

# 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）

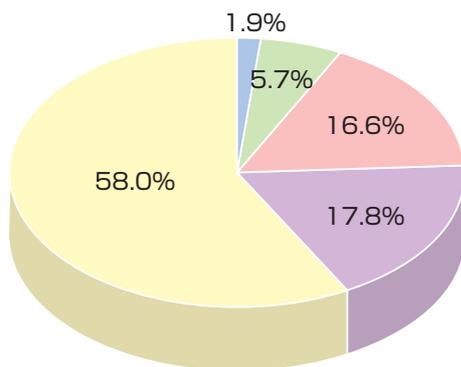
調査時期：平成30年11月

調査方法：郵送による無記名アンケート方式

回答数：158

回答率：31.6%

## 問1 事業経歴

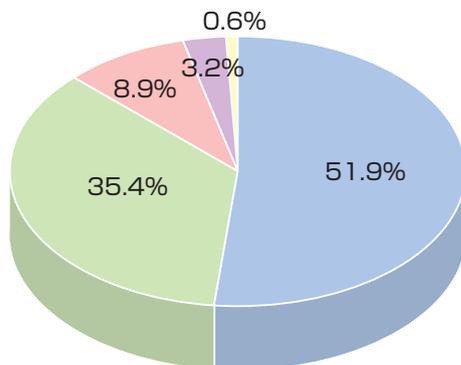


20年超～30年以下 17.8%  
30年超 58.0%

・事業経歴20年超の事業者が全体の約76%（前回+5.6%）を占める結果となりました。



## 問2 従業員数

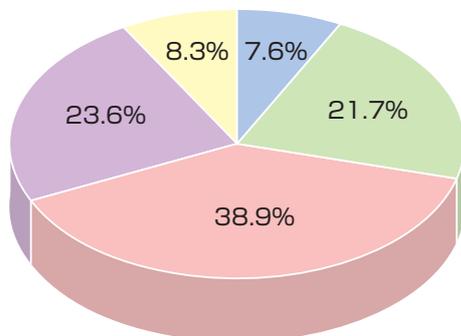


「0人～5人」 51.9%  
「6人～20人」 35.4%

・従業員20人以下の事業者が約87%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

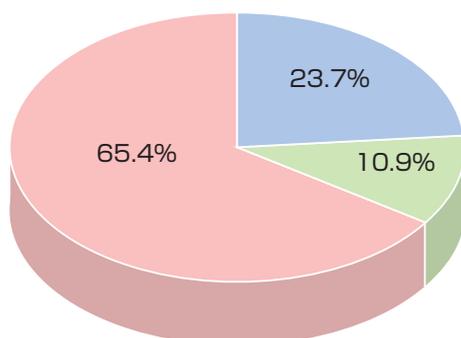


「良好、概ね良好」 29.3%  
(前回調査より△1.8%)

「やや悪化、悪化」 31.9%  
(前回調査より△5.2%)



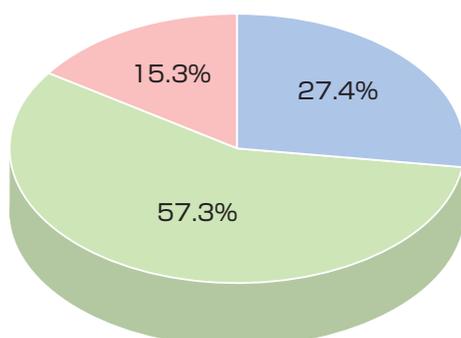
### 問4 1年前と比較した金融機関の融資姿勢について



1年前と比較して信用保証協会付融資が多くなったと回答した企業が23.7%となり、金融機関のプロパー融資が多くなった(10.9%)を上回る回答となりました。



### 問5 資金の借入のしやすさ

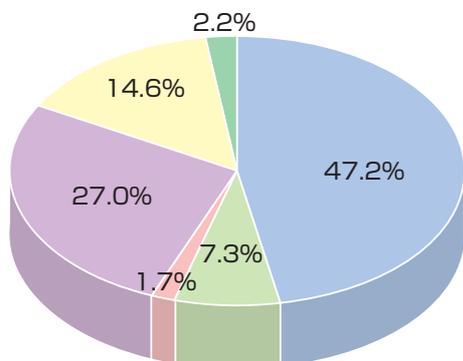


借入しやすくなっている 27.4%  
(前回調査+1.7%)

難しくなっている 15.3%  
(前回調査△11.1%)



## 問6 保証協会に対するイメージ（全体）



「安心・信頼」「親しみ・相談しやすい」  
54.5%

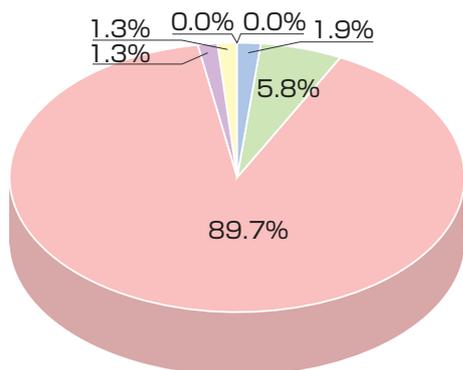
(前回調査+0.6%)

「不信感」「事務的」 28.7%

(前回調査△0.8%)

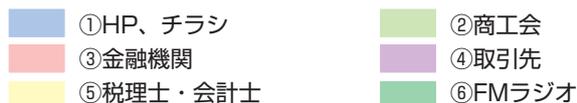


## 問7 信用保証協会を利用したきっかけ

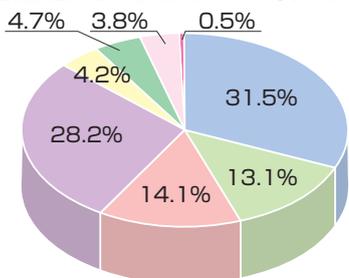


「金融機関からの紹介」 89.7%

(前回調査+8.8%)



## 問8 保証協会を利用して（よかった点）



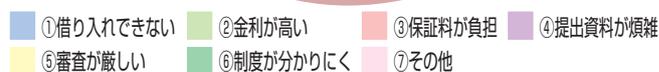
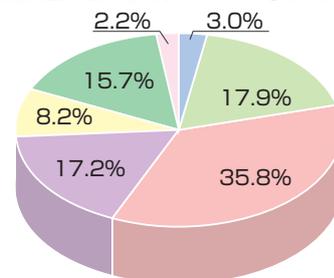
(よかった点)

希望額が借入できた 31.5% (前回調査△1.4%)

無担保で借入できた 28.2% (前回調査△1.3%)

返済期間が長い 14.1% (前回調査+4.0%)

## 保証協会を利用して（悪かった点）

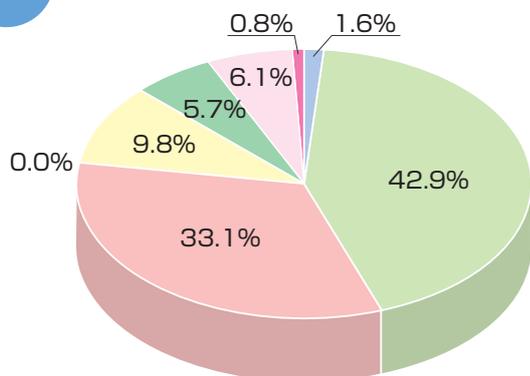


(悪かった点)

保証料が負担 35.8% (前回調査△8.7%)

金利が高い 17.9% (前回調査+6.9%)

### 問9 経営相談をしている先



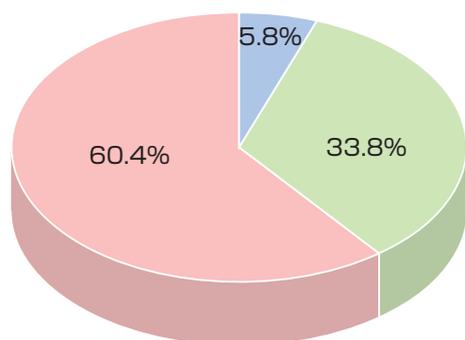
「金融機関」 42.9%  
(前回調査より△2.6%)

「税理士・公認会計士」 33.1%  
(前回調査と同じ)

「商工会議所・商工会」 9.8%  
(前回調査より△3.8%)

①信用保証協会 ②金融機関 ③税理士・公認会計士 ④地方公共団体  
⑤商工会議所・商工会 ⑥知人・友人 ⑦親族 ⑧その他

### 問10 無料の経営相談を知っているか

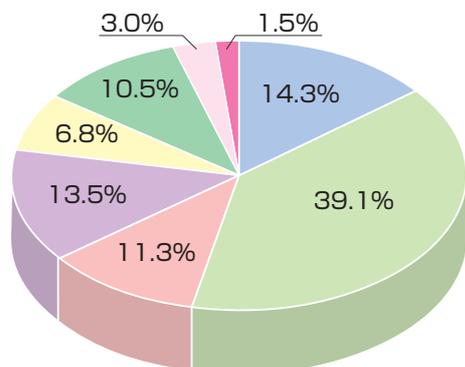


「利用したことがある」 5.8%  
(前回調査+1.8%)

「知っているが利用したことがない」 33.8%  
(前回調査△8.5%)

①利用した ②知っているが利用無  
③知らない

### 問11 協会に相談したい項目



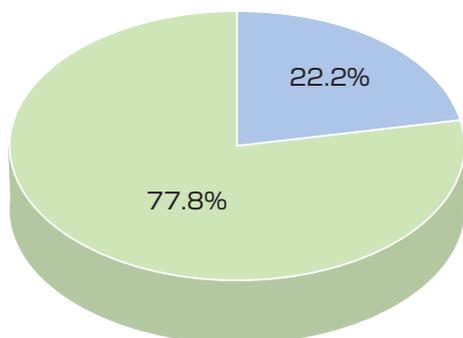
資金繰り改善 39.1%  
(前回調査と比べて△9.0%)

財務改善 14.3%  
(前回調査と比べて+1.5%)

販路拡大 13.5%  
(前回調査と比べて+3.9%)

①財務改善 ②資金繰り改善 ③経費削減 ④販路拡大  
⑤税務・労務 ⑥人事・労務 ⑦海外展開 ⑧その他

### 問12 協会職員と面談したことがあるか

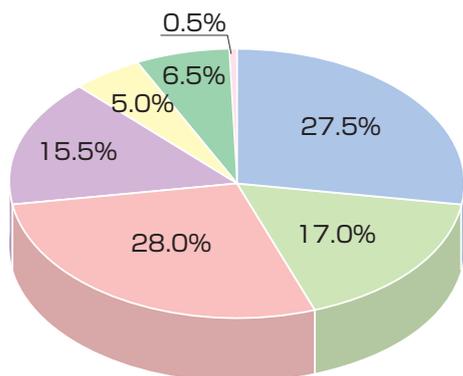


「面談あり」 22.2%  
(前回調査と比べて△0.9%)

「面談なし」 77.8%  
(前回調査と比べて+0.9%)

■ ①ある ■ ②なし

### 問13 利用してみたい保証制度



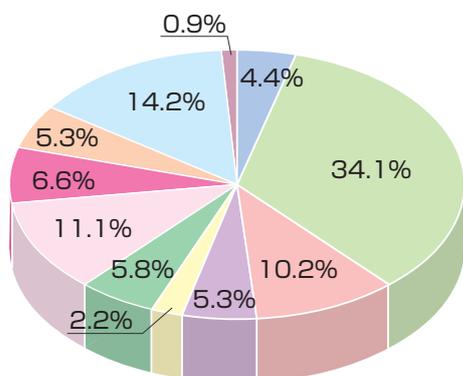
「提出書類が少ない制度」 28.0%  
(前回調査より△9.7%)

「無担保・無保証人の制度」 27.5%  
(前回調査項目に無)

「事業承継を支援する保証制度」 17.0%  
(前回調査より△1.4%)

■ ①無担保・無保証人 ■ ②事業承継を支援する保証制度 ■ ③提出書類が少ない制度  
■ ④設備資金(長期) ■ ⑤新規事業を支援する制度 ■ ⑥手形貸付(短期)  
■ ⑦その他

### 問14 協会に望むサービス・サポート(全体)



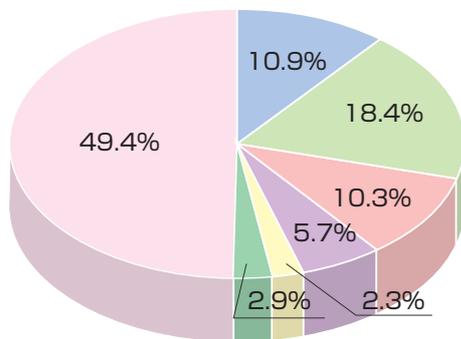
「国・県の補助金紹介」 34.1%  
(前回調査より+10%)

「金融・経営相談」 14.2%  
(前回調査より+3.8%)

「事業承継支援」 11.1%  
(前回調査より+1.5%)

■ ①企業訪問 ■ ②国・県の補助金紹介 ■ ③保証制度の説明 ■ ④HP, SNS情報発信  
■ ⑤専門家紹介 ■ ⑥計画書の作成支援 ■ ⑦事業承継支援 ■ ⑧ビジネスマッチング  
■ ⑨セミナー等の開催 ■ ⑩金融・経営相談 ■ ⑪その他

### 問15 協会の広報活動について

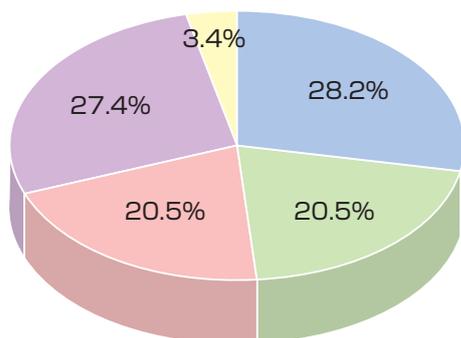


「チラシ」 18.4% (前回調査より△6.3%)  
 「HP」 10.9% (前回調査より△1.1%)  
 「ポスター」 10.3% (前回調査より+3.1%)

「いずれも知らない」 49.4%  
 (前回調査より△0.6%)

①HP ②チラシ ③ポスター ④ラジオ  
 ⑤キャラクター ⑥各種セミナー ⑦知らない

### 問16 今後実施を望む広報活動について



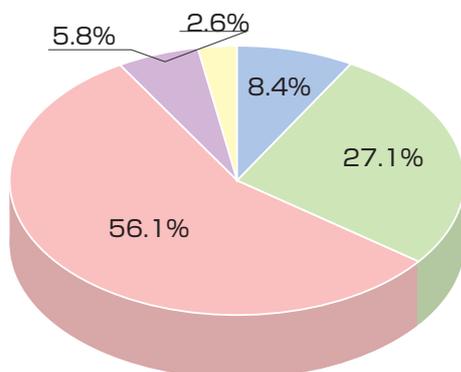
「SNS」 28.2%  
 (※12月にフェイスブックを実施)

「TVCM」 20.5%  
 (※12月から3月までUTYニュースの星(毎週月曜日)の番組提供を実施)

「HP上での動画」 20.5%

①SNS ②TVCM  
 ③HPの動画 ④折込チラシ  
 ⑤その他

### 問17 総合的な満足度



「満足」・「概ね満足」 35.5%  
 (前回調査+3.0%)

「やや不満」・「不満」 8.4%  
 (前回調査△0.4%)

①満足 ②概ね満足  
 ③普通 ④やや不満  
 ⑤不満

## 【意見・要望について】

- 信用保証協会が独自で活動していたことを知りませんでした。
- 金融機関を通してのつながりのため、直接会ったことがないので、会って話がしたい。
- 協会の皆さまには大変お世話になり感謝しています。多くの方に存在を知っていただき、様々な支援活動を利用してもらえたらいいなと思います。
- 利用実績などに応じた保証料の割引制度を設けてほしい
- 企業訪問していただき、色々と説明を聞きたいです。



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。

