

お客様アンケート結果報告

当協会では、中小企業の皆様のニーズを把握するとともに、さらなるサービス向上を図ることを目的とし、「お客様アンケート」を実施いたしました。

お忙しい中、お客様にはアンケートにご協力頂きまして、誠に有難うございました。

お客様からの貴重なご意見ご要望などを踏まえまして、中小企業の皆様の発展につながるような信用保証に努めて参ります。

なお、本調査結果については、下記のとおりです。

実施方法及び結果概要

対象企業 4,000企業

平成26年6月1日～平成27年5月31日の間に当協会をご利用頂いたお客様から無作為に抽出させて頂きました。

調査方法 郵送による無記名アンケート方式

実施期間 平成27年7月初旬から10月初旬

有効回答 2,000企業（有効回答率50.0%）

アンケート結果概要

・保証協会を知ったきっかけは「金融機関」、悩みの相談相手は「税理士・会計士」とする回答が多かったものです。

・保証協会を利用された感想は、(実行までのスピード、保証料、第三者保証人・担保不要、必要借入額、提出書類など)概ね良好の回答を頂きましたが、保証料が高い(22%)、提出書類が多い(24%)の回答も頂きました。

・今の悩みは、「売上げ確保・増加策」が50%と1番多く、次に「人材育成・人材不足(経験者、有資格者)」39%、「利益確保・増加策」36%と多かったものです。

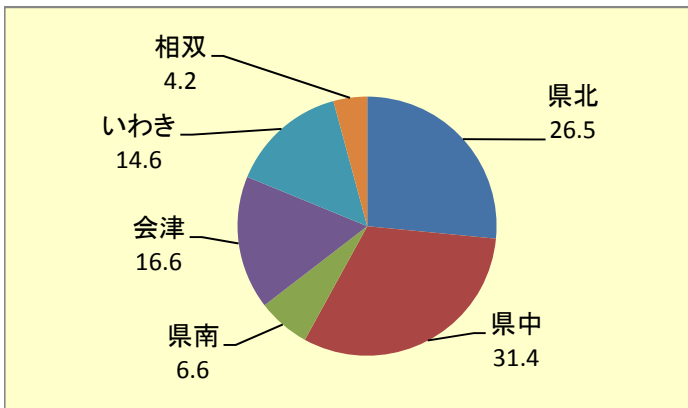
・協会提供サービス(支援メニュー)を知らない企業の方が多く、サービスの情報を知らせてほしいという意見が寄せられました。

項目毎のデータは次の通りです。

単位は%です。複数回答をしてもよい項目は、総計すると100%を超えております。

Q1. 御社について

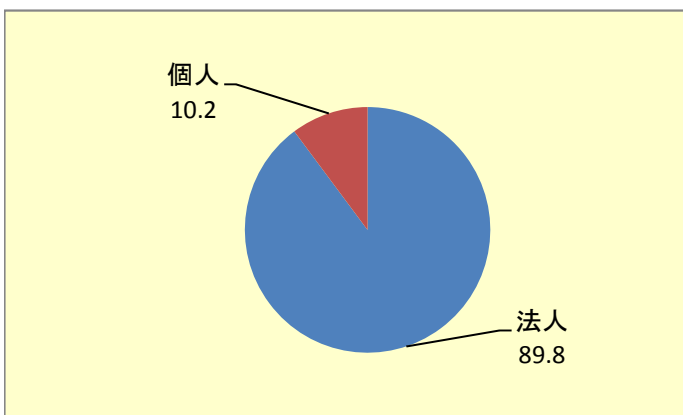
(1)所在地はどこですか。



集計結果

●「県中」からの回答が1番多く、以下「県北」「会津」「いわき」「県南」「相双」の順でした。

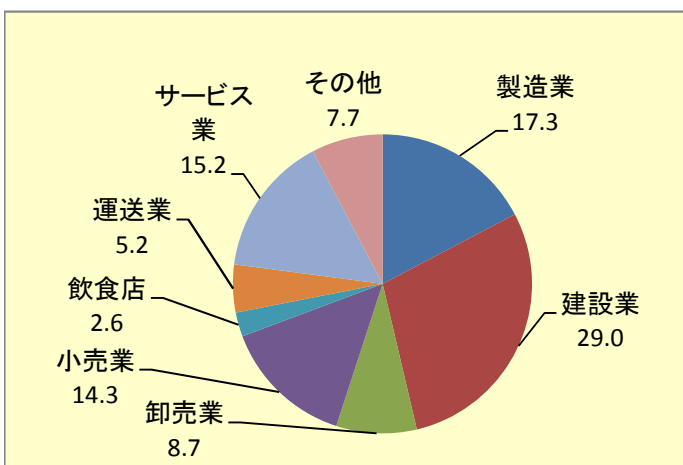
(2)事業形態を教えてください。



集計結果

●「法人」が90%、「個人」が10%でした。

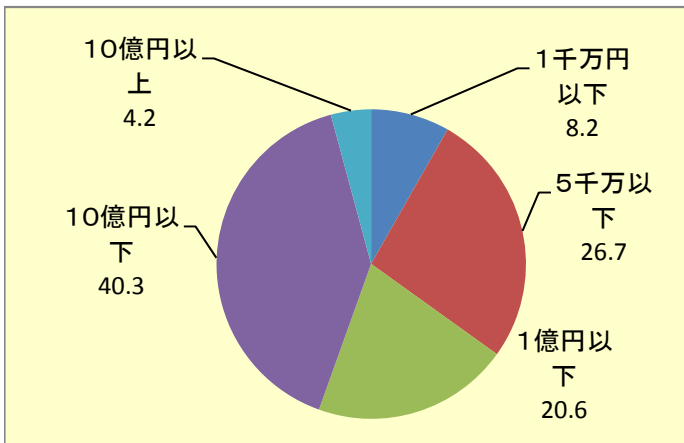
(3)業種を教えてください。(兼業の場合は主たる業種)



集計結果

●業種の構成割合は、「建設業」「製造業」「サービス業」「小売業」「卸売業」と続き、協会の債務残高業種割合順序と同じでした。

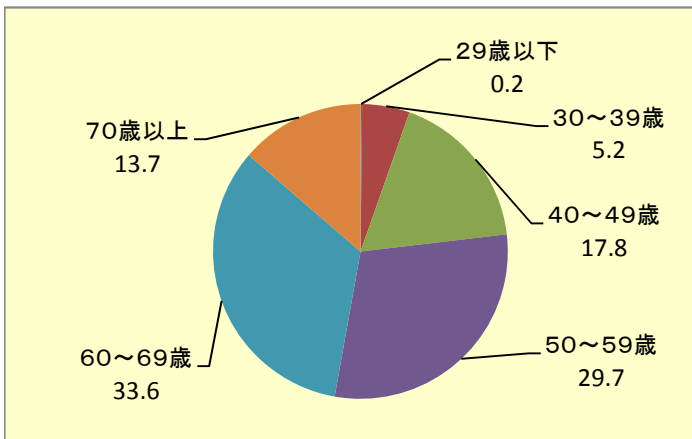
(4)直近の売上高(年商)はおいくらですか。



集計結果

●1億円以下の先が全体の56%を占めました。

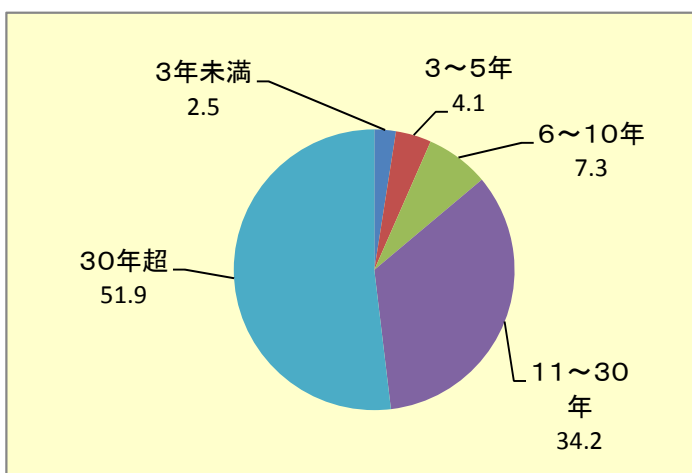
(5)社長様のお歳はおいくつですか。



集計結果

●60才以上が47%とほぼ半数、50才以上とすると77%に、40歳以下は23%と少なかったです。

(6)創業何年になりますか。

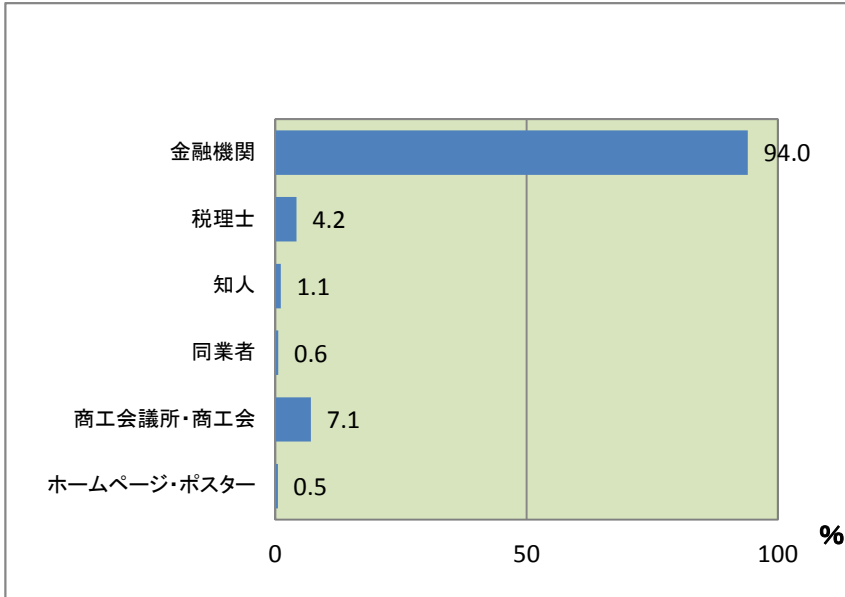


集計結果

●業歴が長くなるにつれ、割合が多くなる傾向あり、10年超は86%を占めました。

Q2. 保証協会を知った、利用したきっかけについて

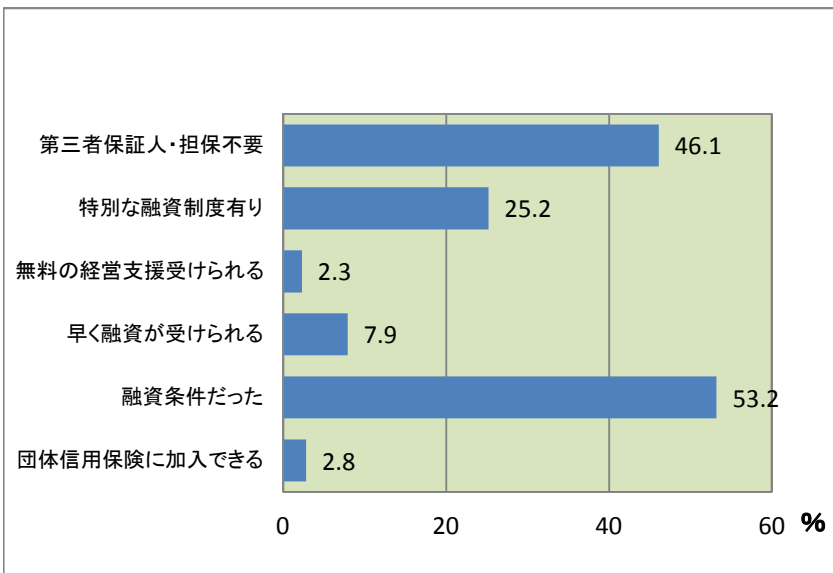
(1) 保証協会をどうやって知りましたか。(複数回答あり)



集計結果

●金融機関が94%と多く、商工会議所は7.1%、税理士は4.2%の回答割合でした。ホームページ・ポスターはごく少数でした。

(2) 保証協会を利用した理由を教えてください。(複数回答あり)

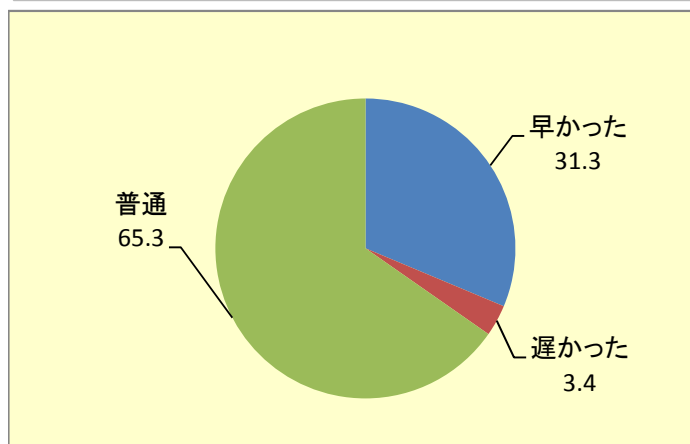


集計結果

●「融資条件だった」が53%と多く、次に「第三者保証人・担保不要」46%、「特別な融資制度有り」25%と続きました。「早く融資が受けられる」は8%、「団体信用保険に加入できる」「無料の経営支援が受けられる」は少なかったです。

Q3. 保証協会を利用された感想について

(1) 申込から融資実行までのスピードはいかがでしたか。

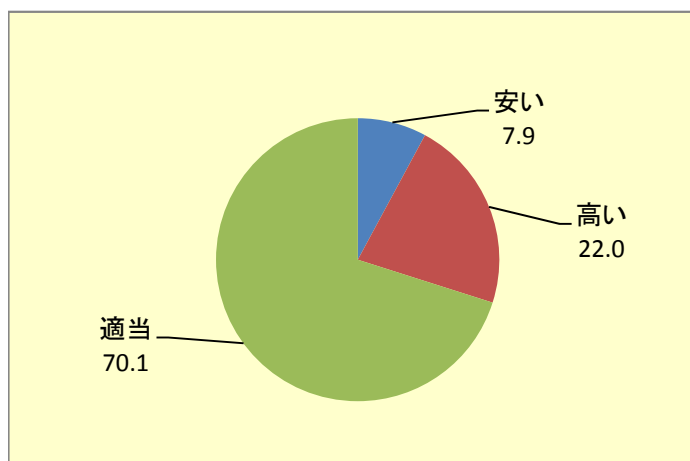


集計結果

●「普通」65%と多く、「早かった」の回答は31%、「遅かった」の回答は少なかったです。

●早かった理由としては「金融機関担当者の対応が良かった」などが、遅かった理由としては、「書類が多い」などが挙げられました。

(2) 保証料はいかがでしたか。

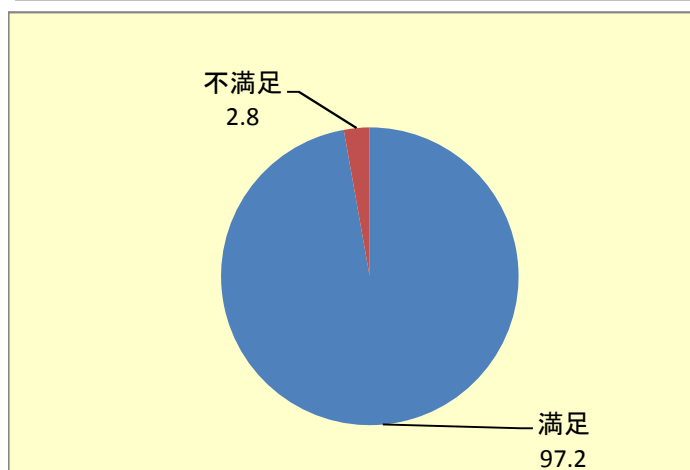


集計結果

●「適当」が70%と多く、「高い」とする回答は22%でした。

●保証料が安い理由としては、「他機関と比べれば安い」「補助があった」などが、高い理由としては、「金利にプラスできつい」「低金利の状況」などが挙げられました。

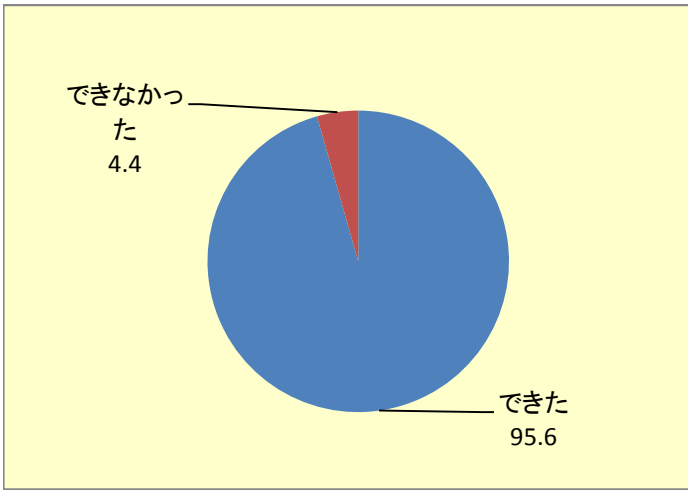
(3) 第三者保証人・担保が不要で満足しましたか。



集計結果

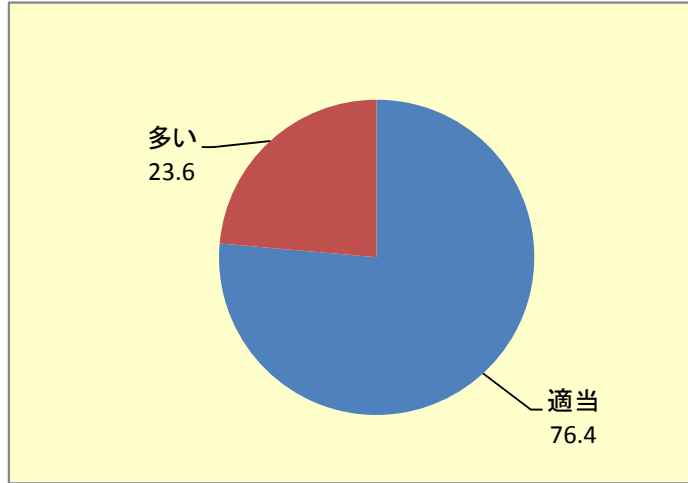
●97%が「満足」との回答でした。

(4) 必要資金の借入はできましたか。



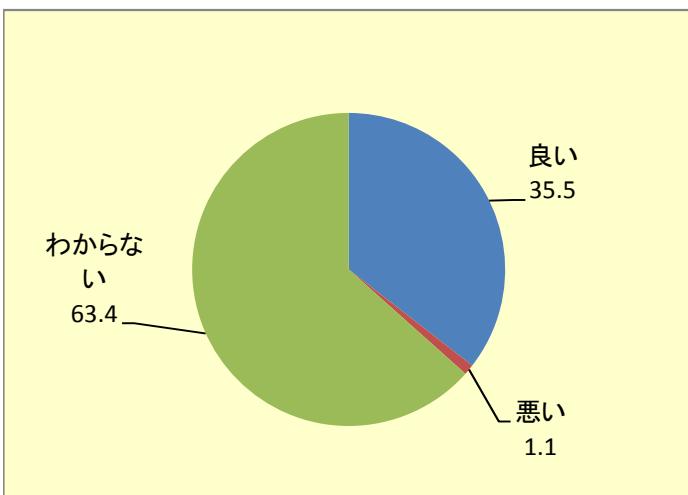
集計結果
●96%が「できた」とする回答でした。

(5) 提出書類は多かったですか。



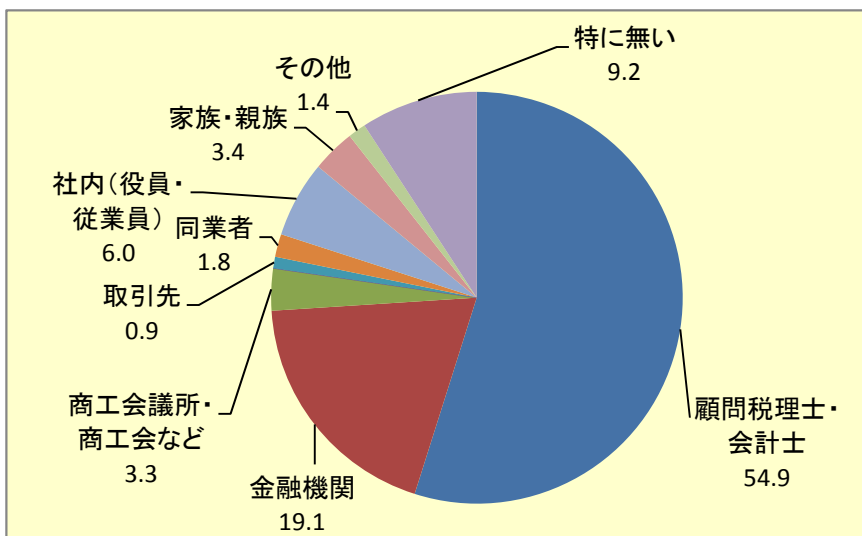
集計結果
●76%は「適当」の回答でしたが、24%は「多い」との回答でした。

(6) 保証協会担当者の対応はいかがでしたか。



集計結果
●63%が「わからない」、36%が「良い」との回答で、「悪い」の回答は少なかったです。

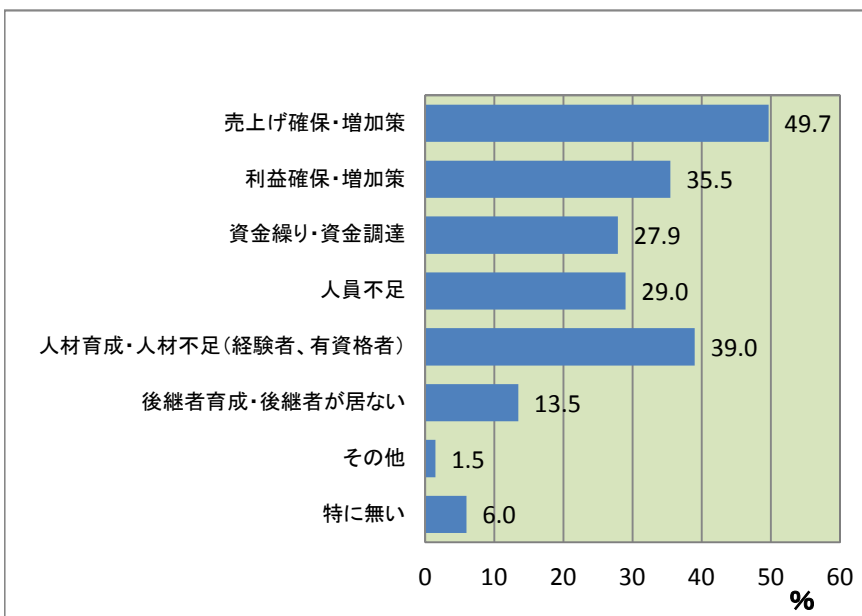
Q4. 企業運営に関するお悩みについて、まず相談されるのはどこですか。



集計結果

●「顧問税理士・会計士」が55%、次に「金融機関」が19%と多かったです。

Q5. 企業運営に関して、今のお悩みは何ですか。(複数回答あり)

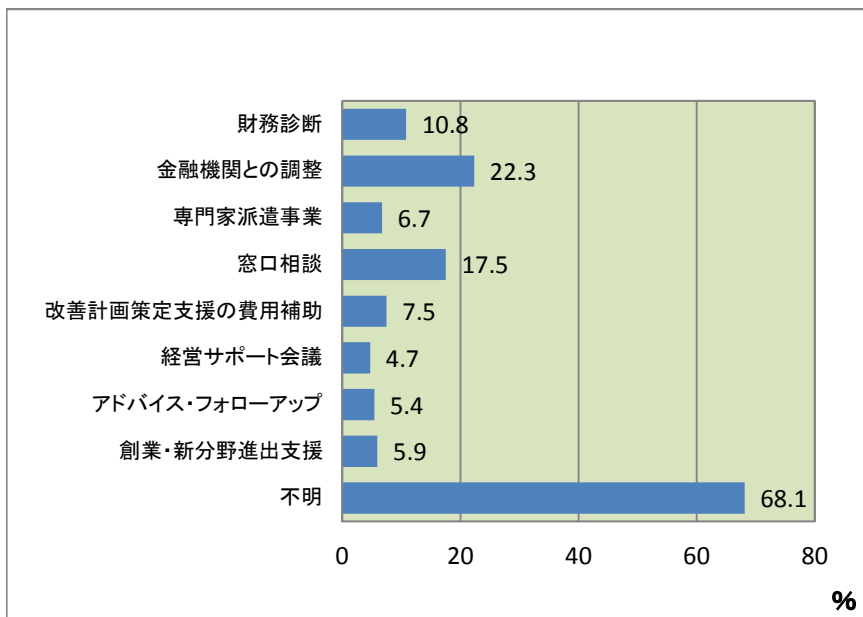


集計結果

●「売上げ確保・増加策」が50%と1番多く、次に「人材育成・人材不足(経験者、有資格者)」39%、「利益確保・増加策」36%と続きました。

Q6. 保証協会が提供しているサービスについて

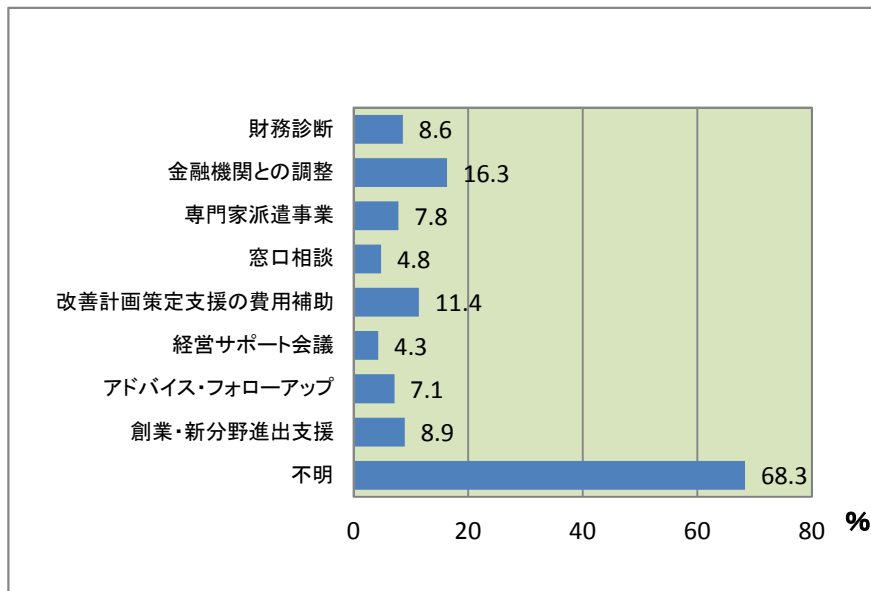
保証協会が提供しているサービスを知っていますか。



集計結果

●「不明」とする回答が68%と多かったです。知っているサービスの中では、「金融機関との調整」「窓口相談」が多かったです。

保証協会が提供しているサービスの中で、受たいサービスはありますか。



集計結果

●「不明」とする回答が68%でした。「不明」を除いては、「金融機関との調整」「改善計画策定支援の費用補助」の希望が多かったです。

Q7. 保証協会に求めるサービスがございますか。(自由意見)

全体の内、自由意見を頂いたのは116件(5.8%)でした。意見の中では、「協会が提供しているサービス内容を知らなかった。」(32%)、「困った先等への保証対応をしてほしい」(20%)という回答が多かったです。「保証料を引下げしてほしい」(8%)、「協会との接触機会を持ちたい」(8%)の回答が続きました。その他では、「補助金等の情報提供をしてほしい」(4%)、協会に対する感謝の意(4%)などの意見を頂きました。