

令和元年度 練馬ビジネスサポートセンター利用者アンケート結果

【実施期間】 令和2年1月7日（火）から2月3日（月）まで

【実施方法】 実施期間中、練馬ビジネスサポートセンターに来所して、相談、融資あっせんを利用した方に、担当者が任意でのアンケート協力を依頼して実施。回収は、回収ボックスを設けて行った。

【サンプル数】 148サンプル（前年度138サンプル）

【実施結果】 ①融資係利用者のネリサポの相談等の機能の認知について

全148サンプルのうち、融資係窓口を利用した74サンプルに限定して、練馬ビジネスサポートセンターの各種相談、セミナー、補助金交付などの機能に対する認知について質問したところ、認知割合は74%（前年度75%）でした。

②ネリサポの専門相談の評価

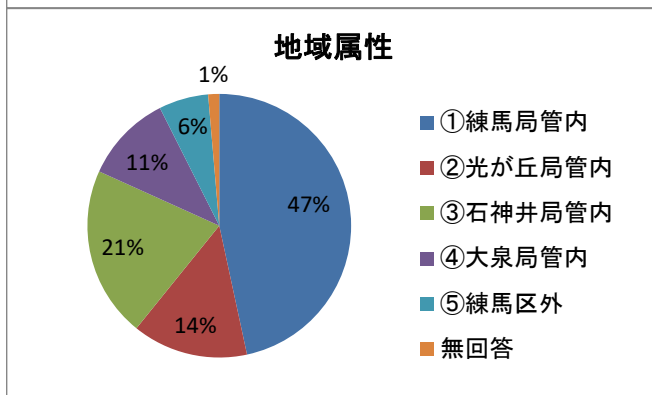
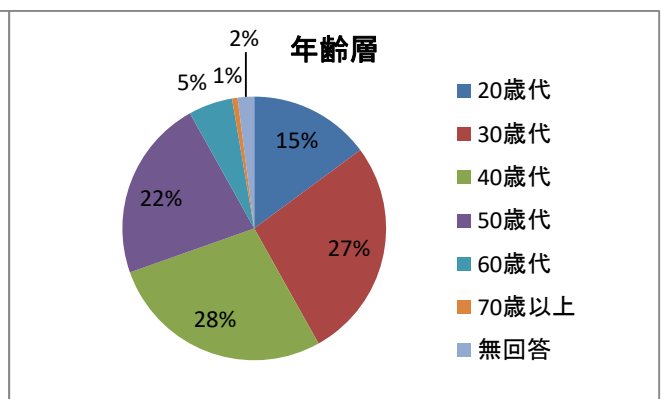
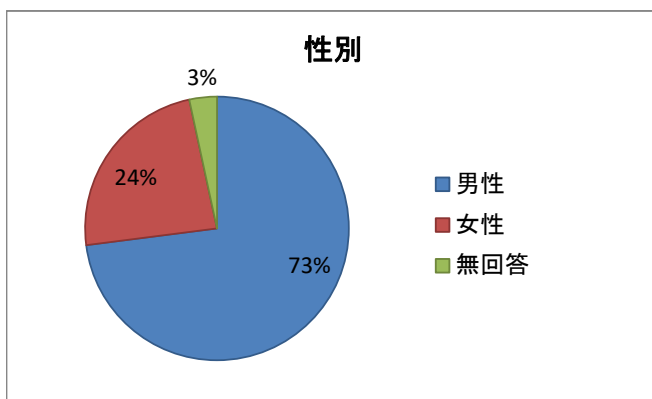
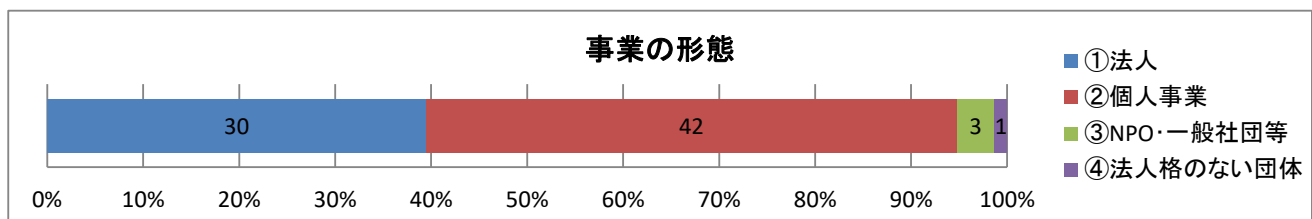
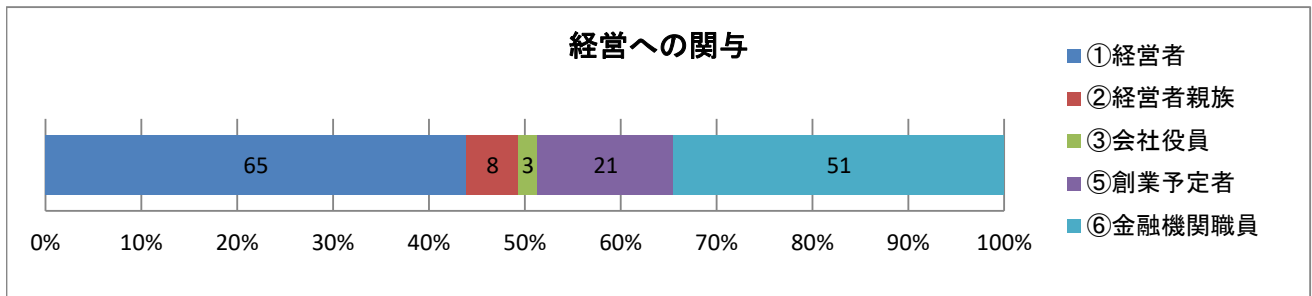
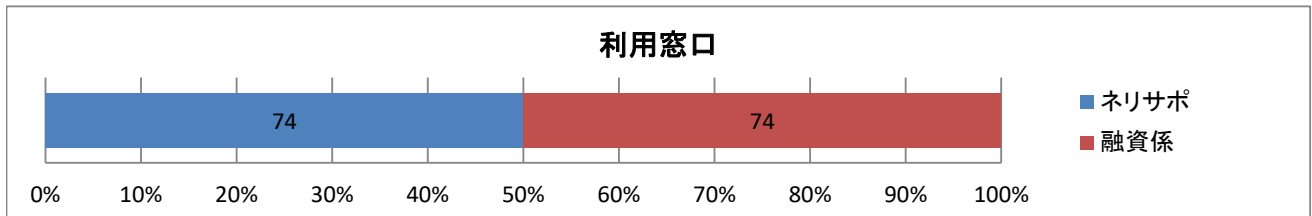
全148サンプルのうち、ネリサポの相談を利用した74サンプルに限定して、相談内容に対する評価を質問したところ、「とても役に立った」、「役に立った」とする回答が96%（前年度90%）、かつ下位二段階の評価はともに0%でした。

また、相談利用者について、つぎの機会があったときのリピート利用意向についての質問では、リピート意向が高い「とてもそう思う」と「まあそう思う」とする回答のみの結果となりました。

③全体の接遇

ネリサポを利用した74サンプルでネリサポ職員の接遇について評価を求めたところ、「とても良かった」、「良かった」の評価が94%（前年度95%）に達し、高い評価を得ています。

I 回答者の属性

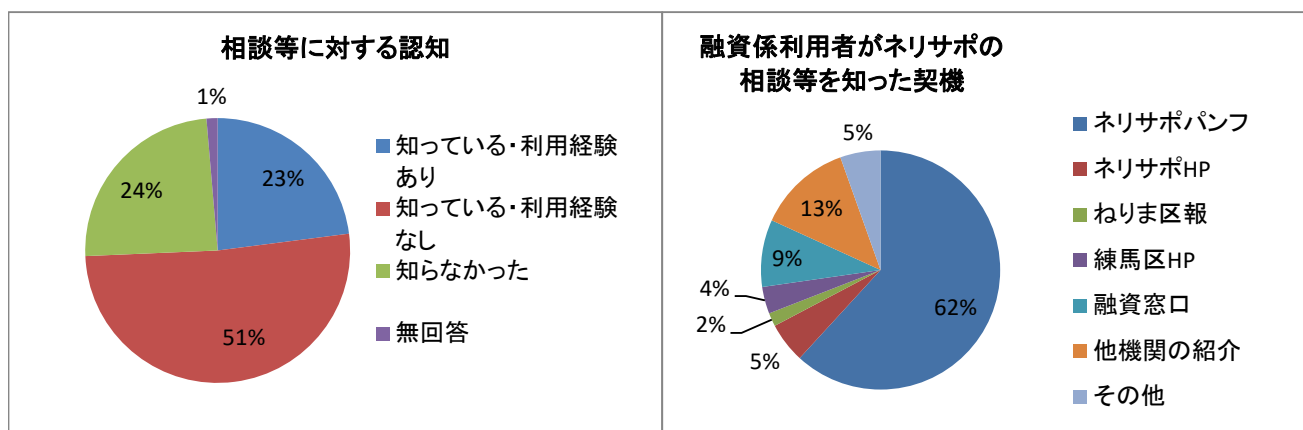


Ⅱ アンケート結果の集計・分析

1 融資係利用者のネリサポの相談等の機能の認知について

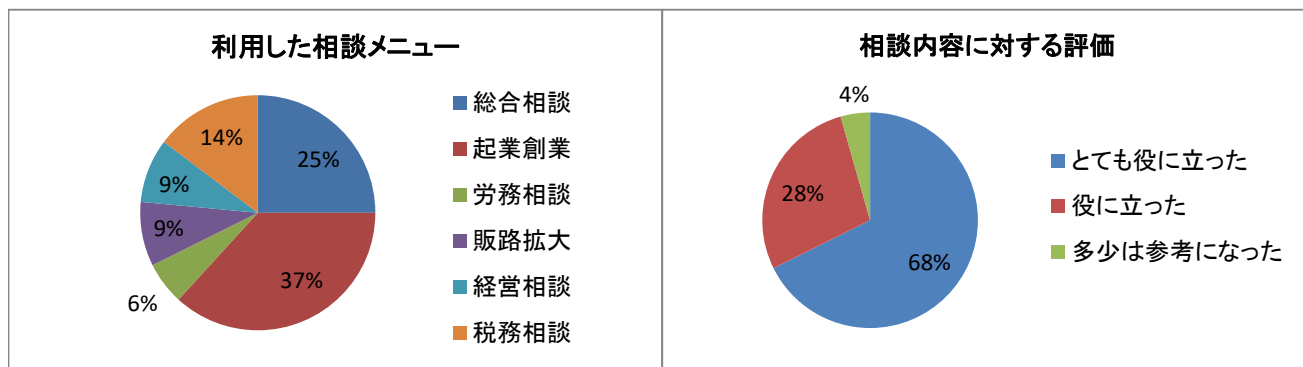
全148サンプルのうち、融資係窓口を利用した74サンプルに限定して、練馬ビジネスサポートセンターの各種相談、セミナー、補助金交付などの機能に対する認知について質問したところ、認知割合は左下の図のとおり74%（前年度75%）であった。

この74%の者について認知契機を質問したところ、右下の図のとおりの結果となった。

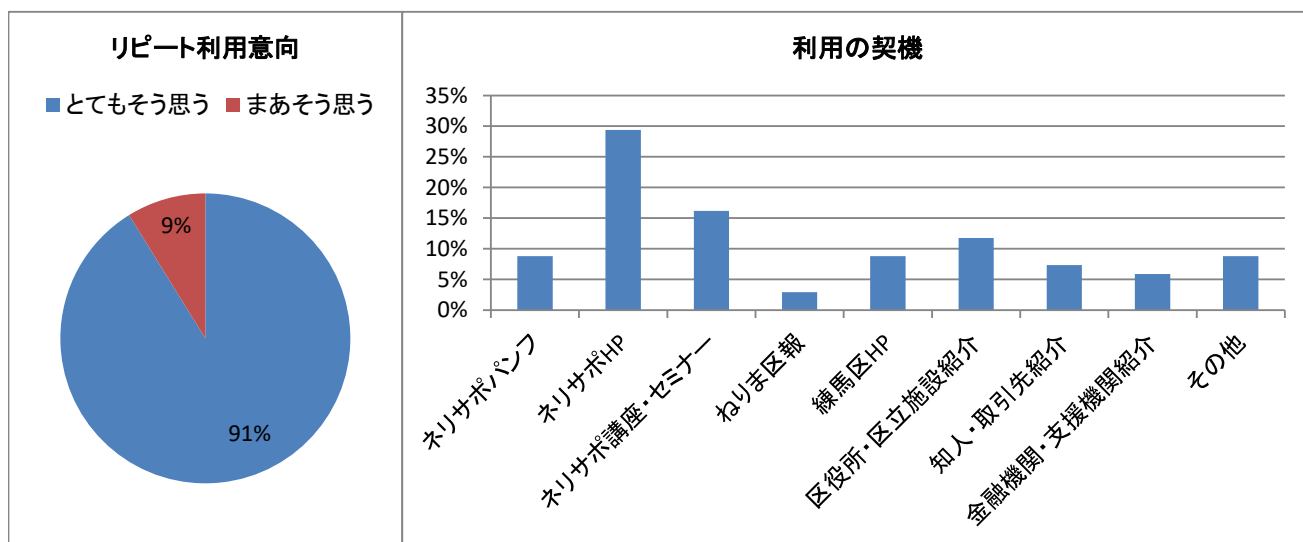


2 ネリサポの専門相談の評価

全148サンプルのうち、ネリサポを利用した74サンプルに限定して、利用した相談について質問したところ、左下の図のとおり結果となった。この相談利用者からの相談内容に対する評価は、右下の図のとおりであった。評価の選択枝は5段階として質問したところ、上位二段階の「とても役に立った」、「役に立った」とする回答が96%（前年度90%）、かつ下位二段階の評価はともに0%であった。



相談利用者について、つぎの機会があったときのリピート利用意向について5段階で質問したところ、左下図のとおり、上位二段階の「とてもそう思う」と「まあそう思う」とする回答のみの結果となった。相談に対する高い評価と連動した結果となっている。



3 全体の接遇

全サンプルでネリサが職員の接遇について、5段階での評価を求めたところ、下の上段図のとおり上位二段階の「とても良かった」、「良かった」の評価が94%（前年度94%）に達している。

窓口別にあっても、ともに上位二段階評価が高い水準にあるが、最上位評価はネリサポと融資係とに23%差が認められた。

