

令和2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・小規模事業者の皆様を対象に、毎年アンケートを実施し、皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望を業務改善に活かすよう取り組んでおります。

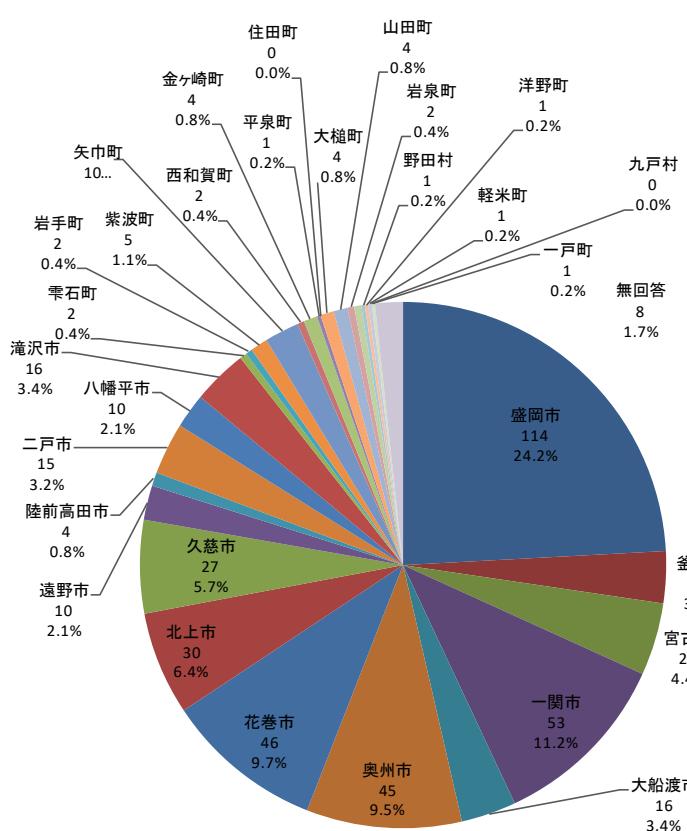
今年度のアンケートの集計結果を下記のとおり取りまとめましたので、ご報告いたします。

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。

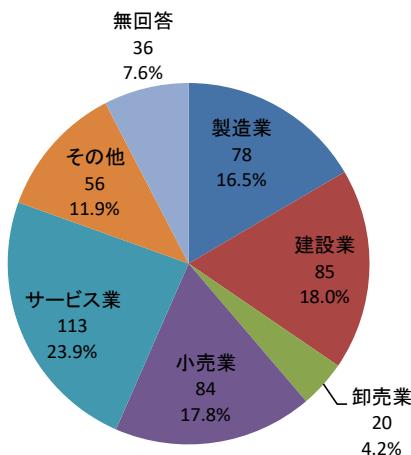
◆対象企業	当協会の保証をご利用いただいている中小企業・小規模事業者 1,000 企業
◆調査方法	郵送による無記名アンケート方式
◆発送日	令和2年11月上旬
◆締切日	令和2年12月4日
◆回答数	472 (令和2年12月23日到着分まで集計)
◆回答率	47.2%

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。

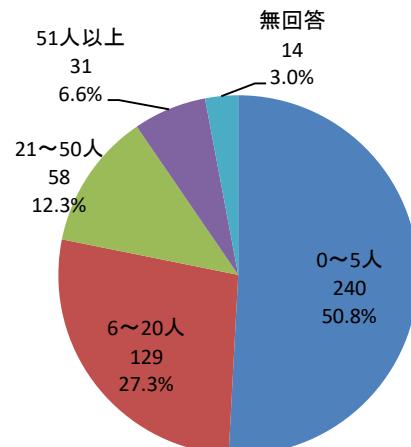
A1 住所



A2 業種

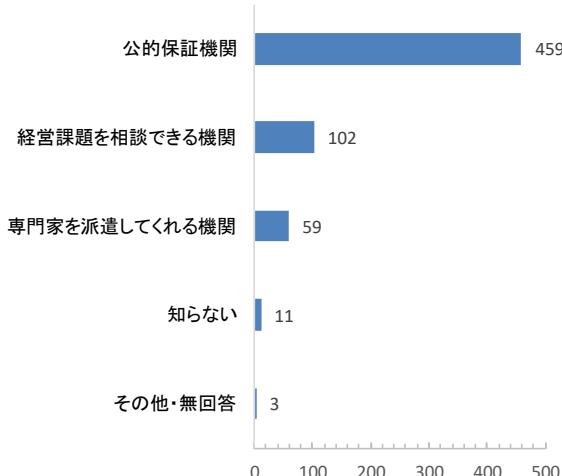


A3 従業員数



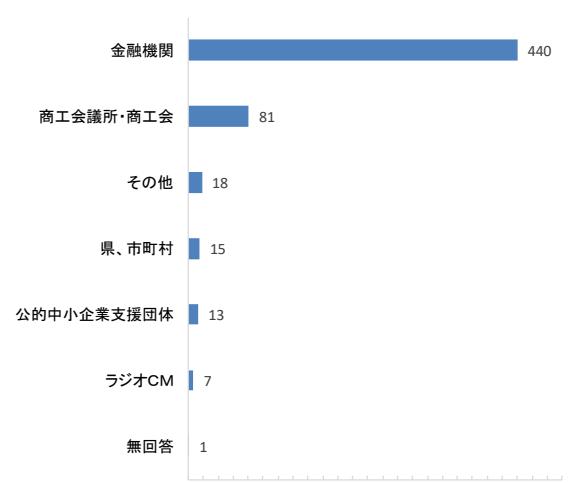
B-1. 信用保証協会はどのような事業を行う機関として認識されていますか（複数回答あり）。

B-1 協会の事業内容についての認識



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（複数回答あり）。

B-2 信用保証協会の事業内容を知ったきっかけ



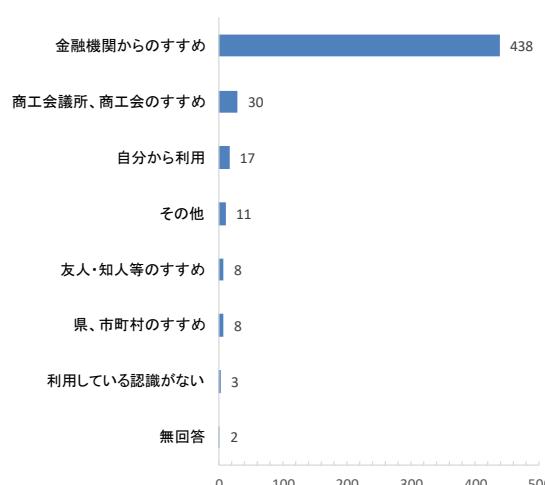
まず、協会の事業内容の認識について、「公的保証機関」が459件(72.4%)、「経営課題を相談できる機関」が102件(16.1%)、「専門家を派遣してくれる機関」が59件(9.3%)でした。今後も協会業務の認知度向上の取組を継続して参ります。

次に、事業内容を知ったきっかけについては、「金融機関」が440件(76.5%)、「商工会議所・商工会」が81件(14.1%)と合わせて9割を占める結果となりました。

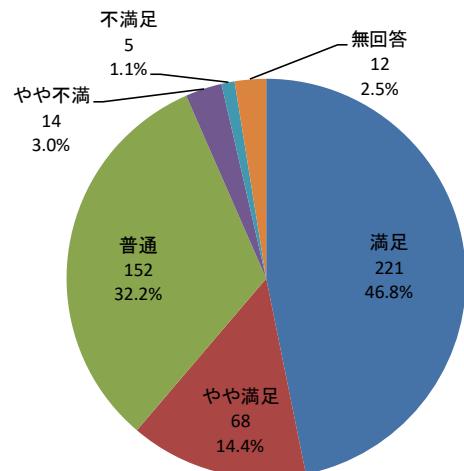
C. 信用保証協会をどのようなことからご利用されましたことになりましたか（複数回答あり）。

D. 信用保証協会を利用しての満足度はいかがでしたか。

C 協会利用の経緯



D 協会利用の満足度

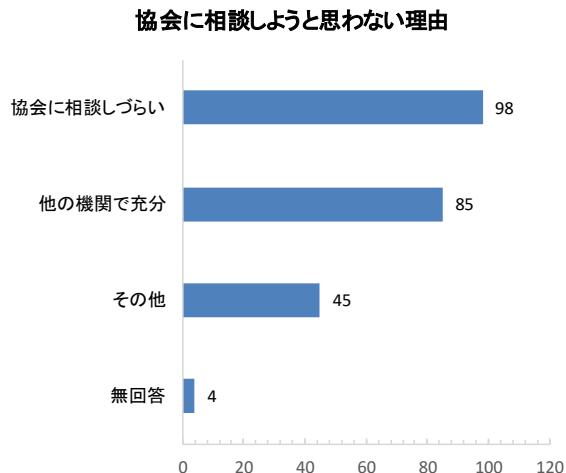
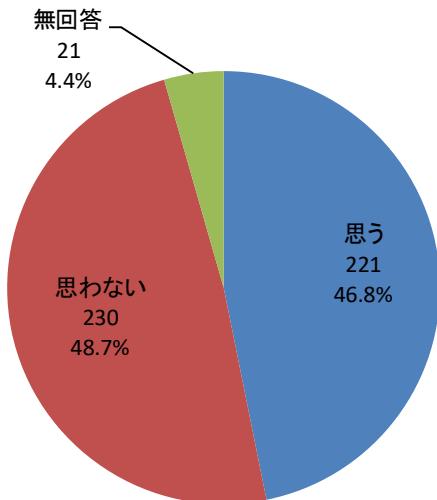


まず、協会の利用経緯について、最も多かったのは「金融機関からのすすめ」で438件と最も多い結果となりました。

次に、協会を利用した満足度について、「満足」が221件(46.8%)と昨年の42.7%より4.1%増加しました。「やや不満」、「不満足」については、合わせて19件(4.1%)と昨年の6.4%より2.3%減少しましたが、支払の大変さ等、具体的にご意見をいただきましたので、改善に向けて努めて参ります。

E. 当協会は金融・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（一部複数回答あり）。

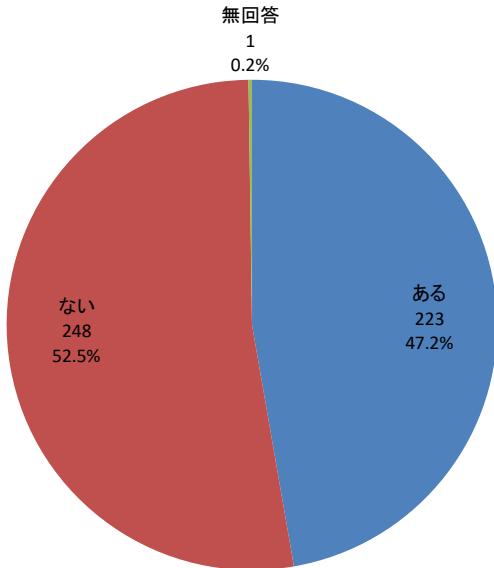
E 協会に相談しようと思うか



「相談しようと思う」が221件（46.8%）、「相談しようと思わない」が230件（48.7%）であり、昨年と割合が類似する結果となりました。特に、相談しようと思わない理由については、「協会に相談しづらい」が98件（42.2%）と、昨年の37.4%より4.9%増加しました。本結果を踏まえ、企業者の皆様に相談しようと思っていただけるよう、精進して参ります。

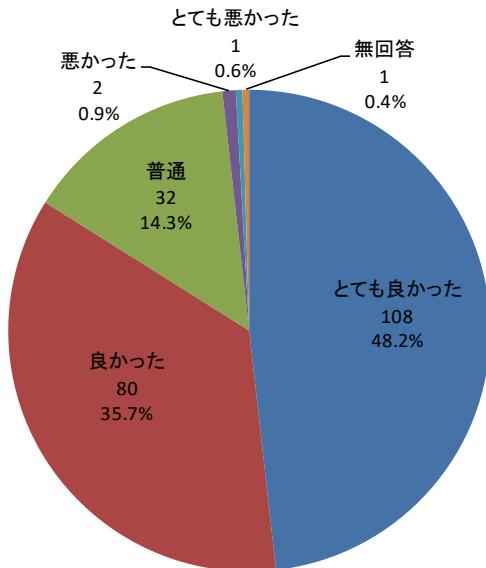
F. 信用保証協会の職員が貴社を訪問したことがありますか。

F 協会職員が貴社を訪問したことがあるか



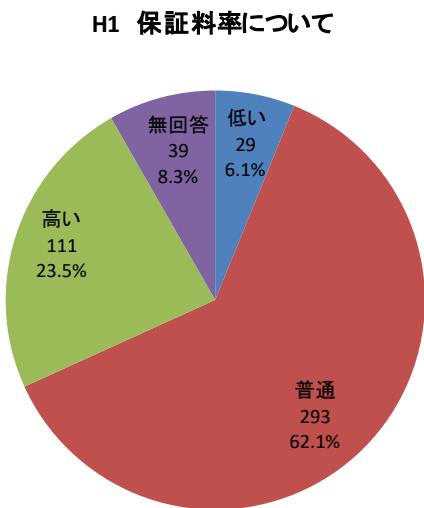
G. 設問Fで「ある」とお答えになられた方にお聞きします。訪問態度及び対応はいかがでしたか。

G 訪問態度

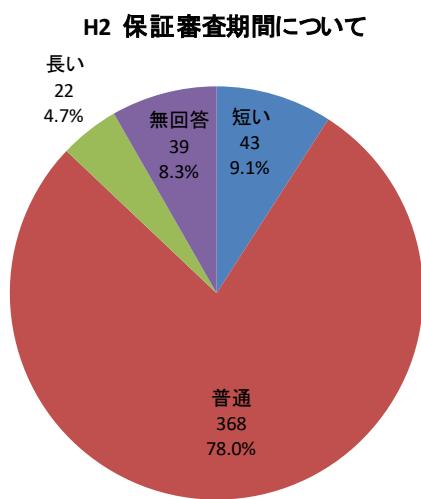


H. 次の取扱条件等について、どうお考えですか

1. 保証料率について



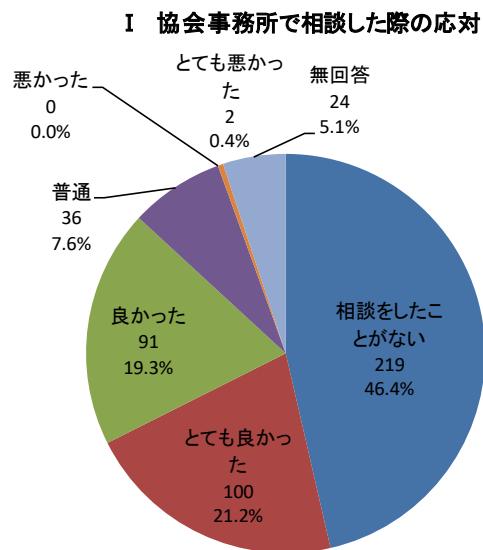
2. 保証審査期間について



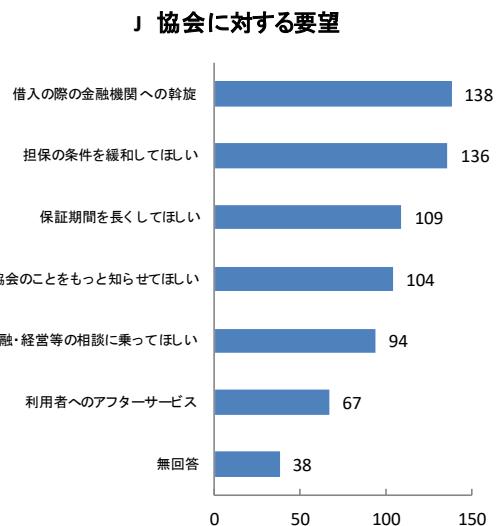
まず、保証料率について、全体的な傾向は昨年とあまり変化はありませんでしたが、「高い」と感じる割合は昨年の 21.0%より 2.5%増加していました。

次に、保証審査期間について「長い」が 22 件 (4.7%) と昨年より 1.5% 減少した一方で、「短い」が 43 件 (9.1%) と昨年より 1.6% 減少しました。今後、保証委託申込書の電子化等、業務の効率化に向けた取り組みを進めて参ります。

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応対はいかがでしたか。



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、次の中からお選びください（複数回答あり）。

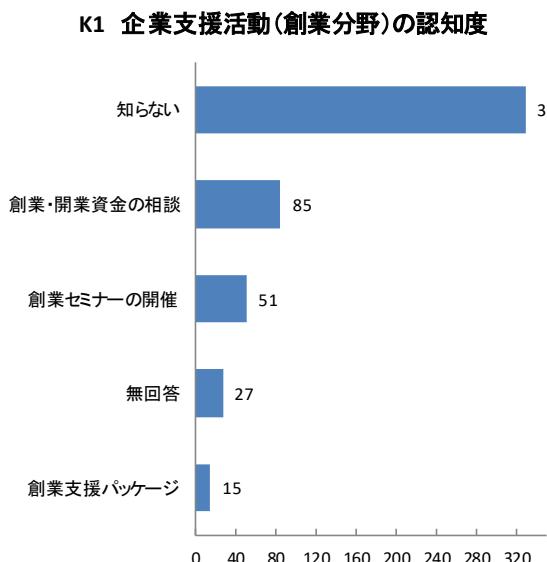


まず、協会職員に電話や協会事務所で相談した際の忾對については、昨年と類似する結果となりましたが、お寄せ頂いたご意見も踏まえ、職員一同、接客態度の向上に取り組んで参ります。

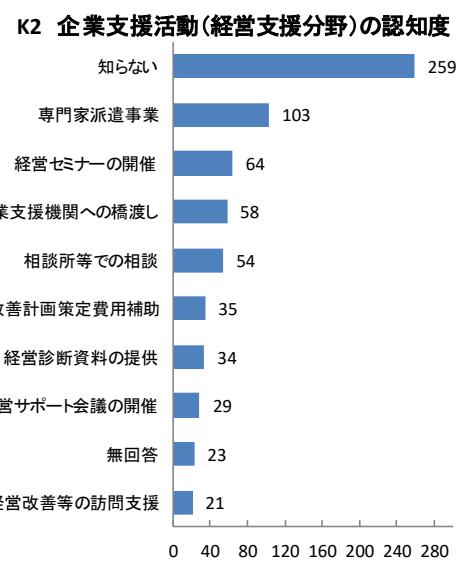
次に、協会に対する要望については、「保証期間を長くしてほしい」の 109 件 (15.2%) が、昨年の 12.5%より 2.7% 増加しました。さらに日常業務でのヒアリングにより、具体的なご要望を掘り下げ、反映させていけるよう努力して参ります。

K. 当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（複数回答あり）。

1. 創業分野について



2. 経営支援分野について



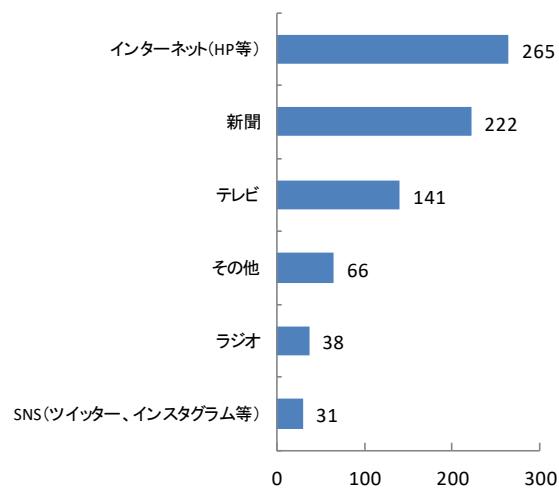
まず、創業分野について、「知らない」が329件（63.1%）と最も多く、昨年の61.6%と同程度推移する結果となりました。

次に、経営支援分野についても、最も多いのは「知らない」の258件（46.2%）でしたが、続く「専門家派遣事業」は、103件（18.4%）と昨年の14.1%より4.3%増加しました。H27年より始まった事業ですが、さらに多くの事業者様に知って頂き、実際に活用して頂けるよう、PR活動も引き続き行って参ります。

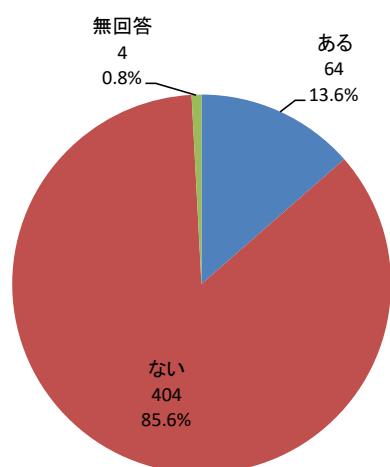
L-1. 経営に関する情報を収集する媒体として何を利用されますか（複数回答あり）。

L-2. ラジオCMをお聞きになったことはありますか（IBC 岩手放送 平日午前11時頃）

L1 経営に関する情報を取得する媒体



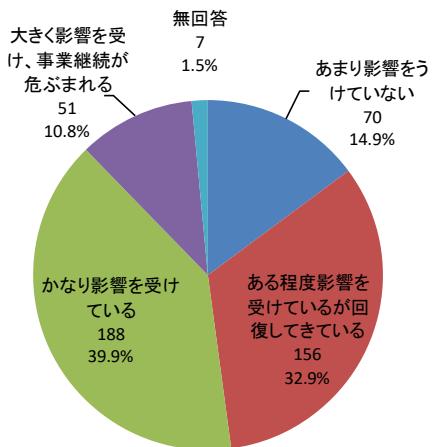
L2 ラジオCMを聞いたことがあるか



ラジオCMに関するご感想について、「耳に残っていい！」「分かり易くていい」、反対に「もっと分かり易くしてほしい」といった様々なご感想を頂きました。また、「平日なので中々聞けない」というご意見も数件頂きましたので、時間帯も考慮しながら見直して参ります。

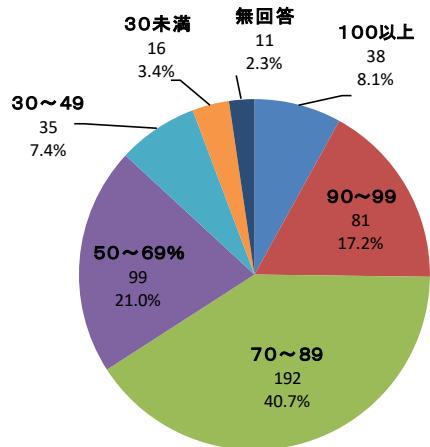
M-1. 新型コロナウイルス感染症により、企業活動に影響を受けていますか。

M-1 コロナによる企業活動への影響度合い



M-1. 平常時の売上げを100とした場合、現在の売上は、およそどのくらいですか。

M-2 平常時の売上を100とした現在の売上

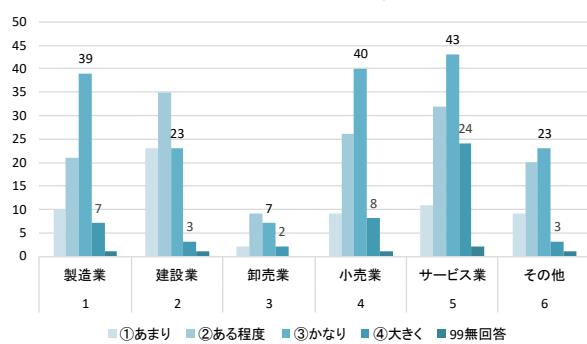


まず、コロナによる企業活動への影響度合いについて、最も回答が多かったのは、「かなり影響を受けている」の188件(40.5%)、続いて「ある程度影響を受けているが回復してきている」の155件(32.9%)でした。

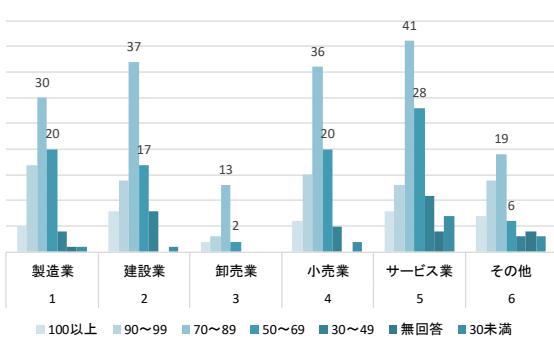
次に、平常時の売上を100とした現在の売上について、最も回答が多かったのは、「70~89」の191件(40.5%)でした。

M-1、M-2の各設問について、業種別にみたものを以下に示します。

業種別M-1 企業活動への影響度合い



業種別M-2 通常時の売上を100とした時の現在の売上



まず、企業活動への影響度合いについては、製造業、小売業、サービス業、その他の業種では、「かなり影響を受けている」と回答する割合が多く、特にサービス業においてその割合が比較的多くみられました。建設業、卸売業では、「ある程度影響を受けているが回復してきている」と回答する割合が多いという結果になりました。

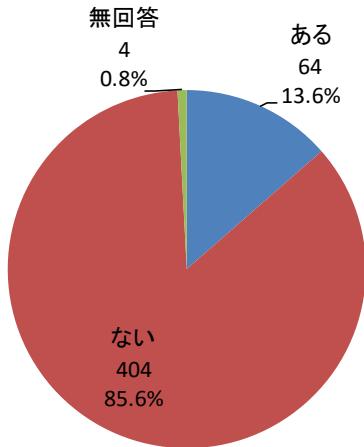
次に、通常時の売上を100とした時の現在の売上について業種別にみると、全業種において、「70~89」と回答する割合が最も多く、ほとんどの業種においては、「50~69」と回答する割合が2番目に多い結果となりました。また、通常時よりも現在の売上が減少傾向にある回答は、サービス業において比較的多く見られました。

M-3. 新型コロナウイルスに関連した、国や自治体、金融機関等の支援施策を利用しましたか。

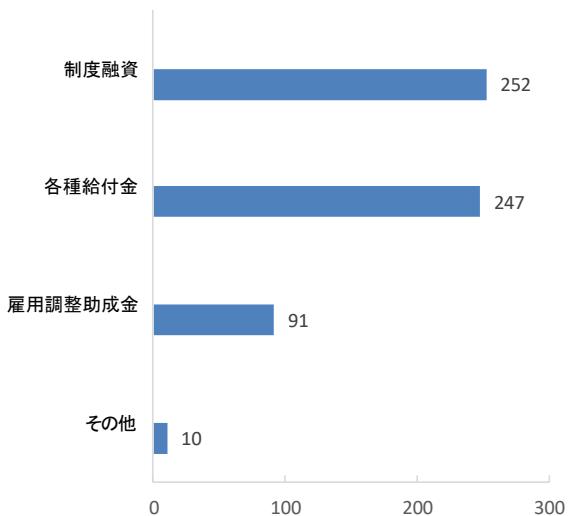
1. 利用の有無について

2. 利用した支援施策について（複数回答あり）

M-3 1. コロナ関連の支援施策の利用有無について



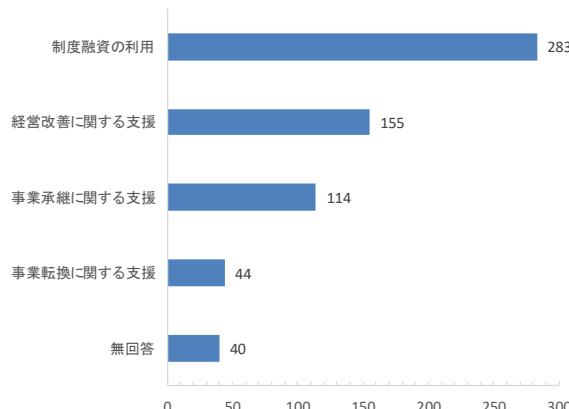
M-3 2. 利用した具体的な支援策



まず、コロナ関連支援施策の利用有無について、「ない」が 404 件 (85.6%) と大半を占める結果となりました。「ある」と答えた 64 件 (13.6%) の方に具体的な利用施策を尋ねたところ、「制度融資」が 252 件 (42.0%)、「各種給付金」が 247 件 (41.2%) と合わせて 83.2%を占める結果となりました。

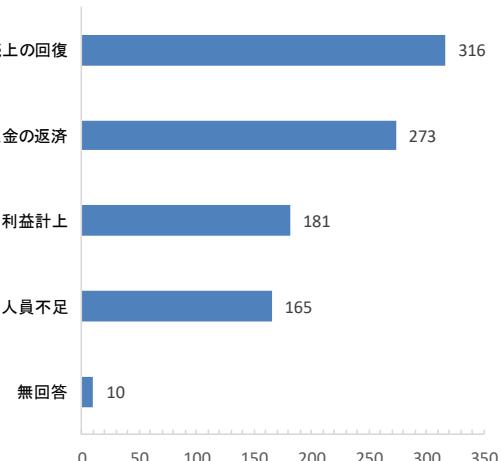
M-4. 今後の支援施策として、どのようなものを利用したいとお考えですか（複数回答あり）。

M-4 今後の支援施策として利用したいと考えるもの



M-5. 今後の企業活動で、どのようなことが課題になってくるとお考えですか（複数回答あり）。

M-5 今後の企業活動における課題



まず、今後利用したいと考える支援施策について、「制度融資の利用」が 283 件 (43.1%) と最も多く、続いて回答が多かったのは、「経営改善に関する支援」の 155 件 (23.6%) でした。次に、今後の企業活動で課題になるとされることについて、「売上の回復」が 316 件 (33.1%) と最も多く、続いて「借入金の返済」が 273 件 (28.6%) となりました。いずれもコロナによる企業活動への影響の大きさが背景にあると考えられます。