

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）

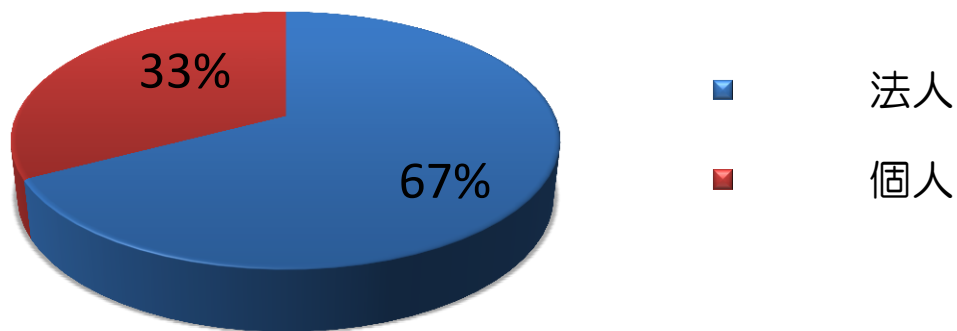
調査時期：平成 27 年 11 月

調査方法：郵送による無記名アンケート方式

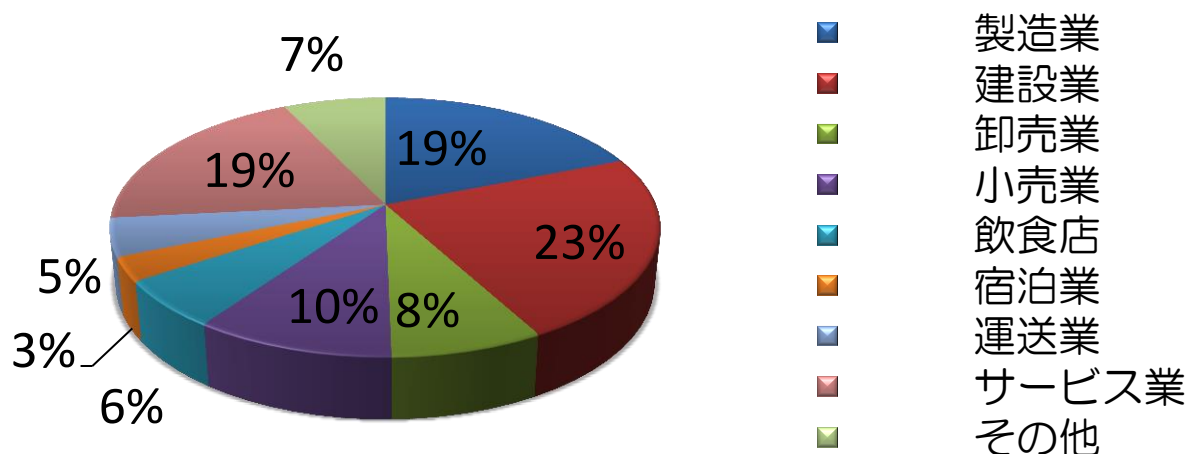
回 答 数：163

回 答 率：32.8%

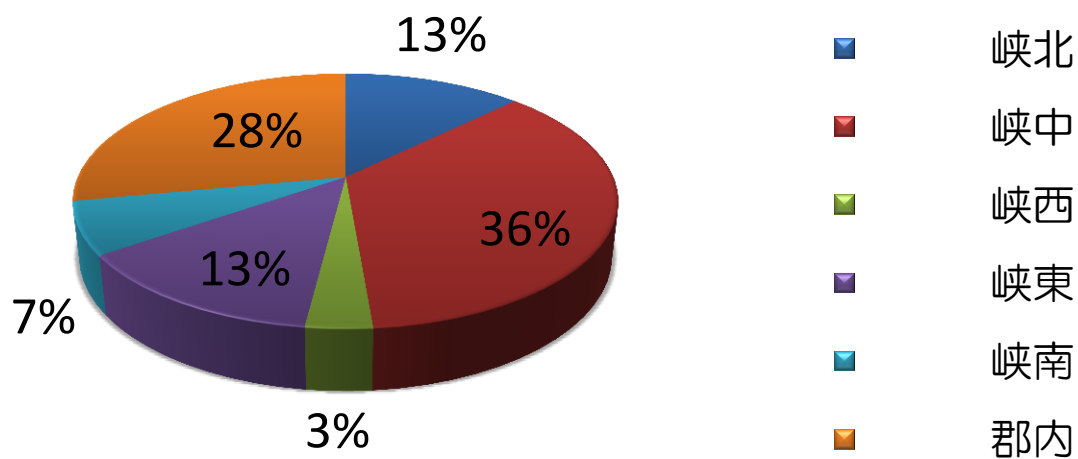
問1 組織形態について



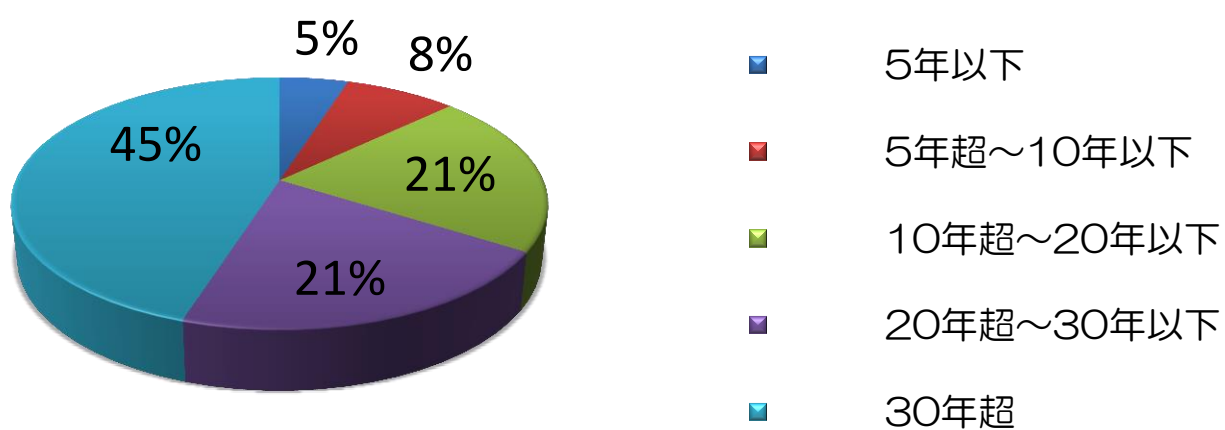
問2 業種について



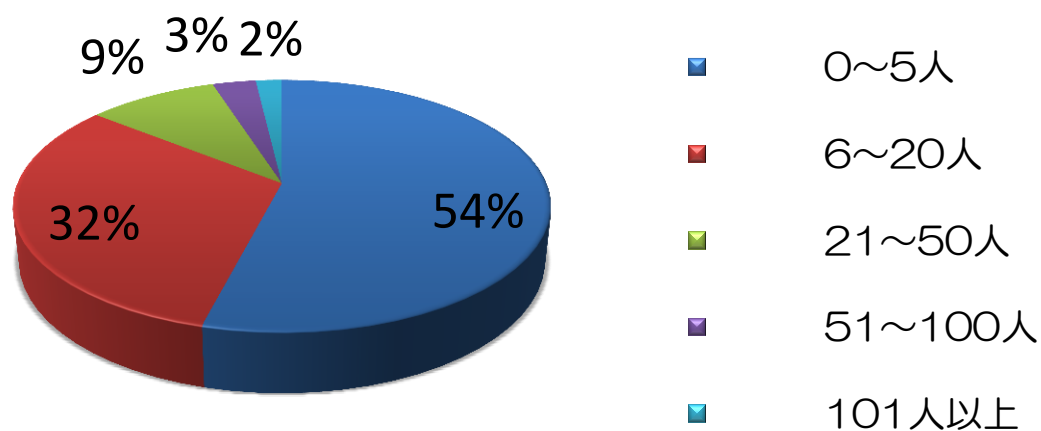
問3 本社の所在地について



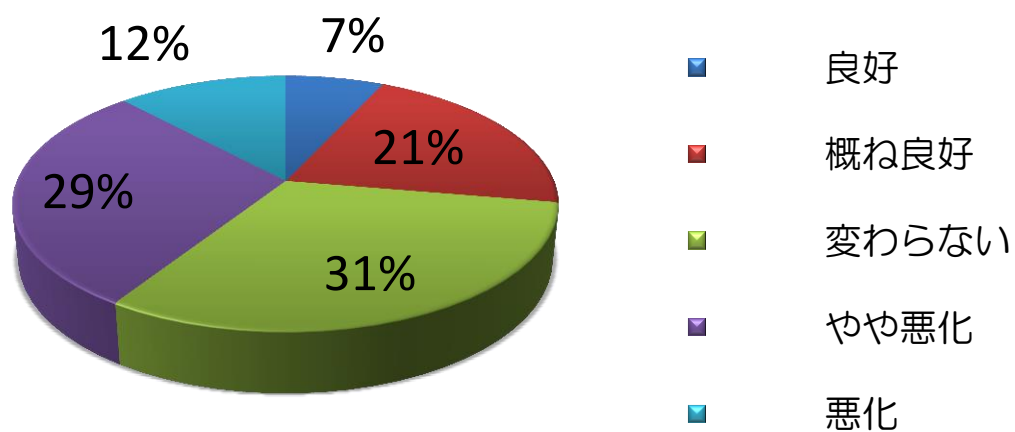
問4 事業経歴について



問5 従業員数について

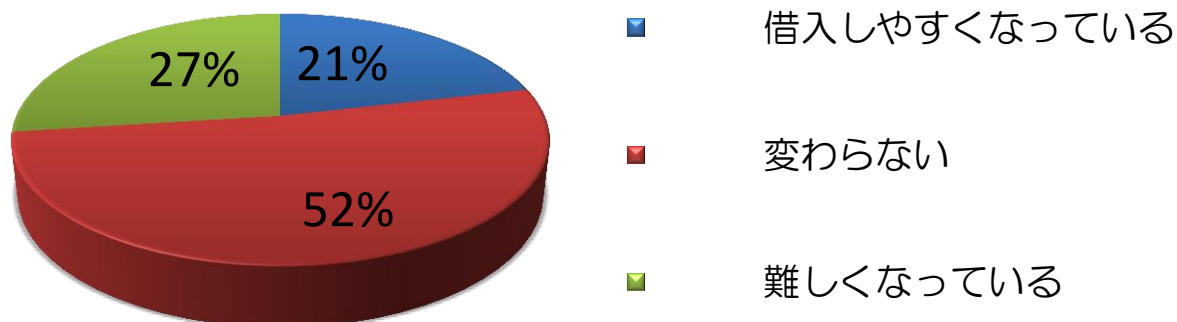


問6 1年前と比較した現在の業況



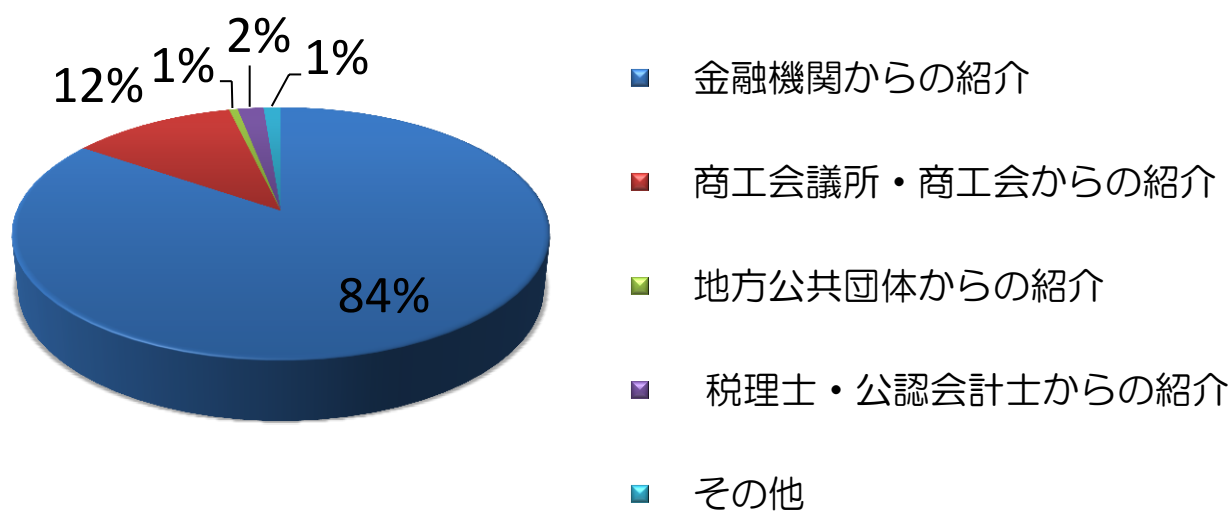
良化傾向(良好・概ね良好)：28%、悪化傾向(悪化・やや悪化)：41%となり
悪化傾向とする回答が上回る結果となりました。

問7 資金の借入のしやすさ



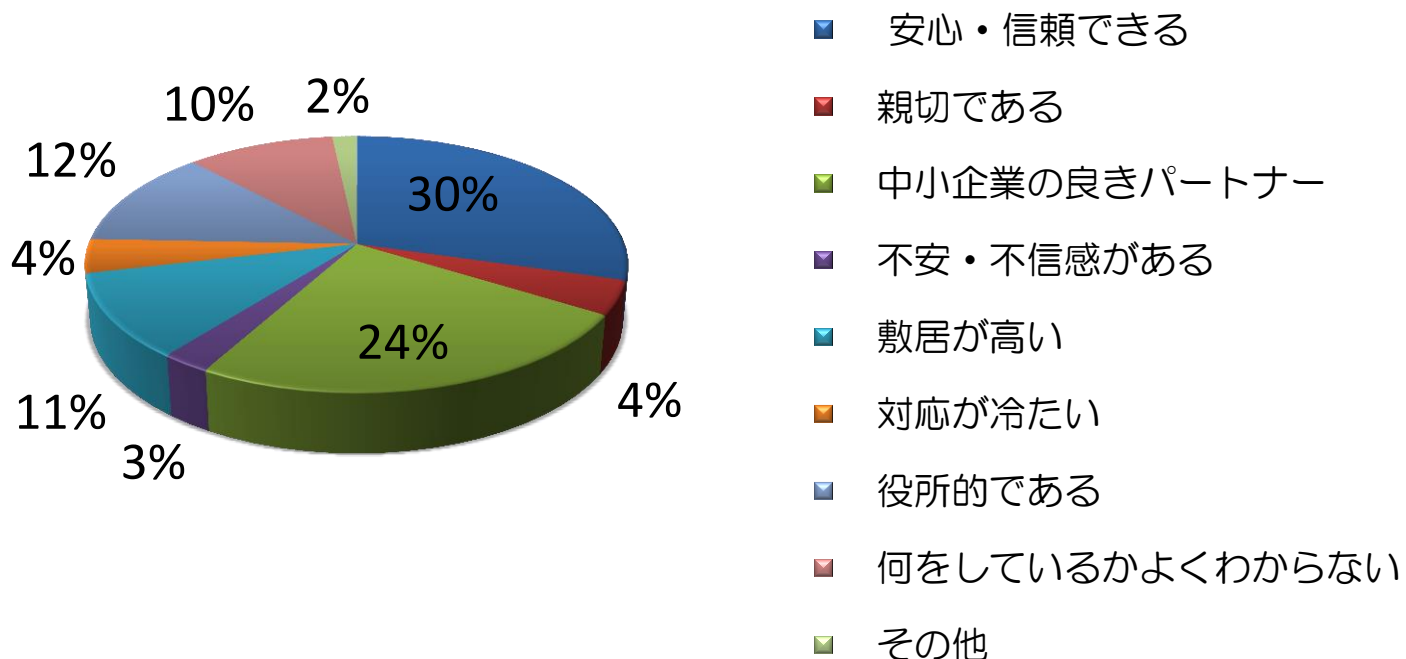
県内の資金調達は、「借入しやすくなっている」よりも「難しくなっている」の回答が上回る結果となりました。

問8 信用保証協会を利用したきっかけ



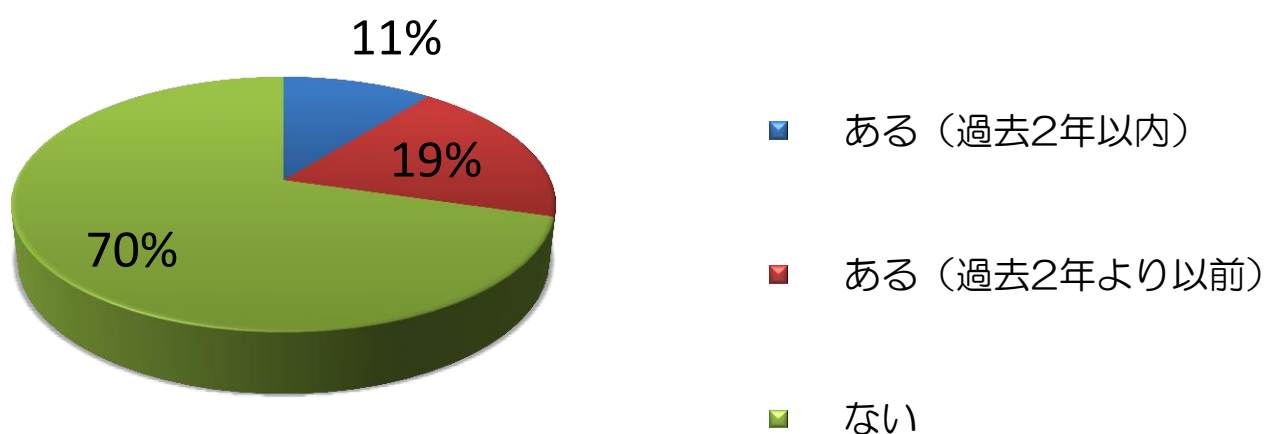
「金融機関からの紹介」の回答が多数を占める結果となりました。

問9 信用保証協会のイメージ



好印象とする回答が6割程度となりました。

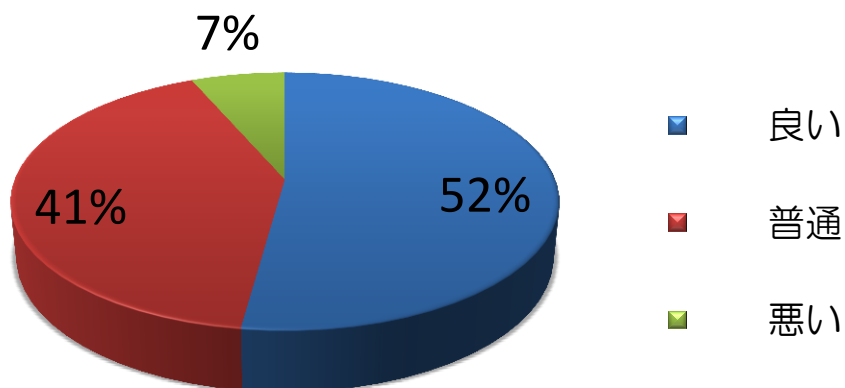
問10 職員（保証審査の担当者等）との面談経験



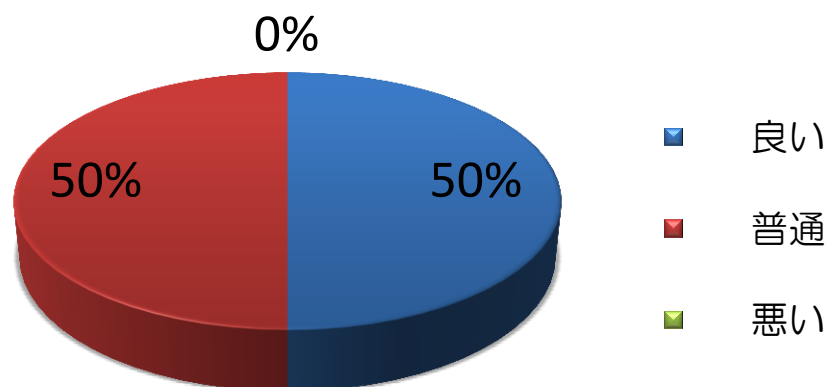
「面談経験あり」とする回答が3割程度となりました。

問 1 1 面談時の職員の対応（問 1 0 で「ある」と回答された方のみ）

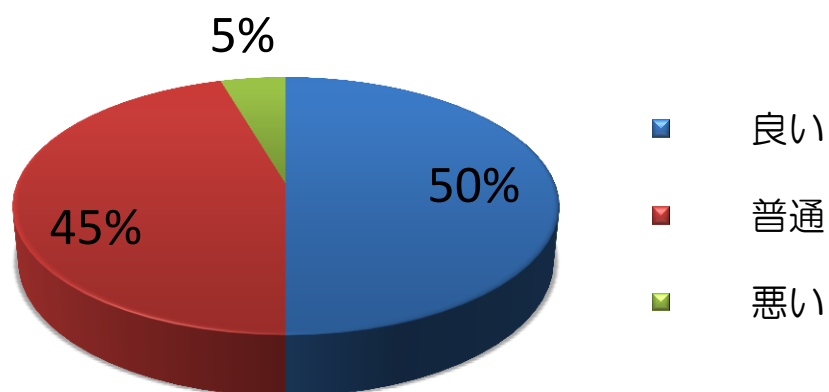
対応について



服装・身だしなみについて



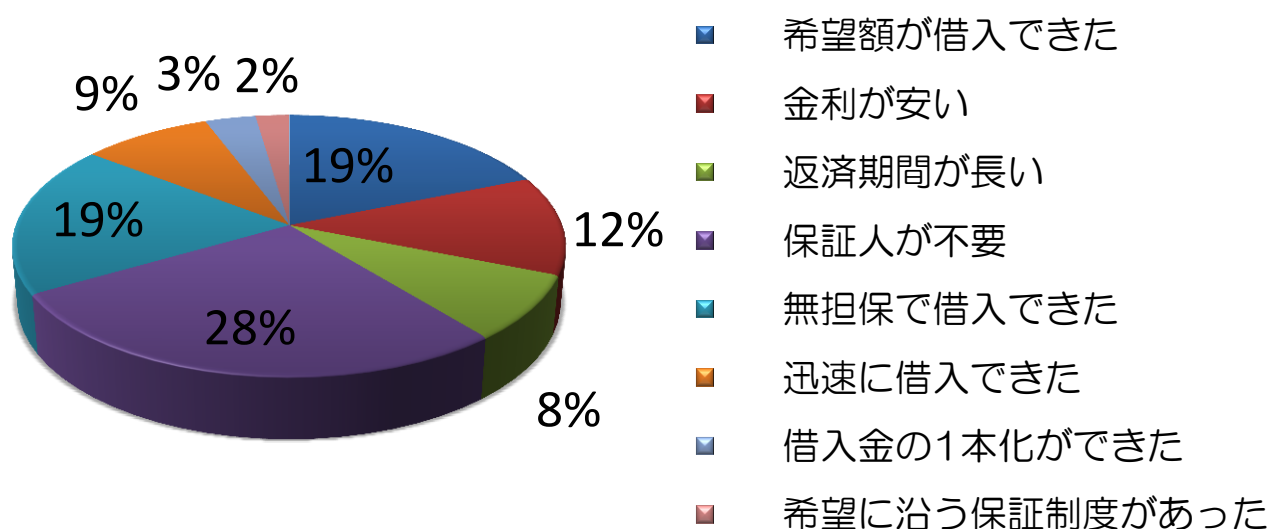
説明について



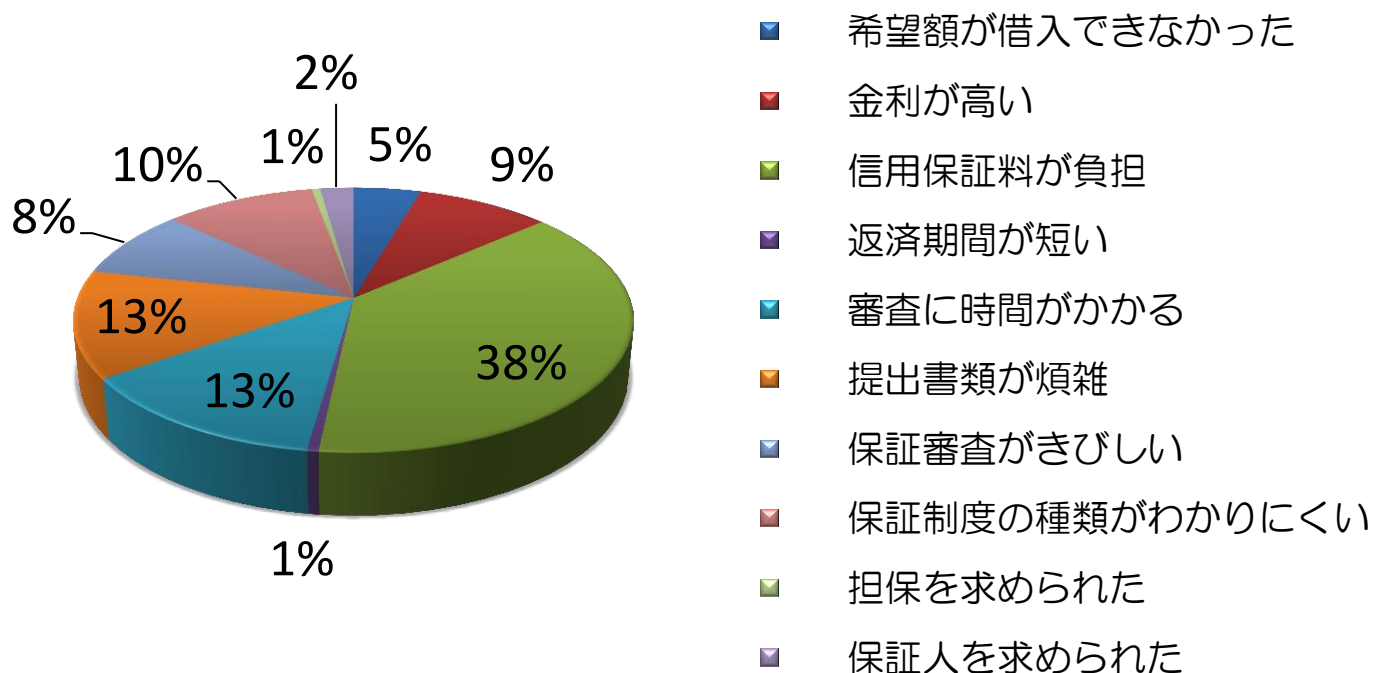
全体的に、好印象とする回答が5割程度となりました。

問 1 2 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



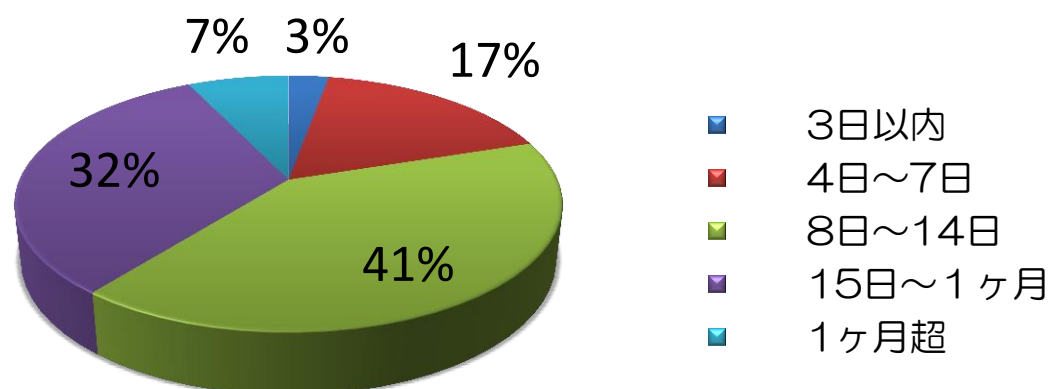
悪かった点



○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。

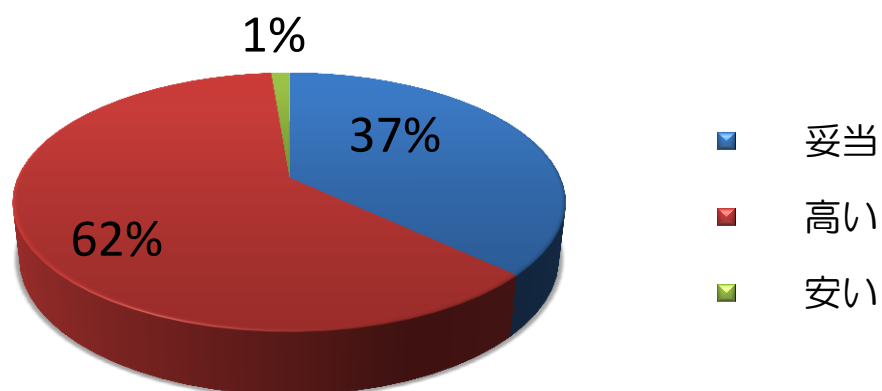
○悪かった点 としては、「信用保証料が負担」の他、「審査に時間がかかる」「提出書類が煩雑」「保証制度の種類がわかりにくい」の回答が多い結果となりました。

問 1 3 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



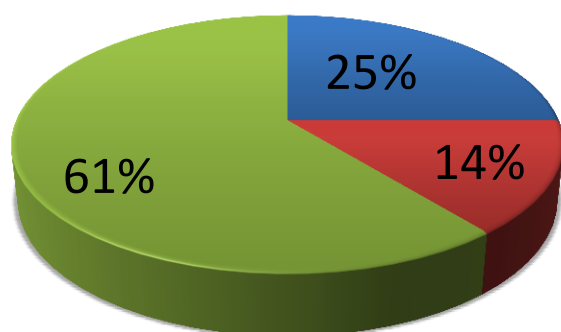
概ね、2週間以内の回答が多い結果となりました。

問 1 4 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。

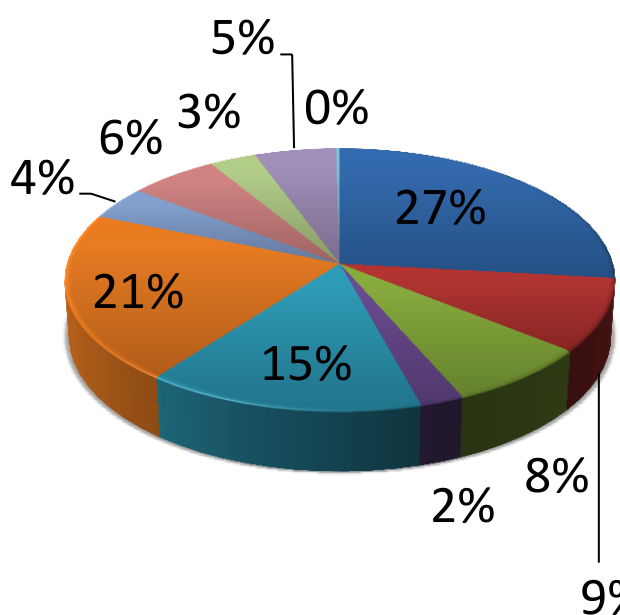
問15 信用保証料や金利を抑えた保証制度について



- 利用したことがある
- 知っているが利用したことがない
- 知らない

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。

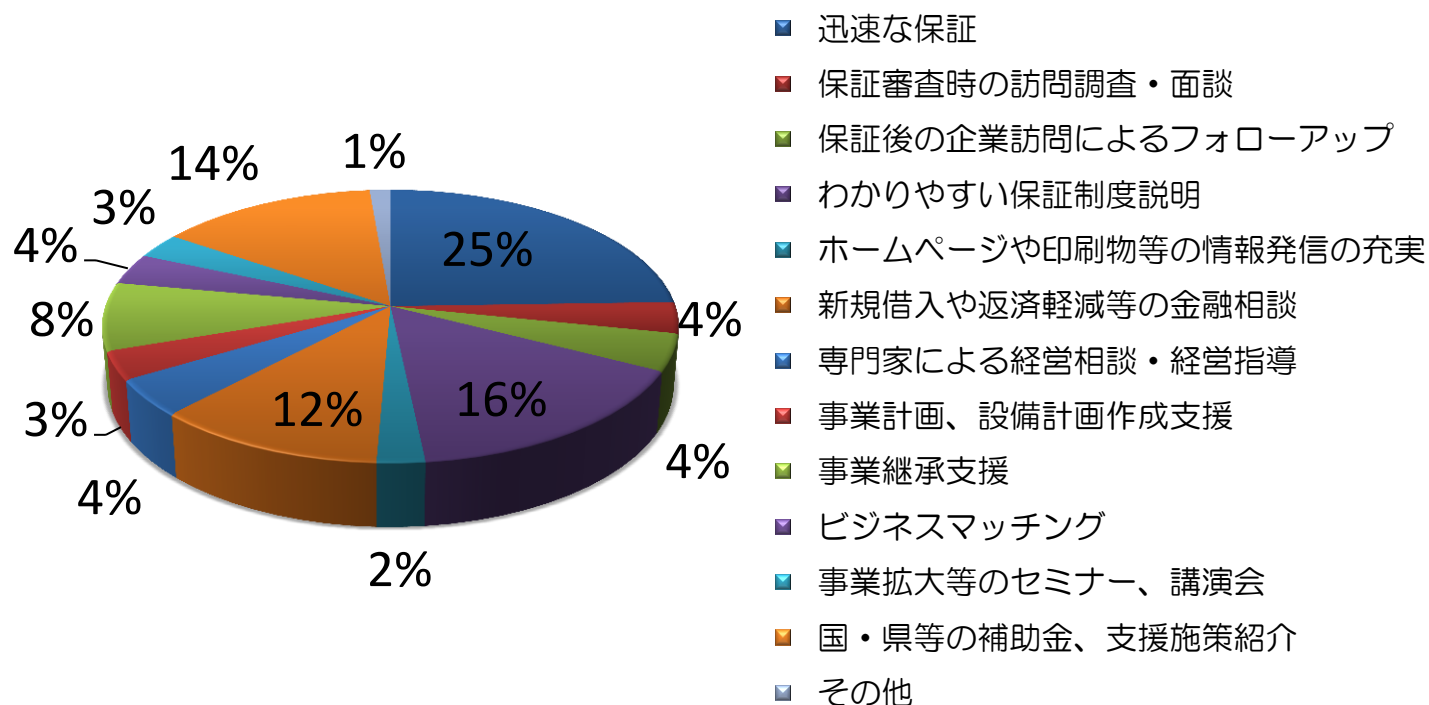
問16 どのような保証制度があれば、利用したいと思いますか



- 必要なときに、迅速な融資が受けられる制度
- 返済期間・据置期間が長い制度
- 他の債務と一本化できる制度
- 不動産以外を担保とする制度
- 提出書類や手続きが簡素な制度
- 金利や保証料が優遇された制度
- 新規事業（新事業展開）を支援する制度
- 事業継承を支援する制度
- 業種に特化した制度
- 経済変動に対応した制度
- その他

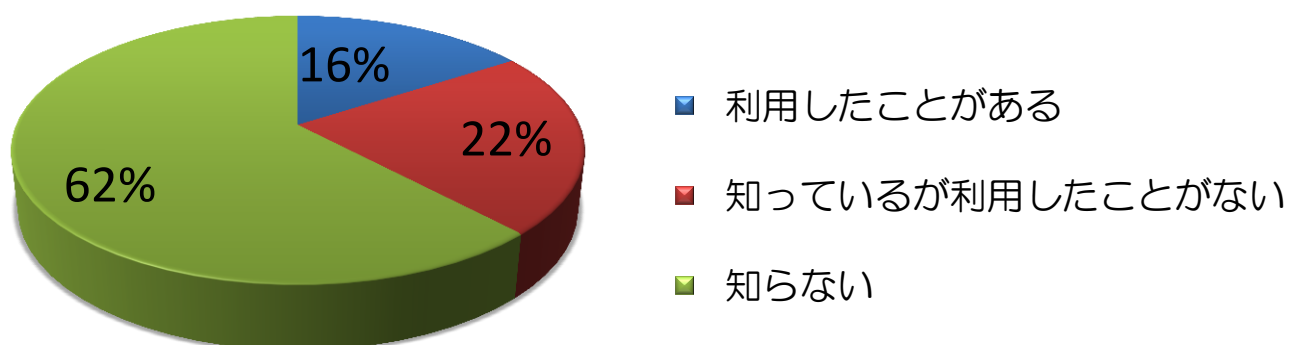
「必要なときに、迅速な融資が受けられる制度」、「金利や手数料が優遇された制度」、「提出書類や手続きが簡素な制度」の回答が多い結果となりました。

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。



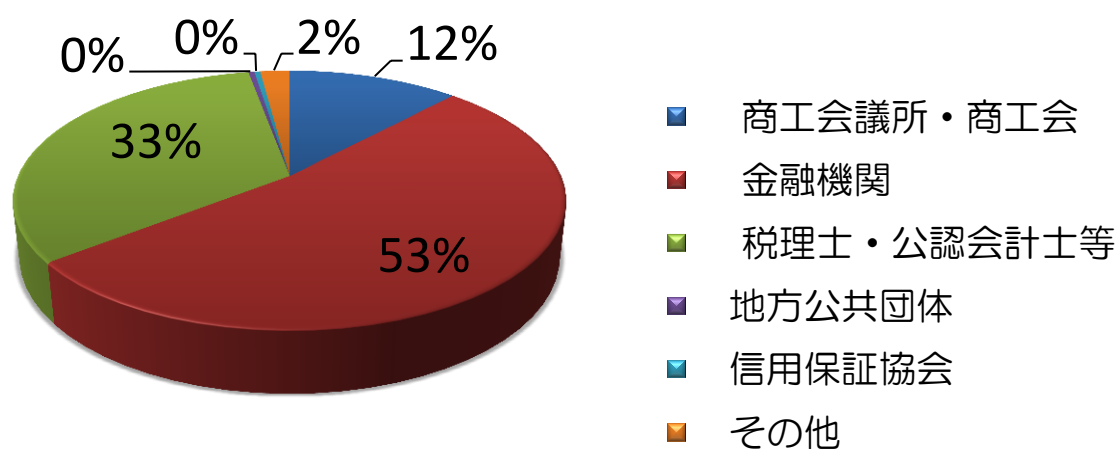
「迅速な保証」、「わかりやすい保証制度説明」、「国・県等の補助金、支援施策紹介」の回答が多い結果となりました。

問１８ 信用保証協会団信について



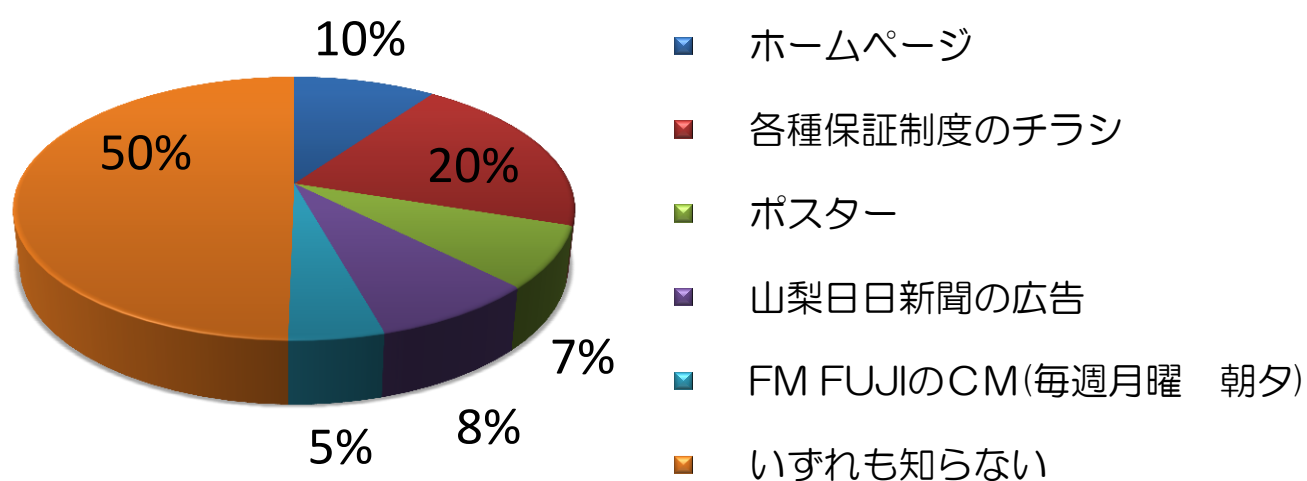
「知らない」とする回答が6割程度を占める結果となりました。

問１９ 経営や金融面で、主に相談している先



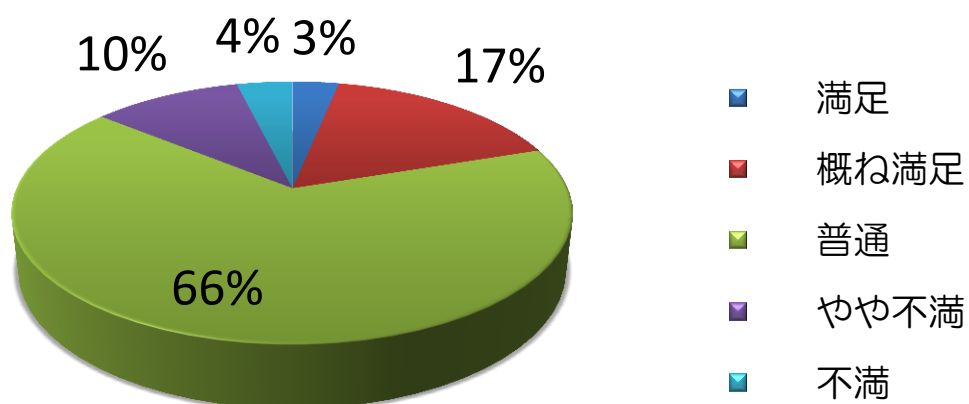
「金融機関」、「税理士・公認会計士等」の回答が8割程度を占める結果となりました。

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2 1 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。