

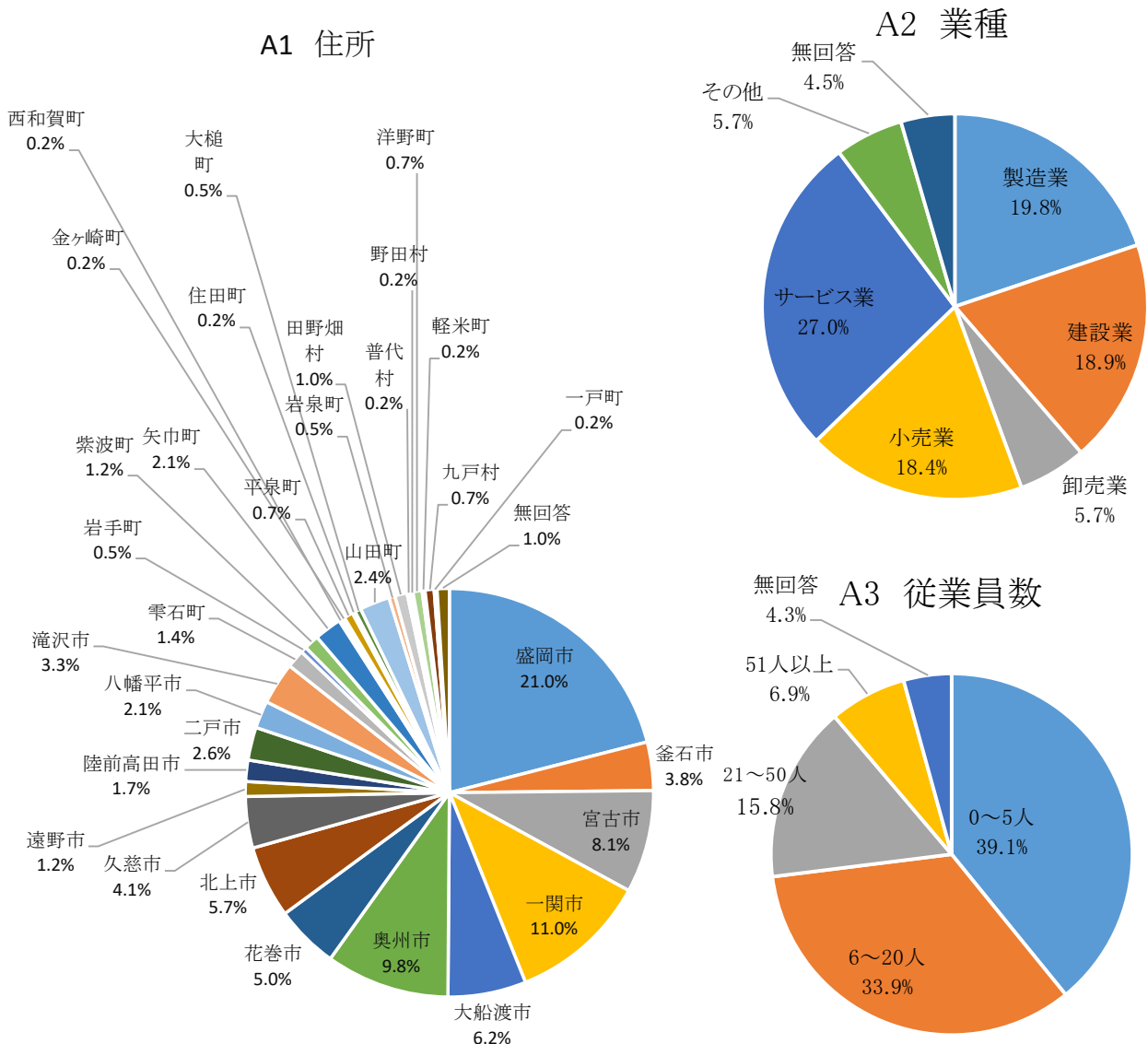
## 令和4年度「お客様アンケート」集計結果

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。

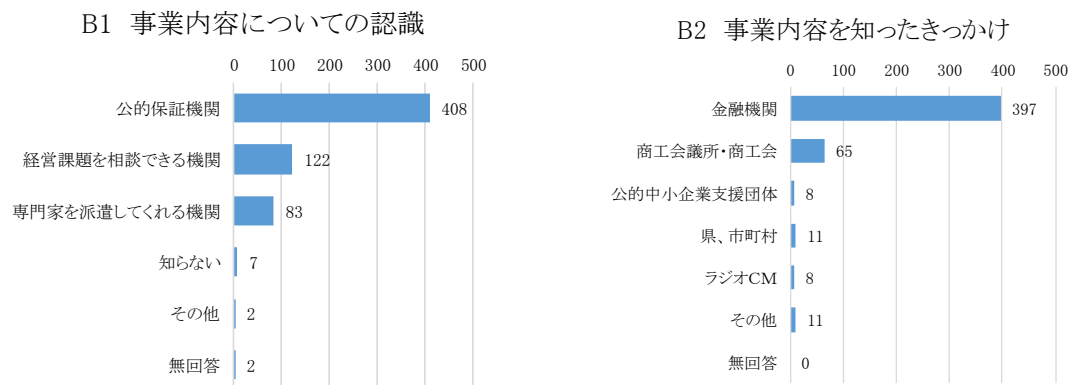
◆対象企業	当協会の保証をご利用いただいている中小企業・小規模事業者	1,000 企業
◆調査方法	郵送による無記名アンケート方式	
◆発 送 日	令和4年8月中旬	
◆締 切 日	令和4年9月16日	
◆回 答 数	419	
◆回 答 率	41.9%	

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。



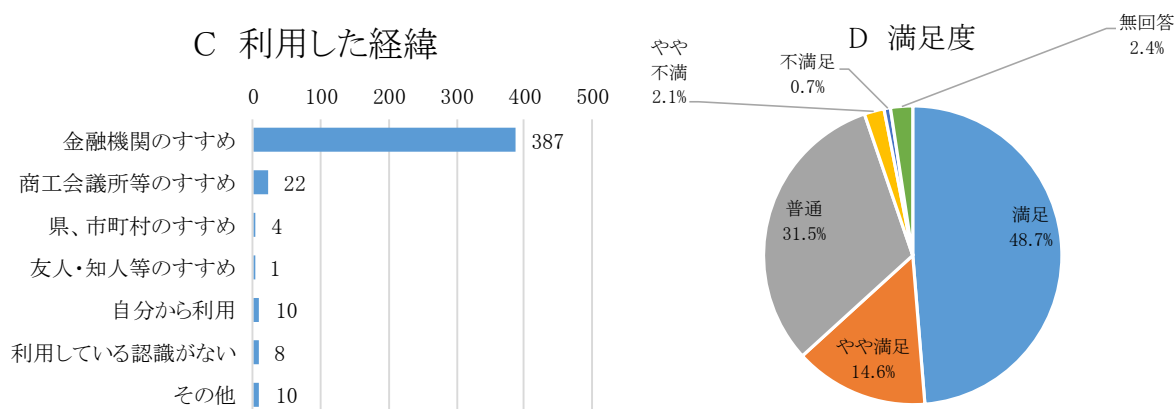
B1：事業内容の認識について、最も多かったのは、「公的保証機関」が408件（構成比97.4%）、続いて多かったのは、「経営課題を相談できる機関」の122件（同29.1%）、「専門家を派遣してくれる機関」の83件（同19.8%）でした。

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397件（同94.7%）、続いて多かったのは、「商工会議所・商工会」の65件（同15.5%）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)、当協会を利用しての満足度(D)について尋ねました。

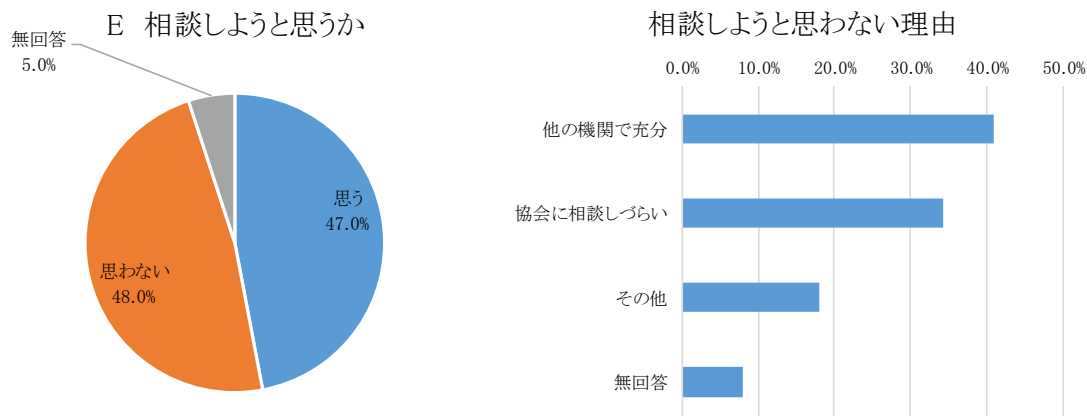


C：協会を利用されることとなった経緯について、「金融機関のすすめ」が387件（同92.4%）と最も多い結果となりました。

D：協会を利用した満足度について、「満足」が204件（同48.7%）、「やや満足」が61件（同14.6%）、「普通」が132件（同31.5%）、「やや不満」が9件（同2.1%）、「不満」が3件（同0.7%）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

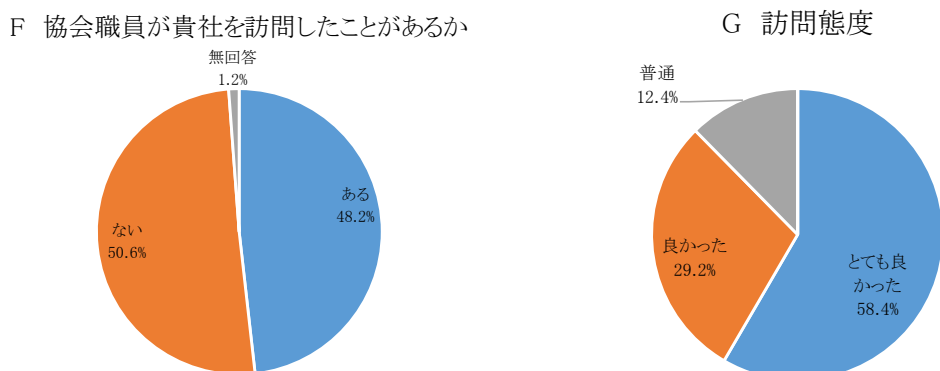
当協会は金融・経営等の直接相談も承っております。経営のこと等信用保証協会へ直接相談されたいとお考えか、もし相談しようと思わない場合はその理由について(E)尋ねました。



E：協会に相談しようと思うかについて、「思う」が197件（同47.0%）、「思わない」が201件（同48.0%）であり、相談しようと思わないが「思う」を上回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「他の機関で充分」が82件（同40.8%）、「協会に相談しづらい」が69件（同34.3%）、「その他」が36件（同17.9%）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。



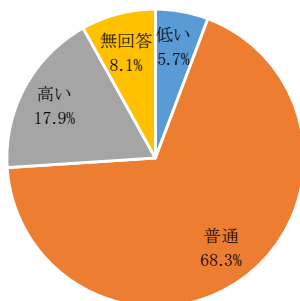
F：協会職員が貴社を訪問したことがあるかについて、「ある」が202件（同48.2%）、「ない」が212件（同50.6%）であり、「ない」が回答の約5割を占める結果となりました。

G：協会職員の訪問態度について、「とても良かった」が118件（同58.4%）、「良かった」が59件（同29.2%）、「普通」が25件（同12.4%）、「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。

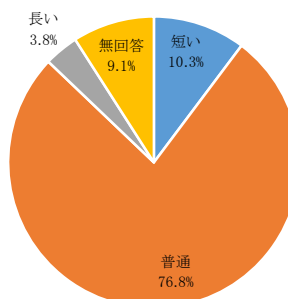
## 6. 取扱条件等について

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



H2 保証審査期間について



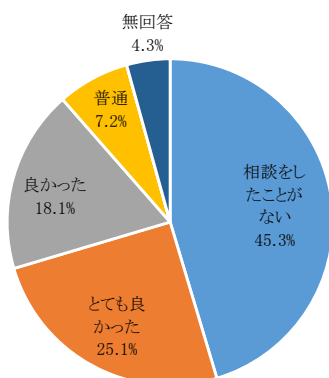
H1：保証料率について、「普通」が286件（同68.3%）と最も多く、「高い」は75件（同17.9%）、「低い」は24件（同5.7%）でした。

H2：保証審査期間について、「普通」が322件（同76.8%）と全体の7割以上を占め、「短い」は43件（同10.3%）、「長い」は16件（同3.8%）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。

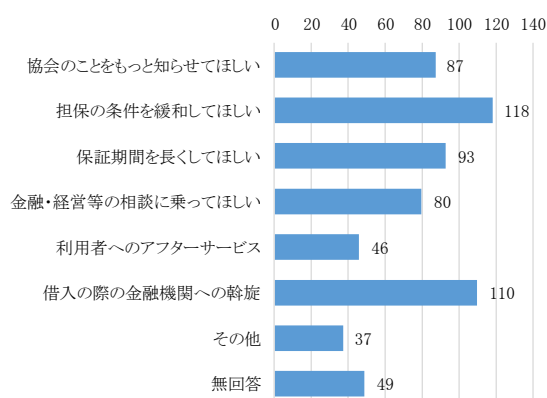
## 7. 職員の相談時の対応と協会への要望について

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 相談時の対応



J 要望

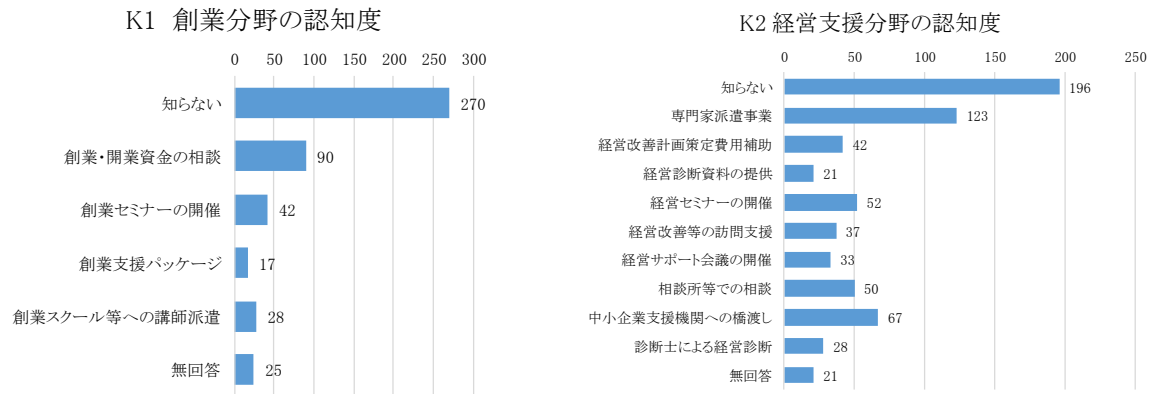


I：協会職員に相談した際の対応については、回答数の多い順に「相談したことがない」が190件（同45.3%）、「とても良かった」が105件（同25.1%）、「良かった」が76件（同18.1%）、「普通」が30件（同7.2%）、「悪かった」「とても悪かった」は0件でした。お寄せ頂いたご意見も踏まえ、職員一同、相談時の対応の向上に取り組んで参ります。

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118件（同28.2%）、「借入の際の金融機関への斡旋」の110件（同26.3%）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。

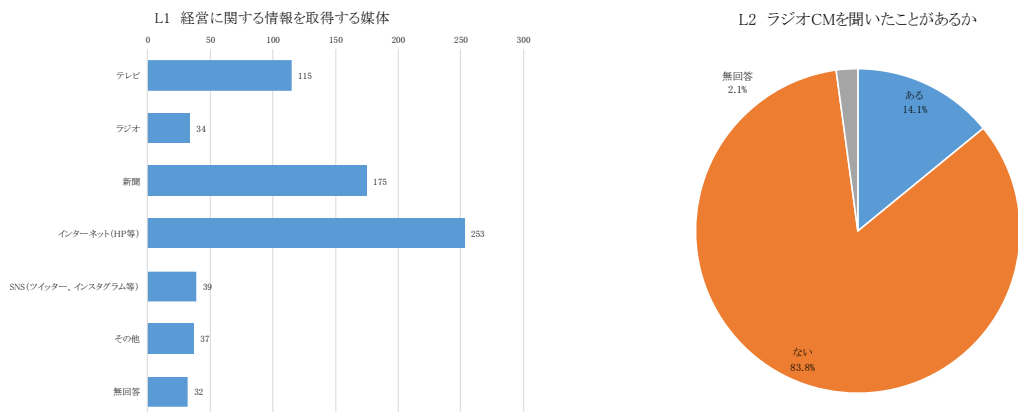


K1：創業分野の認知度について、最も多かったのは、「知らない」の270件（同64.4%）、続いて多かったのは、「創業・開業資金の相談」の90件（同21.5%）でした。

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196件（同46.8%）、続いて多かったのは、「専門家派遣事業」の123件（同29.4%）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。

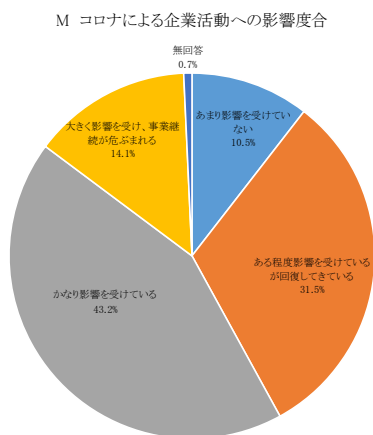


L1：経営に関する情報を取得する媒体について、最も多かったのは、「インターネット（HP等）」の253件（同60.4%）、続いて多かったのは、「新聞」の175件（同41.8%）、「テレビ」の115件（同27.4%）でした。

L2：ラジオCMを聞いたことがあるかについて、「ある」は59件（同14.1%）、「ない」は351件（同83.8%）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

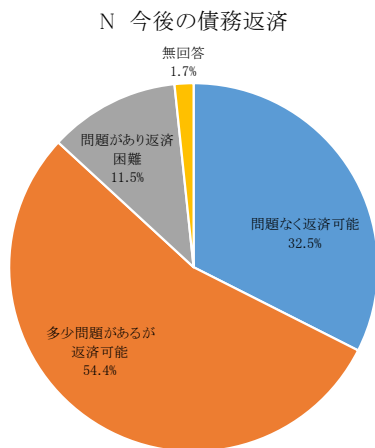
新型コロナウイルス感染症による企業活動への影響度合い(M)について尋ねました。



M：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181件（同43.2%）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132件（同31.5%）でした。

11. 今後の返済について

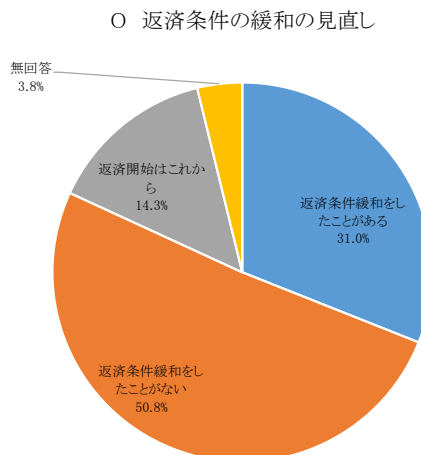
今後の返済(N)について尋ねました。



N：今後の債務返済について、「多少問題があるが返済可能」が228件（同54.4%）、「問題があり返済困難」が48件（11.5%）を合算すると、276件（同65.9%）と全体の6割以上が返済に何らかの問題を抱えていることが分かります。今後の返済について、柔軟に対応して参ります。

12. 返済条件の緩和の見直しについて

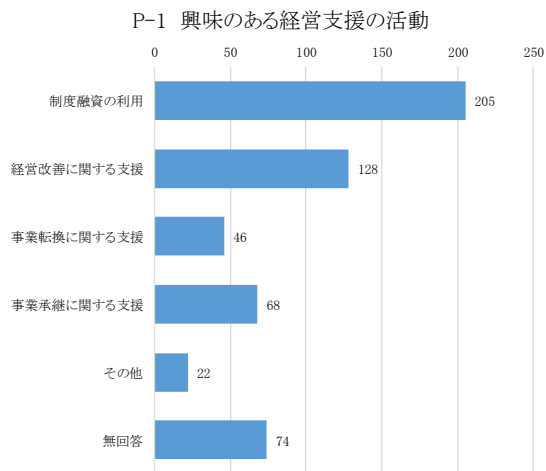
返済条件の緩和(O)について尋ねました。



O：返済条件の緩和の見直しについて、「返済条件緩和をしたことがある」が130件（同31.0%）と全体の3割を占める結果となりました。また、「返済開始はこれから」と回答した方が60件（同14.3%）あり、今後の返済開始にあたっては注視して参ります。

### 13. 興味のある経営支援

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(P1)について尋ねました。



P1: 経営支援の活動について興味がある項目で最も多かったのは、「制度融資の利用」の205件（48.9%）で、続いて多かったのは「経営改善に関する支援」の128件（同30.5%）、「事業承継に関する支援」の68件（同16.2%）、「事業転換に関する支援」の46件（同11.0%）であった。制度融資の利用を希望する人が回答数の約半数であり、資金繰り支援へのニーズが高いことが分かります。さらに、経営支援へのニーズも相当数に高まっている結果となりました。