

# I D E C横浜利用者アンケート 2017 報告

平成 29 年 9 月 20 日

## 1 実施について

### (1) 目的

市内企業をはじめとする I D E C横浜利用者の現状とニーズを把握し、I D E C横浜の各種支援に反映させるため、利用者アンケート調査を実施した。

### (2) 概要

#### ア 実施期間

7 月 20 日 (木) ~ 8 月 4 日 (金)

#### イ 方法

メールにより対象者に Web アンケートフォームを送付し、任意に回答を得た。(無記名)

#### ウ 対象者

I D E C横浜利用登録者及び各種支援メニュー利用者 (地域貢献、F-SUS (旧会員含む)、環境ビジネスネットワーク、技術相談、企業ガイド掲載業者 等)

### (3) 実施状況

実施年	送付数(件)	回答数(件)	回答率(%)
2017	12,453	796	6.39
2016	10,647	617	5.80
2015	9,138	914	10.00

### (4) 集計にあたって

Q 1 において、①経営者、②社員、職員と回答したひとのうち、次の条件を満たすものを大企業と区分をし、それ以外を中小企業とした。

- ① 製造業：3 億 1 円以上 and 301 人以上
- ② 建設業：同上
- ③ 卸小売：5,000 万 1 円以上 and 51 人以上 (集計上)
- ④ 飲食業：同上
- ⑤ 不動産業：5,000 万 1 円以上 and 101 人以上
- ⑥ 医療・福祉：同上
- ⑦ 上記以外のサービス業：同上
- ⑧ その他：3 億 1 円以上 and 301 人以上

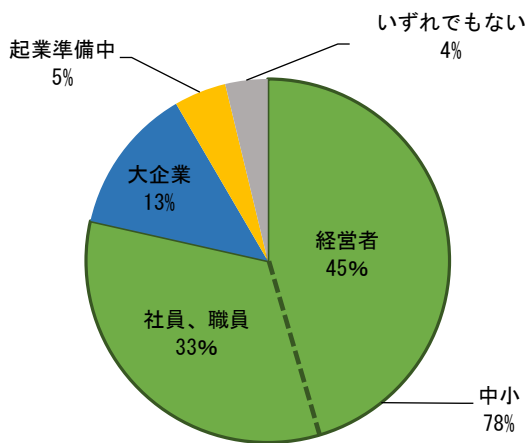
また、設問によっては該当しない回答者がいるため、設問ごとに回答者数は異なる。

## 2 アンケート結果

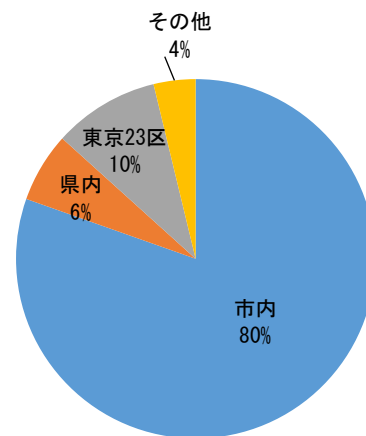
### ■ 回答者について

回答者の属性は、中小企業 78%（経営者 45%、社員・職員 33%）、大企業 13%（経営者 1%、社員・職員 12%）、起業準備中 5%、いずれでもない 4%であった。

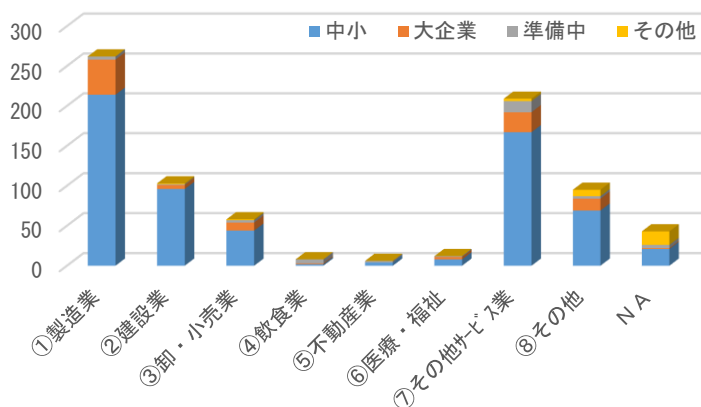
また、回答者の 80.4%の方が、横浜市内であった。回答者の業種は、グラフ 3 のとおり。



グラフ 1 回答者の属性 (n=796)



グラフ 2 回答者の所在地 (n=796)

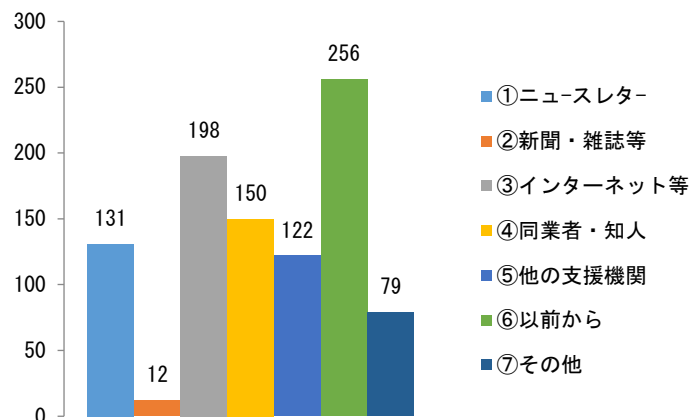


グラフ 3 回答者の業種 (n=796)

### ■ I D E C 横浜の認知ルート(複数回答可)

認知ルートは、「以前から知っていた」が 256 件と 1 番多く、次いで、インターネット等 198 件、同業者・知人からの紹介 150 件という結果であった。

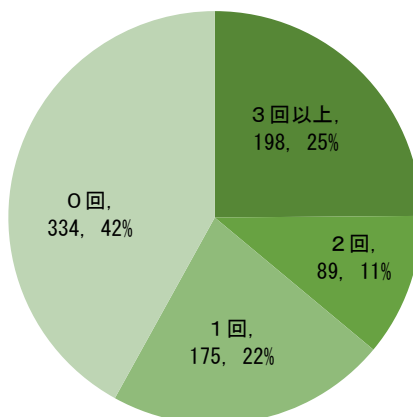
その他としては、横浜市からの紹介、展示会で知った、I D E C 横浜職員・専門家からのコンタクト等があった。



グラフ 4 認知ルート

■ 支援の利用状況（過去1年間）

全員に過去1年間の利用状況を伺ったところ、462名（58%）の方がI D E C横浜を利用していた。

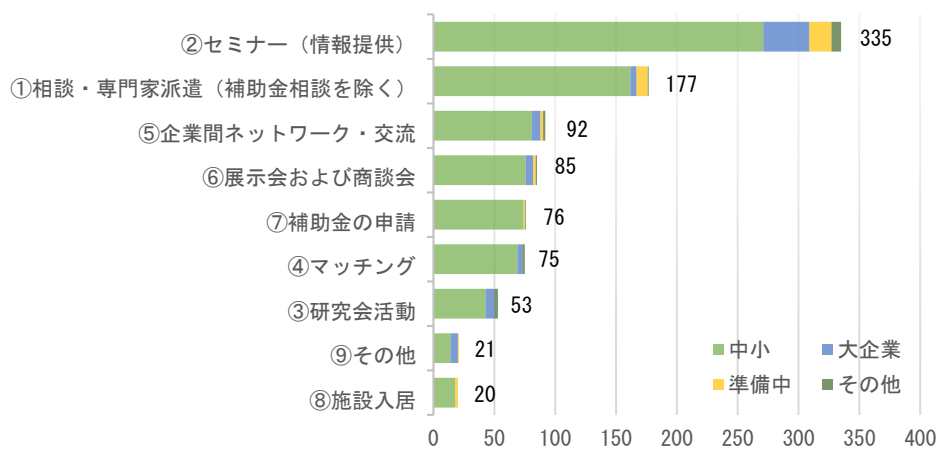


グラフ5 利用回数 (n=796)

I D E C横浜を過去1年間に利用していない理由（自由記載欄）の主な回答は次のとおり。

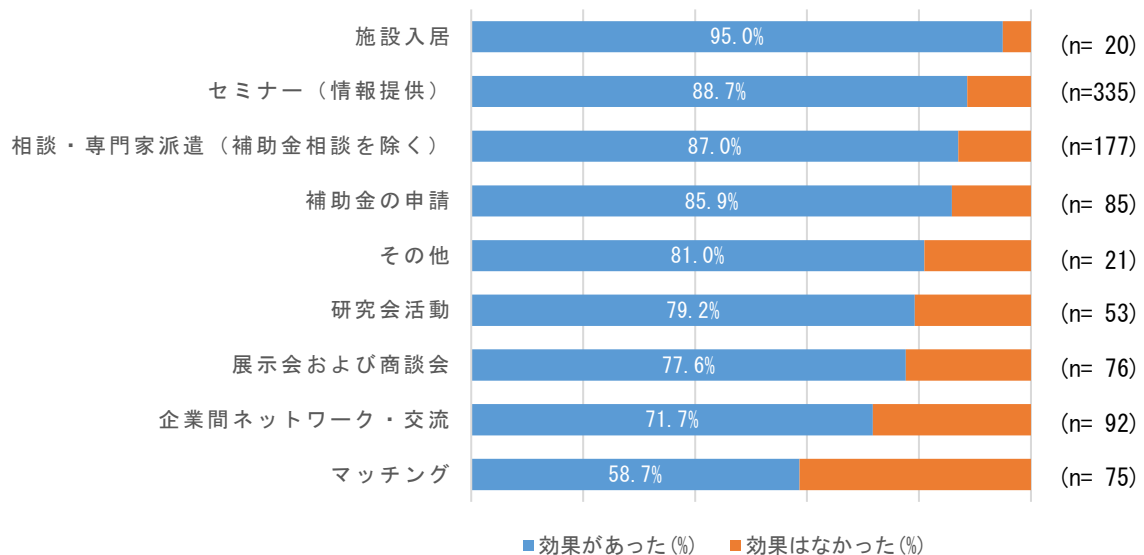
- ・ I D E C横浜の存在を知ったばかり。
- ・ 業務が忙しくて予定が合わない。
- ・ 横浜市内に事業所がないので、対象外。
- ・ 利用したいができないメニューが多い。
- ・ 業務に該当する支援メニューがない。
- ・ 利用できる内容を把握していない。 など

I D E C横浜を利用していた方が利用した支援メニューは、多かった順に、セミナー、相談・専門家派遣、企業間ネットワーク・交流会で、その他として地域貢献企業認定、インターンシップ生受入等があった。



グラフ6 利用メニュー

支援メニュー別の効果の有無をみると、「入居者支援」が95.0%と効果があったと答えた割合が高く、以下、「セミナー（88.7%）」、「相談・専門家派遣（87.0%）」となった。



グラフ7 効果の有無

具体的な効果の内容、効果がなかった理由（自由記載欄）については次のとおり。

【相談・専門家派遣（補助金相談を除く）】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口相談、専門家派遣を利用させていただいたことで、問題点を整理・解決することができた。</li> <li>・いつも、課題に対し適切なアドバイスやサポートが受けられて助かっている。</li> <li>・契約書内容について、弁護士相談を利用した。細かい点や考慮しないといけない点が良く理解できたので、契約書を完成させることができた。</li> <li>・BCP作成支援を利用し、完成させることができた。</li> <li>・企業診断士に相談や、交流会に参加した結果、プレゼン力が鍛えられ、色々な方から紹介のお話を頂くようになった。</li> </ul>
なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ホームページについて相談をしたが満足いくものができなかった。</li> <li>・日本から他国への輸出において、中国の輸入制度を知りたかったので相談したが、現地に確認した方が良いという対応だった。</li> <li>・具体性が乏しかった。</li> <li>・技術相談による支援を受けたが、実務的な解決に不十分であった。</li> <li>・創業時、受注を得る方法をコンサルに相談したが、あまり改善が無く結果的に自社考案の新規商品をSNS経由で発表したほうが効果が出た。</li> </ul>

【セミナー（情報提供）】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・起業チャレンジセミナーに参加し、無事開業に至った。</li> <li>・実践的なセミナーが多く、具体的に利用できるツールや参考になる考え方・視点を学ぶことができた。</li> <li>・IoT関連の情報を収集することができた。</li> <li>・チラシ作成のセミナーを受け、より効果的なPR資料が作成できるようになった。</li> </ul>
なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>・内容が大手中小企業向け過ぎて参考にならなかった。</li> <li>・セミナーの内容が、今の自分にはマッチしていなかった。</li> </ul>

### 【研究会活動】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ファインバブルに関する情報を得ることができた。</li> <li>・医療機器ビジネス研究会に参加し、メンバー企業と共同で新たなビジネスの創生に取り組んでいる。病院の見学会や医療関係者の講演会は、医療現場の実情やニーズを知るうえでとても役立っている。</li> <li>・セミナー、研究会などへの参加を経て、弊社が模索している課題への焦点を若干絞られてきた。</li> </ul>
----	---

### 【個別マッチング】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜リハビリテーションセンター殿のビジネスマッチングと交流会に参加させて頂き、別途連携構築の協議を行うこととなった。</li> <li>・マッチング事業で中国の企業を紹介していただいた。</li> <li>・一社紹介していただき、機密保持契約（NDA）の締結まで進んだ。</li> </ul>
なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>・更なる海外展開を希望される会社様をご紹介いただいたが、先方のニーズと弊社業務内容が上手くマッチしなかった為。</li> <li>・マッチング会に参加したが、具体的な進展はなかった。</li> </ul>

### 【企業間ネットワーク・交流】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜企業間の交流に効果があった。</li> <li>・セミナーに参加されている方と交流することができ、その後その方とプロジェクトにつながった。</li> </ul>
なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>・名刺交換のみで終わってしまった。</li> </ul>

### 【展示会および商談会】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・展示会出展によって新たな顧客の開拓することができた。</li> <li>・海外展示会出展後に大型受注が決定した。</li> <li>・海外への展示会出展へのサポートを頂き、期待していた以上の成果を出している。</li> </ul>
なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当社のマーケットに合わなかった、製品に使用するものも見つからなかった。</li> </ul>

### 【補助金の申請】

あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・申請するにあたり的確なアドバイスを頂くことができた。</li> <li>・指導を受けて平成 27 年度及び 28 年度のものづくり助成金が採択することができた。</li> <li>・補助金申請で自社の課題をアドバイザーに鋭く指摘いただき、補助事業を完遂できた。</li> <li>・経営革新計画申請における認定支援機関として支援していただき、計画の承認を受けることができた。低利融資資金の調達ができた。</li> </ul>
なし	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際に相談したが、資料不足で申請することができなかった。</li> <li>・採択されなかった。</li> </ul>

【施設入居】

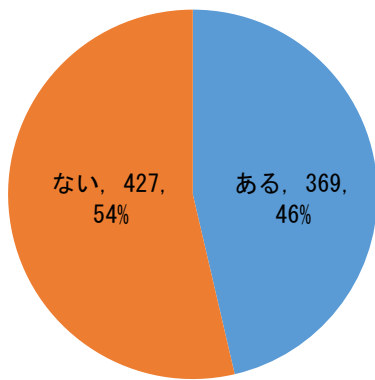
あり	・F-SUS よこはまのセミナールームを使用することでセミナーや勉強会を開催することができた。
----	---

【その他】

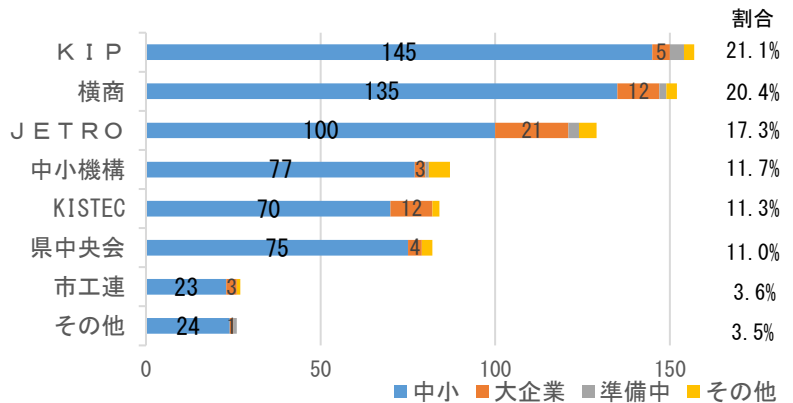
あり	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜型地域貢献企業認定の特典で市の保証協会の保証料が安くなった。</li> <li>・台湾インターンシップを利用した結果、社員教育になった。</li> </ul>
----	---

■ 他機関利用状況

全員に過去1年間の他機関の利用有無を伺ったところ、「ある」が46%、「ない」が54%で、他機関の利用状況は、神奈川県産業振興センターが21.1%、横浜商工会議所が20.4%、JETROが17.3%の順であった。（複数回答可）



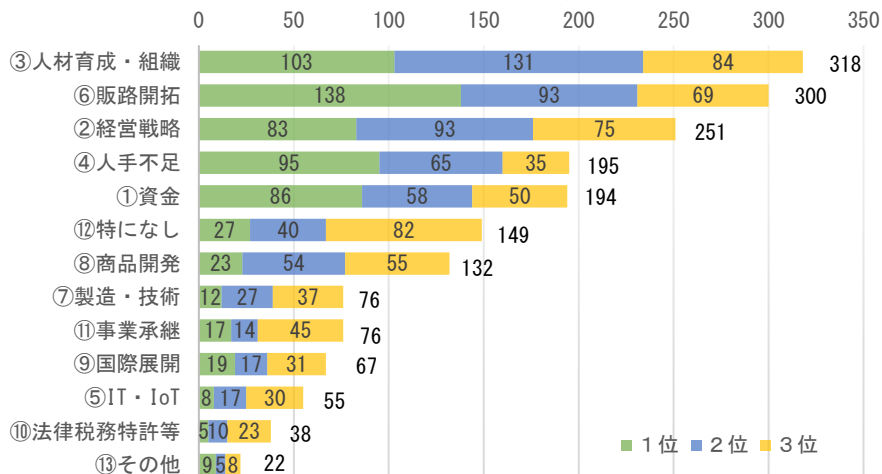
グラフ8 他機関利用の有無(n=796)



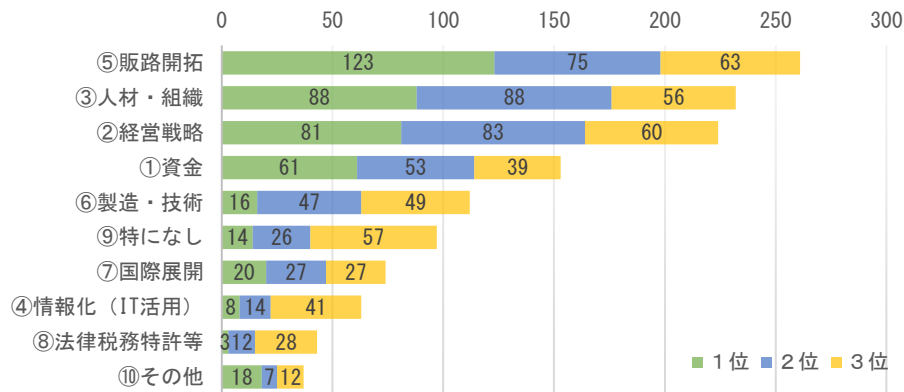
グラフ9 利用他機関

■ 経営課題

今年度、回答項目のうち「人材・組織」を「人材育成・組織」、「人手不足」に変更し、また、新たに「IT・IoT」、「事業承継」を追加したことから単純比較はできないが、中小企業の経営課題の上位3つの合計は「人材育成・組織」、「販路開拓」、「経営戦略」の順となり、昨年より上位2つが入れ替わった。一方で経営課題の1位に挙げているのは順に「販路開拓」、「人材育成・組織」、「人手不足」であり、昨年度調査と同様に「販路開拓」が一位となっている。



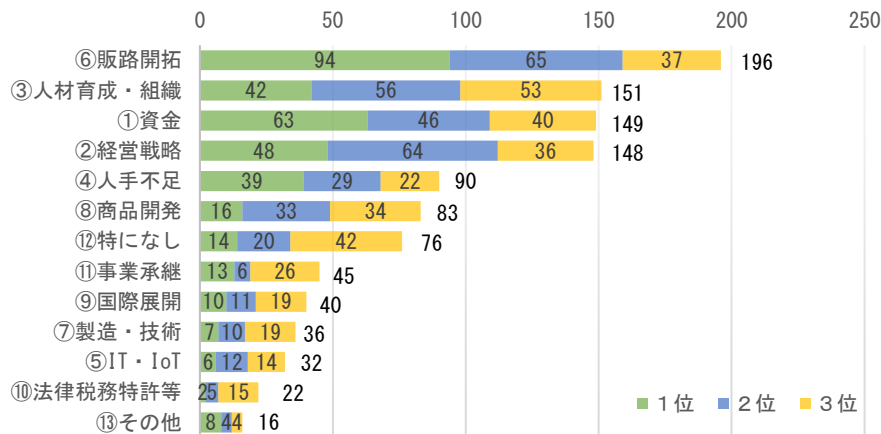
グラフ9 経営課題（中小）



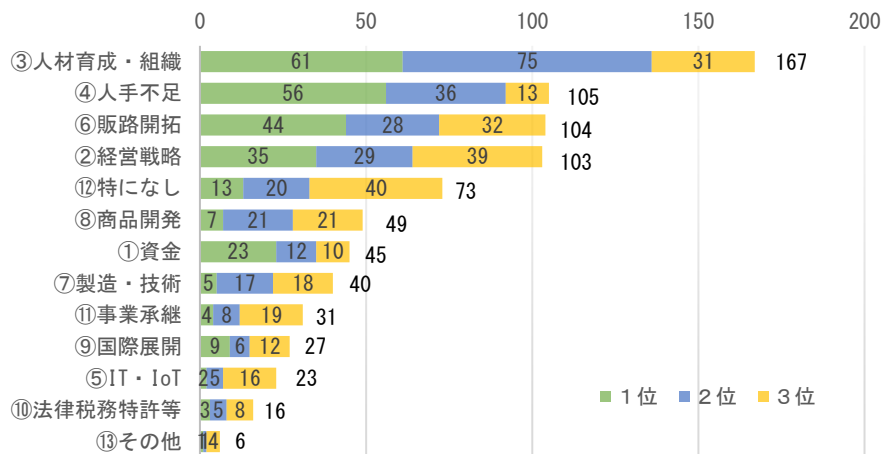
グラフ10 経営課題（中小）（2016年調査）

その他の項目としては、設備の整備・投資や工場等の老朽化、協力会社の開拓、新規事業への挑戦、社会的なニーズへの期待と普及等が挙げられた。

また、経営課題を中小企業の「経営者」、「社員・職員」別にみると、経営者は「販路開拓」に次いで「人材育成・組織」、「資金」、「経営戦略」であるのに対し、「社員・職員」は「人材育成・組織」、「人手不足」、「販路開拓」、「経営戦略」となっており、現場レベルでは経営者に比べ、「ひと」にかかる課題意識をより強く感じていることがうかがえる。



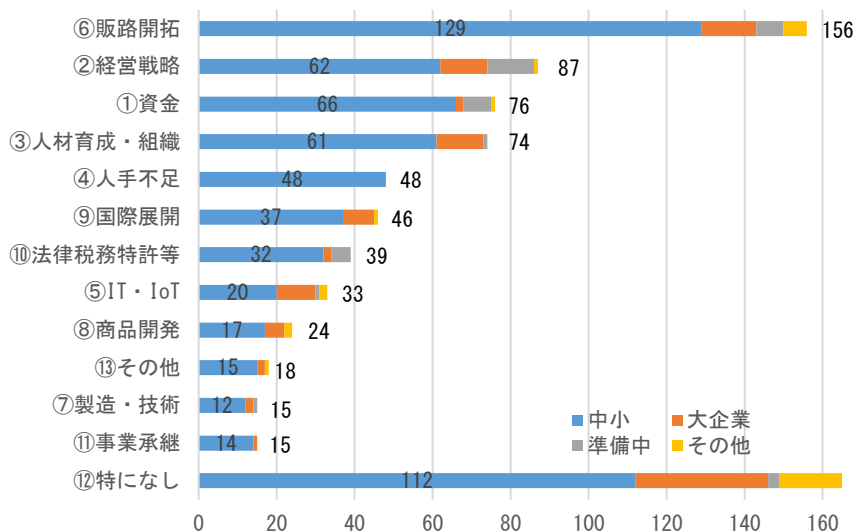
グラフ11 経営課題（中小経営者）



グラフ12 経営課題（中小社員・職員）

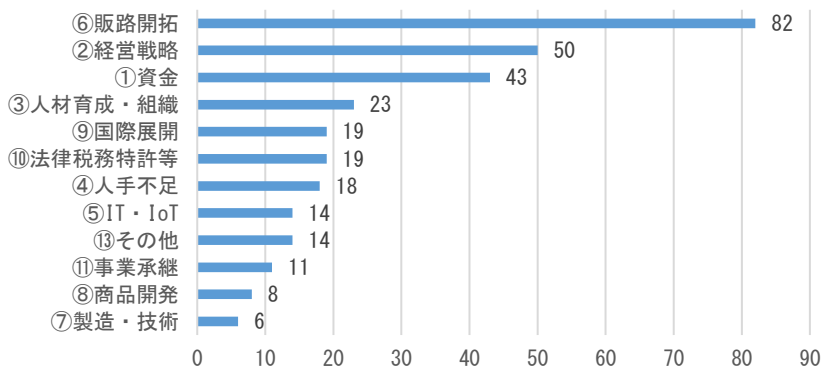
■ I D E C に支援して欲しい経営課題

全員に、経営課題の中で I D E C に支援して欲しいものを 1 つ伺ったところ、「特になし」を除き、一番多かったのは、「販路開拓 (156 件)」であった。

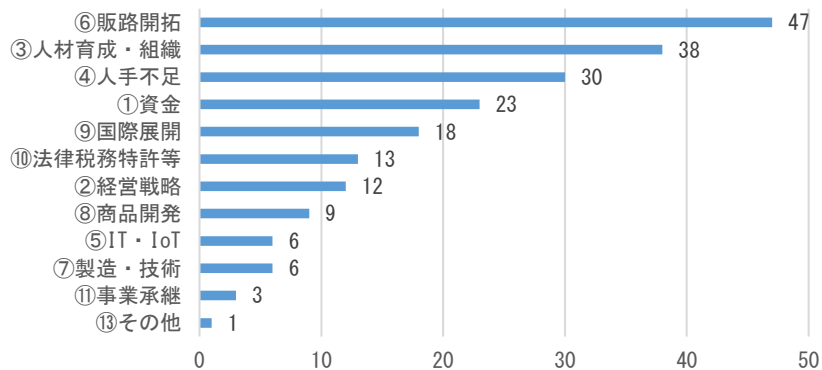


グラフ 13 I D E C に支援して欲しい経営課題 (n=796)

支援して欲しい経営課題を中小企業の「経営者」、「社員・職員」別にみると、第 1 位は「販路開拓」で同じであったが、以下、経営者は「経営戦略」、「資金」と続くのに対し、社員・職員は「人材育成・組織」、「人手不足」となり、それぞれの立場の課題意識を反映する結果となった。



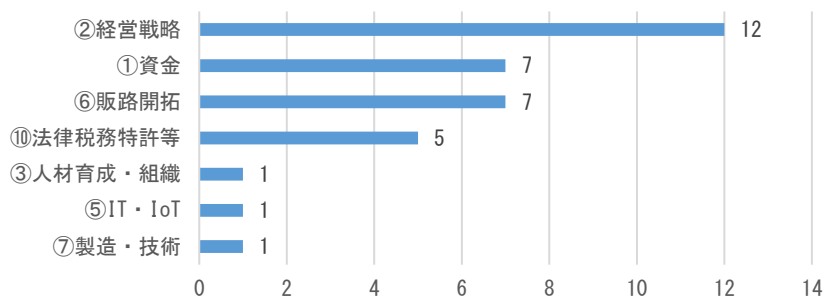
グラフ 14 I D E C に支援して欲しい経営課題 (中小経営者)



グラフ 15 I D E C に支援して欲しい経営課題 (中小社員・職員)



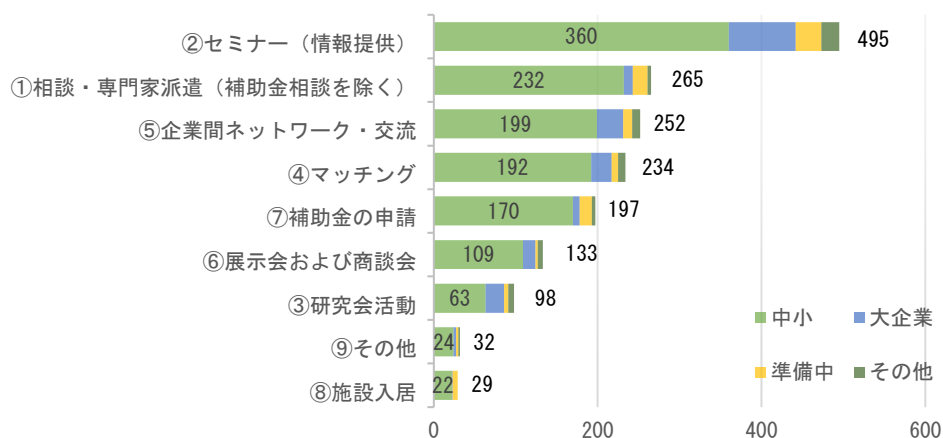
また、起業準備中の方の支援して欲しい経営課題を見ると、順に「経営戦略」、「資金」、「販路開拓」という結果であった。



グラフ16 IDECに支援して欲しい経営課題（起業準備中）

### ■ 今後期待する支援

全員に、今後、IDECに期待する支援メニューを伺った。結果はグラフ14のとおり。（複数回答可）



グラフ17 期待する支援メニュー

その他（自由記載欄）としては、次のものがあつた。

- ・ ブランディング、プレスリリース、ヴィジュアルマーチャンダイジング（VMD）についてのセミナーおよび専門家相談
- ・ 食品、サービス業対象のメニューを増やしてほしい。
- ・ 法人登記可能なオフィスの提供
- ・ 割安で利用できる会議室やコワーキングスペースの提供
- ・ 国際交流の推進と人材育成プログラム
- ・ シリコンバレー、バンガロール、ベルリン視察ミッションの開催
- ・ 上海事務所からの生きた中国情報

### ■ IDECについて、ご意見、ご要望

主な意見、要望は次のとおりである。

## 【要望】

- ・ 専門家への相談をもっと使いやすい制度にしてほしい
- ・ セミナーの当たりはずれが大きいので、一定の質を提供していただきたい。
- ・ 新分野進出、新製品開発の失敗例などを含めたセミナーやマーケティング、ブランド戦略、試作、販売を実際に行ってみる練習プログラムなどがあれば参加したい。
- ・ アジア、欧州、米国、中南米においても中小企業が IoT 化しているのでそのような日本の中小企業の事例をセミナー等で紹介して欲しい。
- ・ 新たなビジネスモデルの創出を手助け頂きたい。
- ・ 機械要素展に横浜パビリオンを出展させて頂きたい。
- ・ 施設を単に用意するだけでなく売上に関する成長を具体的な角度からのアドバイス等が欲しい。
- ・ 退職者の専門知識が活かせる懇親会（必要として居る中小企業様と）などの機会を開催して欲しい。
- ・ 推進を検討している事業に関して、協業して頂ける企業とのマッチングおよび情報提供を期待しています。AI、IoT、セキュリティ、ロボット等の研究開発を行う際に、横浜でどのような技術を持った企業があるのかが分からない。例えば、センサーに強い企業があるのか分からない。

## 【意見】

- ・ エフサス入居者間でコラボしたり、紹介しあったりして仕事ができるのがとても良い。軌道に乗って居ない場合など、もう少し長く居させてほしい。
- ・ 少し、敷居が高い！
- ・ 支援機関がいろいろあり、情報がまとまらない。どこにかけあえば一番効果的かもわかりづらい。
- ・ 単に横浜市の中小企業を支援する団体と言う認識で、今までのメニューをこなすのではなく、自らが、どれだけ役に立っているか、自己を見つめ直さないと、横浜市民としては血税の無駄、単に横浜市役所職員の受け皿としてしか認識されない。
- ・ メルマガにアクセントをつけては、どうでしょうか。

## 【お礼】

- ・ 起業の相談に3回ほど伺いましたが、しばらく間が空くと、「状況はいかがですか？」と、お電話をいただき、感動致しました。これから、いよいよ実際に行動を起こすときが来ているので、労務などのことに関しても、また相談に伺うと思います。
- ・ 情報提供や弊社に役に立つ方々のご紹介など、沢山のご支援を受けて参りました。我々では知り得ない情報が得られることは非常に有難いです。また、各セミナーなどのご案内などもいただいております。
- ・ チャイナエイドに出店のご支援頂き非常に感謝しています。今後に繋がる情報を多く入手できました。
- ・ いつも大変お世話になっており、感謝しております。今後も弊社発展に IDEC 様は欠かせない存在だと感じております。
- ・ 担当の方はレスポンスも早く、非常に感謝しています。