

I D E C横浜 利用者アンケート調査 2019 結果報告

令和元年 10 月

公益財団法人横浜企業経営支援財団

目 次

I. 調査概要	2
II. 回答者の属性	3
III. 質問項目と集計結果	3
Q1 現在の経営上の課題について	3
Q2 人手不足について	4
(1) 人手不足の現状について	
(2) 人手不足を感じている職種について	
(3) 人手不足を感じている職層について	
(4) 人手不足の理由について	
(5) 人手不足の背景にある要因について	
(6) 人手不足に関する既に実施した対応策、および今後取り組みたい対応策について	
(7) (6)で「生産性向上」を選択した方が既に実施した対応策、および今後取り組みたい対応策について	
Q3 事業承継について	12
(1) 事業承継の意向について	
(2) 事業承継に向けた準備について	
Q4 過去3年以内に利用した IDEC 横浜の支援メニューについて	14

I. 調査概要

(1) 調査目的

当財団では、支援メニューをご利用いただいている皆さまを対象に、毎年アンケート調査を実施しておりますが、今回は、中小企業・小規模事業者のニーズをよりの確に把握するため、これまでの無記名 WEB アンケート方式から記名郵送アンケート方式に変更して実施しました。また、質問項目には、喫緊の課題となっている「人手不足」「生産性向上」「事業承継」に関する設問を設けました。

皆さまからいただいたご意見は、今後の事業への反映の参考としたいと存じます。お忙しいところご協力いただき、誠にありがとうございました。

(2) 調査対象

IDEC 横浜の各種支援メニューの利用実績がある中小企業及び小規模事業者 2,398 件

(3) 調査期間

令和元年 7 月 22 日（月）～ 8 月 23 日（金）

(4) 回収結果

654 件（回収率：27.3%）

全体では、「人材育成・組織」「人手不足」「販路開拓」が上位の3課題となった。現場に近い従業員の方が経営者層よりも「人材育成・組織」「人手不足」を課題と考えている割合が多い。小規模事業者では「販路開拓」を最も課題と考えていることがわかった。

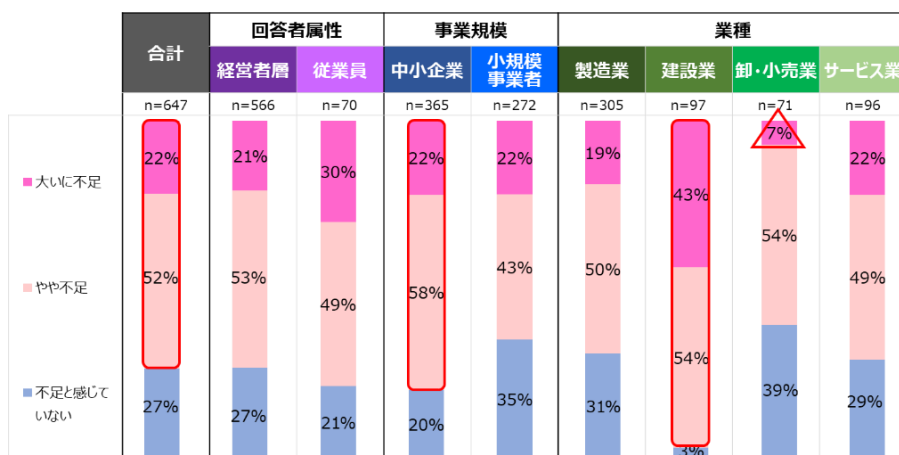
業種別	合計 n=640	業種			
		製造業 n=304	建設業 n=92	卸・小売業 n=68	サービス業 n=97
人材育成・組織	60%	59%	80%	49%	59%
人手不足	41%	34%	78%	24%	43%
販路開拓	41%	46%	13%	59%	39%
製造・技術の向上	25%	38%	14%	9%	14%
商品開発	23%	25%	3%	40%	24%
事業承継	23%	21%	39%	13%	17%
経営戦略	19%	17%	22%	24%	22%
資金調達	17%	17%	4%	24%	23%
海外ビジネス	9%	9%	2%	18%	8%
IT・IoT導入、活用	7%	5%	1%	10%	13%
法律・税務・特許等専門分野	3%	3%	1%	4%	5%
今は、特にない	3%	3%	0%	0%	3%
その他	3%	3%	4%	3%	1%

業種別にみると、建設業では「人材育成・組織」「人手不足」「事業承継」の課題としている割合が他業種と比べて高い。卸・小売業とサービス業では「販路開拓」が高い。

Q2 人手不足についてお伺いします。

Q2(1) 人手不足の現状について、以下から1つお選びください。

- ①大いに不足 ②やや不足 ③あまり不足を感じていない →Q3にお進みください。



全体では74%が「人手不足」だと感じており、事業規模別では中小企業の方が80%、小規模事業者が65%であった。業種別でみると、建設業ではほぼ全て（97%）の回答者が人手不足を感じていた。

Q 2 (2) 人手不足を感じている職種について、以下からお選びください。(複数回答可)

- ①経営・企画 ②開発・技術等(高度・専門人材) ③営業・販売・マーケティング
 ④製造ライン・現場(製造、建設、接客、介護) ⑤経理・総務・人事 ⑥IT・情報
 ⑦一般事務 ⑧その他()

属性・事業規模別	合計 n=472	回答者属性		事業規模	
		経営者層 n=413	従業員 n=55	中小企業 n=291	小規模事業者 n=174
製造ライン・現場	50%	50%	53%	47%	55%
開発・技術等	44%	43%	46%	48%	37%
営業・販売・マーケティング	33%	33%	35%	38%	26%
経営・企画	12%	13%	9%	11%	15%
経理・総務・人事	8%	9%	4%	8%	8%
IT・情報	7%	7%	6%	8%	6%
一般事務	3%	4%	0%	2%	5%
その他	4%	4%	4%	5%	4%

人手不足を感じている職種は「製造ライン・現場」が全ての分類で最上位。当該職種の不足は、事業規模別にみると小規模事業者で顕著な結果であった。中小企業では、「開発・技術」の人手不足感も高い。

業種別	合計 n=472	業種			
		製造業 n=210	建設業 n=93	卸・小売業 n=43	サービス業 n=68
製造ライン・現場	50%	58%	88%	21%	18%
開発・技術等	44%	53%	17%	16%	54%
営業・販売・マーケティング	33%	34%	10%	81%	27%
経営・企画	12%	8%	10%	26%	22%
経理・総務・人事	8%	8%	7%	16%	6%
IT・情報	7%	4%	3%	12%	16%
一般事務	3%	5%	3%	0%	2%
その他	4%	2%	2%	9%	7%

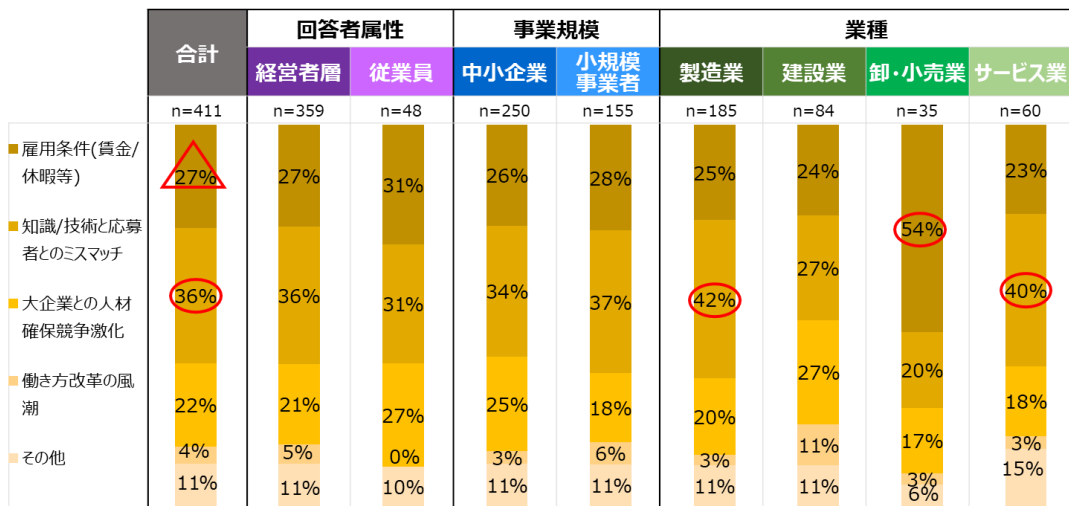
業種別では、製造業・建設業で「製造ライン・現場」での人手不足が最上位。建設業においては、ほぼ「現場系」職種に集中している。製造業・サービス業においては、商品や製品の開発やその技術に関する能力を要する人材が不足している割合が高く、卸・小売業は「営業・販売・マーケティング」の高さが顕著。

Q 2 (3) 人手不足を感じている職層について、以下からお選びください。(複数回答可)

- ①経営幹部 ②管理職 ③係長・主任クラス職 ④一般職(役職なし)

Q 2 (5) 人手不足の背景にある要因は何だとお考えですか？ 以下から1つお選びください。

- ①雇用条件（賃金、休暇、時間外労働など）
- ②業務で必要とする知識・技術と応募者とのミスマッチ
- ③大企業との人材確保競争の激化
- ④働き方改革の風潮
- ⑤その他（ ）



全体では、「業務で必要とする知識・技術と応募者とのミスマッチ」を要因とする回答者が最も多かった。この背景には、事業者側において、求める人材が明確化されていない、求める人材に提示する雇用条件がマッチしていないという課題も潜在化している可能性がある。また、当該要因は、業種別でみると製造業やサービス業で特に高く、希望する個別技能者の採用が必ずしも思うとおりにはできていない状況を示している。

人手不足の関連性・不足職層と理由

	経営幹部	管理職	係長/主任	一般職
定年による退職	15%	24%	17%	17%
育児・介護による退職/退職	6%	4%	2%	2%
短期退職(高離職率)	12%	19%	20%	16%
新規採用が困難	58%	65%	75%	79%
その他	33%	22%	23%	16%

人手不足の関連性・不足職層と要因/背景

	経営幹部	管理職	係長/主任	一般職
雇用条件(賃金、休暇など)	23%	19%	19%	25%
知識・技術と応募者とのミスマッチ	37%	27%	28%	29%
大企業との人材確保競争激化	4%	17%	22%	21%
働き方改革の風潮	8%	4%	4%	3%
その他	8%	9%	9%	10%

どの職種も「新規採用が困難」が多い中、「一般職」における割合が79%と最も多い。「管理職」層では「定年による退職」をあげた回答者が24%を占めている。全ての職層で、「知識・技術と応募者とのマッチング」を要因とする割合が高かった。下層の職層ほど「大企業との人材確保競争激化」を要因とする割合が高くなっている。

◆小規模事業者◆
人手不足の関連性 ・不足職層と理由

	経営幹部	管理職	係長/主任	一般職
定年による退職	9%	20%	18%	16%
育児・介護による 休職/退職	4%	0%	0%	2%
短期退職 (高離職率)	9%	13%	14%	16%
新規採用 が困難	65%	77%	82%	80%
その他	35%	20%	18%	14%

◆小規模事業者◆
人手不足の関連性 ・不足職層と要因/背景

	経営幹部	管理職	係長/主任	一般職
雇用条件 (賃金、休暇など)	30%	20%	25%	26%
知識・技術と応募 者とのミスマッチ	43%	33%	21%	33%
大企業との人材 確保競争激化	0%	7%	27%	17%
働き方改革 の風潮	4%	3%	5%	4%
その他	9%	10%	7%	9%

Q 2 (4)において、小規模事業者では「新規採用が困難」の割合が高かったこともあり、前ページの全体集計結果より全ての職層において高い割合となった。「一般職」「係長・主任クラス職」では80%を超えている。

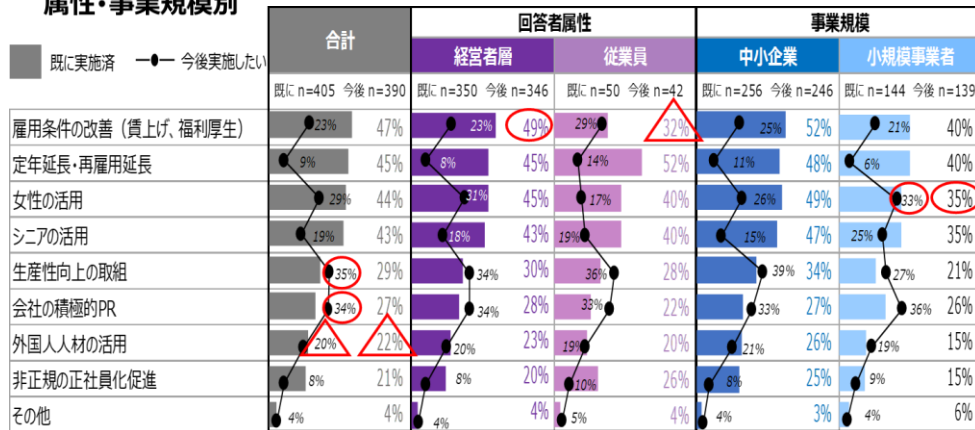
職層別でみると、経営幹部では「雇用条件」、係長・主任クラス職では「大企業との人材確保競争激化」による要因が顕著となっている。

Q 2 (6) 人手不足の対応策について、既の実施した対応策、および今後取り組みたい対応策を以下からそれぞれ選び、○をつけてください。

	既の実施した 対応策 (複数回答可)	今後取り組みたい 対応策 (2つ選択)
①女性の活用		
②シニアの活用		
③外国人人材の活用		
④生産性向上の取組		
⑤定年延長・再雇用延長		
⑥正規の正社員化促進		
⑦雇用条件の改善（賃上げ、福利厚生）		
⑧会社の積極的 P R		
⑨その他		

- (実施した対応策：)
→ (今後取り組みたい対応策：)

属性・事業規模別

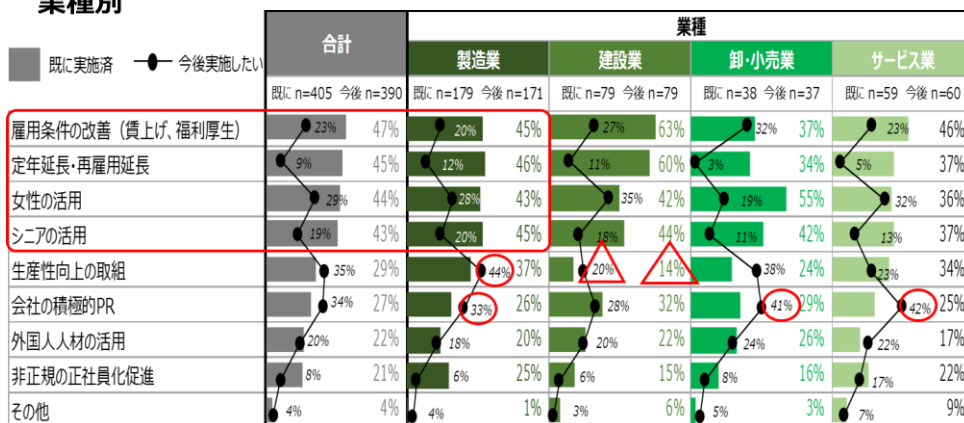


人手不足への対応策として、「女性・シニアの活用」が進んでいる一方、「外国人人材の活用」は進んでおらず、今後の活用の意向も少ない。

「雇用条件の改善」に関しては、経営者層と従業員間で認識に差があった（経営層に比べ従業員は改善されているといった認識が低い）。

今後実施したい取組としては、「生産性向上」と「会社の積極的PR」が高い傾向にある。

業種別



業種別にみると、製造業では全体の上位4項目を均一的に実施しており、今後については「生産性向上」に取り組む意向が強いことが伺える。一方で、建設業では「生産性向上の取組」への関心は低い結果となった。

建設業を除く全ての業種において、「会社の積極的PR」に取り組みたいと考えている割合が高い。

実施済対策と今後実施したい対策の関連性

		既に実施した対応策								
		女性の活用	シニアの活用	外国人人材の活用	生産性向上の取組	定年延長再雇用延長	非正規の正社員化	雇用条件の改善	会社の積極的PR	その他
今後実施したい対策	女性の活用	10%	25%	15%	20%	28%	26%	28%	16%	13%
	シニアの活用	13%	12%	16%	13%	14%	12%	14%	17%	13%
	外国人人材の活用	18%	21%	13%	18%	22%	21%	18%	22%	20%
	生産性向上の取組	38%	32%	35%	22%	28%	27%	34%	35%	33%
	定年延長再雇用延長	8%	8%	10%	9%	2%	13%	13%	12%	0%
	非正規の正社員化	5%	6%	3%	7%	6%	6%	6%	8%	0%
	雇用条件の改善	22%	21%	20%	23%	19%	16%	13%	24%	13%
	会社の積極的PR	29%	25%	30%	34%	31%	33%	29%	19%	27%
	その他	2%	4%	2%	6%	4%	5%	5%	3%	27%

既に実施した対応策別に今後実施したい対策をみると、ほとんどの場合において、「生産性の向上」「会社の積極的PR」が上位2項目としてあがった。

特に「生産性の向上」では、実施済みであっても今後実施したい対策としてあげられていることから、更なる効率化の必要性を感じていることがうかがえる。

◆小規模事業者◆ 実施済対策と今後実施したい対策の関連性

		既に実施した対応策								
		女性の活用	シニアの活用	外国人人材の活用	生産性向上の取組	定年延長再雇用延長	非正規の正社員化	雇用条件の改善	会社の積極的PR	その他
今後実施したい対策	女性の活用	10%	25%	18%	20%	33%	24%	29%	21%	13%
	シニアの活用	18%	18%	23%	13%	21%	14%	21%	26%	13%
	外国人人材の活用	14%	18%	9%	17%	16%	24%	16%	18%	25%
	生産性向上の取組	29%	14%	18%	20%	16%	24%	24%	29%	50%
	定年延長再雇用延長	6%	2%	9%	10%	2%	10%	10%	8%	0%
	非正規の正社員化	8%	4%	5%	3%	7%	10%	5%	13%	0%
	雇用条件の改善	12%	25%	18%	17%	19%	10%	10%	16%	0%
	会社の積極的PR	31%	31%	41%	47%	31%	43%	34%	26%	13%
	その他	4%	6%	5%	10%	3%	5%	2%	0%	25%

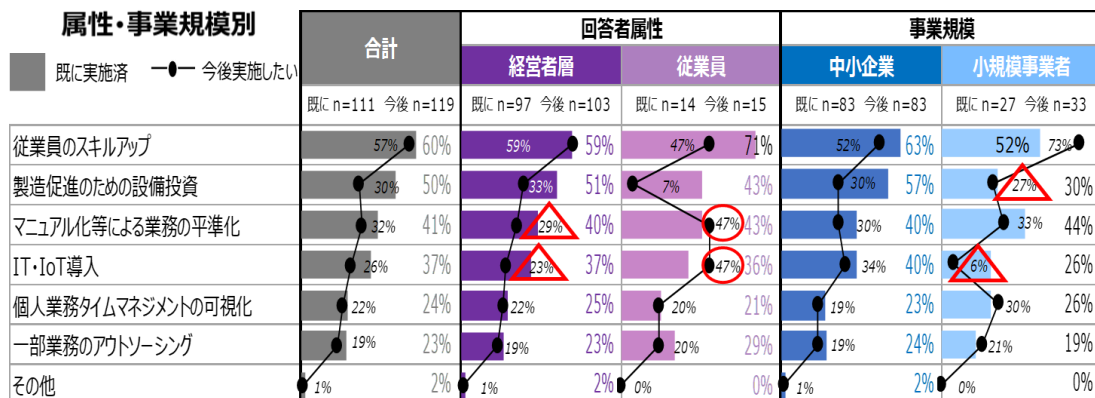
前ページの内容を小規模事業者でみると、今後実施したい対策としての傾向は全体と同様だが、より「会社の積極的PR」の割合が高く、認知度の向上を重視していることがうかがえる。

一方で、「雇用条件の改善」「正社員化」「定年延長」は全体集計より低く、コストが発生する改善は難しい状況にあることがうかがえる。

Q 2 (7) 上記で④「生産性向上の取組」を選んだ方にお伺いします。既に実施した対応策、および今後取り組みたい対応策を以下からそれぞれ選び、○をつけてください。

	既に実施した 対応策 (複数回答可)	今後取り組みたい 対応策 (2つ選択)
①IT・IoT 導入		
②製造促進のための設備投資		
③マニュアル化等による業務の平準化		
④個人業務タイムマネジメントの可視化		
⑤従業員のスキルアップ		
⑥一部業務のアウトソーシング		
⑦その他		

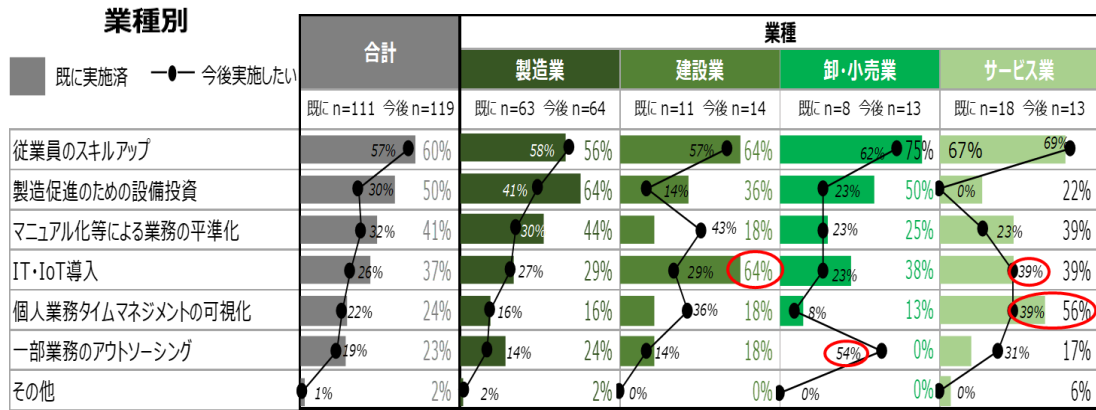
(実施した対応策 :)
 (今後取り組みたい対応策 :)



「生産性の向上の取組」として、実施済・今後実施したい対策ともに全体では「従業員のスキルアップ」が最上位。

サンプル数(n)が少ないため参考値であるが、従業員は今後の対策として「業務の平準化」や「IT・IoT 導入」を希望するも、経営者層の意識は低い。

事業規模別にみると、小規模事業者では資金面の問題があるのか中小企業に比べて「設備投資」や「IT・IoT 導入」の要望が少ない。



業種別にみると、いずれの業種でも実施済・今後実施したい対策ともに「従業員のスキルアップ」が最上位。

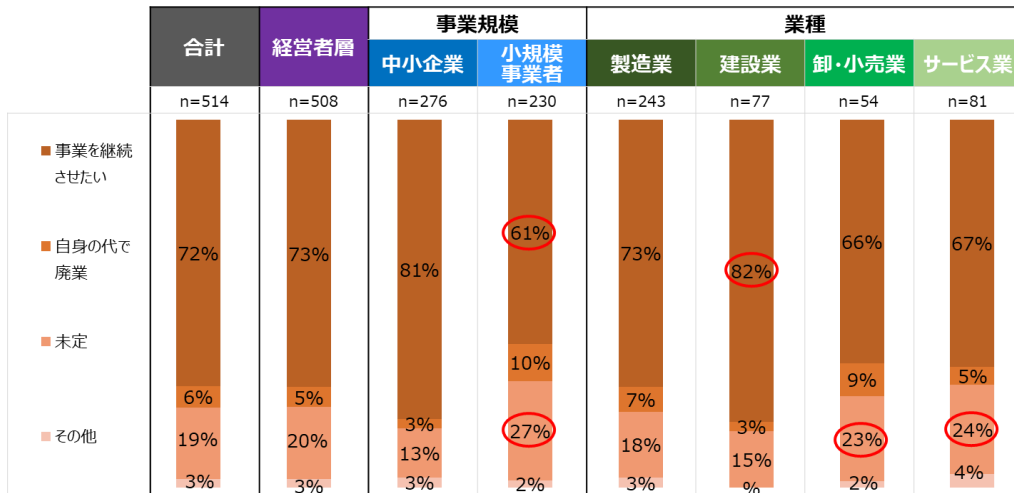
サンプル数(n)が少ないため参考値であるが、建設業は「IT・IoT 導入」の実施比率が高い。

また、卸・小売業では「業務のアウトソーシング」の要望が多く、サービス業では「IT・IoT 導入」・「業務タイムマネジメントの可視化」にも興味を示している。

Q3 事業承継についてお伺いします。(経営者の方のみ) ※経営者以外の方→Q4にお進みください。

Q3(1) 事業承継の意向について、以下から1つお選びください。

- ①今の事業を継続させたい ②ご自身の代で廃業を考えている ③未定
④その他 ()



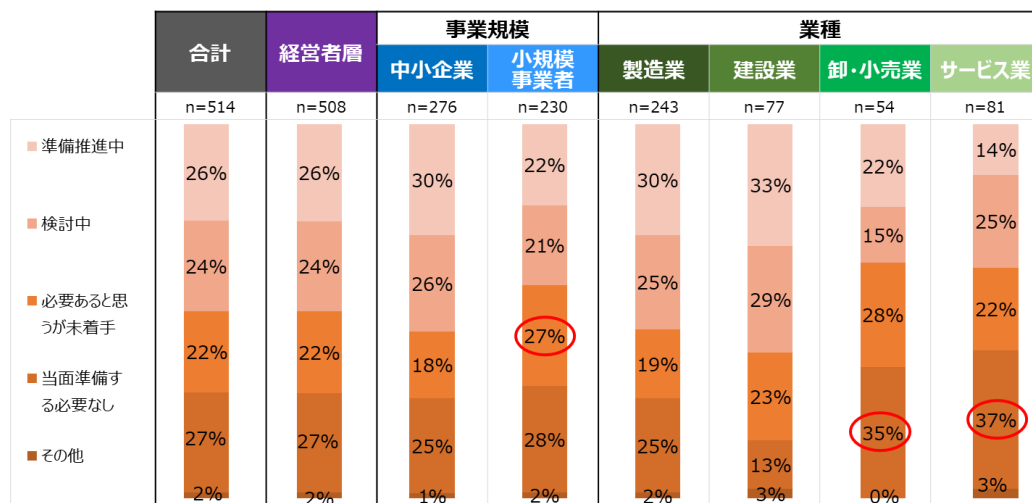
事業承継に関しては、全体では72%が「事業を継続させたい」と考えている。

事業規模別にみると、小規模事業者では「事業を継続させたい」と考えるのは61%と低く、その分「未定」としている回答者の割合が高い。

業種別にみると、建設業が「事業継続」を希望する割合が高く、卸・小売業とサービス業では「未定」の割合が高い。

Q3 (2) 事業承継に向けた準備について、以下から1つお選びください。

- ①具体的な準備を進めている ②検討中 ③必要があると思うが未着手
 ④当面準備する必要がない ⑤その他 ()

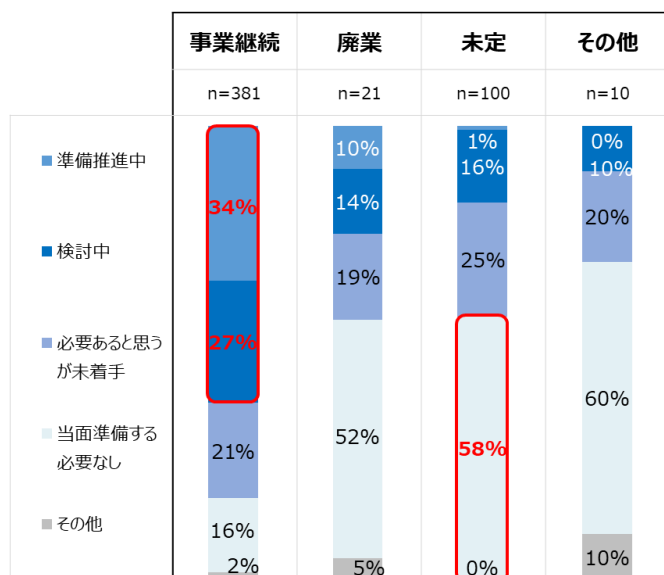


事業承継に向けた準備状況についてみると、全体では「その他」以外の各項目がほぼ同率(22%~27%)となっている。

事業規模別にみると、小規模事業者では「準備が必要」と考えつつも「未着手」という割合が高く、何らかの支援を必要としていることがうかがえる。

業種別にみると、卸・小売業とサービス業では「当面準備する必要なし」の割合が高い。

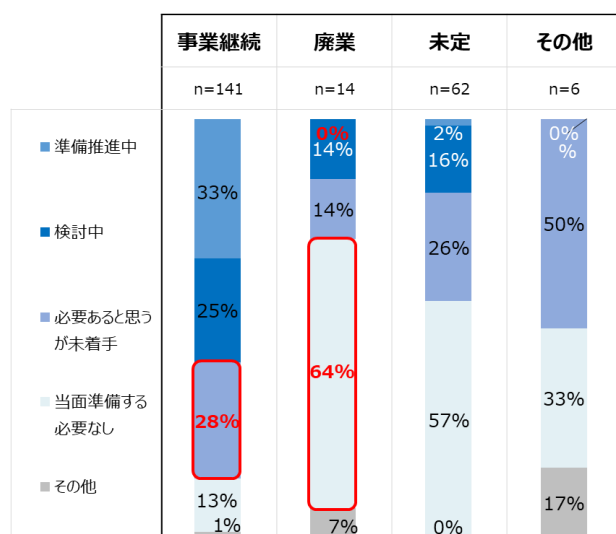
事業承継の相関性



「事業継続」を希望している回答者のうち、61%は何らかの「準備推進中」、あるいは「検討中」である。

「未定」とした回答者のうち、58%が「当面準備する必要なし」と考えている。

◆小規模事業者◆事業承継の相関性



小規模事業者に限定してみると、「事業継続」を希望している回答者のうち、「準備が必要」と思いつつも「未着手」とした回答者が28%まで増加。

廃業予定者で「準備をしている」という人はゼロ。

「当面準備する必要なし」と回答した方が64%。

Q4 過去3年以内に利用した IDEC 横浜の支援メニューをお選びください。(複数回答可)

- ①窓口相談 ②専門家派遣(補助金相談を除く) ③補助金の相談・活用
 ④セミナー ⑤ビジネスマッチング ⑥展示会・商談会 ⑦企業間ネットワーク・交流
 ⑧施設入居 ⑨その他()

属性・事業規模別	合計 n=437	回答者属性		事業規模	
		経営者層 n=388	従業員 n=43	中小企業 n=250	小規模事業者 n=185
専門家派遣(補助金相談を除く)	29%	29%	26%	32%	24%
セミナー	28%	29%	19%	28%	27%
補助金の相談・活用	25%	25%	28%	28%	22%
ビジネスマッチング	22%	22%	19%	22%	21%
窓口相談	21%	21%	21%	19%	23%
展示会・商談会	13%	13%	9%	13%	12%
企業間ネットワーク・交流	11%	10%	21%	10%	11%
施設入居	3%	3%	2%	2%	5%
その他	15%	14%	21%	17%	12%

本設問の回答率は67%。未回答者は、IDEC 横浜による企業訪問のみで支援メニューの実際の利用はない可能性も考えられる。

全体では、「専門家派遣」「セミナー」「補助金の相談・活用」の順に利用実績が多い。

また、事業規模別にみると、小規模事業者は中小企業に比べて「専門家派遣」や「補助金相談・活用」の利用実績が少ない。

業種別	合計	業種			
		製造業	建設業	卸・小売業	サービス業
		n=437	n=216	n=47	n=48
専門家派遣 (補助金相談を除く)	29%	33%	19%	23%	29%
セミナー	28%	20%	34%	46%	37%
補助金の相談・活用	25%	30%	6%	17%	21%
ビジネスマッチング	22%	24%	6%	31%	15%
窓口相談	21%	19%		29%	21%
展示会・商談会	13%	15%	4%	4%	12%
企業間ネットワーク・交流	11%	9%	11%	15%	13%
施設入居	3%	3%	2%	2%	4%
その他	15%	13%	21%	25%	19%

業種別にみると、建設業では「専門家派遣」の利用実績が少ない。
 製造業以外の業種は「セミナー」利用実績が多い。
 卸・小売業では「ビジネスマッチング」や「窓口相談」も積極的に利用している。

経営課題と利用メニューの関連性

		経営上の課題												
		人材育成 組織	販路開拓	経営戦略	人手不足	資金調達	商品開発	製造/技術 の向上	事業承継	海外 ビジネス	IT/IoT 導入・活用	法律/税務 特許等 専門分野	特にない	その他
利用 メ ニ ュ ー	窓口相談	12%	17%	19%	12%	17%	19%	9%	16%	16%	21%	32%		9%
	専門家 派遣	18%	23%	23%	12%	13%	24%	20%	24%	35%	19%	27%	12%	18%
	補助金 相談・活用	17%	19%	16%	13%	20%	20%	20%	12%	28%	29%	18%	12%	9%
	セミナー	17%	21%	25%	16%	17%	21%	16%	21%	23%	24%	32%	6%	9%
	ビジネ スマ ッチ ング	10%	20%	11%	10%	19%	19%	12%	12%	26%	10%	14%	12%	14%
	展示 会 商 談 会	8%	12%	10%	8%	7%	8%	13%	8%	14%	5%	14%	6%	
	企業 間 ネ ッ ト ワ ー ク ・ 交 流	7%	8%	10%	6%	10%	10%	4%	8%	7%	12%	14%		5%
	施設 入 居	2%	3%	2%	2%	3%	4%	2%		4%	5%	5%		
	その他	11%	8%	10%	13%	8%	7%	9%	11%	7%	17%	9%	12%	27%

現在の経営上の課題と利用した支援メニューの関連性を現在の課題別からみると、「専門家派遣」と「セミナー」がどの課題でも利用実績が多かった。
 「人材育成」や「人手不足」の課題に対してはどのメニューも利用実績が少ない。
 「海外ビジネス」を課題としている回答者は、「補助金相談・活用」や「ビジネスマッチング」など他のメニューを積極的に利用していることがうかがえる。
 業種別にみると、建設業では「専門家派遣」の利用実績が少なく、製造業以外の業種では「セミナー」利用実績が多い。

◆小規模事業者◆
経営課題と利用メニューの関連性

※赤字=利用率20%以上

		経営上の課題											特にない	その他
		人材育成 組織	販路開拓	経営戦略	人手不足	資金調達	商品開発	製造/技術 の向上	事業承継	海外 ビジネス	IT/IoT 導入・活用	法律/税務 特許等 専門分野		
利用 メ ニ ュ ー	窓口相談	12%	21%	20%	11%	18%	17%	8%	19%	14%	15%	40%		11%
	専門家 派遣	14%	21%	23%	9%	7%	24%	15%	22%	38%	15%			33%
	補助金 相談・活用	15%	16%	10%	10%	23%	22%	15%	14%	24%	31%	20%	11%	
	セミナー	14%	21%	20%	14%	21%	19%	14%	18%	29%	31%	40%	11%	11%
	ビジネス マッチング	8%	20%	12%	8%	26%	26%	2%	10%	19%	8%	20%	11%	11%
	展示会 商談会	19%	12%	13%	8%	14%	10%	10%	6%	14%		20%		
	企業間ネット ワーク・交流	7%	8%	8%	6%	14%	10%	3%	8%	5%	23%	10%		
	施設入居	3%	4%	3%	2%	5%	7%	5%		5%	15%	10%		
	その他	8%	6%	12%	9%	5%	7%	8%	8%	5%	15%		22%	33%

現在の経営上の課題と利用した支援メニューの関連性について、小規模事業者に限定して現在の課題別からみると、「窓口相談」「専門家派遣」「ビジネスマッチング」の利用実績が多くなっている。

販路開拓や経営戦略の課題に対しては「窓口相談」を、資金調達や商品開発の課題に対しては「ビジネスマッチング」を多く利用している。