

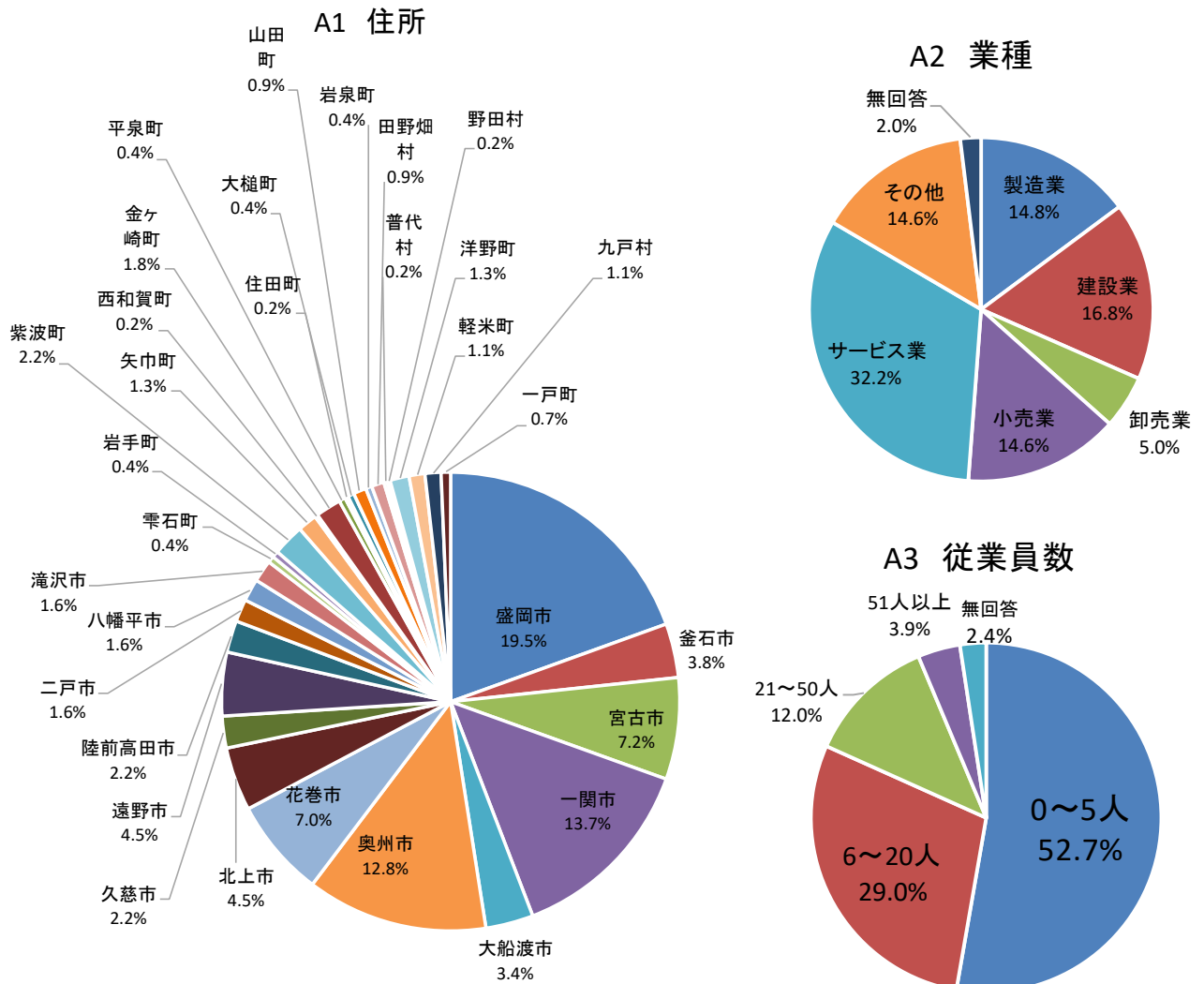
## 令和3年度「お客様アンケート」集計結果

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。

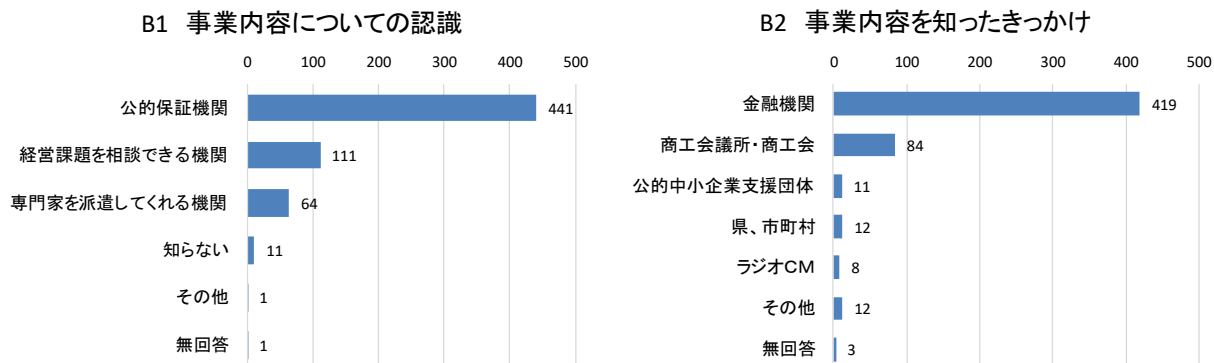
◆対象企業	当協会の保証をご利用いただいている中小企業・小規模事業者	1,000 企業
◆調査方法	郵送による無記名アンケート方式	
◆発 送 日	令和3年9月下旬	
◆締 切 日	令和3年10月22日	
◆回 答 数	459	
◆回 答 率	45.9%	

1. 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。



## 2. 事業内容の認識ときっかけについて

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るか(B1)、信用保証協会の事業内容をお知りになったきっかけ(B2)について尋ねました。



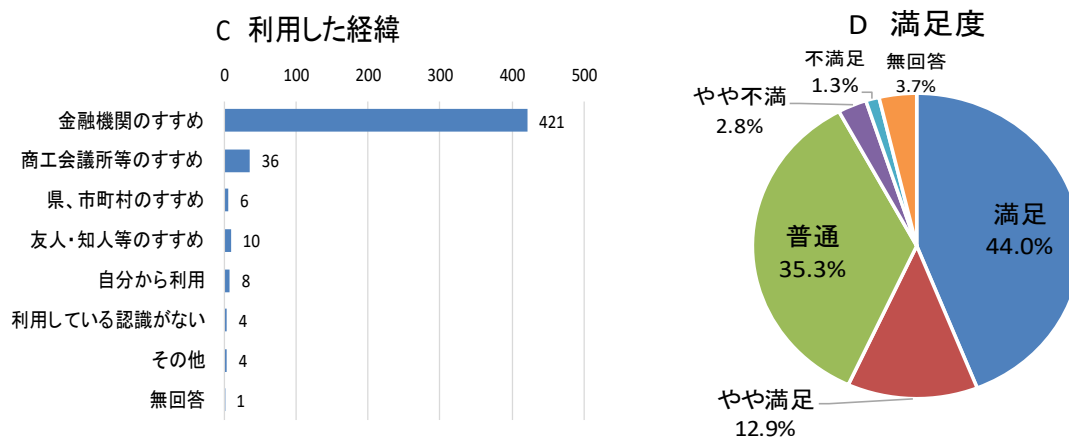
B1：事業内容の認識について、最も多かったのは、「公的保証機関」が441件（構成比96.1%）、続いて多かったのは、「経営課題を相談できる機関」の111件（同24.2%）、「専門家を派遣してくれる機関」の64件（同13.9%）でした。

今後も協会業務の認知度向上に向けた取組みを継続して参ります。

B2：事業内容を知ったきっかけについて、最も多かったのは、「金融機関」が419件（同91.3%）、続いて多かったのは、「商工会議所・商工会」の84件（同18.3%）でした。

## 3. 利用経緯と利用した満足度について

当協会をどのようなことからご利用されることになったか(C)、当協会を利用した満足度(D)について尋ねました。



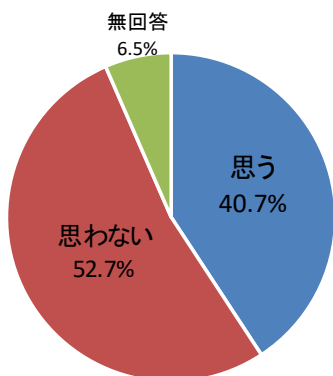
C：協会を利用されることとなった経緯について、「金融機関のすすめ」が421件（同91.7%）と最も多い結果となりました。

D：協会を利用した満足度について、「満足」が202件（同44.0%）、「やや満足」が59件（同12.9%）、「普通」が162件（同35.3%）、「やや不満」が13件（同2.8%）、「不満」が6件（同1.3%）でした。不満を感じる理由として、保証料が高いというご意見を多く頂きました。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頂いておりますので、ご理解頂けますと幸いです。

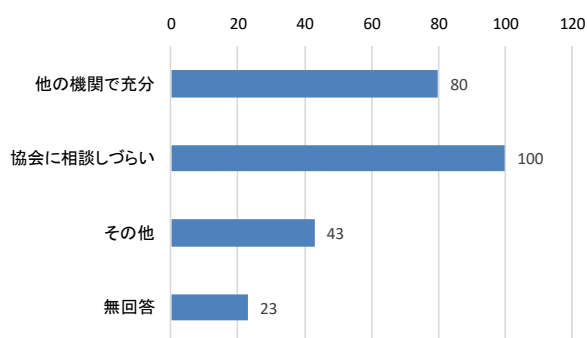
#### 4. 経営相談について

当協会は金融・経営等の直接相談も承っております。経営のこと等信用保証協会へ直接相談されたいとお考えか、もし相談しようと思わない場合はその理由について(E)尋ねました。

E 相談しようと思うか



相談しようと思わない理由

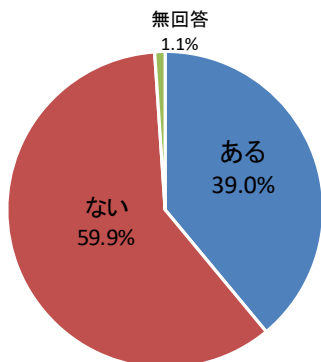


E：協会に相談しようと思うかについて、「思う」が187件（同40.7%）、「思わない」が242件（同52.7%）であり、相談しようとして「思わない」が半分以上を占める結果となりました。相談しようと思わない理由として、回答数の多い順に「協会に相談しづらい」が100件（同41.3%）、「他の機関で十分」が80件（同33.1%）、「その他」が43件（同17.8%）でした。「その他」を回答した理由としては、特に相談する事柄がないためと答える人が多い結果となりました。本結果を踏まえ、企業者の皆様に相談しようと思っただけのよう、精進して参ります。

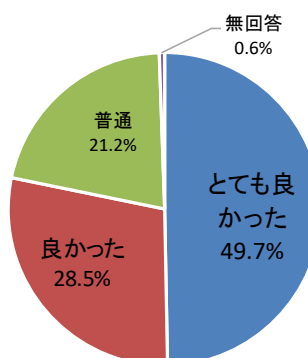
#### 5. 職員の訪問の有無及び訪問時の態度について

当協会の職員が貴社を訪問したことがあるか(F)、もしある場合は訪問時の態度(G)について尋ねました。

F 協会職員が貴社を訪問したことがあるか



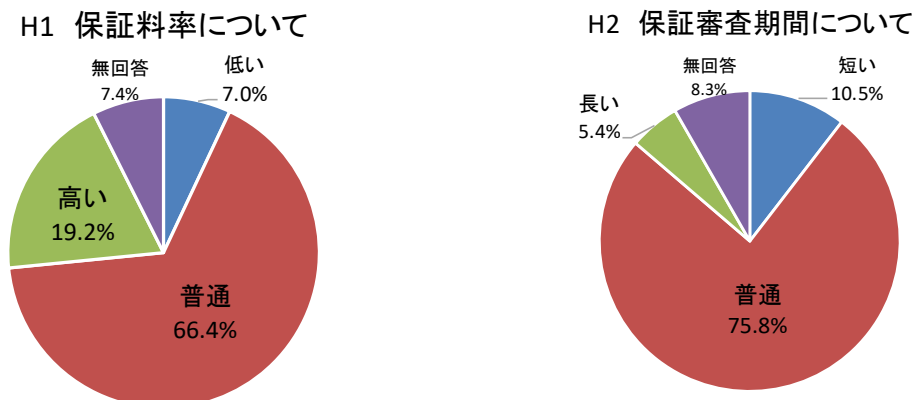
G 訪問態度



F：協会職員が貴社を訪問したことがあるかについて、「ある」が179件（同39.0%）、「ない」が275件（同59.9%）であり、「ない」が回答の約6割を占める結果となりました。  
G：協会職員の訪問態度について、「とても良かった」が89件（同49.7%）、「良かった」が51件（同28.5%）、「普通」が38件（同21.2%）、「悪かった」と「とても悪かった」が0件でした。全体的に高い評価を頂きましたが、今後も接客態度の維持、向上に努めて参ります。

## 6. 取扱条件等について

保証料率(H1)や保証審査期間(H2)について尋ねました。

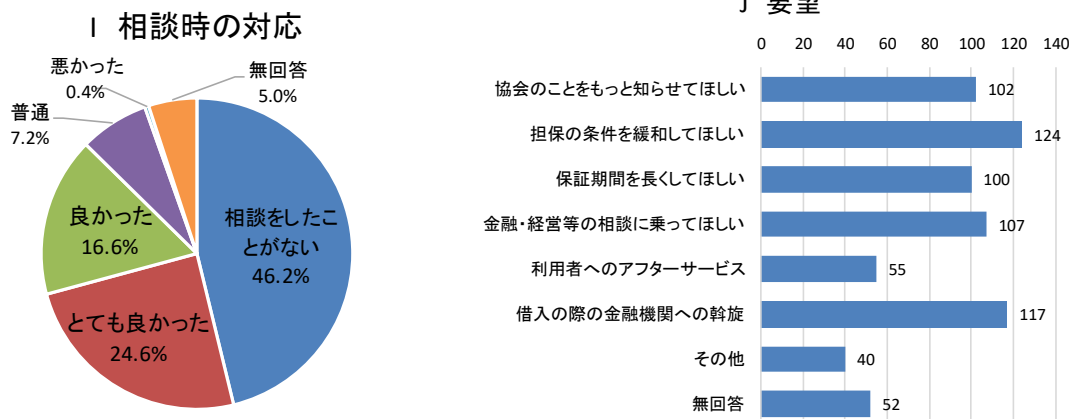


H1：保証料率について、「普通」が305件（同66.4%）と最も多く、「高い」は88件（同19.2%）、「低い」は32件（同7.0%）でした。

H2：保証審査期間について、「普通」が348件（同75.8%）と全体の7割以上を占め、「短い」は48件（同10.5%）、「長い」は25件（同5.4%）でした。引き続き、保証委託申込書の電子化等、業務の効率化に向けた取組みを進めて参ります。

## 7. 職員の相談時の対応と協会への要望について

当協会職員に電話または協会事務所で相談した時の対応(I)、当協会に対するご要望(J)について尋ねました。

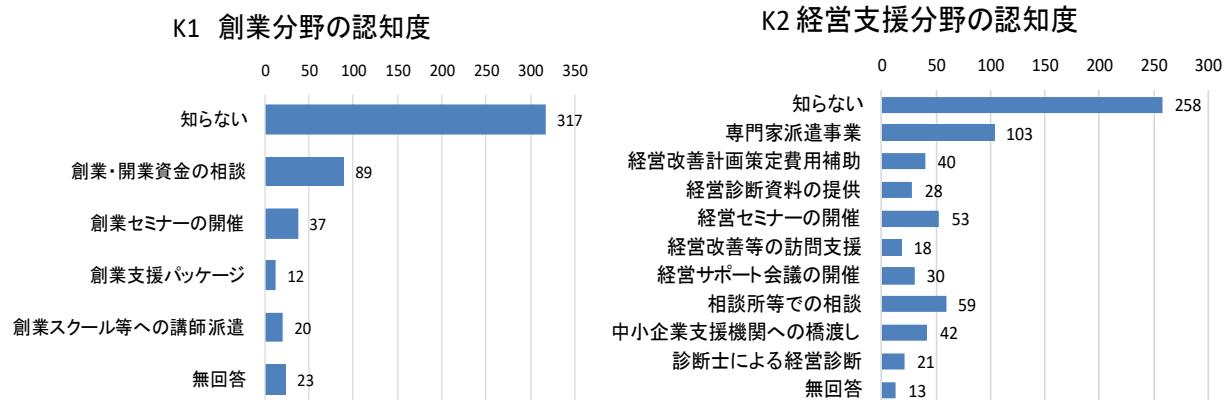


I：協会職員に相談した際の対応については、回答数の多い順に「相談したことがない」が212件（同46.2%）、「とても良かった」が113件（同24.6%）、「良かった」が76件（同16.6%）、「普通」が33件（同7.2%）、「悪かった」が2件（同0.4%）、「とても悪かった」が0件でした。お寄せ頂いたご意見も踏まえ、職員一同、相談時の対応の向上に取り組んで参ります。

J：協会に対するご要望については、ほとんどの項目において同程度の回答割合でしたが、特に多かったのは、「担保の条件を緩和してほしい」の124件（同27.0%）、「借入の際の金融機関への斡旋」の117件（同25.5%）でした。

## 8. 企業支援活動の認知度について

当協会では様々な企業支援活動を行っております。創業分野(K1)、経営支援分野(K2)について、ご存知の活動はあるか尋ねました。

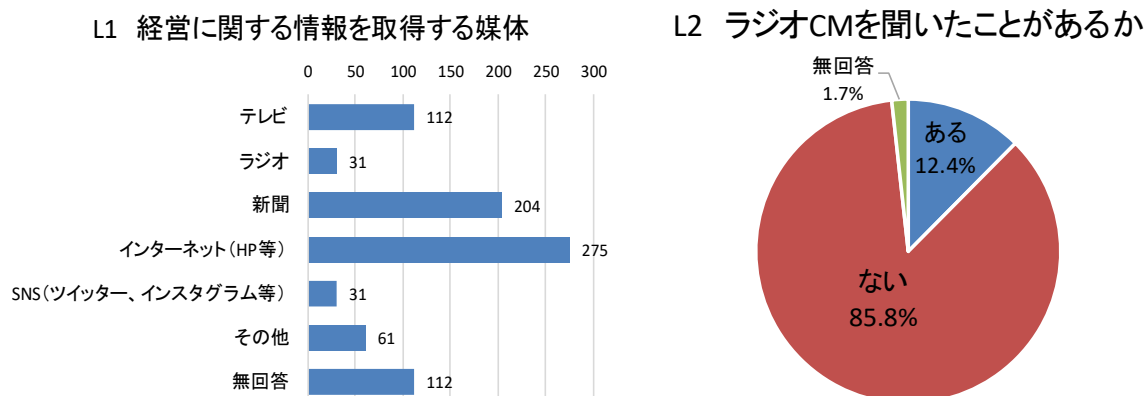


K2：創業分野の認知度について、最も多かったのは、「知らない」の317件（同69.1%）、続いて多かったのは、「創業・開業資金の相談」の89件（同19.4%）でした。

K2：経営支援分野の認知度について、最も多かったのは、「知らない」の258件（同56.2%）、続いて多かったのは、「専門家派遣事業」の103件（同22.4%）でした。企業支援活動について多くの事業者様にご認知頂き、実際に活用して頂けるよう、引き続き認知度を向上するべく活動して参ります。

## 9. 経営に関する情報の取得方法とラジオCMの聴取について

経営に関する情報の取得方法(L1)と、IBC岩手放送より平日午前11時頃に放送しております当協会のラジオCMを聞いたことがあるか(L2)について尋ねました。



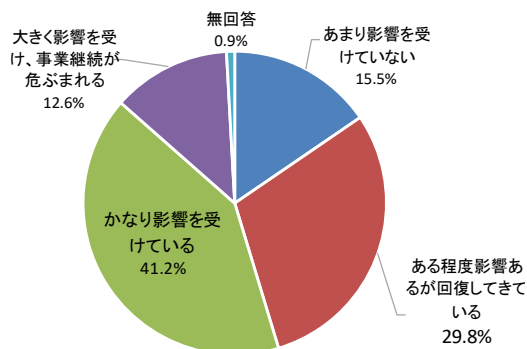
L1：経営に関する情報を取得する媒体について、最も多かったのは、「インターネット(HP等)」の275件（同59.9%）、続いて多かったのは、「新聞」の204件（同44.4%）、「テレビ」の112件（同24.4%）でした。

L2：ラジオCMを聞いたことがあるかについて、「ある」は57件（同12.4%）、「ない」は394件（同85.8%）であり、全体の8割以上の方がラジオCMを聞いたことがないという結果になりました。本結果を踏まえ、ラジオCMに関する検証を行って参ります。

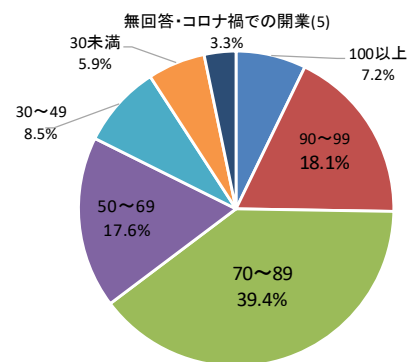
10. 新型コロナウイルス感染症による影響について

新型コロナウイルス感染症による企業活動への影響度合い(M1)と、平常時の売上を100とした時の現在の売上(M2)について尋ねました。

M1 コロナによる企業活動への影響度合い



M2 平常時の売上を100とした時の現在の売上

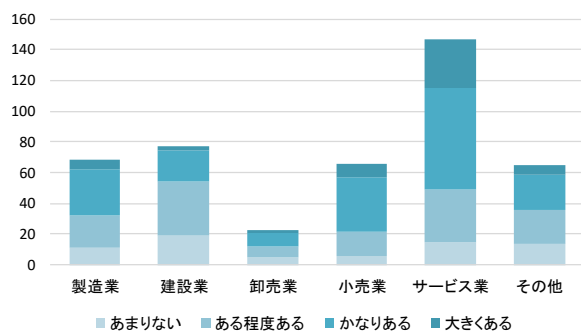


M1：コロナによる企業活動への影響度合いについて、最も多かったのは、「かなり影響を受けている」の189件（同41.2%）であり、続いて多かったのは、「ある程度影響を受けているが回復してきている」の137件（同29.8%）でした。

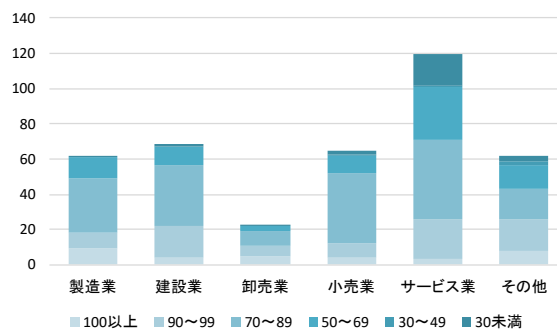
M2：平常時の売上を100とした現在の売上について、最も多かったのは、「70~89」の181件（同39.4%）であり、続いて多かったのは、「90~99」の83件（同18.1%）、「50~69」の81件（同17.6%）でした。

さらに、新型コロナウイルス感染症による企業活動への影響度合い(M1)と平常時の売上を100とした時の現在の売上(M2)について業種ごとに集計しました。

業種別M1 企業活動への影響度合い



業種別M2 平常時の売上を100とした現在の売上



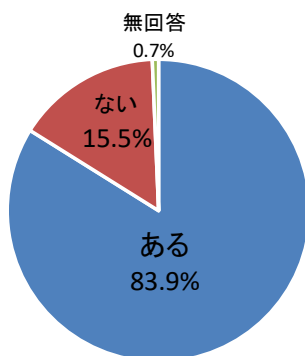
M1：企業活動への影響度合いについては、全業種において、「かなり影響を受けている」と「ある程度影響を受けているが回復してきている」と回答する割合が多く、サービス業では、「大きく影響を受け、事業継続が危ぶまれる」との回答が32件ありました。

M2：平常時の売上を100とした時の現在の売上について業種別にみると、全ての業種において「70~89」、「90~99」と回答する割合が多い一方で、サービス業では、「30未満」との回答が18件ありました。

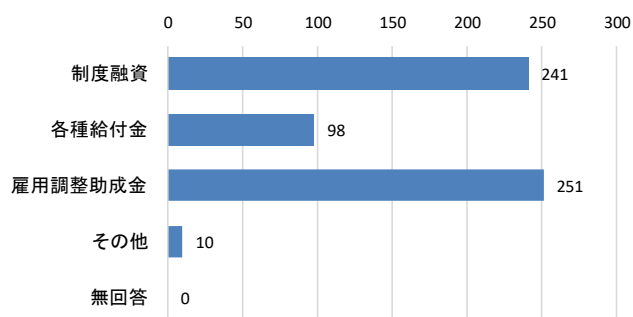
## 11. 新型コロナウイルス感染症関連の支援策について

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の有無、もし利用した場合、その具体的な支援策(M3)を尋ねました。

### M3 コロナ関連の支援策を利用したか



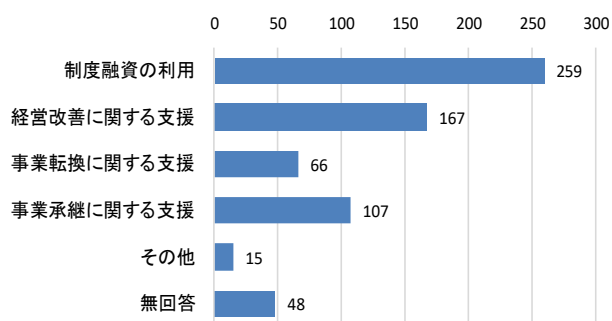
### 利用した具体的な支援施策



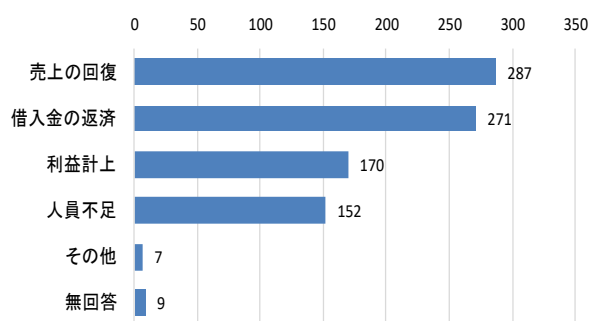
M3：コロナ関連支援施策の利用有無について、利用したことが「ある」が385件（同83.9%）、「ない」が71件（同15.5%）と、全体の8割以上の方がコロナ関連の支援策を利用したことがあるという結果になりました。「ある」と答えた方に具体的な利用施策を尋ねたところ、「雇用調整助成金」が251件（同41.8%）と最も多く、続いて多かったのは「制度融資」の241件（同40.2%）、「各種給付金」の98件（同16.3%）でした。

さらに、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か(M4)、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か(M5)について尋ねました。

### M4 今後の支援施策として利用したいもの



### M5 今後の企業活動における課題



M4：今後の支援施策として利用したいものについて、最も多かったのは、「制度融資の利用」の259件（同56.4%）、続いて多かったのは、「経営改善に関する支援」の167件（同36.4%）、「事業承継に関する支援」の107件（同23.3%）、「事業転換に関する支援」の66件（同14.4%）でした。

M5：今後の企業活動における課題について、最も多かったのは、「売上の回復」の287件（同62.5%）、続いて多かったのは、「借入金の返済」の271件（同59.0%）でした。