

## 平成 29 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・小規模事業者等の皆様を対象に、毎年お客様アンケートを実施しております。

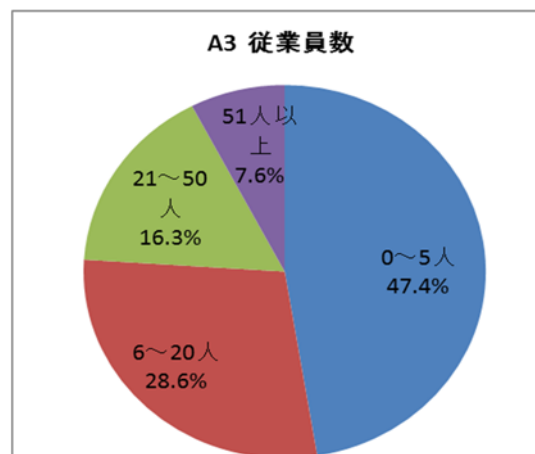
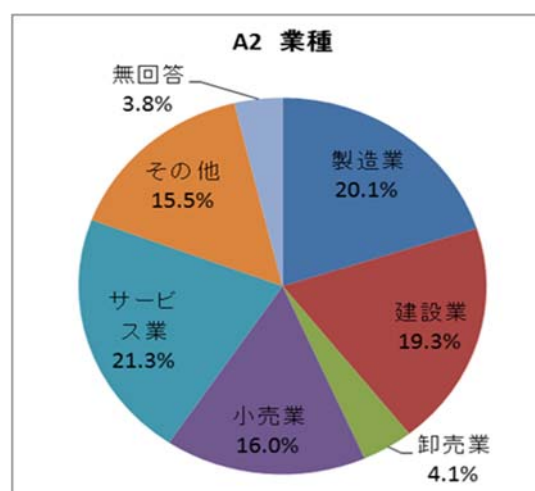
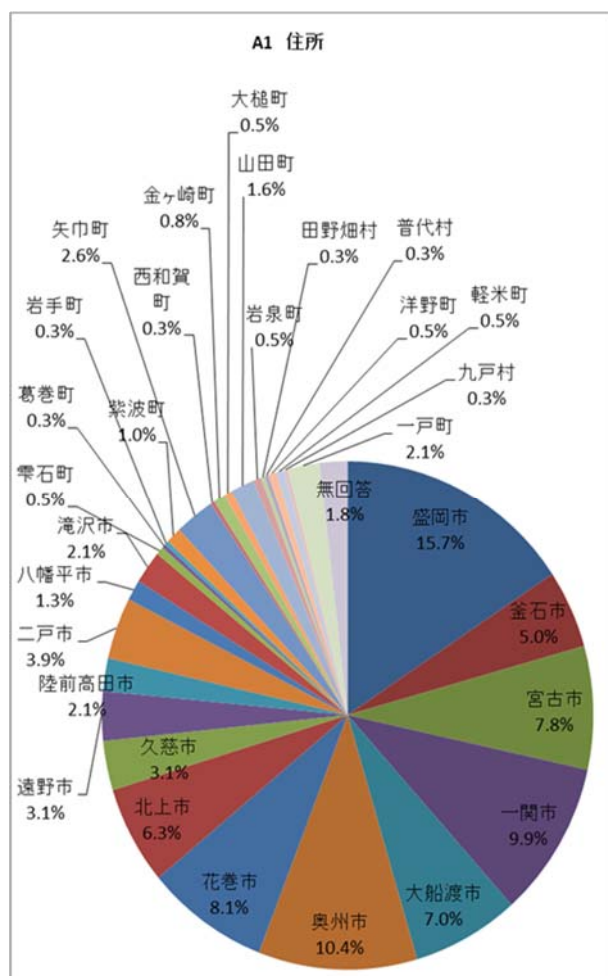
皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後も業務改善に努めてまいります。

今年度のアンケートの回答集計結果を下記のとおり取りまとめましたので、ご報告させていただきます。

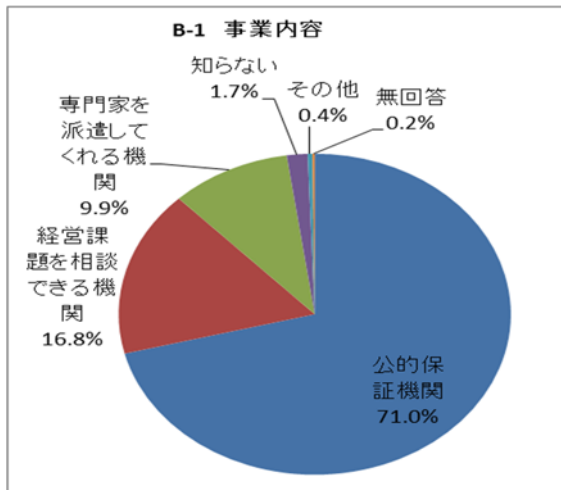
ご多忙の中、アンケートのご回答にご協力いただきました皆様に厚く御礼申し上げます。

◆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	平成 29 年 9 月上旬	
◆締 切 日	平成 29 年 9 月 29 日	
◆回 答 数	383 (平成 29 年 10 月 31 日到着分まで集計)	
◆回 答 率	38.3%	

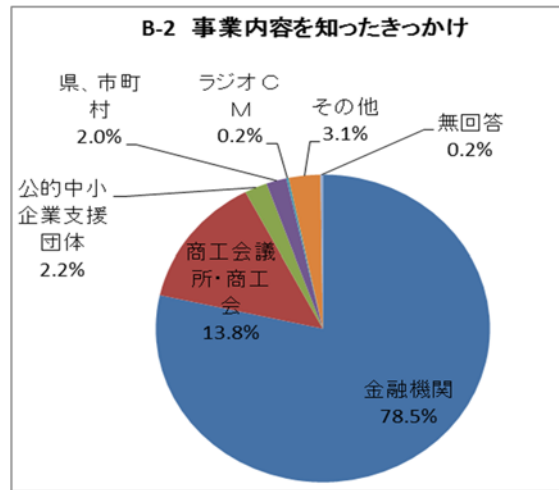
A. 貴社の住所・業種・従業員数（パート除く）をお知らせください。



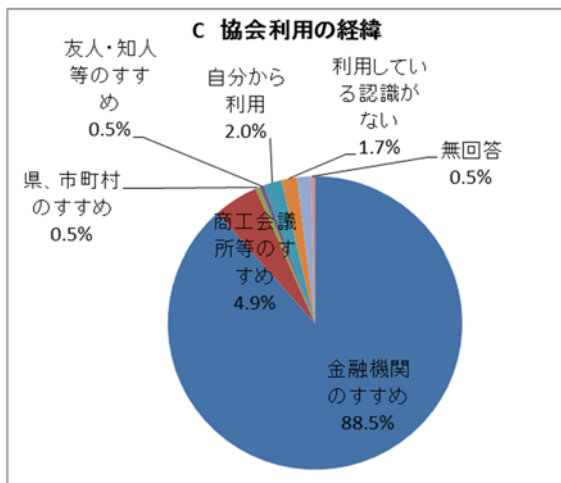
B-1. 信用保証協会はどのような事業を行う機関として認識されていますか。



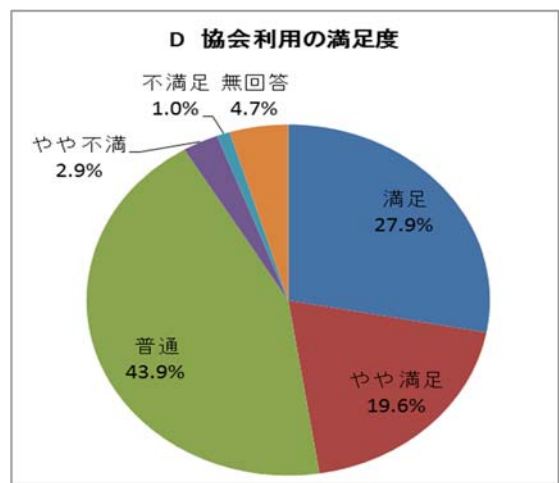
B-2. 信用保証協会の事業内容をお知りになったきっかけはどのようなことですか。



C. 信用保証協会をどのようなことからご利用されることになりましたか。



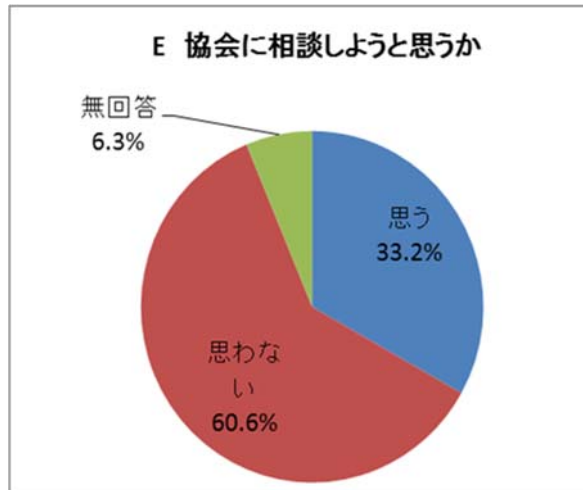
D. 信用保証協会を利用した際の満足度はいかがでしたか。



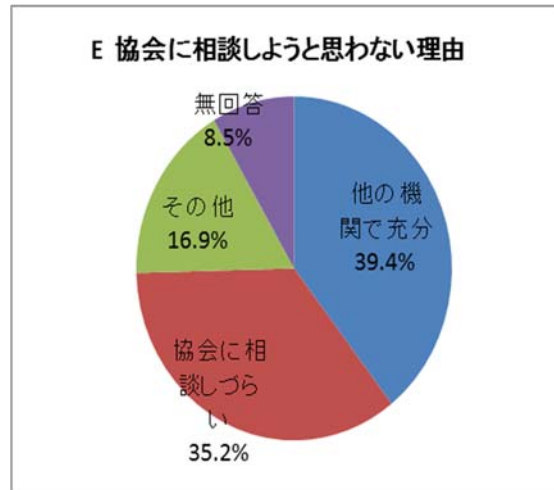
「金融機関のすすめ」が 88.5%と大部分を占めており、昨年の 92.4%と同程度で推移しています。続いて「商工会議所のすすめ」が 4.9%、「自分から利用」が 2.0%という結果となりました。

不満を感じている理由としては保証料が高いというご意見を多くいただきました。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いただいております。

E. 信用保証協会は金融・経営等の直接相談も承っております。経営のことなど信用保証協会へ直接相談されたいとお考えですか。

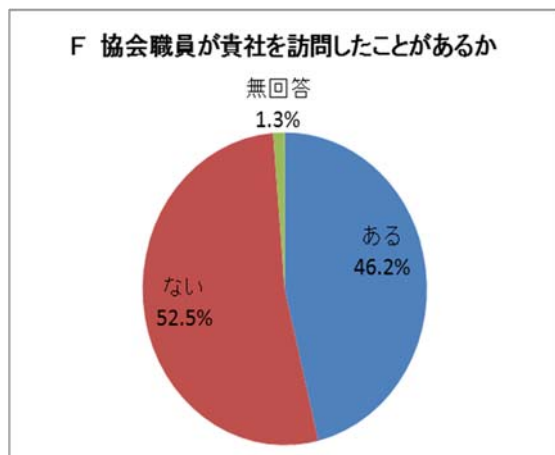


相談しようと考えている企業は前回に比べ大幅に増加し、当協会の専門家派遣の活用企業の増加や経営セミナーでのPRの効果によるものと思われる。

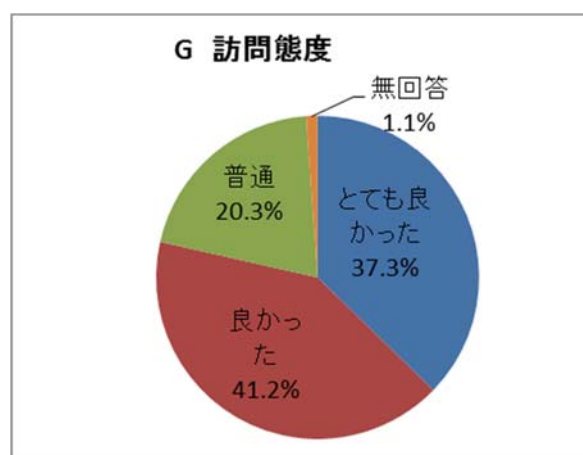


「思わない」理由として、「相談出来ることを知らなかった」という意見もいただいております。今後より一層のPR活動の充実、職員のコミュニケーションスキル向上へ取り組んでまいります。

F. 信用保証協会の職員が貴社を訪問したことがありますか。

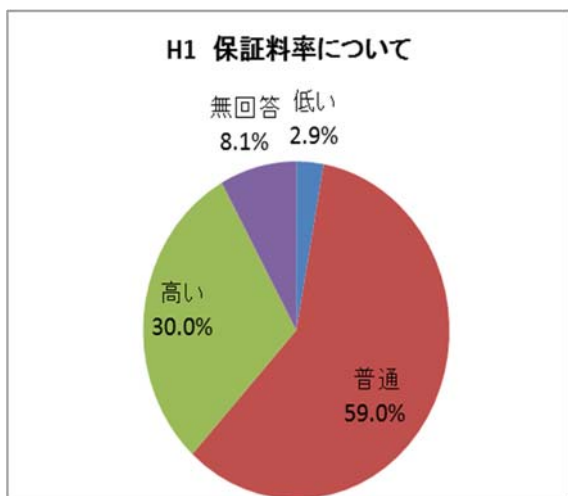


G. 設問Fで「ある」とお答えになられた方にお聞きします。訪問態度及び対応はいかがでしたか。



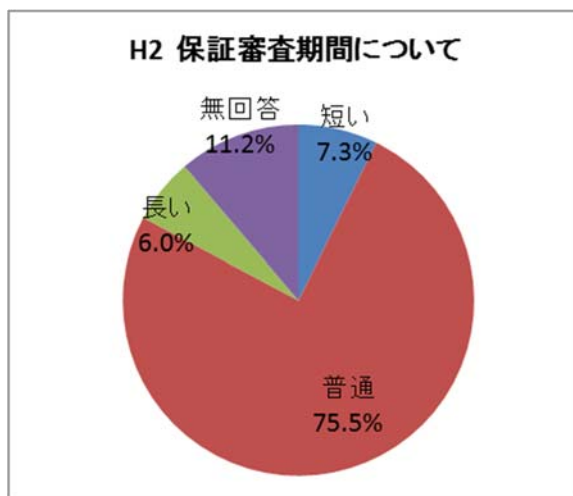
H. 次の取扱条件等について、どうお考えですか。

1. 保証料率について



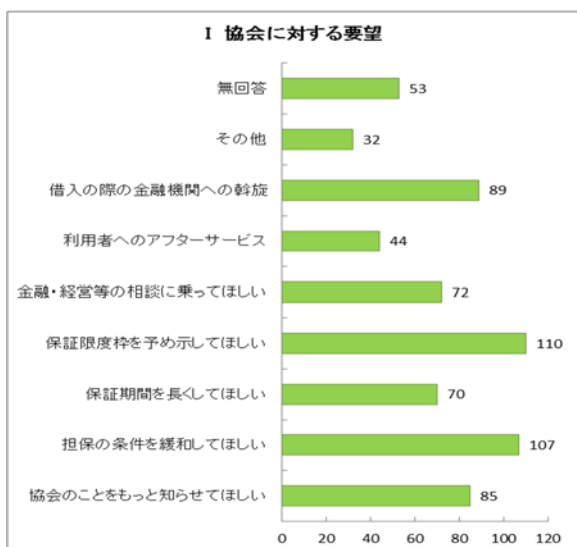
保証料負担の無い、岩手県震災復興資金等のご利用が一巡したことから、保証料のご負担をいただく制度のご利用の頻度が高くなっております。ご理解をいただくため、保証料の詳細について、十分に説明を行ってまいります。

2. 保証審査期間について



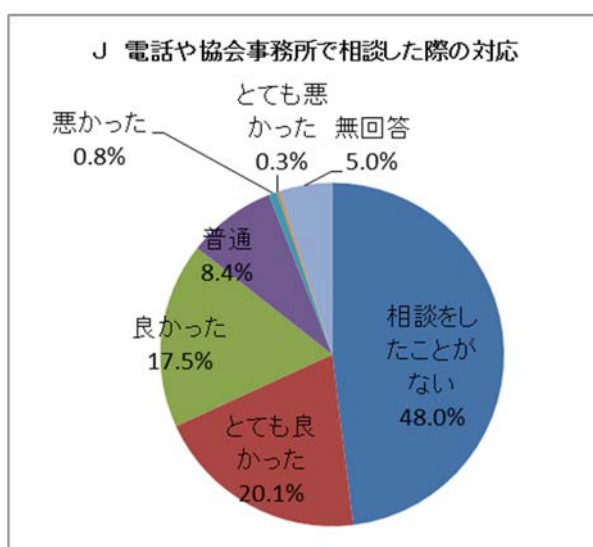
「長い」と回答したのは6.0%と前回は下回る結果となりました。「過去に比べて早くなった」「対応が早い」といったご意見もいただいております。引き続き、審査期間短縮の改善に取り組んでまいります。

I. 信用保証協会に対するご要望としてあてはまるものを、次の中からお選び下さい。



多く挙げられたご要望について、業務改善へ反映させるよう検討してまいります。

J. 信用保証協会の職員と電話や当協会事務所でご相談いただいた際の対応はいかがでしたか。

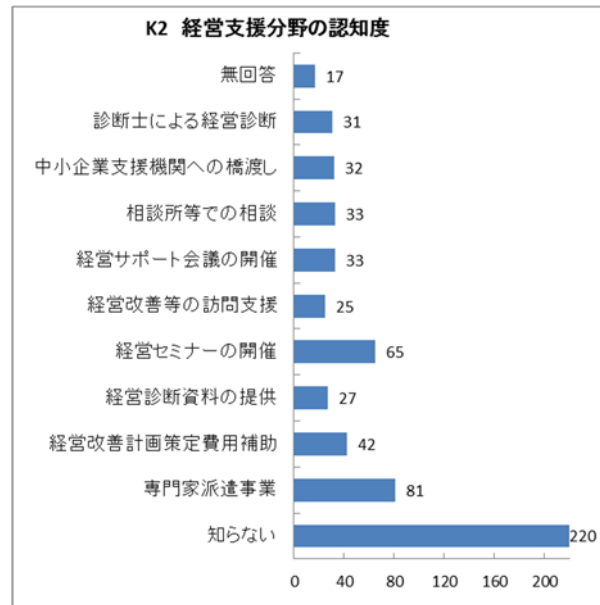
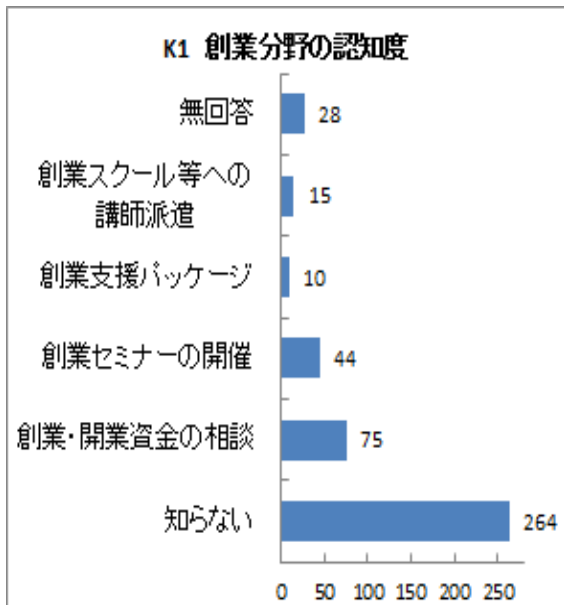


「悪かった」「とても悪かった」の理由として、「親身になってくれなかった」「上から目線だった」等の理由が挙げられており、役職員一丸となって接客態度の向上に取り組んでまいります。

K. 信用保証協会では、様々な企業支援活動を行っておりますが、ご存知のものはありますか。

1. 創業分野について

2. 経営支援分野について

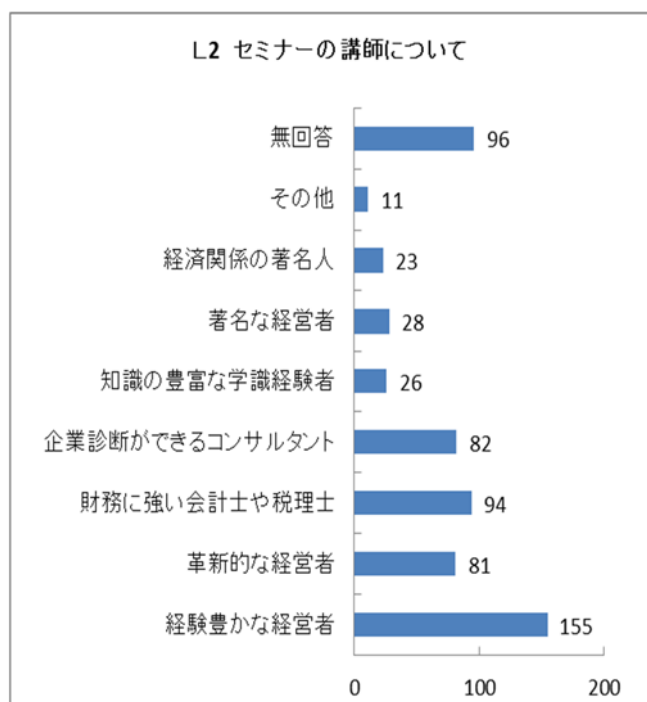
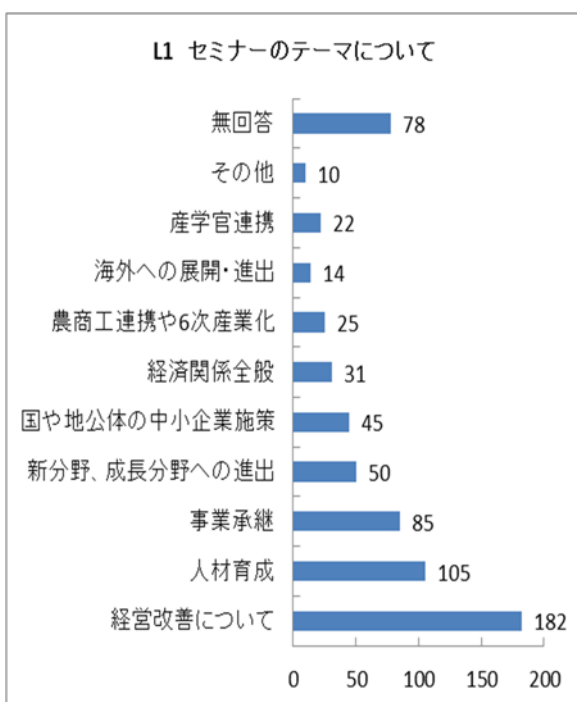


設問Eにおいて協会に経営相談しようとする企業が増加傾向にあります。経営支援活動について「知らない」とのご回答が200先以上あることから、今後も継続してPR活動に取り組んでまいります。

L. 当協会では、経営に役立つ情報のご提供とお客様のご要望をお聞きするため、「経営セミナー及びお客様交流会」を開催しております。セミナー等のテーマや講師についてどのようなご要望がございますか。

1. セミナー等のテーマについて

2. セミナー等の講師について



テーマについては「経営改善」、講師については「経営者」へのご要望を多くいただきました。来年度以降の経営セミナーについては、いただいた要望を勘案し、テーマ及び講師を選定してまいります。

M. ご意見（一部抜粋）

- 信用保証協会自体どのような組織か不明ですのでメディアを通じて知らせてほしい。
- 情報の少ない小規模事業者への情報提供やアドバイスを今後も気軽に行ってほしい。
- 機会があれば、セミナーなど参加出来たらと思います。
- 信用保証協会が、気さくに話が出来て相談してみようかなという雰囲気になってきているので嬉しいです。
- 経営に役立つ情報の提供とか経営に対する相談に乗っていることを知りませんでした。中小企業はそのようなことを必要としていると思いますので、ぜひともご協力をお願い致します。
- 資金を借りたときに金融機関からすすめられたが、公的保証機関としてだけでなく様々な支援活動をされていることを知らなかった。
- 大変お世話になっております。又、御指導も頂いております。今後、更に努力を重ねて経営内容を良くする様に頑張りますので、今後共、御指導の程、宜しくお願い致します。

アンケートのご回答にご協力いただき、誠にありがとうございました。皆様からいただいた貴重なご意見・ご要望を真摯に受け止め、今後の保証業務改善に活かしてまいります。