

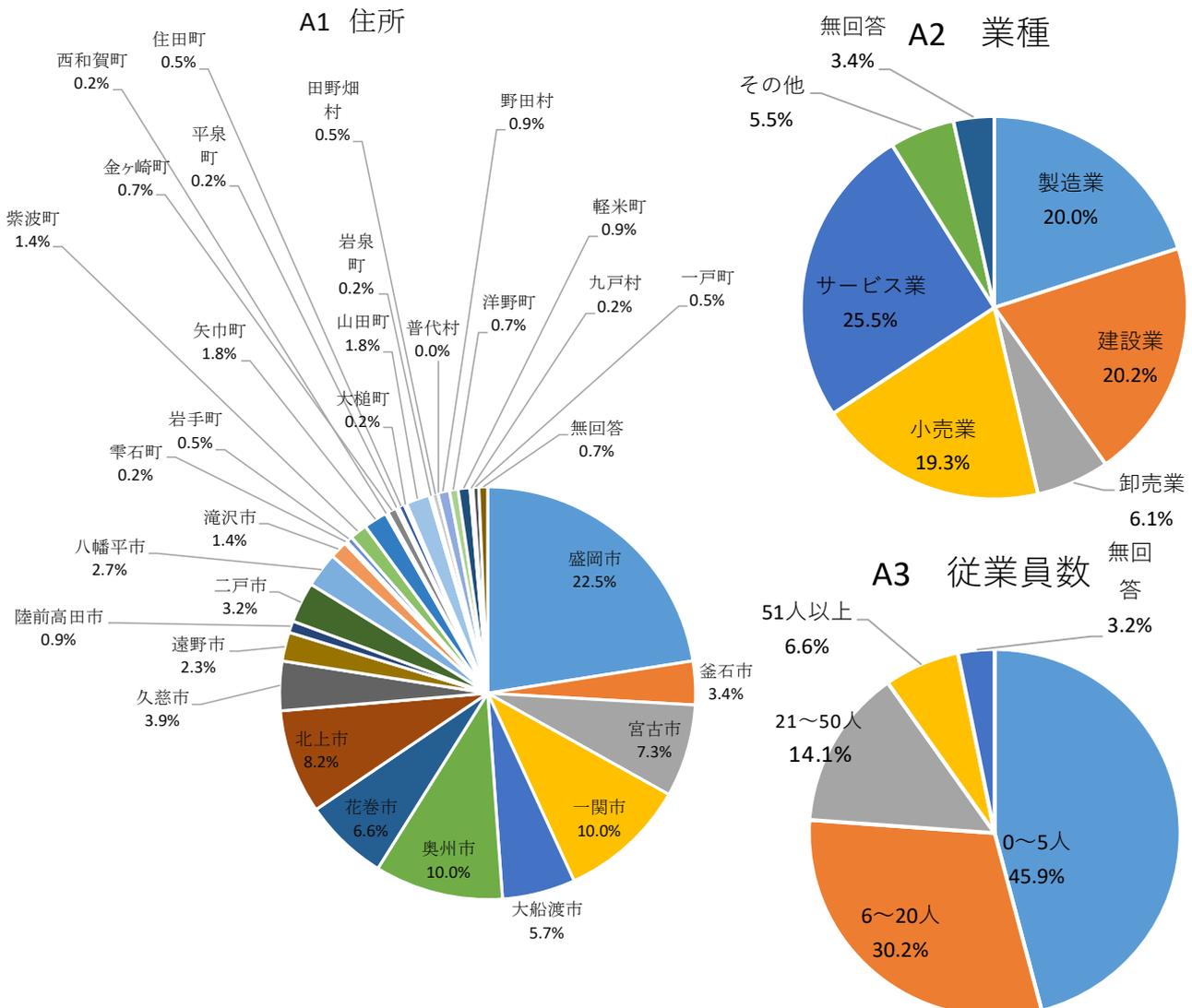
## 令和5年度「お客様アンケート」集計結果

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。

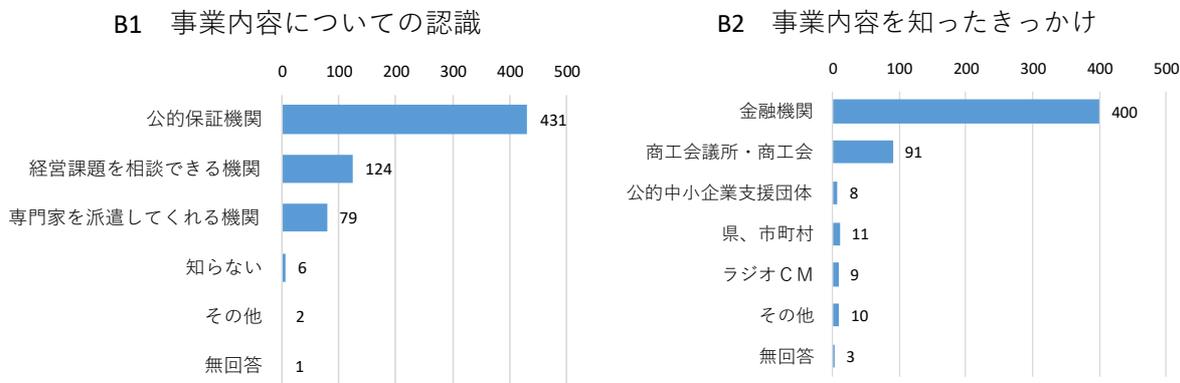
◆対象企業	当協会の保証をご利用いただいている中小企業・小規模事業者	1,000 企業
◆調査方法	郵送による無記名アンケート方式	
◆発 送 日	令和5年8月中旬	
◆締 切 日	令和5年9月15日	
◆回 答 数	440	
◆回 答 率	44.0%	

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。



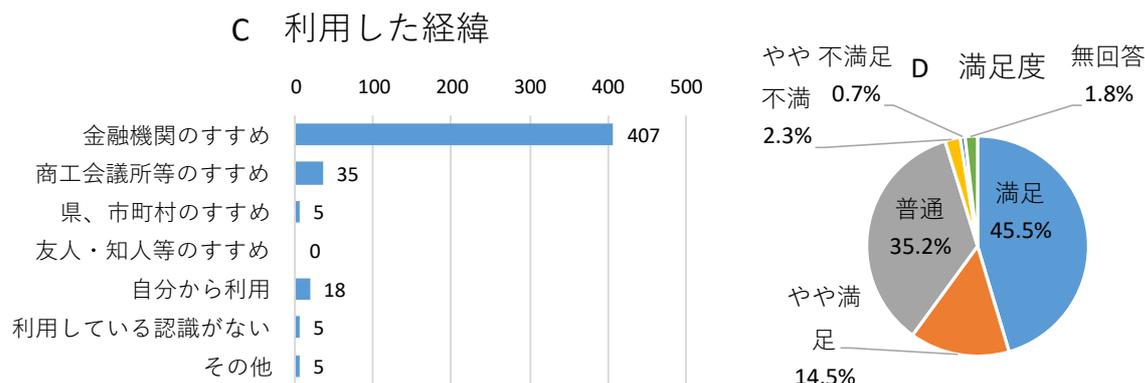
B1：事業内容の認識について、最も多かったのは、「公的保証機関」が431件（構成比98.0%）、続いて多かったのは、「経営課題を相談できる機関」の124件（同28.2%）、「専門家を派遣してくれる機関」の79件（同18.0%）でした。

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400件（同90.9%）、続いて多かったのは、「商工会議所・商工会」の91件（同20.7%）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。



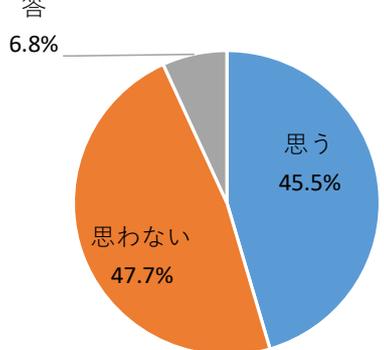
C：協会を利用されることとなった経緯について、「金融機関のすすめ」が407件（同92.5%）と最も多い結果となりました。

D：協会を利用した満足度について、「満足」が200件（同45.5%）、「やや満足」が64件（同14.5%）、「普通」が155件（同35.2%）、「やや不満」が10件（同2.3%）、「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。

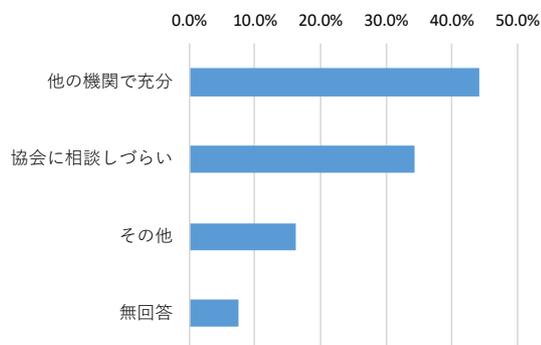
#### 4. 経営相談について

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。

無回答 E 相談しようと思うか



相談しようと思わない理由

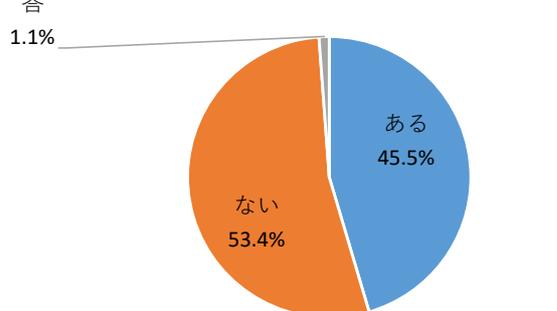


E：協会に相談しようと思うかについて、「思う」が200件（同45.5%）、「思わない」が210件（同47.7%）であり、相談しようとして「思わない」が「思う」を上回る結果となりました。相談しようと思わない理由として、回答数の多い順に「他の機関で十分」が93件（同44.3%）、「協会に相談しづらい」が72件（同34.3%）、「その他」が34件（同16.2%）でした。「その他」を回答した理由としては、特に相談する事柄がないためと答える人が多い結果となりました。本結果を踏まえ、企業者の皆様に相談しようと思っただけのよう、精進して参ります。

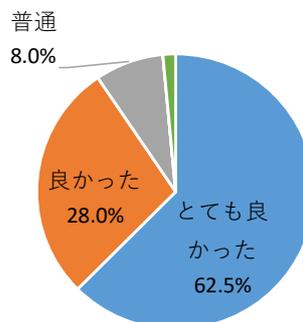
#### 5. 職員の訪問の有無及び訪問時の態度について

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。

無回答 F 協会職員が貴社を訪問したことがあるか



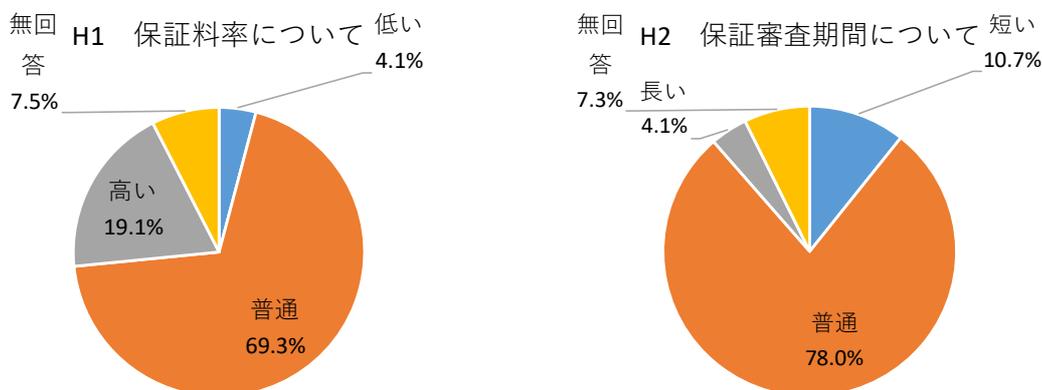
G 訪問態度



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200件（同45.5%）、「ない」が235件（同53.4%）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125件（同62.5%）、「良かった」が56件（同28.0%）、「普通」が16件（同8.0%）、「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。

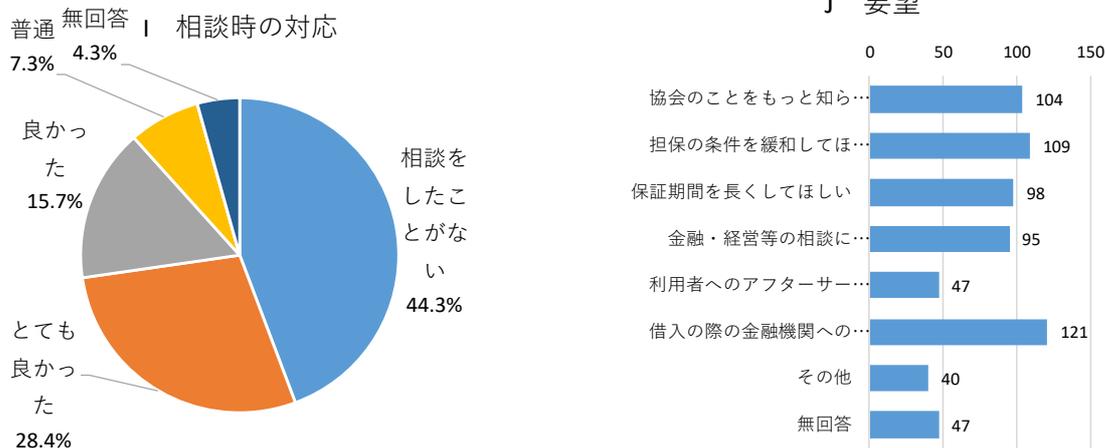


H1：保証料率について、「普通」が305件（同69.3%）と最も多く、「高い」は84件（同19.1%）、「低い」は18件（同4.1%）でした。

H2：保証審査期間について、「普通」が343件（同78.0%）と全体の7割以上を占め、「短い」は47件（同10.7%）、「長い」は18件（同4.1%）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。

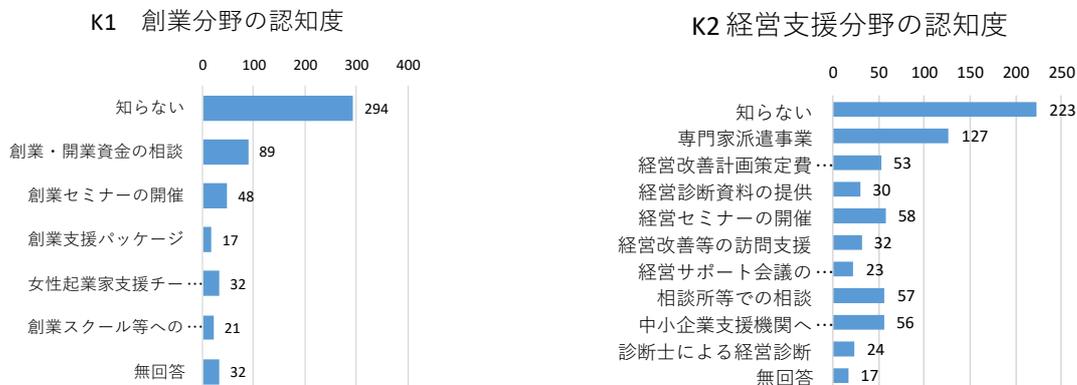


I：協会職員に相談した際の対応については、回答数の多い順に「相談したことがない」が195件（同44.3%）、「とても良かった」が125件（同28.4%）、「良かった」が69件（同15.7%）、「普通」が32件（同7.3%）、「悪かった」「とても悪かった」は0件でした。お寄せ頂いたご意見も踏まえ、職員一同、相談時の対応の向上に取り組んで参ります。

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、「借入の際の金融機関への斡旋」の121件（同27.5%）、「担保の条件を緩和してほしい」の109件（同24.8%）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。

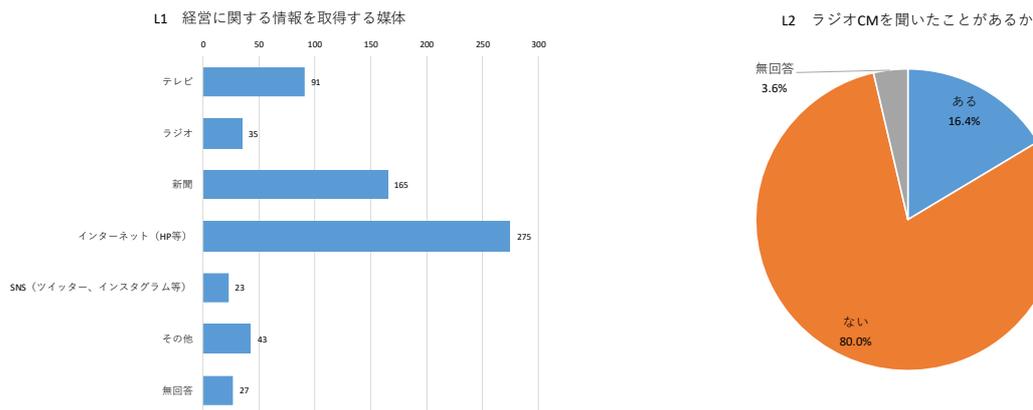


K1：創業分野の認知度について、最も多かったのは、「知らない」の294件（同66.8%）、続いて多かったのは、「創業・開業資金の相談」の89件（同20.2%）でした。

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223件（同50.7%）、続いて多かったのは、「専門家派遣事業」の127件（同28.9%）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。

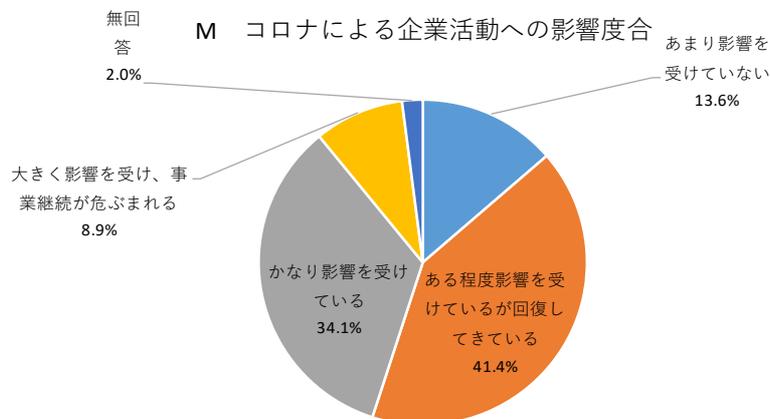


L1：経営に関する情報を取得する媒体について、最も多かったのは、「インターネット (HP等)」の275件（同62.5%）、続いて多かったのは、「新聞」の165件（同37.5%）、「テレビ」の91件（同20.7%）でした。

L2：ラジオCMを聞いたことがあるかについて、「ある」は72件（同16.4%）、「ない」は352件（同80.0%）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

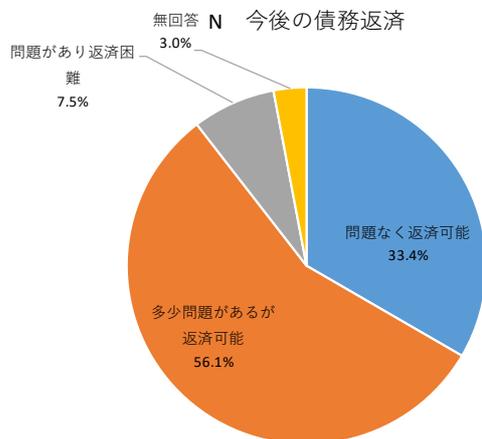
新型コロナウイルス感染症による企業活動への影響度合い(M)について尋ねました。



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、「ある程度影響を受けているが回復してきている」の182件（同41.4%）であり、続いて多かったのは、「かなり影響を受けている」の150件（同34.1%）でした。

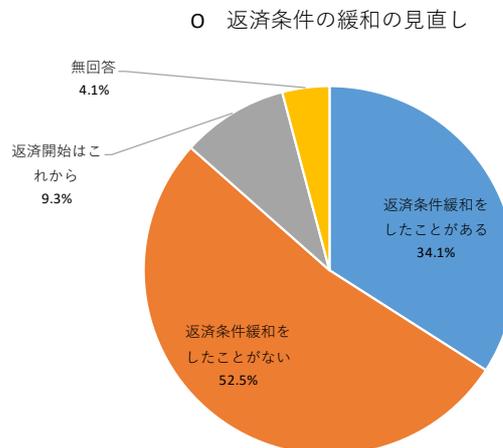
11. 今後の返済について

今後の返済(N)について尋ねました。



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。

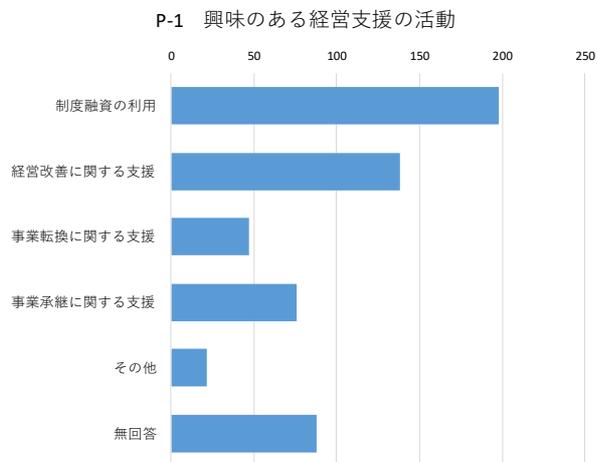


N：今後の債務返済について、「多少問題があるが返済可能」が247件（同56.1%）、「問題があり返済困難」が33件（7.5%）を合算すると、280件（同63.6%）と全体の6割以上が返済に何らかの問題を抱えていることが分かります。今後の返済について、柔軟に対応して参ります。

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150件（同34.1%）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41件（同9.3%）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198件(45.0%)で、続いて多かったのは「経営改善に関する支援」の138件(同31.4%)、「事業承継に関する支援」の76件(同17.3%)、「事業転換に関する支援」の47件(同10.7%)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。