内容
1位	金融
2位	販路開拓・取引支援、販売促進
3位	-

【再掲(サービス業+飲食業+宿泊業)】



	今後利用したいサービス内容
1位	税務
2位	販売促進、講習会・セミナー
3位	-