

平成 20 年 12 月 29 日
しずおか信用金庫

平成 20 年度第 3 回お客様アンケート調査結果について

調査の概要

- (1) 調 査 時 期 : 平成 20 年 11 月 17 日 (月) ~ 11 月 25 日 (火)
- (2) 調 査 対 象 企 業 : 当金庫取引先 519 社 (静岡県中部・東部地区中小企業)
- (3) 調 査 方 法 : 各店舗の営業担当者が代表者様等と直接面談
- (4) 回 答 状 況 : 519 社
- (5) 質 問 : < 経営戦略・将来像に関連する質問 > 3 問
< 円高等による経営への影響に関連する質問 > 3 問

【業種別内訳】 (%)

建設業	33.5
製造業	32.8
建設・製造以外	33.7

【建設・製造以外内訳】 (%)

卸売業	20.0
小売業	33.1
運輸業	4.6
サービス業	26.3
その他	16.0

【資本金別内訳】 (%)

1,000 万円未満	42.7
1,000 ~ 3,000 万円未満	34.4
3,000 ~ 5,000 万円未満	4.3
5,000 万円以上	1.4
個人事業主	17.2

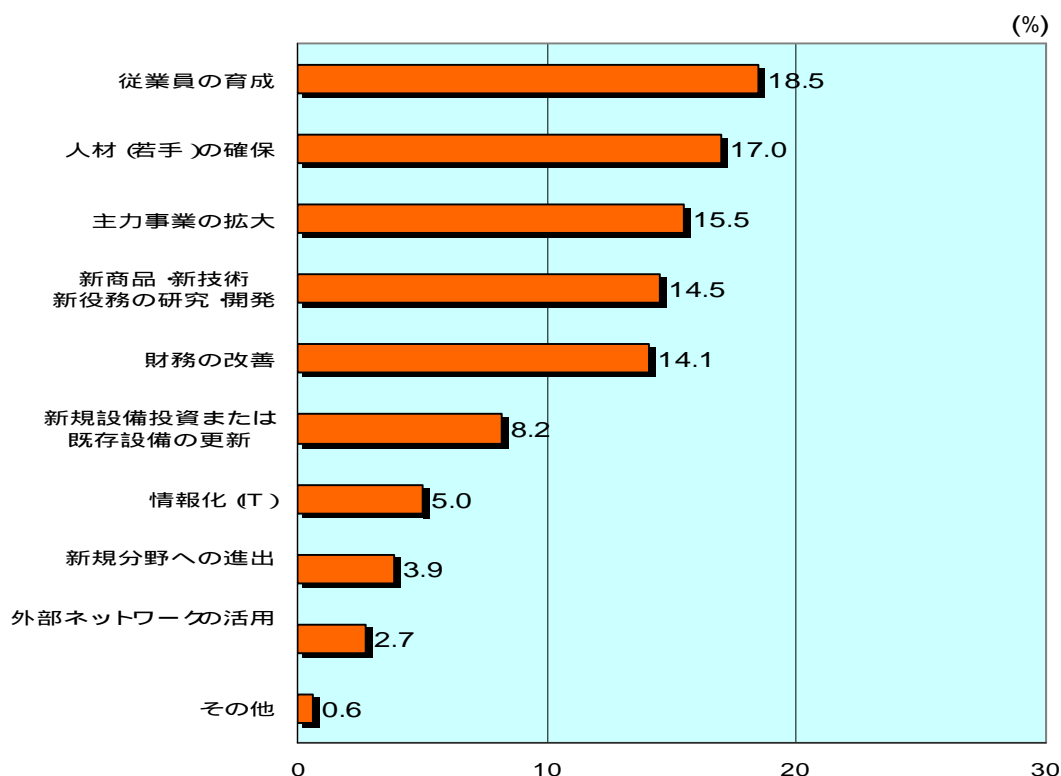
【従業員数内訳】 (%)

5 人未満	48.2
5 ~ 10 人未満	25.7
10 ~ 20 人未満	13.4
20 ~ 30 人未満	7.0
30 ~ 50 人未満	2.3
50 ~ 100 人未満	1.7
100 人以上	1.7

1. 貴社が今後経営戦略として前向きに取り組みたい事項はどれですか

(複数回答)

【回答数 全体：1,020】



全体では「従業員の育成」(18.5%)と回答のあった企業が最も多く、次いで「人材(若手)の確保」(17.0%)、「主力事業の拡大(M&Aを含む)」(15.5%)と続きました。他にも「新商品・新技術・新役務の研究・開発(経営革新)」(14.5%)や「財務の改善」(14.1%)と回答した割合が多く見られました。

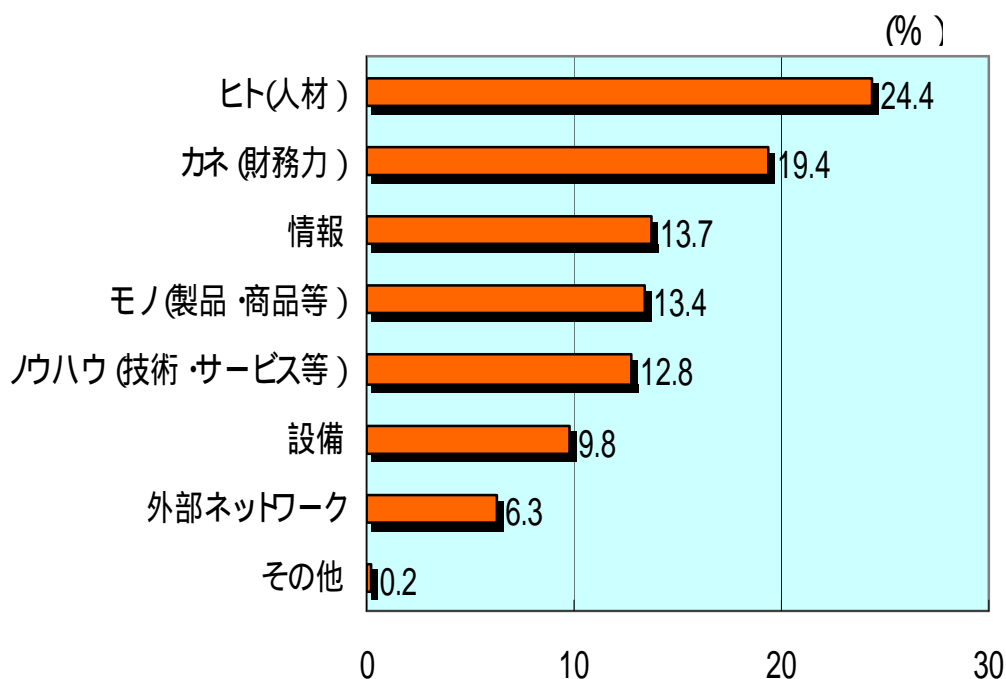
業種別で見ると建設業では、上位3位までが全体と同じ結果となり、次いで「財務の改善」(15.9%)と続きました。製造業では「新商品・新技術・新役務の研究・開発(経営革新)」(19.8%)と回答した企業が最も多く、次いで「人材(若手)の確保」(16.3%)、「従業員の育成」(14.5%)と続きました。建設・製造以外の業種では全体同様「従業員の育成」(19.6%)と回答のあった企業が最も多く、次いで「主力事業の拡大(M&Aを含む)」(16.9%)、「新商品・新技術・新役務の研究・開発(経営革新)」(15.4%)と続きました。

経営戦略については、当然ながら自社の事情によりそれぞれ取り組む戦略は異なるため突出した項目はなかったですが、「ヒト」に関する項目がどの業種でも上位を占めました。また、製造業においては「新商品・新技術・新役務の研究・開発(経営革新)」の回答が突出しており、業種柄研究・開発による新たな取り組みへの重要性を感じていると考えられます。

2. 貴社が今後重要とする経営資源はどれですか

(複数回答)

【回答数 全体：1145】



全体では「ヒト(人材)」(24.4%)と回答のあった企業が最も多く、次いで「カネ(財務力)」(19.4%)、「情報」(13.7%)と続きました。他にも「モノ(製品・商品等)」(13.4%)、「ノウハウ(技術・サービス等)」(12.8%)と回答した割合が多く見られました。

業種別で見ると建設業ではQ1同様上位3位までが全体と同じ結果となり、次いで「ノウハウ(技術・サービス等)」(12.9%)と続きました。製造業では「ヒト(人材)」(22.7%)と回答した企業が最も多く、次いで「モノ(製品・商品等)」(18.4%)、「カネ(財務力)」(17.0%)、「設備」(15.3%)と続きました。建設・製造以外の業種では「ヒト(人材)」(21.8%)と回答した企業が最も多く、次いで「カネ(財務力)」(20.5%)、「モノ(製品・商品等)」(15.3%)と続きました。他にも「情報」(14.5%)、「ノウハウ(技術・サービス等)」(13.6%)と回答した割合が多く見られました。

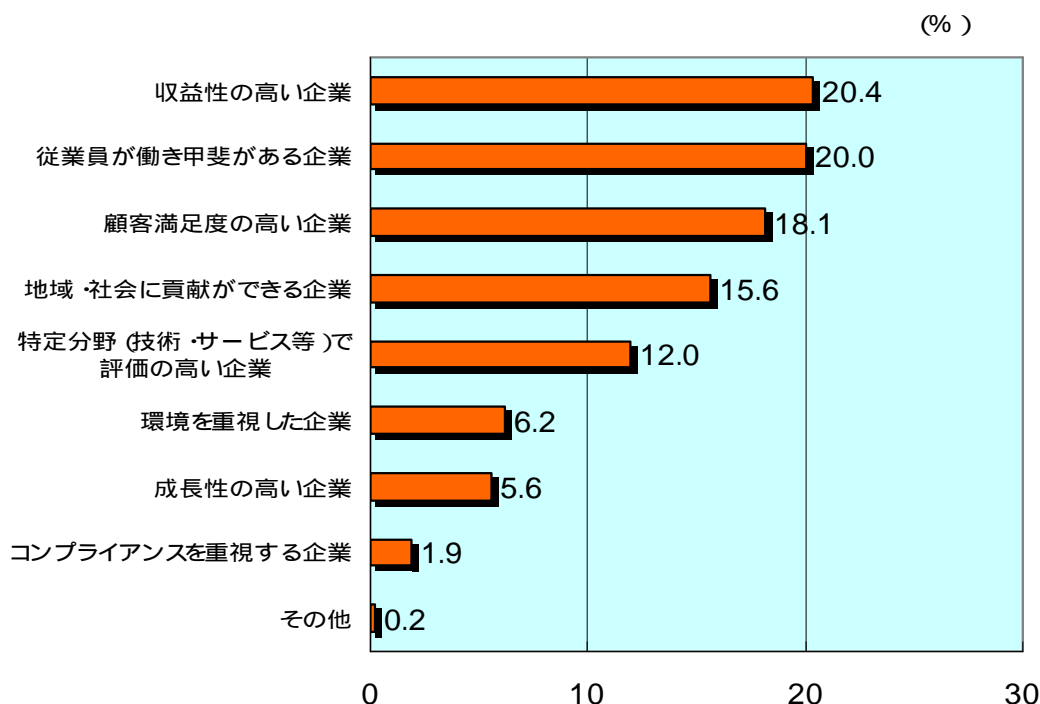
全般的に「ヒト(人材)」、「カネ(財務力)」、「情報」、「モノ(製品・商品等)」が上位を占める中で、特に製造業では「モノ」や「設備」と回答する割合が他の業種よりも多く、「カネ」よりも重視していることがうかがえます。

また、経営資源についても「ヒト(人材)」が全業種で多く、Q1と同様の傾向が見られました。

3. 貴社が目指す将来像（イメージ）はどれですか

（複数回答）

【回答数 全体：1131】



全体では、「収益性の高い企業」(20.4%)と回答のあった企業が最も多く、次いで「従業員が働き甲斐がある企業」(20.0%)、「顧客満足度の高い企業」(18.1%)と続きました。他にも「地域・社会に貢献ができる企業」(15.6%)、「特定分野（技術・サービス等）で評価の高い企業」(12.0%)と回答した割合が多く見られました。

業種別で見ると、建設業では「従業員が働き甲斐がある企業」(20.6%)と回答した企業が最も多く、次いで「収益性の高い企業」(20.3%)、「地域・社会に貢献ができる企業」(16.8%)と続きました。製造業では上位3位までは全体と同様でしたが、「特定分野（技術・サービス等）で評価の高い企業」が他業種に比べて回答した割合が多かったのが特徴です。建設・製造以外の業種では「顧客満足度の高い企業」(21.5%)と回答した企業が最も多く、次いで「地域・社会に貢献ができる企業」(18.7%)と続きました。

企業が存続していく前提として、当然ながら「収益性の高い企業」は必要不可欠であります。建設業では「従業員が働き甲斐がある企業」、製造業では「収益性の高い企業」、建設・製造以外の業種では「顧客満足度の高い企業」と業種毎に目指す将来像は違っているように考えられます。

また、「従業員・顧客」といったQ1 やQ2でも見られたように「ヒト」に関連する項目が上位を占めており、経営戦略の策定においては「ヒト」がキーワードとなりそうです。

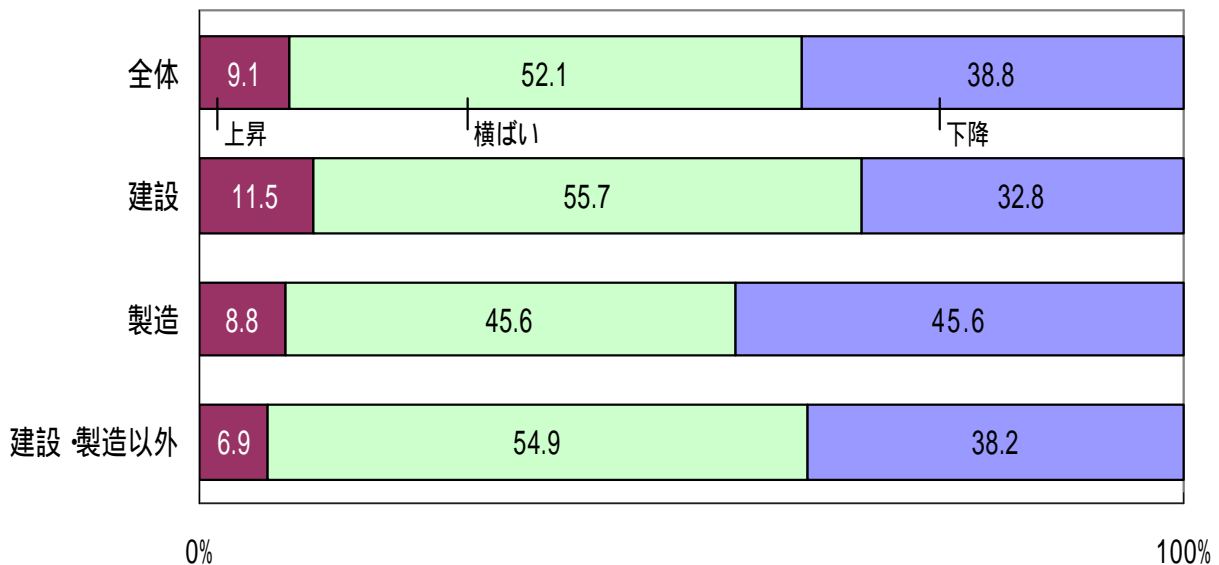
〈トピック〉

4. 貴社の景況感（現在・今後の見通し）について

《現在》

直近3ヶ月と前年同時期と比較

【回答数 全体：516 内訳＜建設業：174 製造業：169 建設・製造以外：173＞】



全体では「横ばい」と回答した企業が52.1%と最も多く、次いで「下降」が38.8%、「上昇」が9.1%という結果でした。

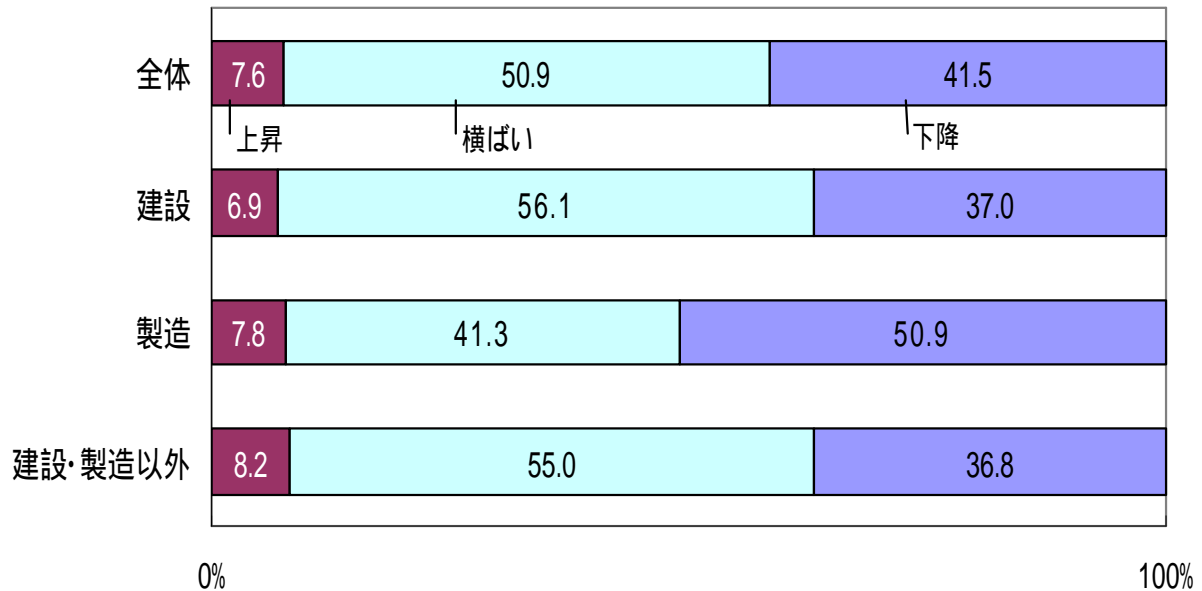
業種別で見ると建設業では、「上昇」(11.5%)、「横ばい」(55.7%)が共に全体と比較して多いです。**製造業では「上昇」(8.8%)は全体とほぼ同程度ですが、「横ばい」(45.6%)が大幅に少なく、「下降」(45.6%)が全体及び他業種に比べて多いです。**一方建設・製造以外では「横ばい」(54.9%)が全体と同じく最も多く、「下降」(38.2%)は全体とほぼ同程度、「上昇」(6.9%)が全体を下回りました。

特に製造業で現在の景況感は厳しいようです。

《今後の見通し》

おおよそ6ヶ月

【回答数 全体：511 内訳＜建設業：173 製造業：167 建設・製造以外：171＞】



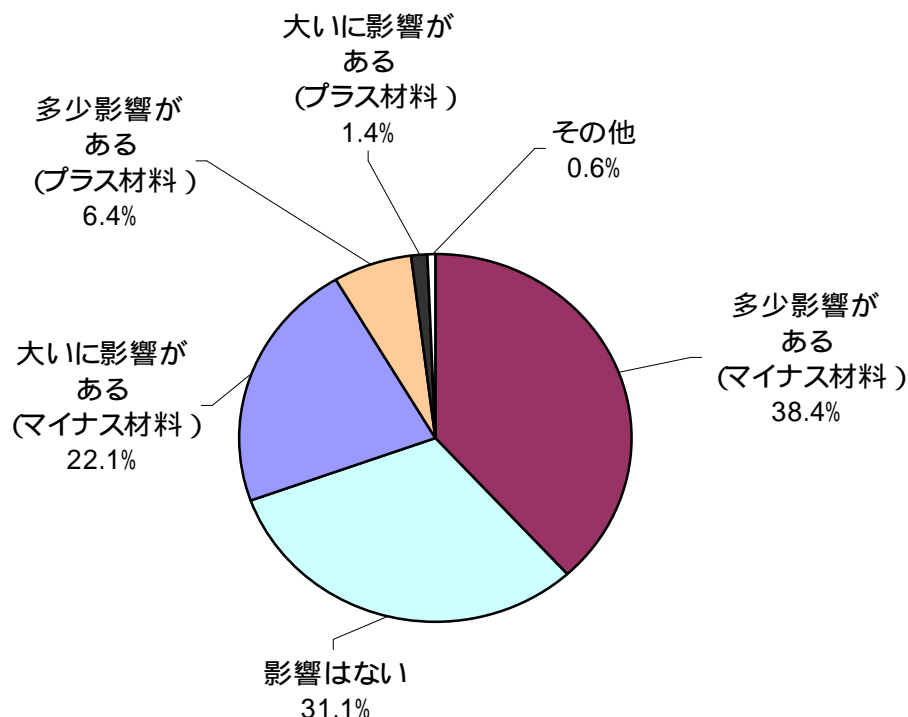
全体では「横ばい」と回答した企業が50.9%と最も多く、次いで「下降」が41.5%、「上昇」が7.6%という結果でした。現在と比較して「上昇」、「横ばい」が減少し「下降」が増加しました。

業種別で見ると建設業では「横ばい」(56.1%)が全体と比較して多いです。製造業では「上昇」(7.8%)は全体とほぼ同程度ですが、「横ばい」(41.3%)が大幅に少なく、「下降」(50.9%)が全体及び他業種に比べて圧倒的に多いです。一方建設・製造以外では「横ばい」(55.0%)が全体と同じく最も多く、次いで「上昇」(8.2%)が全体を若干上回り、「下降」(36.8%)は全体よりも少なかったです。

尚、特に建設業・製造業で『今後の見通し』で「下降」と回答した割合が『現在』に比べて増加しており、景況感は一層厳しくなると感じているようです。

5 . 景況感を踏まえ、円高等最近の経済動向による影響はありますか

【回答数 全体：515】



全体では「多少影響がある (マイナス材料)」(38.4%)と回答のあった企業が最も多く、次いで「影響はない」(31.1%)、「大いに影響がある (マイナス材料)」(22.1%)と続き、以下「多少影響がある (プラス材料)」(6.4%)、「大いに影響がある (プラス材料)」(1.4%)、「その他」(0.6%)という結果でした。

業種別に見ると建設業では概ね全体に準じた結果でした。製造業については「多少影響がある (マイナス材料)」が35.5%と圧倒的に多く、次いで「大いに影響がある (マイナス材料)」(31.4%)が続きました。一方建設・製造以外の業種では「多少影響がある (マイナス材料)」が40.2%と最も多いですが、全体と比べて「大いに影響がある (マイナス材料)」が少なく、「影響はない」、「大いに影響がある (プラス材料)」が多く、比較的マイナスの影響は少ないようです。

特に製造業においては、7割程度の企業がマイナスの影響を受けていると回答しており、他業種に比べてマイナスの影響が大きいことがうかがえます。

尚、「影響がある(マイナス材料)」の具体的な内容については下記の回答がありました。(任意記入)

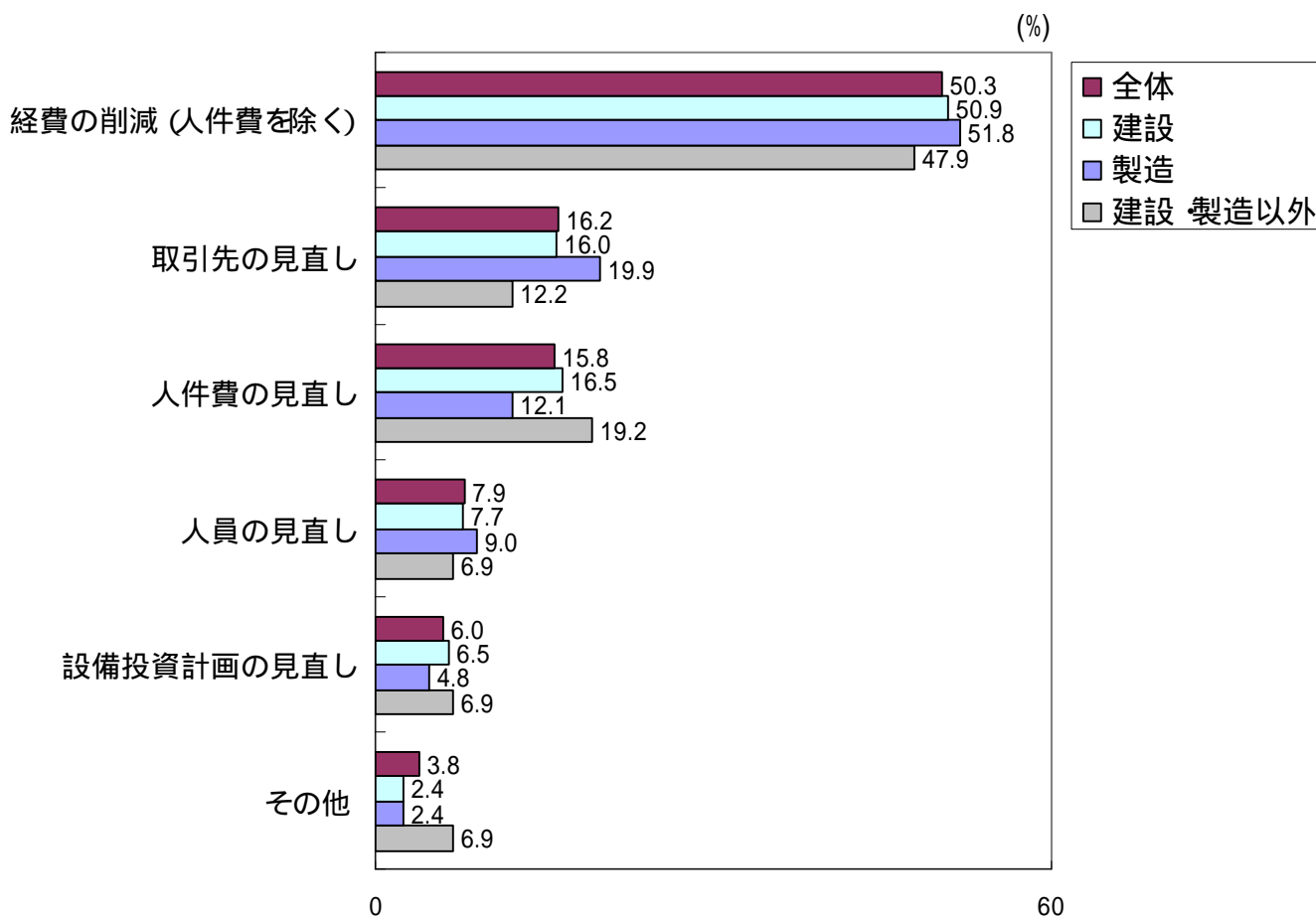
(単位：回答数)

具体的な内容	建設	製造	卸売	小売	運輸	サービス	その他
原材料(商品)の高騰	45	33	8	3			5
受注(売上)の減少	15	44	8	6	2	5	5
(内自動車関連)		(15)					
(内輸出関連)		(8)					
買い控え、市場の冷え込み	11	6	2	9		1	3
設備投資減	10						
輸出の減少	1				1		
コストダウン要請		5					
利益減少				2			
仕入コストの増加						4	
取引先の影響						2	1
その他	8	3	1	5			2
<ul style="list-style-type: none"> ・外国人の減少 ・食の安全、中国食品問題 ・値上げ(価格転嫁)が出来ない ・大企業との競合(異業種からの参入) 							

又、「影響がある(プラス材料)」の具体的な内容は業種を問わず、円高による輸入コスト(仕入等)の減少を挙げる回答がほとんどでした。

6. Q2でマイナスの影響があると回答された方にお伺いします 今後どのような対策をお考えですか

【回答数 全体：481 内訳＜建設業：169 製造業：166 建設・製造以外：146＞】
(複数回答)



全業種では、「経費の削減（人件費を除く）」（50.3%）と回答のあった企業が最も多く、次いで「取引先の見直し」（16.2%）、「人件費の見直し」（15.8%）と続き、以下「人員の見直し」（7.9%）、「設備投資計画の見直し」（6.0%）、「その他」（3.8%）という結果でした。

業種別に見ても概ね全体に準じた結果となりました。

「経費の削減（人件費を除く）」が圧倒的に多いですが、「人件費の見直し」や「人員の見直し」といった人件費に係る部分も全体の2割程度を占めました。また、Q2の「具体的な影響」の回答に見られるように、受注（売上）の減少、原材料（商品）の高騰等の影響に対し、「取引先の見直し」を検討する回答も多く、他に「その他」の回答として「新規開拓（販路開拓）」、「新商品の取り入れ」といった前向きな意見が見られました。

～お客様アンケート結果を踏まえての総括～

未曾有の金融危機に端を発した100年に一度とまで言われる世界的規模の経済悪化や地球温暖化等、未知の脅威から過去の成功体験が通用しない、正に時代は転換点にあるような感です。

今回は、このような厳しい環境の中で改めて自社を見つめ直し、今後の戦略を立てるきっかけにして頂ければと「経営戦略・経営資源・将来像」をテーマに取り上げました。回答結果については、当然ながら自社の置かれた環境はそれぞれ違うことから分散したようです。

尚、当金庫では「地域密着型金融への取組み」としてお客様の経営支援に力を注いでおり、回答肢にあるM&A、経営革新（中小企業新事業活動促進法に基づく県の承認）の支援や人材の育成に向けたセミナーの開催等幅広い分野のご相談にお応えしています。

「M&A」、「経営革新」に関するご相談はお取引店担当者、又はビジネスサポートセンターにご相談ください。

<今後のセミナー・講演会開催予定>

- ・ 21年1月19日 リーダーとしての心を手に入れる「自ら考え、自ら動く、リーダーシップ」
講師：夏川立也氏
- ・ 21年1月21日 第108回「新春経済講演会 2009年日本経済の見通し
～世界経済の回復はいつか～」
講師：河野龍太郎氏
- ・ 21年4月6～7日（第1回）、21年4月8～9日（第2回）「新入社員研修」

<商談会視察ツアー> 総合展示会「街づくり・流通ルネサンス」

- ・ 21年3月4日 「JAPAN SHOP2009」「建築・建材展 2009」「リテールテック JAPAN2009」
「SECURITY SHOW2009」「IC CARD WORLD2009」「ライティング・フェア 2009」
会場：東京ビッグサイト

上記のセミナーや講演会、商談会視察ツアーの募集については、それぞれ募集期限、募集定員等がございます。詳しくはお取引店担当者までお問い合わせください。

しずおか信用金庫店舗案内

当アンケートに関するお問合せ先

業務部ビジネスサポートセンター

TEL 054-247-6221

担当：荒石