

令和元年度「お客様アンケート」集計結果

当協会では、保証業務の改善及びお客様へのサービスの向上を目的として、当協会の保証制度をご利用いただいている中小企業・小規模事業者等の皆様を対象に、毎年お客様アンケートを実施しております。

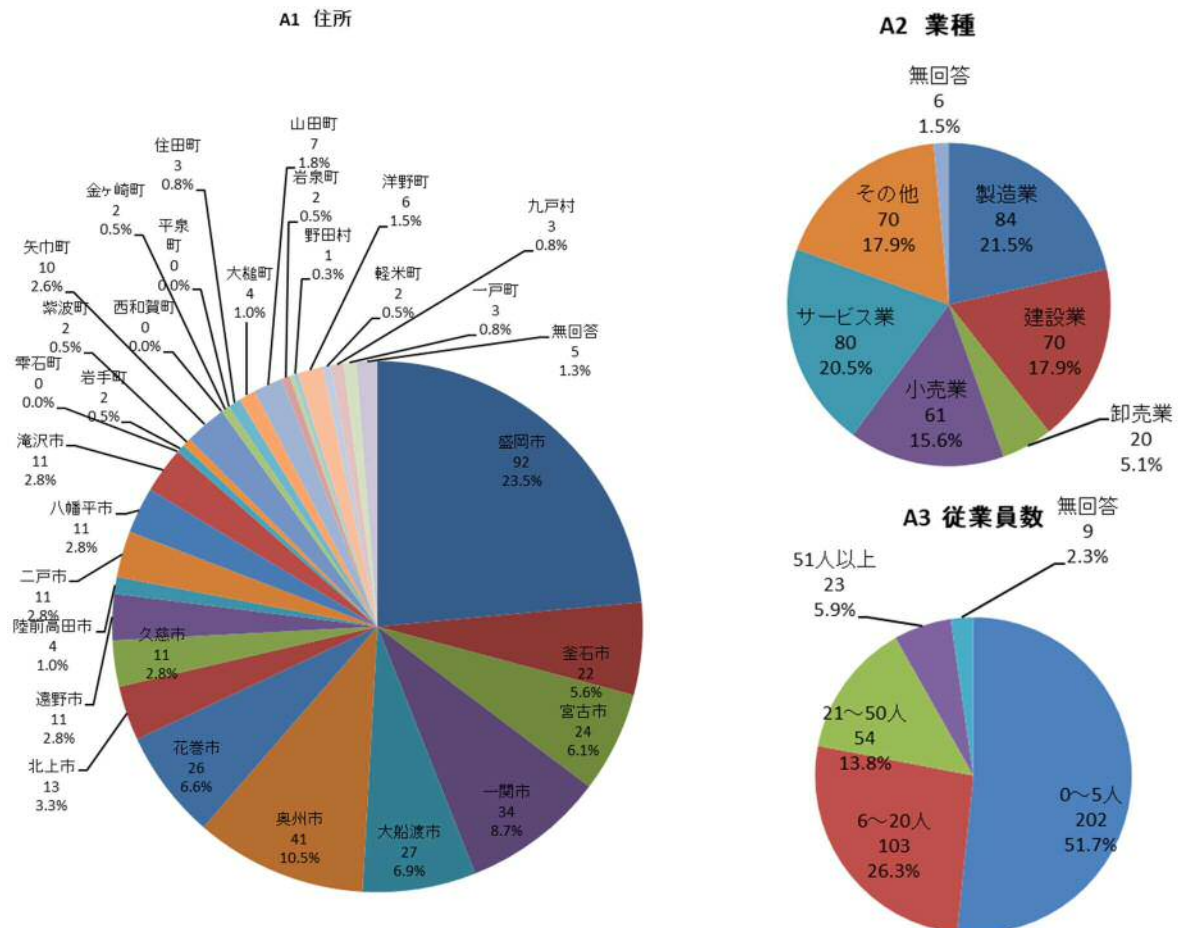
皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後も業務改善に努めてまいります。

今年度のアンケートの回答集計結果を下記のとおり取りまとめましたので、ご報告させていただきます。

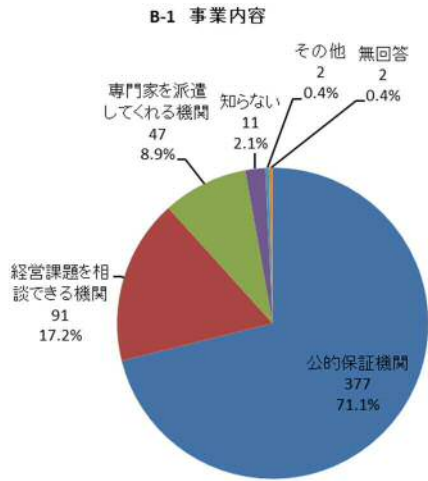
ご多忙の中、アンケートのご回答にご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

◆対象企業	当協会の保証をご利用いただいている中小企業・小規模事業者	1,000 企業
◆調査方法	郵送による無記名アンケート方式	
◆発 送 日	令和元年 6 月下旬	
◆締 切 日	令和元年 7 月 26 日	
◆回 答 数	391 (令和元年 9 月 12 日到着分まで集計)	
◆回 答 率	39.1%	

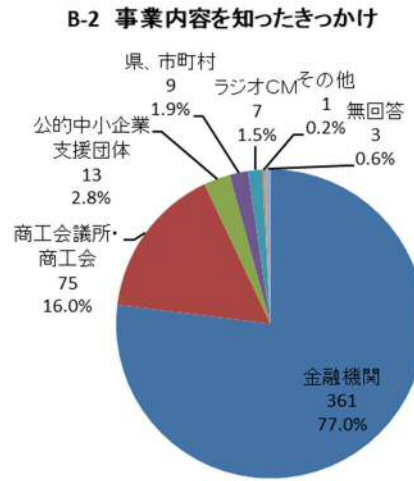
A. 貴社の住所・業種・従業員数（パート除く）をお知らせください。



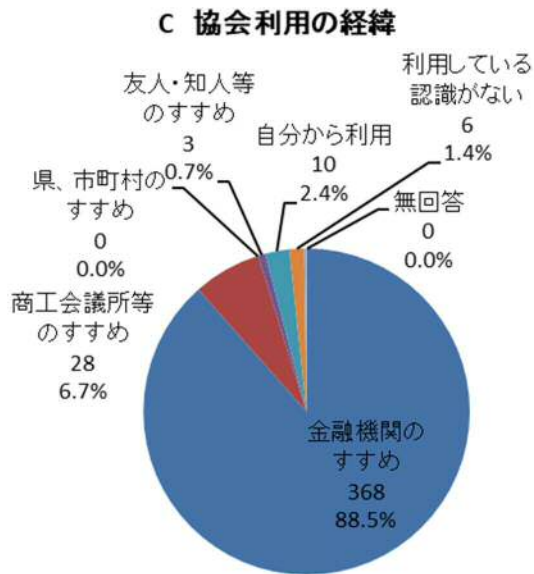
B-1. 信用保証協会はどのような事業を行う機関として認識されていますか。



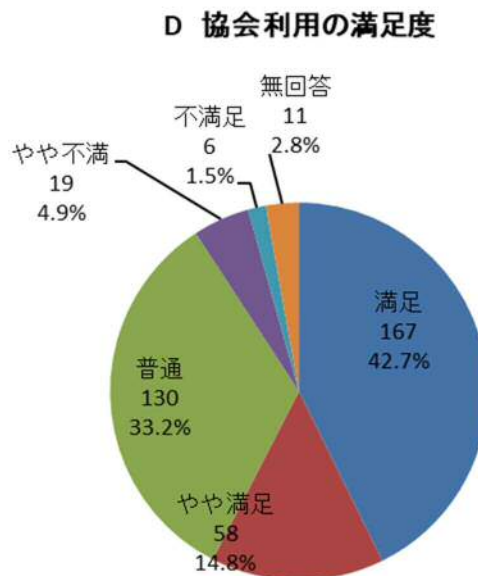
B-2. 信用保証協会の事業内容をお知りになったきっかけはどのようなことですか。



C. 信用保証協会をどのようなことからご利用されることになりましたか。



D. 信用保証協会を利用した際の満足度はいかがでしたか。



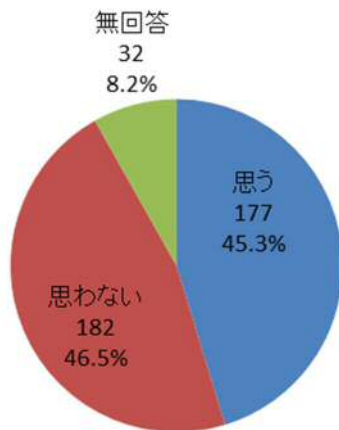
「金融機関のすすめ」が 88.5%と大部分を占めており、昨年の 87.7%と同程度で推移しています。続いて「商工会議所のすすめ」が 6.7%、「自分から利用」が 2.4%という結果となりました。

不満を感じている理由としては保証料が高いというご意見を多くいただきました。

保証料は、日本政策金融公庫への保険料の支払い等、信用補完制度を安定的に維持していくために国が定めた基準でご負担いただいております。

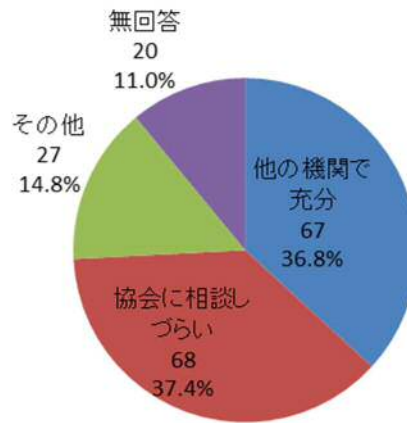
E. 信用保証協会は金融・経営等の直接相談も承っております。経営のことなど信用保証協会へ直接相談されたいとお考えですか。

E 協会に相談しようと思うか



相談しようと考えている企業は前回に比べ大幅に増加し、当協会の専門家派遣の活用企業の増加や経営セミナーでのPRの効果によるものと思われる。

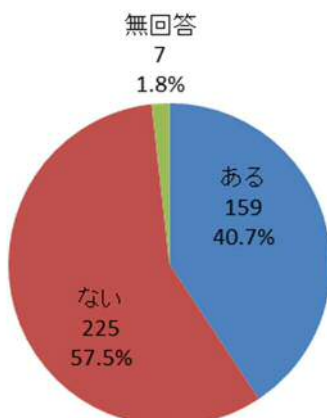
協会に相談しようと思わない理由



「思わない」理由として、「相談出来ることを知らなかった」という意見もいただいております。今後より一層のPR活動の充実、職員のコミュニケーションスキル向上へ取り組んでまいります。

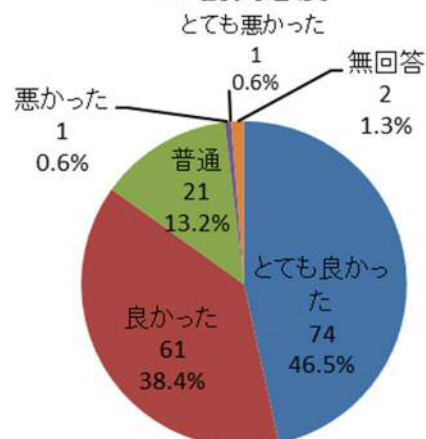
F. 信用保証協会の職員が貴社を訪問したことがありますか。

F 協会職員が貴社を訪問したことがあるか



G. 設問Fで「ある」とお答えになられた方にお聞きします。訪問態度及び対応はいかがでしたか。

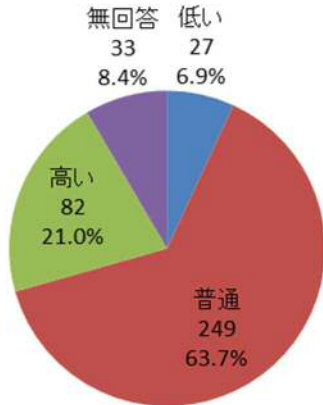
G 訪問態度



H. 次の取扱条件等について、どうお考えですか。

1. 保証料率について

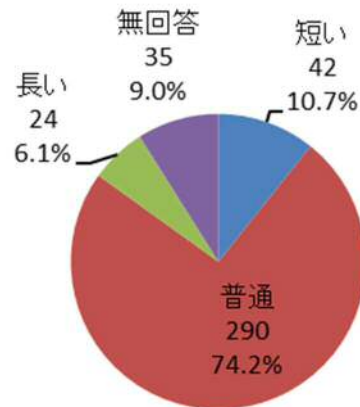
H1 保証料率について



保証料負担の無い、岩手県震災復興資金等のご利用が一巡したことから、保証料のご負担をいただく制度のご利用の頻度が高くなっております。ご理解をいただくため、保証料の詳細について、今後も十分に説明を行ってまいります。

2. 保証審査期間について

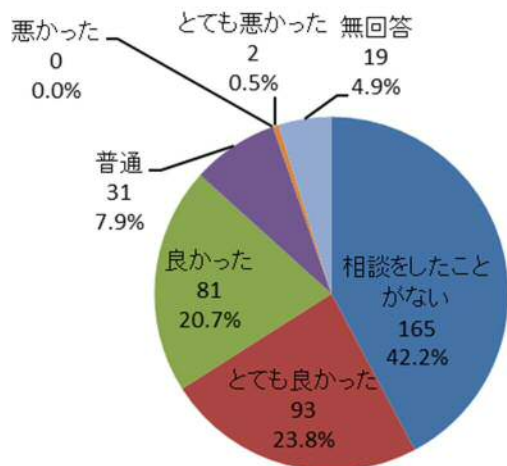
H2 保証審査期間について



「長い」と回答したのは6.1%と前回は上回る結果となりました。「すぐ結果が出た」「あっという間だった」といったご意見もいただいております。引き続き、審査期間短縮の改善に取り組んでまいります。

I. 信用保証協会の職員と電話や当協会事務所で
ご相談いただいた際の対応はいかがでしたか。

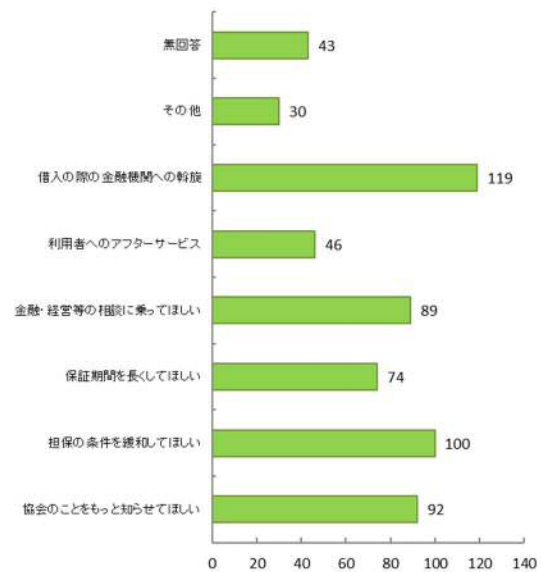
I 協会職員に電話や協会事務所で相談した際の対応



「とても悪かった」の理由として、「事務的だった」「上から目線だった」等の理由が挙げられており、役職員一丸となって接客態度の向上に取り組んでまいります。

J. 信用保証協会に対するご要望としてあて
はまるものを、次の中からお選び下さい。

J 協会に対する要望

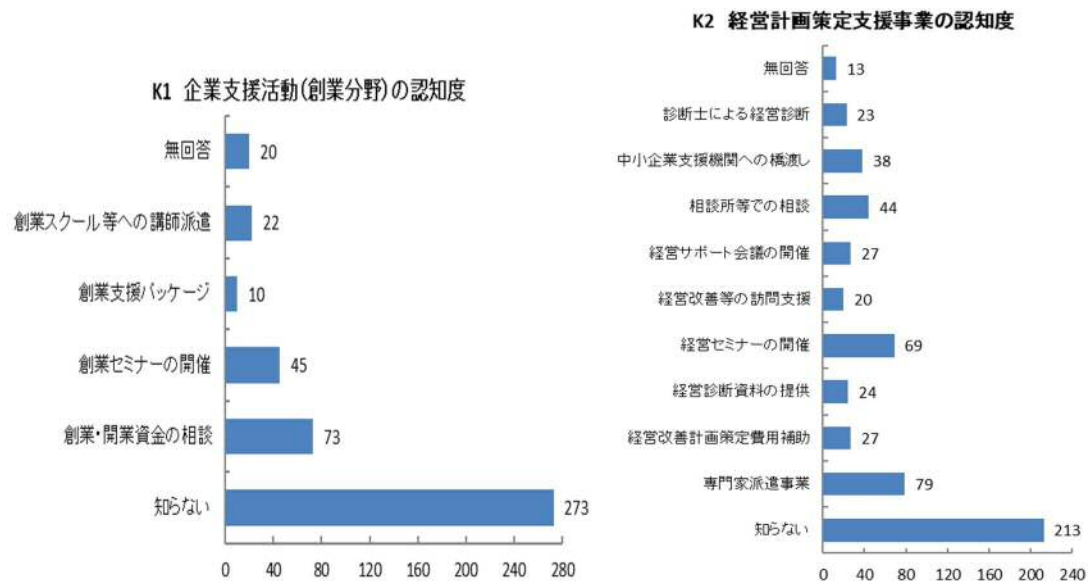


多く挙げられたご要望について、業務改善へ反映させるよう検討してまいります。

K. 信用保証協会では、様々な企業支援活動を行っておりますが、ご存知のものはありますか。

1. 創業分野について

2. 経営支援分野について

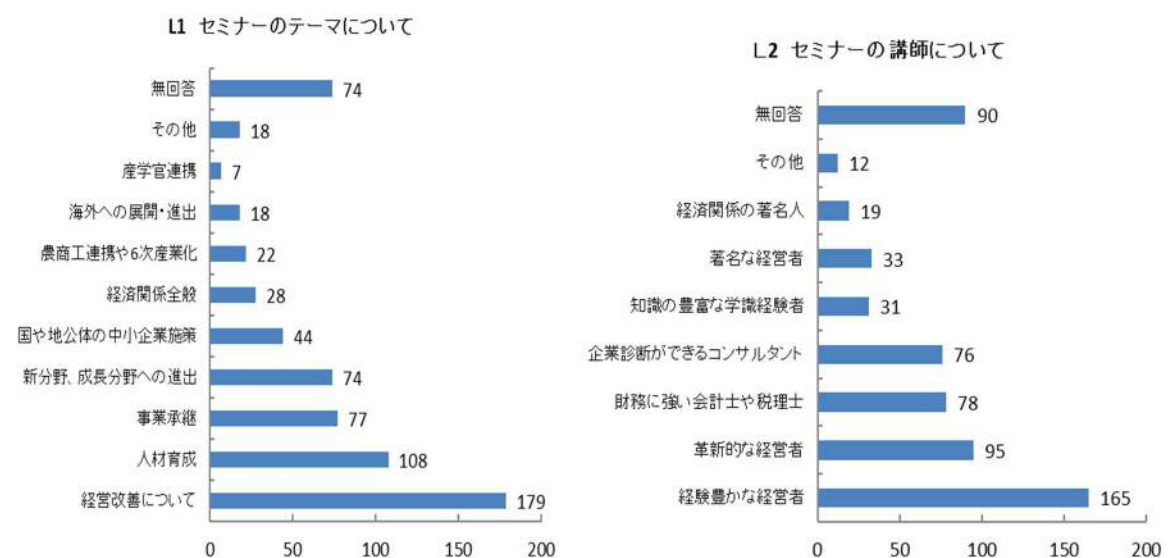


設問Eにおいて協会に経営の相談をしようとする企業が増加傾向にありますが、経営支援活動について「知らない」とのご回答が200先以上あることから、今後も継続してPR活動に取り組んでまいります。

L. 当協会では、経営に役立つ情報のご提供とお客様のご要望をお聞きするため、「経営セミナー及びお客様交流会」を開催しております。セミナー等のテーマや講師についてどのようなご要望がございますか。

1. セミナー等のテーマについて

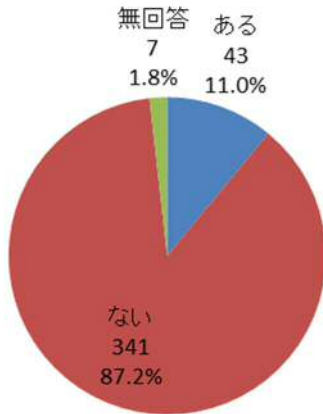
2. セミナー等の講師について



テーマについては「経営改善」、講師については「経営者」へのご要望を多くいただきました。来年度以降の経営セミナーについては、いただいた要望を勘案し、テーマ及び講師を選定してまいります。

M. ラジオ CM を聞いたことはあるか

M ラジオCMを聞いたことはあるか



「明るくとても良い」というご意見がある一方、「イメージそのものがわからない」等のご意見もいただきました。いただいたご意見をもとに、ラジオ CM 内容の見直しを図ってまいります。

N. ご意見（一部抜粋）

- いつも親身に相談にのって下さるだけでなく、興味をもって話を聞いて下さり、ありがとうございます。相談にのるだけでなく、毎回必ずといってよいほど結果を出して下さいます。お陰様で一步一步前進しています。ありがとうございます！！
- 相談のしやすさと、受け答えがとてもよかった。
- 金融機関を通して協会の事を知ったので、金融機関職員にそのあり方、意義等をよく伝えるよう指導してほしい。間があるとなかなか新参には直接協会に声を掛けづらい。
- 岩手県信用保証協会について、ほとんど知識がなく、どんな仕事をされているのか情報がほしい。
- お金を借りた時の保証機関と思っていたので、機会があれば経営のことを相談したいと思います。
- 長年お世話になっており、ありがとうございます。前年は専門家派遣事業を初めて利用させていただきました。当社の都合に合わせて、日程を調整していただき、ありがたかったです。
- 知らないことが多いので、何を聞いたらいいのかわからない。雰囲気がかたく聞きたいことが聞けなかった気がします。聞いていいのかわからず、ちょっと怖かった感じがしました。
- もっと業務内容をアピールしたほうが良いです。

アンケートのご回答にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様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。