

# 会員アンケート調査結果

## 【目次】

1. 調査概要	1
2. 調査結果のポイント	2～3
3. 新型コロナウイルス感染症の影響	4～12
4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス	13～22

令和3年9月

広島商工会議所

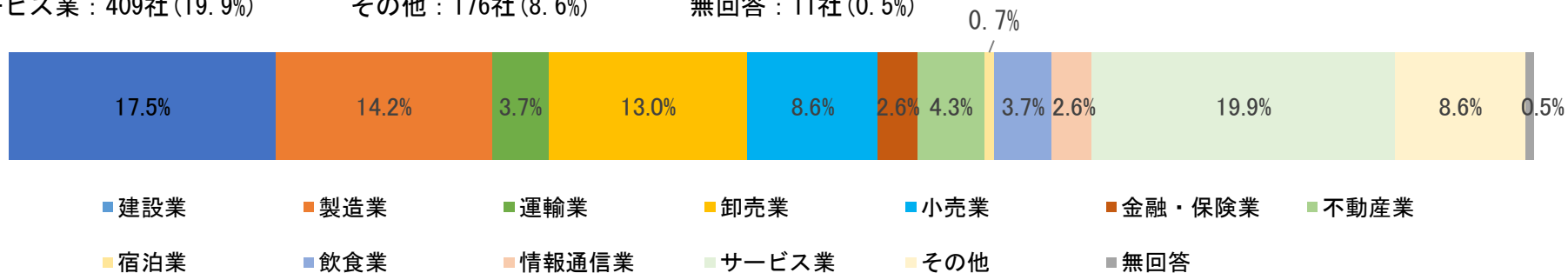
# 1. 調査概要

- (1) 調査期間：令和3年6月15日～7月9日  
(2) 調査対象：広島商工会議所8,903会員  
(3) 調査方法：郵送・WEB調査  
(4) 回答数：2,055会員（回答率23.1%）  
(5) 調査目的：新型コロナウイルス感染症による経営への影響および本所事業活動・会員サービスに対する要望などについて把握し、第五次中期行動計画をはじめ、今後の事業活動に活かしていくため。

## <回答企業の属性>

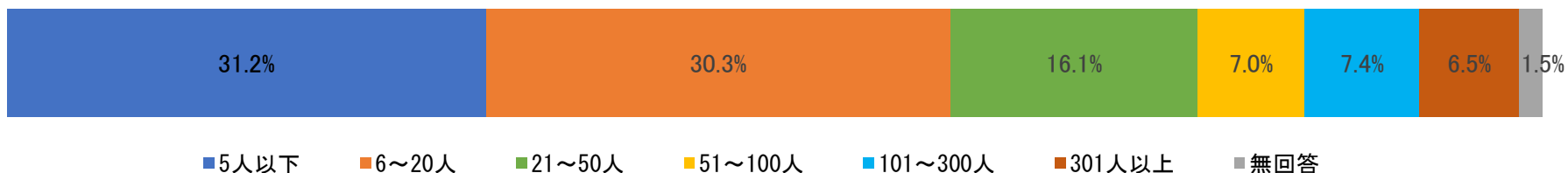
### 【業種】

建設業：359社(17.5%)	製造業：292社(14.2%)	運輸業：76社(3.7%)	卸売業：268社(13.0%)	小売業：176社(8.6%)
金融・保険業：54社(2.6%)	不動産業：89社(4.3%)	宿泊業：14社(0.7%)	飲食業：77社(3.7%)	情報通信業：54社(2.6%)
サービス業：409社(19.9%)	その他：176社(8.6%)	無回答：11社(0.5%)		



### 【従業員規模】

5人以下：641社(31.2%)	6～20人：622社(30.3%)	21～50人：330社(16.1%)	51～100人：144社(7.0%)
101～300人：153社(7.4%)	301人以上：134社(6.5%)	無回答：31社(1.5%)	



## 2. 調査結果のポイント①

### I 新型コロナウイルス感染症の影響

#### <経営へのマイナスの影響>

- 「マイナスの影響が続いている」と回答した企業の割合は58.6%で、そのうちの6割弱(57.4%)が「深刻な影響(売上が50%以上減少)」(22.3%)または「大きな影響(売上が30%程度減少)」(35.1%)と回答した。(※売上の減少割合は平常時(感染拡大前)との比較)

#### <収益・資金繰り状況>

- 収益が「赤字」と回答した企業の割合は、直近決算期では30.7%であったが、今期の見通しでは23.4%に減少する見込み。
- 資金繰りが「厳しい」と回答した企業の割合は、現状では24.1%であるが、今後の見通しでは26.8%に増加する見込み。

#### <雇用への影響、雇用助成金の活用状況>

- 新型コロナウイルス感染拡大以降に「従業員(パート等含む)を減らした」と回答した企業の割合は10.9%であった。一方、「従業員(パート等含む)を増やした」は8.6%であった。
- 雇用調整助成金を「活用した」(22.5%)または「活用中」(8.4%)と回答した企業の割合は3割(30.9%)に達した。

#### <新たに取り組んだ対策> (複数回答)

- 「従業員の勤務体制の見直し」(43.4%)と回答した企業の割合が最も高く、次いで「自社のITインフラ整備」(23.6%)、「生産・販売計画の見直し」(22.3%)などとなった。

#### <事業継続や雇用維持に必要な支援策> (複数回答)

- 「給付金による支援(売上減少補填、休業補償など)」(43.6%)と回答した企業の割合が最も高く、次いで「雇用調整助成金特例措置の延長」(25.4%)、「IT・デジタル化に関する支援(IT導入補助金、専門家派遣など)」(24.3%)など多岐にわたる。

#### <今後の経営で重視すること> (複数回答)

- 「人材の確保・人材育成の強化」(56.6%)と回答した企業の割合が最も高く、次いで「新規取引先や新たな販売チャンネルの開拓」(46.6%)、「IT・デジタル技術を活用した業務プロセスの改善」(39.1%)など多岐にわたる。

## 2. 調査結果のポイント②

### II 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

#### <入会動機、会員継続の理由>

- 「地域経済の発展、地域活性化への貢献」(29.5%)と回答した企業の割合が最も高く、次いで「広島商工会議所の事業・会員サービスの利用」(25.4%)、「取引先や知人などからの勧め」(16.1%)などとなった。

#### <事業活動・会員サービスの情報入手先>

- 「所報『Hiroshima』」と回答した企業の割合が7割(72.0%)に達した。

#### <利用したことのある事業・会員サービス> (複数回答)

- 「講演会・セミナー・研修会・視察会」と回答した企業の割合が5割(57.8%)を超え、次いで「補助金・助成金の相談や申請手続(新型コロナ関連含む)」(14.4%)、「経営・融資の相談(新型コロナ関連含む)」(13.0%)などとなった。
- 事業・会員サービスを「利用したことがない」と回答した企業にその理由を聞いたところ、「事業・会員サービス内容を知らない」(17.0%)、「魅力的な事業・会員サービスがない」(15.8%)と回答した企業の割合が一定数あった。

#### <事業活動の満足度>

- 「満足している」(16.8%)、「ある程度満足している」(35.8%)と回答した企業の割合の合計は5割(52.6%)に達した。「あまり満足していない」(6.8%)、「満足していない」(3.0%)と回答した企業の割合の合計は1割(9.8%)を下回った。

#### <インターネットを活用した事業・サービスで期待すること> (複数回答)

- 「オンライン講演会・セミナーの拡充」(57.4%)、「各種申込・手続きのオンライン化」(42.6%)と回答した企業の割合が高い。

#### <本所が取り組みを強化すべき課題> (複数回答)

- 「経営に役立つ情報の提供」(36.6%)と回答した企業の割合が最も高く、次いで「人材の確保・マッチングの支援」(28.6%)、「研修会などによる人材育成の支援」(28.3%)など多岐にわたる。

### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響 (1) 経営へのマイナスの影響

- 新型コロナウイルス感染症による経営への影響について、「マイナスの影響が続いている」と回答した企業の割合は58.6%であった。また、回答した企業の24.6%は「現時点で影響はないが、今後マイナスの影響が生じる懸念がある」とした。
- 業種別でみると、「マイナスの影響が続いている」と回答した企業の割合が最も高いのは「宿泊業」の100.0%。次いで「飲食業」(93.5%)、「運輸業」(75.0%)となった。

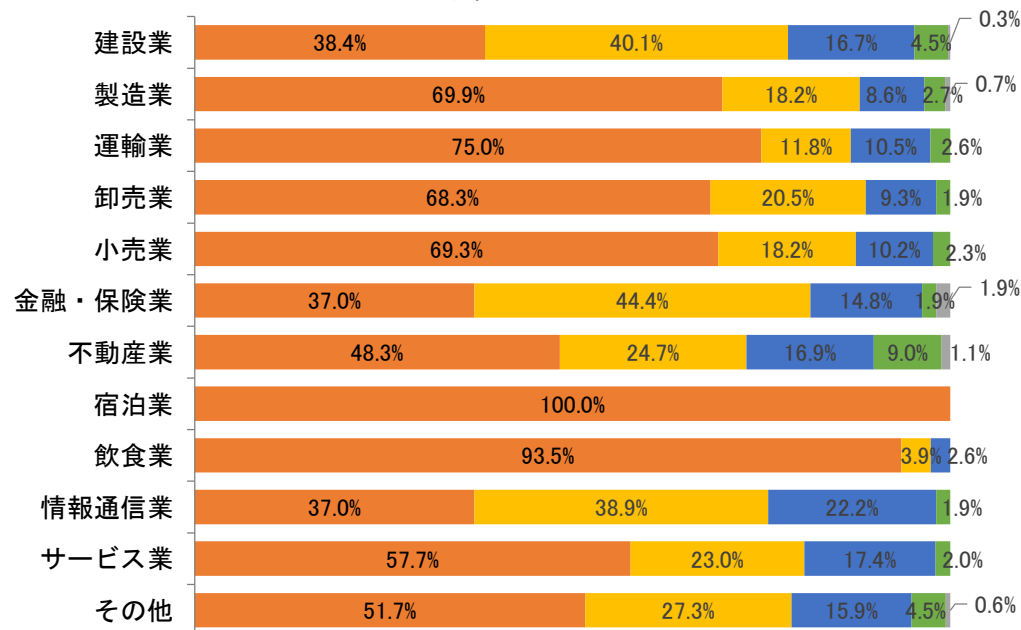
#### 【全体集計】 n=2,055

マイナスの影響が続いている：1,204社(58.6%)      現時点で影響はないが、今後マイナスの影響が生じる懸念がある：506社(24.6%)  
 影響はない：274社(13.3%)      わからない：62社(3.0%)      無回答：9社(0.4%)

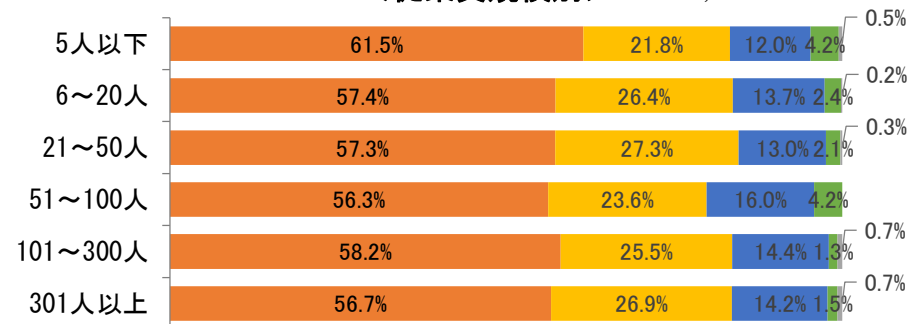


#### 【業種・従業員規模別集計】

##### <業種別> n=2,044



##### <従業員規模別> n=2,024



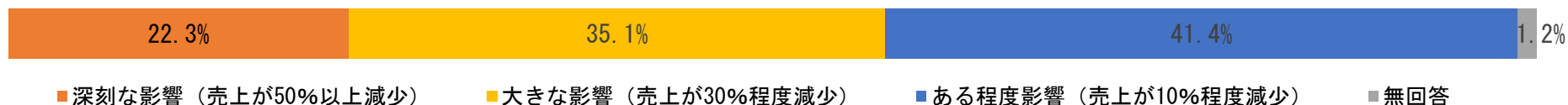
### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

## (2) 経営へのマイナスの影響度合い

- 「マイナスの影響が続いている」と回答した企業に対して、影響の度合いについて聞いたところ、6割弱(57.4%)が「深刻な影響(売上が50%以上減少)」(22.3%)または「大きな影響(売上が30%程度減少)」(35.1%)と回答した。
- 業種別でみると、「深刻な影響(売上が50%以上減少)」と回答した企業の割合が高いのは、「宿泊業」(100.0%)と「飲食業」(72.2%)。

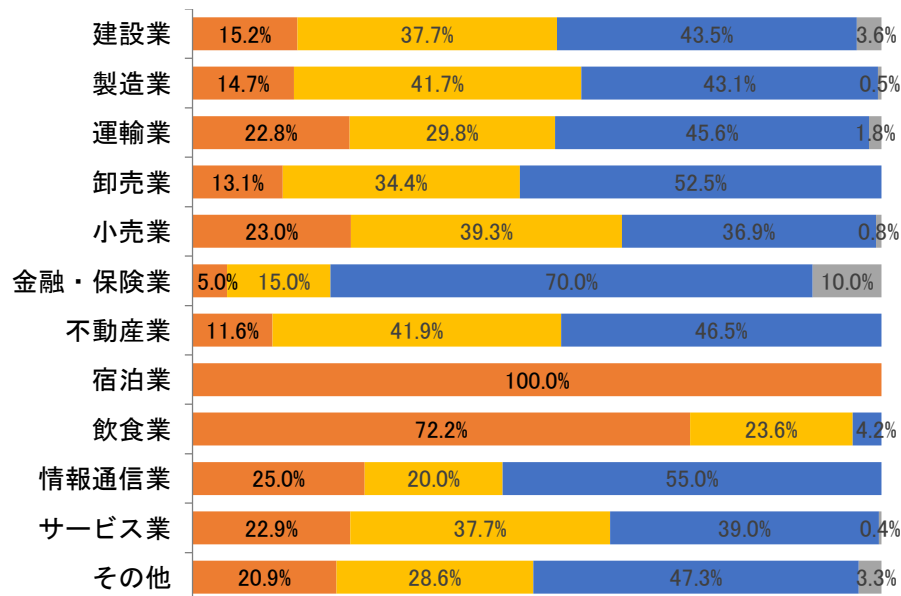
【全体集計】 n=1,204 ※対象：「マイナスの影響が続いている」と回答した企業 ※売上の減少割合は平常時（感染拡大前）との比較

深刻な影響（売上が50%以上減少）：268社(22.3%)      大きな影響（売上が30%程度減少）：423社(35.1%)  
 ある程度影響（売上が10%程度減少）：498社(41.4%)      無回答：15社(1.2%)

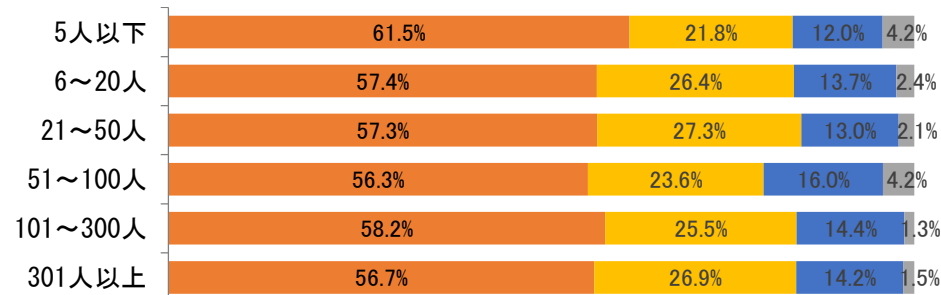


【業種・従業員規模別集計】 ※対象：「マイナスの影響が続いている」と回答した企業 ※売上の減少割合は平常時（感染拡大前）との比較

<業種別> n=1,200



<従業員規模別> n=1,186



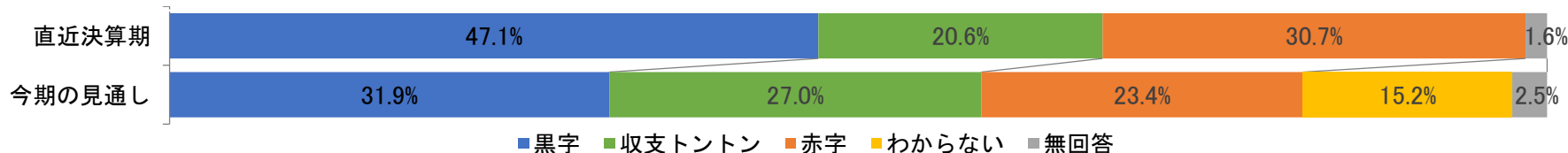
### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

#### (3) 収益状況

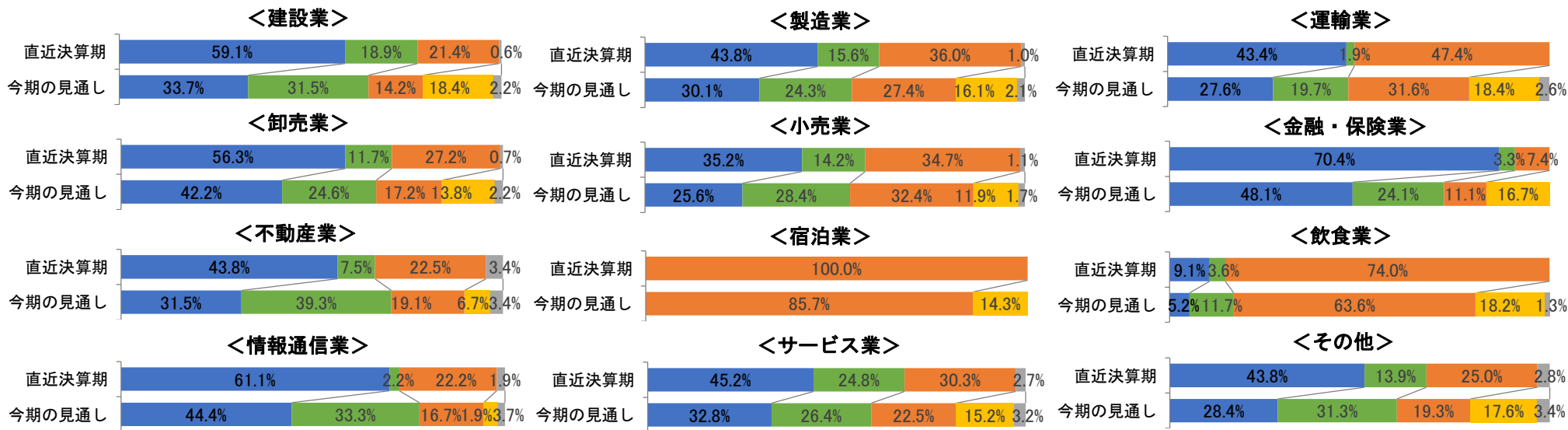
- 収益状況について、「赤字」と回答した企業の割合は、直近決算期では30.7%であったが、今期の見通しでは23.4%に減少する見込み。「黒字」と回答した企業の割合は、直近決算期の47.1%から今期の見通しでは31.9%に減少する見込み。
- 業種別にみると、「赤字」と回答した企業の割合が高いのは、「宿泊業」（直近決算期100.0%、今期の見通し85.7%）と「飲食業」（直近決算期74.0%、今期の見通し63.6%）。

#### 【全体集計】 n=2,055

【直近決算期】	黒字：968社 (47.1%)	収支トントン：424社 (20.6%)	赤字：631社 (30.7%)	無回答：32社 (1.6%)
【今期の見通し】	黒字：656社 (31.9%)	収支トントン：555社 (27.0%)	赤字：480社 (23.4%)	わからない：312社 (15.2%)
	無回答：52社 (2.5%)			



#### 【業種別集計】 n=2,044



### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

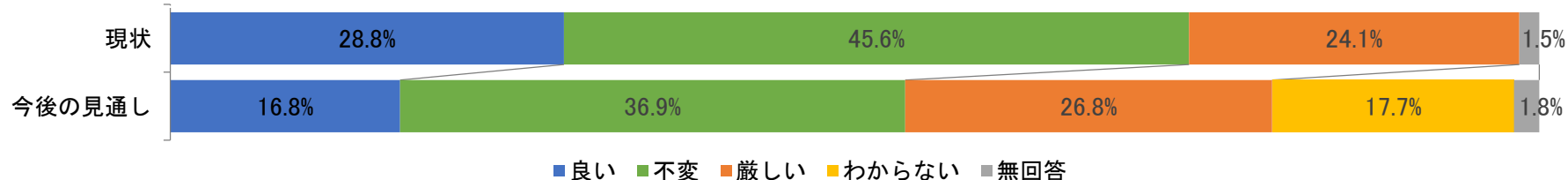
#### (4) 資金繰り状況

○資金繰り状況について、「厳しい」と回答した企業の割合は、現状では24.1%であるが、今後の見通しでは26.8%に増加する見込み。  
 ○業種別にみると、「厳しい」と回答した企業の割合が高いのは、「宿泊業」（現状78.6%、今後の見通し64.3%）と「飲食業」（現状67.5%、今後の見通し59.7%）。

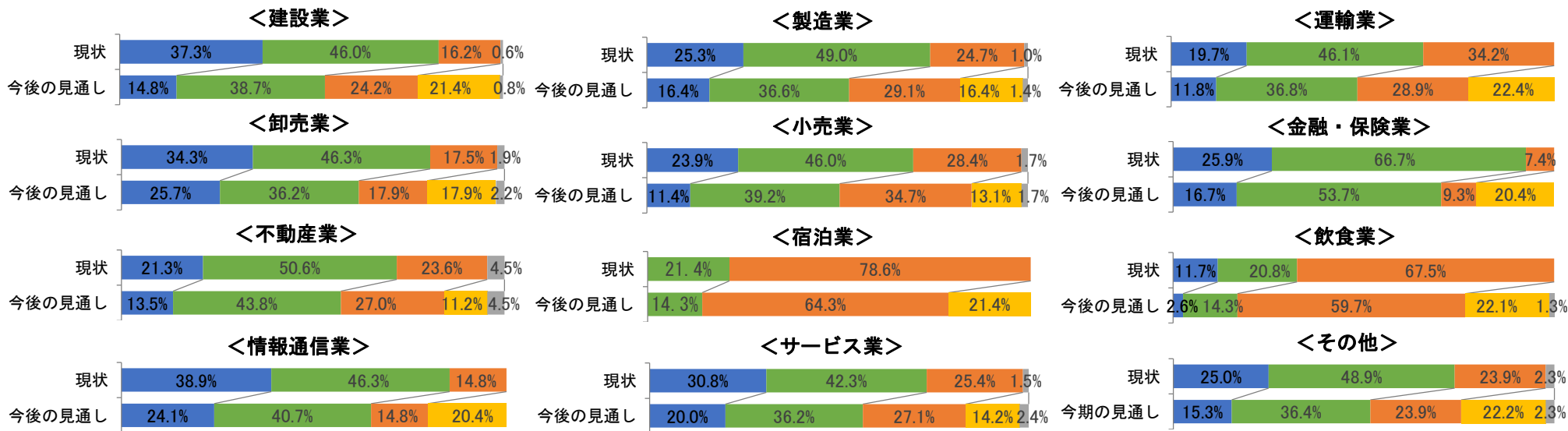
#### 【全体集計】 n=2,055

【現状】 良い：591社(28.8%) 不変：938社(45.6%) 厳しい：496社(24.1%) 無回答：30社(1.5%)

【今後の見通し】 良い：345社(16.8%) 不変：758社(36.9%) 厳しい：551社(26.8%) わからない：363社(17.7%) 無回答：38社(1.8%)



#### 【業種別集計】 n=2,044





### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

#### (5) 雇用への影響

○新型コロナウイルス感染症による雇用への影響について、「従業員(パート等含む)を減らした」と回答した企業の割合は10.9%であった。一方、「従業員(パート等含む)を増やした」は8.6%であった。

○業種別にみると、「従業員(パート等含む)を減らした」と回答した企業の割合が高いのは、「宿泊業」(50.0%)と「飲食業」(40.3%)。

#### 【全体集計】 n=2,055

従業員(パート等含む)を増やした : 177社 (8.6%)

従業員(パート等含む)を減らした : 225社 (10.9%)

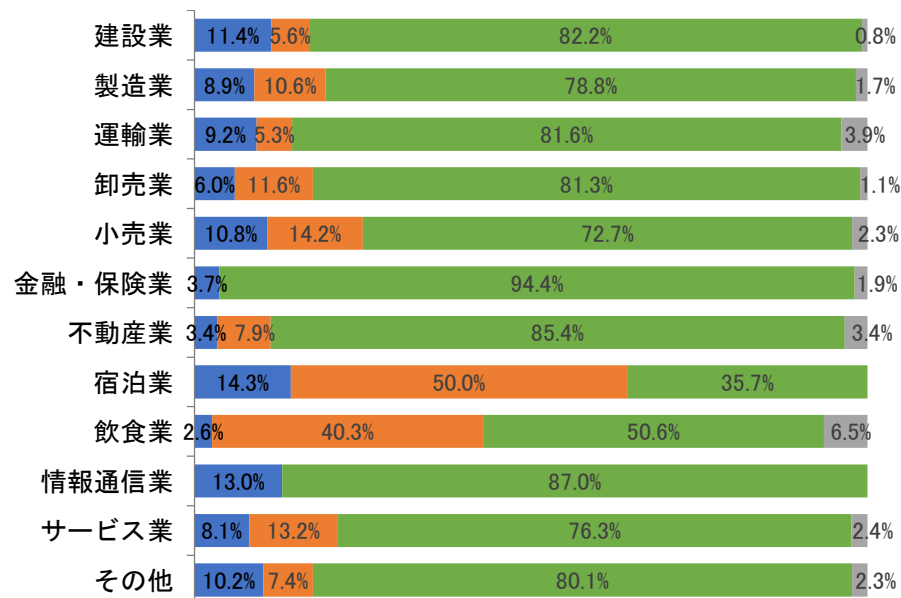
影響はない : 1,608社 (78.2%)

無回答 : 45社 (2.2%)

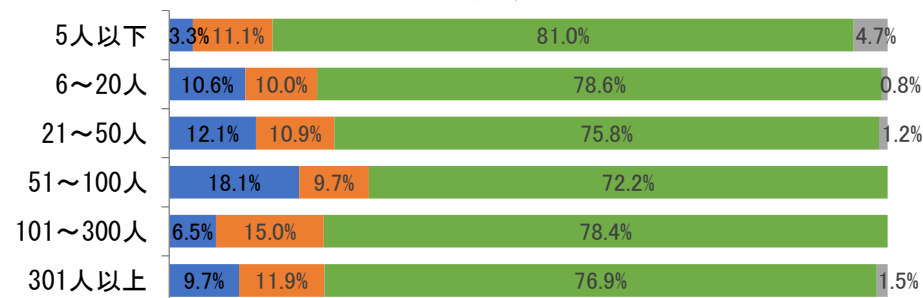


#### 【業種・従業員規模別集計】

##### <業種別> n=2,044



##### <従業員規模別> n=2,024



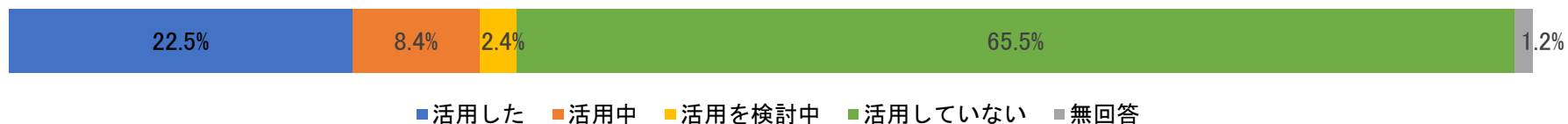
### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

## (6) 雇用調整助成金の活用状況

- 雇用調整助成金の活用状況について、「活用した」と回答した企業の割合は22.5%であった。また、「活用中」は8.4%であった。
- 「活用した」、「活用中」と回答した企業の割合の合計が高いのは、業種別では「宿泊業」(85.8%)、「飲食業」(58.5%)、「運輸業」(53.9%)、「製造業」(48.3%)となり、従業員規模別では「51~100人」(45.1%)、「101~300人」(42.5%)、「21~50人」(39.1%)となった。

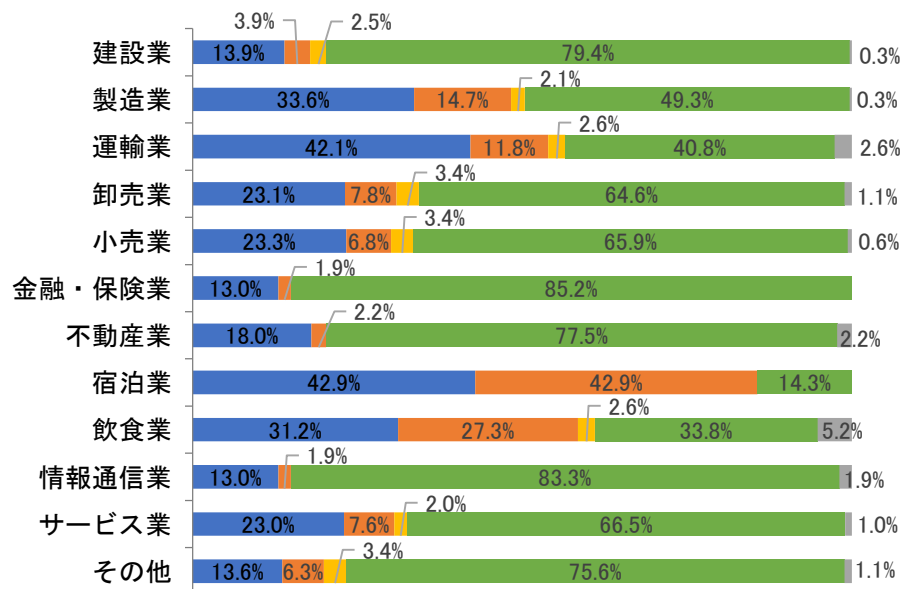
#### 【全体集計】 n=2,055

活用した：462社 (22.5%)    活用中：173社 (8.4%)    活用していない：1,346社 (65.5%)    活用を検討中：49社 (2.4%)    無回答：25社 (1.2%)

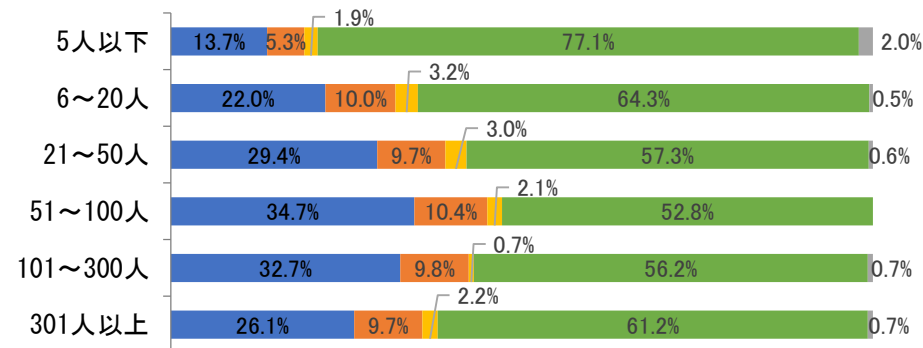


#### 【業種・従業員規模別集計】

##### <業種別> n=2,044



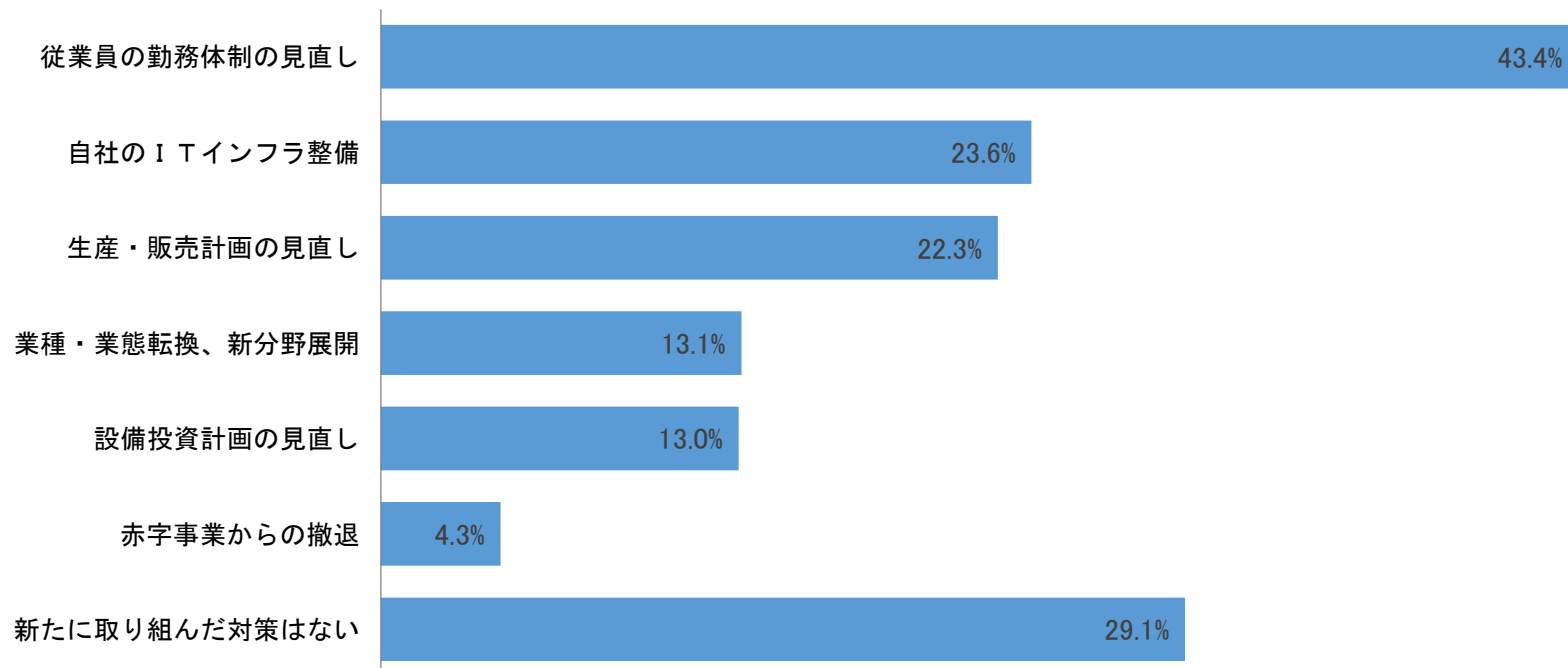
##### <従業員規模別> n=2,024



### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響 (7) 新たに取り組んだ対策

○新型コロナウイルス感染症の影響を受けて新たに取り組んだ対策については「従業員の勤務体制の見直し」(43.4%)と回答した企業の割合が最も高い。次いで「自社のITインフラ整備」(23.6%)、「生産・販売計画の見直し」(22.3%)など多岐にわたる。

【全体集計・複数回答】 n=1,960



【選択肢以外の回答】

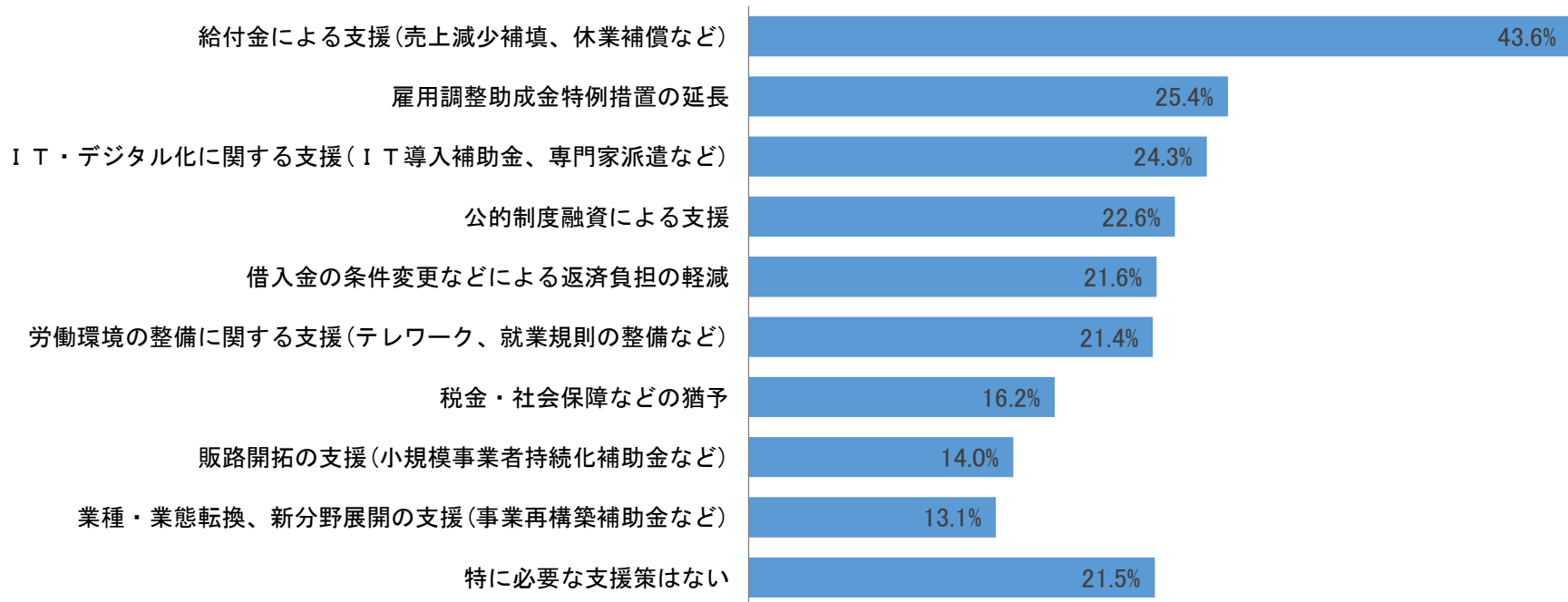
- テレワークの実施・環境整備
- インターネット販売の強化
- 経費の徹底的な見直し
- 自社ブランドの新商品開発
- 海外販促事業の展開 など

### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

## (8) 事業継続や雇用維持に必要な支援策

○事業継続や雇用維持に必要な支援策については「給付金による支援（売上減少補填、休業補償など）」(43.6%)と回答した企業の割合が最も高い。次いで「雇用調整助成金特例措置の延長」(25.4%)、「IT・デジタル化に関する支援（IT導入補助金、専門家派遣など）」(24.3%)など多岐にわたる。

【全体集計・複数回答】 n=1,960



### 〔選択肢以外の回答〕

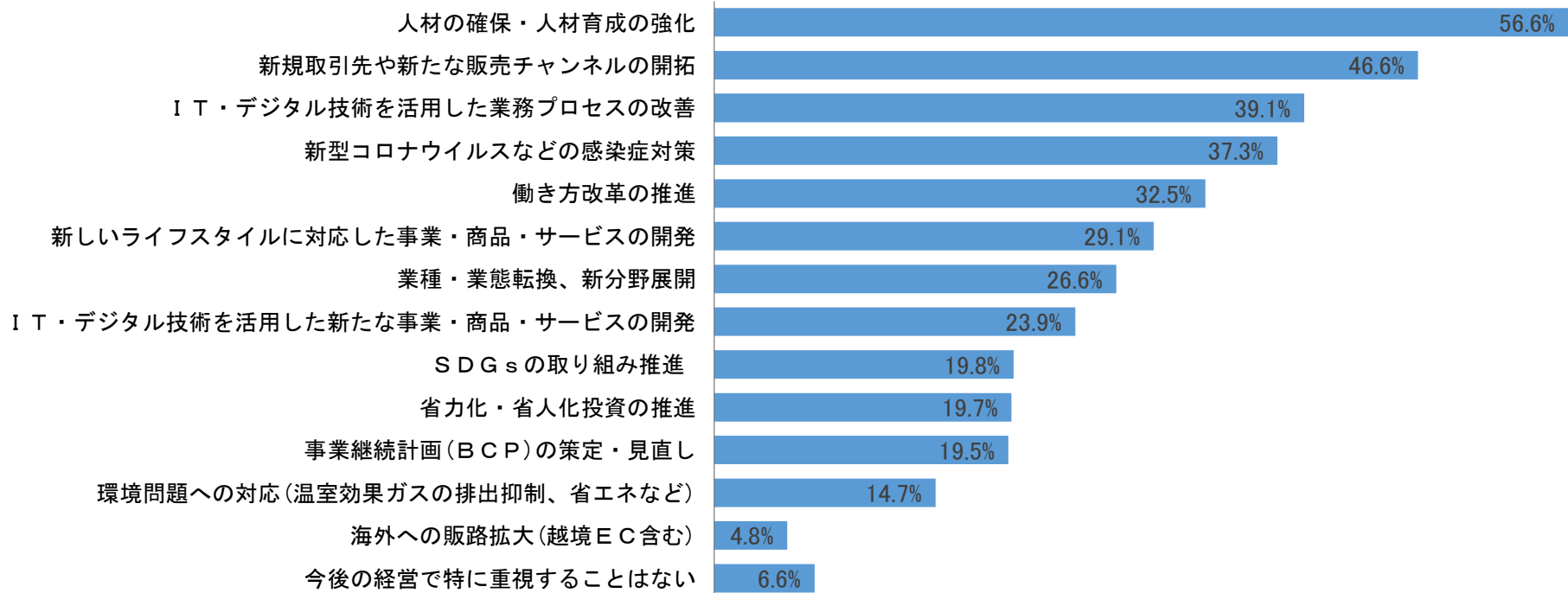
- IT導入補助金対象設備品の拡大
- テナントおよびテナントオーナーへの家賃支援
- 緊急事態宣言発令時における宿泊キャンセルの保障優遇措置
- 販路開拓の支援
- 小規模事業者向けの集団接種の実施 など

### 3. 新型コロナウイルス感染症の影響

## (9) 今後の経営で重視すること

○今後の経営で重視することについては「人材の確保・人材育成の強化」と回答した企業の割合が5割(56.6%)を超えた。次いで「新規取引先や新たな販売チャンネルの開拓」(46.6%)、「IT・デジタル技術を活用した業務プロセスの改善」(39.1%)など多岐にわたる。

【全体集計・複数回答】 n=1,985



【選択肢以外の回答】

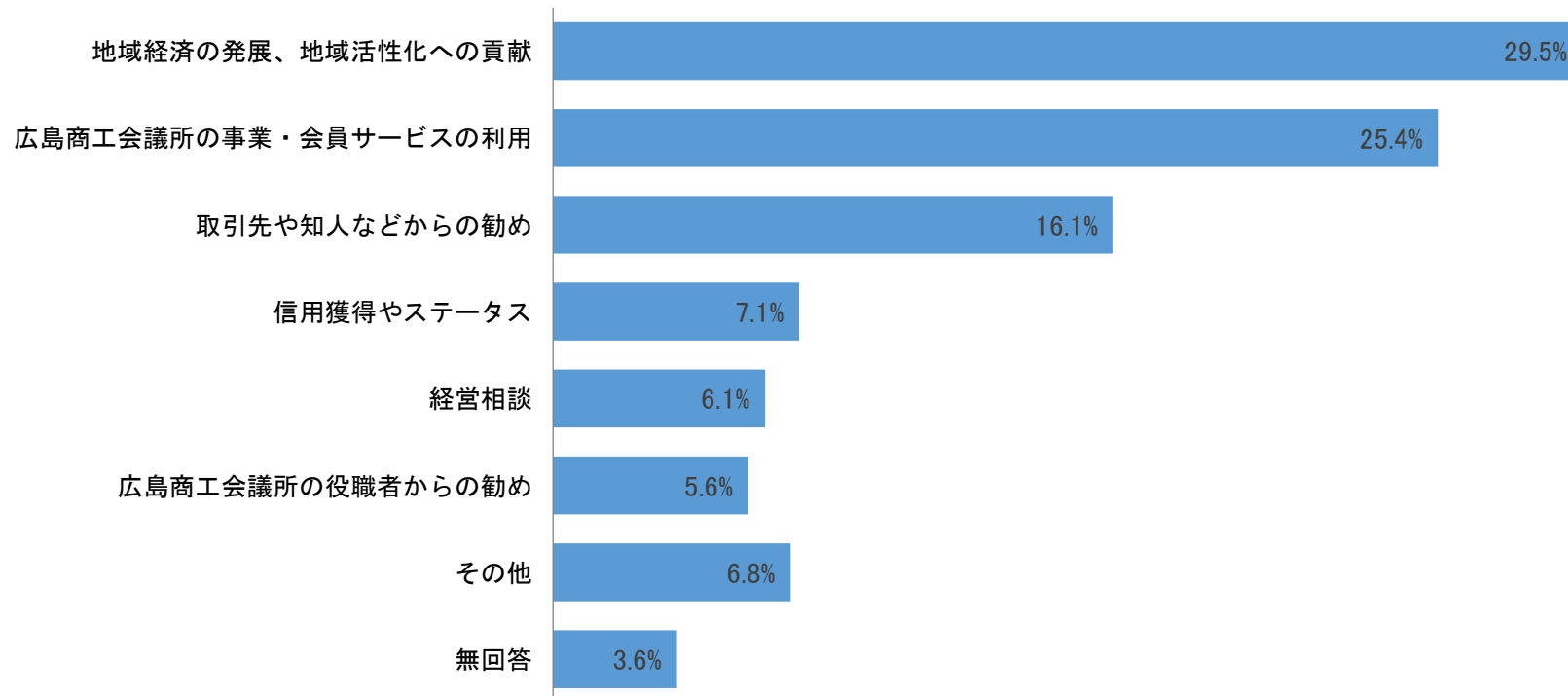
- カーボンニュートラルへの対応
- 技術開発・後継者育成 など

#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (1) 入会動機、会員継続の理由①

○広島商工会議所への入会動機または会員継続の理由については「地域経済の発展、地域活性化への貢献」(29.5%)と回答した企業の割合が最も高い。次いで「広島商工会議所の事業・会員サービスの利用」(25.4%)、「取引先や知人などからの勧め」(16.1%)など多岐にわたる。

【全体集計】 n=2,055



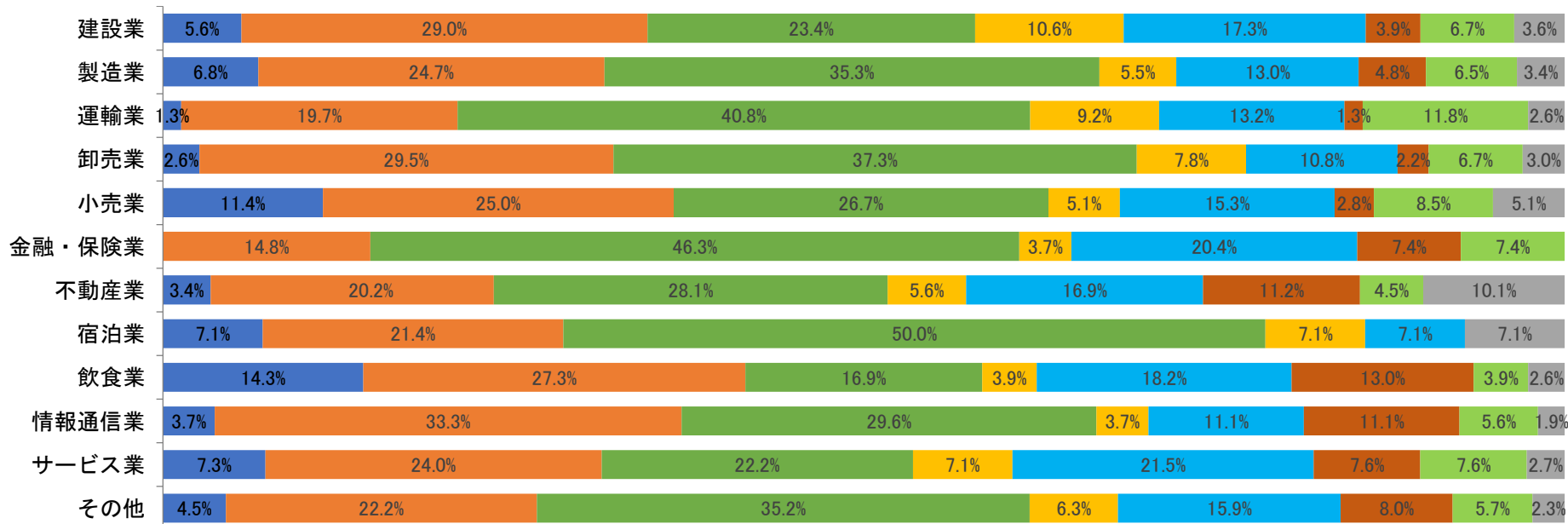
#### 〔その他〕

- 企業の情報収集
- 先代・前社長からの継続 など

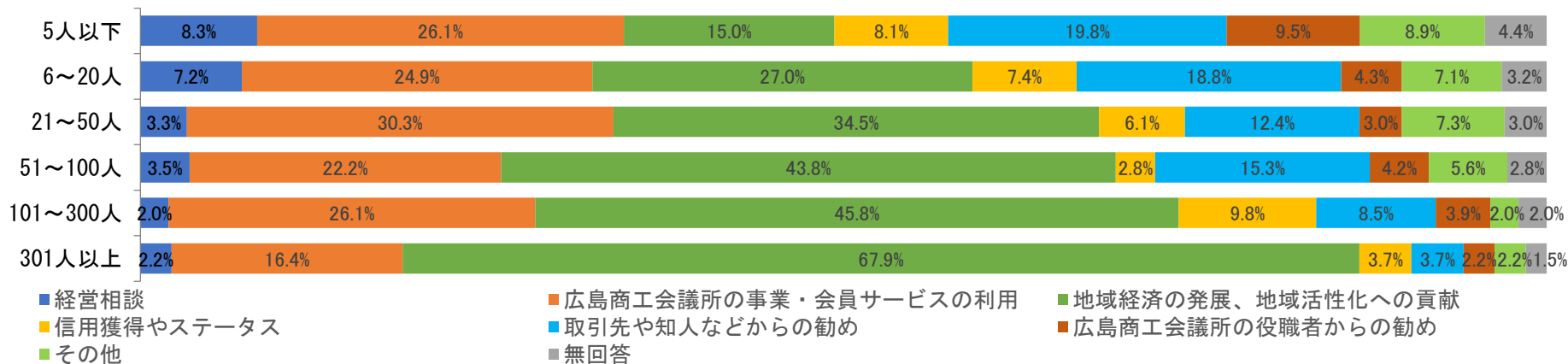
#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス (1) 入会動機、会員継続の理由②

##### 【業種・従業員規模別集計】

＜業種別＞ n=2,044



＜従業員規模別＞ n=2,024

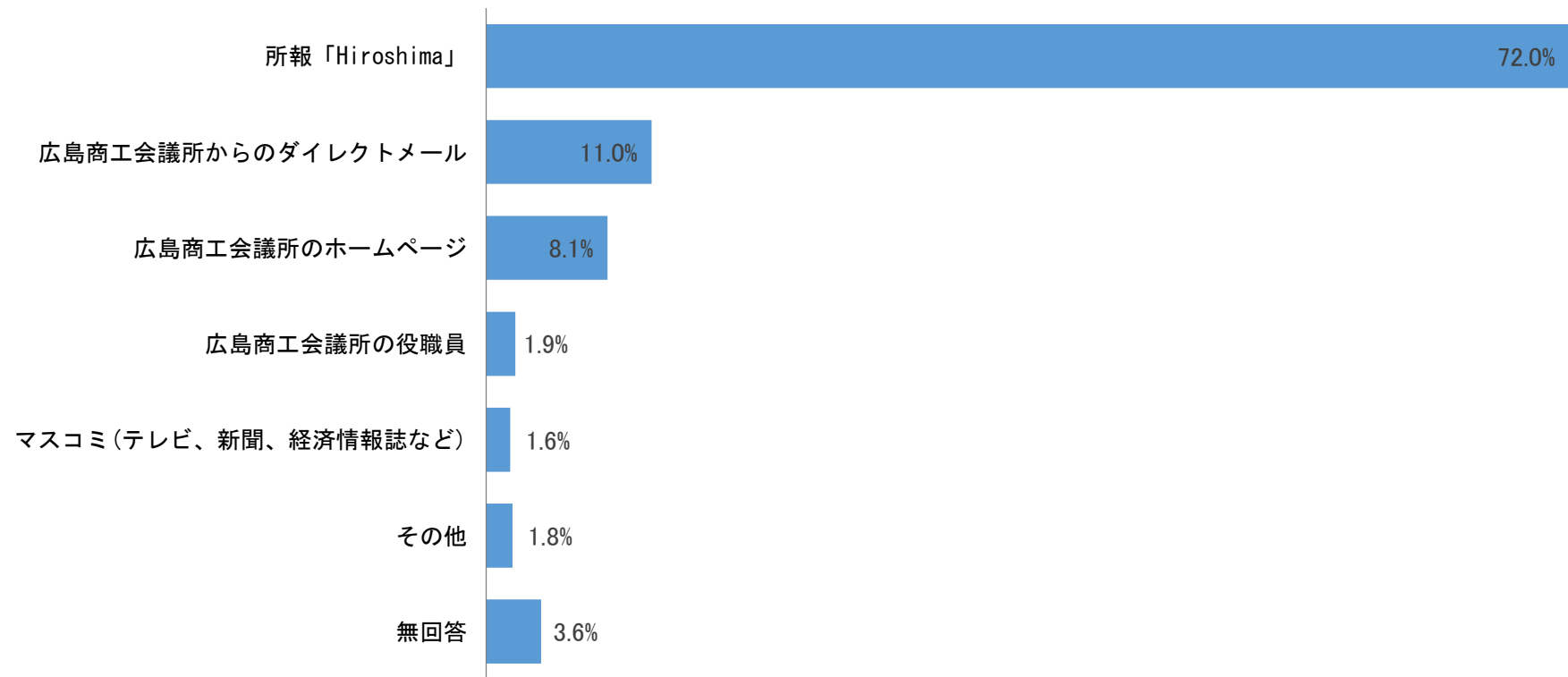


#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (2) 事業活動・会員サービスの情報入手先

○広島商工会議所の事業活動・会員サービスに関する情報入手先については「所報『Hiroshima』」と回答した企業の割合が7割(72.0%)に達した。なお、「広島商工会議所からのダイレクトメール」(11.0%)、「広島商工会議所のホームページ」(8.1%)と回答した企業の割合も一定数あった。

【全体集計】 n=2,055



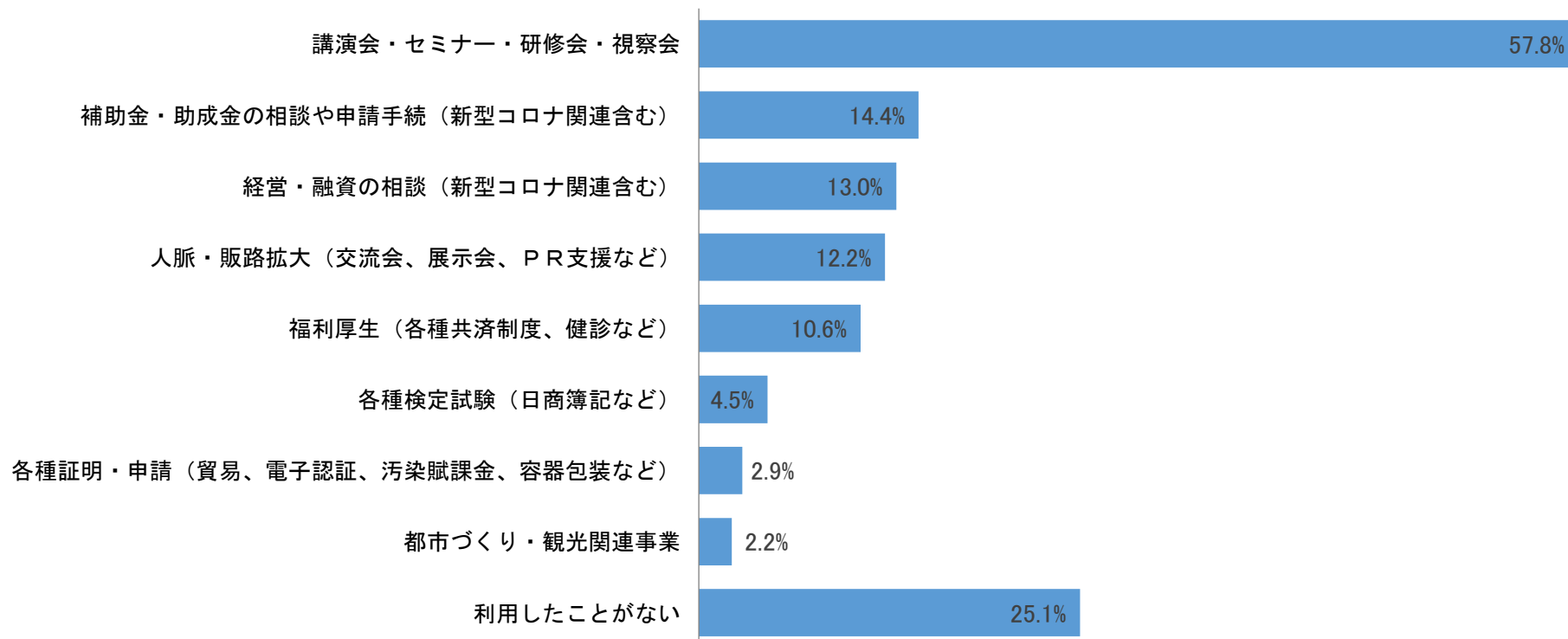


#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (3) 事業・会員サービスの利用状況

○これまでに利用したことのある広島商工会議所の事業・会員サービスについては「講演会・セミナー・研修会・視察会」(57.8%)と回答した企業の割合が最も高い。次いで「補助金・助成金の相談や申請手続（新型コロナ関連含む）」(14.4%)、「経営・融資の相談（新型コロナ関連含む）」(13.0%)など多岐にわたる。

#### 【全体集計・複数選択】 n=1,996



#### 【選択肢以外の回答】

- 貸会議室の利用
- 事業引継支援センターの利用
- パソコン教室の利用 など

#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (4) 事業・会員サービスを利用したことがない理由

- 「利用したことがない」と回答した企業に対して、その理由について聞いたところ、「事業・会員サービス内容を知らない」(17.0%)、「魅力的な事業・会員サービスがない」(15.8%)と回答した企業の割合が一定数あった。
- 業種別でみると、「事業・会員サービス内容を知らない」と回答した企業の割合が高いのは、「飲食業」(35.7%)と「情報通信業」(28.6%)。

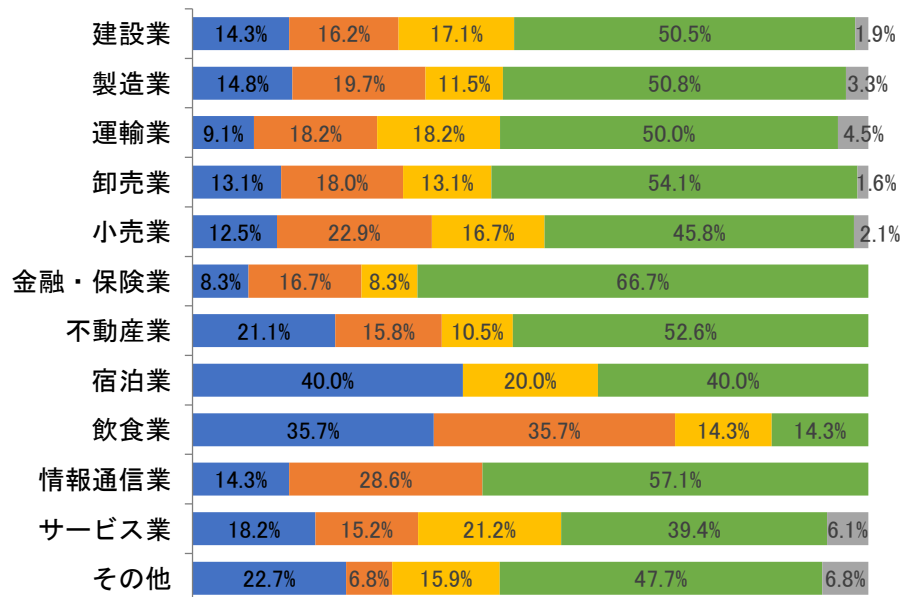
【全体集計】 n=500 ※対象：事業・会員サービスを「利用したことがない」と回答した企業

利用する時間がない：83社(16.6%)      事業・会員サービス内容を知らない：85社(17.0%)  
 魅力的な事業・会員サービスがない：79社(15.8%)      特に困っていない：237社(47.4%)      無回答：16社(3.2%)

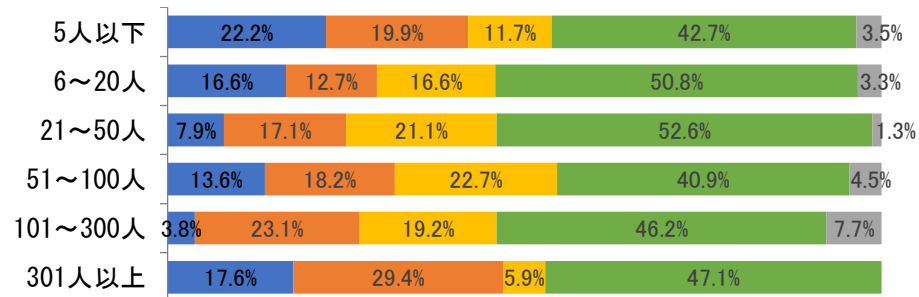


【業種・従業員規模別集計】 ※対象：事業・会員サービスを「利用したことがない」と回答した企業

<業種別> n=497



<従業員規模別> n=493

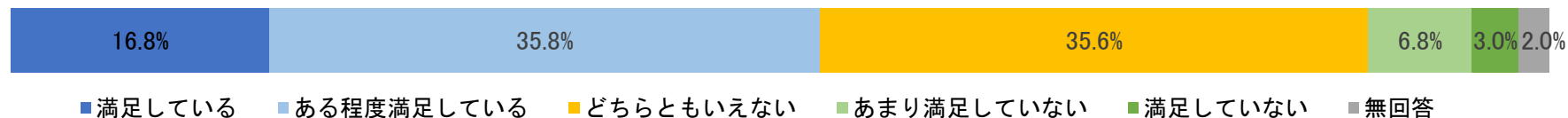


## 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス (5) 事業活動・会員サービスの満足度

○広島商工会議所の事業活動・会員サービスの満足度については「満足している」(16.8%)、「ある程度満足している」(35.8%)と回答した企業の割合の合計が5割(52.6%)に達した。一方、「あまり満足していない」(6.8%)、「満足していない」(3.0%)と回答した企業の割合の合計は1割(9.8%)を下回った。

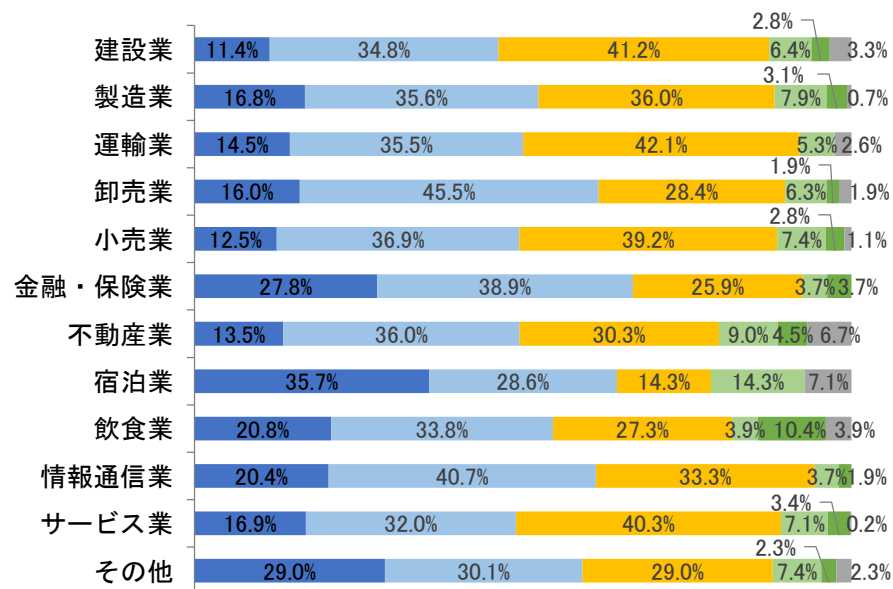
### 【全体集計】 n=2,055

満足している：345社(16.8%)      ある程度満足している：736社(35.8%)      どちらともいえない：732社(35.6%)  
 あまり満足していない：139社(6.8%)      満足していない：62社(3.0%)      無回答：41社(2.0%)

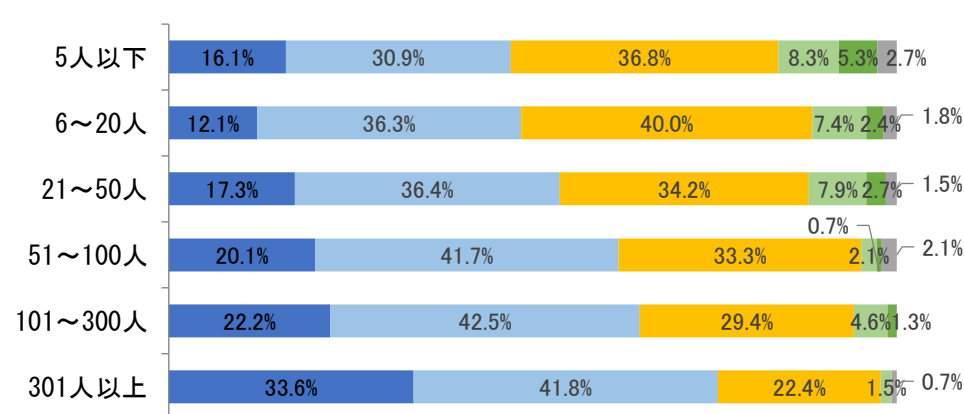


### 【業種・従業員規模別集計】

#### <業種別> n=2,044



#### <従業員規模別> n=2,024



#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (6) 事業活動・会員サービスに満足していない理由

○「あまり満足していない」または「満足していない」と回答した企業に対して、その理由について聞いたところ、「会員メリットが感じられない」と回答した企業の割合が5割(55.2%)を超えた。

【全体集計】 n=201 ※対象：事業活動・会員サービスに「あまり満足していない」、「満足していない」と回答した企業

会員ニーズを反映した事業活動が少ない：28社(13.9%)

事業活動のマンネリ化：22社(10.9%)

広島商工会議所から会員へのアプローチが少ない：31社(15.4%)

会員メリットが感じられない：111社(55.2%)

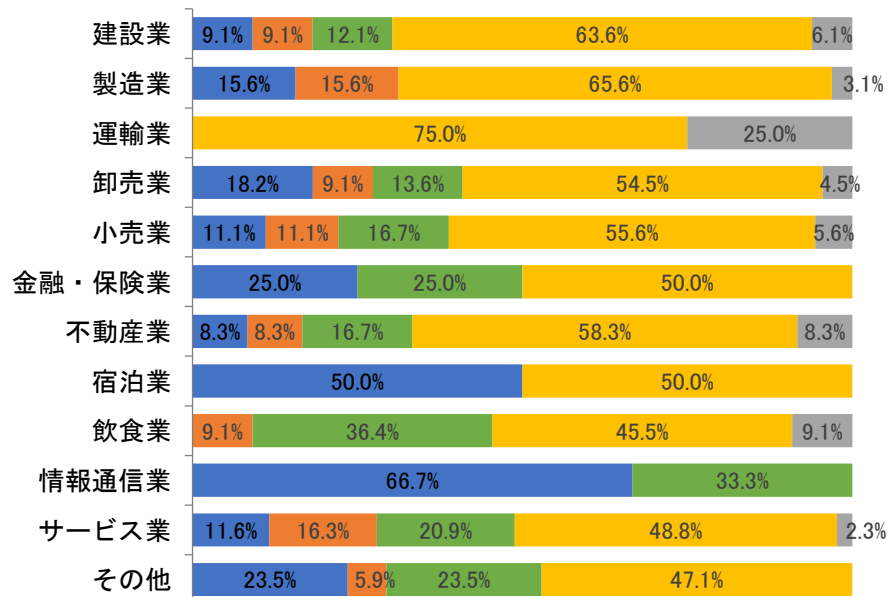
無回答：9社(4.5%)



■ 会員ニーズを反映した事業活動が少ない ■ 事業活動のマンネリ化 ■ 広島商工会議所から会員へのアプローチが少ない ■ 会員メリットが感じられない ■ 無回答

【業種・従業員規模別集計】 ※対象：事業・会員サービスを「利用したことがない」と回答した企業

＜業種別＞ n=201



＜従業員規模別＞ n=198

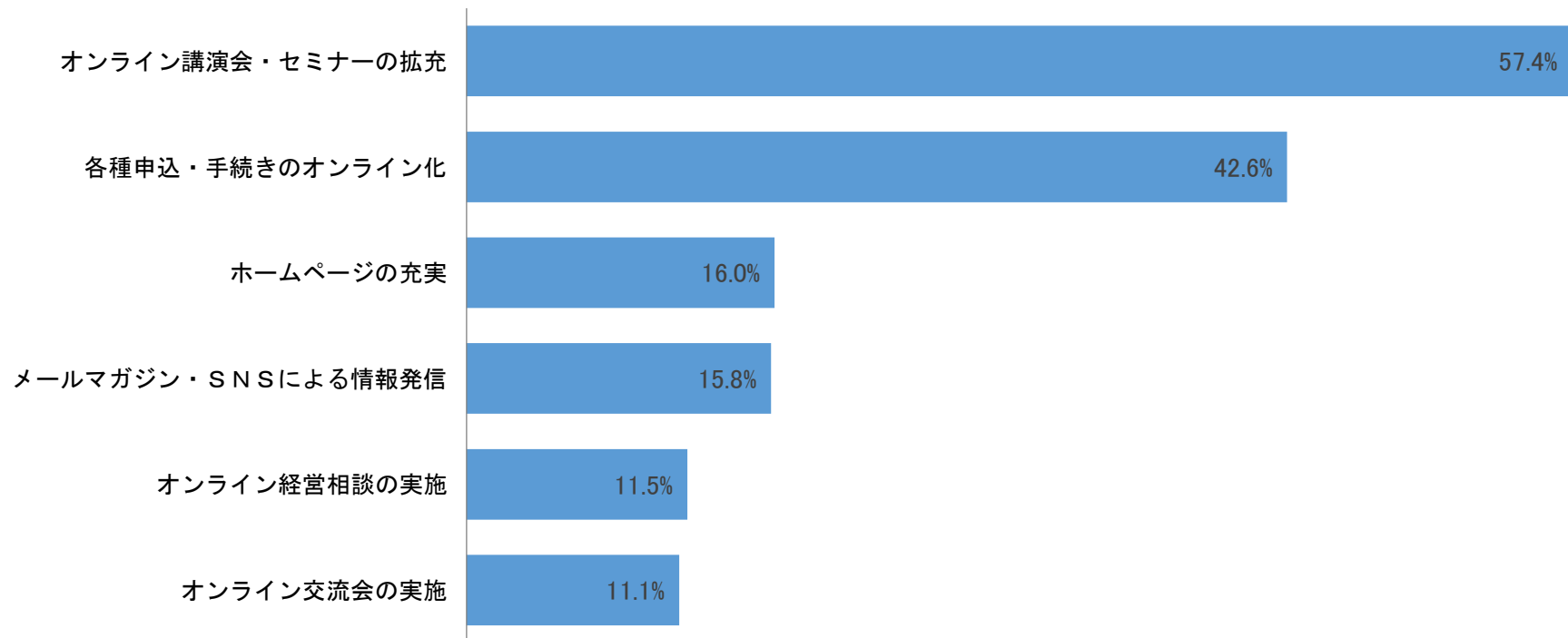


#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (7) インターネットを活用した事業・サービスで期待すること

○インターネットを活用した事業・サービスで期待することについては「オンライン講演会・セミナーの拡充」(57.4%)、「各種申込・手続きのオンライン化」(42.6%)と回答した企業の割合が高い。

【全体集計・複数回答】 n=1,656

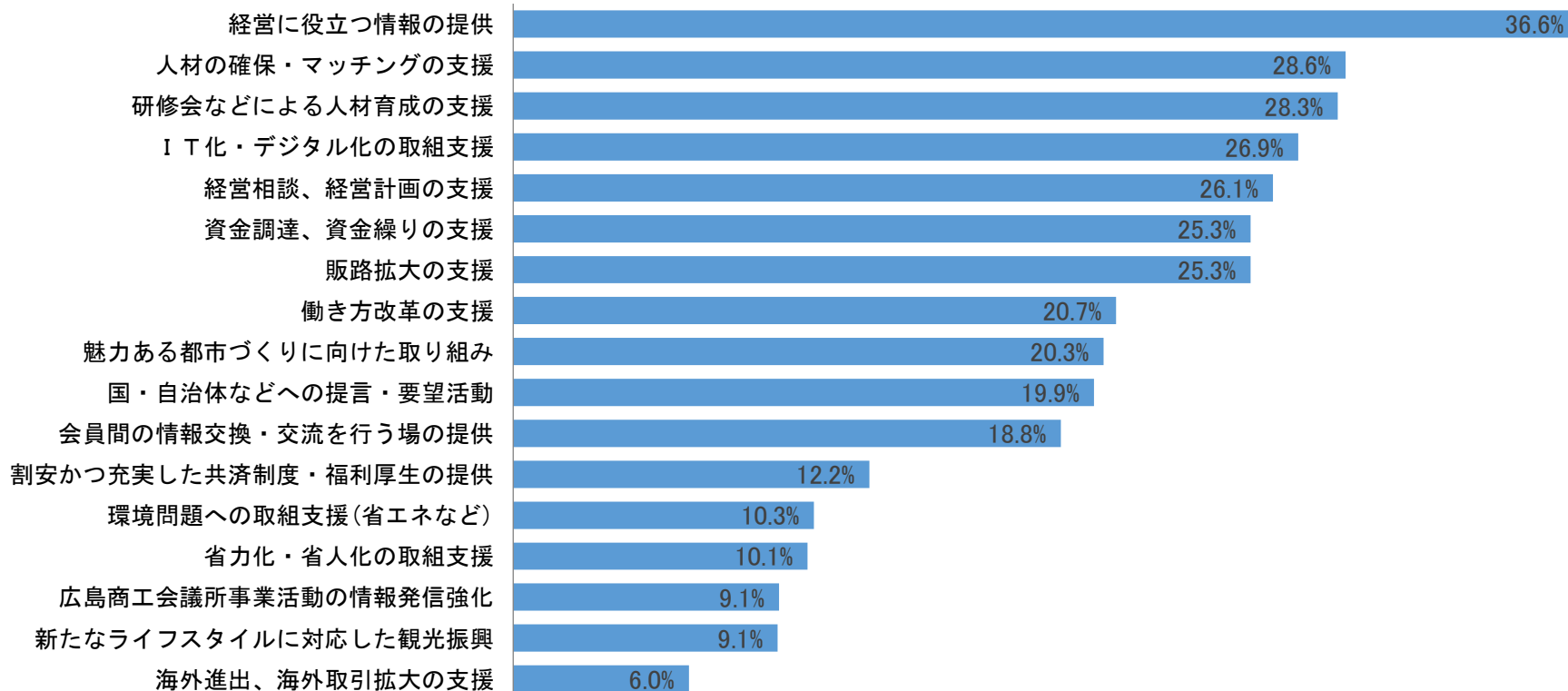


#### 4. 広島商工会議所の事業活動・会員サービス

### (8) 今後、取り組みを強化すべき課題

○今後、取り組みを強化すべき課題については「経営に役立つ情報の提供」(36.6%)と回答した企業の割合が最も高い。次いで、「人材の確保・マッチングの支援」(28.6%)、「研修会などによる人材育成の支援」(28.3%)など多岐にわたる。

#### 【全体集計・複数回答】 n=1,841



#### 【選択肢以外の回答】

- 後継者問題の支援
- 会員特典の提供
- 防災・減災への取組支援 など

(9) 広島商工会議所に期待すること、新たに取り組んでほしい事業、要望

【自由記述】 n=138

- 講演会、セミナー、講習会の充実。
- 中小企業を対象とした新型コロナウイルスワクチン職域接種の実施。
- 国・県・市などの給付金・補助金に関するタイムリーな情報提供。
- IT化、デジタル化などDXに対応したオンライン交流会の実施。
- グローバル化への取り組み支援（人材交流や教育など）。
- 産学協同活動への支援（人材交流や教育など）。
- 県・市と連携した新しい観光振興システムの構築。
- 政府の方針や施策に対する迅速な対応と実施方法の会員への周知。
- 広島経済界の一体感の醸成。
- 商議所のビル移転に伴い、デジタル化の推進による業務の見直し。など