

お客さまアンケート集計結果

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）

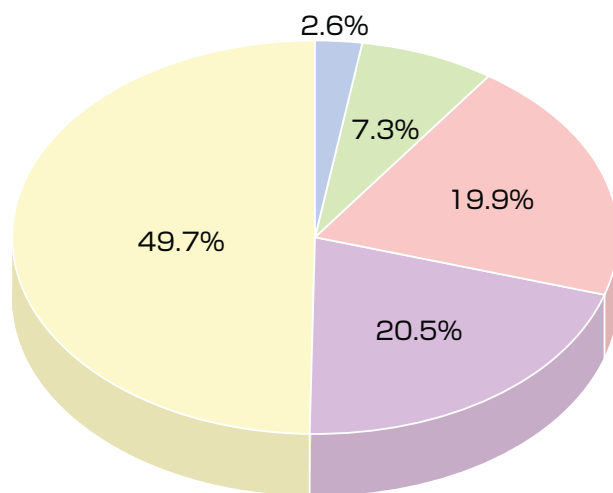
調査時期：平成29年11月

調査方法：郵送による無記名アンケート方式

回答数：153

回答率：30.6%

問1. 事業経歴について



①5年以下

②5年超～10年以下

③10年超～20年以下

④20年超～30年以下

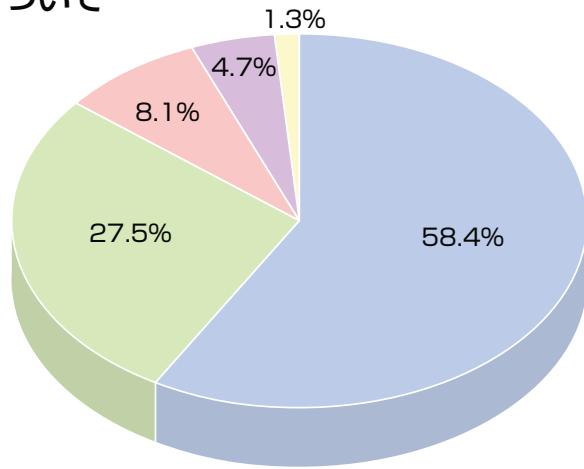
⑤30年超

「20年超～30年以下」 20.5%

「30年超」 49.7%

事業経歴20年超の事業者が全体の約70%を占める結果となりました。

問2. 従業員数について

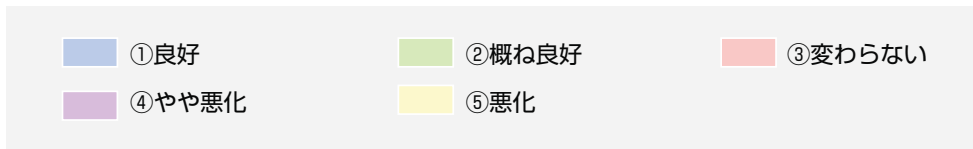
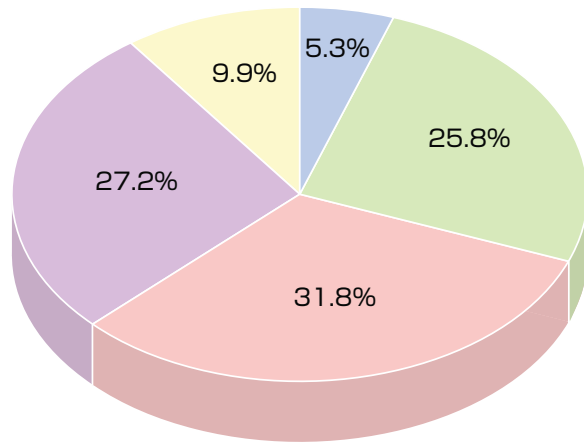


「0～5人」 58.4%

「6～20人」 27.5%

従業員20人以下の事業者が約86%を占める結果となりました。

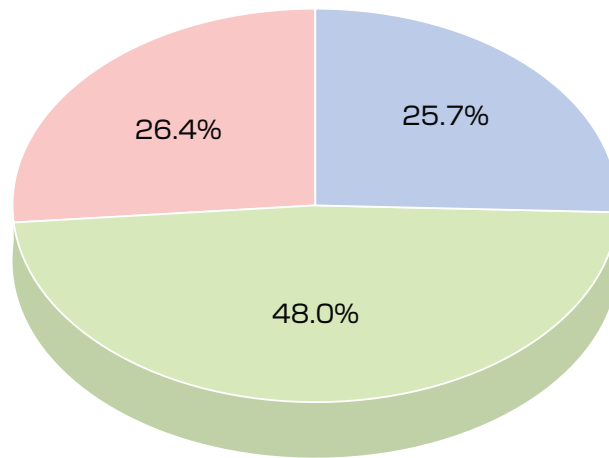
問3. 1年前と比較した現在の業況について



「良好」・「概ね良好」の割合が31.1%（前回の調査より+4.1%）

「やや悪化」・「悪化」の割合が37.1%（前回の調査より+0.1%）

問4. 資金の借入のしやすさについて

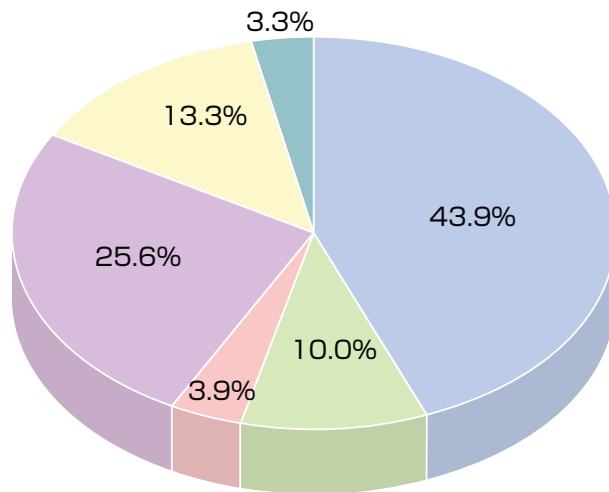


①借入しやすくなっている ②変わらない ③難しくなっている

「借入しやすくなっている」 25.7% (前回の調査より△3.3%)

「難しくなっている」 26.4% (前回の調査より+1.3%)

問5. 信用保証協会に対するイメージについて



①安心・信頼 ②親しみ・相談しやすい ③不安・不信感
④事務的 ⑤何をしているのか分からない ⑥その他

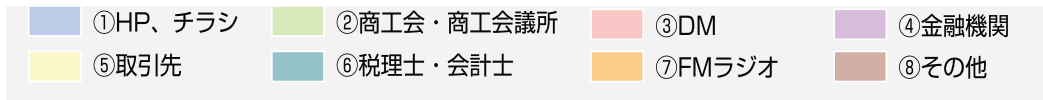
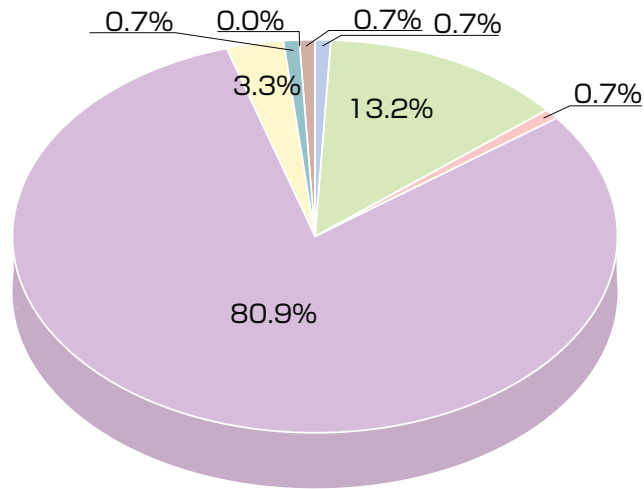
「安心・信頼」・「親しみ・相談しやすい」 53.9% (前回の調査より△3.1%)

「不安・不信感」・「事務的」 29.5% (前回の調査より+5.5%)

(その他、意見)

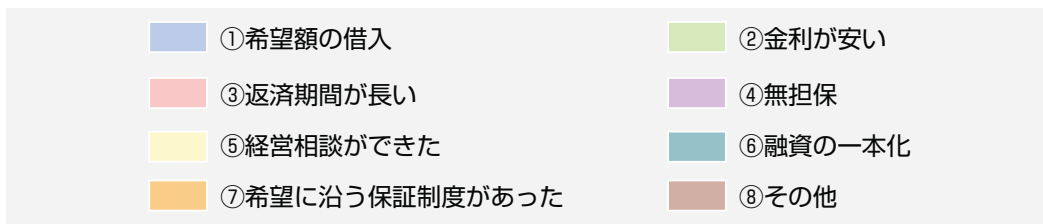
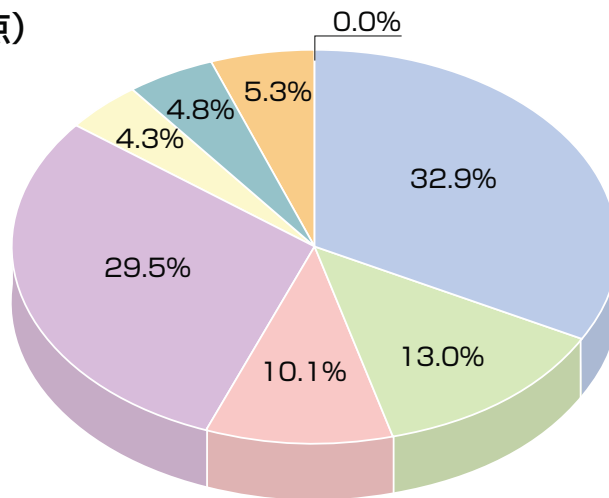
銀行を通してなのでよく分からないが、融資に関して少々厳しいと思います。
速やかに対応していただき助かっています。 等

問6. 信用保証協会を利用したきっかけについて



「商工会・商工会議所」 13.2%（前回の調査より+5.2%）
「金融機関」 80.9%（前回の調査より△7.1%）

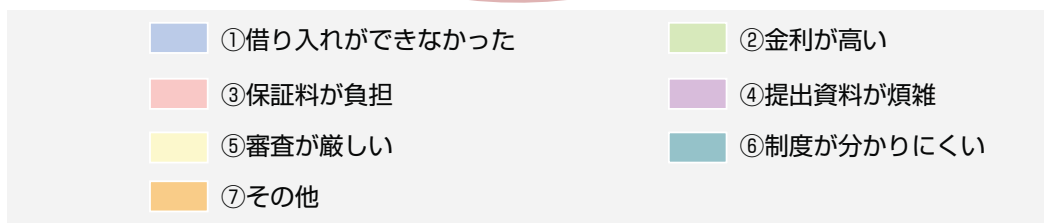
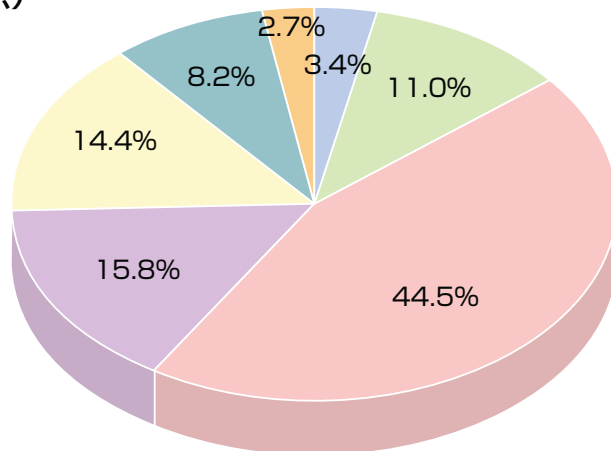
問7. 信用保証協会を利用して良かった点・悪かった点 （良かった点）



（上位回答）

- 希望額が借入できた 32.9%（前回の調査より+2.9%）
- 無担保で借入できた 29.5%（前回の調査より+0.5%）
- 金利が安い 13.0%（前回の調査より△4.0%）

(悪かった点)

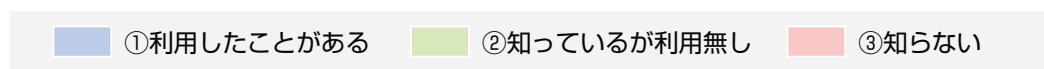
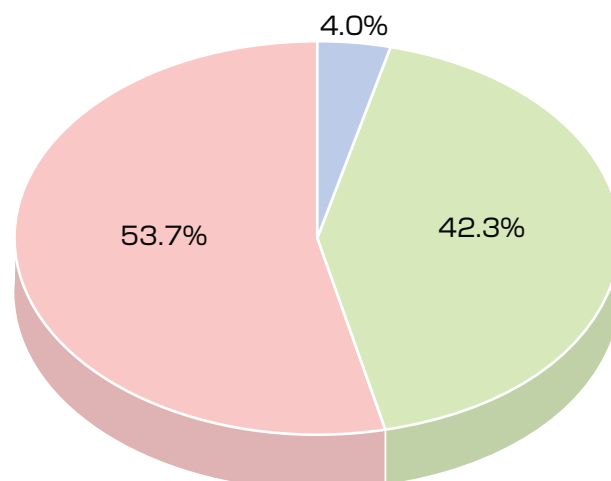


(上位回答)

- 1 保証料が負担 44.5% (前回の調査より+2.5%)
- 2 提出書類が煩雑 15.8% (前回の調査より△1.2%)
- 3 審査が厳しい 14.4% (前回の調査より+3.4%)

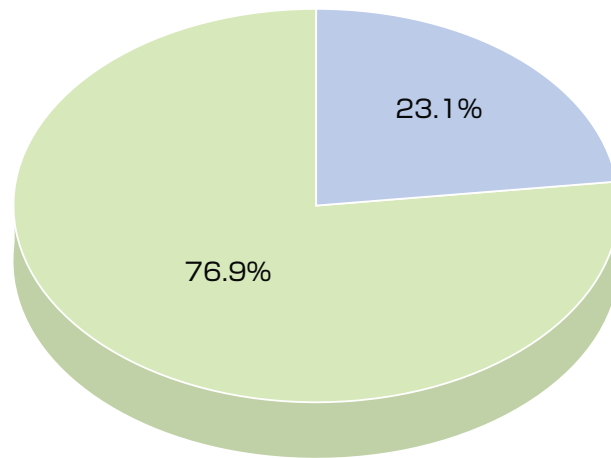
問8.

信用保証協会が実施する 金融・経営相談(無料) について



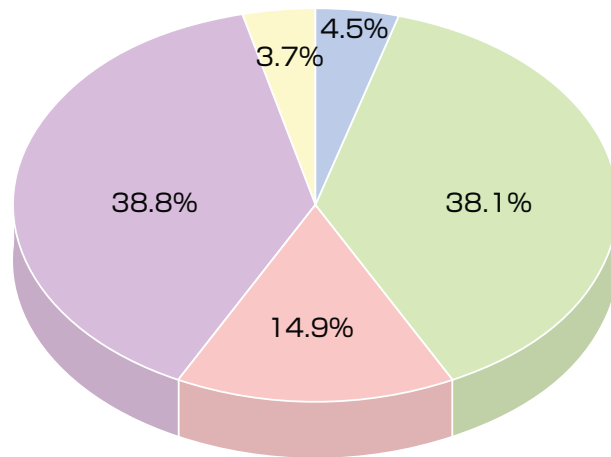
- 「利用したことがある」 4.0% (前回の調査より+1.0%)
「知っているが利用なし」 42.3% (前回の調査より+13.3%)
「知らない」 53.7% (前回の調査より△14.3%)

問9. 信用保証協会職員との面談について



「面談あり」 23.1% (前回の調査より△0.9%)
 「面談なし」 76.9% (前回の調査より+0.9%)

問10. 信用保証協会が実施する企業訪問について

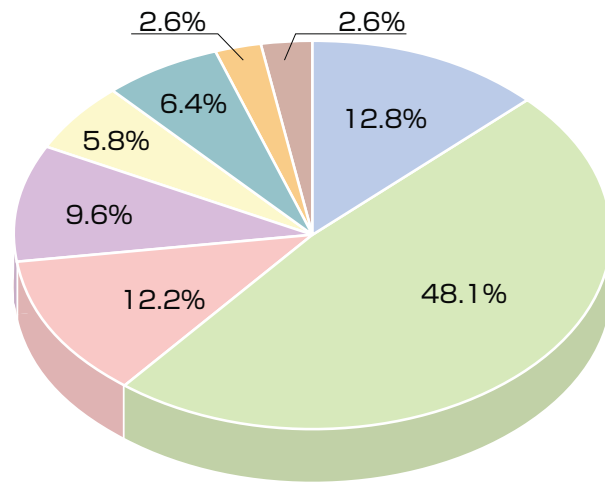


「ぜひ訪問してほしい」・「アドバイス等あるなら」 42.6%
 「協会へ行き、話をしたい」 14.9%
 「訪問は必要なし」 38.8%
 (その他、意見)

希望はあるが、時間がない

相談したい時は電話をするので、その際には訪問してほしい 等

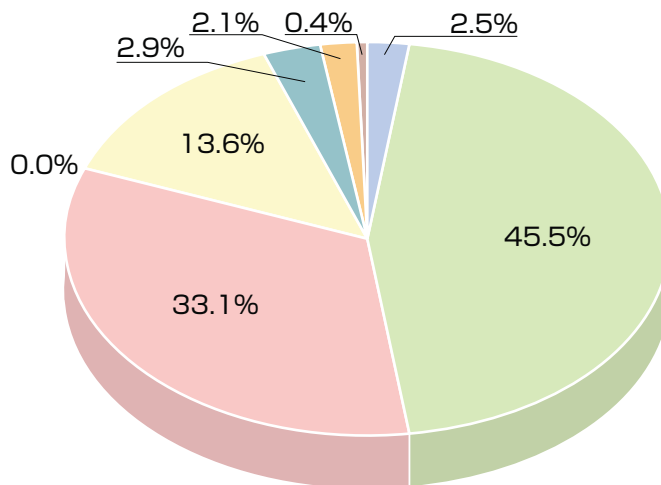
問11. 信用保証協会に相談したい内容について



(上位回答)

- 1 資金繰り改善 48.1%
- 2 財務改善 12.8%
- 3 経費削減 12.2%

問12. 経営や金融面で主に相談している先について

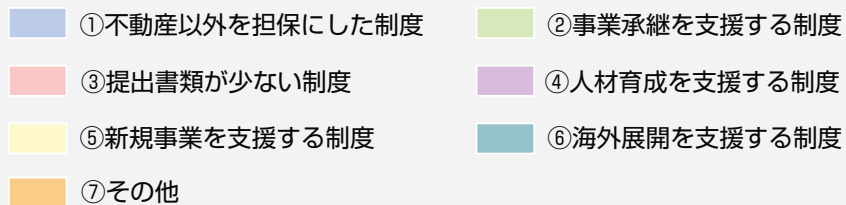
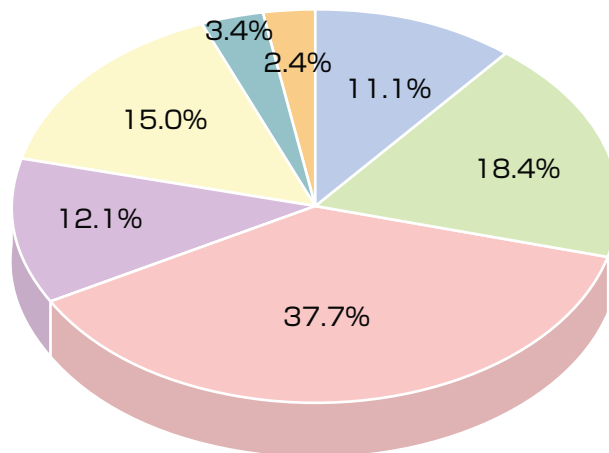


(上位回答)

- 1 金融機関 45.5% (前回の調査より△5.5%)
- 2 税理士・会計士 33.1% (前回の調査より+6.1%)
- 3 商工会・商工会議所 13.6% (前回の調査より△1.4%)

問13.

どのような保証制度があれば利用したいか



(上位回答)

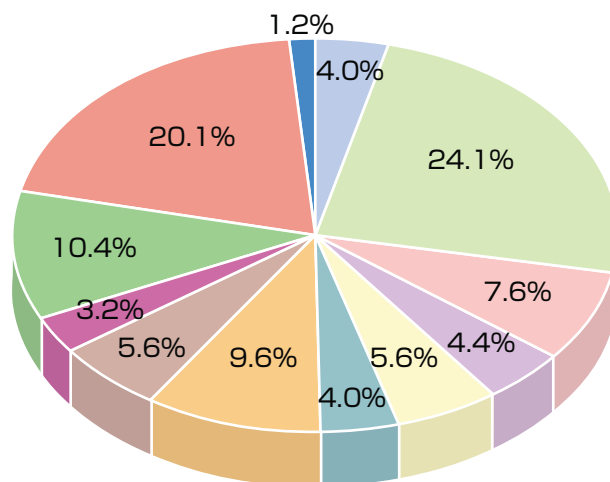
- | | | |
|---------------|-------|----------------|
| 1 提出書類が少ない制度 | 37.7% | (前回の調査より△1.3%) |
| 2 事業承継を支援する制度 | 18.4% | (前回の調査より△0.6%) |
| 3 新規事業を支援する制度 | 15.0% | (前回の調査より+3.0%) |

(その他、意見)

現状、業況が悪いが、見込みのある顧客を支援する保証制度

問14.

信用保証協会に望むサービス・サポートについて



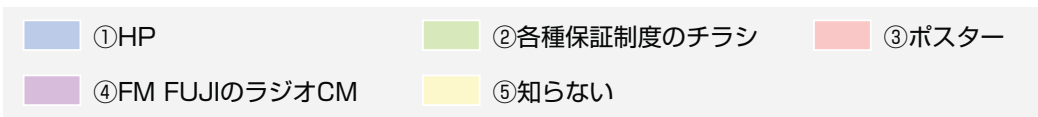
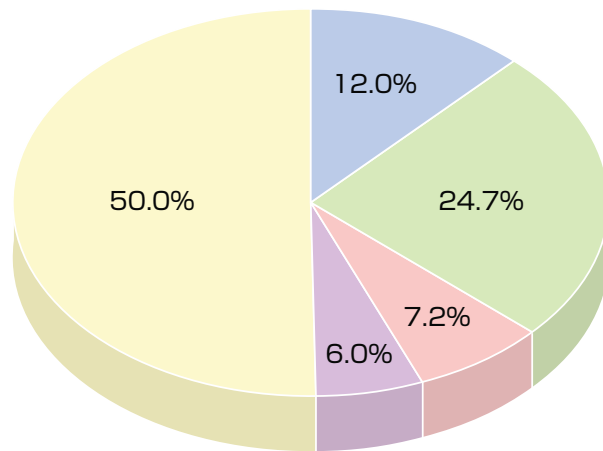
- | | |
|---------------|----------------|
| ①企業訪問 | ②国や地公体の補助金の紹介 |
| ③保証制度の説明 | ④HP、SNSによる情報発信 |
| ⑤経営相談 | ⑥事業計画等の作成支援 |
| ⑦事業継承支援 | ⑧ビジネスマッチング |
| ⑨セミナーや講演会の開催 | ⑩金融・経営相談 |
| ⑪提出書類や手続きの簡素化 | ⑫その他 |

(上位回答)

- 1 国や地公体の補助金の紹介 24.1%
- 2 提出書類や手続きの簡素化 20.1%
- 3 金融・経営相談 10.4%

問15.

信用保証協会が実施している広報活動の認知について

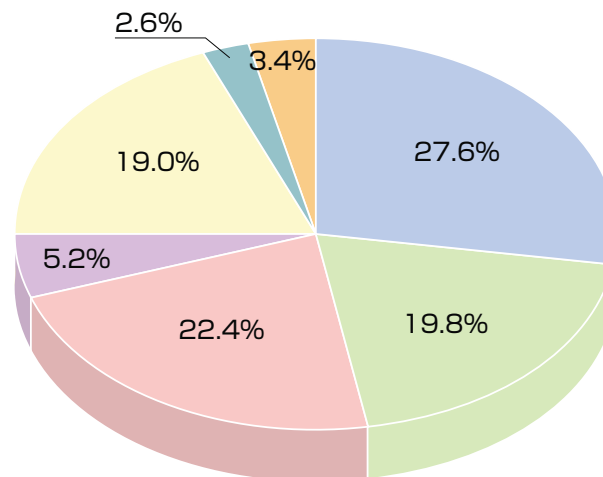


(上位回答)

- | | | |
|----------------|-------|----------------|
| 1 「いずれも知らない」 | 50.0% | (前回の調査より+1.0%) |
| 2 「各種保証制度のチラシ」 | 24.7% | (前回の調査より+5.7%) |
| 3 「ホームページ」 | 12.0% | (前回の調査より+2.0%) |

問16.

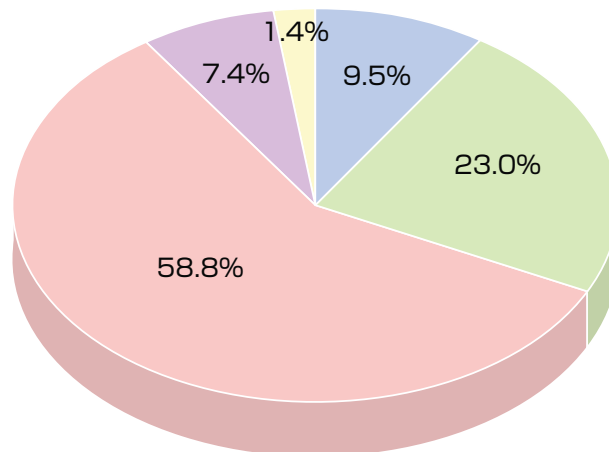
今後、実施を望む広報活動について



(上位回答)

- | | |
|---------------|-------|
| 1 「SNS」 | 27.6% |
| 2 「HP上での動画配信」 | 22.4% |
| 3 「テレビCM」 | 19.8% |

問17. 信用保証協会の活動に対する総合的な満足度



「満足」・「概ね満足」 32.5%（前回の調査より+6.5%）

「やや不満」・「不満」 8.8%（前回の調査より△1.2%）

ご意見・ご要望について【一部抜粋】

- 「条件変更改善型借換保証」を検討しております。相談をお願いします。
- 金融機関経由で、保証協会の審査が通りましたとか、だめでしたとか、話を聞くだけで、保証協会の人と直接話しをしたことはありません。
- 返済期間も長いので、負担が少なくて助かります。現在は、業績も良くなったと思います。また、新規の事業展開の際はご相談したいと考えております。
- 銀行と協会に支払う利息と保証料でけっこうな額になりますが、事業をやっていく上で先払いや人件費など経費が多いため、とても助かっています。 等

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、今後の業務改善に活かしてまいります。

ご協力いただき、ありがとうございました。