

## 満足度調査分析報告書(平成 29 年度)

### 1. 満足度調査分析の目的など

#### ■満足度調査とは

佐賀市北商工会の会員の売り上げ動向、経営課題、商工会利用の満足度、今後必要とする施策の重要度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・宿泊業の 5 業種で、全体の対象件数は 86 事業所である。

調査実施期間は、平成 30 年 1 月 16 日(火)～平成 30 年 2 月 16 日(金)である。

#### ■調査対象数

平成 29 年度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	12 事業所
卸小売業	16 事業所
サービス業	21 事業所
飲食・宿泊業	11 事業所(うち飲食 3 事業所、宿泊業 8 事業所)
その他(不動産業等)	2 事業者
計	86 事業所

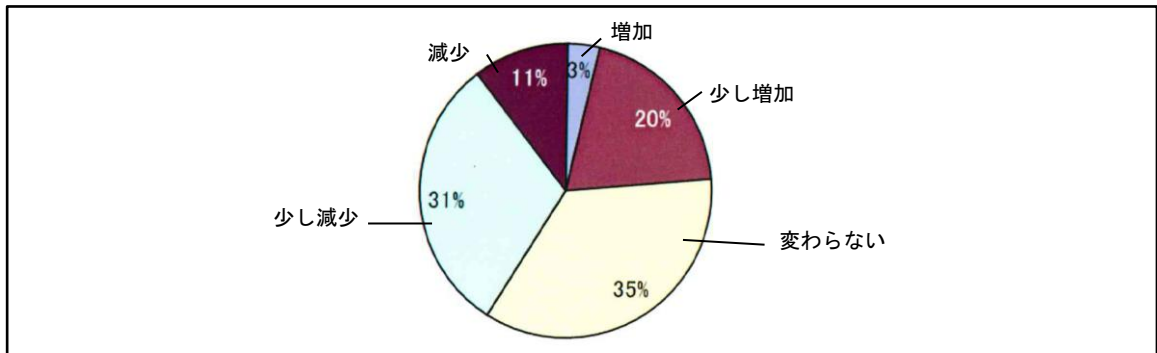
#### ■調査分析の目的

売り上げ動向、経営課題、商工会利用の満足度について、全体及び、業種別(飲食業、宿泊業は分けて、全体 6 業種とする)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

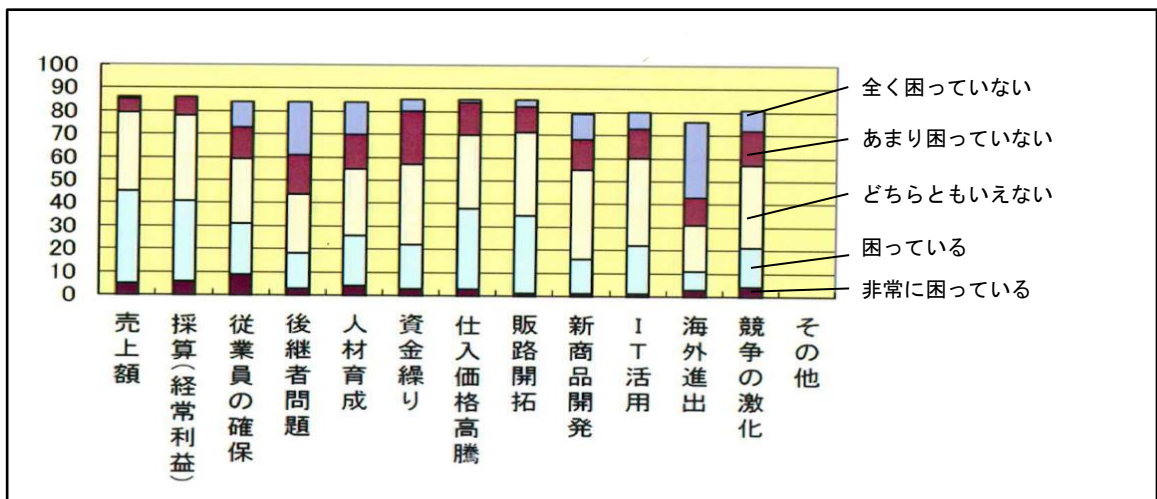
### ■調査全体の結果

#### 問 最近1年間の売上高の傾向について



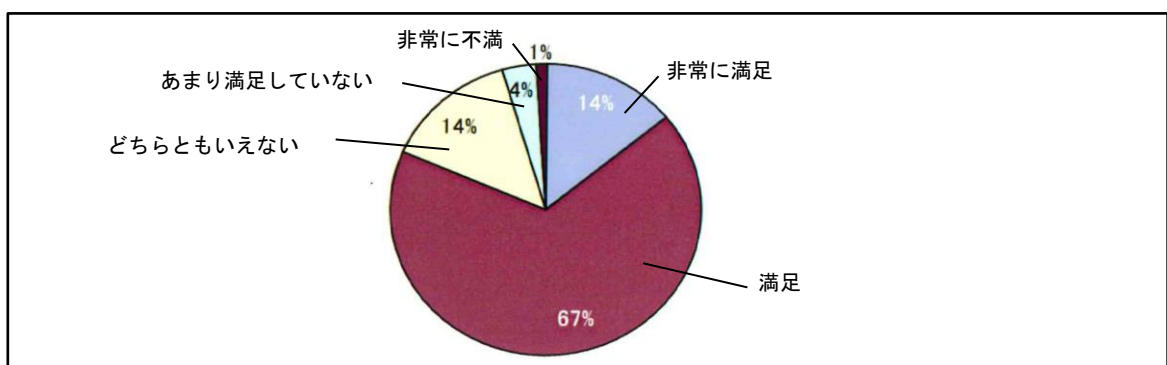
・「増加」、「少し増加」が合わせて23%、「少し減少」、「減少」が合わせて42%となっており、全体としては減少傾向との回答となっている。

#### 問 現在の経営上の困りごとについて



・「売上額」、「採算(経常利益)」、「仕入価格高騰」、「販路開拓」などが困りごとの上位となっている。

#### 問 商工会の対応への満足度について



・「非常に満足」、「満足」で81%を占めている。

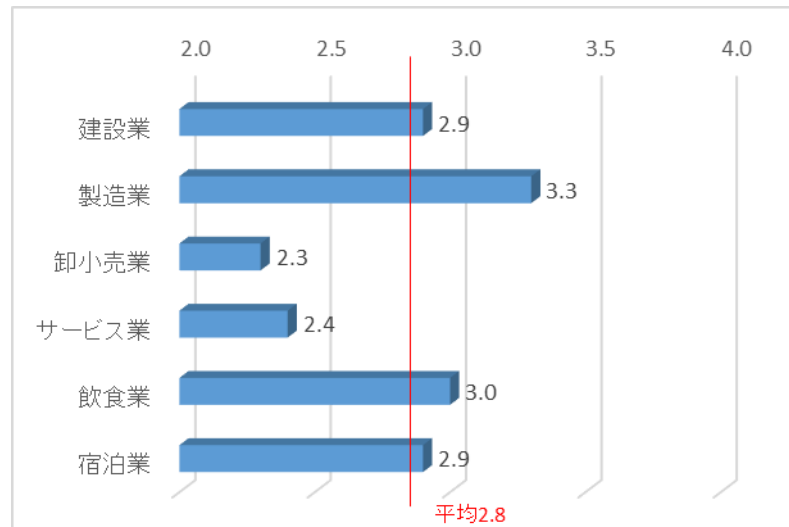
### 3. 業種別評価結果

各設問とも5段階で評価してもらっているが(例えば、経営課題であれば、「非常に困っている」、「困っている」、「どちらともいえない」、「あまり困っていない」、「まったく困っていない」)、それぞれ点数化して、平均値を算出する。それらの値を業種別で比較する。

#### 問 あなたの企業の最近1年間の売上高の傾向について

業種	点数
建設業	2.9
製造業	3.3
卸小売業	2.3
サービス業	2.4
飲食業	3.0
宿泊業	2.9
平均	2.8

⑤増加	→ 5点
④少し増加	→ 4点
③変わらない	→ 3点
②少し減少	→ 2点
①減少	→ 1点



- ・ 製造業が 3.3 点で最も高く、売上が増加していると回答している。
- ・ 次いで、飲食業、建設業、宿泊業と続く。
- ・ 卸小売業が 2.3、サービス業が 2.4 で、低くなっている。

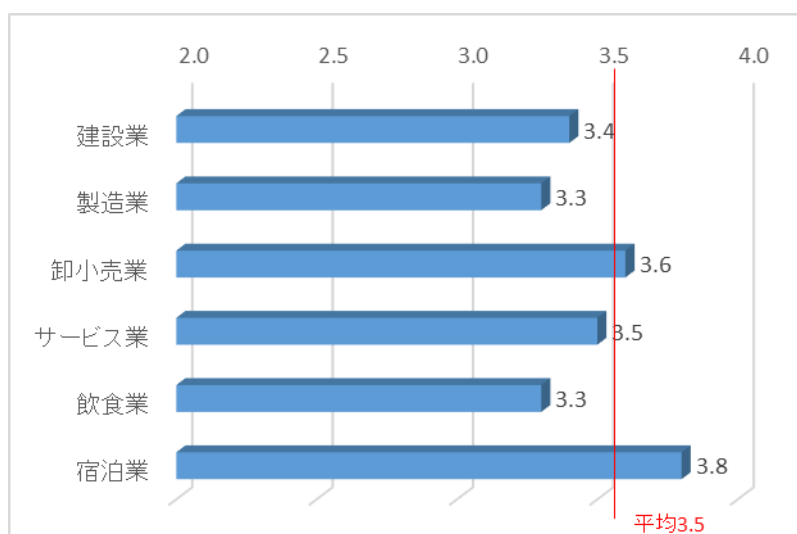
## 問 事業経営で困っていることについて

売上額から後継者問題、資金繰りなど 12 項目について聞いている。

### 1.売上額

業種	点数
建設業	3.4
製造業	3.3
卸小売業	3.6
サービス業	3.5
飲食業	3.3
宿泊業	3.8
平均	3.5

非常に困っている → 5点  
困っている → 4点  
どちらともいえない → 3点  
あまり困っていない → 2点  
全く困っていない → 1点



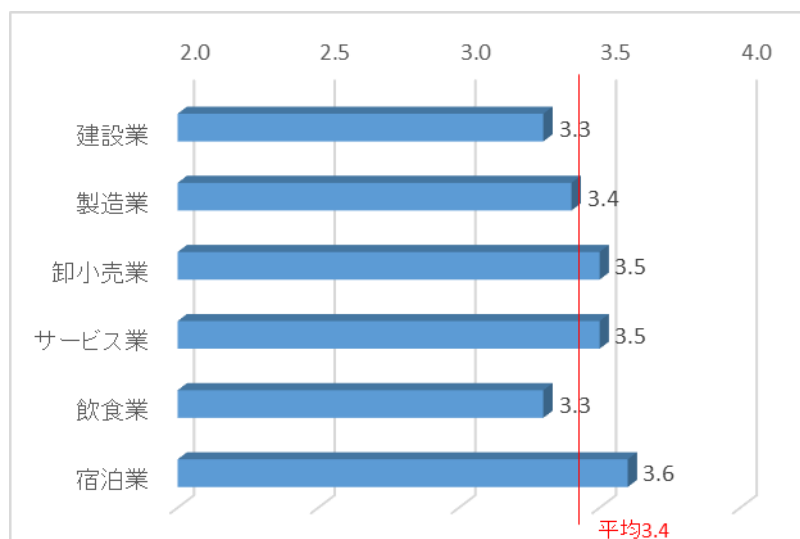
・売上額について、全体では、平均値 3.5 で、やや困っている状況となっている。

・業種別では、宿泊業が困っているとの回答割合が最も高くなっている。次いで、「卸小売業」、「サービス業」と続く。

### 2.採算(経常利益)

業種	点数
建設業	3.3
製造業	3.4
卸小売業	3.5
サービス業	3.5
飲食業	3.3
宿泊業	3.6
平均	3.4

非常に困っている → 5点  
困っている → 4点  
どちらともいえない → 3点  
あまり困っていない → 2点  
全く困っていない → 1点



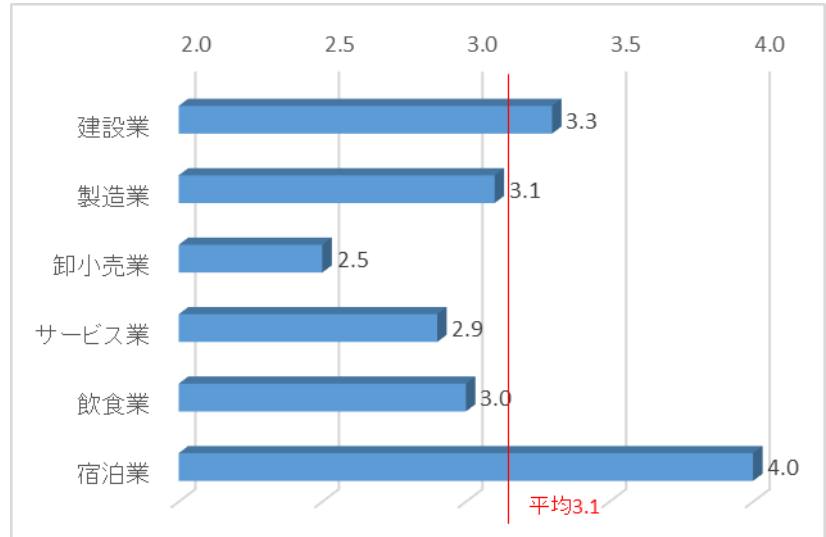
・採算(経常利益)について、全体では、平均値 3.4 で、やや困っている状況となっている。

・業種別にみて、それほど大きな差は見られない。

### 3 従業員の確保

業種	点数
建設業	3.3
製造業	3.1
卸小売業	2.5
サービス業	2.9
飲食業	3.0
宿泊業	4.0
平均	3.1

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

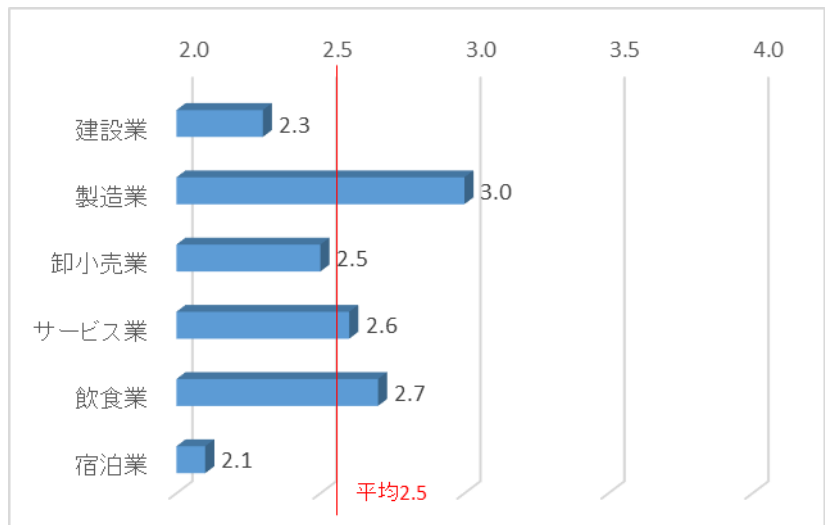


- ・従業員の確保について、全体では、平均値 3.1 で、普通の状況となっている。
- ・業種別では、宿泊業が、困っているとの回答割合が最も高くなっている。次いで、「建設業」と続く。

### 4 後継者問題

業種	点数
建設業	2.3
製造業	3.0
卸小売業	2.5
サービス業	2.6
飲食業	2.7
宿泊業	2.1
平均	2.5

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

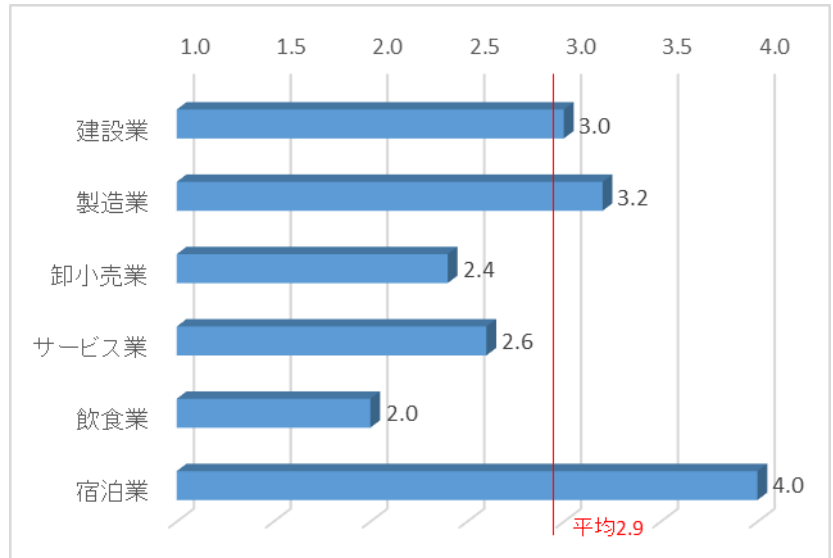


- ・高齢者問題について、全体では、平均値 2.5 で、あまり困っていない状況となっている。
- ・業種別では、製造業が困っている割合が高くなっている。宿泊業は後継者がいるところが多く、点数も低くなっている。

## 5 人材育成

業種	点数
建設業	3.0
製造業	3.2
卸小売業	2.4
サービス業	2.6
飲食業	2.0
宿泊業	4.0
平均	2.9

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

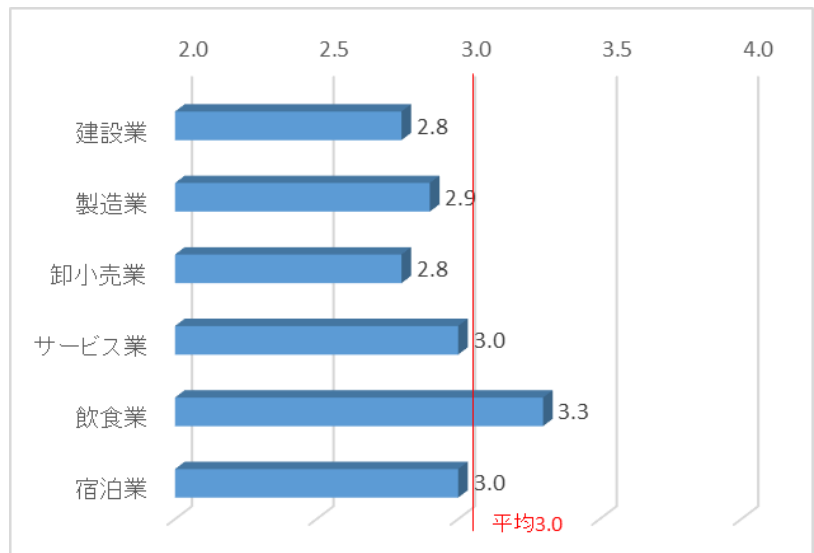


- ・人材育成について、全体では、平均値 2.9 で、普通の状況となっている。
- ・業種別では、宿泊業が困っているとの回答割合が最も高くなっている。

## 6 資金繰り

業種	点数
建設業	2.8
製造業	2.9
卸小売業	2.8
サービス業	3.0
飲食業	3.3
宿泊業	3.0
平均	3.0

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

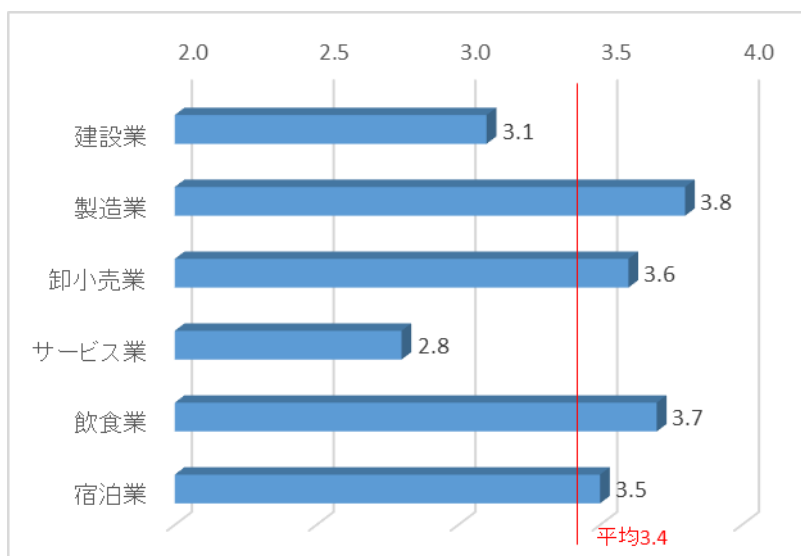


- ・資金繰りについて、全体では、平均値 3.0 で、普通の状況となっている。
- ・業種別では、飲食業が困っているとの回答割合が高くなっている。

## 7 仕入価格高騰

業種	点数
建設業	3.1
製造業	3.8
卸小売業	3.6
サービス業	2.8
飲食業	3.7
宿泊業	3.5
平均	3.4

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

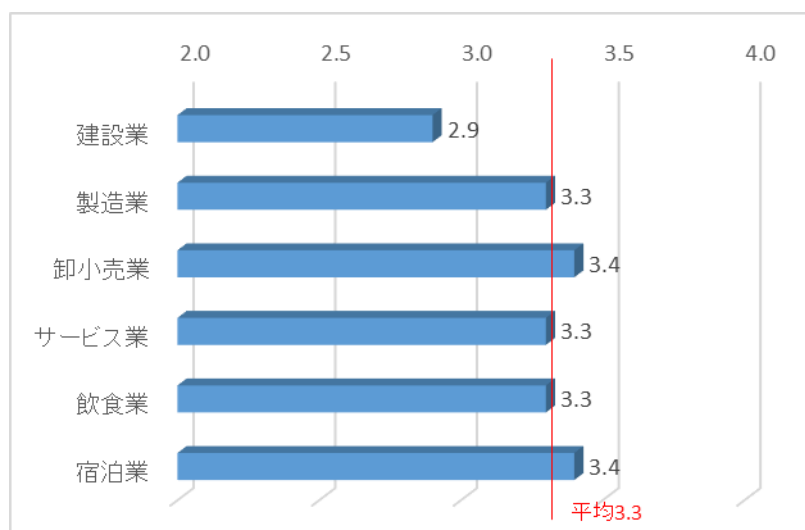


- ・仕入価格高騰について、全体では、平均値 3.4 で、やや困っている状況となっている。
- ・業種別では、製造業、飲食業などが困っているとの回答割合が高くなっている。

## 8 販路開拓

業種	点数
建設業	2.9
製造業	3.3
卸小売業	3.4
サービス業	3.3
飲食業	3.3
宿泊業	3.4
平均	3.3

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

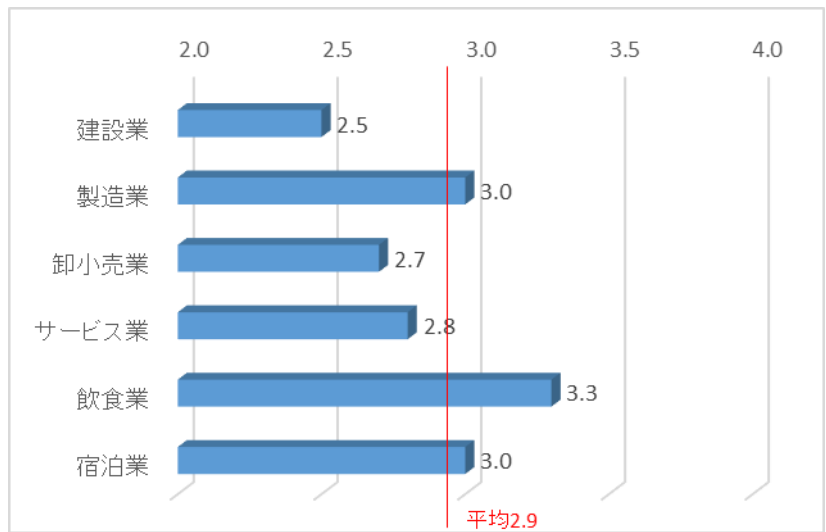


- ・販路開拓について、全体では、平均値 3.3 で、やや困っている状況となっている。
- ・業種別では、建設業が一番低い値となっている。

## 9 新商品開発

業種	点数
建設業	2.5
製造業	3.0
卸小売業	2.7
サービス業	2.8
飲食業	3.3
宿泊業	3.0
平均	2.9

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点

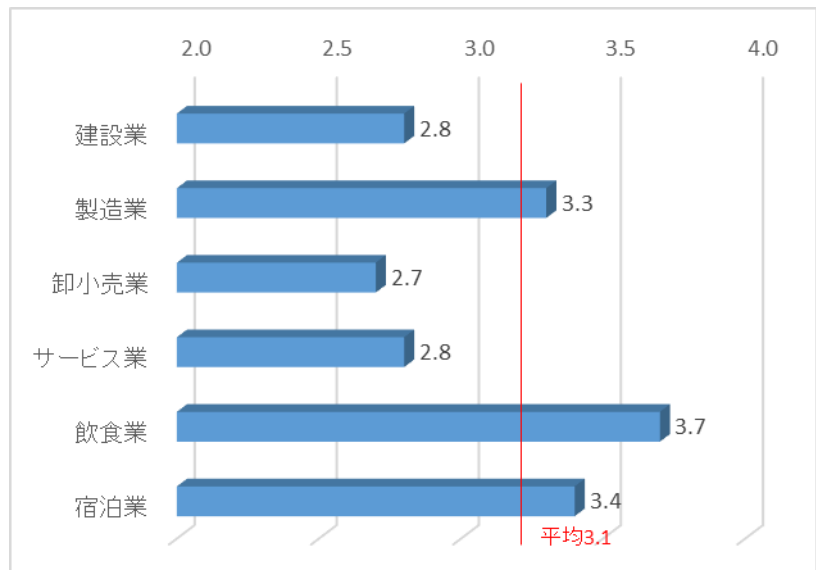


- ・新商品開発について、全体では、平均値 2.9 で、普通の状況となっている。
- ・業種別では、飲食業が困っているとの回答割合が高くなっている。

## 10 IT活用

業種	点数
建設業	2.8
製造業	3.3
卸小売業	2.7
サービス業	2.8
飲食業	3.7
宿泊業	3.4
平均	3.1

非常に困っている → 5点  
 困っている → 4点  
 どちらともいえない → 3点  
 あまり困っていない → 2点  
 全く困っていない → 1点



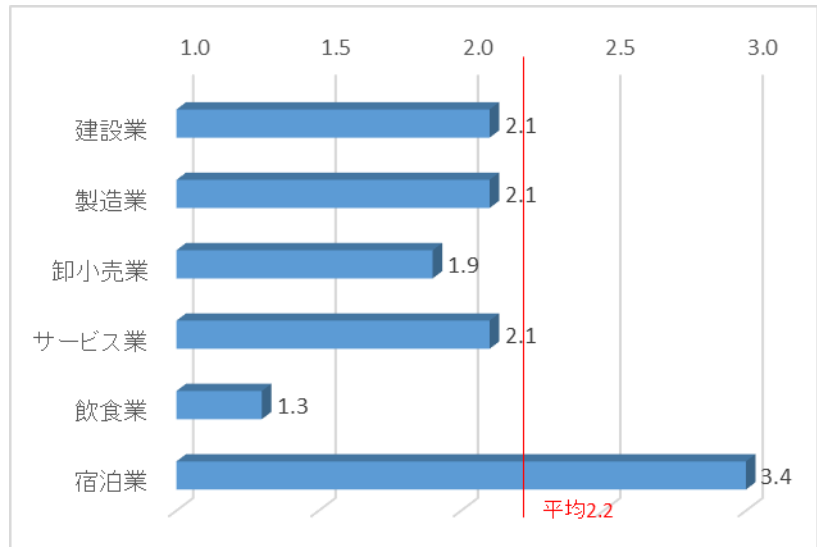
- ・IT活用について、全体では、平均値 3.1 で、普通の状況となっている。
- ・業種別では、飲食業が困っているとの回答割合が高くなっている。



## 11 海外進出

業種	点数
建設業	2.1
製造業	2.1
卸小売業	1.9
サービス業	2.1
飲食業	1.3
宿泊業	3.4
平均	2.2

非常に困っている → 5点  
困っている → 4点  
どちらともいえない → 3点  
あまり困っていない → 2点  
全く困っていない → 1点

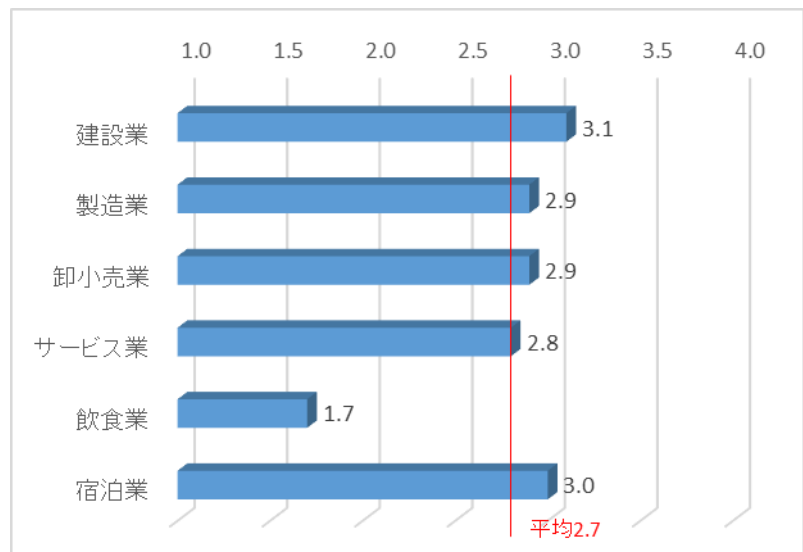


- ・海外進出について、全体では、平均値 2.2 で、あまり困っていない状況となっている。
- ・業種別では、宿泊業が困っているとの回答割合が高くなっている。これは、外国人客受け入れの対応が必要となってきているものと考えられる。

## 12 競争の激化

業種	点数
建設業	3.1
製造業	2.9
卸小売業	2.9
サービス業	2.8
飲食業	1.7
宿泊業	3.0
平均	2.7

非常に困っている → 5点  
困っている → 4点  
どちらともいえない → 3点  
あまり困っていない → 2点  
全く困っていない → 1点

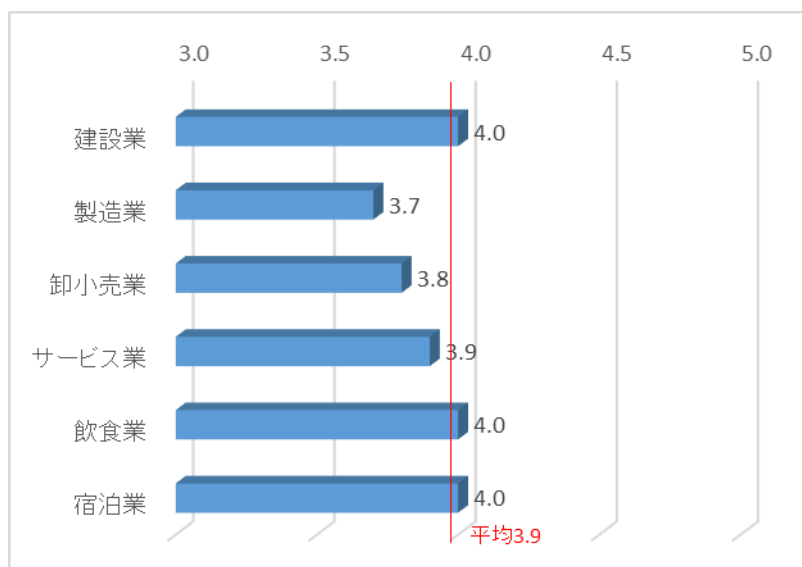


- ・競争の激化について、全体では、平均値 2.7 で、普通の状況となっている。
- ・業種別では、飲食業が最も低い値となっている。

### 問 商工会の支援に満足しているか

業種	点数
建設業	4.0
製造業	3.7
卸小売業	3.8
サービス業	3.9
飲食業	4.0
宿泊業	4.0
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結果となっている。

#### 4. 地域経済動向調査 (景況調査 + 満足度調査)

##### ■「中小企業景況調査」、「会員満足度調査」の経営課題

###### <建設業>

###### 中小企業景況調査

1位	材料価格の上昇
2位	従業員の確保難
3位	下請け価格の上昇

+

###### 会員満足度調査

1位	売上額
2位	採算(経常利益)
3位	従業員の確保

・材料価格の上昇や従業員の確保難もあり、売上額、採算面で不安な状況となっている。

###### <製造業>

###### 景況調査

1位	生産ニーズの変化への対応
2位	生産設備の不足・老朽化
3位	大企業の進出による競争の悪化

+

###### 満足度調査

1位	仕入価格高騰
2位	採算(経常利益)
3位	売上額

・生産ニーズの変化への対応、仕入価格高騰、生産設備の不足・老朽化などの具体的課題があり、結果、採算、売上額で不安な状況となっている。

###### <小売業>

###### 景況調査

1位	店舗施設の狭隘・老朽化
2位	従業員の確保難
3位	需要の停滞

+

###### 満足度調査

1位	売上額
2位	仕入価格高騰
3位	採算(経常利益)

注:満足度調査は、卸小売業での回答である

・店舗施設の狭隘・老朽化、従業員の確保難、需要の停滞などもあり、売上額、採算面で不安な状況となっている。

###### <サービス業>

###### 景況調査

1位	金利負担の増加
2位	人件費の増加
3位	従業員の確保難

+

###### 満足度調査

1位	売上額
2位	採算(経常利益)
3位	販路開拓

・金利負担の増加、人件費の増加、従業員の確保難などの具体的課題があり、結果、売上額、採算で不安な状況となっている。