

## 令和3年度 お客様のご意見と対応状況

東京都中小企業振興公社では、令和3年度に公社をご利用いただいた企業様に対しアンケートを実施しました。その中で寄せられたご意見ご要望等に対し、以下のとおりご対応させていただいております。

カテゴリ	ご意見	対応状況
助成金	<p>「もっと事業の存在をアピールできると良いと思う」</p> <p>「更なるPRや金融機関とのネットワークを活用した広報を行ってほしい」</p>	<p>○ 事業の認知度向上に向けて、一部の助成事業において、15秒程度のショート動画を作成し、インストリーム広告等のYouTube広告を実施しました。また、事業者の皆さま向けに、令和4年度助成事業説明会をオンラインで開催しました。</p> <p>○ 金融機関向けの助成事業説明会や個別訪問による事業紹介を行うなど、他機関と連携した広報活動を展開しました。</p> <p>▼ 15秒程度の広報動画</p> 

# 令和3年度 お客様のご意見と対応状況

カテゴリ	ご意見	対応状況
助成金	<p>「更なるオンライン化やテレビ会議の活用を進めてほしい」</p> <p>「連絡・調整手段の柔軟性がもっとあると良い」</p>	<p>○ 昨今のデジタル化やコロナ禍を踏まえ、一部の助成事業において、申請書類の電子化に加えて、面接審査において「対面方式」と「オンライン会議方式」を選択できるようにしました。</p> <p>○ 可能な限りペーパーレス化やはんこレス化を進め、郵送のみならず、電話やメール、ITシステム間での情報のやり取りができるよう取組を進めています。</p> <p>▼ オンライン方式での面接審査（イメージ）</p> 

# 令和3年度 お客様のご意見と対応状況

カテゴリ	ご意見	対応状況																																																																																																												
相談	「窓口の営業終了時間外に相談の予約をしたい」	<p>○オンライン予約システムを導入 従来は平日の9:00～17:00に電話で予約受付してましたが、オンライン予約システムを導入し、24時間Webから予約状況の閲覧、予約取得ができるようにしました。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="694 511 1232 1282"> <p>2022年度版</p> <p><b>専門家に 経営の相談 してみませんか?</b></p> <p>24時間 WEB予約    オンライン相談</p> <p>ワンストップ 総合相談窓口</p> <p>「なんでも気軽に相談できる」</p> <p>●売上向上、販売促進についてのご相談 ●IT導入、ホームページ作成にあたってのご相談 ●就業規則作成についてのご相談 ●決算、税務申告についてのご相談 ●御社が利用できる各種支援策についてのご紹介 ●クレーム対応 など</p> <p>まずはお気軽にお問合せを! ☎03-3251-7881</p> <p>公財 東京都中小企業振興公社    公社 総合相談    検索</p> </div> <div data-bbox="1263 511 1968 1099"> <h3>オンライン予約の画面</h3> <p>2022/10/11(火) 全ての種</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>受付期間外</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> <th>空きあり</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>09:00</td><td></td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>○</td></tr> <tr><td>10:00</td><td></td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>○</td></tr> <tr><td>11:00</td><td></td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>○</td></tr> <tr><td>12:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>13:00</td><td>○</td><td></td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td>○</td><td></td></tr> <tr><td>14:00</td><td>○</td><td></td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td>○</td><td></td></tr> <tr><td>15:00</td><td>○</td><td></td><td>CANCEL</td><td>CANCEL</td><td></td><td></td><td>○</td><td></td></tr> <tr><td>16:00</td><td>○</td><td></td><td>○</td><td>○</td><td></td><td></td><td>○</td><td></td></tr> <tr><td>17:00</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>18:00</td><td>CANCEL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>○</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>19:00</td><td>CANCEL</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>○</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> <p>○ . . . 空きあり CANCEL . . . キャンセル待ち</p> </div> </div>	受付期間外	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	09:00		○	○					○	10:00		○	○					○	11:00		○	○					○	12:00									13:00	○		○	○			○		14:00	○		○	○			○		15:00	○		CANCEL	CANCEL			○		16:00	○		○	○			○		17:00									18:00	CANCEL					○			19:00	CANCEL					○		
受付期間外	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり	空きあり																																																																																																						
09:00		○	○					○																																																																																																						
10:00		○	○					○																																																																																																						
11:00		○	○					○																																																																																																						
12:00																																																																																																														
13:00	○		○	○			○																																																																																																							
14:00	○		○	○			○																																																																																																							
15:00	○		CANCEL	CANCEL			○																																																																																																							
16:00	○		○	○			○																																																																																																							
17:00																																																																																																														
18:00	CANCEL					○																																																																																																								
19:00	CANCEL					○																																																																																																								

# 令和3年度 お客様のご意見と対応状況

カテゴリ	ご意見	対応状況
<p>広報</p>	<p>「会社トップページにあるバナーがたくさん並べられていて分かりにくい。整理されていると良いと思う。」</p>	 <p>③ ○会社トップページを改修いたしました。</p> <p>① お問い合わせの多いワンストップ総合相談・助成金は、ページ上部にバナーを掲載（①）し、それ以外の事業のバナーは、ページ下部に移動（②）し、スライドバナーとしました。</p> <p>③ また、ピクトグラムなどを活用し、視認性の良いデザインに見直しました（③）。</p>

その他会社に寄せられたご意見に関しては、引き続き検討課題として取り組んでまいります。