

【顧客】

兵庫県信用保証協会に関するアンケート結果

実施日 令和 5 年 12 月発送

対象先 1274 件 令和 4 年 12 月発送対象先 令和 5 年 4 月から 9 月までの期間において、
新規で実地調査を行い保証承諾した顧客

実施方法 郵送 ※個人事業者は住所宛、法人事業者は本店所在地宛

回答件数 319 件

回答率 25.0%

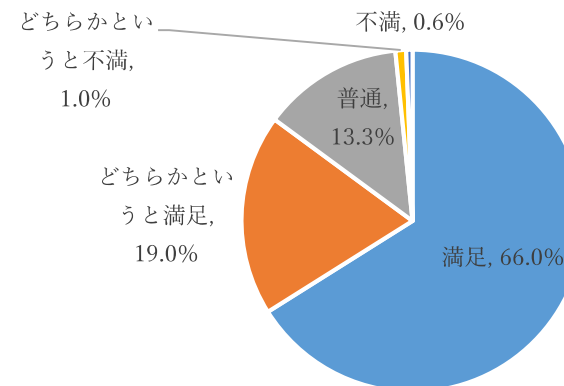
I. 保証利用について

(1)保証協会を利用いただきありがとうございました。手続きについて満足されましたか。

回答

選 択 肢	回 答 数	割 合
1.満足	208	66.0%
2.どちらかという満足	60	19.0%
3.普通	42	13.3%
4.どちらかという不満	3	1.0%
5.不満	2	0.6%
合計	315	100%

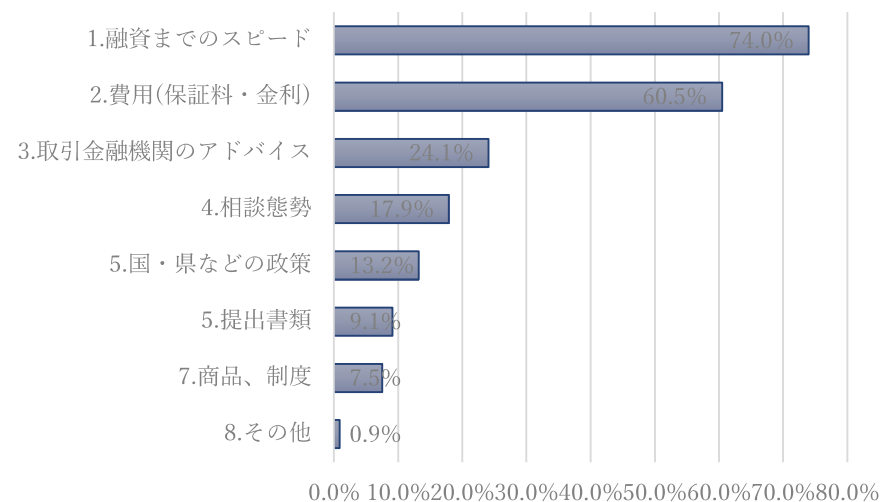
「1.満足」「3.どちらかという満足」は合わせて85.0%、
「4.どちらかという不満」「5.不満」は合わせて1.6%であった。



(2)保証利用を考える際に重視されることは何でしょうか(複数回答可)。

回答

選 択 肢	回 答 数	割 合
1.融資までのスピード	236	74.0%
2.費用(保証料・金利)	193	60.5%
3.取引金融機関のアドバイス	77	24.1%
4.相談態勢	57	17.9%
5.提出書類	42	13.2%
6.商品、制度	29	9.1%
7.国・県などの政策	24	7.5%
8.その他	3	0.9%



8.その他
但陽信用金庫よりそれ以外の保証協会を教わっていません。
経営が安定までの支援
必要書類を出したにもかかわらず、追加書類の提出があったのがきつかった。

「1.融資までのスピード」「2.費用」が過半数以上となった。

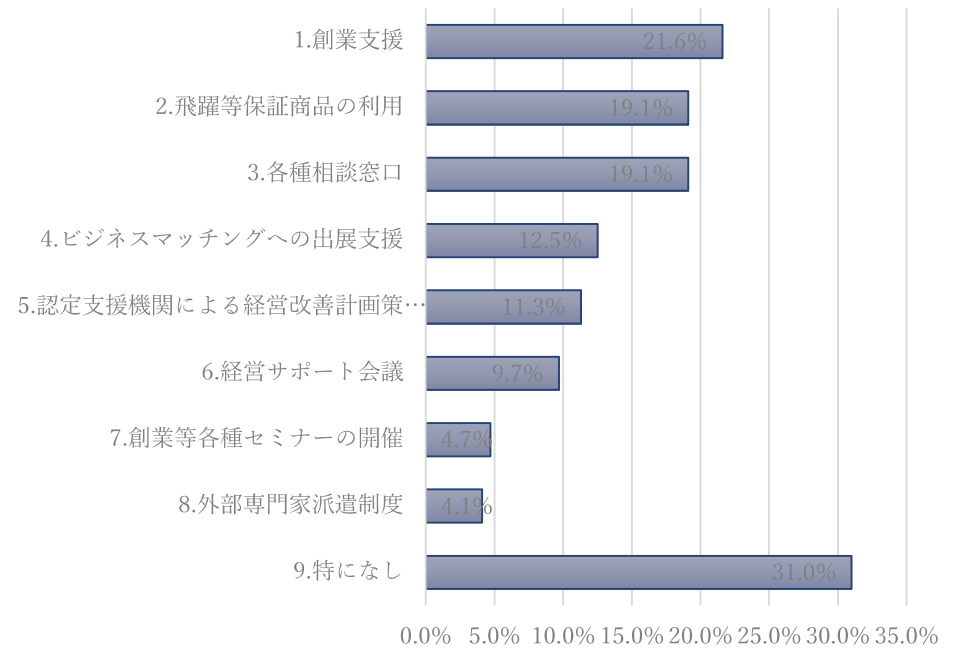
Ⅱ. 信用保証協会の取り組みについて

(1)当協会は、同封させていただきました「信用保証のご案内」に記載の取り組み等を行っております。利用したいものはありますか(複数回答可)。

回答

選 択 肢	回答数	割合
1.創業支援	69	21.6%
2.飛躍等保証商品の利用	61	19.1%
3.各種相談窓口	61	19.1%
4.ビジネスマッチングへの出展支援	40	12.5%
5.認定支援機関による経営改善計画策定にかかる費用補助	36	11.3%
6.経営サポート会議	31	9.7%
7.創業等各種セミナーの開催	15	4.7%
8.外部専門家派遣制度	13	4.1%
9.特になし	99	31.0%

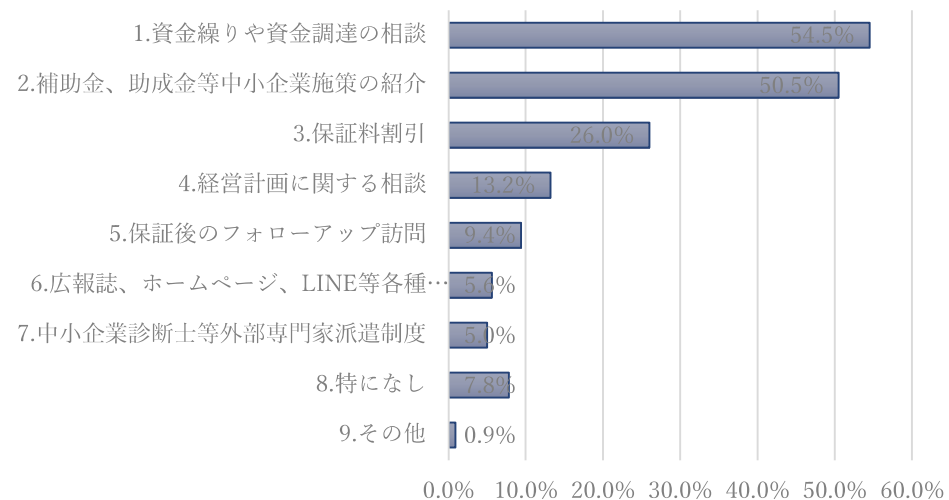
アンケート対象者が新規先ということもあり「1.創業支援」の割合が多くなり、上位3つについては大きな差はなかった。



(2)当協会に充実を望むサービスは、どのようなものですか(複数回答可)。

回答

選 択 肢	回答数	割 合
1.資金繰りや資金調達の相談	174	54.5%
2.補助金、助成金等中小企業施策の紹介	161	50.5%
3.保証料割引	83	26.0%
4.経営計画に関する相談	42	13.2%
5.保証後のフォローアップ訪問	30	9.4%
6.広報誌、ホームページ、LINE等各種広報の充実	18	5.6%
7.中小企業診断士等の外部専門家派遣制度	16	5.0%
8.特になし	25	7.8%
9.その他	3	0.9%



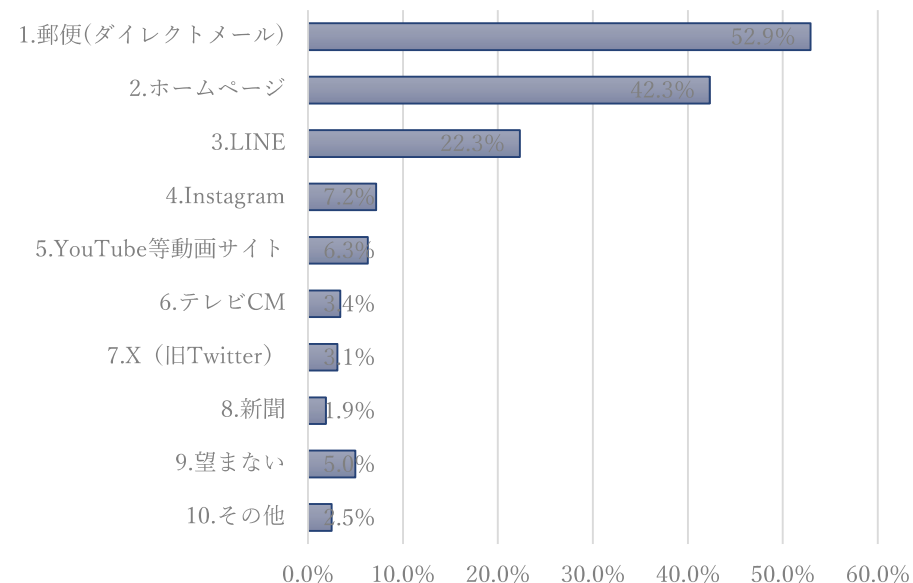
9.その他
金融機関提携保証、短期継続保証等の追加運転資金及び設備資金
投資家に直接投資をうながす場が欲しい。
今は特に思いつかない

「1.資金繰りや資金調達の相談」「2.補助金、助成金等中小企業施策の紹介」が協会に望まれている。

(3)当協会の保証制度、取組、イベント等について、どのような方法で案内を望みますか(複数回答可)。

回答

選 択 肢	回 答 数	割 合
1.郵便（ダイレクトメール）	169	52.9%
2.ホームページ	135	42.3%
3.LINE	71	22.3%
4.Instagram	23	7.2%
5.YouTube等動画サイト	20	6.3%
6.テレビCM	11	3.4%
7.X（旧Twitter）	10	3.1%
8.新聞	6	1.9%
9.望まない	16	5.0%
10.その他	8	2.5%



10.その他
金融機関からの案内
訪問による案内
メール配信

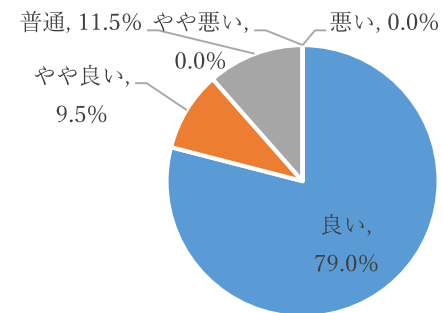
「1.郵便(ダイレクトメール)」「2.ホームページ」での案内を望む回答が多い。

Ⅲ. 当協会職員の接遇・態度について

(1) 職員の態度(応対)はいかがでしたか。

回答

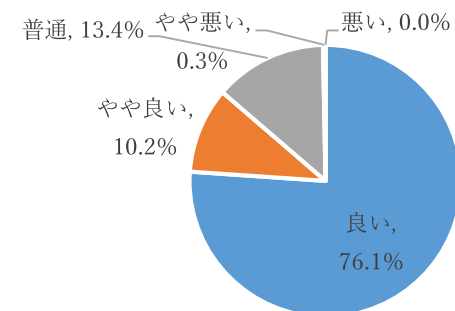
選 択 肢	回 答 数	割 合
1.良い	248	79.0%
2.やや良い	30	9.5%
3.普通	36	11.5%
4.やや悪い	0	0%
5.悪い	0	0%
合 計	314	100%



(2) 職員の説明はわかりやすかったですか。

回答

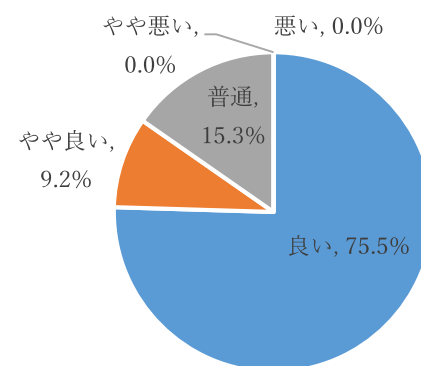
選 択 肢	回 答 数	割 合
1.良い	239	76.1%
2.やや良い	32	10.2%
3.普通	42	13.4%
4.やや悪い	1	0.3%
5.悪い	0	0%
合 計	314	100%



(3)職員の業務知識の豊富・正確さはいかがでしたか。

回答

選 択 肢	回 答 数	割 合
1.良い	237	75.5%
2.やや良い	29	9.2%
3.普通	48	15.3%
4.やや悪い	0	0%
5.悪い	0	0%
合 計	314	100%



いずれの設問に関しても「5.悪い」という回答はなく「4.やや悪い」に関しても1人のみの回答となった。