

## 【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6年12月発送

対象先 1,321件 令和6年12月発送対象先 令和6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 ※個人事業者は住所地宛、法人事業者は本店所在地宛

回答件数 314件

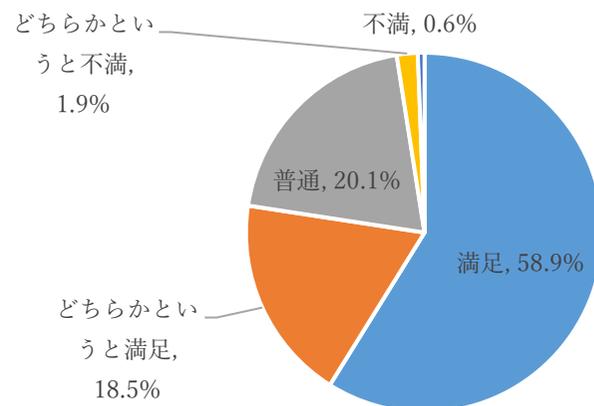
回答率 23.7%

## 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	185	58.9%
2.どちらかという満足	58	18.5%
3.普通	63	20.1%
4.どちらかという不満	6	1.9%
5.不満	2	0.6%
合計	314	100%

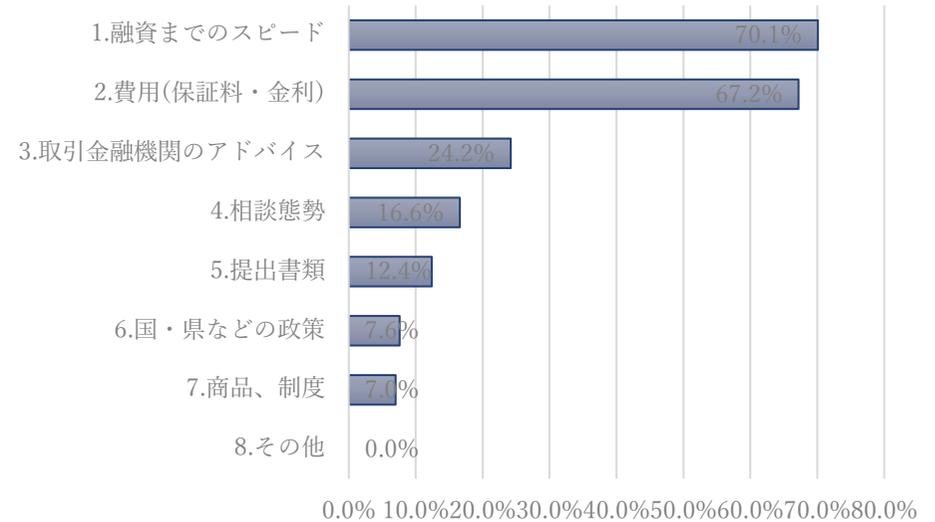


「1.満足」「3.どちらかという満足」は合わせて77.4%、  
「4.どちらかという不満」「5.不満」は合わせて2.5%であった。

(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	220	70.1%
2.費用(保証料・金利)	211	67.2%
3.取引金融機関のアドバイス	76	24.2%
4.相談態勢	52	16.6%
5.提出書類	39	12.4%
6.国・県などの政策	24	7.6%
7.商品、制度	22	7.0%
8.その他	0	0.0%



「1.融資までのスピード」「2.費用」が過半数以上となった。  
上位5番目までは、前年度と順位は変わらなかった。

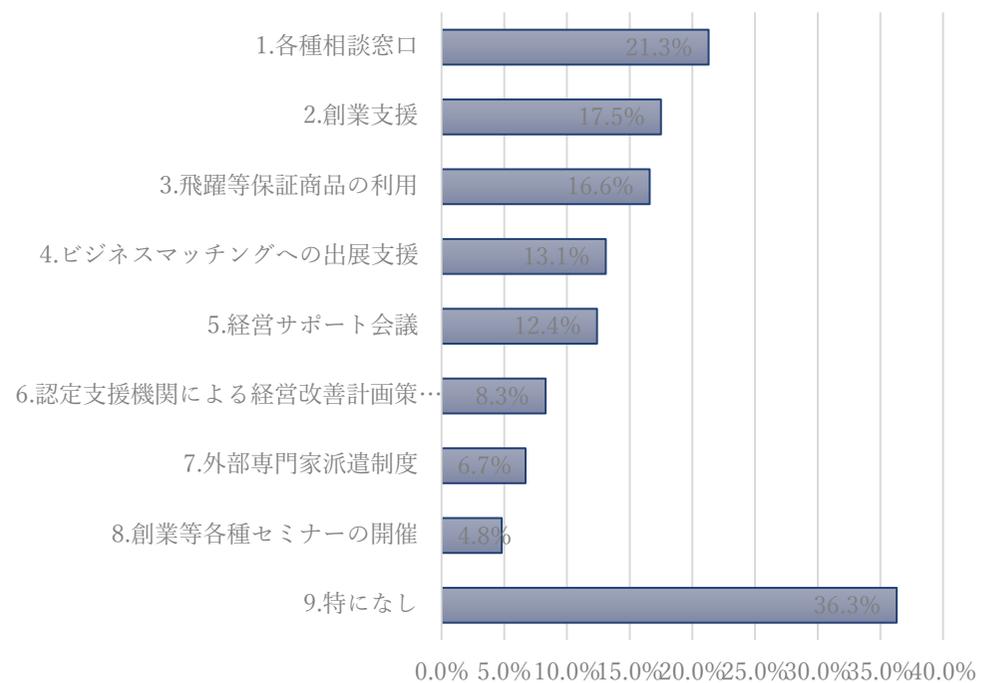
## II. 信用保証協会の取り組みについて

(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.各種相談窓口	67	21.3%
2.創業支援	55	17.5%
3.飛躍等保証商品の利用	52	16.6%
4.ビジネスマッチングへの出展支援	41	13.1%
5.経営サポート保証	39	12.4%
6.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	26	8.3%
7.外部専門家派遣制度	21	6.7%
8.創業等各種セミナーの開催	15	4.8%
9.特になし	114	36.3%

「1.各種相談窓口」を利用したいという要望が増加し1番となった。新規先がアンケート対象であり「2.創業支援」が続いた。(前年度は、創業支援が1番であった。)



(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)。

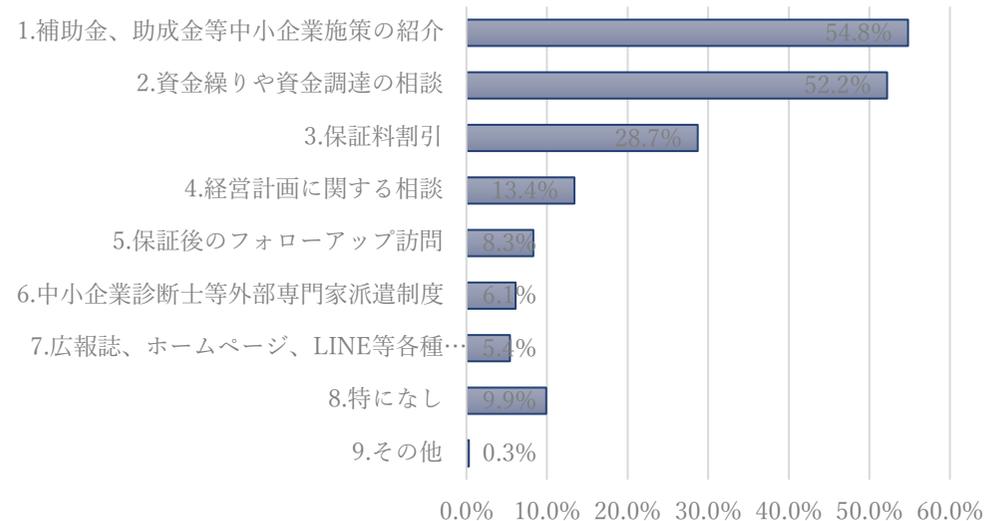
回答

選 択 肢	回答数	割 合
1.補助金、助成金等中小企業施策の紹介	172	54.8%
2.資金繰りや資金調達の相談	164	52.2%
3.保証料割引	90	28.7%
4.経営計画に関する相談	42	13.4%
5.保証後のフォローアップ訪問	26	8.3%
6.中小企業診断士等の外部専門家派遣制度	19	6.1%
7.広報誌、ホームページ、LINE等各種広報の充実	17	5.4%
8.特になし	31	9.9%
9.その他	1	0.3%

#### 9.その他

大型の改修費用・リニューアルに対する資金調達

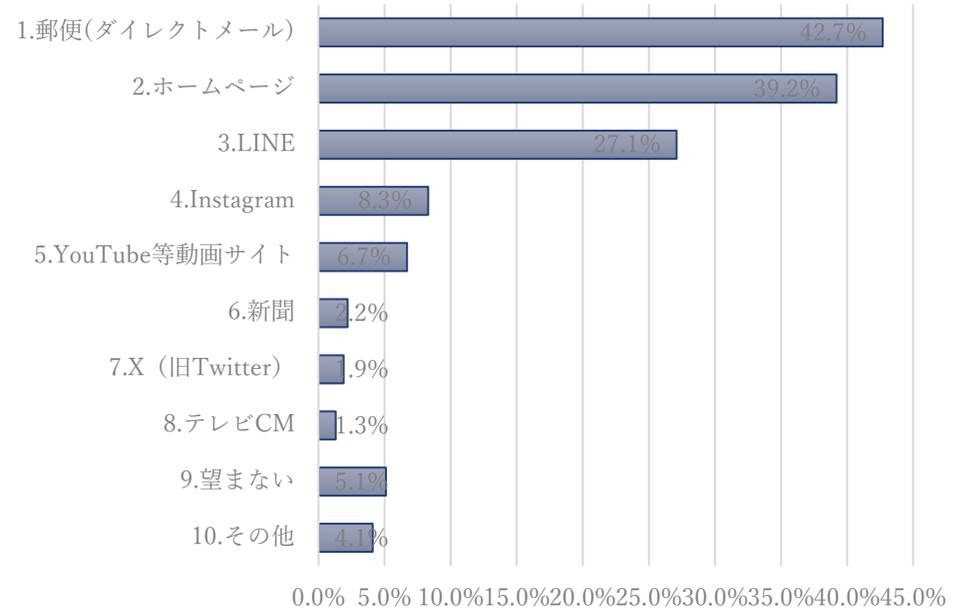
前年度に引続き「1.補助金、助成金等中小企業施策の紹介」「2.資金繰りや資金調達の相談」が協会に望まれている。



(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)	134	42.7%
2.ホームページ	123	39.2%
3.LINE	85	27.1%
4.Instagram	26	8.3%
5.YouTube等動画サイト	21	6.7%
6.新聞	7	2.2%
7.X(旧Twitter)	6	1.9%
8.テレビCM	4	1.3%
9.望まない	16	5.1%
10.その他	13	4.1%



10.その他
メールによる案内 6、電話・口頭等による案内 2
知人等からによる案内 2、金融機関による案内 1
方法未記載 2

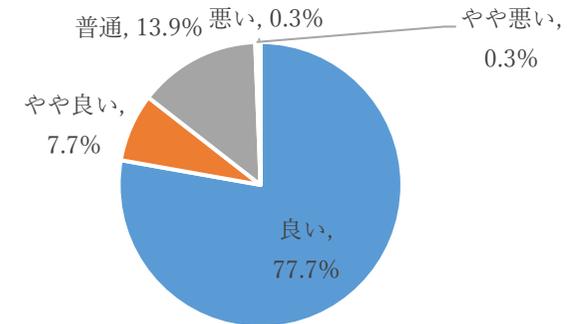
「1.郵便(ダイレクトメール)」「2.ホームページ」での案内を望む回答が多い。

### 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

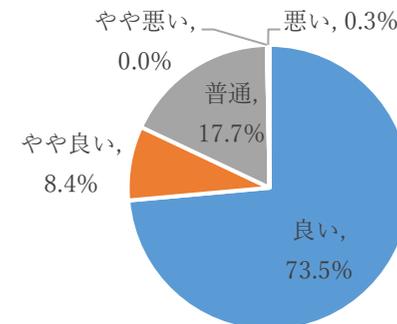
選択肢	回答数	割合
1.良い	241	77.7%
2.やや良い	24	7.7%
3.普通	43	13.9%
4.やや悪い	1	0.3%
5.悪い	1	0.3%
合計	310	100%



(2) 職員の説明はわかりやすかったですか。

回答

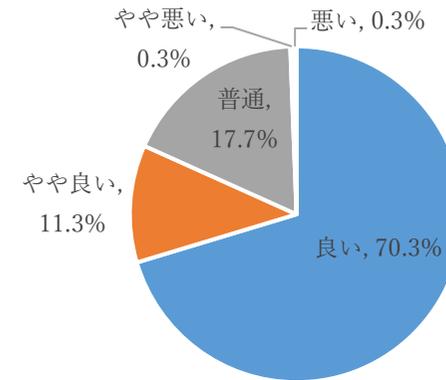
選択肢	回答数	割合
1.良い	228	73.5%
2.やや良い	26	8.4%
3.普通	55	17.7%
4.やや悪い	0	0.0%
5.悪い	1	0.3%
合計	310	100%



(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	218	70.3%
2.やや良い	35	11.3%
3.普通	55	17.7%
4.やや悪い	1	0.3%
5.悪い	1	0.3%
合計	314	100%



いずれの設問に関しても「1.良い」「2.やや良い」は80%以上となっており、良好である。

「5.悪い」は各設問につき1人、「4.やや悪い」に関しては設問(2)を除き1人の回答となった。