

## 平成24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24年度は、中小企業や創業予定の方から1,166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25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利用していただくため、ここに平成24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。

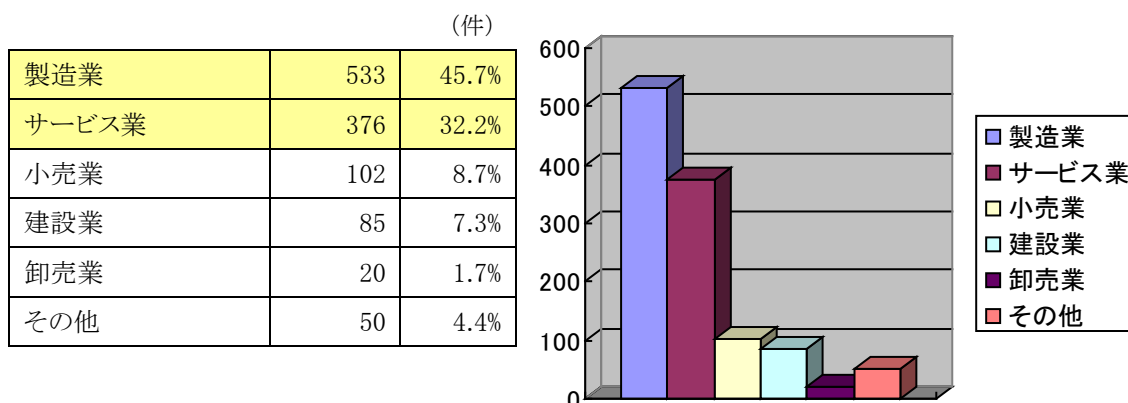
### 1 平成24年度窓口相談事業の実績

相談件数は1,166件と前年比微減(▲6件)となりました。

(平成22年度1,125件、平成23年度1,172件)

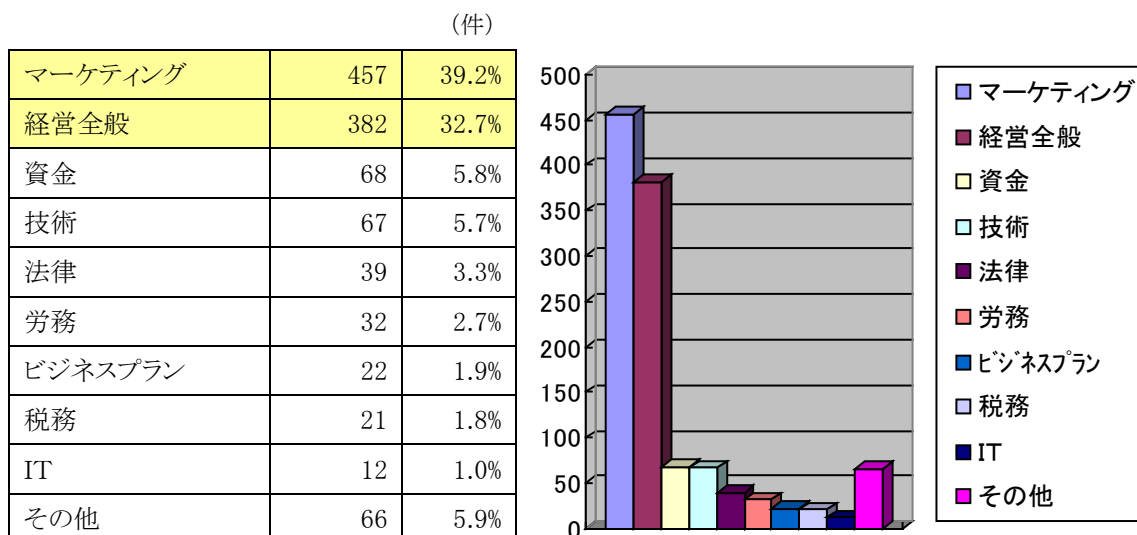
#### ①業種別内訳

製造業が最も多く、サービス業が続いています。製造業・サービス業で8割近くを占めています。



#### ②内容別内訳(上位9項目、以下略)

相談内容はマーケティングが一番多く、次に経営全般が続いています。



## 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:33社

(2)集計結果

①窓口相談事業の存在を知ったきっかけ

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」が多くなっています。

(件)

支援センターを訪問した時	13	27.1%
支援センターのホームページ	14	29.2%
支援センターからのアプローチ	2	4.2%
行政機関の広報・支援センターの機関紙等	4	8.3%
新聞広告・パンフレット	0	0.0%
行政機関からの紹介	1	2.1%
商工会議所からの紹介	0	0.0%
金融機関からの紹介	1	2.1%
他の支援センターからの紹介	0	0.0%
その他の機関からの紹介	1	2.1%
セミナー	3	6.3%
以前から何となく知っている	4	8.3%
その他	5	10.3%

②窓口相談の利用回 33社合計で61回(平均1.8回)

③相談内容についての満足度

相談内容についての満足度は、各項目とも「満足」「やや満足」との評価をいただいています。

(件)

	項目	満足	やや満足	普通	やや不満	不満
1	相談場所の雰囲気	22	6	3	1	0
2	相談員のマナー・親切さ	28	4	0	0	0
3	相談員の理解度	26	6	0	0	0
4	相談時間の長さ	22	7	3	0	0
5	説明のわかりやすさ	27	4	1	0	0
6	相談員の専門知識	27	4	1	0	0
7	アドバイスの内容	24	7	1	0	0
8	全体としての満足度	25	7	1	0	0

④相談により得られた成果(課題別)

いずれの課題についても、「十分」「やや十分」との評価をいただいています。

	課題	十分	やや十分	普通	やや不足	不足
1	資金調達	4	2	4	0	0
2	法律関係	5	2	3	0	0
3	ビジネスプラン	4	4	0	0	0
4	技術関係	0	1	2	0	0
5	マーケティング	6	1	1	0	0
6	税務・労務関係	8	3	1	0	0
7	経営全般(上記以外)	10	2	0	0	0
8	その他	4	0	1	0	0

⑤相談の事業への貢献度

「著しく役に立った」と回答した相談者が8割近くを占めています。

著しく役に立った	25	78.1%
ある程度役立った	7	21.9%
特に変化はなかった	0	0.0%
その他	0	0.0%

⑥今後相談窓口の利用希望

ほぼ全員が「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	31	96.9%
利用したいとは思わない	0	0.0%
わからない	1	3.1%
その他	0	0.0%

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。今後ともよろしく願いいたします。