

お客様アンケート結果 【中小企業者対象】

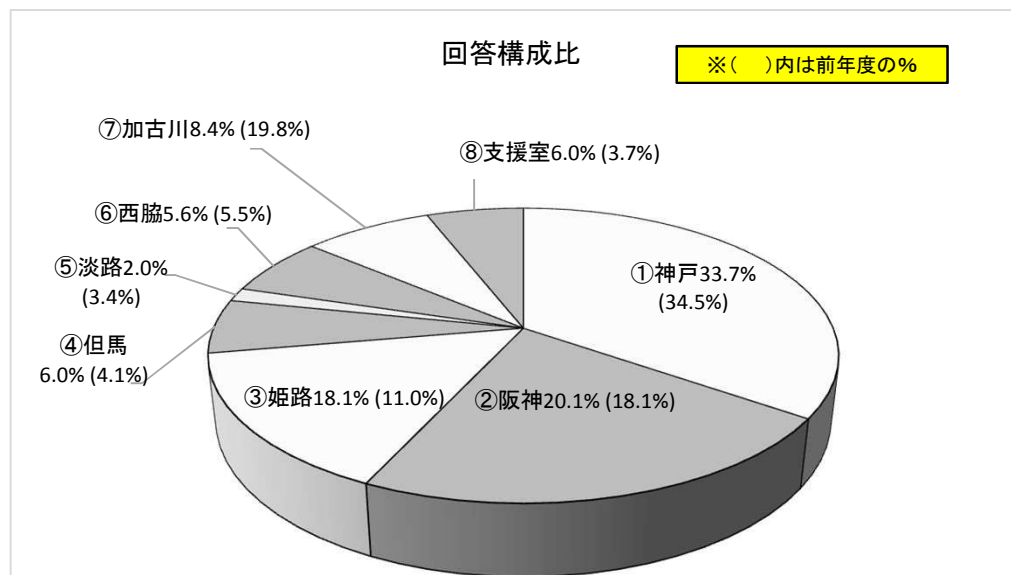
平成29年11月
兵庫県信用保証協会

1. 実施時期 平成29年9月
2. 対象先 1,089件 内、新規及び既保証先914件 条件変更先175件（前年度1053件 前々年度716件） ※死亡、連絡不通10先含む
平成29年4月から6月までの間、実地調査にて保証承諾及び条件変更承諾した先
3. 実施方法 個人事業主の住所地、または法人の本店所在地へ郵送（返却分については、本人指定場所へ送付）
4. 回答件数 249件 内、新規及び既保証先202件 条件変更先47件（前年度293件、前々年度181件）
5. 回答率 23.1%（前年度27.8%、前々年度25.3%）

【担当部署】

Q1. 「お客様がご利用いただいた窓口はどちらの部署ですか。」

- ◆回答率は、最高が但馬支所の48.4%、最低が淡路支所の11.6%となりばらつきが出ました。
全体として回答率は前年度より減少しました。



所属	発送件数	発送構成比	回答件数	回答構成比	回答率
①神戸事務所	404	37.4%	84	33.7%	20.8%
②阪神事務所	255	23.6%	50	20.1%	19.6%
③姫路支所	184	17.1%	45	18.1%	24.5%
④但馬支所	31	2.9%	15	6.0%	48.4%
⑤淡路支所	43	4.0%	5	2.0%	11.6%
⑥西脇支所	46	4.3%	14	5.6%	30.4%
⑦加古川支所	97	9.0%	21	8.4%	21.6%
⑧経営支援室	19	1.8%	15	6.0%	—
全体	1079	100.0%	249	100.0%	23.1%

※死亡、連絡不通等で配達不能な10件は発送件数から除外
 ※複数選択の回答がある場合、部署毎に重複して算出している。
 ※経営支援室は、担当エリアが県内全域に及ぶため、
 部署別回答率の算出に当たっては対象外とした。

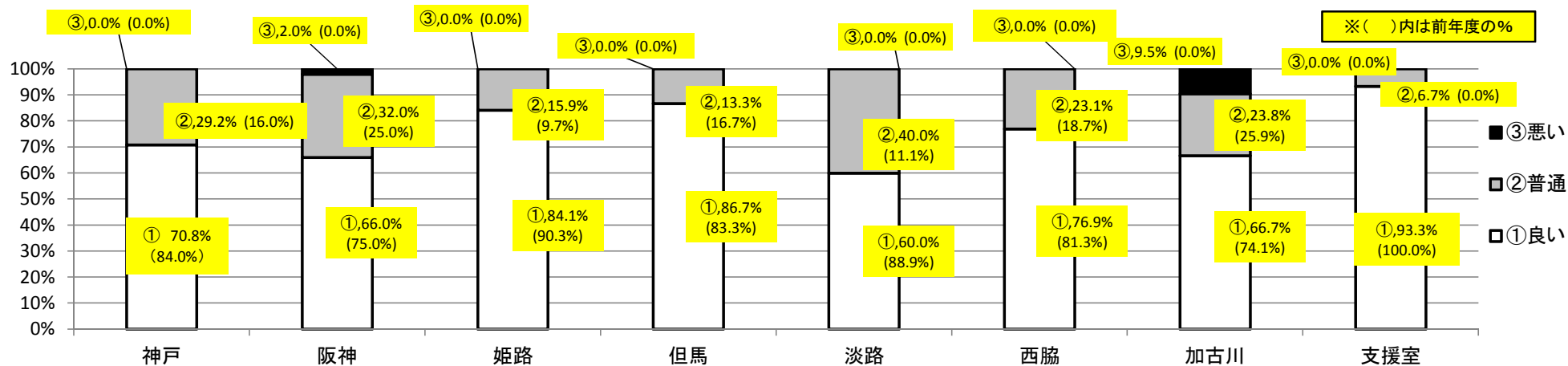
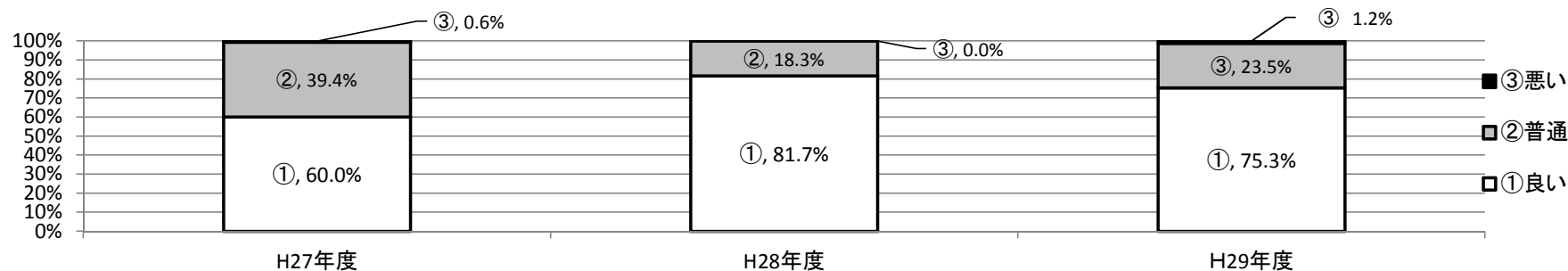
【接遇・態度】

Q2. 「お客様訪問時において当協会職員の対応等はいかがでしたか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

全体では「①良い」が75.3%(前年度81.7%)、「②普通」との回答が23.5%(前年度18.3%)となりました。

◆「③悪い」との回答は、1.2%でした(前年度0.0%)。

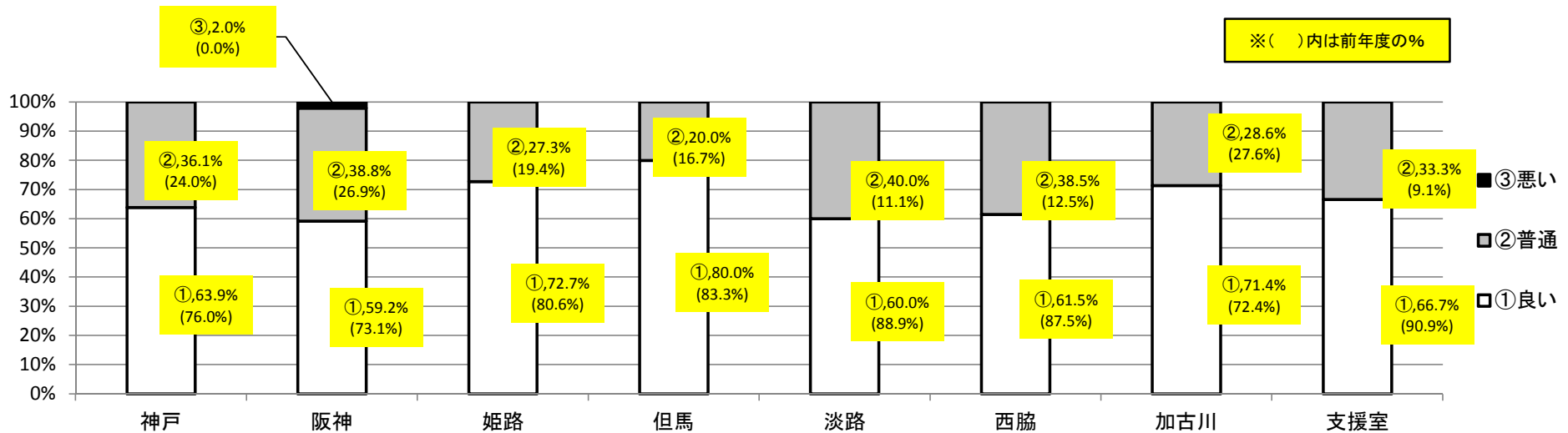
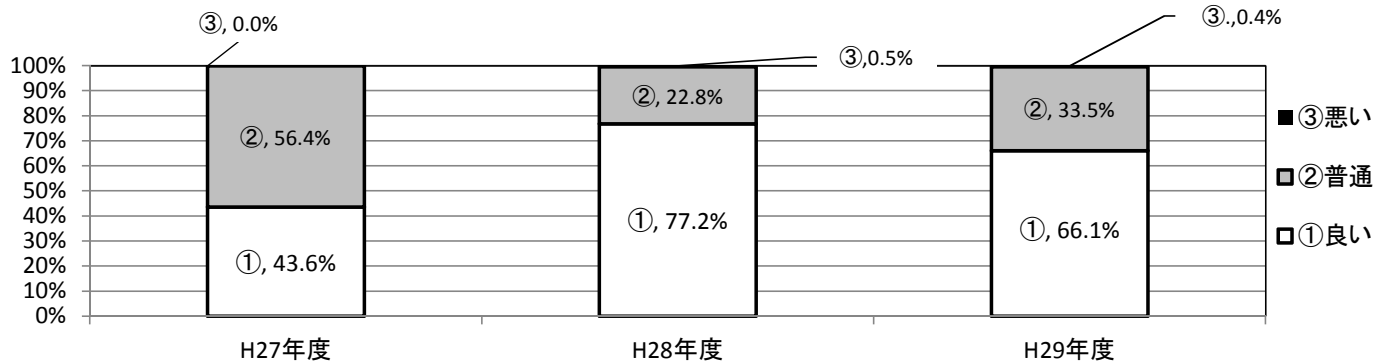


Q3. 「当協会職員の服装、身だしなみはいかがでしたか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

◆全体では「①良い」が66.1%(前年度77.2%)と減少し、「②普通」との回答が33.5%(前年度22.8%)と増加しました。

◆「③悪い」との回答は0.4%でした。

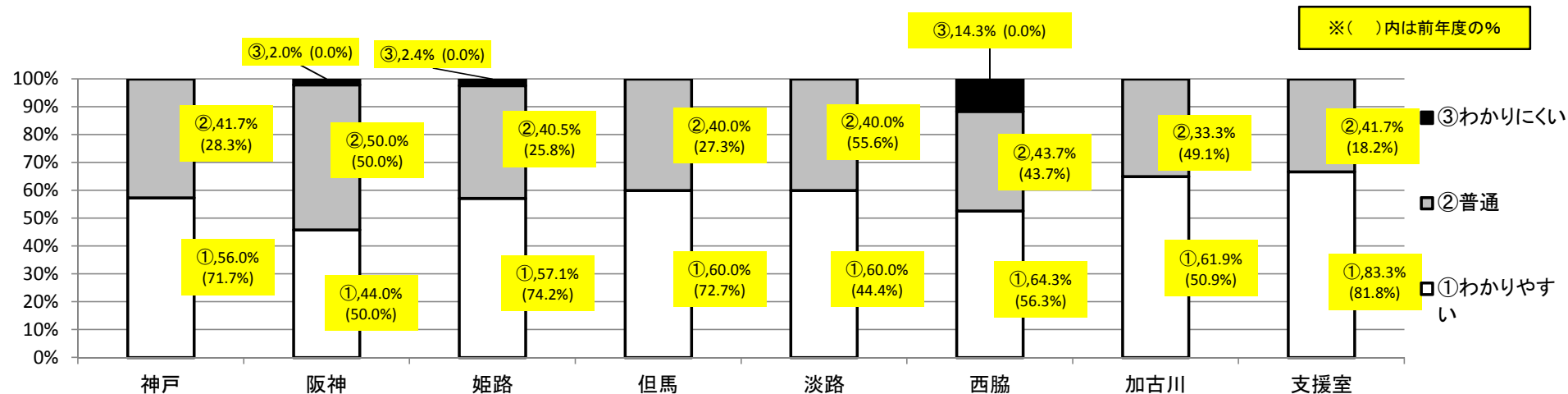
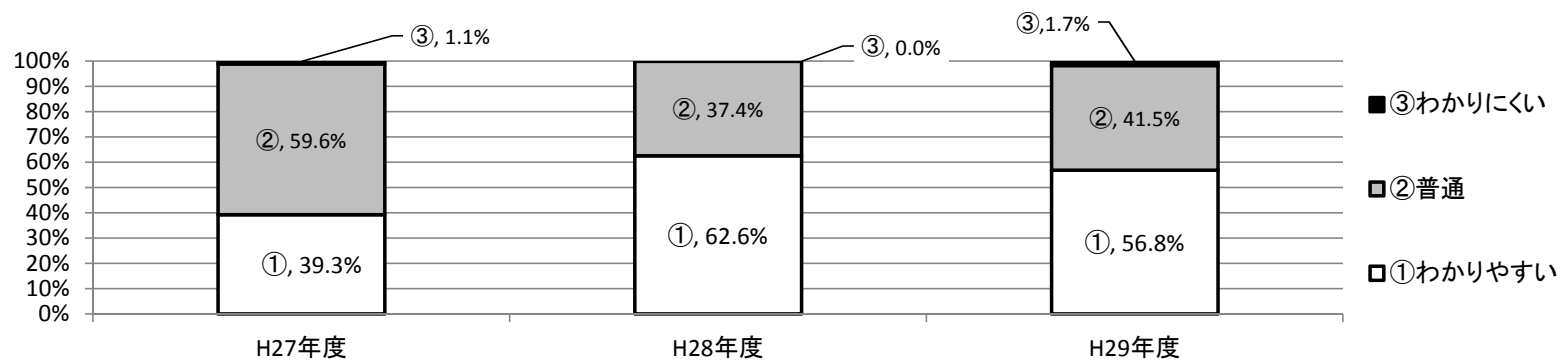


Q4. 「ご相談・ご照会内容等に関して、当協会職員の説明はいかがでしたか。」

① わかりやすい ② 普通 ③ わかりにくい

◆全体では「①わかりやすい」が56.8%（前年度62.6%）と減少し、「②普通」との回答が41.5%（前年度37.4%）と増加しました。

◆「③わかりにくい」との回答は、4件でした（前年度0件）。

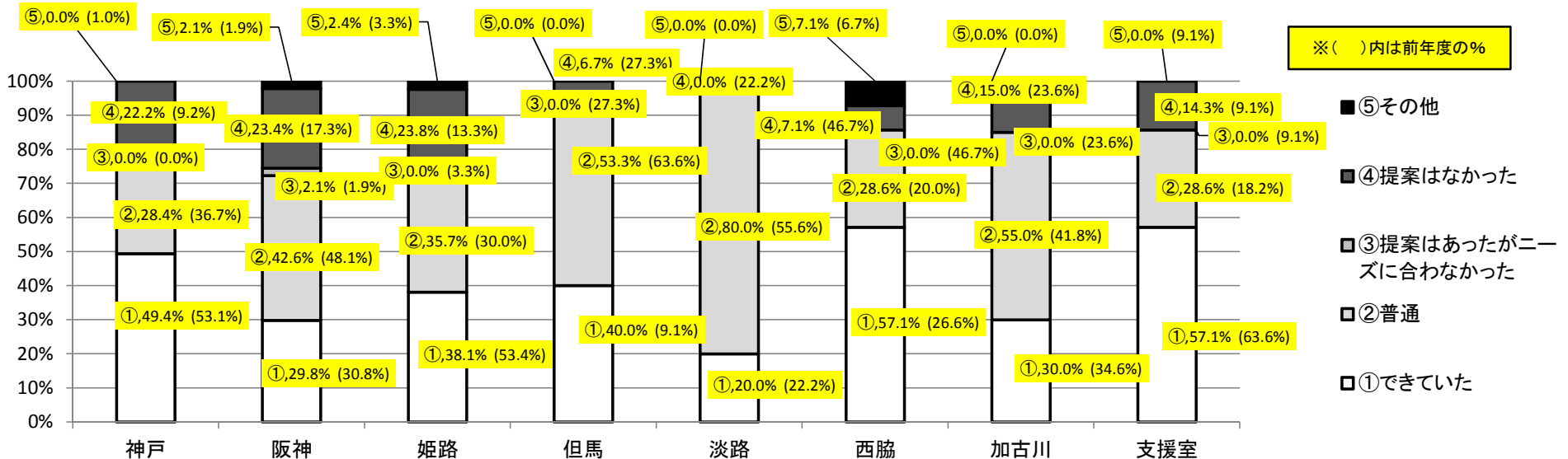
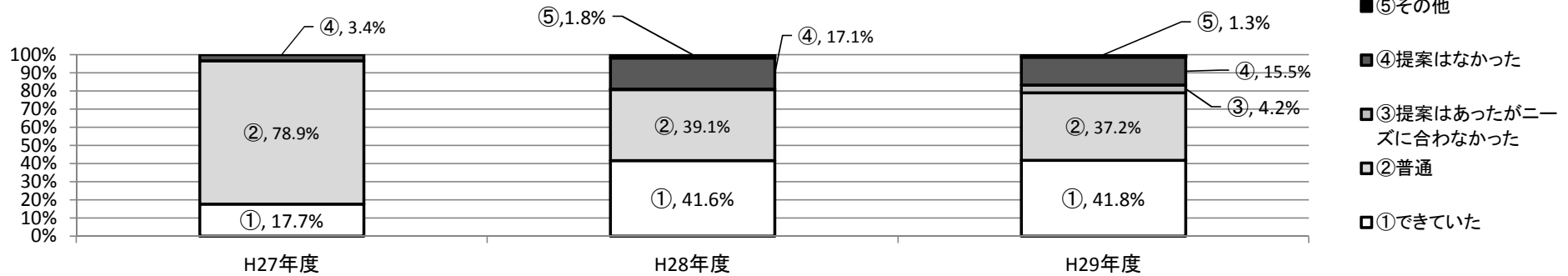


【提案・訪問】

Q5. 「当協会職員は、ご相談・ご照会等への回答のみでなく、お客様のニーズに合わせた商品等を提案できていましたか。」

- ① できていた
- ② 普通
- ③ 提案はあったが、ニーズに合わなかった
- ④ 提案はなかった
- ⑤ その他

- ◆全体では「①できていた」が41.8%（前年度41.6%）と、「②普通」との回答が37.2%（前年度39.1%）とほぼ横ばいとなりました。
- ◆「④提案はなかった」が15.5%（前年度17.1%）と減少しました。

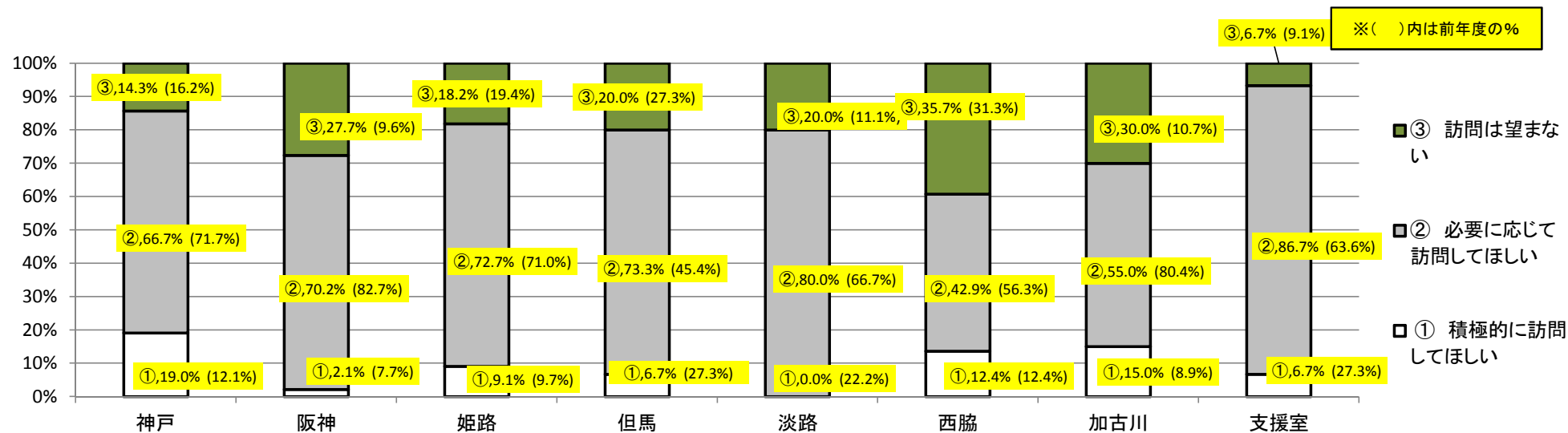
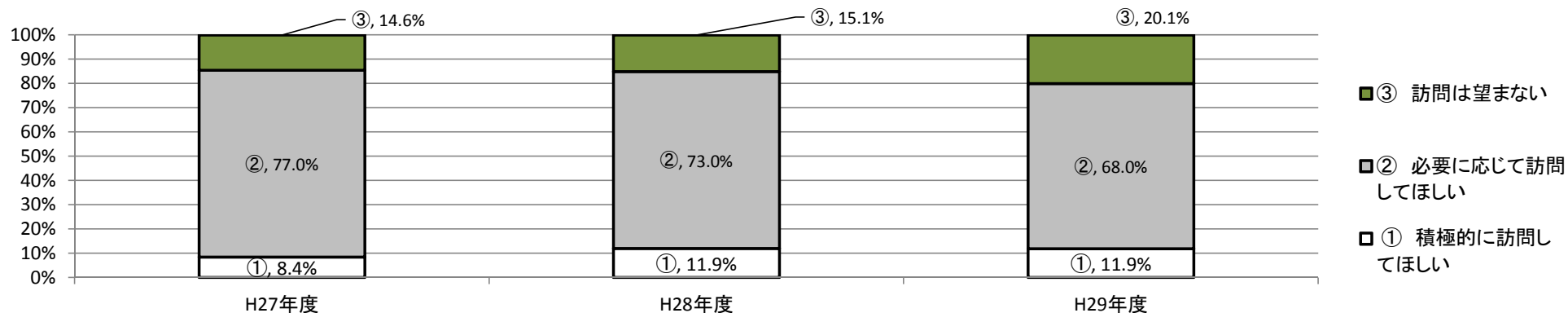


Q6. 「当協会は経営上の課題などを相談するために企業訪問に取り組んでいます。その場合には、当協会職員による貴社への訪問を希望されますか。」

- ① 積極的に訪問してほしい ② 必要に応じて訪問してほしい ③ 訪問は望まない

◆積極的な訪問を希望するお客様は1割程度にとどまり、約7割のお客様が「②必要に応じて訪問してほしい」と回答しました。

◆お客様から相談等があれば、積極的に訪問する必要があります。



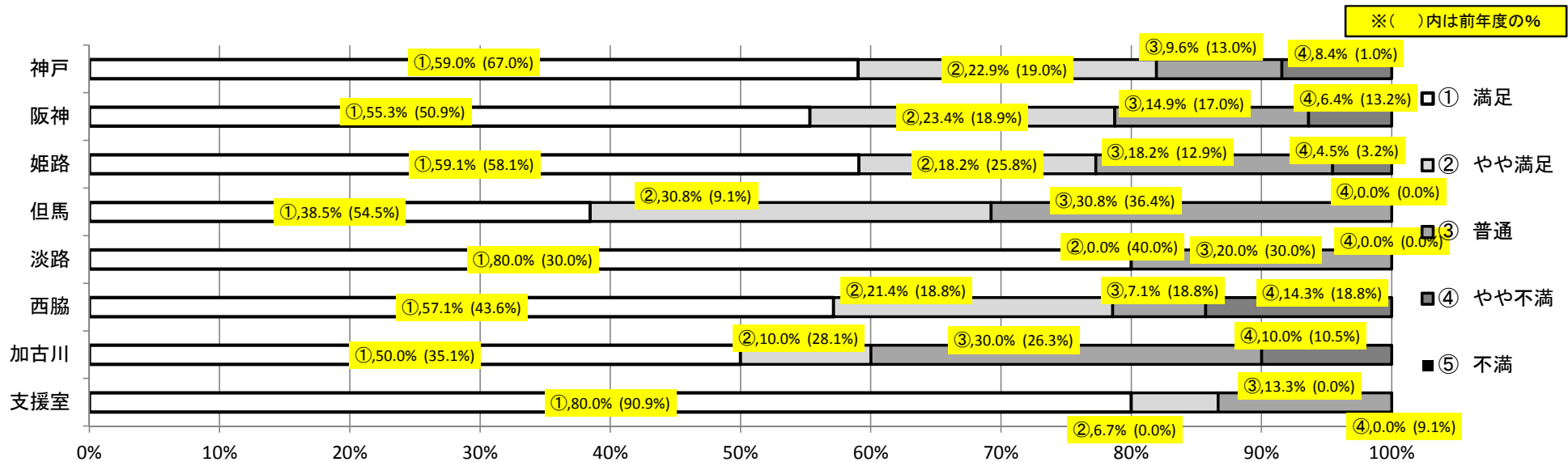
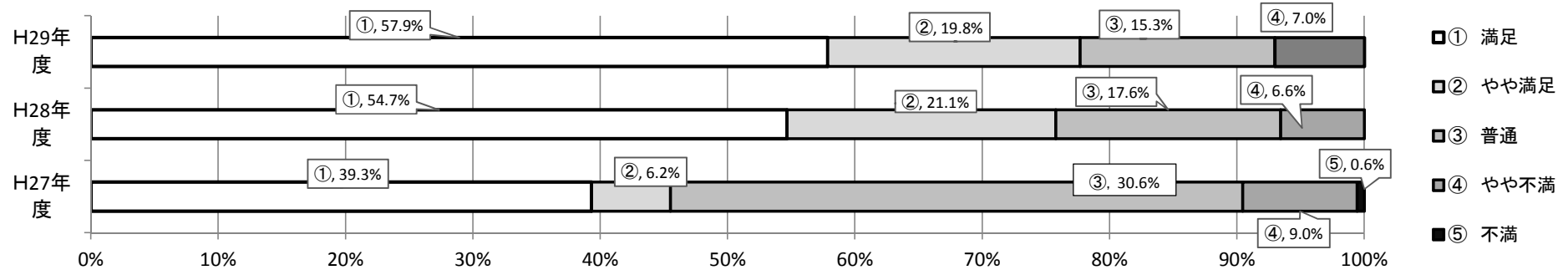
【満足度】

Q7. 「当協会の信用保証をご利用いただき、ご満足いただけましたか。」

① 満足 ② やや満足 ③ 普通 ④ やや不満 ⑤ 不満

◆「①満足」、「②やや満足」と回答したお客様が77.7%（前年度75.8%）を占めています。

◆「⑤不満」と回答したお客様はいませんでした。



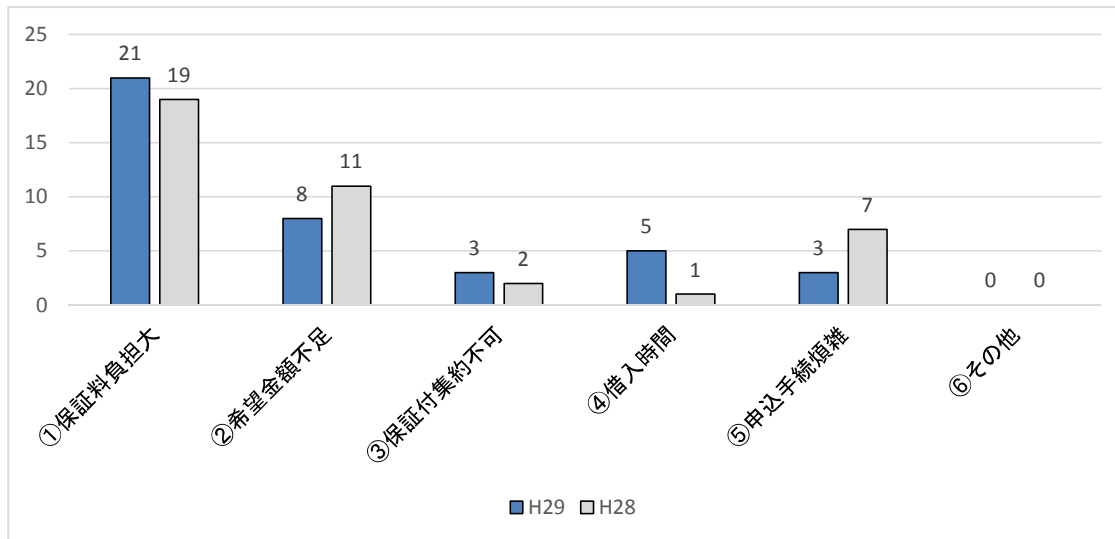
Q7で「④やや不満」、「⑤不満」とお答えの場合、具体的にどのような点ですか。【複数回答可】

- ① 保証料の負担が大きかった
- ② 希望金額の保証が受けられなかった
- ③ 保証付借入の集約ができなかった
- ④ 借入までに時間がかかった
- ⑤ 申込手続きが煩雑であった
- ⑥ その他

◆「①保証料の負担が大きかった」が21件(昨年19件)と最も多く、「②希望金額の保証が受けられなかった」が8件(昨年11件)となりました。

◆金融機関の貸付金利が低下しており、保証料の割高感が強まっています。

◆広報の充実等により、お客様に信用保証制度や保証料率割引についての理解を深めて頂くように努めていくことも必要と思われます。

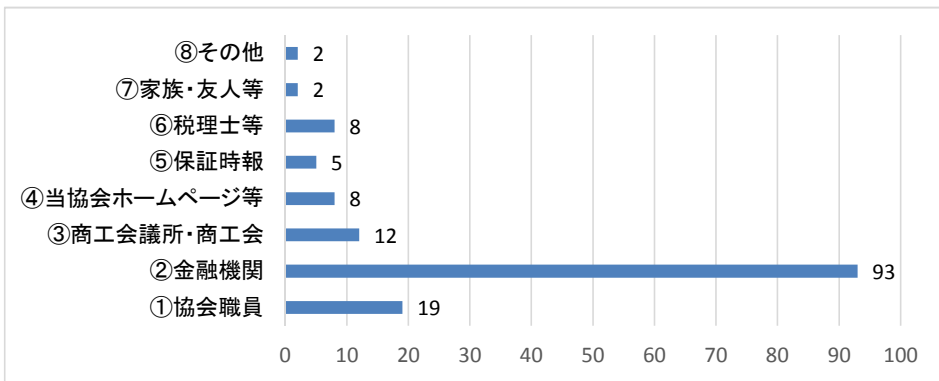
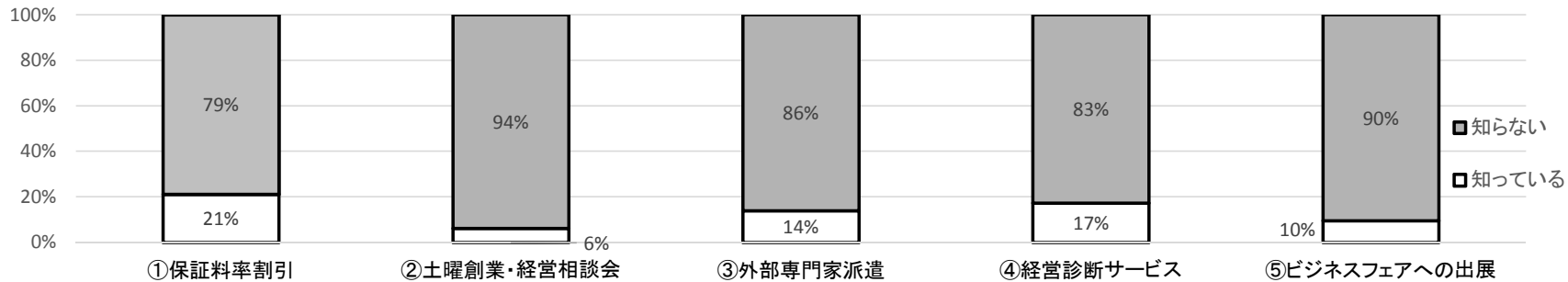


【認知度】

Q8. 当協会が実施している以下の顧客サービスをご存知でしたか。
 ①保証料率割引 ②土曜・平日夜間相談 ③外部専門家派遣 ④経営診断サービス ⑤ビジネスフェアへの出展
 a 知っている b 知らない

Q9. 設問(8)のいずれかの顧客サービスをご存知の方にお聞きします。どのようにして当協会のサービスを知りましたか。【複数回答可】
 1.協会職員 2.金融機関 3.商工会議所・商工会 4.当協会ホームページ・インターネット
 5.当協会が毎月発行している保証時報 6.税理士・公認会計士・中小企業診断士 7.家族・友人・知人 8.その他

◆最も知名度が高かったのは「保証料率割引」(21%)でした。
 ◆協会職員の提案力の強化、商工会議所・商工会との関係強化、当協会ホームページ・保証時報の活用等により、お客さまへの浸透を図る必要があります。

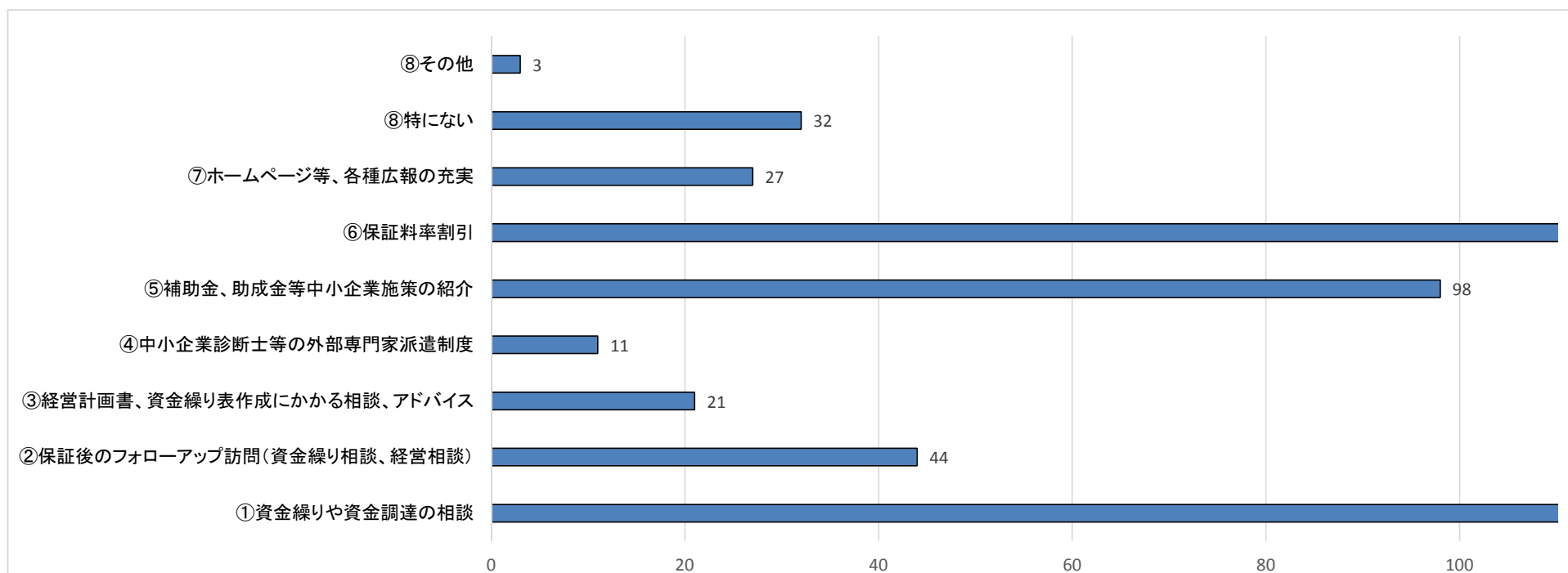


【要望等】

Q10. 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】

- ① 資金繰りや資金調達の相談
- ② 保証後のフォローアップ訪問(資金繰り相談、経営相談)
- ③ 経営計画書、資金繰り表作成にかかる相談、アドバイス
- ④ 中小企業診断士等の外部専門家派遣制度
- ⑤ 補助金・助成金等中小企業施策の紹介(※今年度、選択肢を新設)
- ⑥ 保証料率割引
- ⑦ ホームページ等、各種広報の充実
※特にどのような情報を知りたいですか。⇒ 次項参照
- ⑧ 特にない
- ⑨ その他

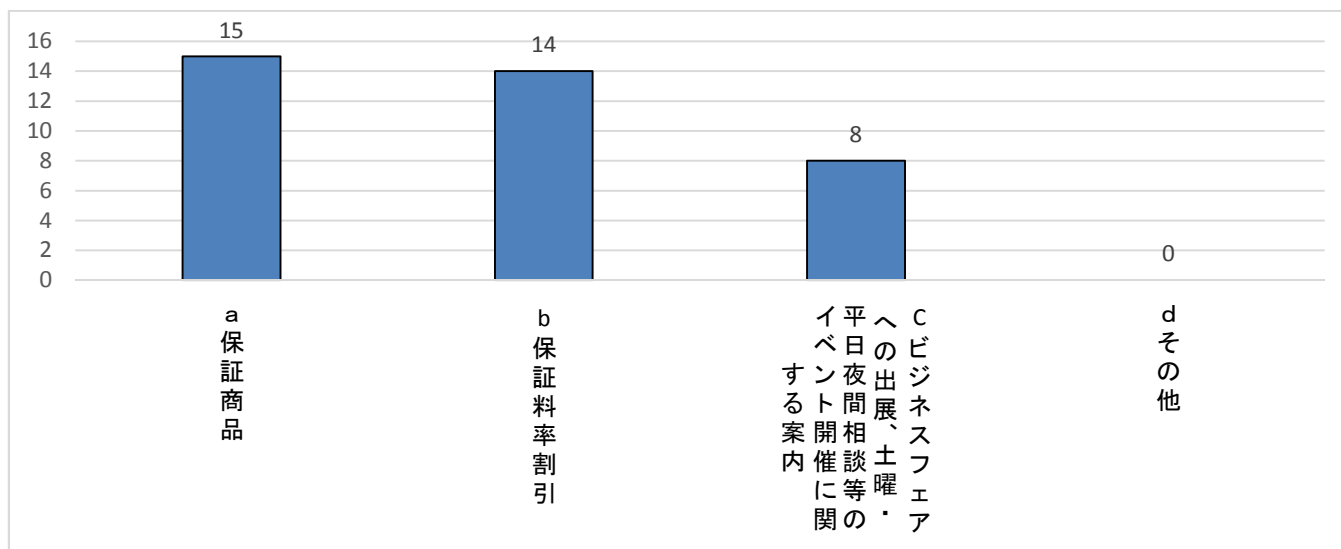
◆当協会に充実を望むサービスの割合は、「①資金繰りや資金調達の相談」が119件(昨年度154件)」と最も多く、「⑥保証料率割引」が114件(昨年度136件)、「⑤補助金・助成金等中小企業施策の紹介」が98件(昨年選択肢無し)と続いており、引き続き、企業訪問等を通じ資金繰りや資金調達等の相談に乗っていく必要があります。



Q10. ⑦ホームページ等、各種広報の充実において、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

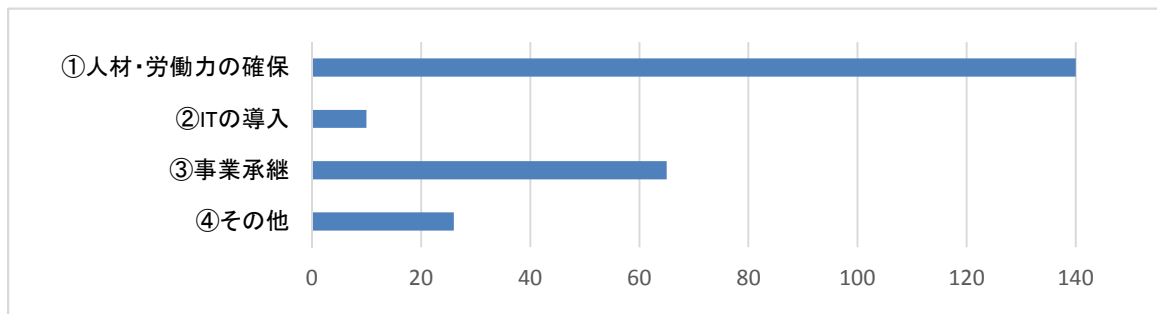
◆「a. 保証商品」が15件(昨年度13件)、「b. 保証料率割引」が14件(昨年度25件)となりました。



【その他】

Q12. お客様が現在、経営上の課題としてお考えのことは、どのようなものですか。

1. 人材・労働力の確保 2. ITの導入 3. 事業承継 4. その他



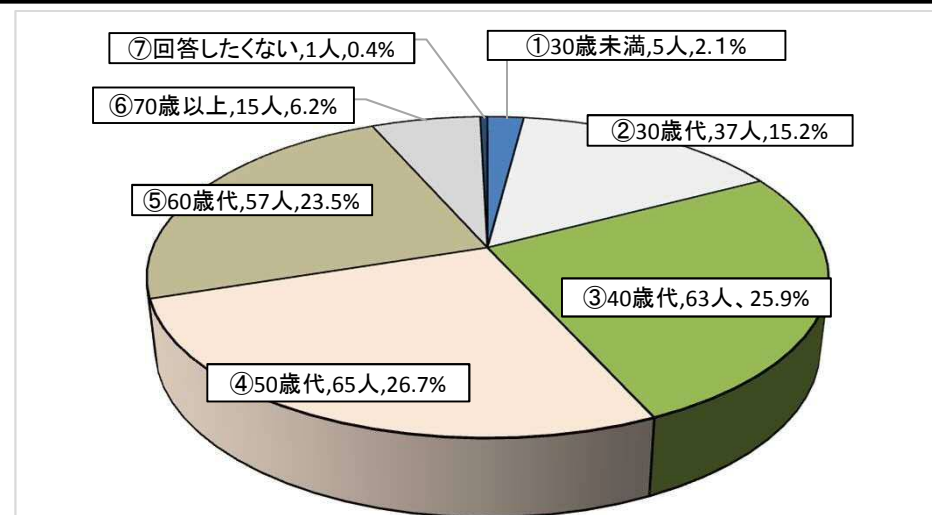
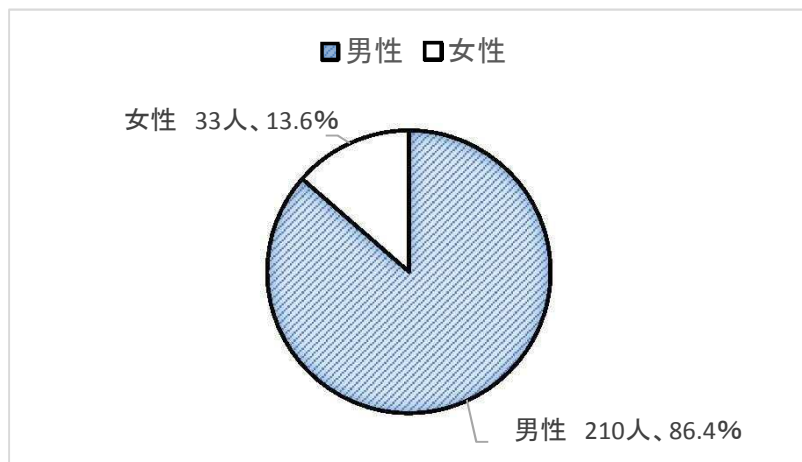
	件数	割合
①人材・労働力の確保	140	58%
②ITの導入	10	4%
③事業承継	65	27%
④その他	26	11%

Q13. 代表者(または事業主)の方の性別を教えてください。

1. 男性 2. 女性 3. 回答したくない

Q14. 代表者(または事業主)の方のご年齢はどれにあてはまりますか。

1. 30歳未満 2. 30歳代 3. 40歳代 4. 50歳代 5. 60歳代 6. 70歳以上 7. 回答したくない



【希望するサービス】

以下のサービスを希望される方は、恐れ入りますが、ご住所とお名前等をお書きください。【複数希望可】
当方からご連絡いたします。

- ① 保証時報の送付
- ② 保証後のフォローアップ訪問(資金繰り相談、経営相談)
- ③ 経営改善計画書、設備計画書等作成にかかる相談、アドバイス
- ④ 中小企業診断士等の外部専門家派遣制度の利用
- ⑤ 土曜・平日夜間相談への参加
- ⑥ 経営診断サービスの利用
- ⑦ 中小企業融資よろず相談窓口

◆「①保証時報の送付」が最も多く、次に「②保証後のフォローアップ訪問(資金繰り相談、経営相談)」が続きました。

◆21事業者の方から以下のサービスの利用のご希望を頂きました。

【 件数 】

