



中小・小規模事業者からみた 中小企業支援機関に関するアンケート結果 (確報)

平成29年2月7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（匿名）

③調査機関

平成28年12月27日～29年2月3日

④回答率

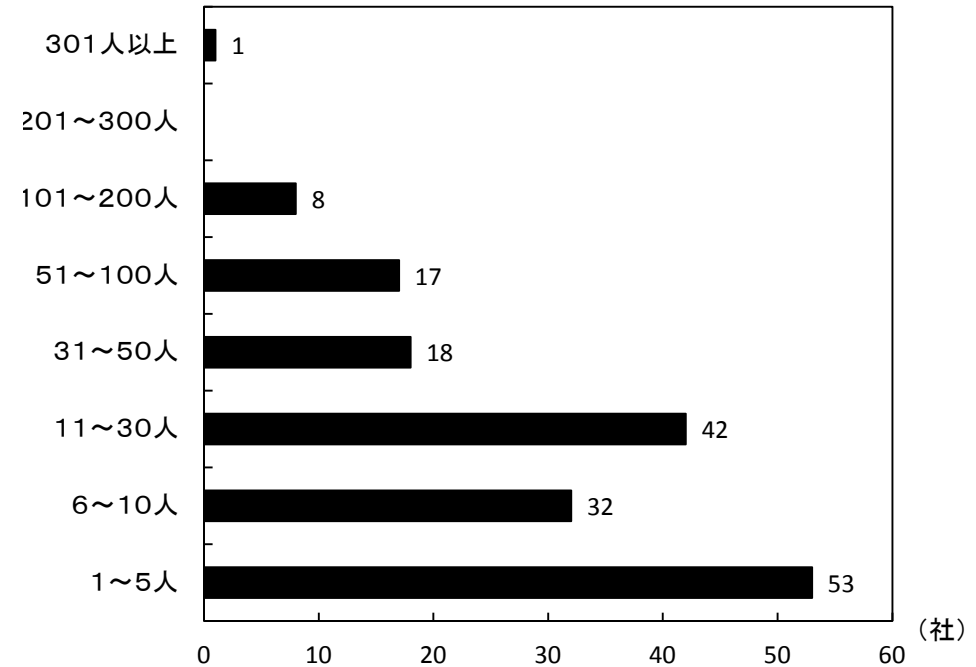
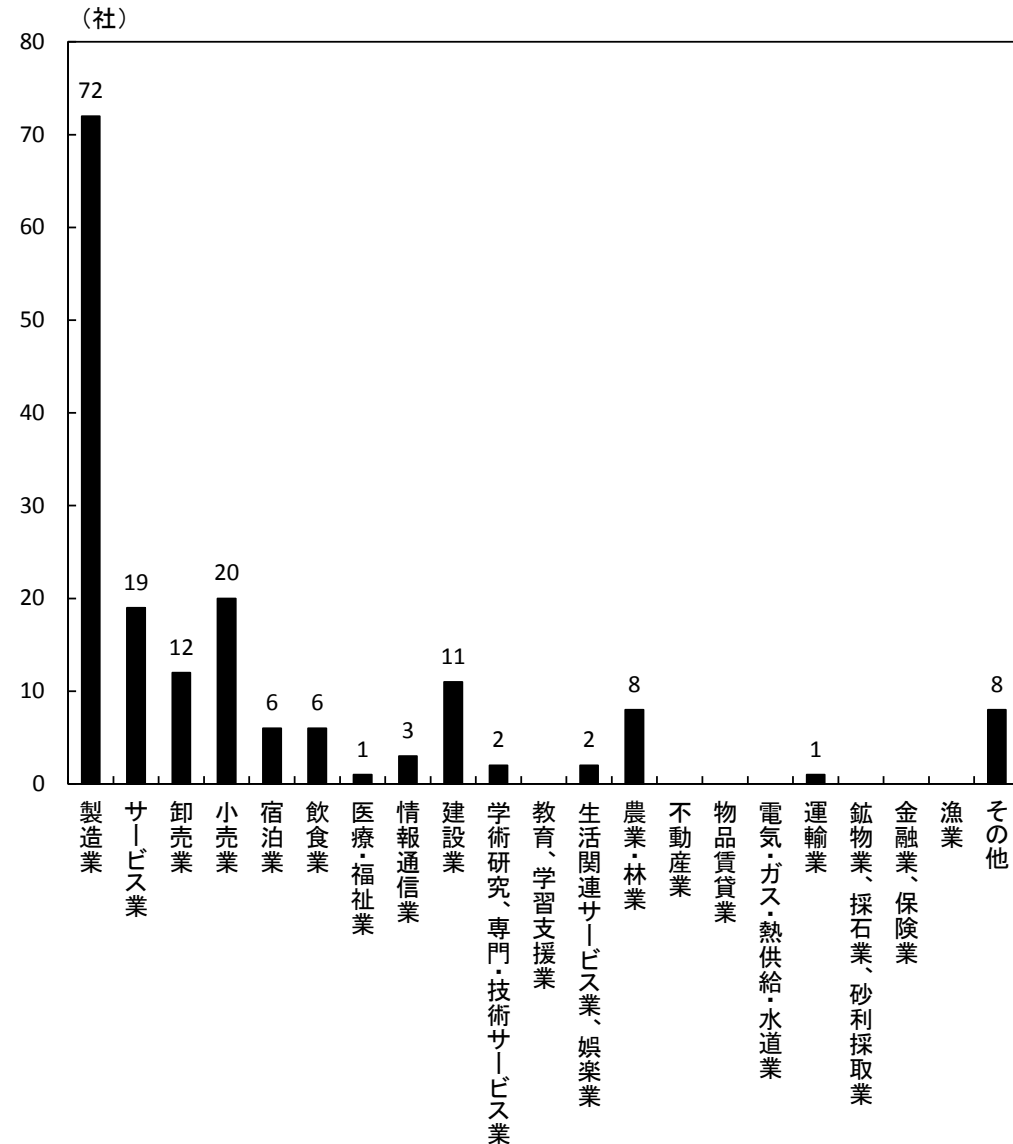
55.3%（171社）

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】

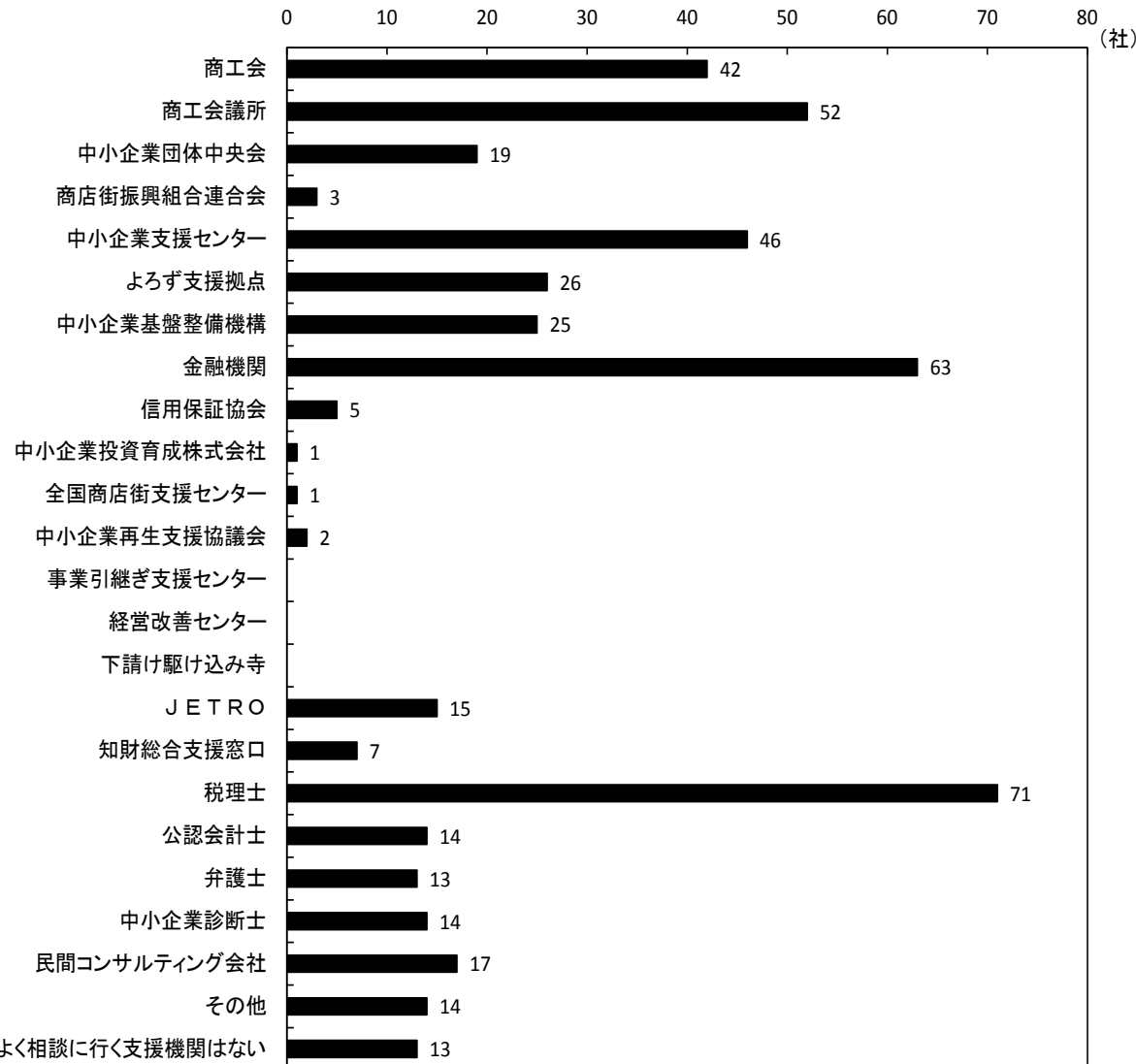


(注) 以下、記載なしの場合はn=171、複数回答可の場合はその旨記載。2

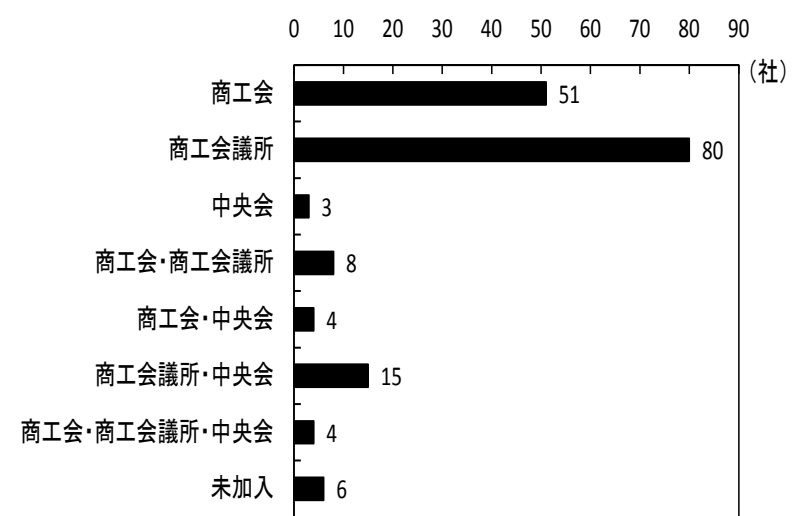
2. 日頃よく相談に行く支援機関について

- 日頃よく相談に行く支援機関は、順に、税理士、金融機関、商工会議所。中には、中小企業支援センター、商工会、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）



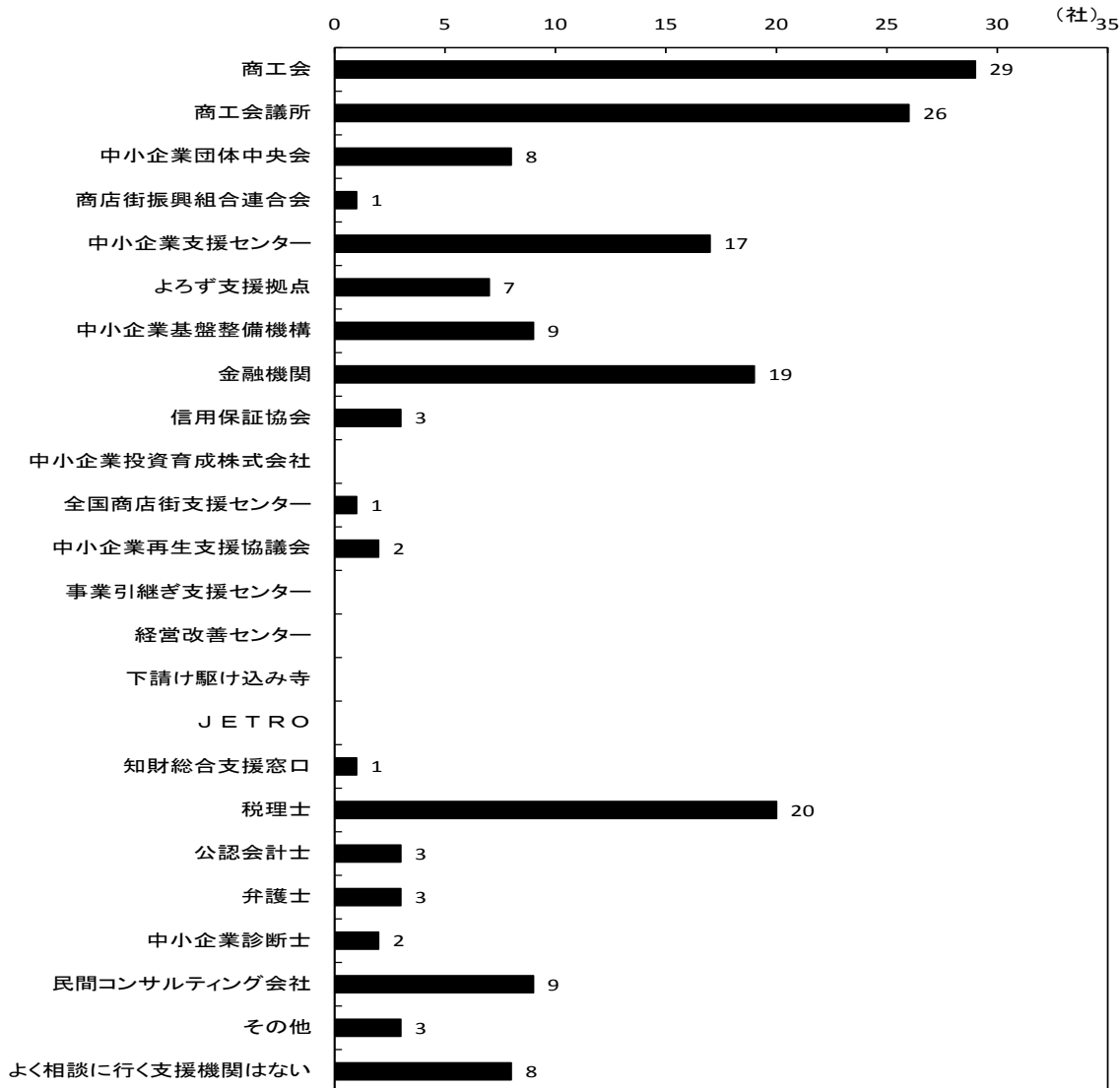
【加入団体】（複数回答可）



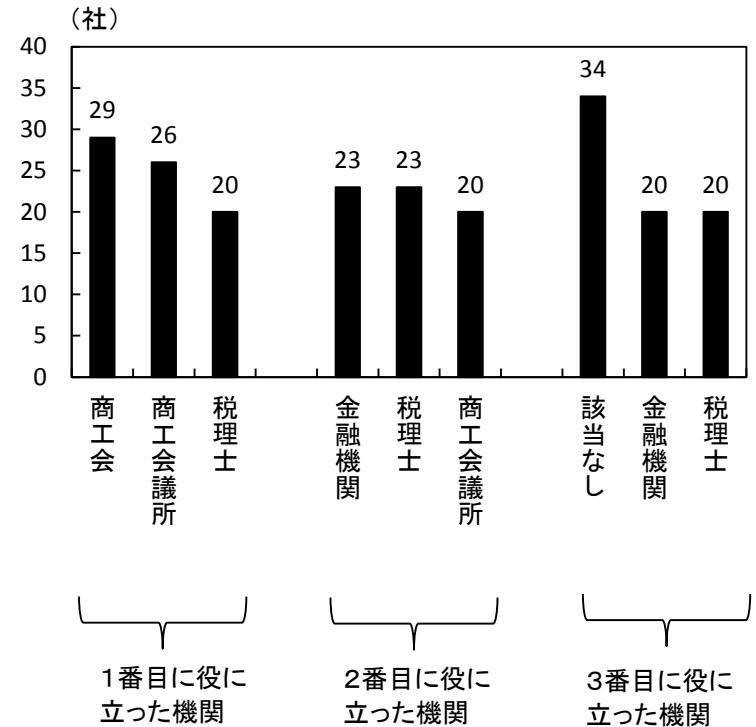
3. 最も役に立った支援機関について

- 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、金融機関、税理士、商工会議所。

【最も役に立った支援機関】



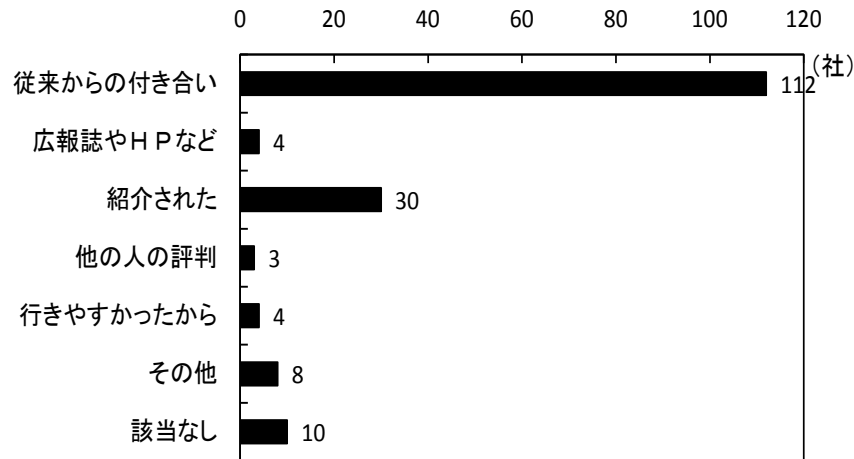
【参考：役に立った支援機関】



3. 最も役に立った支援機関について②

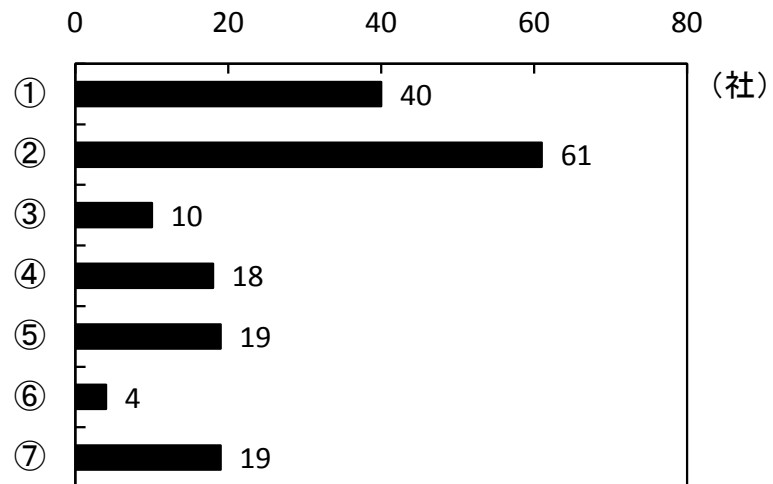
- 「最も役に立った支援機関」の利用のきっかけの殆どは、「従来からの付き合い」。「幅広い分野の相談に応じてくれた」、「アドバイスが分かりやすかった」ことが良かったと感じている。

【利用のきっかけ】



【良かった点】

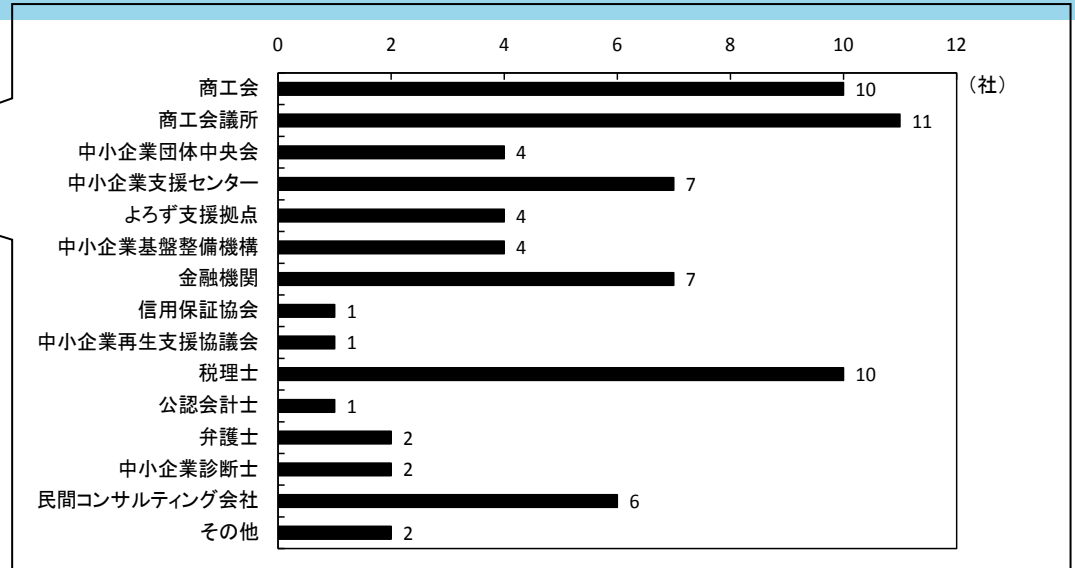
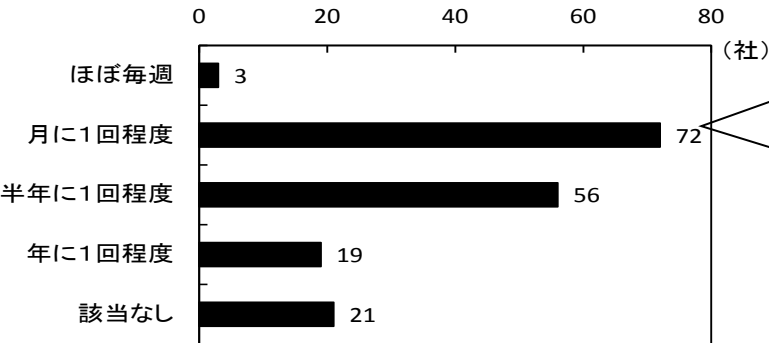
- ①アドバイスが分かりやすかった
- ②幅広い分野の相談に応じてくれた
- ③自機関で対応できない場合に他の支援機関を紹介してくれた
- ④他の機関と連携して対応を行ってくれた
- ⑤相談対応時における対応者の態度が良かった
- ⑥その他
- ⑦該当なし



3. 最も役に立った支援機関について③

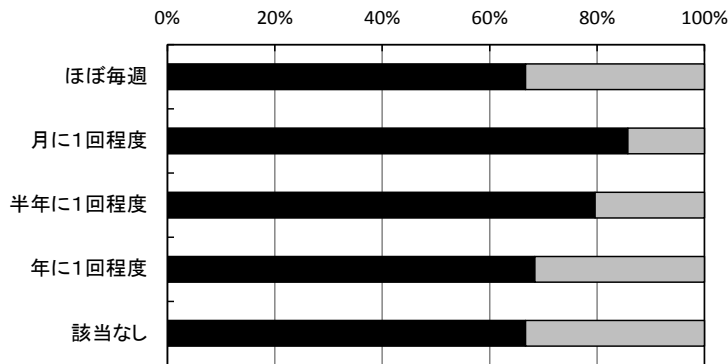
- 相談頻度は、「月に1回程度」が多い。「月に1回程度」の相談先は、商工会議所、商工会、税理士が多い。相談内容は、補助金や資金繰りのほか、より良いアドバイスを貰うための相談員との人間関係の構築など。

【相談頻度】



【参考】【相談頻度毎にみる相談時の状況】

■ 課題を明確にした上で相談 □ 課題は明確にせず、まずは相談

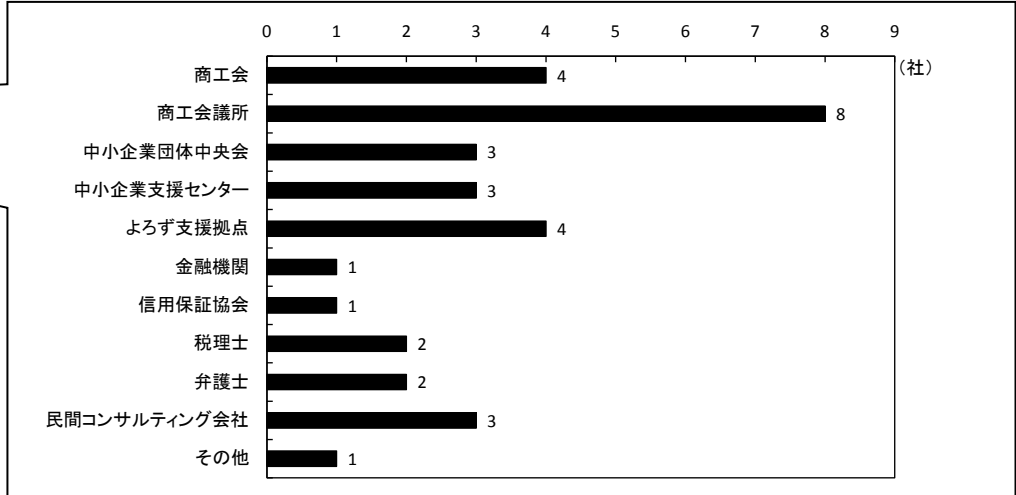
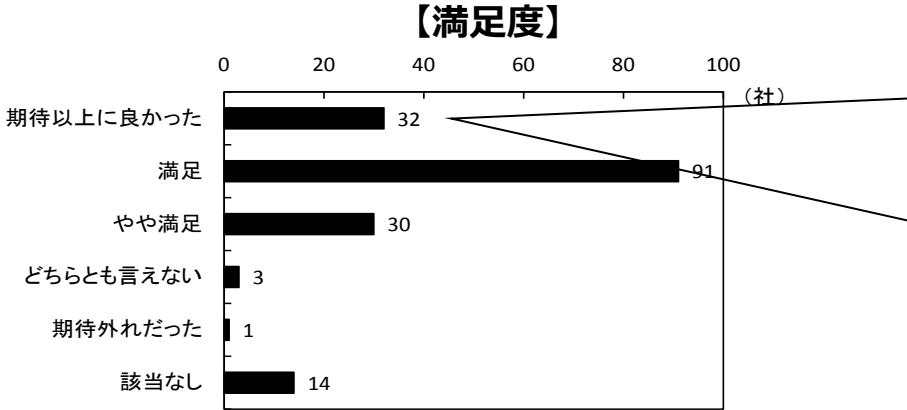


【月に1回程度：相談内容】※追加のヒアリング調査にご協力頂いた事業者からの回答

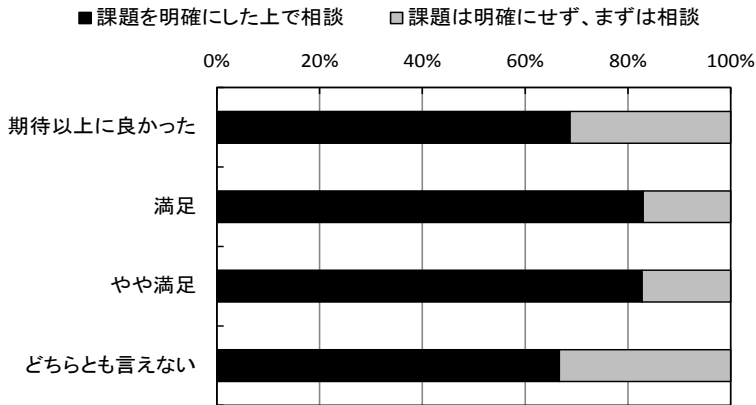
- | | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <p><商工会></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 補助金 ● 資金繰り ● 販路拡大 ● 事業承継 ● 会社にはない備品（FAX）を借りる | <p><商工会議所></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 経営指導 | <p><中央会></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 補助金 ● 経営改善 ● 相談員との人間関係の構築 | <p><金融機関></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 資金繰り ● 設備投資 | <p><その他></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 相談員との人間関係の構築 |
|---|---|--|--|---|

3. 最も役に立った支援機関について④

- 最も役に立った支援機関について、「満足」との回答が大宗。
- 「期待以上に良かった」支援機関は、商工会議所、次いで商工会、よろず支援拠点。



【参考】【満足度毎にみる相談時の状況】



(注) 「期待外れだった」、「該当なし」は何れも「課題を明確にした上で相談」した事業者からの回答。

【期待以上に良かった理由】※追加のヒアリング調査にご協力頂いた事業者からの回答

<商工会>

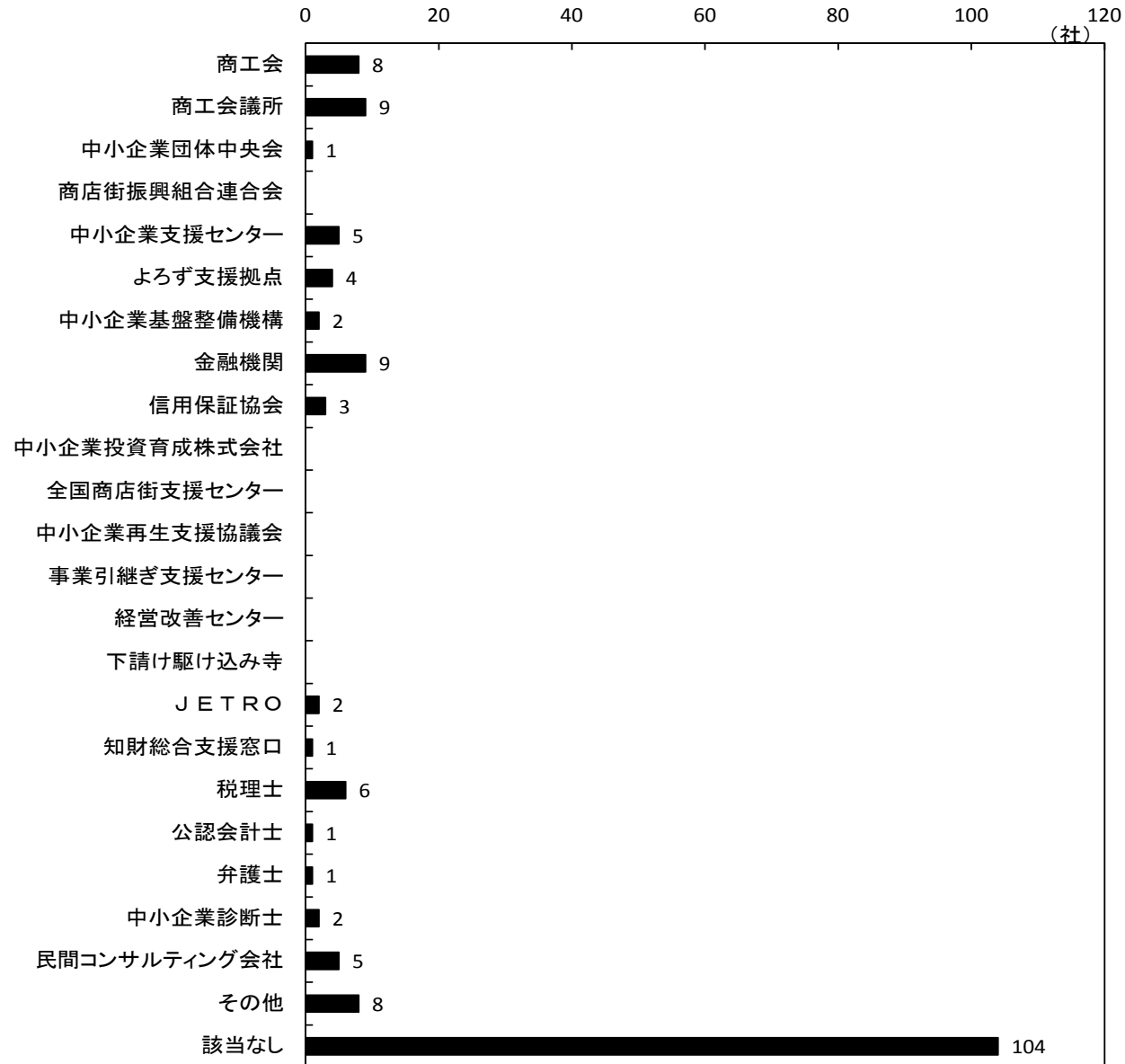
- パソコンの使い方など、「こんなことまで教えてくれるんだ」ということに対応してもらったため。
- 想定を上回る売上が確保できたため。
- 自分が知らない施策を教えて貰えたため。
- 素早く対応してくれたため

<中小企業支援センター>

- 想定以上に詳しく教えて貰えたため。

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。全体として、相談員の能力、支援機関同士の連携が課題になっている様子がうかがわれる。

	アドバイスがわかりにくい	アフターフォローがない	相談できる分野が限られている	対応できない場合に他の支援機関を紹介してもらえない	その他
商工会	1	—	3	1	・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。 ・担当の経営指導員のレベルによりバラツキが大きい。 ・会長と喧嘩した後、皆が会長に気を遣い相談に行ける雰囲気ではないから。
商工会議所	2	2	2	—	・一般会員にとって、あまり入会している実感が無い。 ・専門知識、意欲、専門家を紹介するつもりもない。 ・全く対応できる能力を有していない。
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。 ・支援を受けたが、非常に分かりづらい説明、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せていない。 ・経験も知識もないため、アドバイスも紹介先も的を得ていない
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。 ・問題点を理解してもらえなかった。
中小企業基盤整備機構	—	2	—	—	—
金融機関	2	1	3	—	・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。 ・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。 ・融資の話ばかりなので他の経営相談をしにくい
信用保証協会	—	—	2	—	・不親切。
JETRO	—	1	—	1	—
知的財産総合支援窓口	1	—	—	—	—
税理士	—	2	2	1	・結果に対しての意見しかない。
公認会計士	—	—	—	—	・対応に責任感と親身さが感じられなかった。
弁護士	—	—	1	—	—
中小企業診断士	1	—	—	—	・分かりきったことしか言わない
民間コンサルティング会社	1	3	—	—	—
その他	—	1	—	—	・融資継続の相談をしたが、あまり話を聞いてもらえなかった(政策公庫)。 ・アドバイス出来るレベルにない。
合計	8	12	15	4	22

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」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。

	経営改善	販路開拓	税務・財務	法務	創業	商品開発・ 商品デザイン	人材育成・ 人材確保	事業承継	広報関係	事業再生	IT活用	合計
商工会	24	30	15	11	13	21	14	10	18	10	12	178
商工会議所	25	36	17	13	22	14	23	11	20	10	15	206
中小企業団体中央会	7	13	2	6	3	6	7	2	8	6	6	66
商店街振興組合連合会	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	3
中小企業支援センター	22	35	7	7	15	20	22	9	10	7	16	170
よろず支援拠点	9	19	1	2	6	9	0	0	6	4	8	64
中小企業基盤整備機構	15	21	1	2	4	11	13	3	6	3	8	87
金融機関	47	41	37	4	25	5	9	21	4	17	8	218
信用保証協会	7	1	4	0	2	0	0	1	0	4	0	19
中小企業投資育成株式会社	1	1	0	0	1	0	0	2	0	0	0	5
全国商店街支援センター	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
中小企業再生支援協議会	5	1	2	0	0	0	0	1	0	5	0	14
事業引継ぎ支援センター	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
経営改善センター	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	4
下請け駆け込み寺	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
JETRO	1	18	0	2	2	1	0	0	3	0	1	28
知財総合支援窓口	0	2	0	7	0	2	0	0	0	0	1	12
税理士	41	3	98	26	20	2	1	28	3	17	4	243
公認会計士	9	3	17	1	1	0	0	8	0	5	0	44
弁護士	5	0	2	49	5	0	0	2	0	6	0	69
中小企業診断士	11	8	11	4	5	2	2	4	2	9	1	59
民間コンサルティング会社	23	11	6	8	8	17	20	9	13	8	13	136
その他	16	24	6	13	12	29	26	10	25	8	20	189
合計	270	267	226	155	144	140	137	124	121	120	114	1818

6. 中小企業支援機関に対する期待

- 中小企業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」、「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」といったものが多い。このほか、「支援機関同士の連携を高めて欲しい」といったニーズもある。

