

「第5回 会員満足度調査」結果まとまる

◆会員満足度調査の概要

1. 目的

第9次中期運営要綱（令和2～4年度）の策定にあたり、会員が協会に何を期待し、どのような事業内容を希望しているかなどを把握するとともに、今後の3ヶ年計画の基礎資料とするために実施。

2. 調査方法

◆調査実施期間：10月25日～11月15日

◆会員1,251社（10月25日現在）に対し「会員満足度調査票」を郵送・電子メール・メルマガ配信する方法で実施。

◆調査総数：1,251社

◆有効回答：409社 回答率：32.69%

◆ご参考

	第1回	第2回	第3回	第4回	第5回	第6回
	2014/11	2015/11	2016/11	2017/11	2018/11	2019/11
対象企業数	856	939	1,014	1,124	1,180	1,251
回答企業数	274	321	340	256	358	409
回答率	32.01%	34.19%	33.53%	22.78%	30.34%	32.69%

◆調査結果の概要

1. 会員満足度

Q：経営者協会が行っている事業内容、情報提供、会員サービスについてお聴かせください。

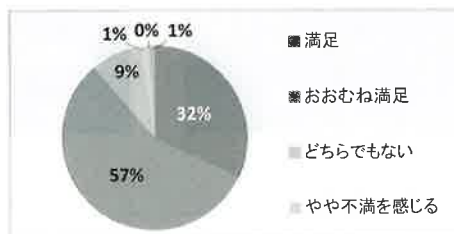
◆ 88.8%の会員が満足・ほぼ満足と回答しており、前回調査比5ポイント改善（前回：83.8%）。

◆ どちらでもない・やや不満と回答している会員は、支部別では県央地区から遠方になるにつれて増加傾向にあり、県北、土浦・石岡・つくば、鹿行で多く、日立、水戸、取手・龍ヶ崎で少ない。

◆ どちらでもない・やや不満と回答している会員は、業種別では建設、卸小売で相対的に多い。

◆ どちらでもない・やや不満と回答している会員は、従業員数別では20人未満で相対的に多い。

満足	131
おおむね満足	232
どちらでもない	36
やや不満を感じる	6
不満	0
無回答	4



2. 当協会に最も何を期待しているか？

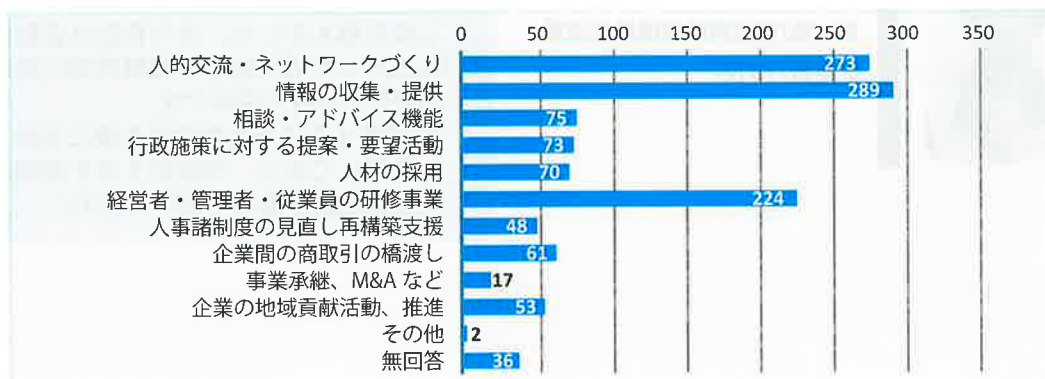
Q：当協会に何を期待されていますか？上位3つを選び、期待される順に選択して下さい。

◆ 優先順位1位～3位の合計は、「情報の収集・提供」「人的交流・ネットワークづくり」「経営者・管理者・従業員の研修事業」の順で期待が多い。

◆ 優先順位1位は「人的交流・ネットワークづくり」が最多であり、優先順位1位～3位の合計では2番目となるが、優先度においては最も期待が大きい。

◆ 優先順位2位が「情報の収集・提供」、3位が「経営者・管理者・従業員の研修事業」が最多。

◆ その他の項目については、相応の期待があるが、優先順位が下がる毎に増加する傾向にある。



3. 当協会にどのような情報・資料の提供を希望しているか？

Q：当協会にどのような情報・資料の提供を希望していますか？上位3つを選び、希望される順に選択して下さい。

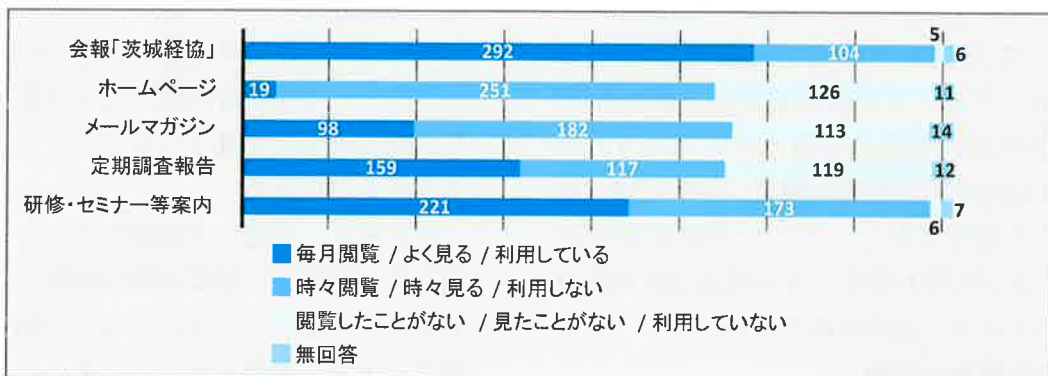
- ◆ 優先順位1位～3位の合計は、「働き方改革」「今後の経営環境」「人材育成事例」「人材情報・雇用管理情報」「賃金・退職金など労働条件」の順で希望が多い。
- ◆ 優先順位1位は「賃金・退職金など労働条件」が最多であり、優先順位1位～3位の合計では5番目となるが、優先度においては最も希望が多い。次いで、2番目3番目はそれぞれ「人材情報・雇用管理情報」「人材育成事例」と続き、労務管理情報が最も優先的に得たい情報であると言える。
- ◆ 「働き方改革」「今後の経営環境」は優先順位1位～3位の合計で最多と次点、優先順位2位と3位でもそれぞれ最多と次点となっており、希望はかなり多い。



4. 当協会の情報提供メディア等についての活用状況、認知度

Q：当協会の情報提供メディア等について活用状況、認知度をお聞かせ下さい。

- ◆ 「会報」がよく活用されている。紙媒体の活用が高く、デジタル媒体の活用が低い傾向がある。特に「HP」の活用が極めて低く、コンテンツ拡充と利用誘引が課題。



5. 当協会のメディアにあったら活用したいもの

Q：当協会のメディアにあったら活用したいものをお聞かせください（複数回答可）

- ◆ 「研修・セミナー等Web配信」が209で最多、次いで「研修出張サービス」が111でニーズが高い。
- ◆ 「HP上の会員交流サイト」「HP上の自社PRサイト」「HP上のビジネスマッチングサイト」は単体では100未満であるが、HP合計では248と最多でニーズが高い。

