

令和2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3年1月7日（木）から2月1日（月）まで

【実施方法】 新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、従来の来所相談者へのアンケートを中止し、令和2年4月～12月の期間に練馬ビジネスサポートセンターの相談を利用した方にGoogleフォームによる任意でのウェブアンケートを実施した。（対象者165名）

【サンプル数】 81サンプル（前年度148サンプル）

【実施結果】 ①専門相談の評価

全81サンプルのうち、主に専門相談を利用したと回答した46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89%（前年度96%）、多少は参考になったとの回答が11%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。

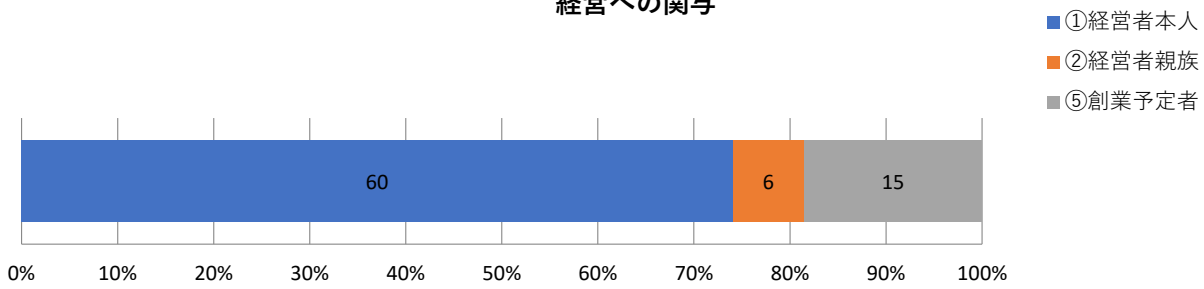
新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、原則電話での相談となる中、オンラインで相談を一部取り入れたことにより、対面での相談を希望する事業者の相談ニーズにも少しずつ対応できていると感じます。今後も感染対策を徹底しながら、コロナ禍で頑張る事業者に寄り添う場所でありたいと考えます。

②全体の接遇

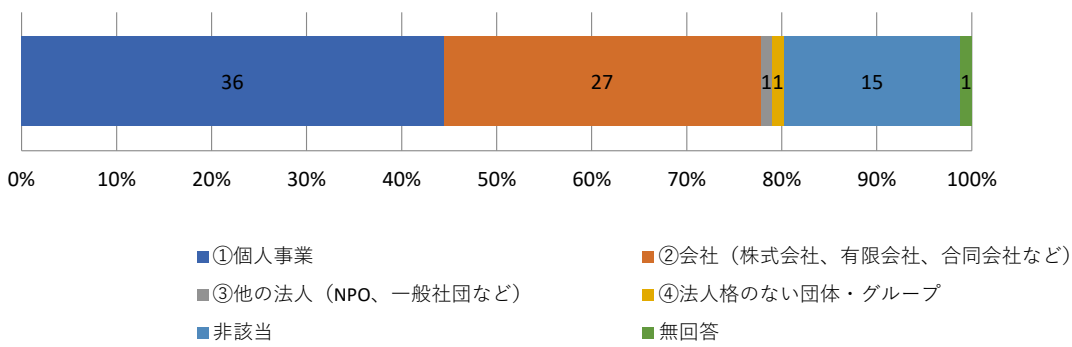
ネリサポ職員の接遇について評価を求めたところ、「とても良かった」、「良かった」の評価が90%（前年度94%）に達し、高い評価を得ています。

I 回答者の属性

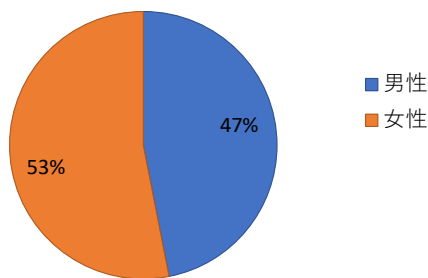
経営への関与



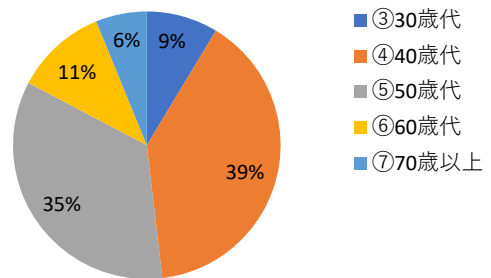
事業の形態



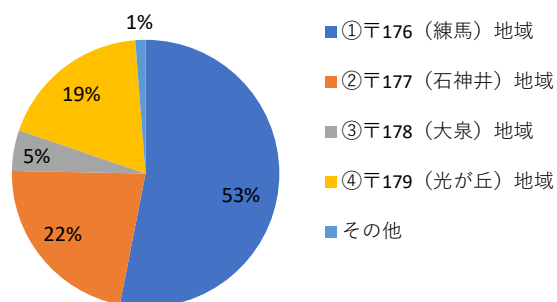
性別



年齢層



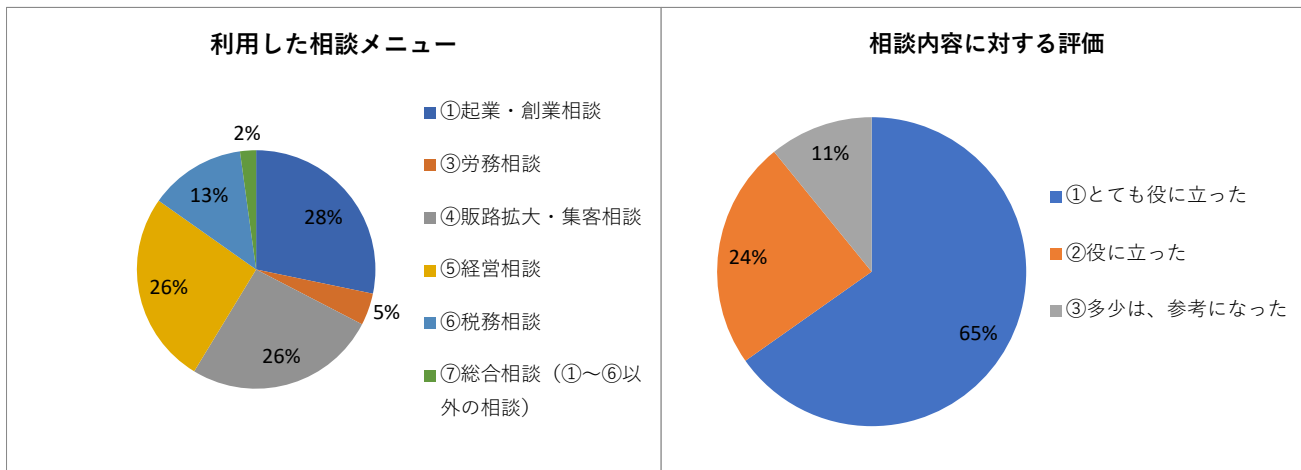
地域属性



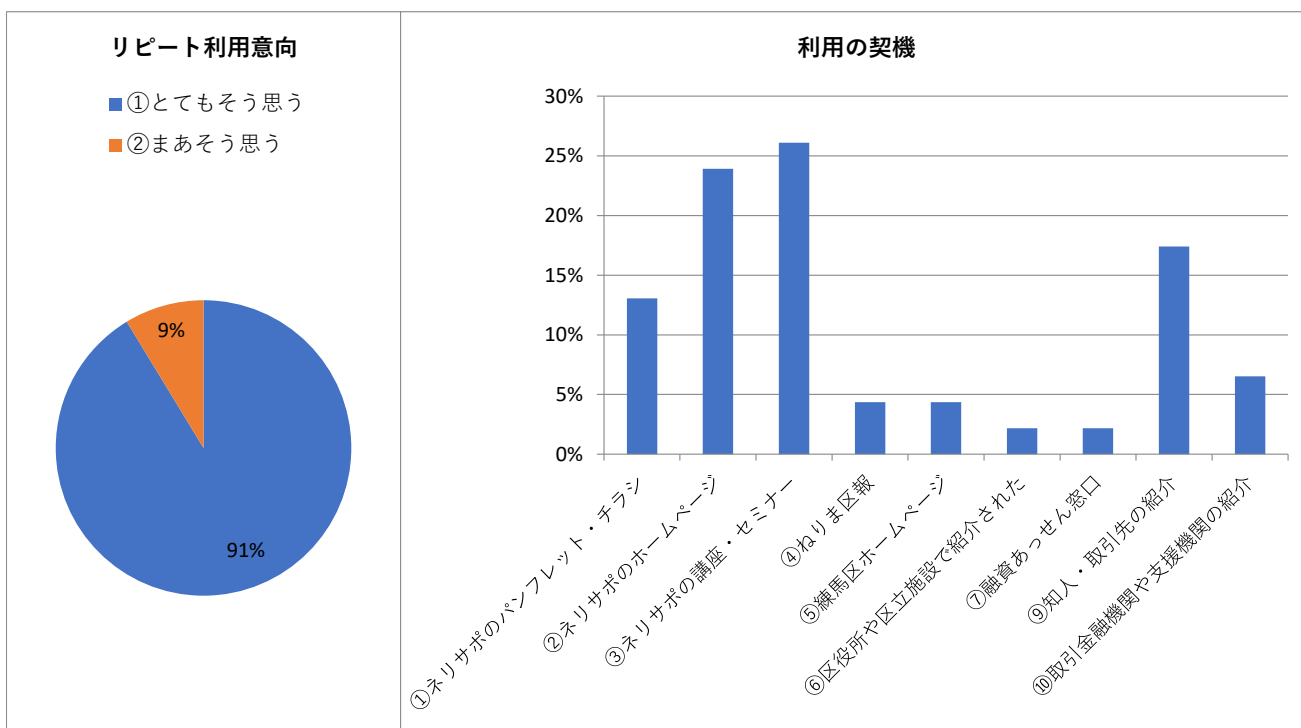
II アンケート結果の集計・分析

1 ネリサポの専門相談の評価

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89%（前年度96%）、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。



2 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90%（前年度94%）に達している。

