

平成23年度窓口相談事業 実績報告

中小企業支援センターでは、中小企業や創業予定の方が抱える「経営」「資金繰り」「販路拡大」「法律」などの幅広い分野の悩みに対し、各分野の専門家が個別にお応えする相談窓口を開設しています。

平成23年度は、中小企業や創業予定の方から1,172件のご相談を受け、中小企業診断士や技術士、税理士、社会保険労務士、司法書士などの専門家が個別に対応し、課題解決の支援を行いました。

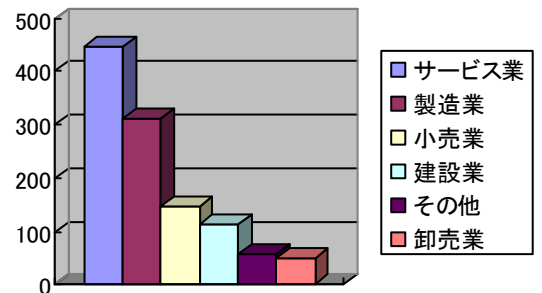
については、平成24年度も窓口相談事業をご理解いただき、多くの中小企業等の皆様にご利用いただくため、ここに平成23年度の窓口相談事業の実績並びにアンケート集計結果をご報告いたします。

1 平成23年度窓口相談事業の実績

(1) 相談件数 1,172件

① 業種別内訳

サービス業	462	40%
製造業	313	28%
小売業	157	13%
建設業	125	10%
卸売業	69	5%
その他	46	4%

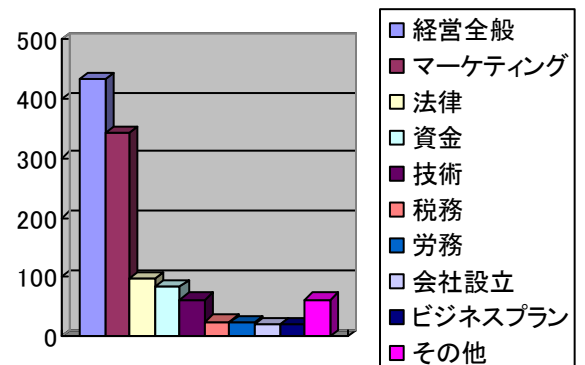


※相談件数は、平成22年度1,125件、平成23年度は1,172件と47件の増加となりました。

② 内容別内訳（上位10項目、以下省略）

経営全般	434	31%
マーケティング	343	20%
法律	97	15%
資金	85	14%
技術	62	4%
税務	25	4%
労務	23	3%
会社設立	21	2%
ビジネスプラン	20	2%
その他	62	5%

※相談内容は、マーケティングが一番多く、次に経営全般、法律が続いています。



2 アンケート集計結果

(1) 調査対象（販促先、専門家派遣先、訪問先等を除いています）

- ① 実施方法：窓口にて受付
- ② アンケート回収数：23社

(2) 集計結果

① 窓口相談事業の存在をどのように知ったか？

相談窓口を知ったきっかけは、支援センターのホームページによるものが多くなっています。

支援センターを訪問した時	5	20%
支援センターのホームページ	3	11%
支援センターからのアプローチ	3	11%
行政機関の広報・支援センターの機関紙等	3	11%
新聞広告・パンフレット	0	0%
行政機関からの紹介	1	5%
商工会議所からの紹介	0	0%
金融機関からの紹介	3	11%
他の支援センターからの紹介	0	0%
その他の機関からの紹介	3	11%
セミナー	0	0%
以前から何となく知っている	2	9%
その他	3	11%

② 窓口相談の利用回数

23社合計で32回(平均1.4回)

③ 相談までの対応の満足度

相談までの対応の満足度については、各項目とも一定レベル以上の評価をいただいています(※下表のレベルは数字が大きいほど満足度が高くなっています)。

	項目	レベル5	レベル4	レベル3	レベル2	レベル1
Q3-1	相談する場所の雰囲気	15	4	3	0	1
Q3-2	相談員の対応(マナー・親切さ)	17	5	1	0	0
Q3-3	相談内容に対する相談員の理解度	17	5	1	0	0
Q3-4	相談時間の長さ	12	6	5	0	0
Q3-5	相談員による説明のわかりやすさ	14	9	0	0	0
Q3-6	相談員の専門知識	16	7	0	0	0
Q3-7	アドバイスの内容	19	4	0	0	0
Q3-8	全体としての満足度	15	8	0	0	0

④ 相談を受けた後の展開

相談後の貢献度は、著しく役に立ったとある程度役立ったと回答した企業で占められました。その他は回答なしです。

著しく役に立った	16	70%
ある程度役立った	6	26%
特に変化はなかった	0	0%
その他	1	4%

⑤ 相談窓口を引き続き利用したいか？

ほとんどの企業が窓口相談を引き続き利用したいと回答しています。

引き続き利用したい	22	96%
利用したいとは思わない	0	0%
わからない	0	0%
その他	1	4%

※ 以上のアンケート結果を真摯に受け止め、これからもより多くの中小企業者・創業予定者の皆様に、中小企業支援センターを幅広くご活用いただき、経営革新・創業支援につながる活動をしていきたいと考えております。今後ともよろしくお願いいたします。