

満足度調査分析 報告書

(平成 30 年度分)

平成 31 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。

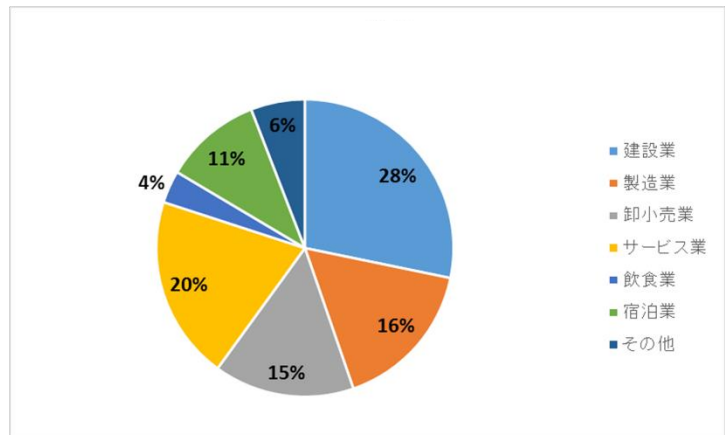
対象者は、建設業、製造業、卸小売業、サービス業、飲食業、宿泊業、その他の 7 業種で、全体の対象件数は 85 事業所である。

調査実施期間は、平成 30 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	24 事業所
製造業	14 事業所
卸小売業	13 事業所
サービス業	17 事業所
飲食業	3 事業所
宿泊業	9 事業所
その他(産廃業など)	5 事業者
計	85 事業所



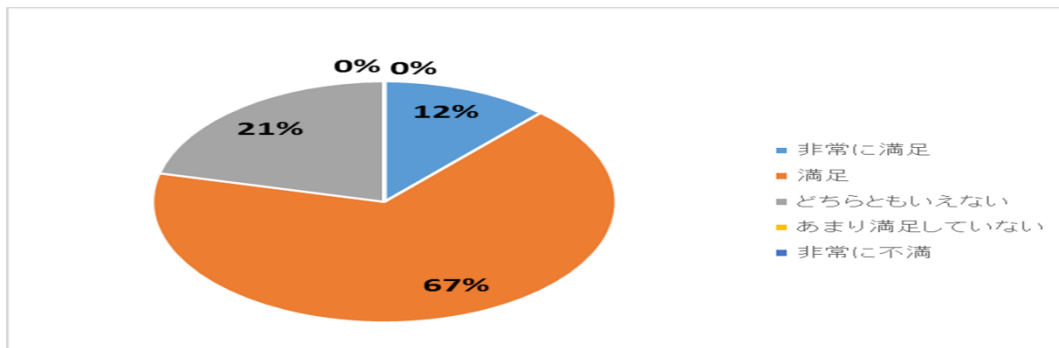
■調査分析の目的

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)に比較して、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

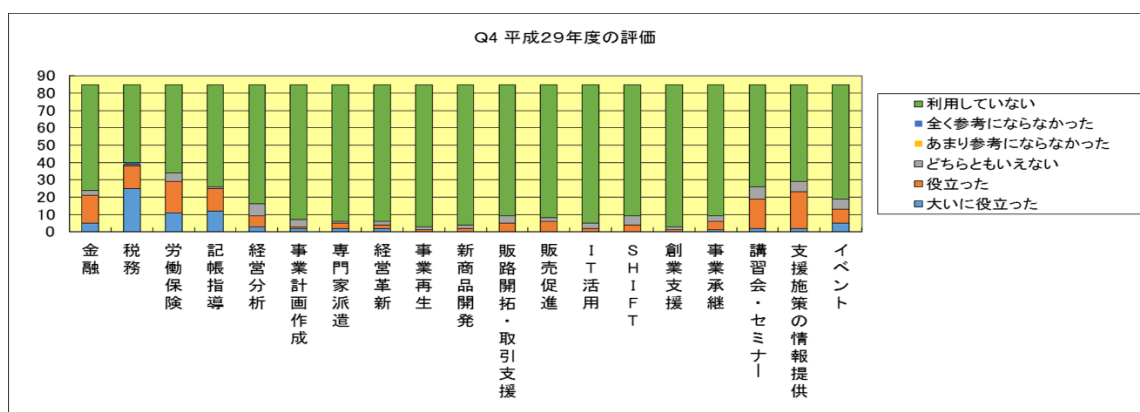
■調査全体の結果

問 商工会の対応への満足度について



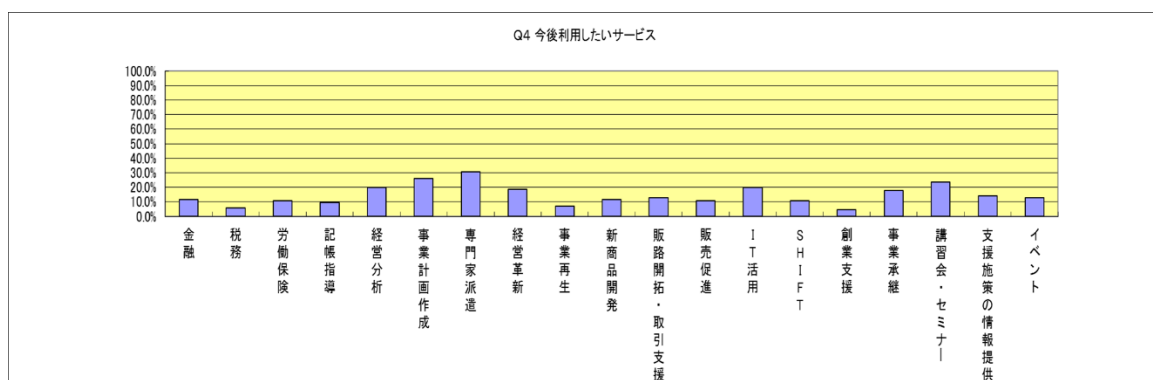
・「非常に満足」、「満足」で78%を占めている。

問 H29 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、経営分析、販路開拓、販売促進、後援会セミナー、支援施策の情報提供、イベント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

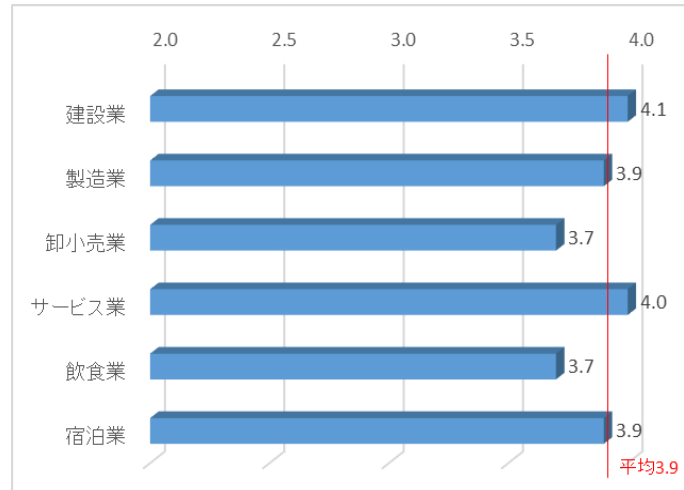


・今後利用したいサービスでは、専門家派遣、事業計画策定講習会・セミナー、IT 活用、事業承継などが多くあがっている。

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	3.9
卸小売業	3.7
サービス業	4.0
飲食業	3.7
宿泊業	3.9
平均	3.9



- 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 3.9 であり、満足しているに傾斜した回答となっている。建設、サービスにて満足度が高い。

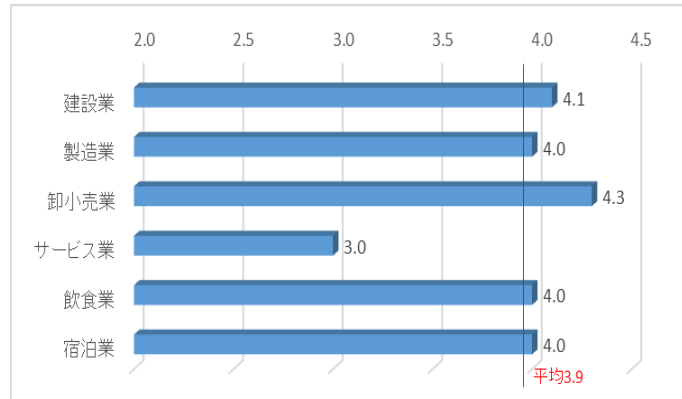
問 H29 に利用したサービスの評価と今後利用したいサービスについて

1 金融

◇利用したサービスの評価

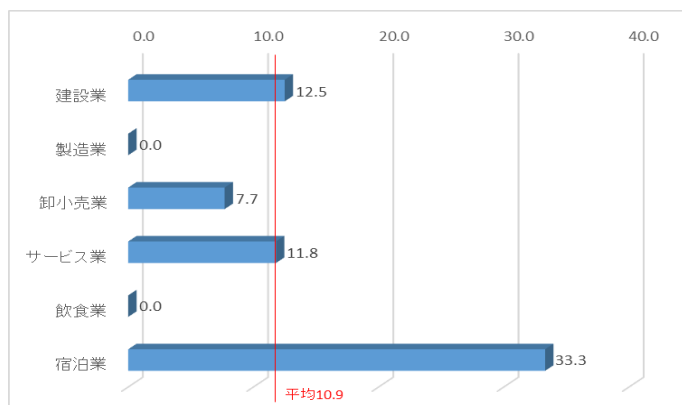
業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.1
製造業	4.0
卸小売業	4.3
サービス業	3.0
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
平均	3.9

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



◇今後利用したいサービス

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	12.5
製造業	0.0
卸小売業	7.7
サービス業	11.8
飲食業	0.0
宿泊業	33.3
平均	10.9



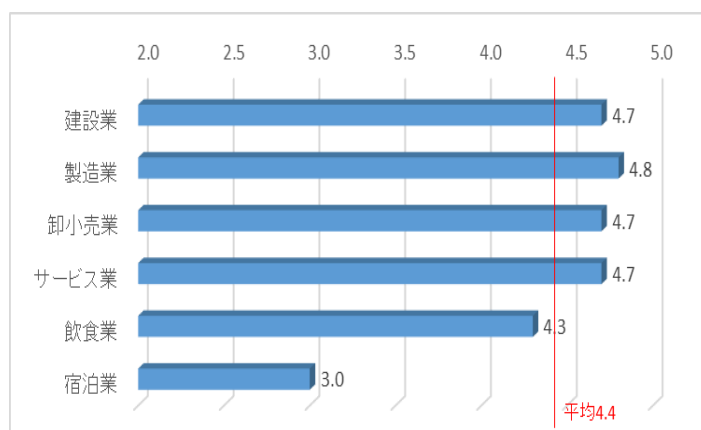
- ・金融に関して、利用した方の評価では、卸小売業が最も評価が高くなっている。平均は 3.9 点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・金融の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 33.3% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 10% が利用したいとなっている。

2 税務

◇利用したサービスの評価

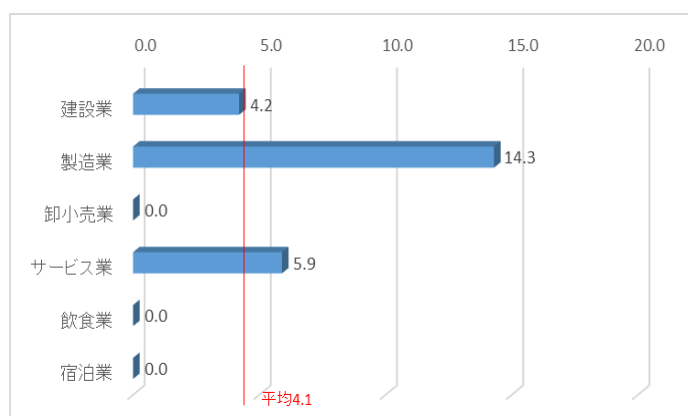
業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.7
製造業	4.8
卸小売業	4.7
サービス業	4.7
飲食業	4.3
宿泊業	3.0
平均	4.4

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



◇今後利用したいサービス

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	4.2
製造業	14.3
卸小売業	0.0
サービス業	5.9
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	4.1



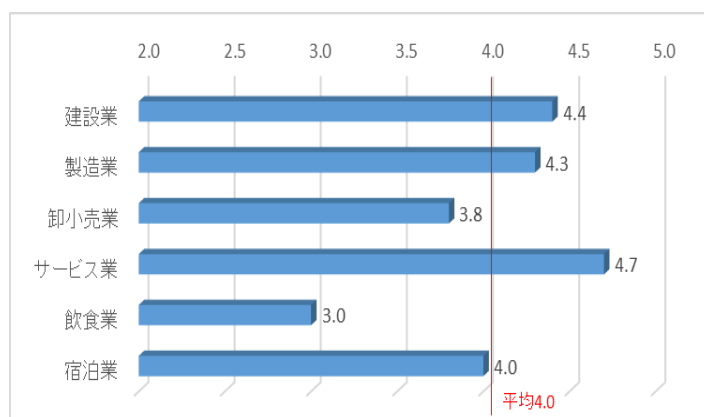
- ・税務に関して、利用した方の評価では、製造業が最も評価が高くなっている。平均は4.4点であり、大いに役に立ったと役に立ったの中間程度の評価となっている。
- ・税務の今後の利用については、製造業が最も多く、回答者の14.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約4%が利用したいとなっている。

3 労働保険

◇利用したサービスの評価

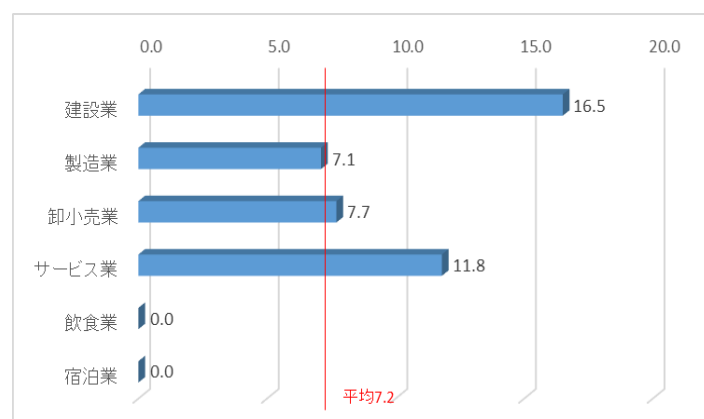
業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.4
製造業	4.3
卸小売業	3.8
サービス業	4.7
飲食業	3.0
宿泊業	4.0
平均	4.0

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



◇今後利用したいサービス

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	16.5
製造業	7.1
卸小売業	7.7
サービス業	11.8
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	7.2



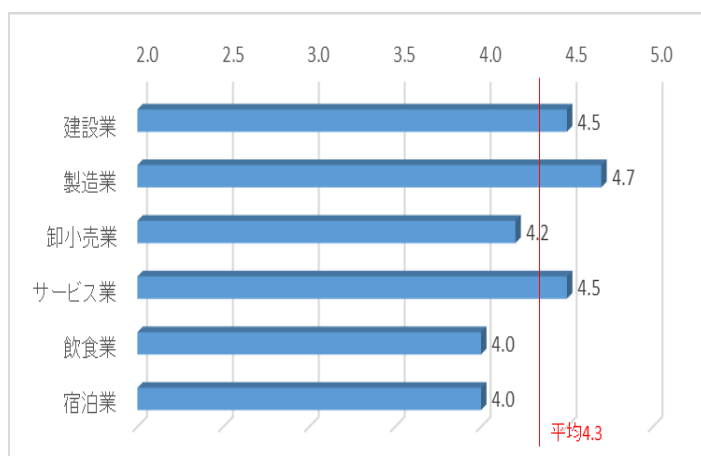
- ・労働保険に関して、利用した方の評価では、サービス業が最も評価が高くなっている。平均は4.0点であり、役に立ったとの評価となっている。
- ・労働保険の今後の利用については、建設業が最も多く、回答者の16.5%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約7%が利用したいとなっている。

4 記帳指導

◇利用したサービスの評価

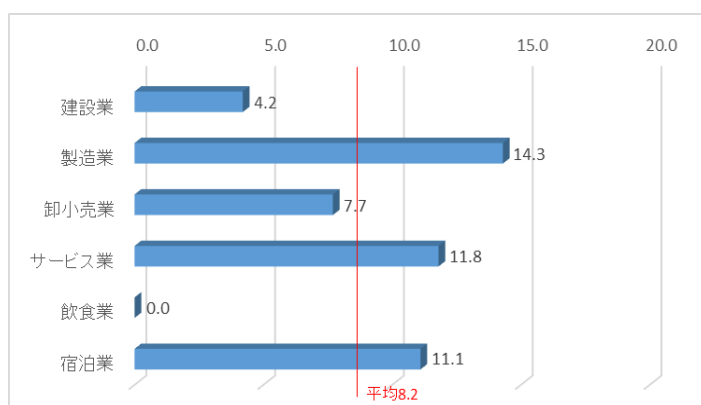
業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.5
製造業	4.7
卸小売業	4.2
サービス業	4.5
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
平均	4.3

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

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	4.2
製造業	14.3
卸小売業	7.7
サービス業	11.8
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	8.2



- ・記帳指導に関して、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4.3点であり、役に立ったを若干上回る評価となっている。
- ・記帳指導の今後の利用については、製造業が最も多く、回答者の14.3%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約8%が利用したいとなっている。

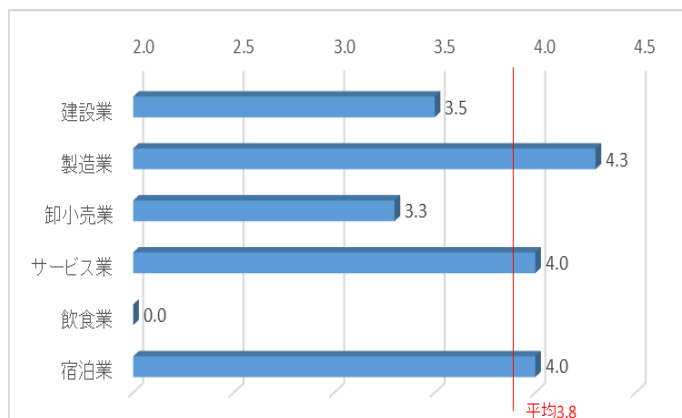
5 経営分析

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	4.3
卸小売業	3.3
サービス業	4.0
飲食業	-
宿泊業	4.0
平均	3.8

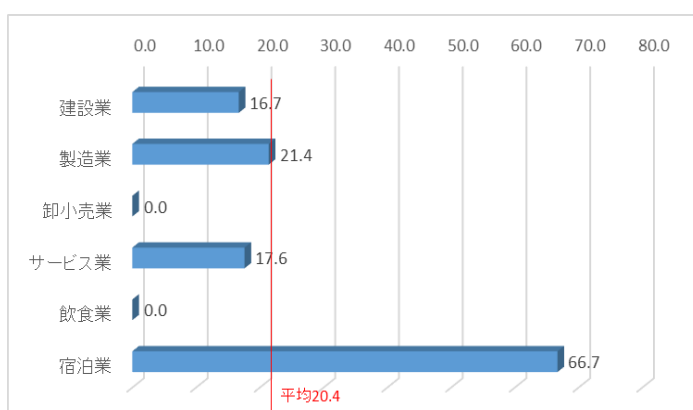
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	16.7
製造業	21.4
卸小売業	0.0
サービス業	17.6
飲食業	0.0
宿泊業	66.7
平均	20.4



- ・経営分析に関して、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 3.8 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったに近い評価となっている。
- ・経営分析の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 66.7% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 20%が利用したいとなっている。

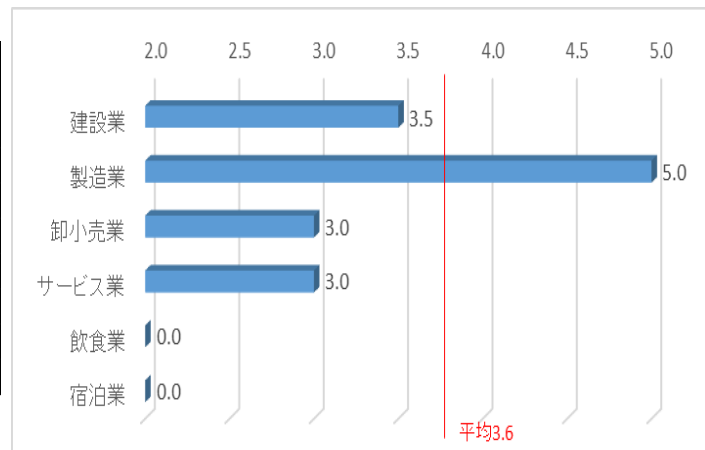
6 事業計画作成

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	5.0
卸小売業	3.0
サービス業	3.0
飲食業	-
宿泊業	-
平均	3.6

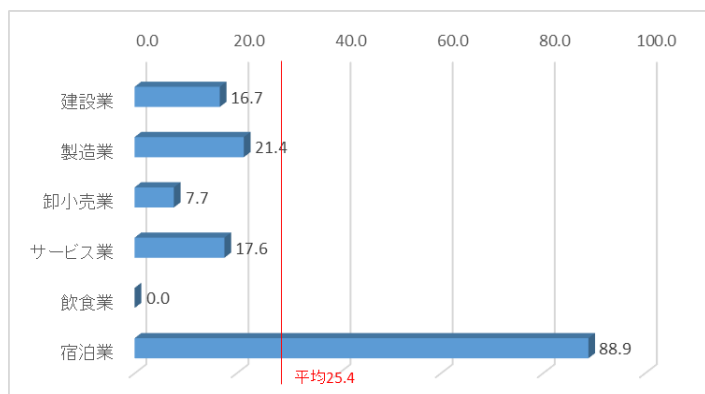
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	16.7
製造業	21.4
卸小売業	7.7
サービス業	17.6
飲食業	0.0
宿泊業	88.9
平均	25.4



- ・事業計画作成に関して、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 3.6 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と役に立ったの中間程度の評価となっている。
- ・事業計画作成の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 88.9%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 4 分の 1 が利用したいとなっている。

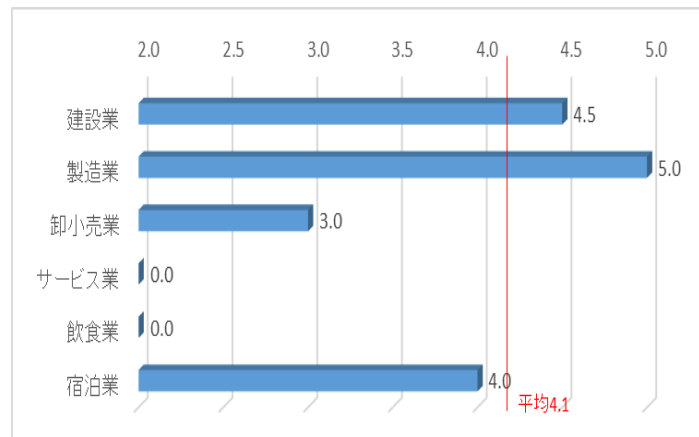
7 専門家派遣

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	5.0
卸小売業	3.0
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	4.0
平均	4.1

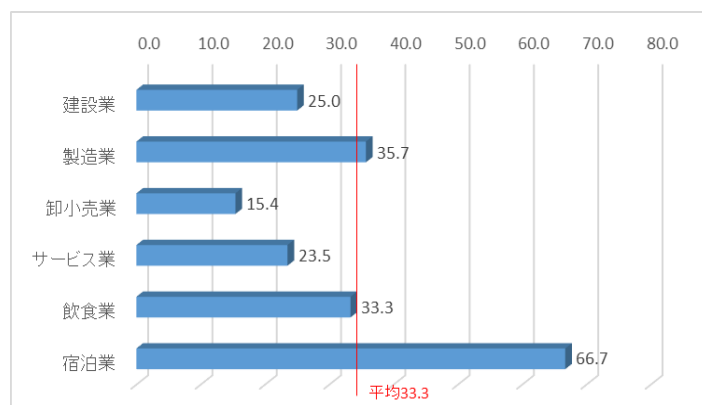
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	25.0
製造業	35.7
卸小売業	15.4
サービス業	23.5
飲食業	33.3
宿泊業	66.7
平均	33.3



- ・ 専門家派遣に関して、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 4.1 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。
- ・ 専門家派遣の今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の 66.7% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 3 分の 1 が利用したいとなっている。

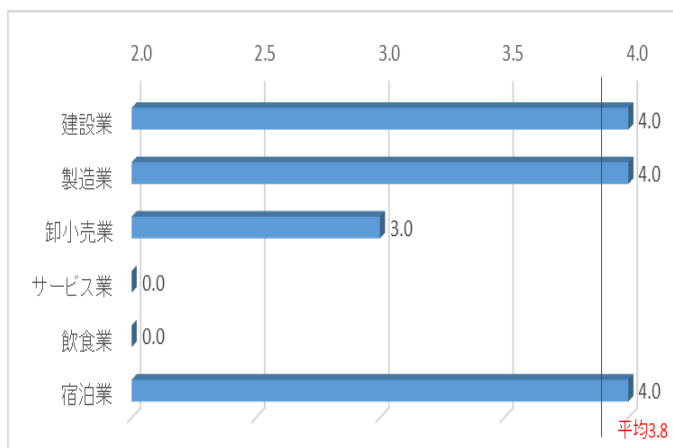
8 経営革新(地域資源活用・農商工連携含む)

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	3.0
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	4.0
平均	3.8

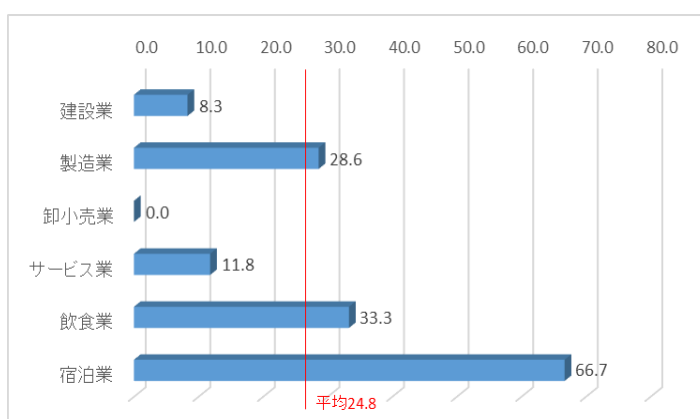
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	8.3
製造業	28.6
卸小売業	0.0
サービス業	11.8
飲食業	33.3
宿泊業	66.7
平均	24.8



・経営革新に関して、利用した方の評価では、建設・製造・宿泊業が最も評価が高くなっている。平均は 3.8 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったに近い評価となっている。

・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 66.7% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 4 分の 1 が利用したいとなっている。

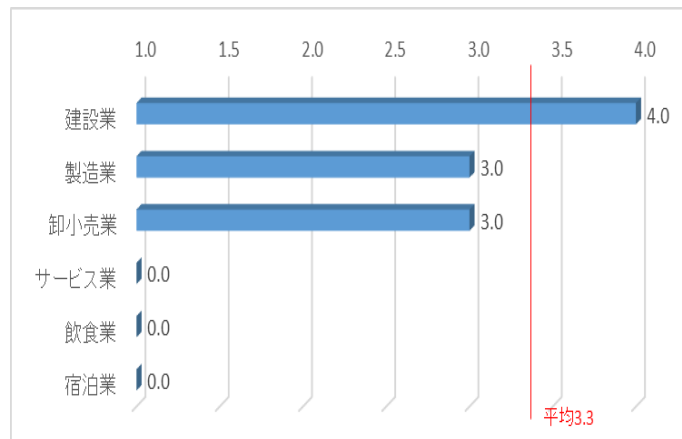
9 事業再生

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	3.0
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	-
平均	3.3

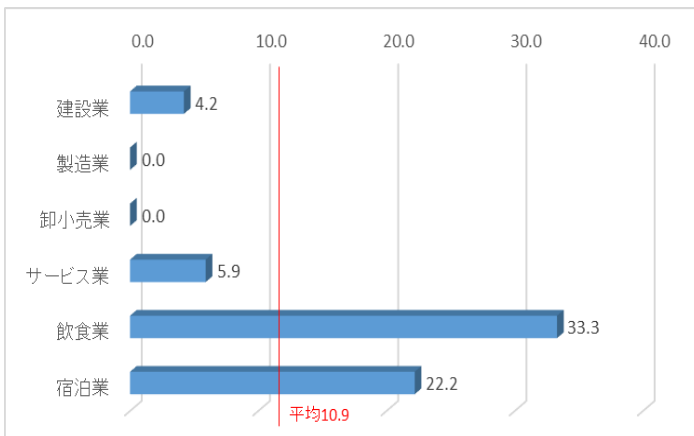
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	4.2
製造業	0.0
卸小売業	0.0
サービス業	5.9
飲食業	33.3
宿泊業	22.2
平均	10.9



- ・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 3.3 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評価となっている。
- ・事業再生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、回答者の約 1 割が利用したいとなっている。

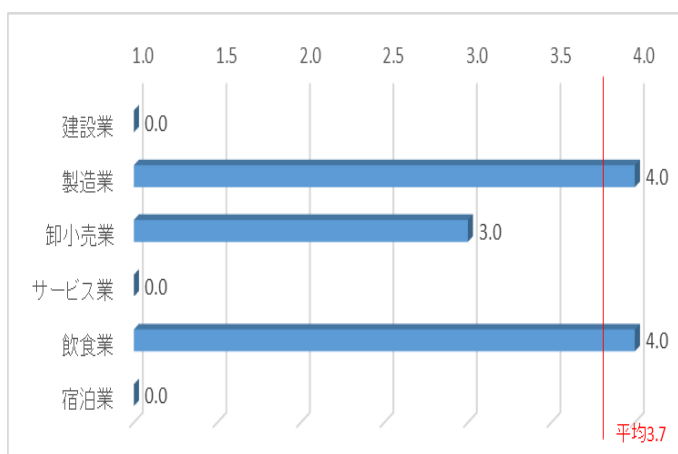
10 新商品開発

◇利用したサービスの評価

業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	-
製造業	4.0
卸小売業	3.0
サービス業	-
飲食業	4.0
宿泊業	-
平均	3.7

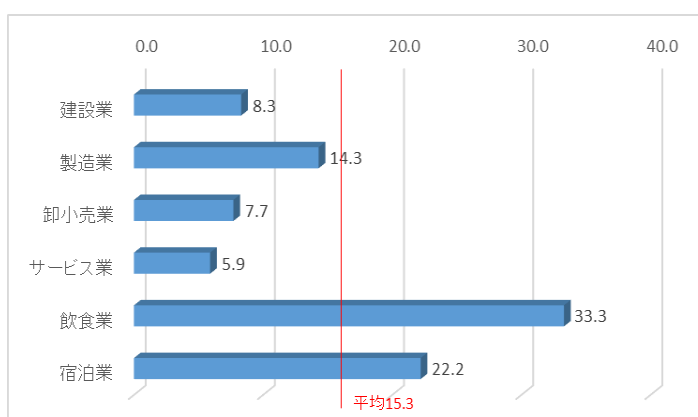
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	8.3
製造業	14.3
卸小売業	7.7
サービス業	5.9
飲食業	33.3
宿泊業	22.2
平均	15.3



- ・新商品開発に関して、利用した方の評価では、製造・飲食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、回答者の約15%が利用したいとなっている。

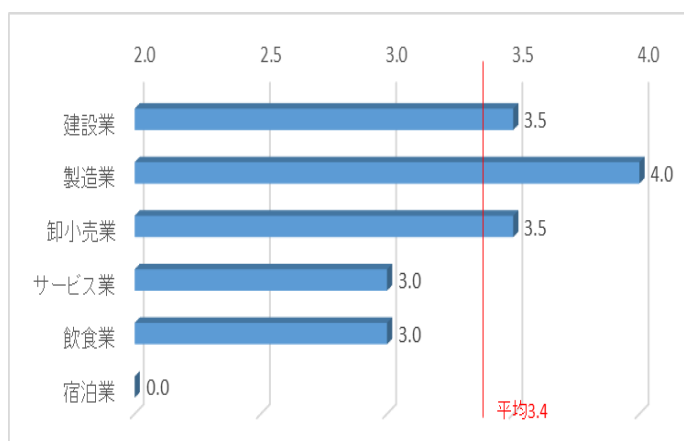
11 販路開拓・取引支援

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	4.0
卸小売業	3.5
サービス業	3.0
飲食業	3.0
宿泊業	—
平均	3.4

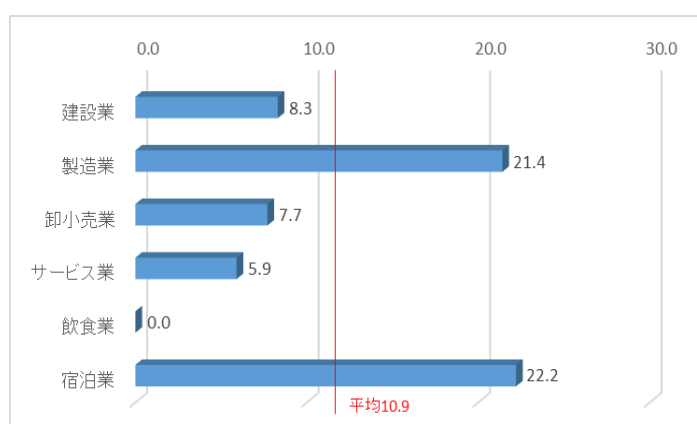
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	8.3
製造業	21.4
卸小売業	7.7
サービス業	5.9
飲食業	0.0
宿泊業	22.2
平均	10.9



- ・販路開拓・取引支援に関して、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 3.4 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったとどちらともいえないの中間程度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 22.2%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 1 割が利用したいとなっている。

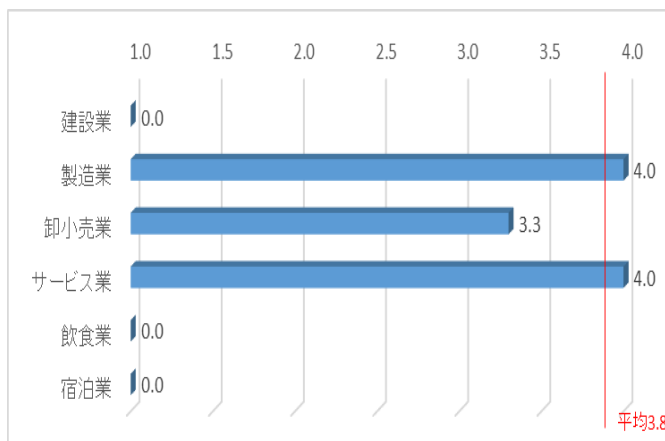
12 販売促進 (商品券・シール会等含む)

◇利用したサービスの評価

業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	—
製造業	4.0
卸小売業	3.3
サービス業	4.0
飲食業	—
宿泊業	—
平均	3.8

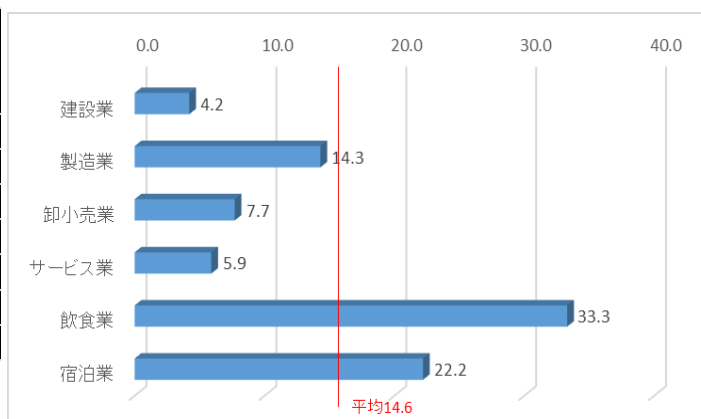
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	4.2
製造業	14.3
卸小売業	7.7
サービス業	5.9
飲食業	33.3
宿泊業	22.2
平均	14.6



- ・販売促進に関して、利用した方の評価では、製造・サービス業が最も評価が高くなっている。平均は 3.8 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。
- ・販売促進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、回答者の約 15% が利用したいとなっている。

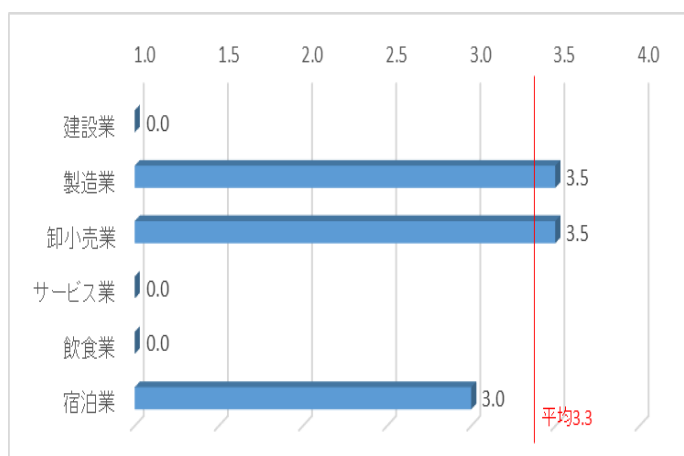
13 IT 活用

◇利用したサービスの評価

業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	－
製造業	3.5
卸小売業	3.5
サービス業	－
飲食業	－
宿泊業	3.0
平均	3.3

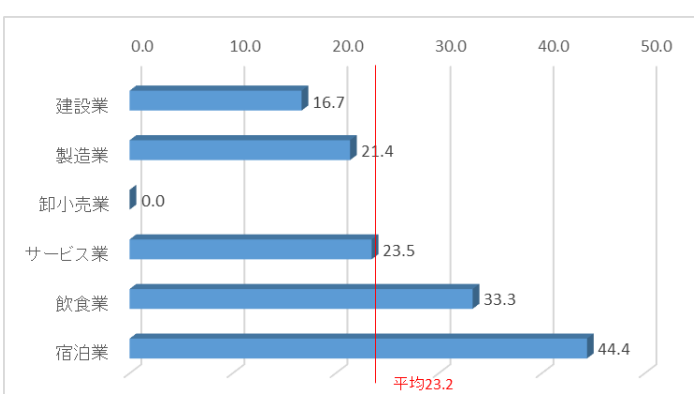
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	16.7
製造業	21.4
卸小売業	0.0
サービス業	23.5
飲食業	33.3
宿泊業	44.4
平均	23.2



・IT 活用に関して、利用した方の評価では、製造・卸小売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。

・IT 活用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。全体平均では、回答者の約 2 割が利用したいとなっている。

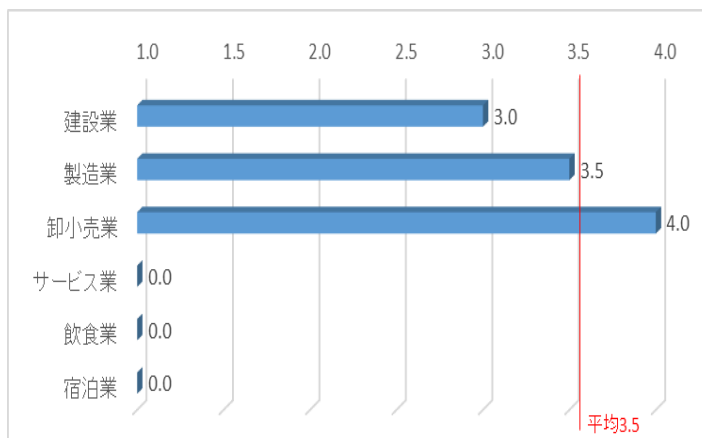
14 SHIFT (簡易ホームページ作成、活用など)

◇利用したサービスの評価

業種	H29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	3.5
卸小売業	4.0
サービス業	-
飲食業	-
宿泊業	-
平均	3.5

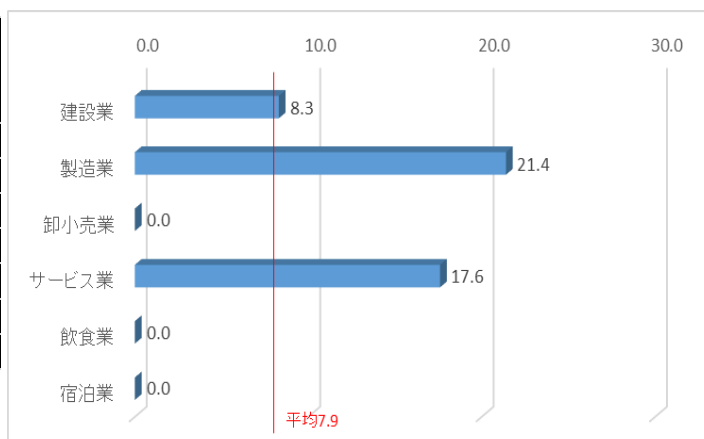
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	8.3
製造業	21.4
卸小売業	0.0
サービス業	17.6
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	7.9



・SHIFT 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 3.5 点(利用があった業種による平均値)であり、役に立ったとどちらともいえないの中間の評価となっている。

・SHIFT の今後の利用については、製造業が最も多く、回答者の 21.4% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 1 割が利用したいとなっている。

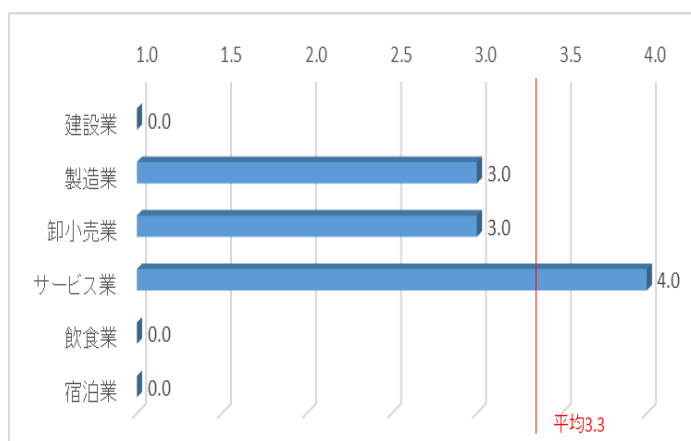
15 創業支援

◇利用したサービスの評価

業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	—
製造業	3.0
卸小売業	3.0
サービス業	4.0
飲食業	—
宿泊業	—
平均	3.3

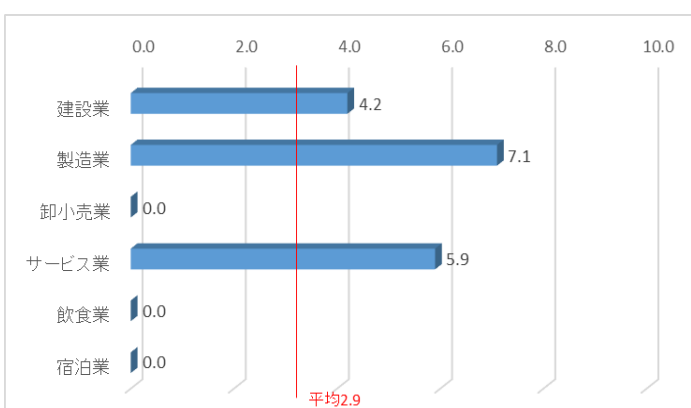
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	4.2
製造業	7.1
卸小売業	0.0
サービス業	5.9
飲食業	0.0
宿泊業	0.0
平均	2.9



- ・創業支援に関して、利用した方の評価では、サービス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。
- ・創業支援の今後の利用については、製造業が最も多く、回答者の 7.1% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 3% が利用したいとなっている。

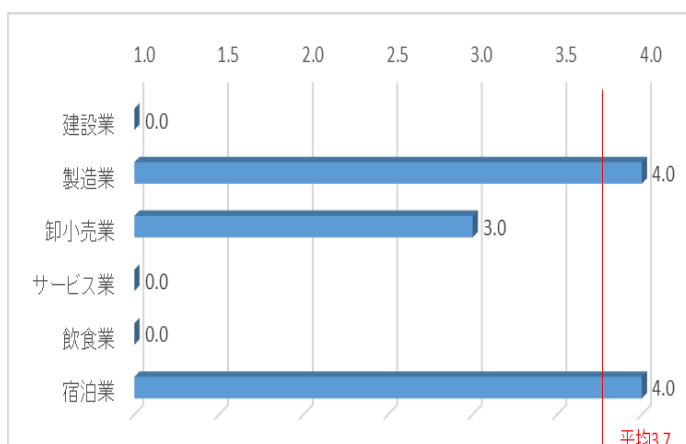
16 事業承継

◇利用したサービスの評価

業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	—
製造業	4.0
卸小売業	3.0
サービス業	—
飲食業	—
宿泊業	4.0
平均	3.7

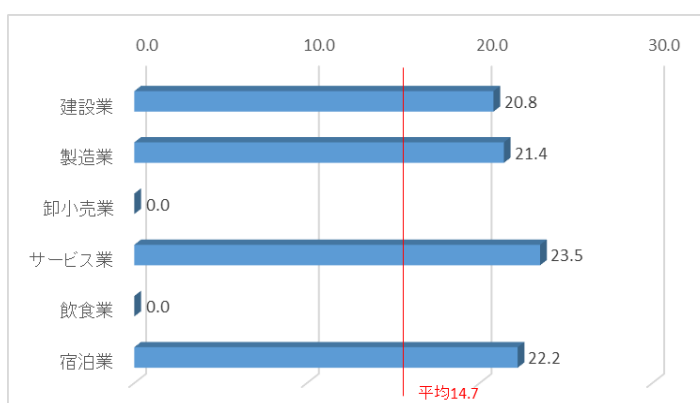
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

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	20.8
製造業	21.4
卸小売業	0.0
サービス業	23.5
飲食業	0.0
宿泊業	22.2
平均	14.7



・事業承継に関して、利用した方の評価では、製造・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。

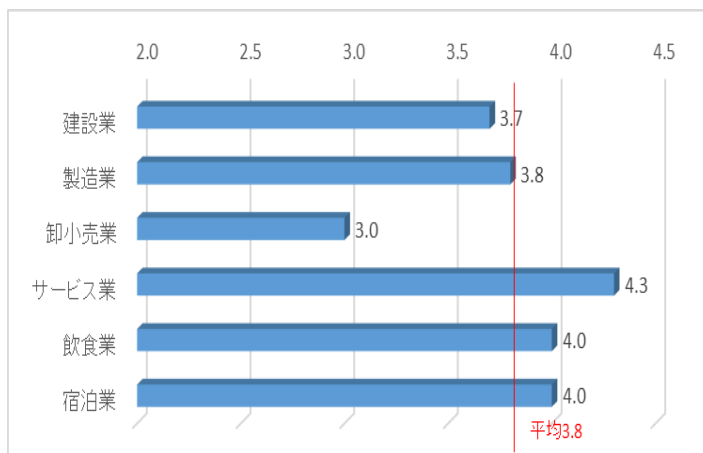
・事業承継の今後の利用については、サービス業が最も多く、回答者の 23.5%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 15%が利用したいとなっている。

17 後援会・セミナー

◇利用したサービスの評価

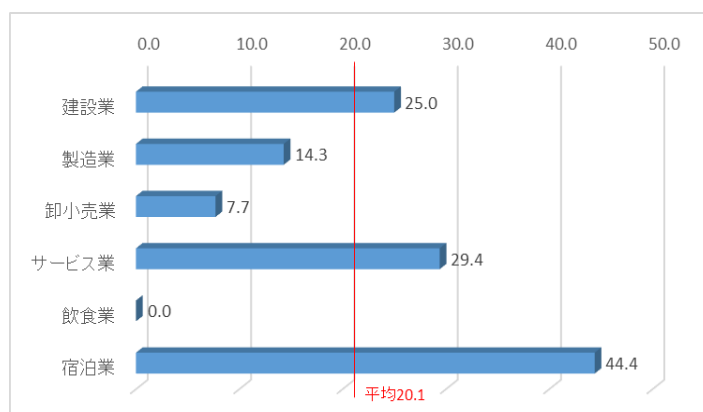
業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	3.7
製造業	3.8
卸小売業	3.0
サービス業	4.3
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
平均	3.8

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

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	25.0
製造業	14.3
卸小売業	7.7
サービス業	29.4
飲食業	0.0
宿泊業	44.4
平均	20.1



・後援会・セミナーに関して、利用した方の評価では、サービス業が最も評価が高くなっている。平均は3.8点であり、役に立ったを若干下回る程度の評価となっている。

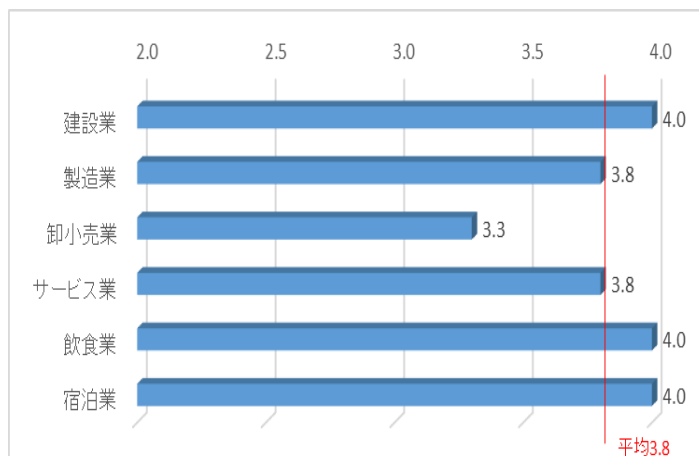
・後援会・セミナーの今後の利用については、宿泊業が最も多く、回答者の44.4%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約2割が利用したいとなっている。

18 支援施策情報の提供

◇利用したサービスの評価

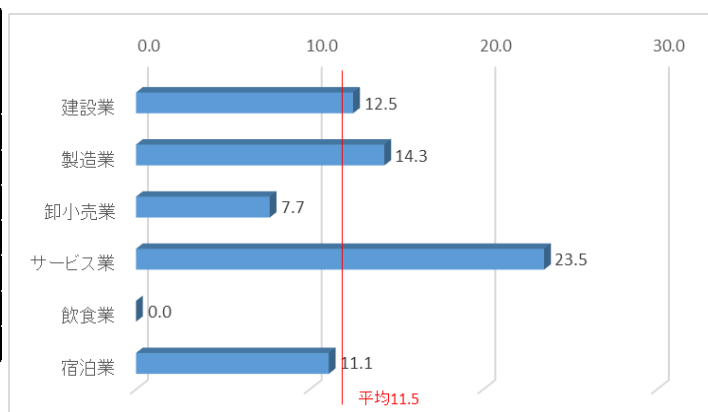
業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.0
製造業	3.8
卸小売業	3.3
サービス業	3.8
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
平均	3.8

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

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	12.5
製造業	14.3
卸小売業	7.7
サービス業	23.5
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	11.5



- ・支援施策情報の提供に関して、利用した方の評価では、建設・飲食・宿泊業が最も評価が高くなっている。平均は 3.8 点であり、役に立ったを若干下回る程度の評価となっている。
- ・支援施策情報の提供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 23.5%が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 1 割が利用したいとなっている。

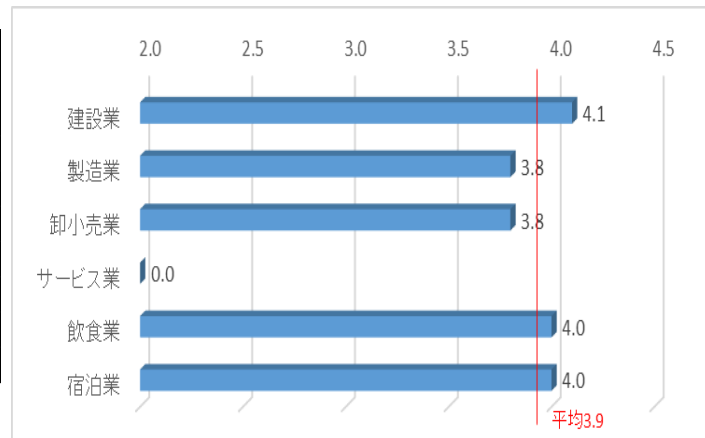
19 イベント

◇利用したサービスの評価

業種	H29利用したサービス(利用した方の評価)点数
建設業	4.1
製造業	3.8
卸小売業	3.8
サービス業	-
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
平均	3.9

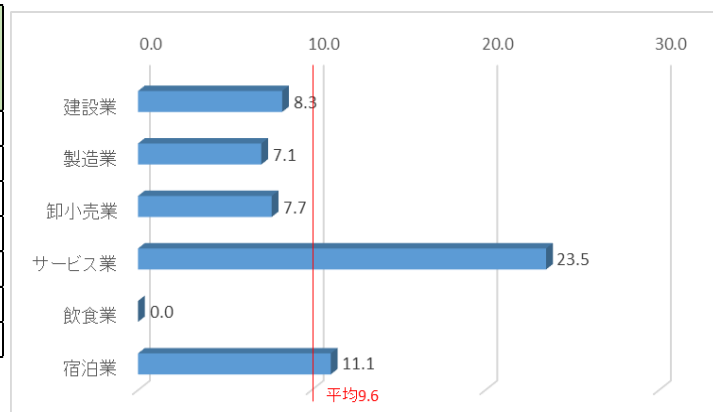
大いに役立った → 5点
 役立った → 4点
 どちらともいえない → 3点
 あまり参考にならなかった → 2点
 まったく参考にならなかった → 1点

※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

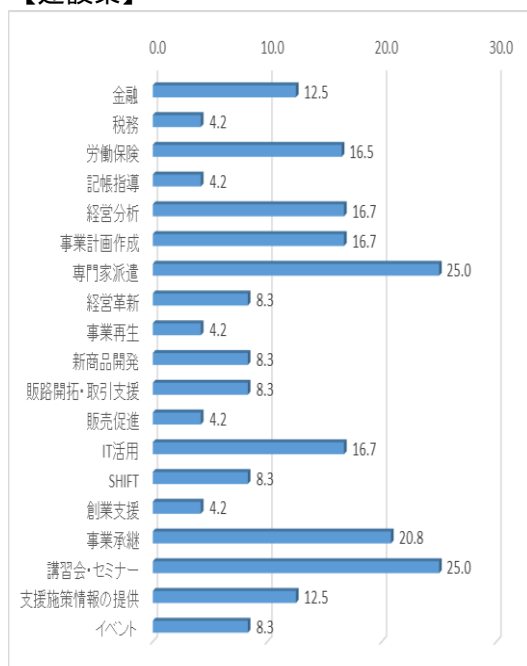
業種	今後利用したいサービス(回答者に対する割合)(%)
建設業	8.3
製造業	7.1
卸小売業	7.7
サービス業	23.5
飲食業	0.0
宿泊業	11.1
平均	9.6



- ・イベントに関して、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 3.9 点であり、役に立ったに近い評価となっている。
- ・イベント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 23.5% が利用したいと回答している。全体平均では、回答者の約 1 割が利用したいとなっている。

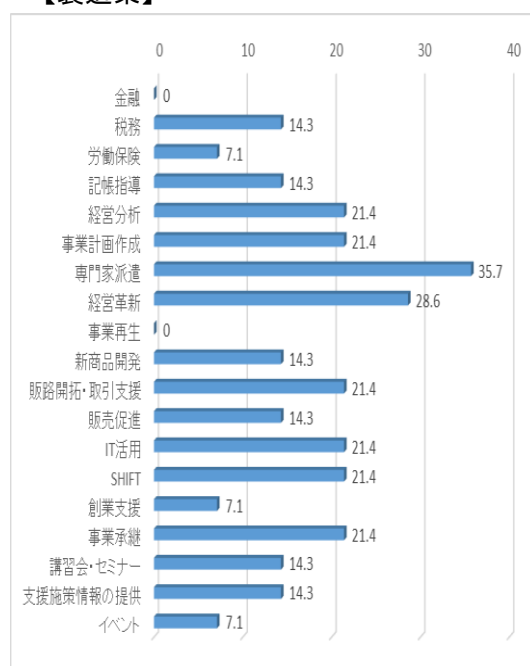
■今後利用したいサービスのまとめ

【建設業】



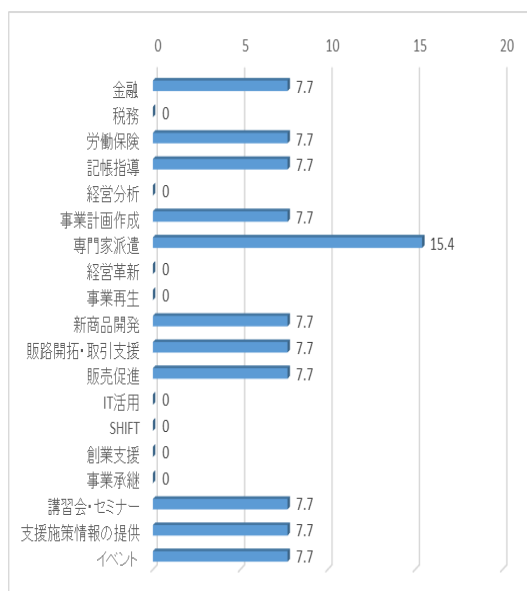
	今後利用したいサービス内容
1位	専門家派遣
2位	講習会・セミナー
3位	事業承継

【製造業】



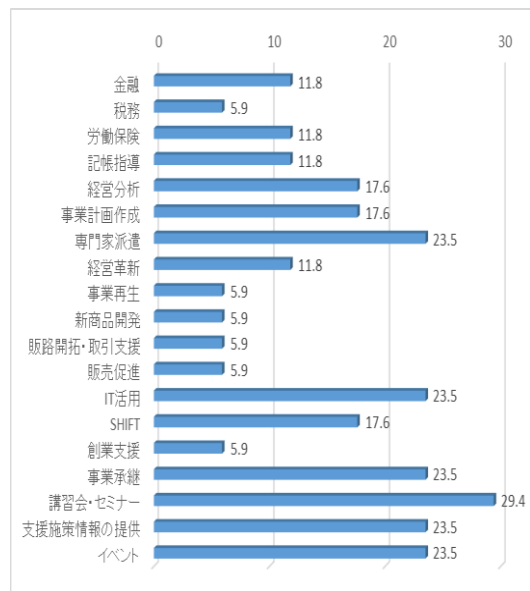
	今後利用したいサービス内容
1位	専門家派遣
2位	経営革新
3位	経営分析、事業承継など

【卸小売業】



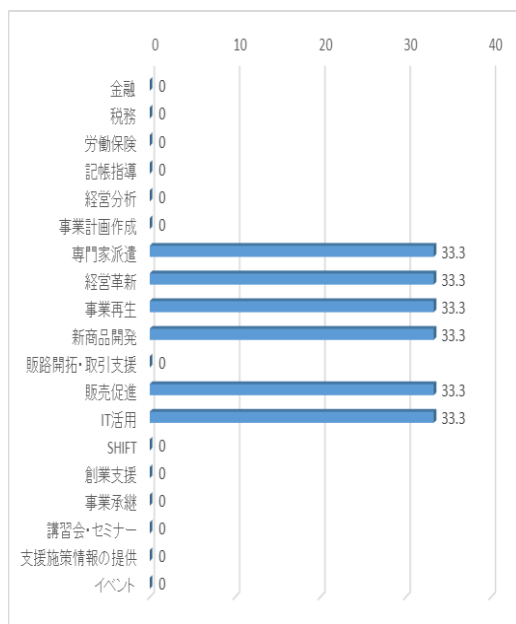
	今後利用したいサービス内容
1位	専門家派遣
2位	金融、労働保険など
3位	—

【サービス業】



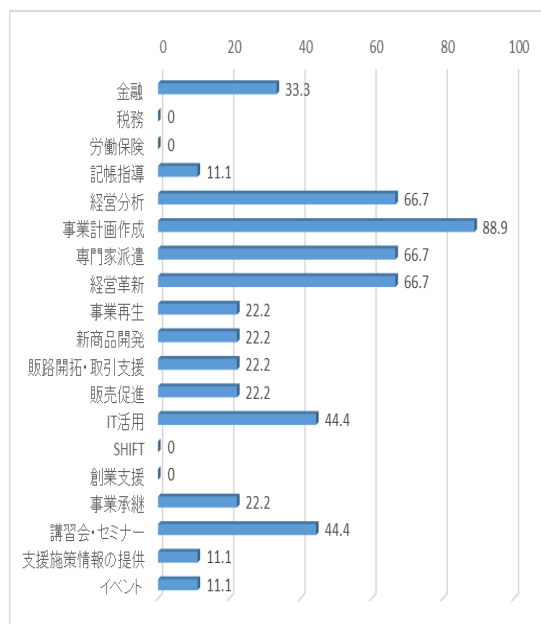
	今後利用したいサービス内容
1位	講習会・セミナー
2位	専門家派遣、IT活用など
3位	—

【飲食業】



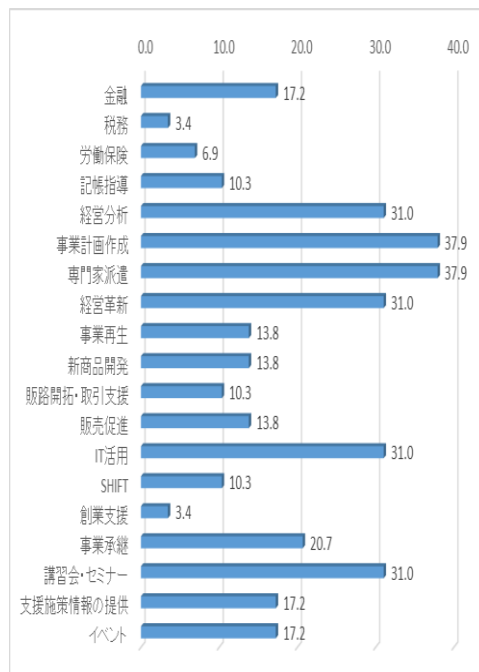
	今後利用したいサービス内容
1位	専門家派遣、経営革新など
2位	－
3位	－

【宿泊業】



	今後利用したいサービス内容
1位	事業計画作成
2位	経営分析など
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	事業計画作成
2位	専門家派遣
3位	経営分析、経営革新など