

## お客さまアンケート集計結果まとめ

調査対象：当協会の保証を利用いただいている中小企業・小規模事業者の  
皆さま（500先）

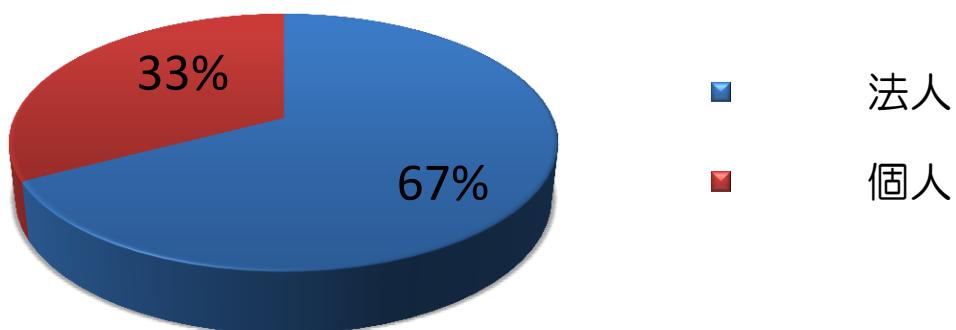
調査時期：平成27年11月

調査方法：郵送による無記名アンケート方式

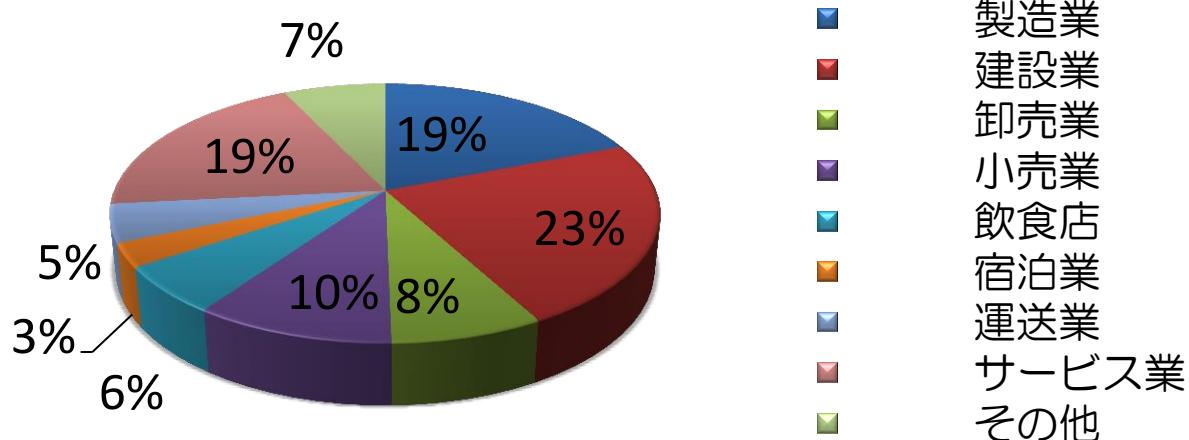
回答数：163

回答率：32.8%

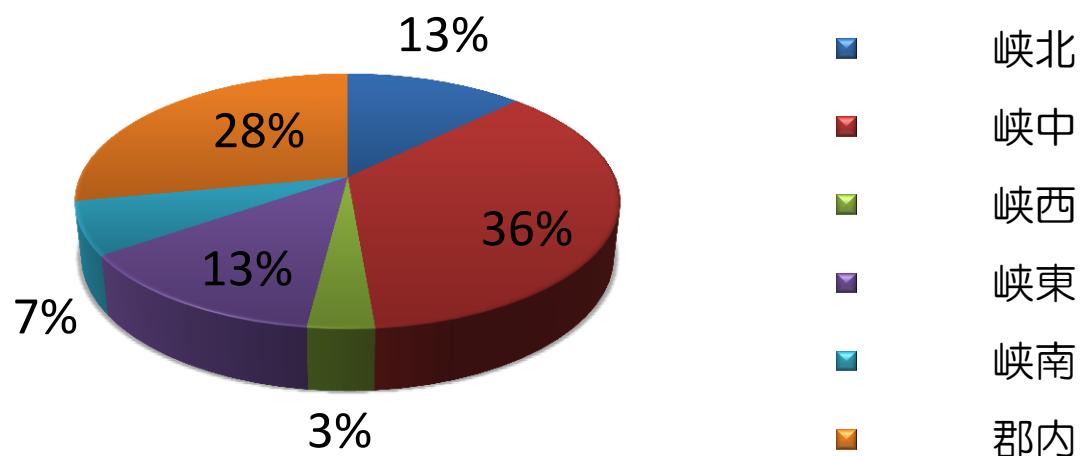
### 問1 組織形態について



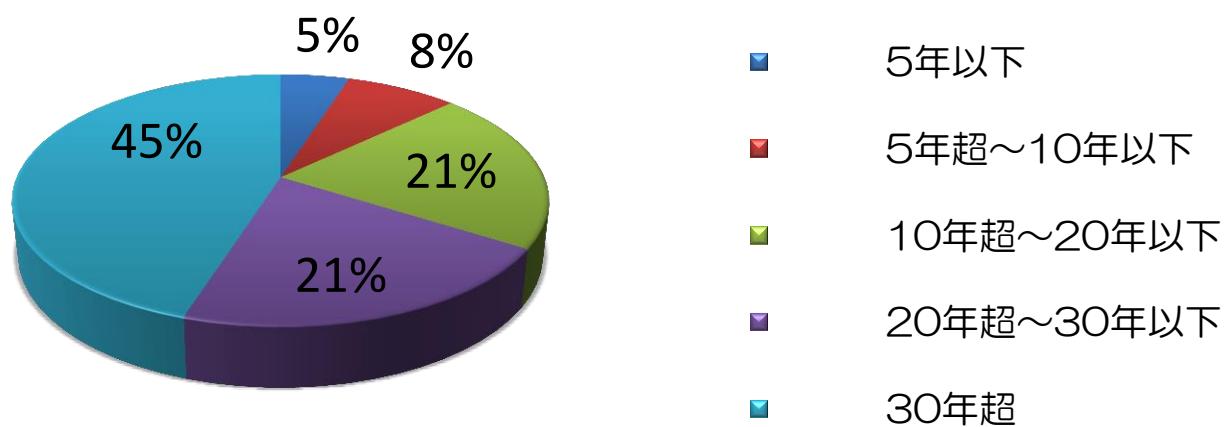
### 問2 業種について



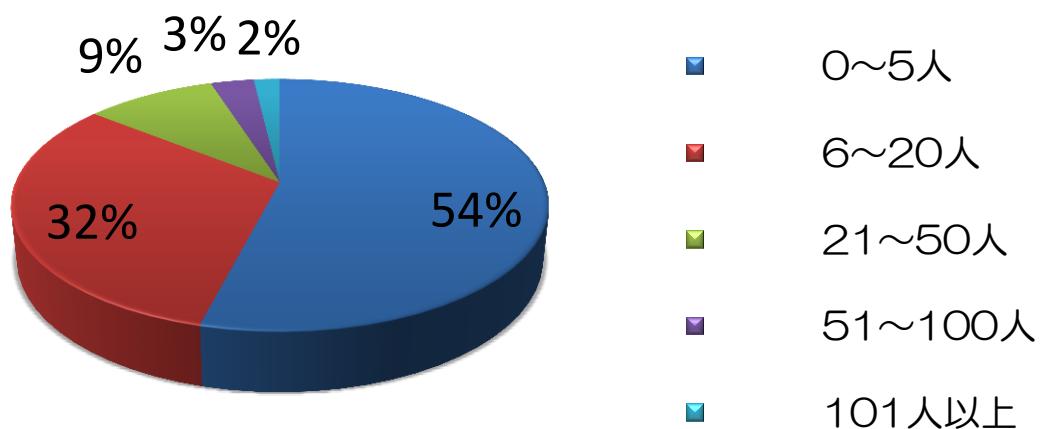
### 問3 本社の所在地について



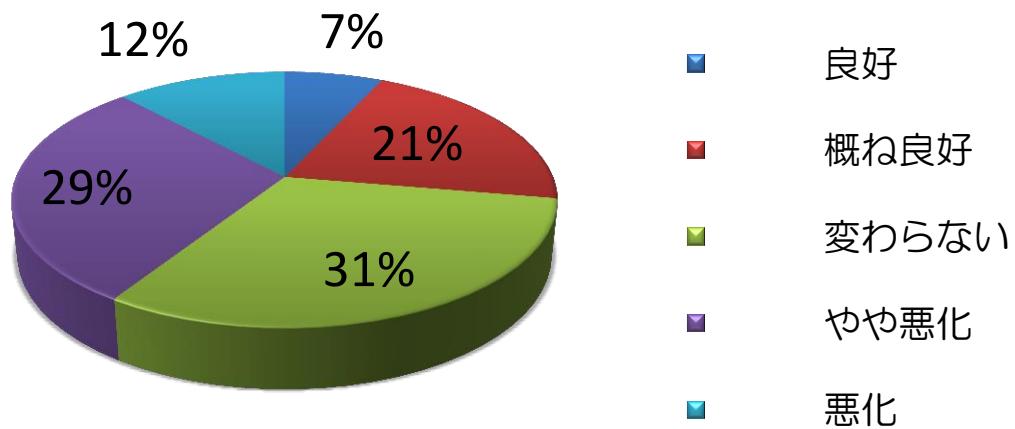
### 問4 事業経歴について



## 問5 従業員数について



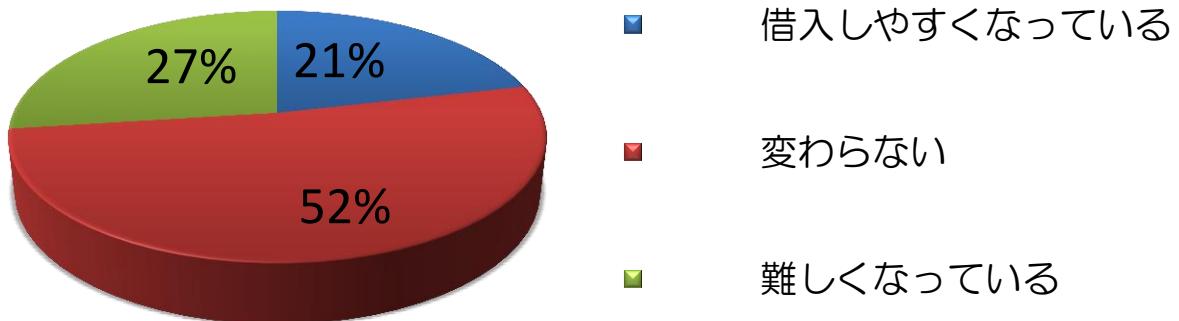
## 問6 1年前と比較した現在の業況



良化傾向(良好・概ね良好)：28%、悪化傾向(悪化・やや悪化)：41%となり

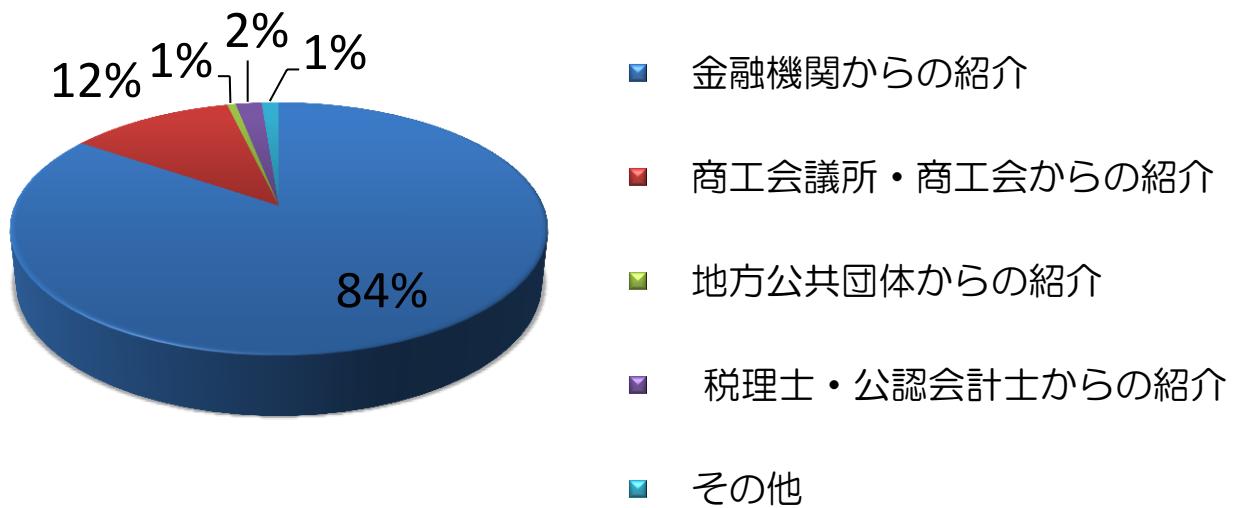
悪化傾向とする回答が上回る結果となりました。

## 問7 資金の借入のしやすさ



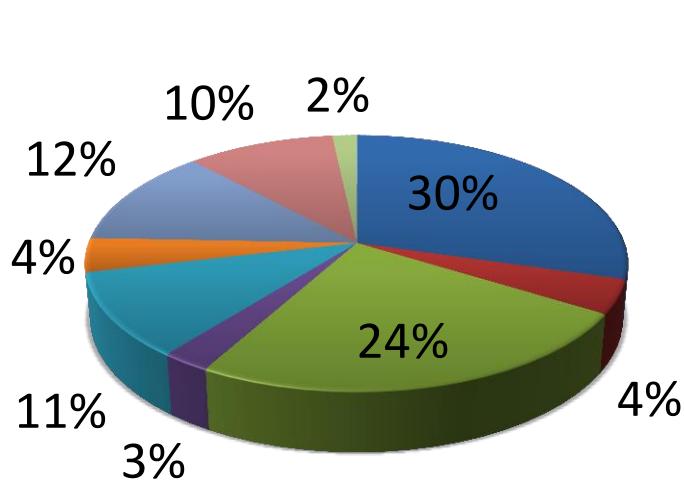
県内の資金調達は、「借入しやすくなっている」よりも「難しくなっている」の回答が上回る結果となりました。

## 問8 信用保証協会を利用したきっかけ



「金融機関からの紹介」の回答が多数を占める結果となりました。

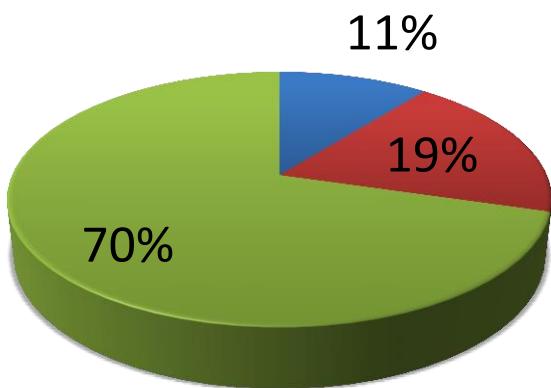
## 問9 信用保証協会のイメージ



- 安心・信頼できる
- 親切である
- 中小企業の良きパートナー
- 不安・不信感がある
- 敷居が高い
- 対応が冷たい
- 役所的である
- 何をしているかよくわからない
- その他

好印象とする回答が6割程度となりました。

## 問10 職員（保証審査の担当者等）との面談経験

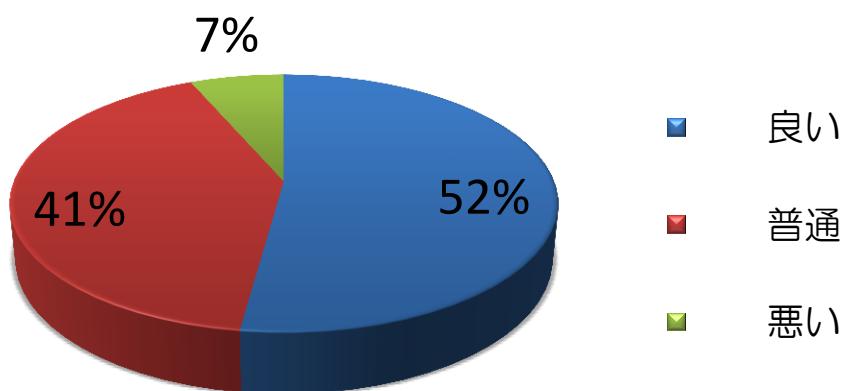


- ある（過去2年以内）
- ある（過去2年より以前）
- ない

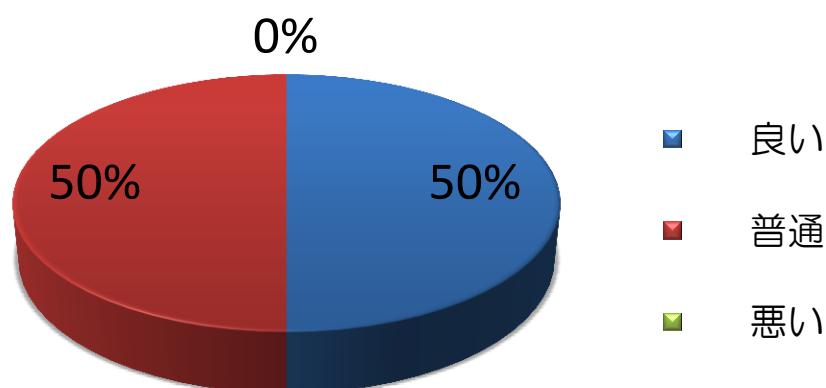
「面談経験あり」とする回答が3割程度となりました。

## 問11 面談時の職員の対応（問10で「ある」と回答された方のみ）

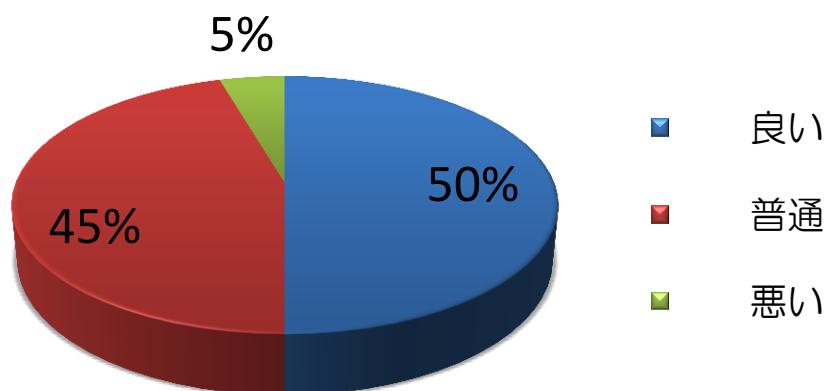
応対について



服装・身だしなみについて



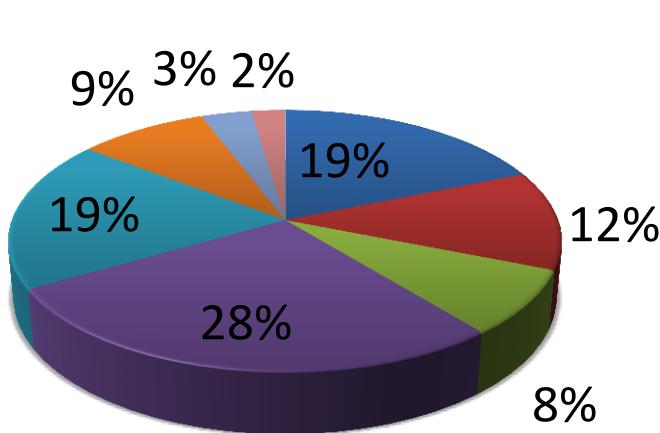
説明について



全体的に、好印象とする回答が5割程度となりました。

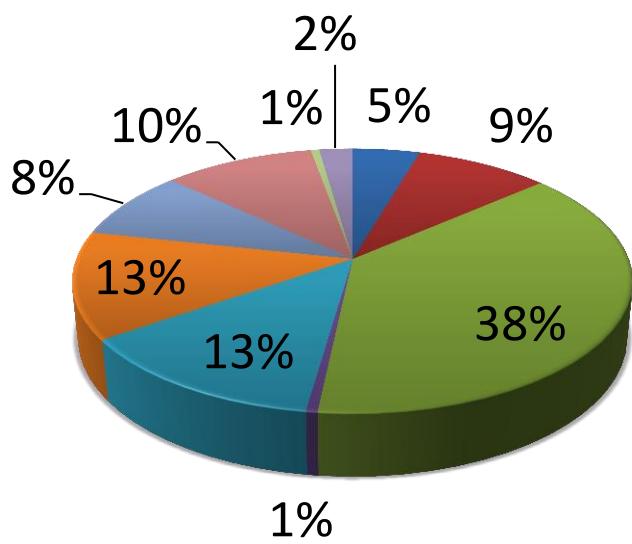
## 問12 信用保証協会を利用して良かった点・悪かった点

### 良かった点



- 希望額が借入できた
- 金利が安い
- 返済期間が長い
- 保証人が不要
- 無担保で借入できた
- 迅速に借入できた
- 借入金の1本化ができた
- 希望に沿う保証制度があった

### 悪かった点

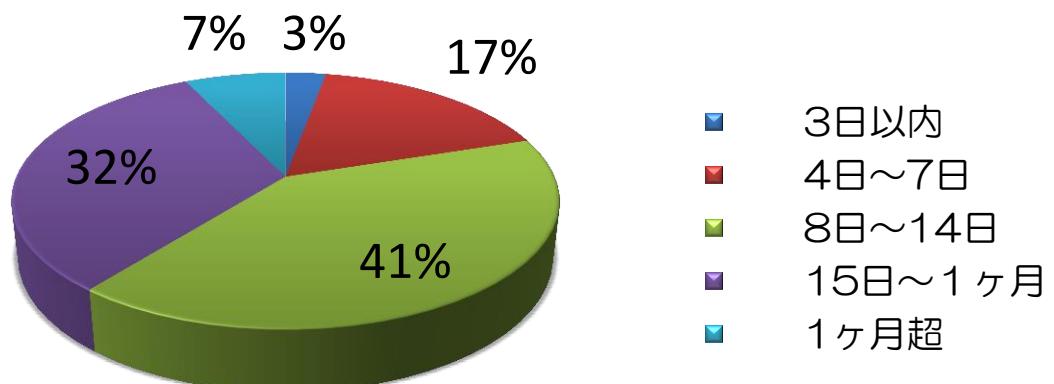


- 希望額が借入できなかった
- 金利が高い
- 信用保証料が負担
- 返済期間が短い
- 審査に時間がかかる
- 提出書類が煩雑
- 保証審査がきびしい
- 保証制度の種類がわかりにくい
- 担保を求められた
- 保証人を求められた

○良かった点 としては、保証協会の特徴でもある「無担保・無保証人」や、「希望通りの借入ができた」の回答が多い結果となりました。

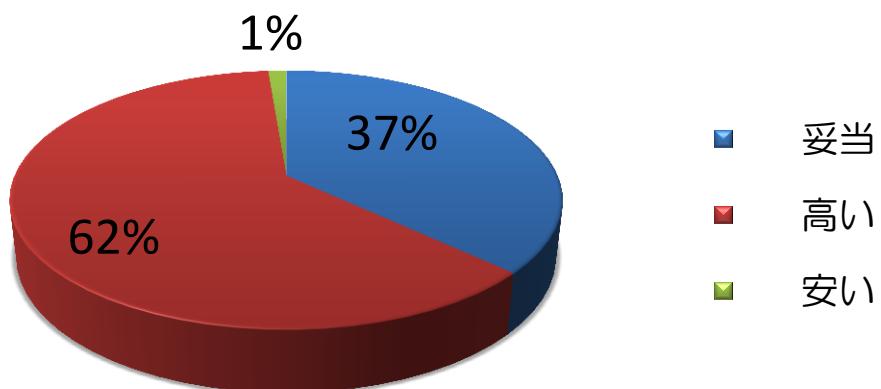
○悪かった点 としては、「信用保証料が負担」の他、「審査に時間がかかる」「提出書類が煩雑」「保証制度の種類がわかりにくい」の回答が多い結果となりました。

### 問13 保証申込書の記入後、融資までにどの位の期間を要したか



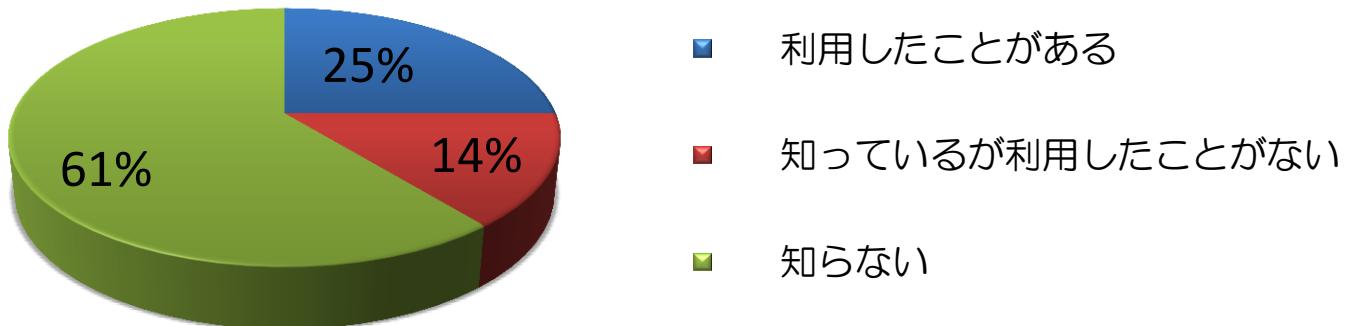
概ね、2週間以内の回答が多い結果となりました。

### 問14 信用保証料の負担



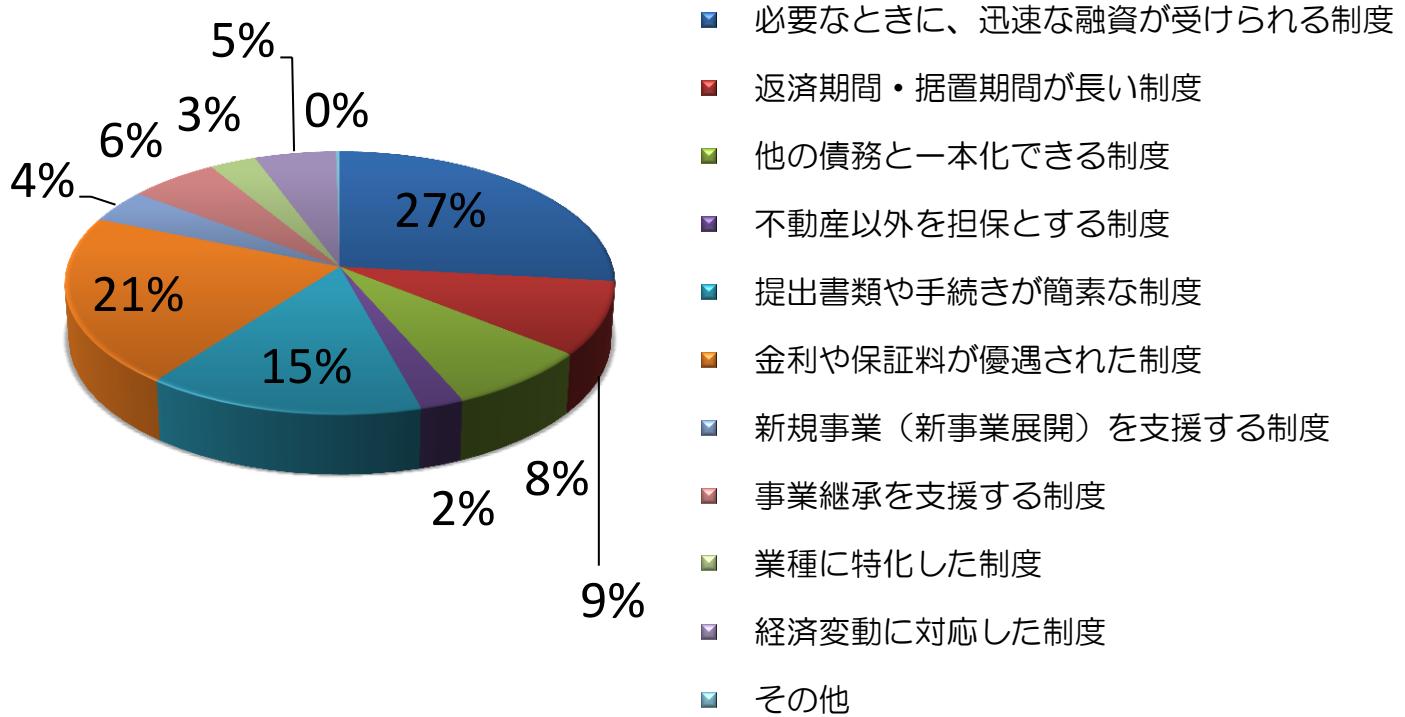
皆さまの約6割が、保証料の負担感を感じているという結果となりました。

## 問15 信用保証料や金利を抑えた保証制度について



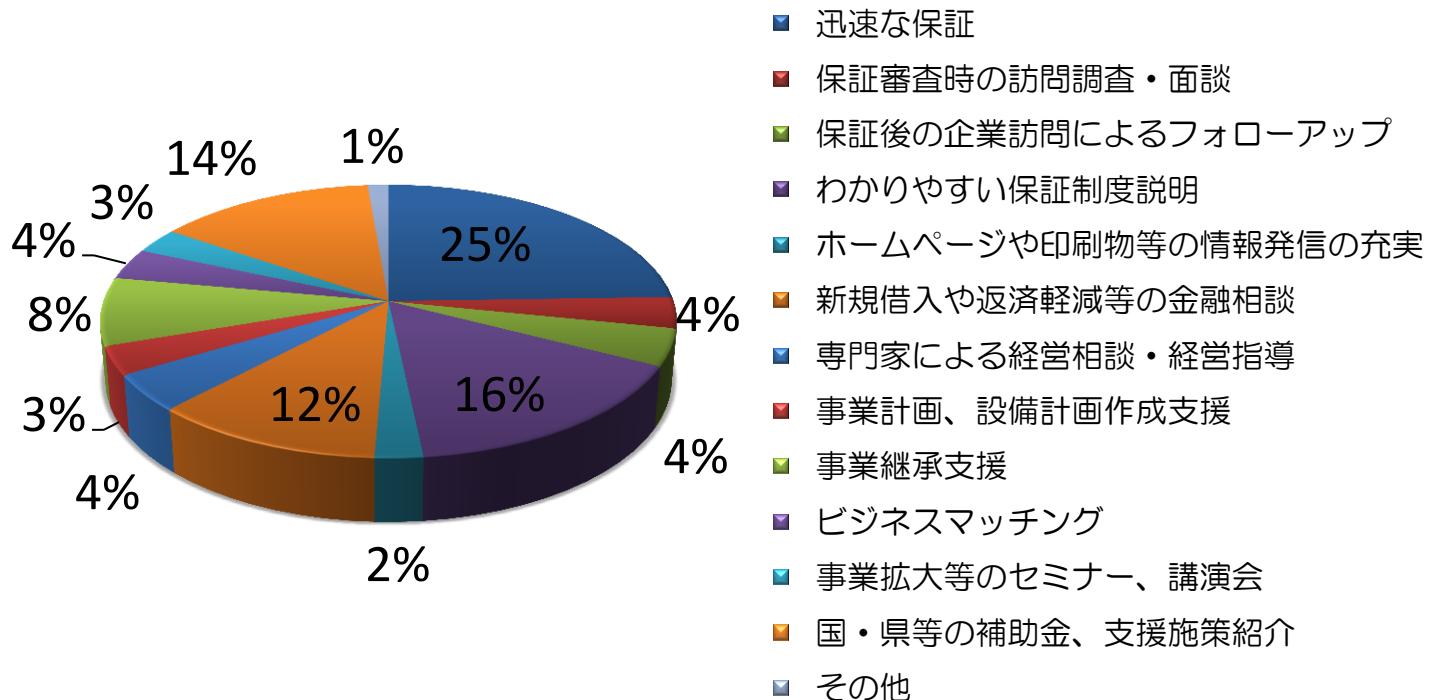
保証制度の周知状況は、4割程度という結果となりました。

## 問16 どのような保証制度があれば、利用したいと思いますか



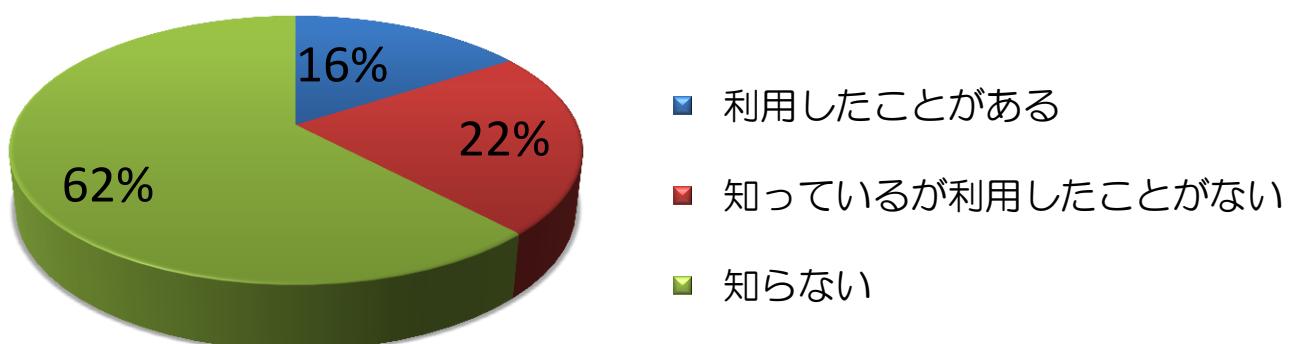
「必要なときに、迅速な融資が受けられる制度」、「金利や手数料が優遇された制度」、「提出書類や手続きが簡素な制度」の回答が多い結果となりました。

## 問17 信用保証協会に、どのようなサービス・サポートを望みますか。



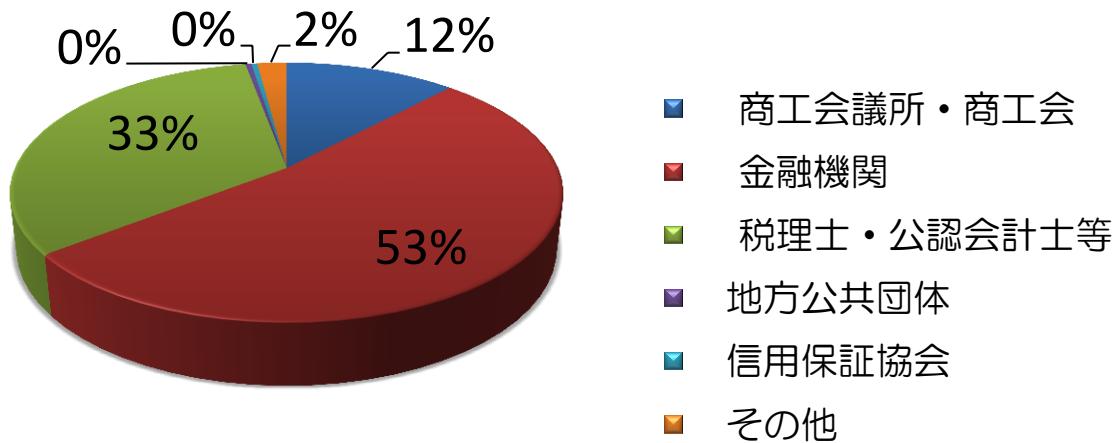
「迅速な保証」、「わかりやすい保証制度説明」、「国、県等の補助金、支援施策紹介」の回答が多い結果となりました。

## 問18 信用保証協会団信について



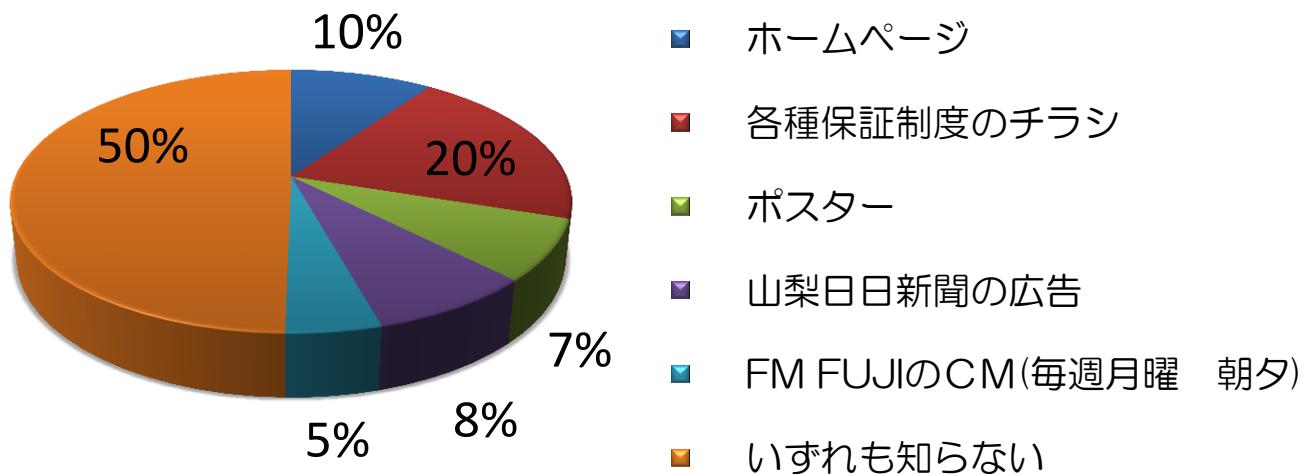
「知らない」とする回答が6割程度を占める結果となりました。

## 問19 経営や金融面で、主に相談している先



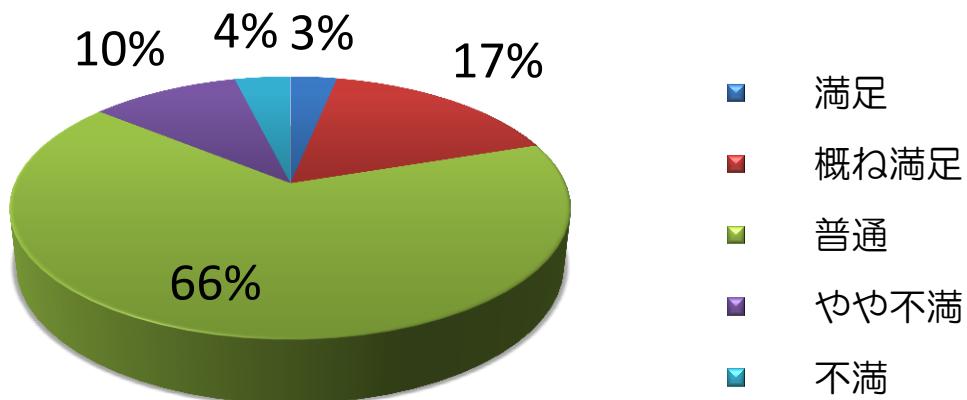
「金融機関」、「税理士・公認会計士等」の回答が8割程度を占める結果となりました。

## 問20 信用保証協会の広報活動の認知



「いずれも知らない」の回答が半分を占める結果となりました。

## 問21 信用保証協会の活動に対する総合的な満足度



全体的には、高評価の回答結果となりました。

## ご意見・ご要望について（一部抜粋）

- ① 担当してくださった方の対応も良く、わかりやすく説明してくれました。保証料等は高くとも、利用できて良かったと思います。
- ② 借入の年を延ばしてもらいたい。
- ③ 面談ができれば、双方の理解が深まるのではないかと考えます。
- ④ 企業の現場から実態を把握する事を行って欲しい。
- ⑤ もっと身近に感じたい。

皆さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後の保証業務改善に活かしてまいります。