



# 中小企業支援機関に関するアンケート結果 (中間報告)

平成29年1月16日

中小企業庁

# 0. 調査の趣旨・目的、調査方法

## 【調査の趣旨・目的】

中小企業・小規模事業者にとって、真に必要な中小企業・小規模事業者支援について、事業者目線に立った支援の在り方を把握。

## 【調査方法】

### ①調査対象

平成25年3月～28年4月までに実施した計33回の「ちいさな企業 成長本部」、「ちいさな企業 発展会議」、「ちいさな企業 交流キャラバン」への参加事業者（309社）。

### ②調査実施方法

インターネット調査

### ③調査機関

平成28年12月27日～29年1月30日

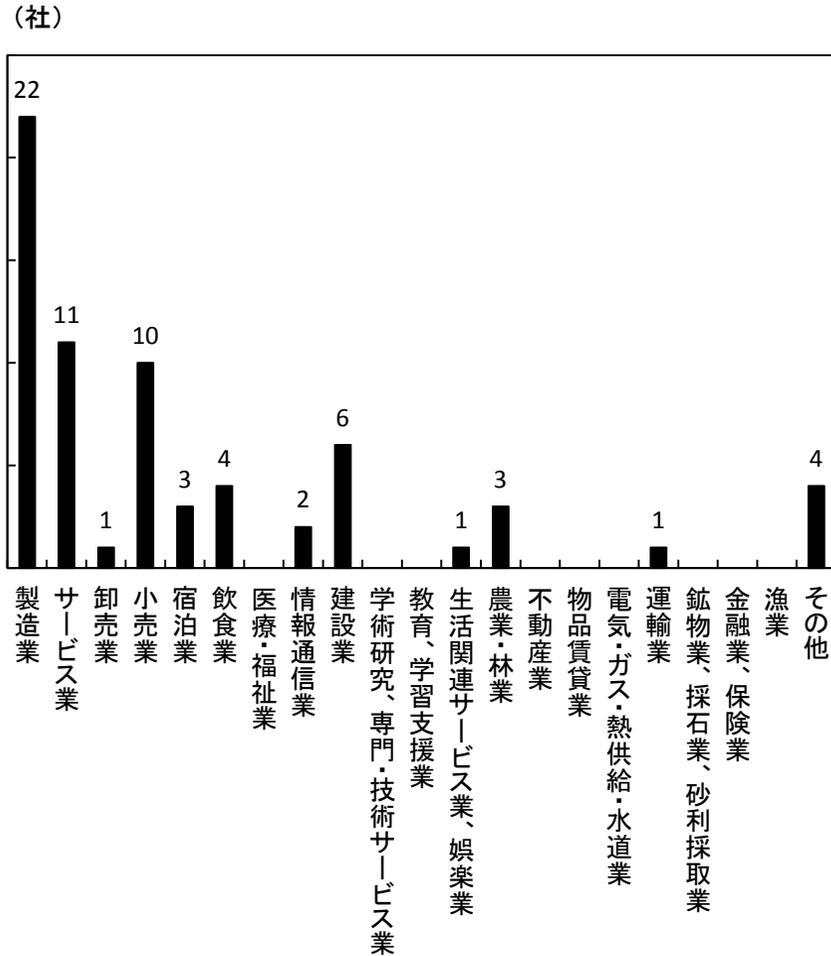
### ④回答率

22%（68社、平成29年1月13日9：00時点）

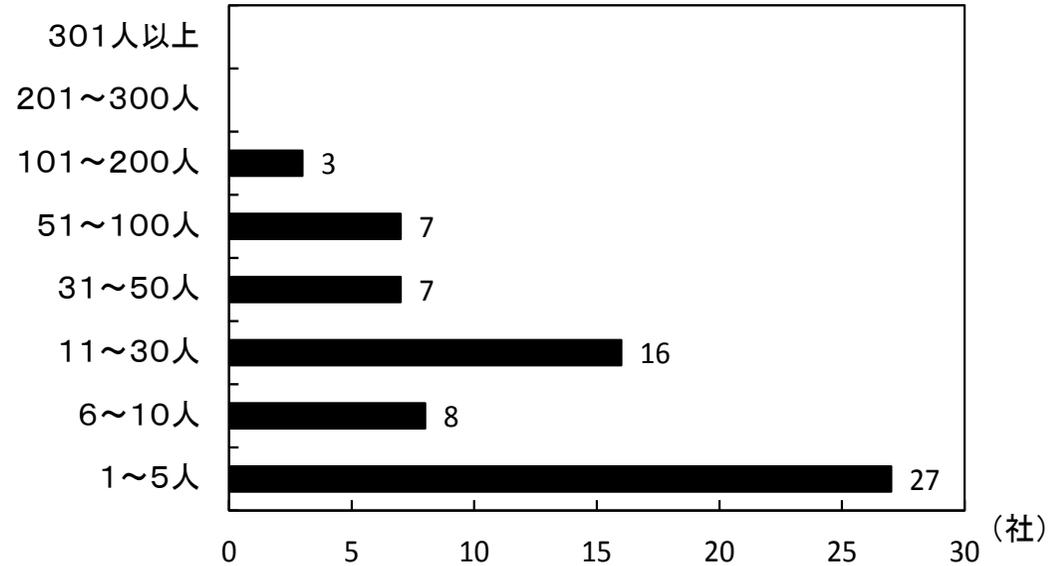
# 1. 基礎データ

- 回答者の属性は、業種では製造業、従業員数では30人以下が中心。

【業種】



【従業員数】

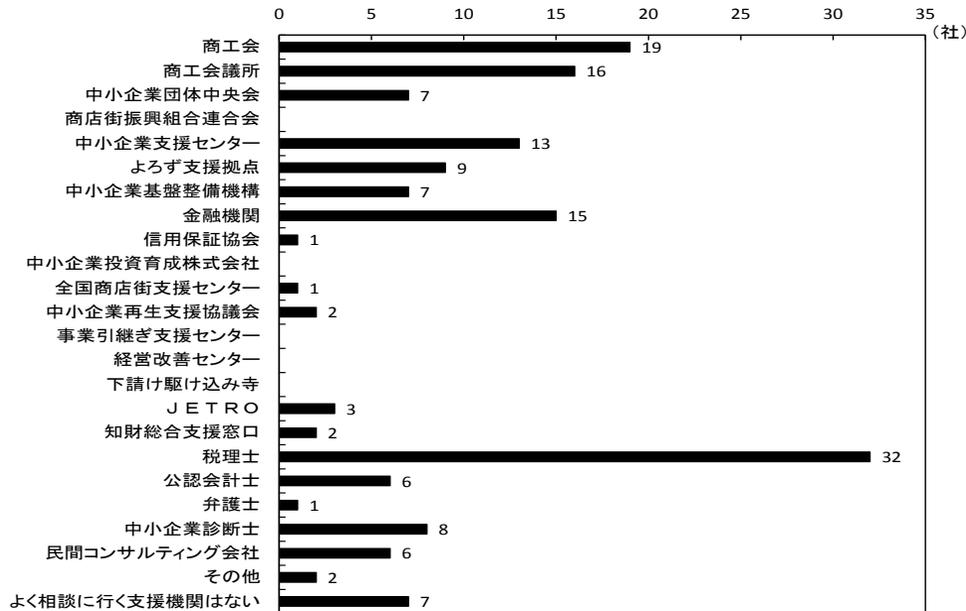


(注) 以下、記載なしの場合はn=68、複数回答可の場合はその旨記載。

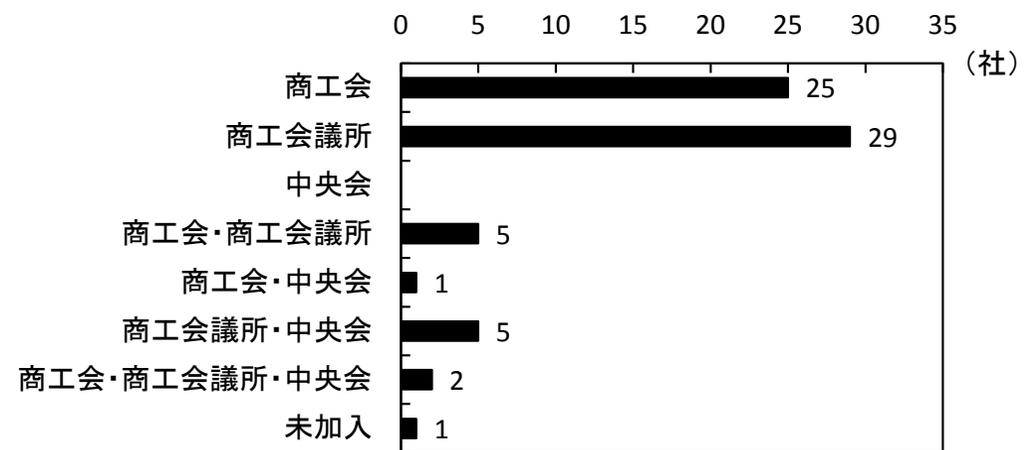
## 2. 日頃よく相談に行く支援機関について

- 日頃よく相談に行く支援機関は、順に、税理士、商工会、商工会議所、金融機関。中には、中小企業支援センター、よろず支援拠点によく相談に行く事業者も見受けられる。
- なお、どの団体に加入していても、税理士にはよく相談に行っている様子が見受けられる。

【日頃よく相談に行く支援機関】（複数回答可）



【加入団体】（複数回答可）



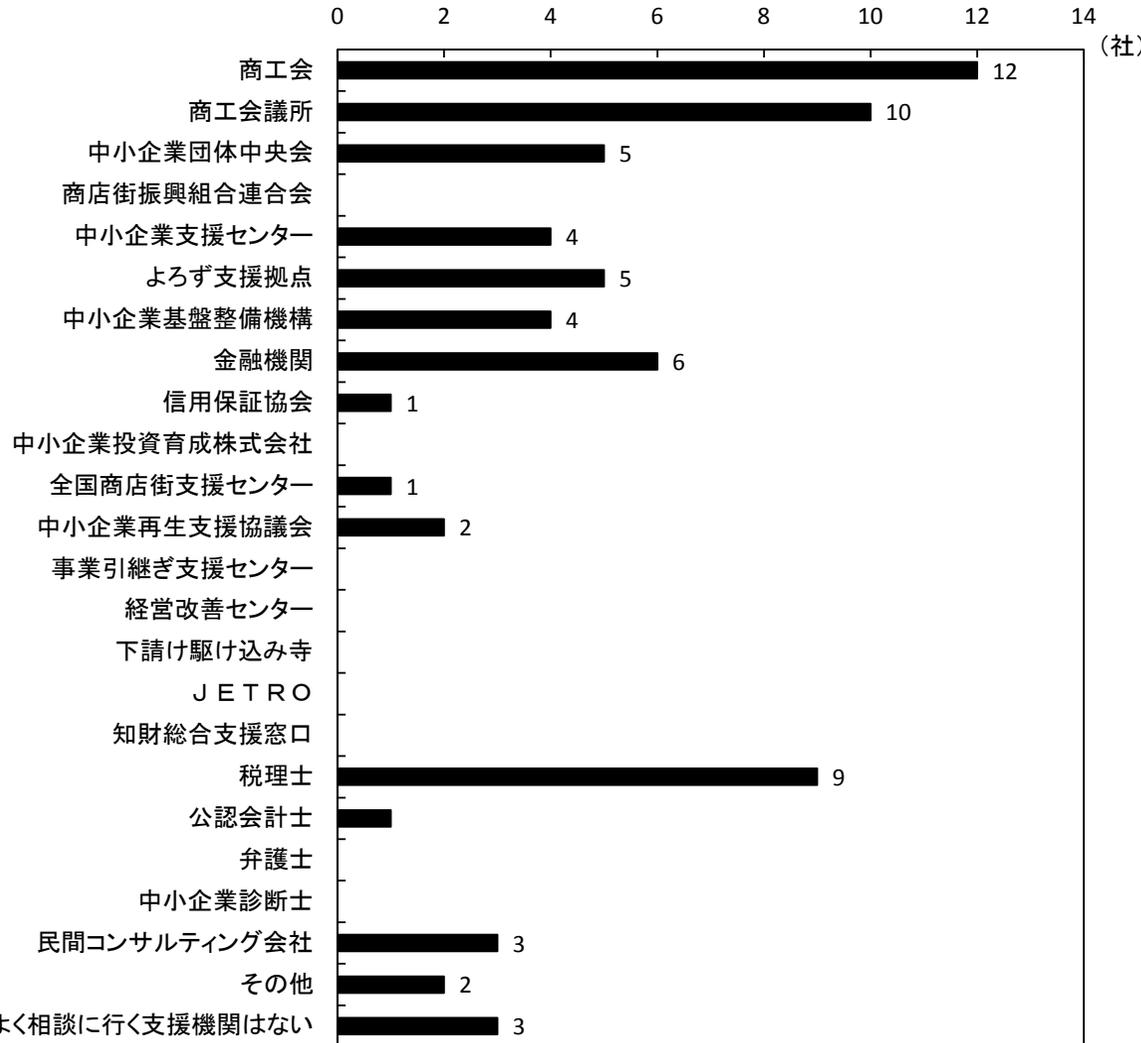
【加入団体毎にみる日頃よく相談に行く支援機関】

| 加入団体<br>(内は者数)    | 日頃よく相談に行く支援機関について（複数回答可） |       |           |            |         |            |      |             |         |       |          |     |       |     |         |              |     |     |
|-------------------|--------------------------|-------|-----------|------------|---------|------------|------|-------------|---------|-------|----------|-----|-------|-----|---------|--------------|-----|-----|
|                   | 商工会                      | 商工会議所 | 中小企業団体中央会 | 中小企業支援センター | よろず支援拠点 | 中小企業基盤整備機構 | 金融機関 | 全国商店街支援センター | 再生支援協議会 | JETRO | 知財総合支援窓口 | 税理士 | 公認会計士 | 弁護士 | 中小企業診断士 | 民間コンサルティング会社 | その他 | 合計  |
| 商工会 (25)          | 16                       | 2     | 2         | 5          | 4       | 3          | 7    | 0           | 1       | 1     | 1        | 13  | 2     | 0   | 2       | 3            | 1   | 63  |
| 商工会議所 (29)        | 0                        | 14    | 1         | 5          | 3       | 3          | 4    | 0           | 0       | 1     | 1        | 11  | 3     | 0   | 3       | 2            | 1   | 52  |
| 商工会・商工会議所 (5)     | 1                        | 1     | 0         | 1          | 2       | 0          | 3    | 0           | 0       | 0     | 0        | 3   | 1     | 0   | 0       | 0            | 0   | 12  |
| 商工会・中央会 (1)       | 1                        | 0     | 0         | 0          | 0       | 0          | 1    | 0           | 0       | 0     | 0        | 1   | 0     | 0   | 0       | 0            | 0   | 3   |
| 商工会議所・中央会 (5)     | 0                        | 2     | 5         | 1          | 4       | 2          | 4    | 1           | 1       | 1     | 0        | 4   | 0     | 1   | 2       | 0            | 0   | 28  |
| 商工会・商工会議所・中央会 (2) | 0                        | 2     | 0         | 2          | 1       | 0          | 1    | 0           | 0       | 0     | 0        | 0   | 0     | 0   | 1       | 0            | 0   | 7   |
| 合計                | 18                       | 21    | 8         | 14         | 14      | 8          | 20   | 1           | 2       | 3     | 2        | 32  | 6     | 1   | 8       | 5            | 2   | 165 |

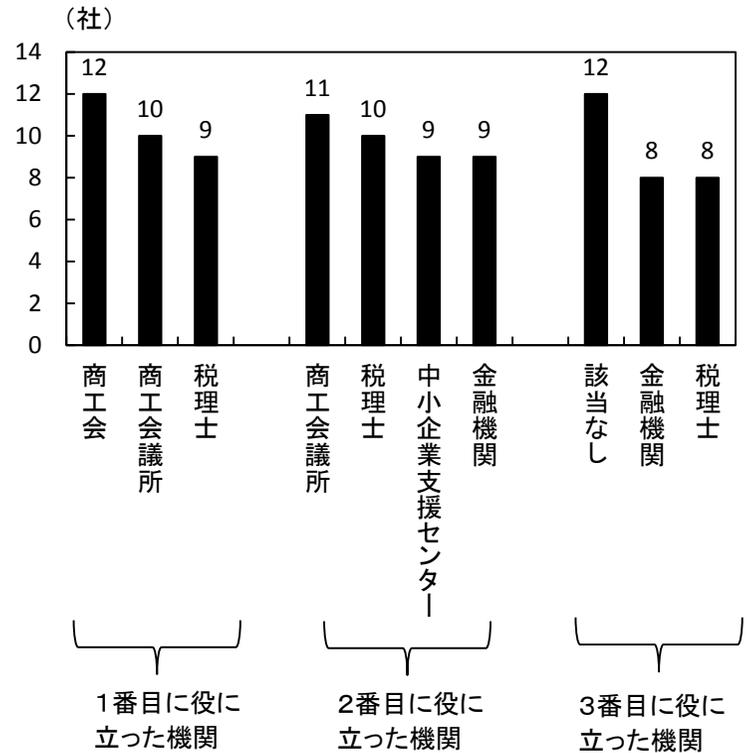
### 3. 最も役に立った支援機関について

- 最も役に立った支援機関は、順に、商工会、商工会議所、税理士。
- なお、2番目に役に立った支援機関は、順に、商工会議所、税理士、中小企業支援センター、金融機関。

【最も役に立った支援機関】



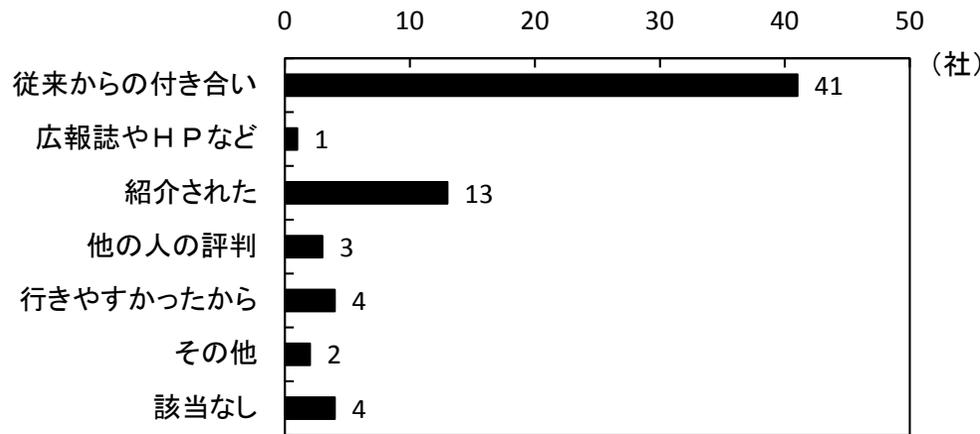
【参考：役に立った支援機関】



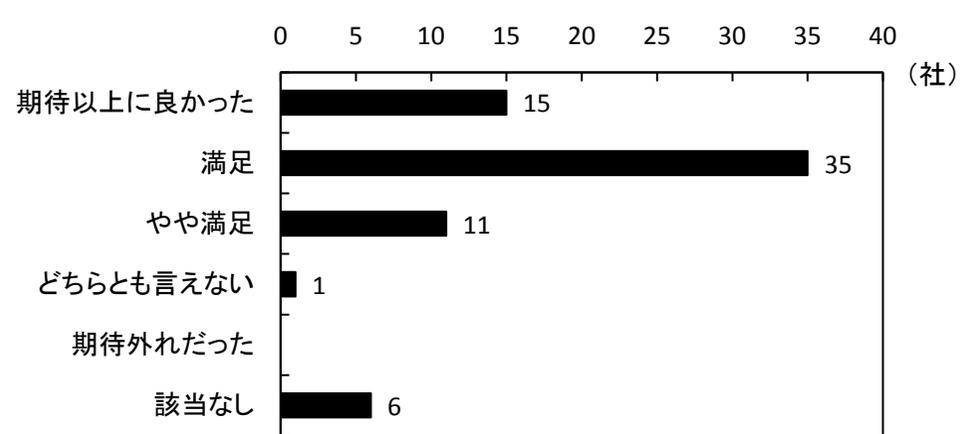
### 3. 最も役に立った支援機関について②

- 「最も役に立った支援機関」の利用のきっかけの殆どは、「従来からの付き合い」。多くの企業が「満足」しており、「幅広い分野の相談に応じてくれた」、「アドバイスが分かりやすかった」ことが良かったと感じている。
- なお、相談頻度は、「半年に1回程度」、「月に1回程度」が多い。

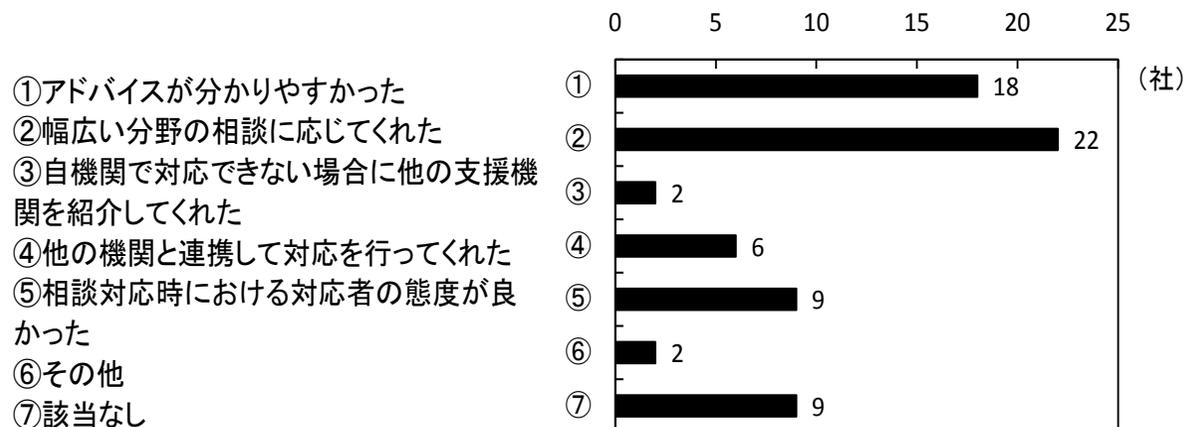
【利用のきっかけ】（複数回答可）



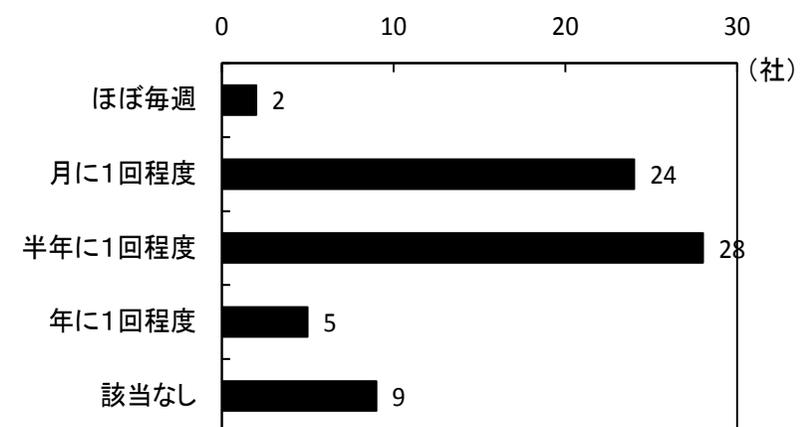
【満足度】



【良かった点】

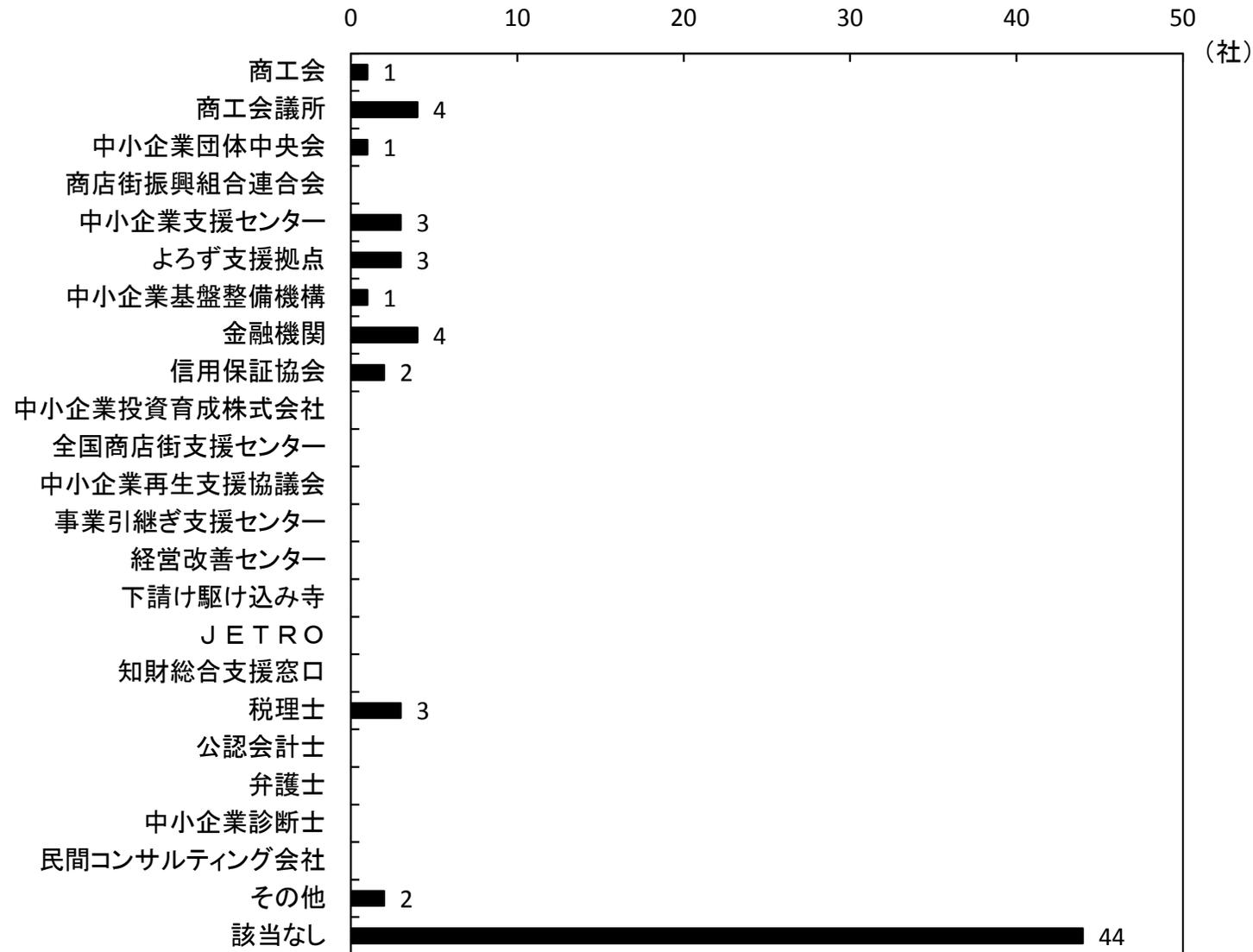


【相談頻度】



## 4. 満足な相談ができなかった支援機関について

- 満足な相談ができなかった支援機関については、「該当なし」が大宗。



## 4. 満足な相談ができなかった支援機関について②

- 満足な相談ができなかった理由として、「相談できる分野が限られている」、「アフターフォローがない」ことが挙げられている。このほか、「上から目線」、「支援しようという本気の気持ちを感じられない」、「不親切」といった相談対応者の態度に関する不満も聞かれている。

|            | アドバイスが<br>わかりにくい | アフターフォローが<br>ない | 相談できる分野が<br>限られている | 対応できない場合に<br>他の支援機関を<br>紹介してもらえない | その他  |
|------------|------------------|-----------------|--------------------|-----------------------------------|--|
| 商工会        | —                | —               | —                  | —                                 | ・市の指定管理期間(4年間)の制約があるため、長期の支援等の相談ができない。   |
| 商工会議所      | 1                | 1               | 1                  | —                                 | ・一般会員にとって、あまり入会している実感が無い。  |
| 中小企業団体中央会  | —                | —               | —                  | —                                 | ・補助金の直接の担当者と女性の事務員の対応に問題があり、非常に不愉快な思いをした。  |
| 中小企業支援センター | —                | —               | —                  | 1                                 | ・支援しようという本気の気持ちを感じられない。<br>・支援を受けたが、非常に分かりづらい説明や明確な答えがない、電話対応が悪いなど民間企業では考えられない対応。中小企業の困っている所を見えていない。       |
| よろず支援拠点    | —                | —               | 2                  | —                                 | ・上から目線のアドバイスで二度と行きたくないと感じた。  |
| 中小企業基盤整備機構 | —                | 1               | —                  | —                                 | —  |
| 金融機関       | 1                | —               | 1                  | —                                 | ・支援を断られた。その後、独自に直接保証協会に支援を求め、保証協会の支援によって解決した。<br>・会社合併の相談をしたが、対応できない旨を告げられた。書籍を購入し適格合併が可能と判断、税理士と合併協議し、合併。 |
| 信用保証協会     | —                | —               | 1                  | —                                 | ・不親切。  |
| 税理士        | —                | 1               | 1                  | —                                 | ・結果に対しての意見しかない。  |
| 合計         | 2                | 3               | 6                  | 1                                 | 11   |

# 5. 課題毎の相談状況

- 課題毎にみると、中小・小規模事業者は、「経営改善」、「販路開拓」、「創業」、「事業承継」等について、様々な支援機関に相談している様子がうかがえる。
- 一方、「税務・財務」、「法務」については、比較的決まった支援機関に相談している。

(複数回答可)

|              | 経営改善 | 販路開拓 | 税務・財務 | 創業 | 法務 | 事業承継 | 人材育成・<br>人材確保 | 商品開発・<br>商品デザイン | 事業再生 | 広報関係 | IT活用 | 合計  |
|--------------|------|------|-------|----|----|------|---------------|-----------------|------|------|------|-----|
| 商工会          | 10   | 13   | 4     | 3  | 5  | 3    | 6             | 9               | 2    | 9    | 4    | 68  |
| 商工会議所        | 14   | 13   | 7     | 13 | 5  | 6    | 7             | 7               | 4    | 9    | 8    | 93  |
| 中小企業団体中央会    | 3    | 5    | 1     | 0  | 1  | 1    | 1             | 3               | 1    | 2    | 2    | 20  |
| 商店街振興組合連合会   | 0    | 0    | 0     | 0  | 0  | 0    | 0             | 0               | 0    | 1    | 0    | 1   |
| 中小企業支援センター   | 9    | 12   | 1     | 6  | 2  | 2    | 8             | 7               | 2    | 2    | 3    | 54  |
| よろず支援拠点      | 3    | 10   | 0     | 4  | 0  | 0    | 0             | 4               | 2    | 4    | 3    | 30  |
| 中小企業基盤整備機構   | 7    | 5    | 0     | 4  | 0  | 1    | 3             | 2               | 1    | 3    | 3    | 29  |
| 金融機関         | 13   | 11   | 15    | 10 | 2  | 8    | 3             | 1               | 7    | 1    | 3    | 74  |
| 信用保証協会       | 3    | 0    | 1     | 0  | 0  | 1    | 0             | 0               | 1    | 0    | 0    | 6   |
| 中小企業投資育成株式会社 | 0    | 0    | 0     | 0  | 0  | 1    | 0             | 0               | 0    | 0    | 0    | 1   |
| 全国商店街支援センター  | 1    | 0    | 0     | 0  | 0  | 0    | 0             | 0               | 0    | 0    | 0    | 1   |
| 中小企業再生支援協議会  | 4    | 1    | 1     | 0  | 0  | 1    | 0             | 0               | 3    | 0    | 0    | 10  |
| 事業引継ぎ支援センター  | 0    | 0    | 0     | 0  | 0  | 1    | 0             | 0               | 0    | 0    | 0    | 1   |
| 経営改善センター     | 1    | 0    | 0     | 0  | 0  | 0    | 0             | 0               | 0    | 0    | 0    | 1   |
| 下請け駆け込み寺     | 0    | 0    | 0     | 0  | 0  | 0    | 0             | 0               | 0    | 0    | 0    | 0   |
| JETRO        | 0    | 9    | 0     | 2  | 0  | 0    | 0             | 0               | 0    | 1    | 0    | 12  |
| 知財総合支援窓口     | 0    | 0    | 0     | 0  | 1  | 0    | 0             | 1               | 0    | 0    | 0    | 2   |
| 税理士          | 13   | 0    | 40    | 8  | 12 | 11   | 1             | 0               | 7    | 0    | 1    | 93  |
| 公認会計士        | 2    | 1    | 5     | 0  | 0  | 3    | 0             | 0               | 1    | 0    | 0    | 12  |
| 弁護士          | 2    | 0    | 1     | 1  | 18 | 1    | 0             | 0               | 1    | 0    | 0    | 24  |
| 中小企業診断士      | 6    | 1    | 6     | 1  | 1  | 2    | 0             | 0               | 4    | 0    | 0    | 21  |
| 民間コンサルティング会社 | 7    | 0    | 2     | 3  | 4  | 5    | 4             | 4               | 5    | 6    | 5    | 45  |
| その他          | 7    | 10   | 2     | 5  | 2  | 4    | 14            | 7               | 2    | 5    | 7    | 65  |
| 合計           | 105  | 91   | 86    | 60 | 53 | 51   | 47            | 45              | 43   | 43   | 39   | 663 |

## 6. 支援機関に対する期待

- 支援機関に対する期待としては、「各機関の相談対応能力を向上してほしい」、「支援機関同士の連携を高めて欲しい」といったものが多い。このほか、「数が多すぎて役割分担が不明確なので役割を明確化して分かりやすくしてほしい」といったニーズもある。

