

# 保証利用に関するアンケート結果 【金融機関対象】

平成29年11月  
兵庫県信用保証協会

1. 実施機関 : 平成29年9月中
2. 対象先 : 725件 (前年度750件) 県内に所在地を置く金融機関営業店
3. 実施方法 : 営業店宛に郵送
4. 回答件数 : 505件 (前年度514件、前々年度397件) ※複数選択の回答を考慮していない件数
5. 回答率 : 69.7% (前年度68.5%、前々年度54.4%) ※505件÷725件 複数選択の回答を考慮していない回答率  
※今年度は、回答方法として、郵送以外にWEBによる回答を実施 WEBによる回答、62件 (WEB利用率 12.3%)

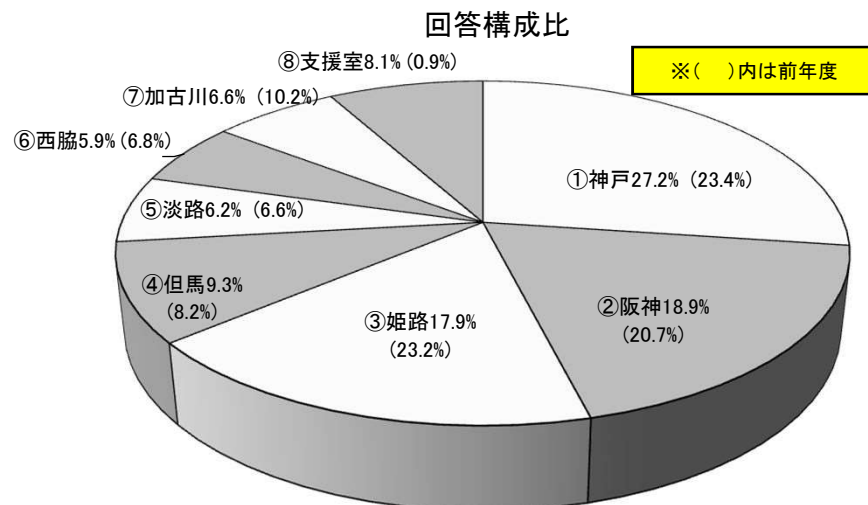
## 【保証協会利用】

### Q1. 貴店では今年度保証協会の利用がありましたか

◆今年度保証協会の利用をしていないと回答した金融機関店舗は、12店舗でした。

### Q2. 貴店がご利用いただいている窓口は、主にどちらの部署ですか。

◆全体で回答率は75.2% (前年度72.9%) となり増加しました。 ※545件÷725件 複数選択の回答を考慮している回答率 (経営支援室を除く)



	発送数	発送構成比	回答件数	回答構成比	回答率	(前年度回答率)	(前々年回答率)
①神戸事務所	214	29.5%	161	27.2%	75.2%	(58.4%)	(56.9%)
②阪神事務所	149	20.6%	112	18.9%	75.2%	(70.2%)	(60.9%)
③姫路事務所	162	22.3%	106	17.9%	65.4%	(79.9%)	(53.2%)
④但馬支所	57	7.9%	55	9.3%	96.5%	(78.9%)	(52.5%)
⑤淡路支所	38	5.2%	37	6.2%	97.4%	(76.6%)	(44.4%)
⑥西脇支所	48	6.6%	35	5.9%	72.9%	(75.5%)	(62.5%)
⑦加古川支所	57	7.9%	39	6.6%	68.4%	(96.6%)	(80.7%)
⑧経営支援室	-	-	48	8.1%	-		
全体	725	100.0%	593	100.0%	75.2%	(72.9%)	(58.6%)

※ 複数選択の回答がある場合、部署ごとにカウントしている。

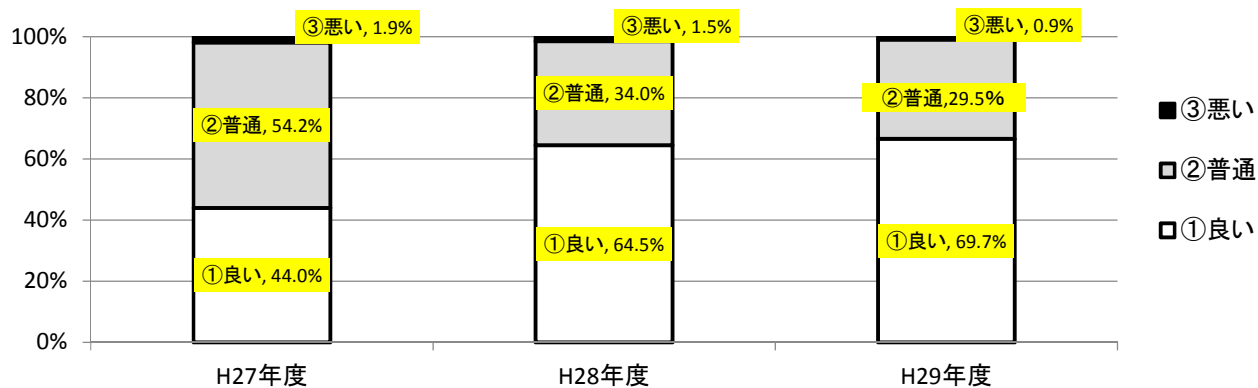
※ 経営支援室は、担当エリアが県内全域に及ぶため、部署別答率の算出に当たっては対象外とした。

## 【待遇・態度】

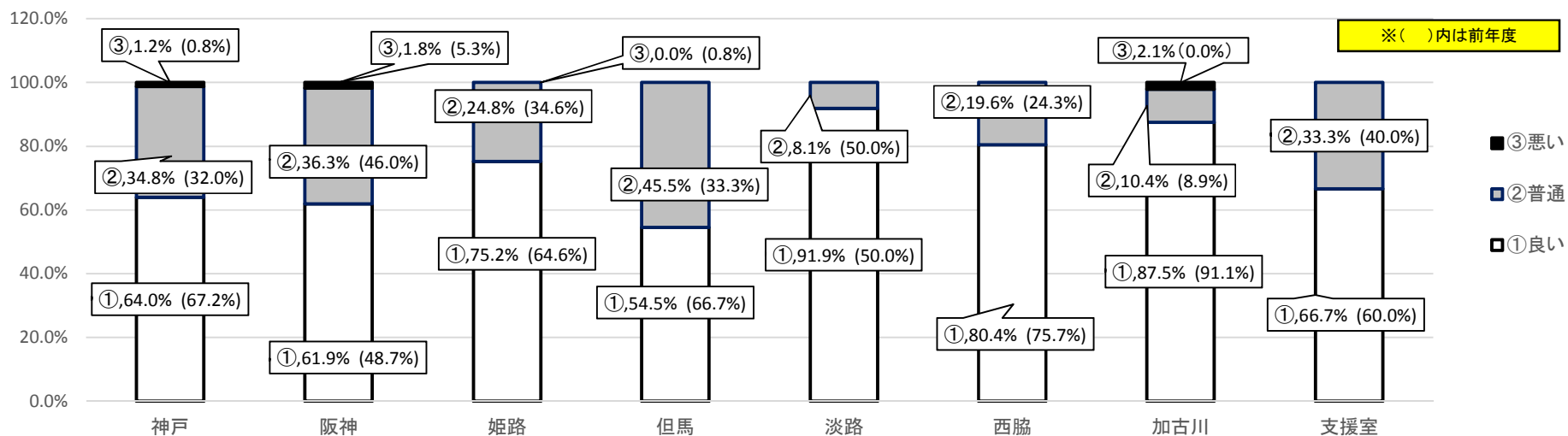
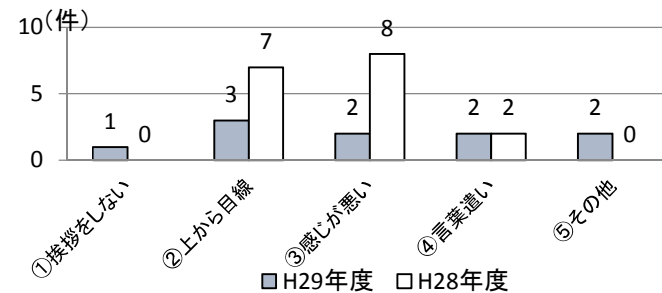
Q3. 「当協会は職員の待遇態度向上に努めていますが、待遇態度はいかがですか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

- ◆全体では「①良い」が69.7%（前年度64.5%）と増加し、「②普通」の回答は29.5%（前年度34.0%）でした。「①良い」と「②普通」を合わせると、ほぼ前年並みです。
- ◆「③悪い」との回答は5件（前年度7件）でした。



「③悪い」とお答えの場合、どのような点でしょうか。【複数回答可】  
（「③悪い」以外の回答でも、同欄に記載があれば算出対象としている。）



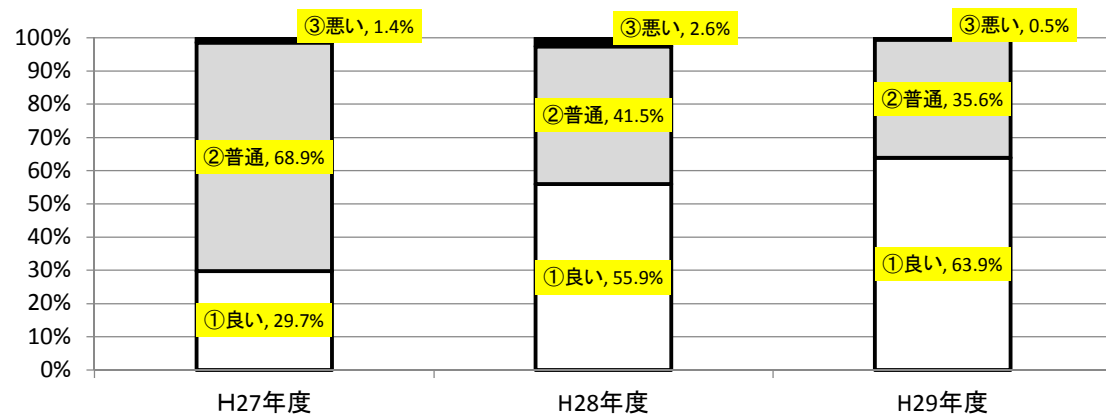
## 【接遇・態度】

Q4. 「電話の対応はいかがですか。」

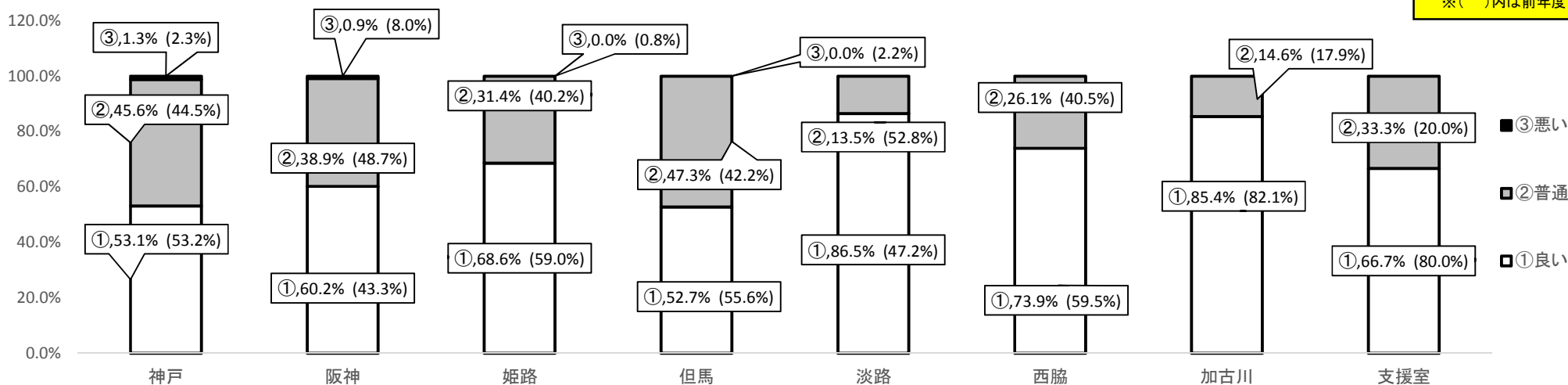
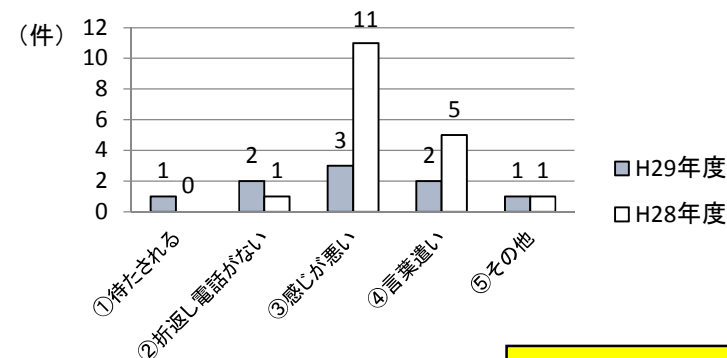
① 良い ② 普通 ③ 悪い

◆全体では「①良い」が63.9%(前年度55.9%)と増加し、「②普通」との回答が35.6%(前年度41.5%)と減少しました。「②普通」から「①良い」にシフトしており、接遇態度は大幅に改善されました。

◆「③悪い」との回答は3件(前年度12件)と減少しました。  
その他の意見はありませんでした。



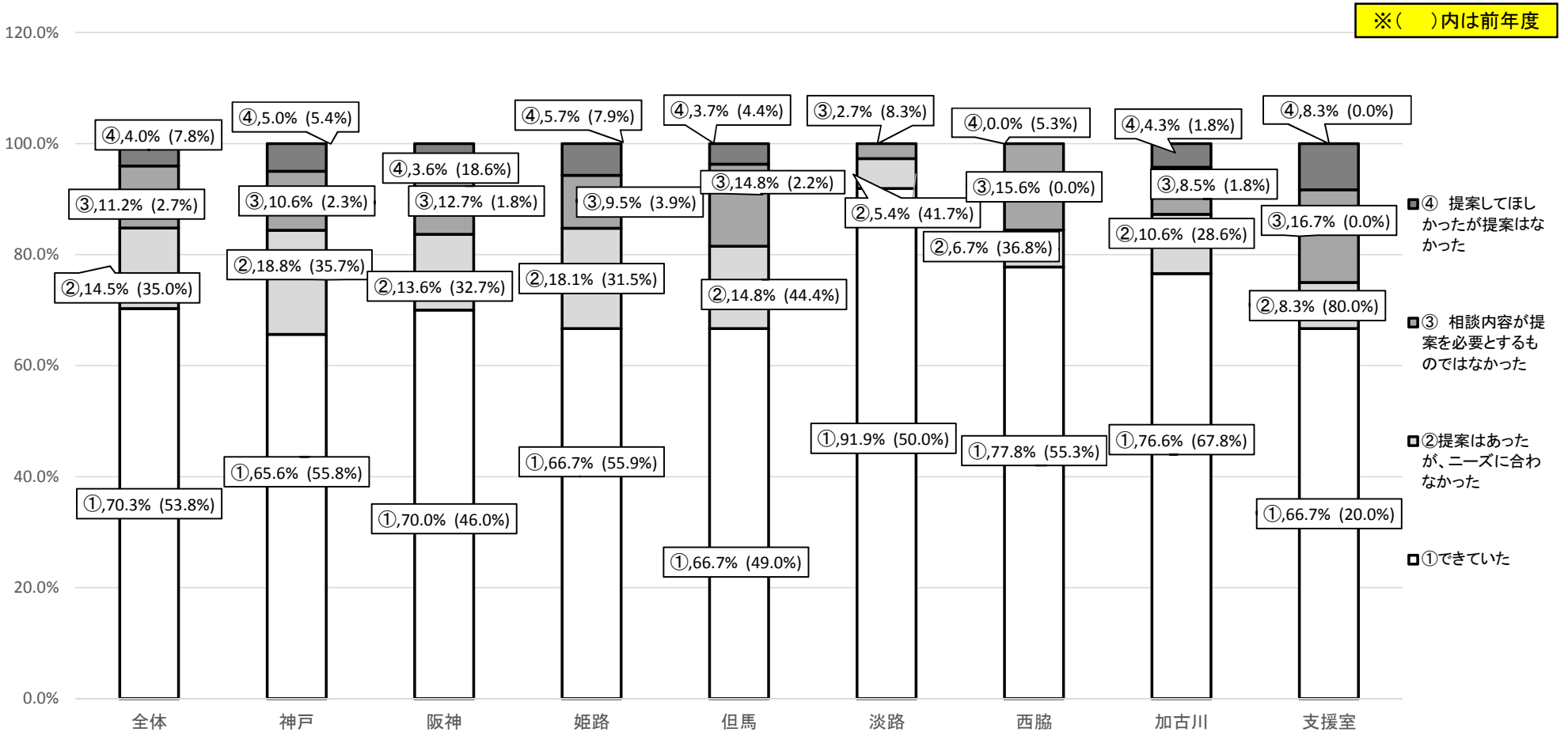
「③悪い」とお答えの場合、どのような点でしょうか。【複数回答可】  
(「③悪い」以外の回答でも、同欄に記載があれば算出対象としている。)



【保証推進・提案機能】

Q5. 「当協会職員は、ご相談・ご照会等への回答のみでなく、保証商品の紹介や借換え等を提案できていましたか。」  
 ① できていた ② 提案はあったが、ニーズに合わなかった ③ 相談内容が提案を必要とするものではなかった(昨年度なし)  
 ④ 提案してほしかったが提案はなかった

◆全体では「①できていた」が70.3%(前年度53.8%)、「提案して欲しかったが提案はなかった」が4.0%(前年度7.8%)となり、改善されました。  
 ◆ただ、個別事案の事情によるところもありますが、「②提案があったが、ニーズと合わなかった」が14.5%あることから、引き続き、個別の実情に応じた提案に努めていく必要があります。

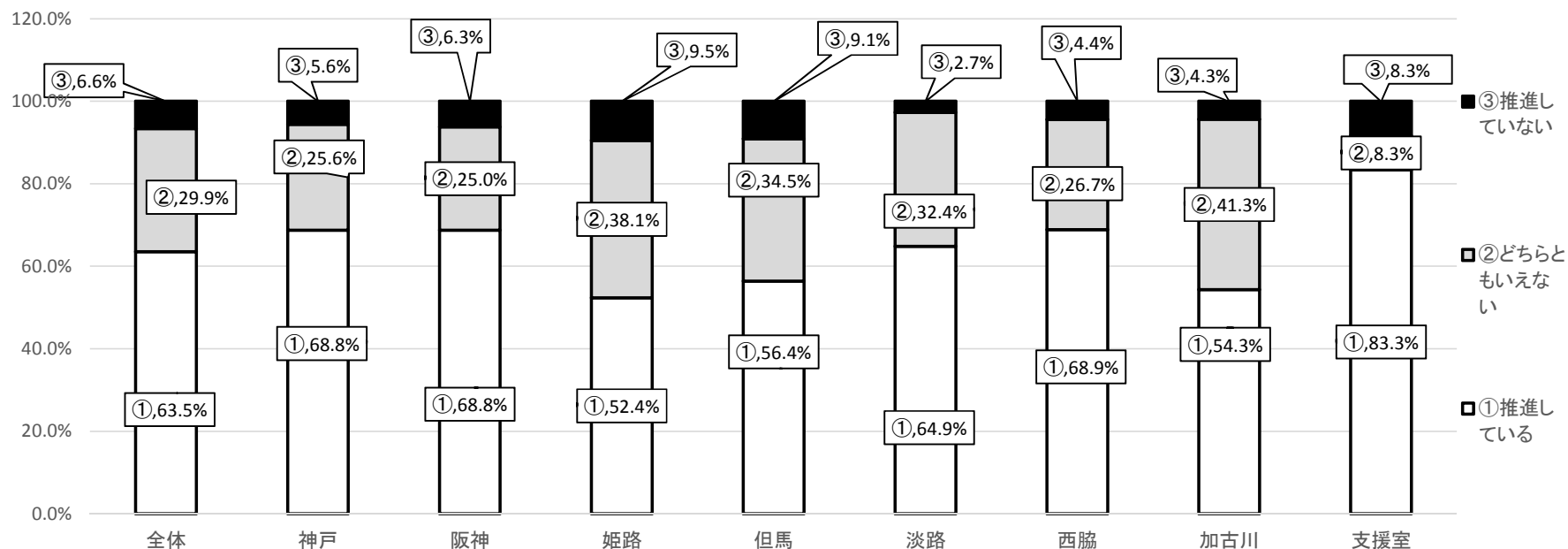


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『ひようご発展支援保証「リード」』

- ① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、6割を超える金融機関が、「ひようご発展支援保証「リード」」を推進しています。

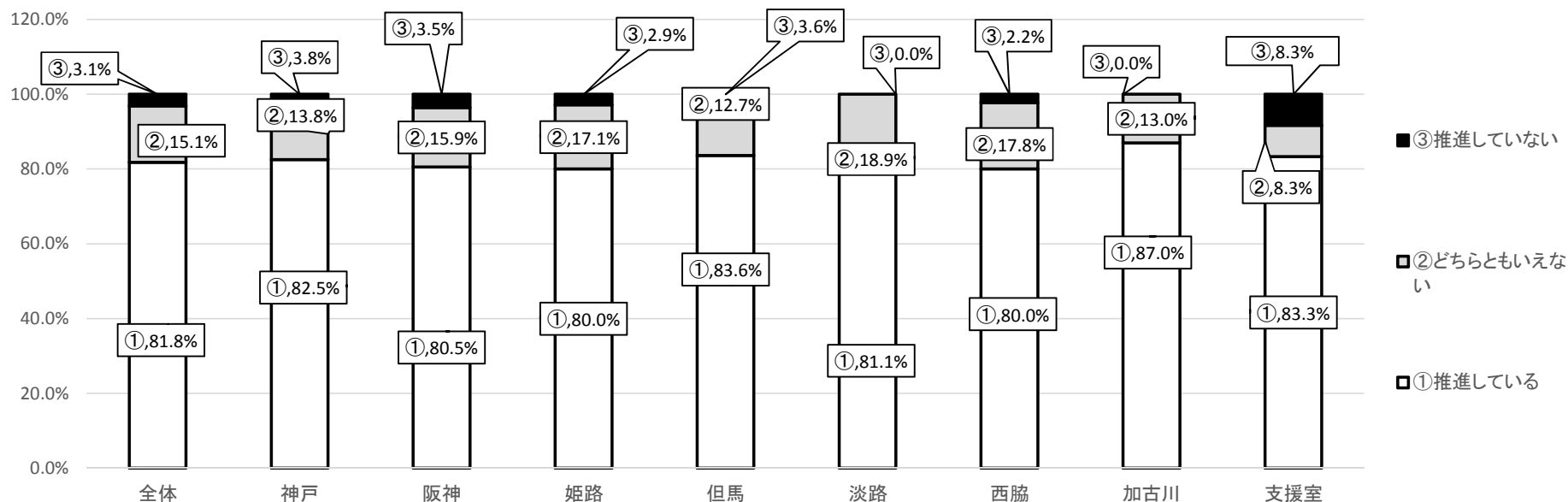


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『ひようご発展応援保証「レポート5」』

- ① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、8割を超える金融機関が、ひようご発展応援保証「レポート5」を推進しています。

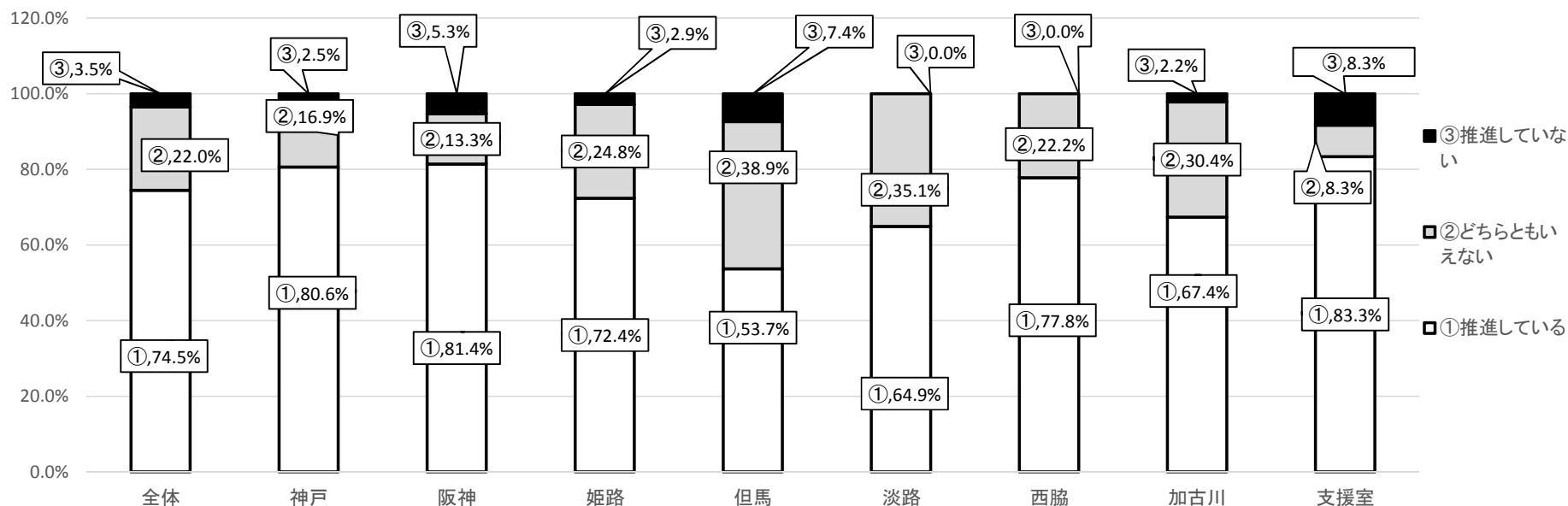


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『金融機関提携保証「飛躍(ひやく)」』

- ① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、7割を超える金融機関が金融機関提携保証「飛躍(ひやく)」を推進しています。

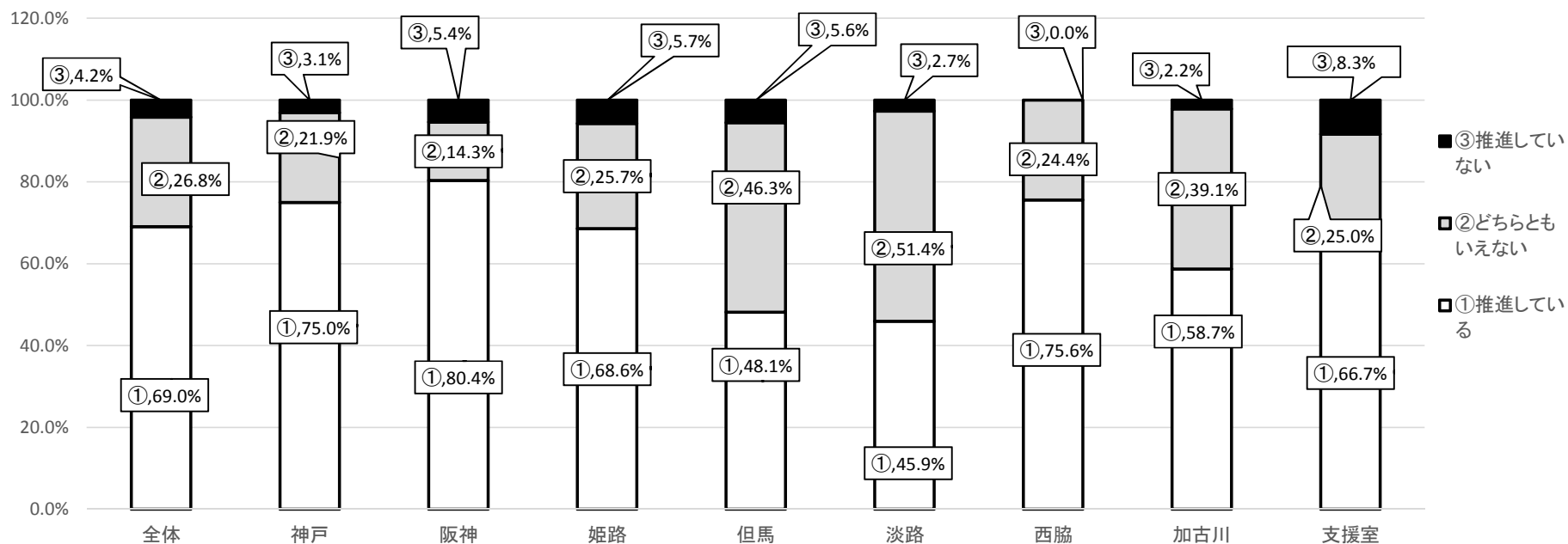


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『金融機関提携保証「ひやくライト」』

① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、7割近くの金融機関が、金融機関提携保証「ひやくライト」を推進しています。



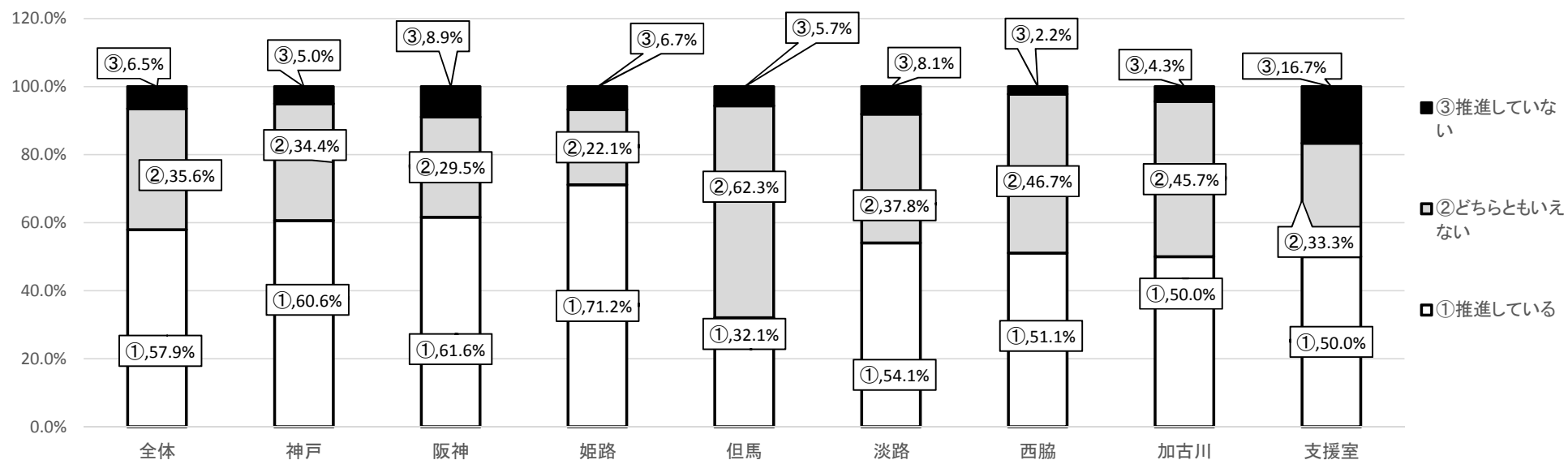


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『小規模企業支援型保証「エール」』

① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、約6割の金融機関が、小規模企業支援型保証「エール」を推進しています。

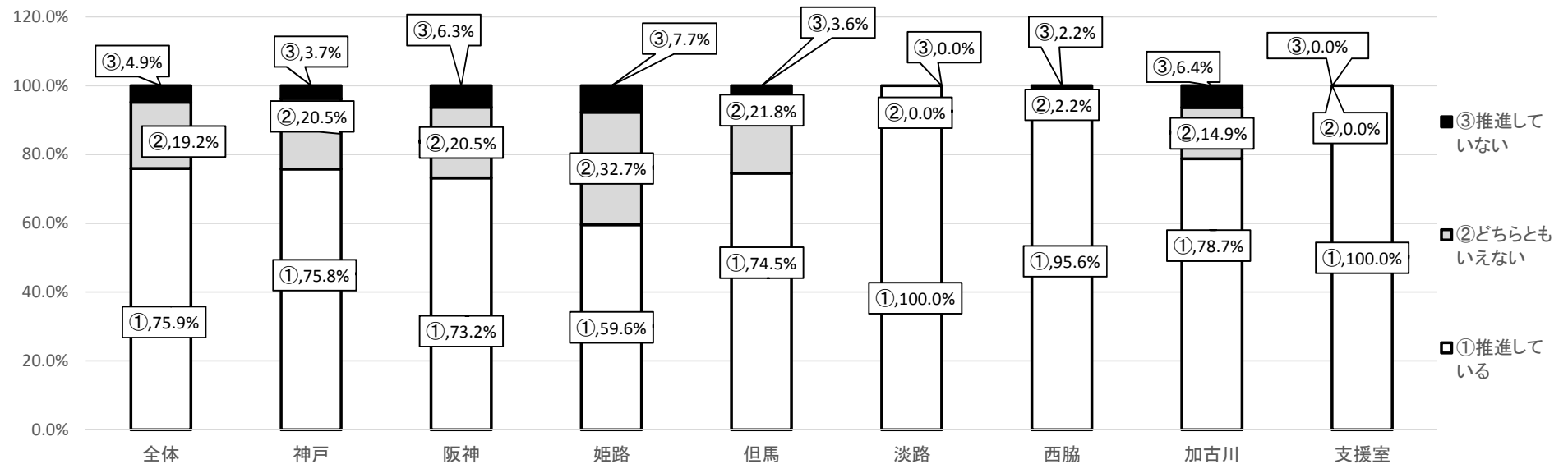


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『短期継続保証「たんけい」』

- ① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、75%を超える融機関が、短期継続保証「たんけい」を推進しています。

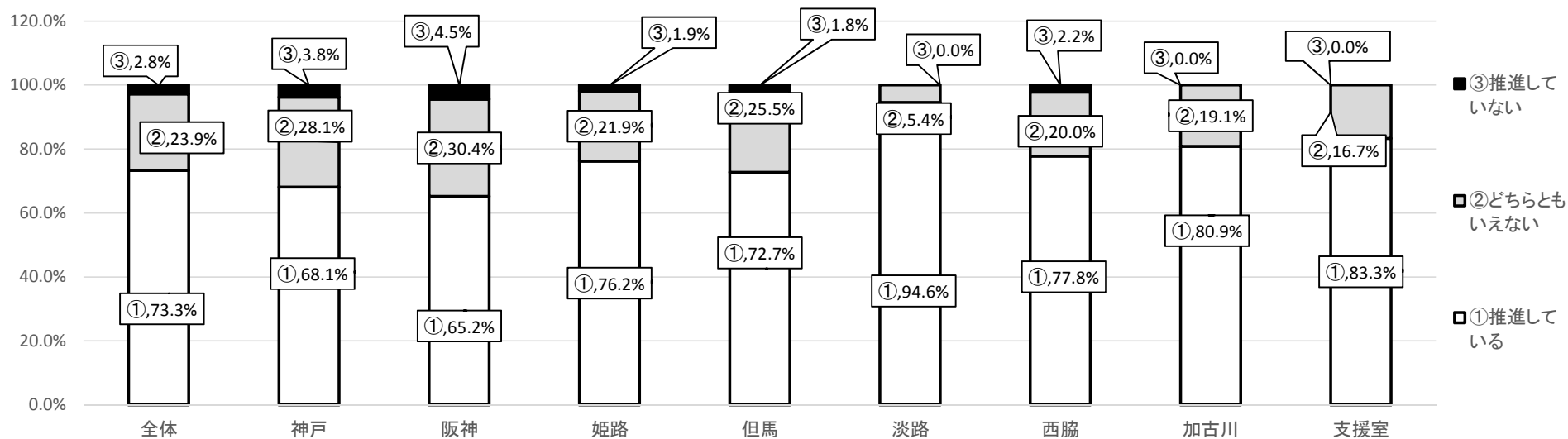


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『兵庫県中小企業等融資制度の保証料率割引』

① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、7割を超える金融機関が、「兵庫県中小企業等融資制度の保証料率割引」を推進しています。

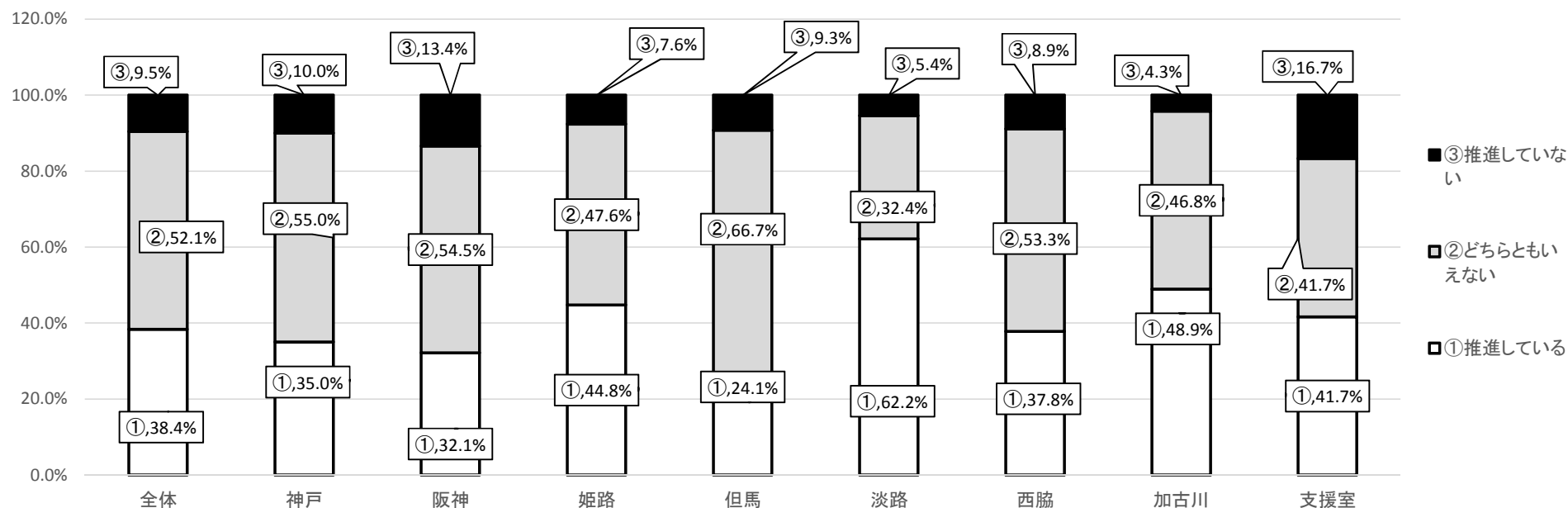


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『チャレンジサポートキャンペーン』

- ① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、5割を超える金融機関が、「チャレンジサポートキャンペーン」の推進について、「②どちらともいえない」と回答しています。

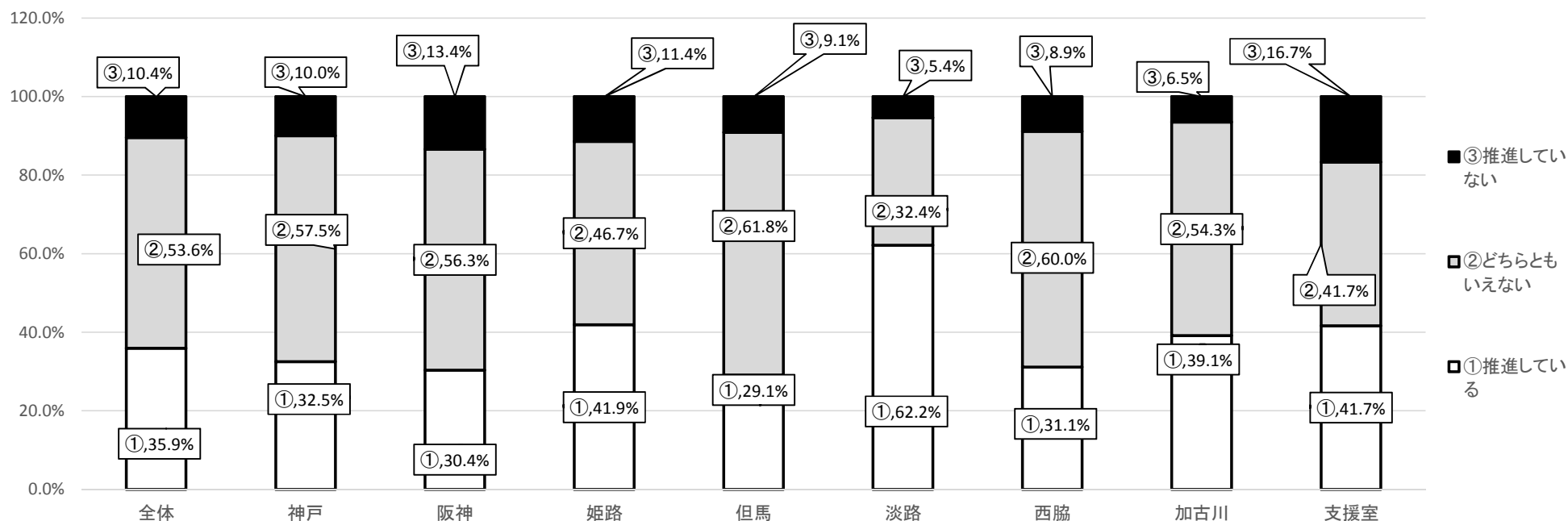


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーンを推進して頂いていますか。

『地域創生キャンペーン』

- ① 推進している      ② どちらともいえない      ③ 推進していない

◆全体で、5割を超える金融機関が、「地域創生キャンペーン」の推進について、「②どちらともいえない」と回答しています。



Q7. 当協会では、技術力・経営力が評価される方の更なる事業発展を支援する保証商品、円滑な事業承継を支援する保証商品、災害が発生した場合に予約に基づく迅速な資金調達を可能とする保証商品を創設しております。そのような保証商品をご存知でしたか。また、今後、それらの保証商品を推進いただけますでしょうか。

『技術力・経営力発展保証「スター」』

① 知っている

② 知らない

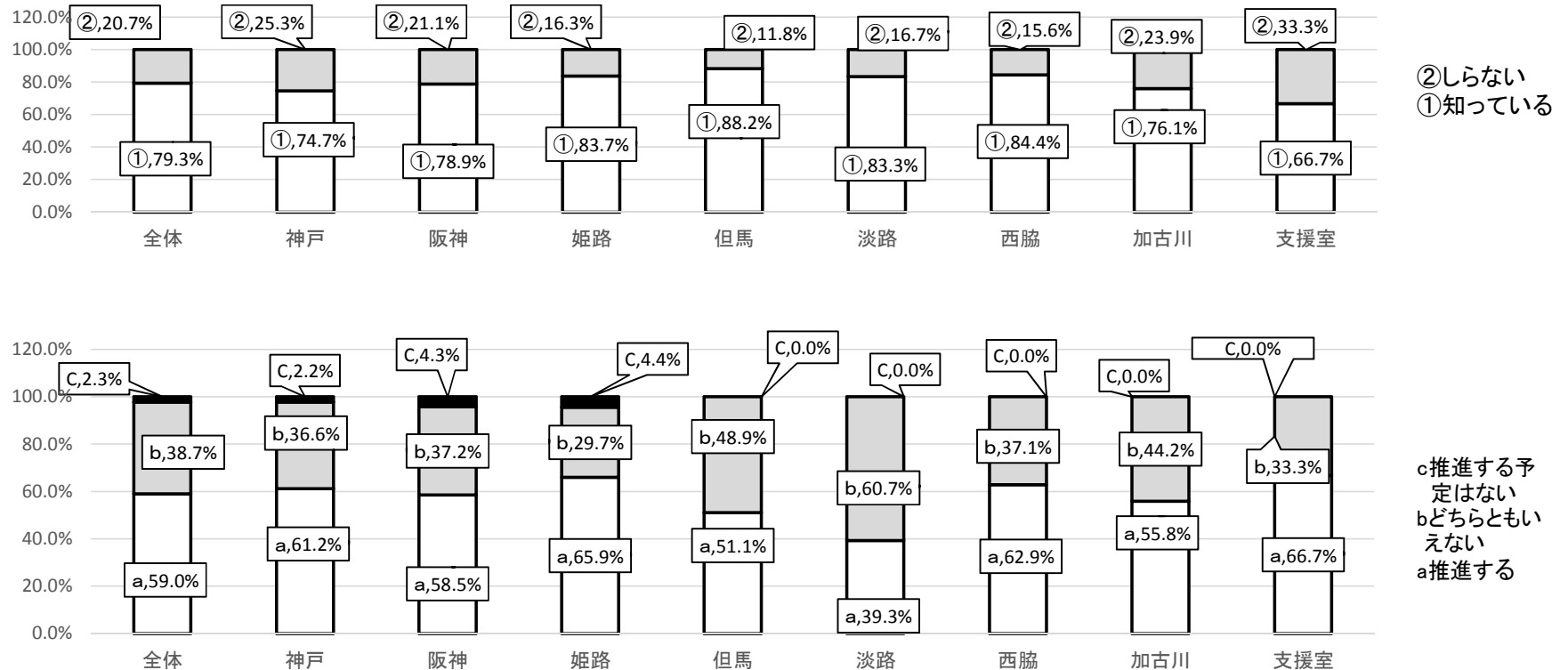
a. 推進する

b. どちらともいえない

c. 推進する予定はない

◆全体で、8割近くの金融機関が、『技術力・経営力発展保証「スター」』について「①知っている」と回答しています。

◆全体で、6割近くの金融機関が、『技術力・経営力発展保証「スター」』について「a.推進する」と答えています。

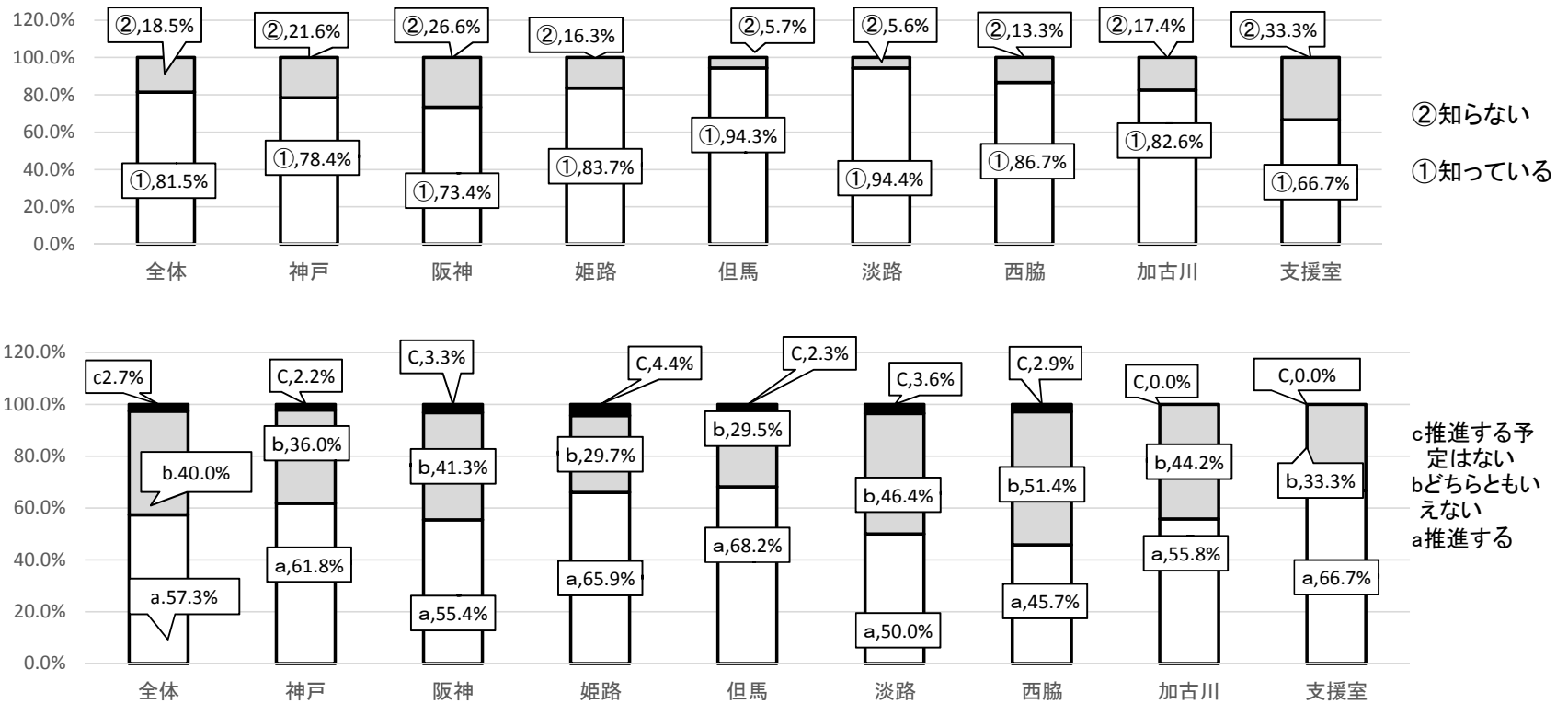


Q7. 当協会では、技術力・経営力が評価される方の更なる事業発展を支援する保証商品、円滑な事業承継を支援する保証商品、災害が発生した場合に予約に基づく迅速な資金調達を可能とする保証商品を創設しております。そのような保証商品をご存知でしたか。また、今後、それらの保証商品を推進いただけますでしょうか。

『事業承継保証「リレー」』

- ① 知っている                      ② 知らない  
a. 推進する      b. どちらともいえない      c. 推進する予定はない

- ◆全体で、8割を超える金融機関が、『事業承継保証「リレー」』について、「①知っている」と回答しています。
- ◆全体で、約6割の金融機関が、『事業承継保証「リレー」』について、「a.推進する」と回答しています。

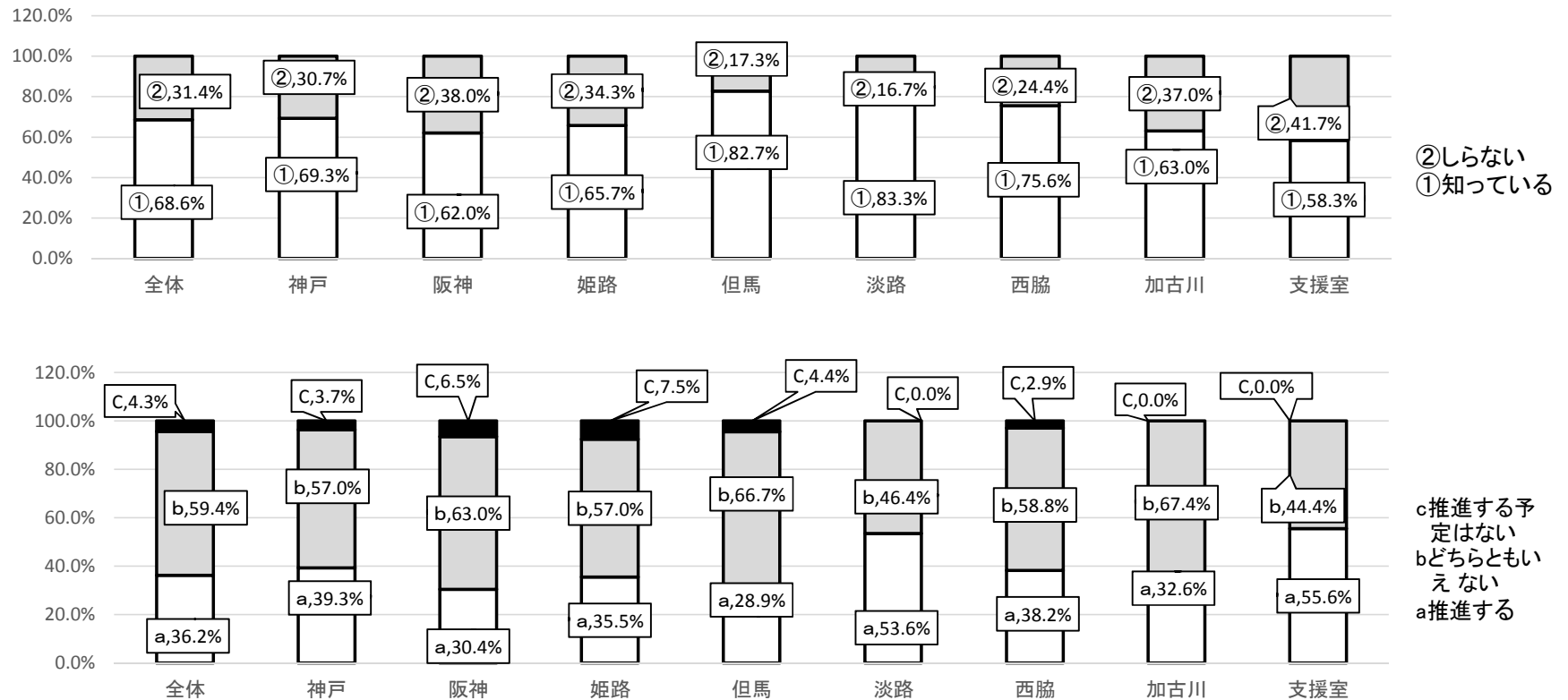


Q7. 当協会では、技術力・経営力が評価される方の更なる事業発展を支援する保証商品、円滑な事業承継を支援する保証商品、災害が発生した場合に予約に基づく迅速な資金調達を可能とする保証商品を創設しております。そのような保証商品をご存知でしたか。また、今後、それらの保証商品を推進いただけますでしょうか。

『災害時発動型予約保証「そなえ」』

- ① 知っている                      ② 知らない  
a. 推進する      b. どちらともいえない      c. 推進する予定はない

- ◆全体で、約7割の金融機関が、『災害時発動型予約保証「そなえ」』について、「①知っている」と回答しています。
- ◆全体で、約6割の金融機関が、『災害時発動型予約保証「そなえ」』の推進について、「a.どちらともいえない」と回答しています。





Q8. 当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために次の取り組みを行っておりますが、貴店の役席及びご担当は参加頂いたり、開催頂いたことがありますか。(期間 平成28年4月1日～現在において)

『信用保証業務基礎講座』

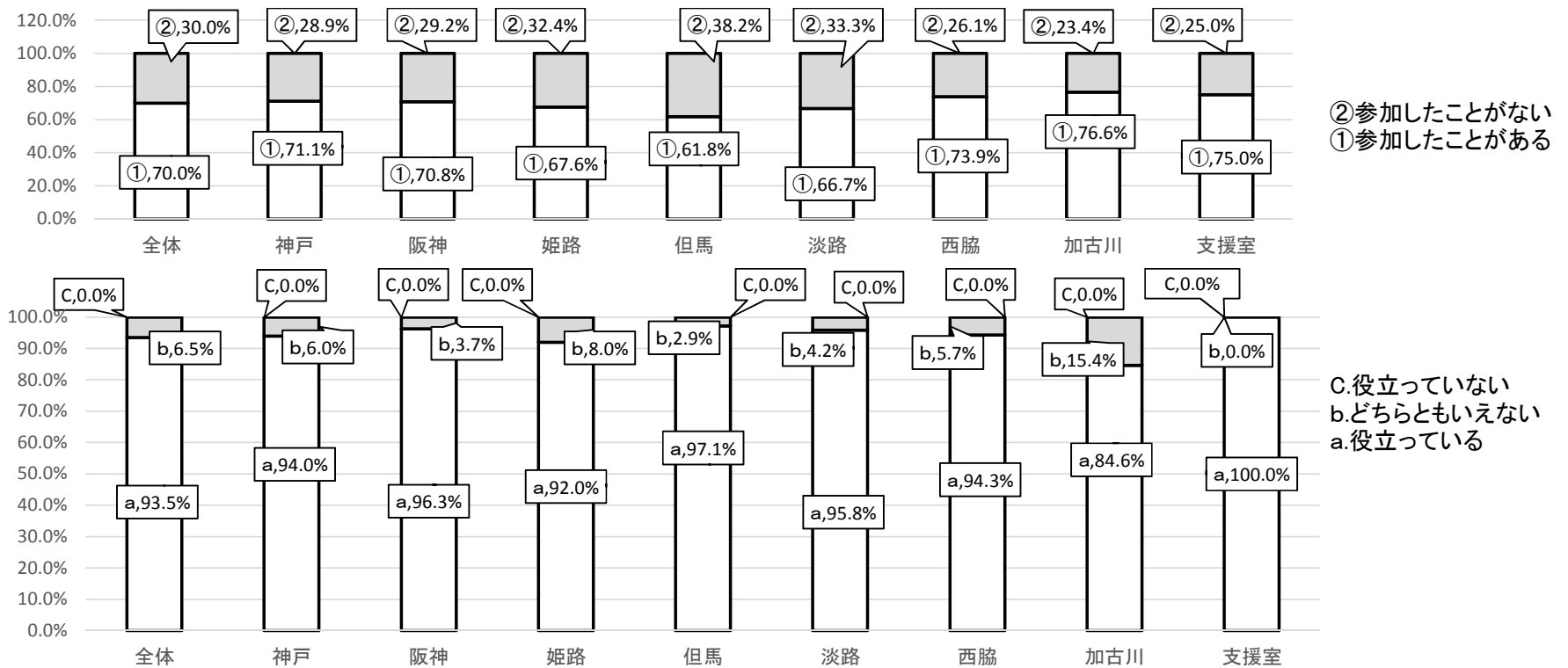
- ① 参加したことがある      ② 参加したことがない

Q9. Q8において、「1.参加したことがある、開催したことがある」と回答された方に伺います。次の取り組みは、当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために役立っていますか。

『信用保証業務基礎講座の開催』

- a. 役立っている      b. どちらともいえない      c. 役立っていない

◆全体で、7割の金融機関が、「信用保証業務基礎講座」に、「①参加したことがある」と回答しており、参加した方のうち、9割以上が、協会と金融機関の連携に「a.役立っている」と回答しています。



Q8. 当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために次の取り組みを行っておりますが、貴店の役席及びご担当は参加頂いたり、開催頂いたことがありますか。(期間 平成28年4月1日～現在において)

『信用保証業務レベルアップ講座』

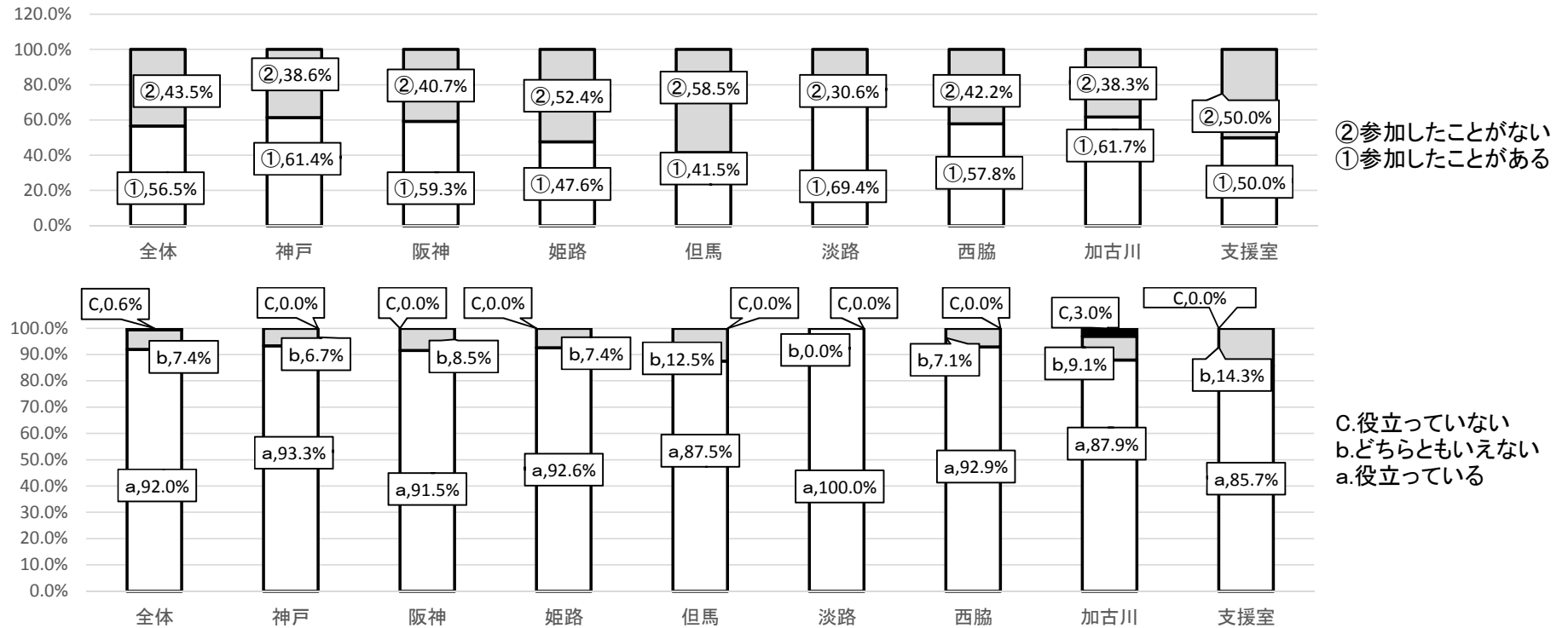
- ① 参加したことがある ② 参加したことがない

Q9. Q8において、「1.参加したことがある、開催したことがある」と回答された方に伺います。次の取り組みは、当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために役立っていますか。

『信用保証業務レベルアップ講座の開催』

- a. 役立っている b. どちらともいえない c. 役立っていない

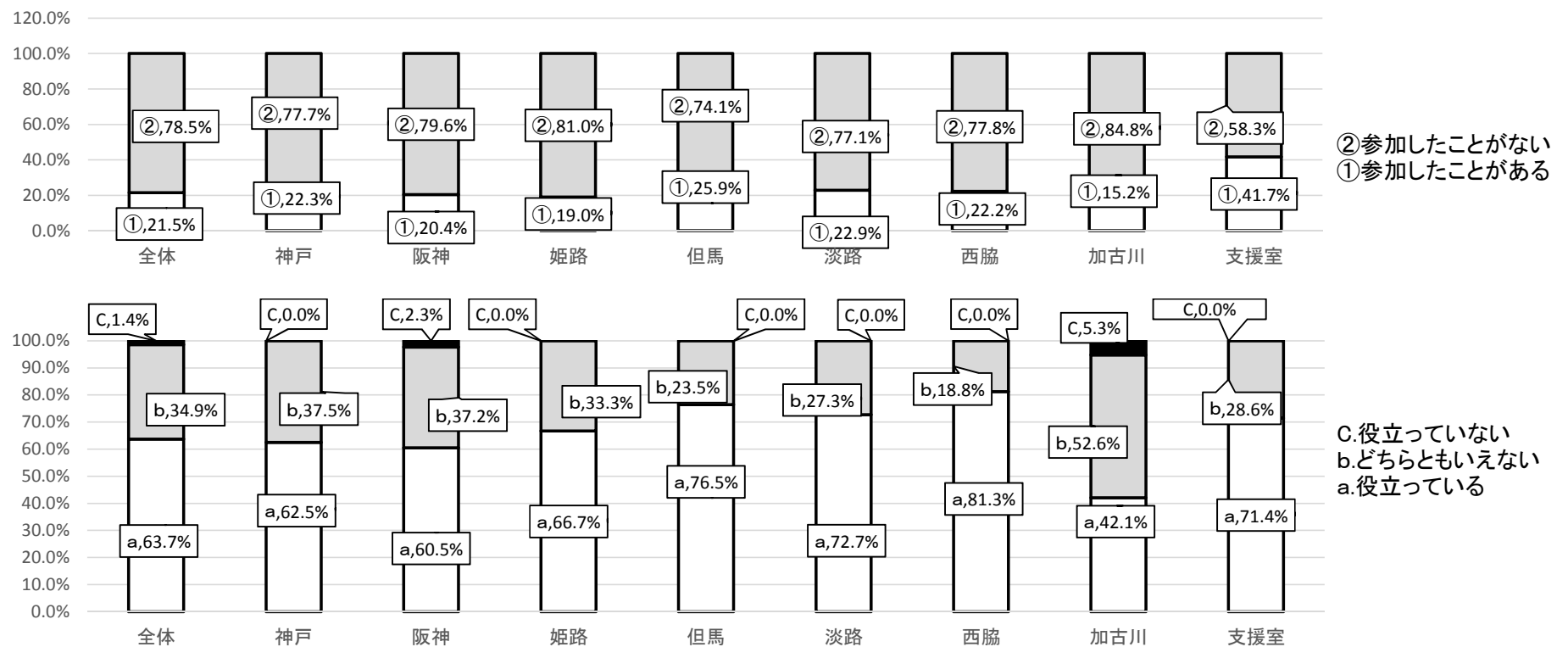
◆全体で、5割を超える金融機関が、「信用保証業務レベルアップ講座」に、「①参加したことがある」と回答しており、参加した方のうち、9割以上が、協会と金融機関の連携に「a.役立っている」と回答しています。



Q8. 当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために次の取り組みを行っておりますが、貴店の役席及びご担当は参加頂いたり、開催頂いたことがありますか。(期間 平成28年4月1日～現在において)  
『信用保証出張講座』  
① 参加したことがある      ② 参加したことがない

Q9. Q8において、「1.参加したことがある、開催したことがある」と回答された方に伺います。次の取り組みは、当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために役立っていますか。  
『信用保証出張講座の開催』  
a. 役立っている    b. どちらともいえない    c. 役立っていない

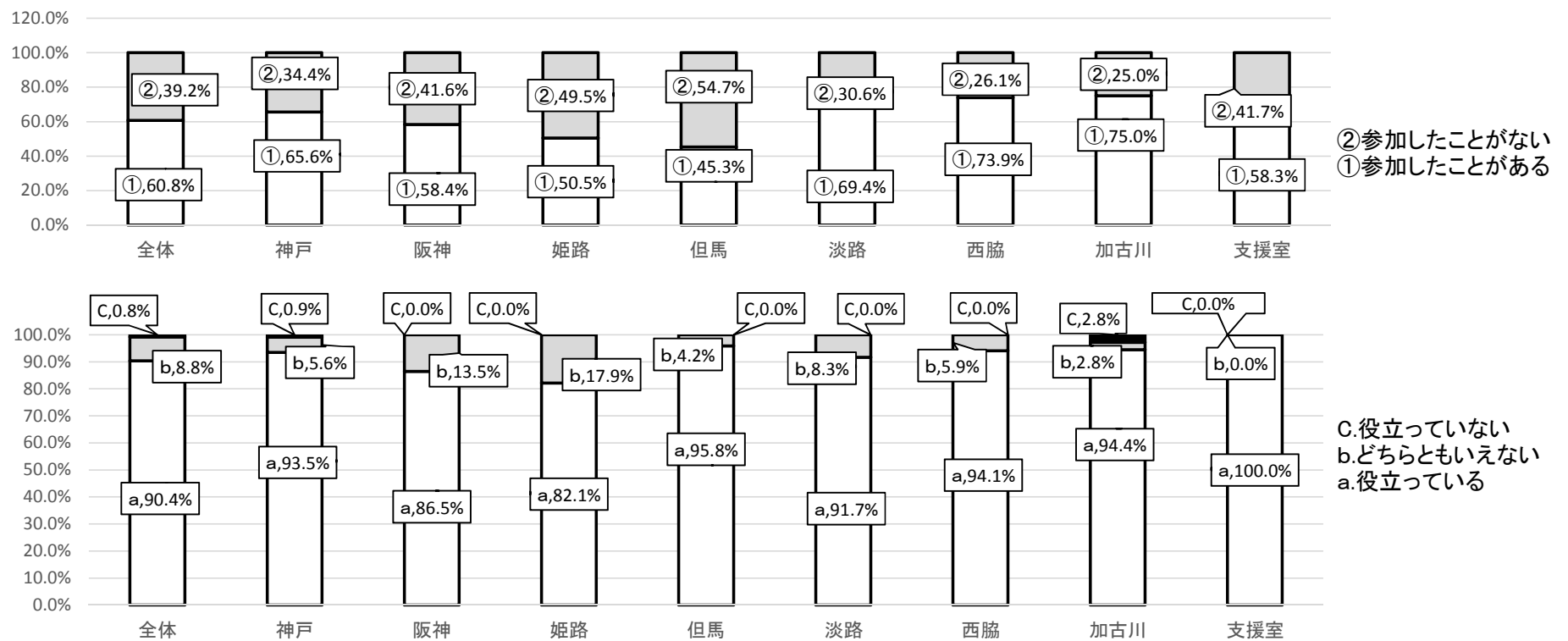
- ◆全体で、8割近くの金融機関が、「信用保証出張講座」に、「②参加したことがない」と回答している。
- ◆参加した方のうち、6割以上が、協会と金融機関の連携に「a.役立っている」と回答している。



Q8. 当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために次の取り組みを行っておりますが、貴店の役席及びご担当は参加頂いたり、開催頂いたことがありますか。(期間 平成28年4月1日～現在において)  
『勉強会の開催』  
① 開催したことがある ② 開催したことがない

Q9. Q8において、「1.参加したことがある、開催したことがある」と回答された方に伺います。次の取り組みは、当協会と金融機関の皆様との連携を深めるために役立っていますか。  
『勉強会の開催』  
a. 役立っている b. どちらともいえない C. 役立っていない

- ◆全体で、約6割の金融機関が、「勉強会」を、「①開催したことがある」と回答している。
- ◆開催した金融機関のうち、9割以上が、協会と金融機関の連携に「a.役立っている」と回答している。

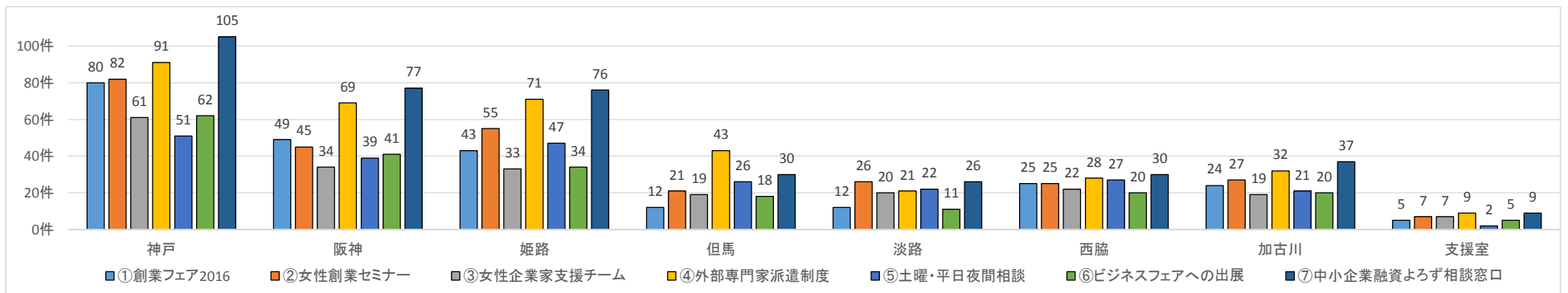
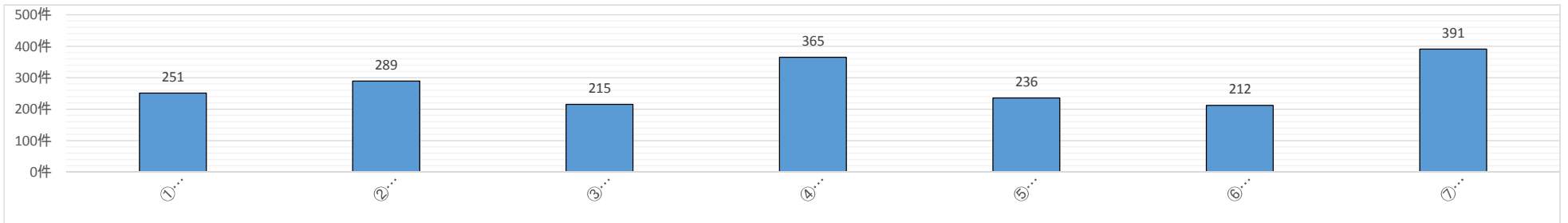


【経営支援】

Q10. 当協会は、経営支援等のサービスに力を入れております。ご存知の取り組みをお選び下さい。【複数回答可】

- ① 創業フェアひょうご2016    ② 女性創業セミナー    ③ 女性企業家支援チーム    ④ 外部専門家派遣制度    ⑤ 土曜・平日夜間相談  
 ⑥ ビジネスフェアへの出展    ⑦ 中小企業融資よろず相談窓口

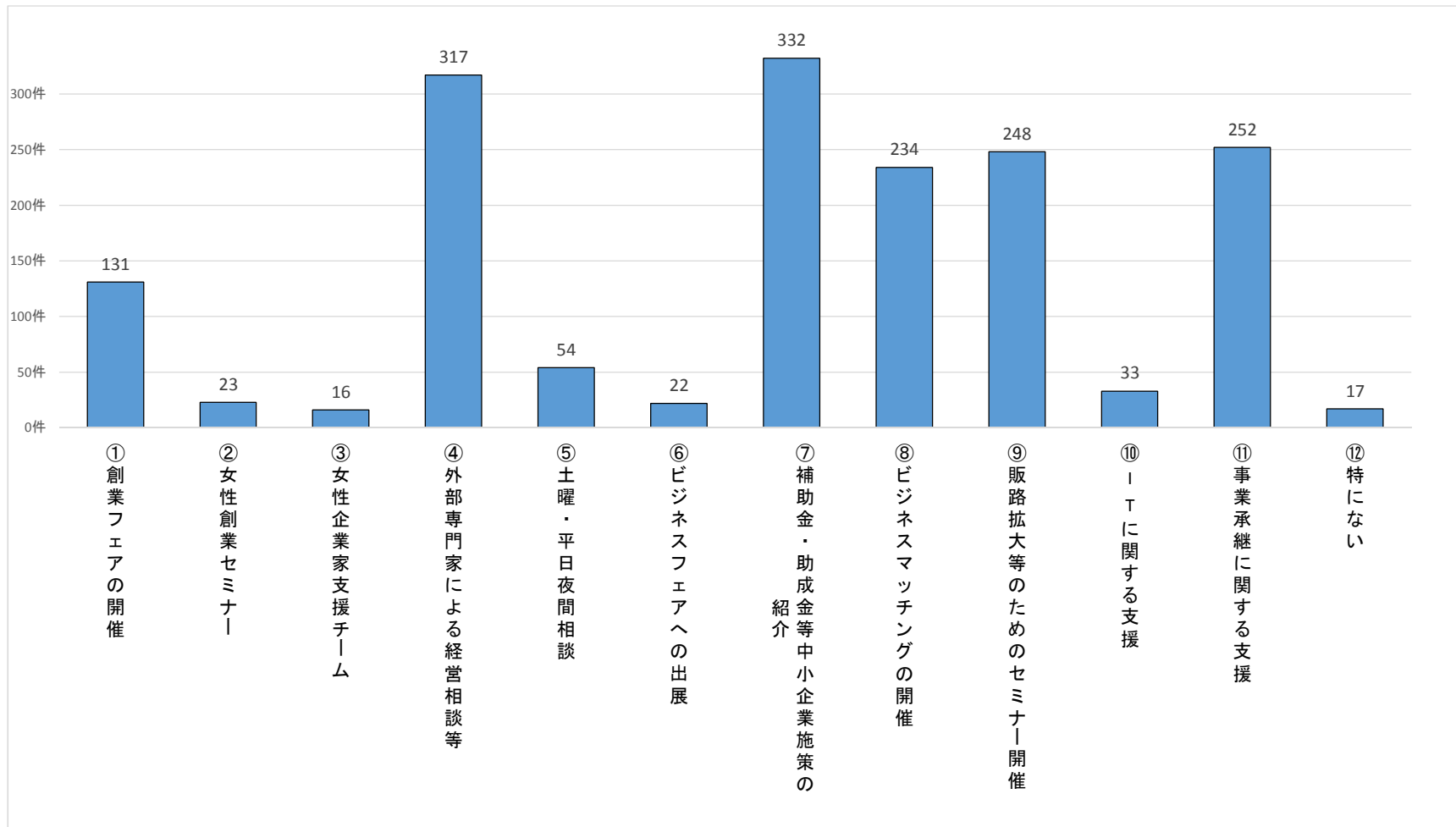
◆「外部専門家派遣制度」は最も知名度が高くなっています。  
 ※「中小企業融資よろず相談窓口」は、兵庫県よろず支援拠点と混同していると思われます。



Q11. 今後、当協会に取り組みの充実を望むのはどのようなことですか。【複数回答可】

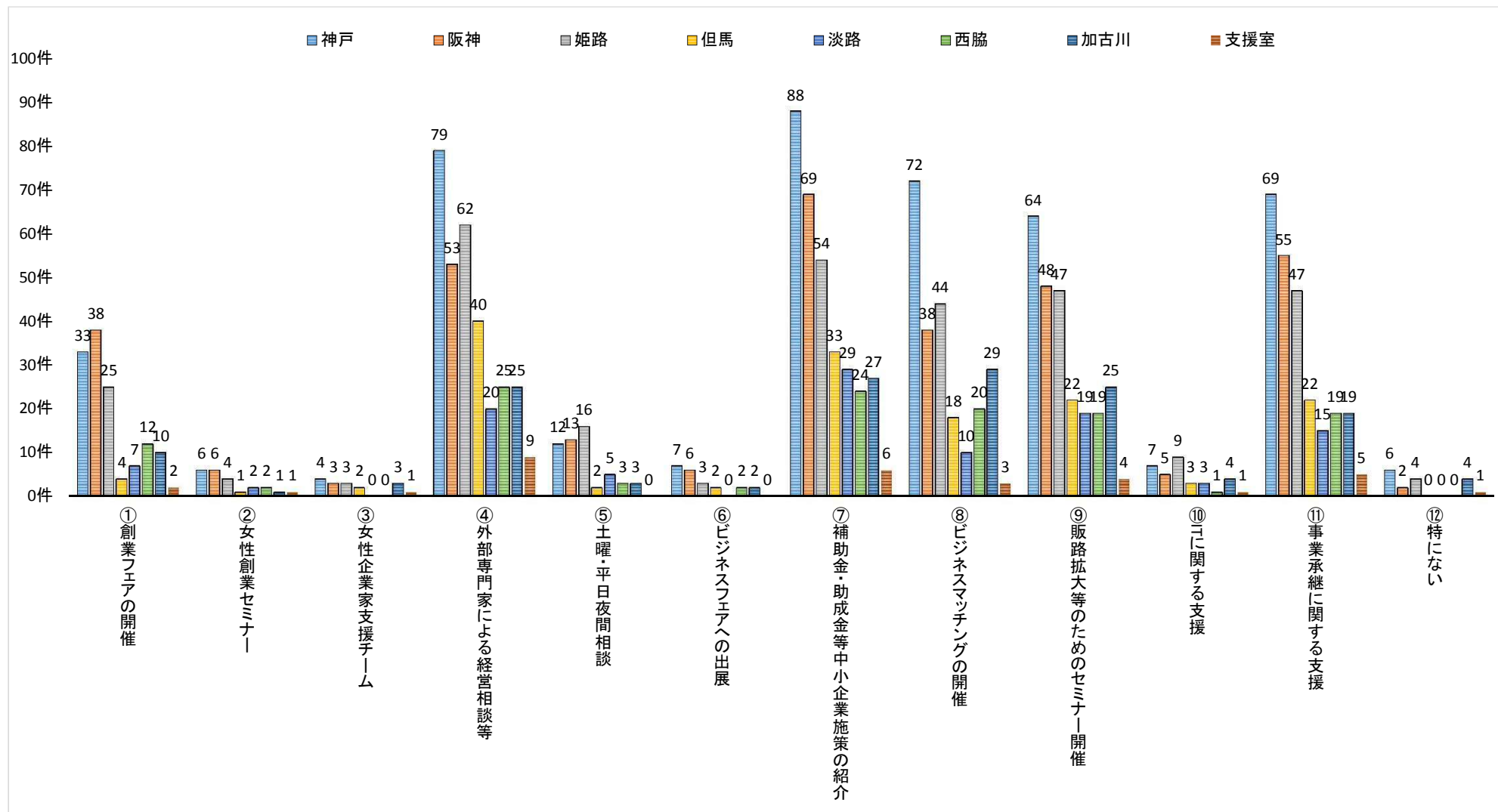
①創業フェアひょうごの開催 ②女性創業セミナー ③女性企業家支援チーム  
 ④中小企業診断士、公認会計士等外部専門家による経営相談、経営改善計画策定支援  
 ⑤土曜・平日夜間相談 ⑥ビジネスフェアへの出展 ⑦補助金、助成金等中小企業施策の紹介 ⑧ビジネスマッチングの開催  
 ⑨販路拡大等のためのセミナー開催  
 ⑩ITに関する支援 ⑪事業承継に関する支援 ⑫特にない

◆「補助金・助成金等中小企業施策の紹介」が332件、「中小企業診断士、公認会計士等外部専門家による経営相談、経営改善計画策定支援」が317件となっており、取り組みの充実を望まれています。



Q11. 今後、当協会に取り組みの充実を望むのはどのようなことですかをお選び下さい。【複数回答可】

- ①創業フェアひょうごの開催 ②女性創業セミナー ③女性企業家支援チーム ④中小企業診断士、公認会計士等外部専門家による経営相談、経営改善計画策定支援  
 ⑤土曜・平日夜間相談 ⑥ビジネスフェアへの出展 ⑦補助金、助成金等中小企業施策の紹介 ⑧ビジネスマッチングの開催 ⑨販路拡大等のためのセミナー開催  
 ⑩ITに関する支援 ⑪事業承継に関する支援 ⑫特にない

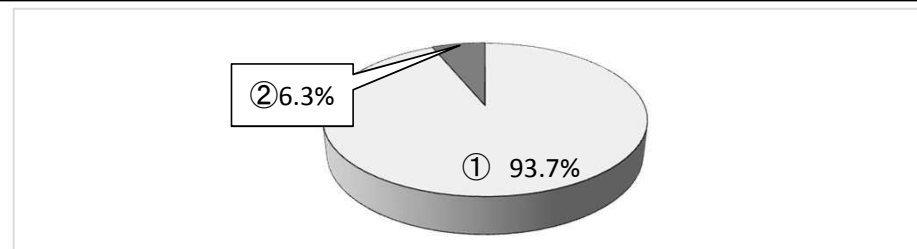


【要望等】

Q12. 当協会では保証申込関係書類の簡素化に努めていますが、不必要または非効率と思われる書類はありますか。

- ① 不必要または非効率と思われる書類はない
- ② 不必要または非効率と思われる書類がある(書類または項目、理由を具体的に回答ください)

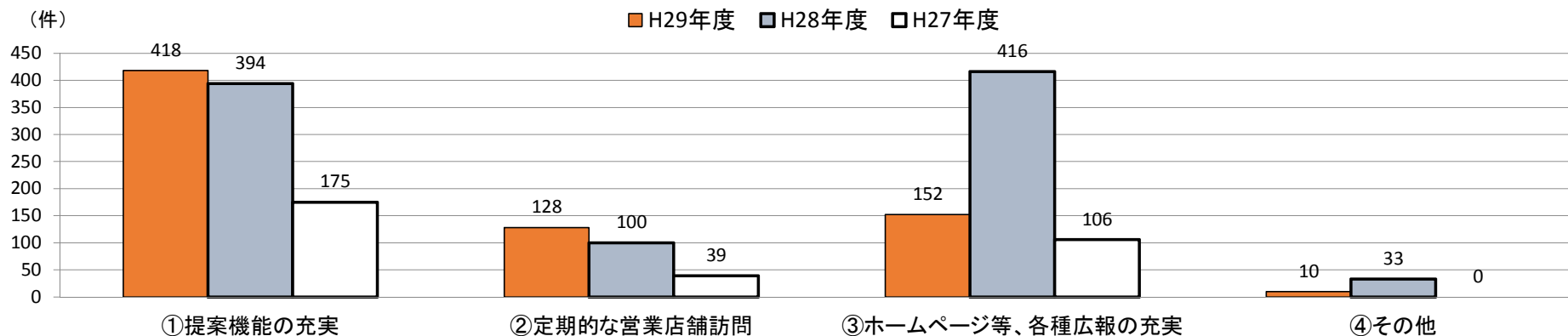
◆「①不必要または非効率と思われる書類はない」との回答が9割超あり、従来より行ってきた「書類の簡素化」について、効果が表れています。  
 ◆「②不必要または非効率と思われる書類がある」との回答の内、主に「申込書」、「団信」に係る書類について、簡素化を求める意見が多く寄せられました。



Q13. 「当協会へのご要望をお聞かせください」【複数回答可】

- ① 提案機能の充実
- ② 定期的な営業店舗訪問
- ③ ホームページ等、各種広報の充実
- ④ その他

◆「①提案機能の充実」が418件(前年度394件)と増加しており、顧客ニーズに応じた提案等が望まれています。





Q13. 「③ホームページ等、各種広報の充実」について、特にどのような情報を知りたいですか。  
a. 保証商品      b. 保証料率割引      c. ビジネスフェアへの出展、土曜・平日夜間相談等のイベント開催に関する案内  
d. その他

◆要望事項として、「保証商品」「保証料割引」について、各種広報の充実を求める意見が多くみられました。

