

平成30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】 平成31年1月8日（火）から2月4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】 138サンプル（前年度158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138サンプルのうち、融資係窓口を利用した72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75%（前年度79%）でした。

②ネリサポの専門相談の評価

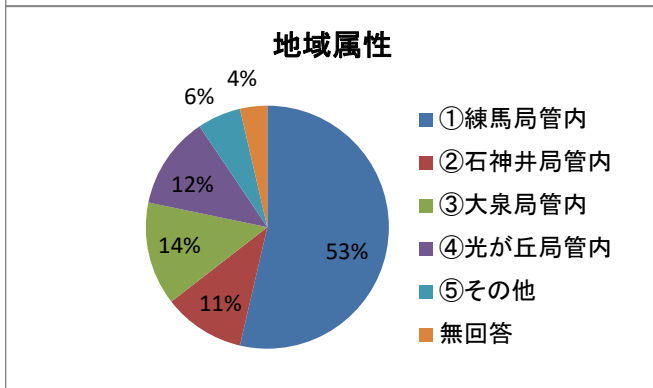
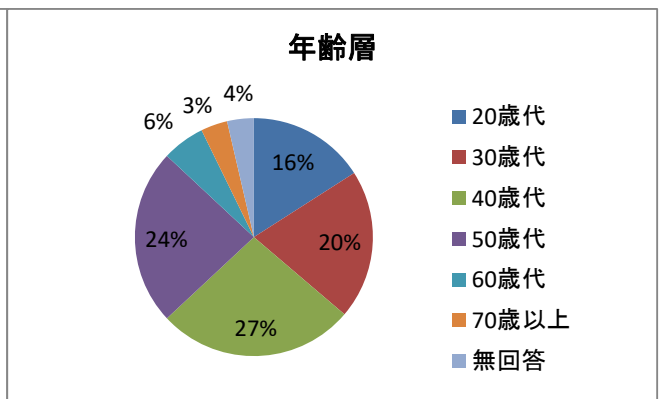
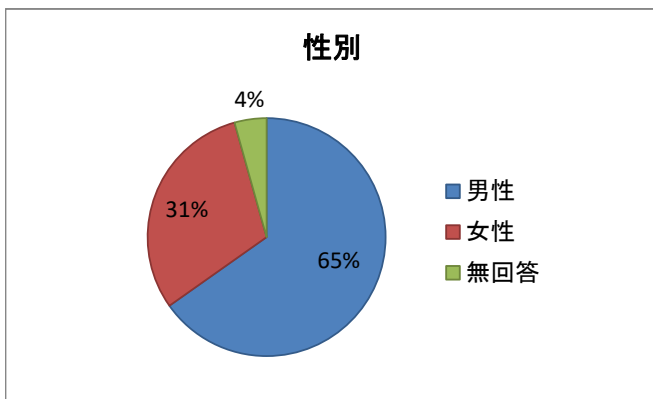
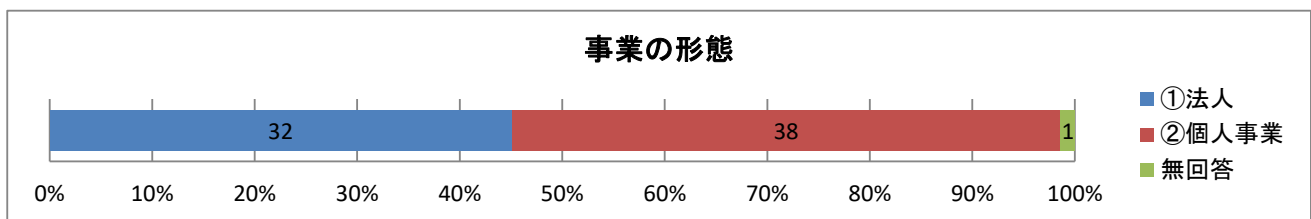
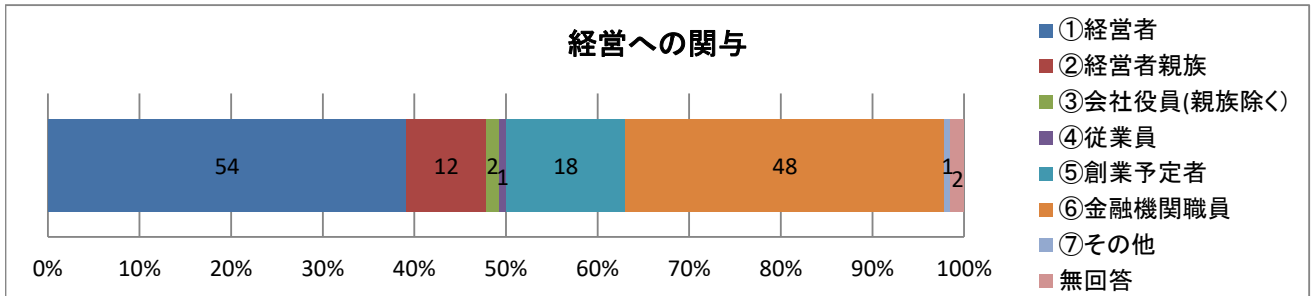
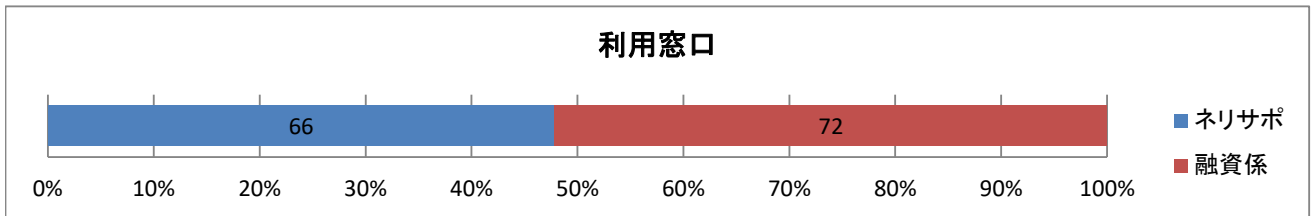
全138サンプルのうち、ネリサポの相談を利用した59サンプルに限定して、相談内容に対する評価を質問したところ、「とても役に立った」、「役に立った」とする回答が90%（前年度100%）でしたが、「まったく役に立たなかった」と回答した相談利用者も1名いました。

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」とする回答および無回答のみの結果となった。

③全体の接遇

ネリサポを利用した66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95%（前年度98%）に達し、高い評価を得ていますが、「悪かった」と回答した相談利用者も1名いました。

I 回答者の属性

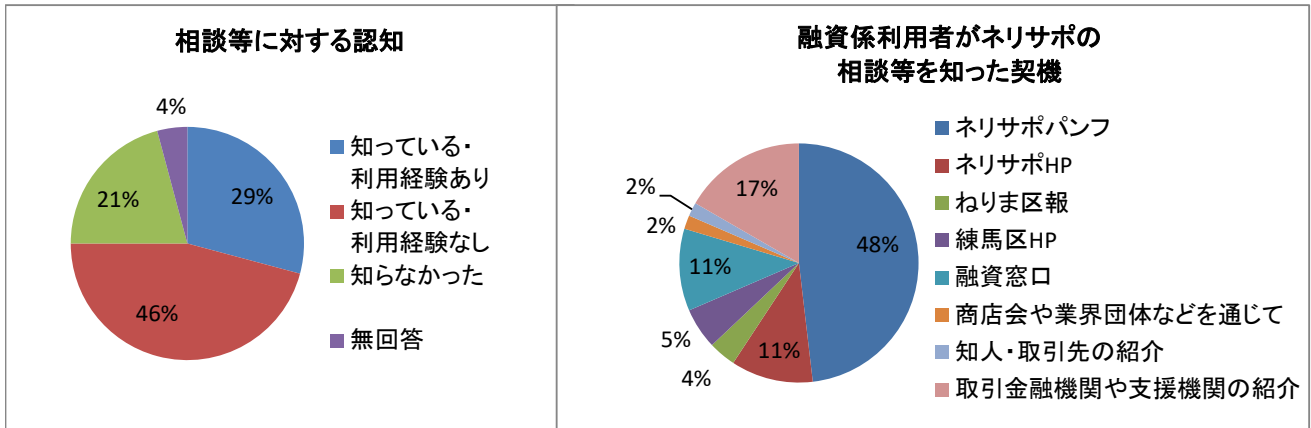


Ⅱ アンケート結果の集計・分析

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

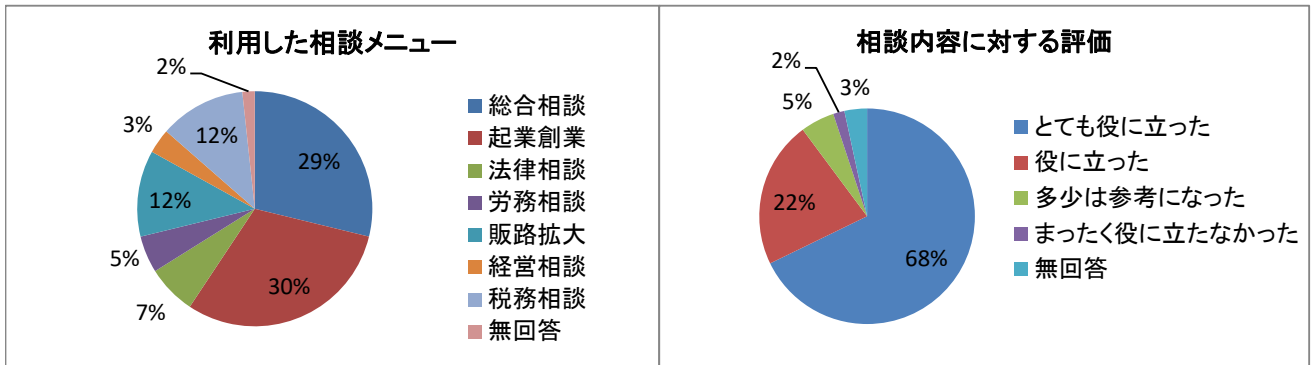
全138サンプルのうち、融資係窓口を利用した72サンプルに限定して、練馬ビジネスサポートセンターの各種相談、セミナー、補助金交付などの機能に対する認知について質問したところ、認知割合は左下の図のとおり75%（前年度79%）であった。

この75%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。

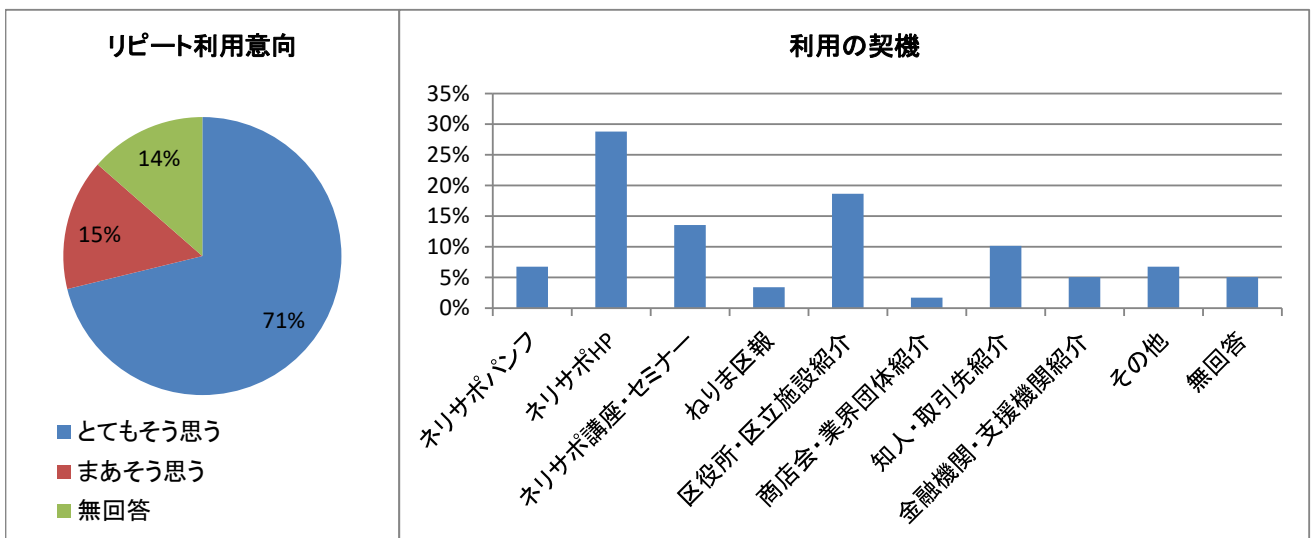


2 ネリサポの専門相談の評価

全138サンプルのうち、ネリサポの相談を利用した59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段階で質問したところ、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90%（前年度100%）であったが、最下位の「まったく役に立たなかった」とする回答が2%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、最上位の「とてもそう思う」と「まあそう思う」とする回答および無回答のみの結果となった。



3 全体の接遇

全サンプルでネリサポ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86%）に達している。

窓口別にあっても、共に上位二段階評価が高い水準にあるが、ネリサポは「悪かった」とする回答も1件あった。

