



「よろず支援拠点」の利用事業者に対する アンケート結果について

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】

「よろず支援拠点」の相談対応等の更なるサービス向上、および中小企業・小規模事業者向けの政策全般に関する要望把握等。

【調査方法】

①調査対象

平成28年4月から8月までの間に「よろず支援拠点」を利用した事業（19,879者）。

②調査実施方法

中小企業庁の委託により、「よろず支援拠点全国本部」（以下、「全国本部」という。）が実施。調査票の発送・集計・分析等の作業は、全国本部及び全国本部が業務委託する事業者が実施。

③調査期間

平成28年12月9日～28年12月22日

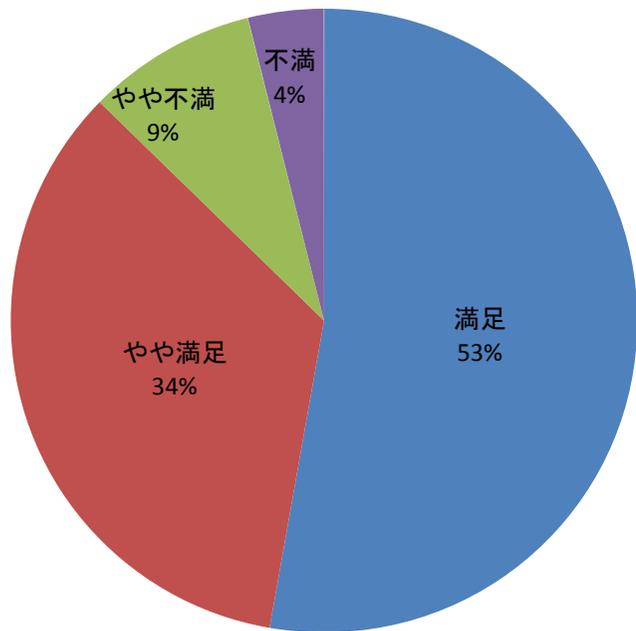
④回答率

29.6%（5,897者）

1. よろず支援拠点の満足度の推移

- 利用者の満足度は拠点の創設から常に8割を超えており、本年度は87%となっている。

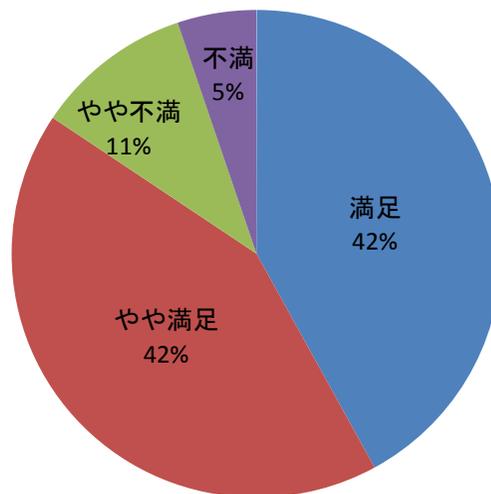
【平成28年度】



【満足度87%】

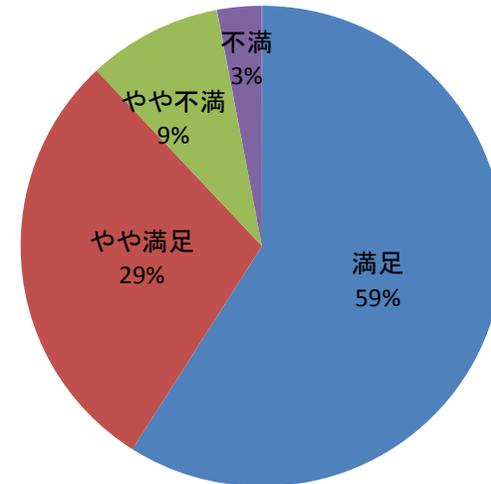
【参考】

【平成26年度】



【満足度84%】

【平成27年度】



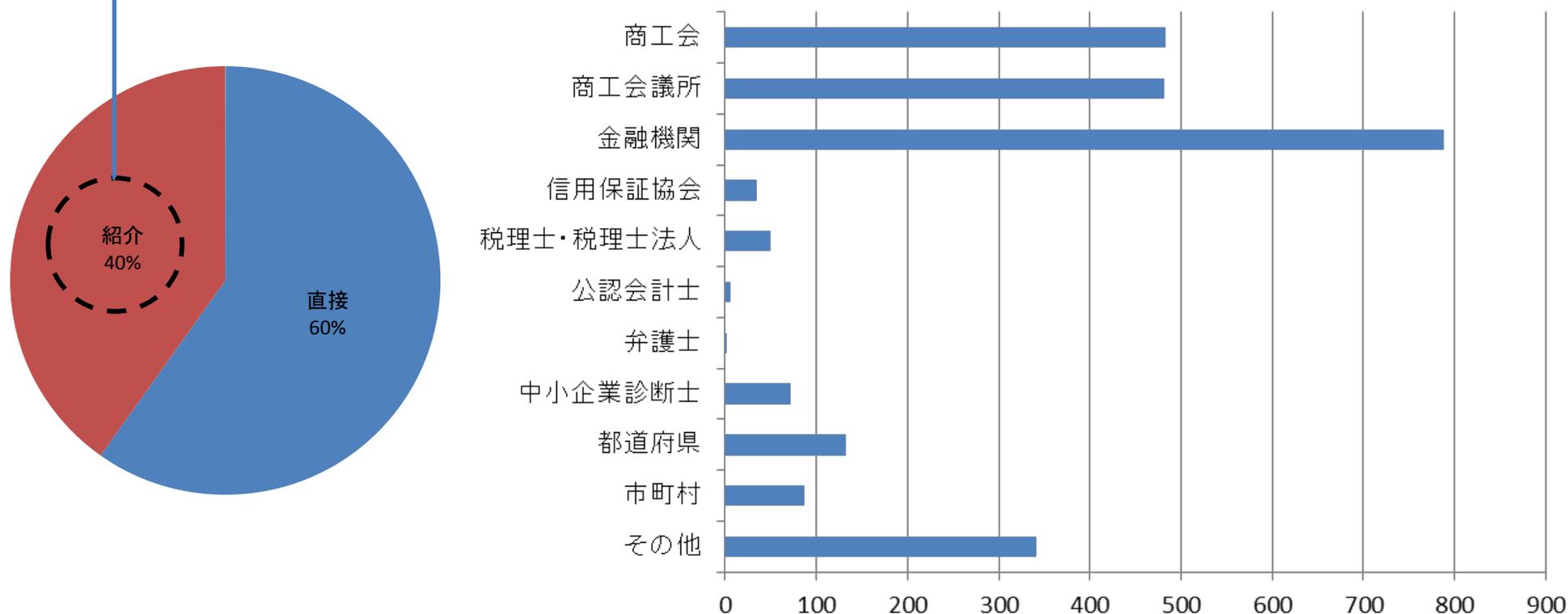
【満足度88%】

2. よろず支援拠点への相談

- 40%の利用者が、他機関からの紹介で来訪している。

【訪問方法】

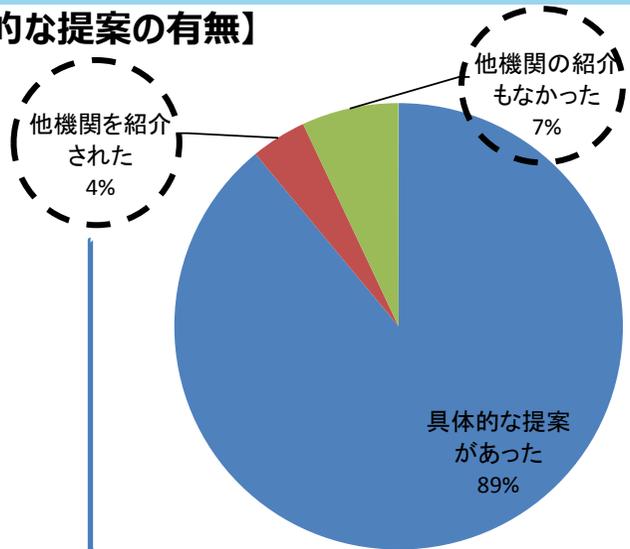
【よろず支援拠点を紹介した機関】



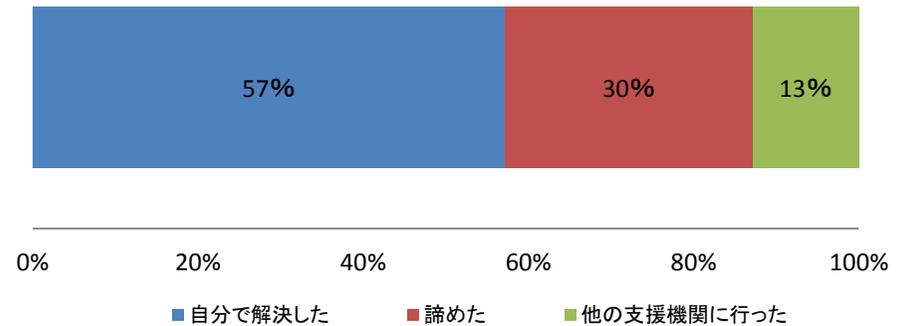
3. よろず支援拠点による提案について①

- 89%の利用者が、具体的な提案を受けている。
- 33%の利用者が、他機関を紹介されたあともよろず支援拠点からフォローがあった。

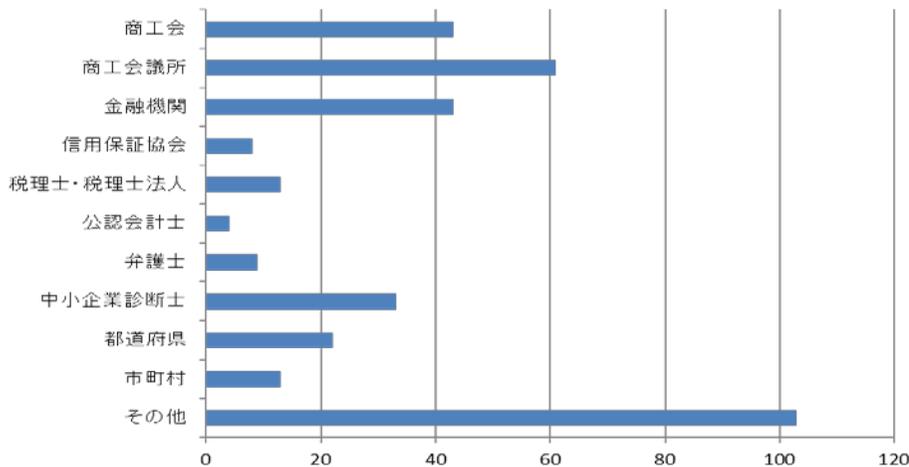
【具体的な提案の有無】



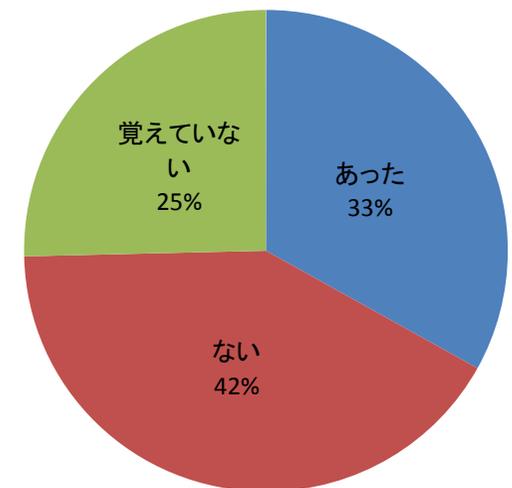
【提案も紹介もなかった相談者が行ったこと】



【よろず支援拠点が紹介した機関】



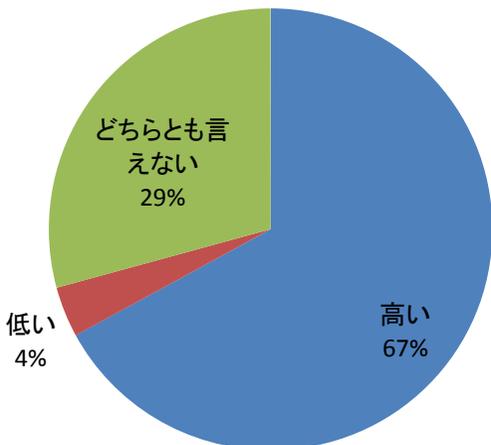
【紹介後フォローがあったか】



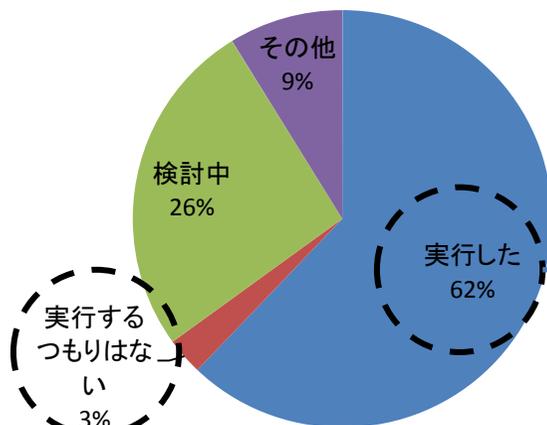
4. よろず支援拠点による提案について②

- 67%の利用者が、専門性の高い提案を受けたと感じている。
- 96%の利用者が、提案を理解。うち、62%が実行し、「成果があった」と感じたのは59%。
- 提案後、60%の利用者がよろず支援拠点のフォローアップを受けている。

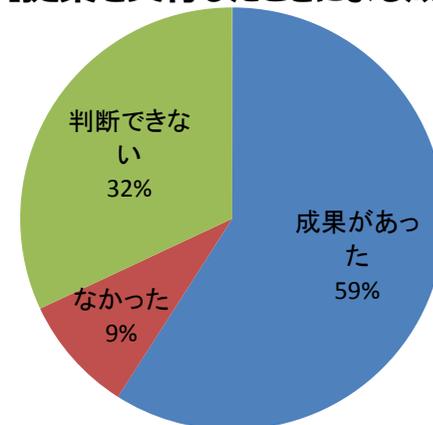
【提案の専門性】



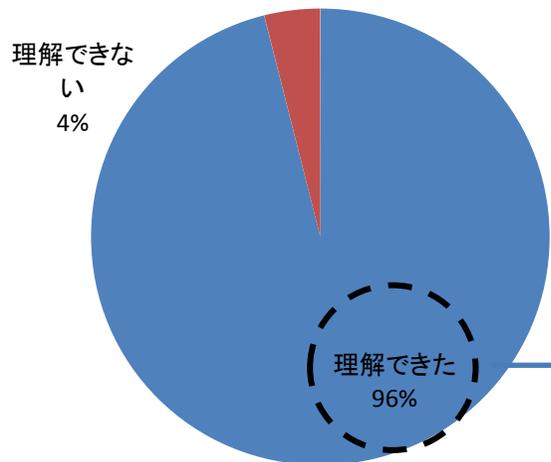
【提案の実行】



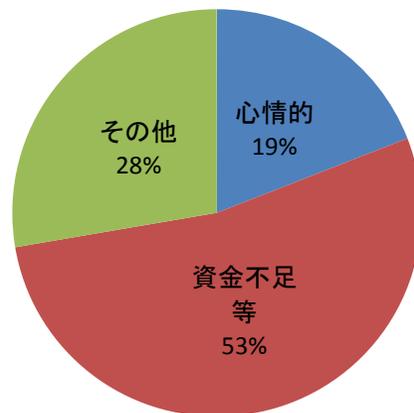
【提案を実行したことによる成果】



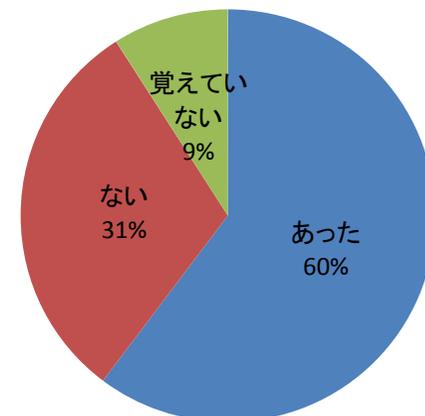
【提案の理解度】



【提案を実行しない理由】



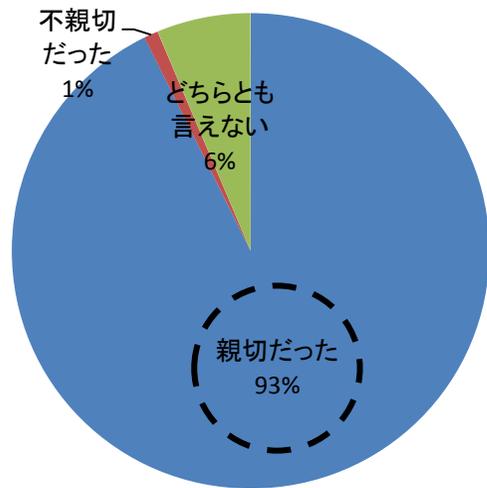
【提案後のフォロー】



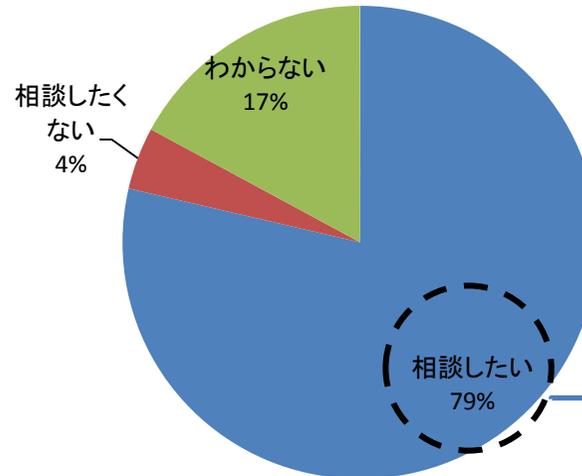
5. よろず支援拠点の利用者に対する対応

- 93%の利用者が、よろず支援拠点の担当者の対応を「親切だった」と感じている。
- 79%の利用者が、今後も「相談したい」と感じているが、相談料が発生しても「相談したい」と思っている利用者は33%。

【担当者の対応】



【今後のよろず支援拠点への相談意向】



【相談料が発生した場合の相談意向】

