

保証利用に関するアンケート結果 【金融機関対象】

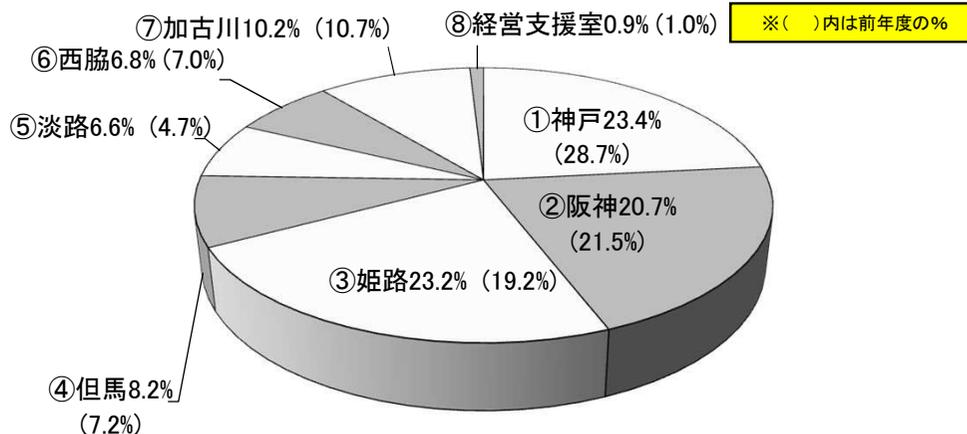
平成28年11月
兵庫県信用保証協会

- 1. 実施期間 平成28年7月中旬 ～ 8月上旬
- 2. 対象先 750件（前年度840件）
県内に所在地を置く金融機関営業店 （内、保証付融資取扱店舗数 728件）
- 3. 実施方法 営業店長宛に郵送
- 4. 回答件数 514件（前年度397件）
- 5. 回答率 70.6%（前年度54.4%、前年度比16.2ポイント増）（※ 回答件数 514件 ÷ 保証付融資取扱店舗数 728件）

【担当部署】

Q1. 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75.1%(前年度58.6% ※複数回答を重複してカウントしている)と増加しており、部署別でも総じて前年度を上回りました。



	発送数	保証付融資 取扱店舗	回答件数	回答 構成比	回答率 (前年度回答率)
①神戸事務所	219	211	128	23.4%	60.7%(56.9%)
②阪神事務所	161	160	113	20.7%	70.6%(60.9%)
③姫路支所	159	155	127	23.2%	81.9%(53.2%)
④但馬支所	57	55	45	8.2%	81.8%(52.5%)
⑤淡路支所	47	41	36	6.6%	87.8%(44.4%)
⑥西脇支所	49	48	37	6.8%	77.1%(62.5%)
⑦加古川支所	58	58	56	10.2%	96.6%(80.7%)
⑧経営支援室	—	—	5	0.9%	—
全体	750	728	547	100.0%	75.1%(58.6%)

※1 (回答件数について)

複数回答がある場合、部署毎にカウントしている。

※2 (回答率について)

ア.複数回答について、部署毎に重複して算出している。

イ.経営支援室は、担当エリアが県内全域に及ぶ為、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】

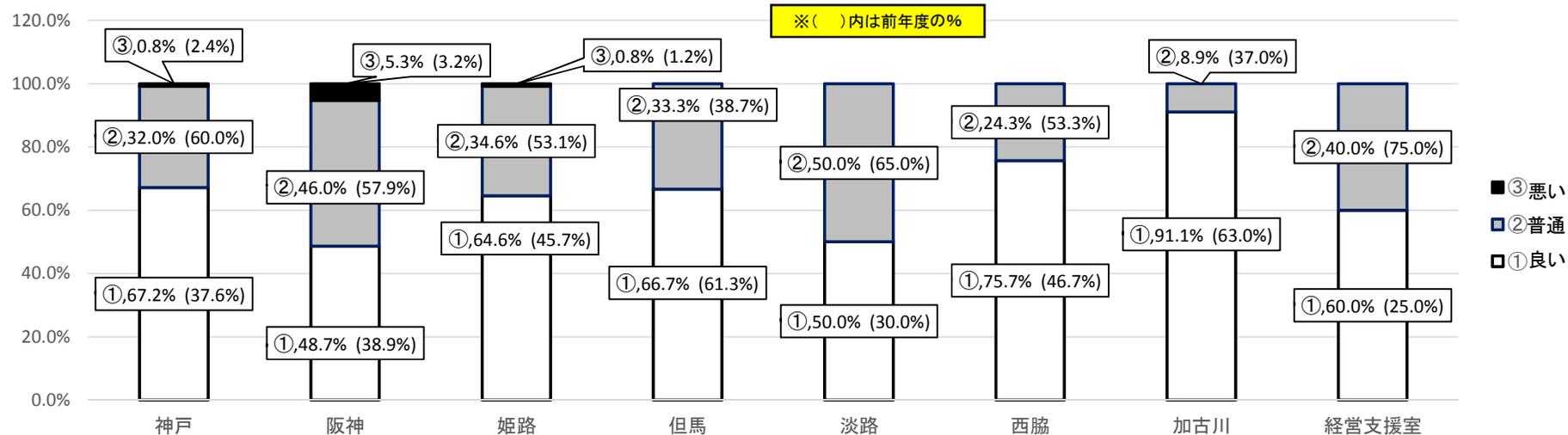
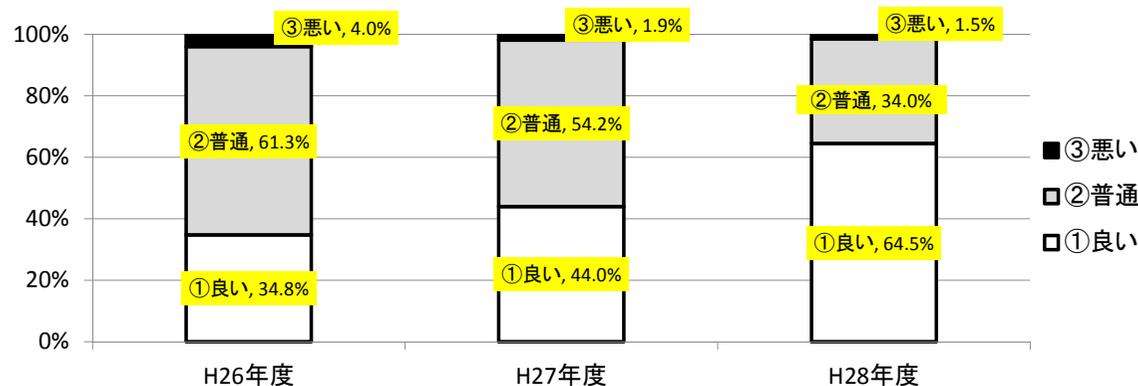
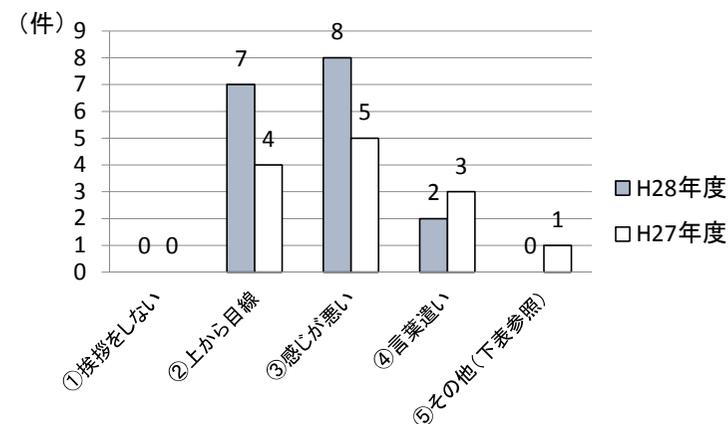
Q2. 「当協会は職員の接遇態度向上に努めていますが、接遇態度はいかがですか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

◆全体では「①良い」が64.5%（前年度44.0%）と増加し、「②普通」との回答が34.0%（前年度54.2%）に減少しました。「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。

◆ただ、「③悪い」との回答は7件（前年度7件）でした。具体的には「②上から目線」、「③感じが悪い」の意見が微増しており、一部担当者の接遇・態度を改善する必要があります。

「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

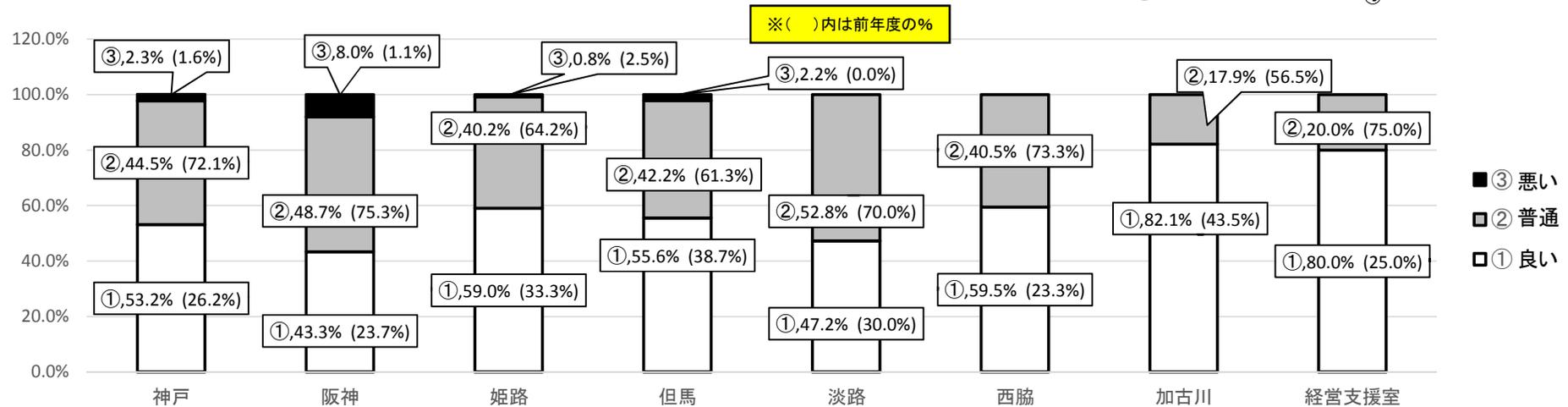
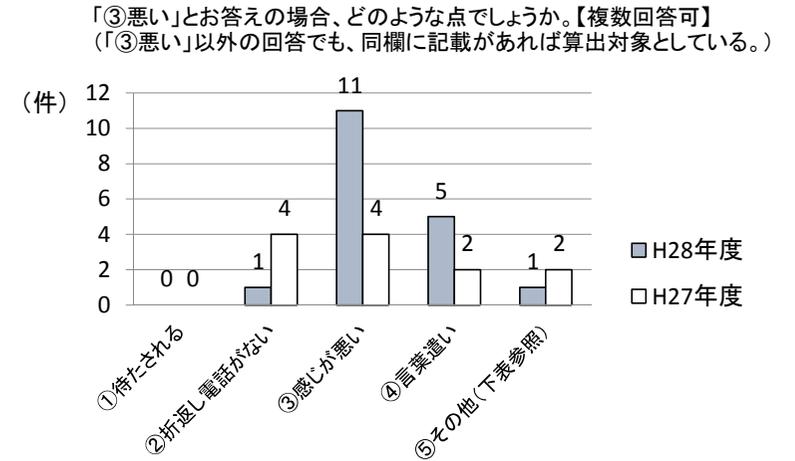
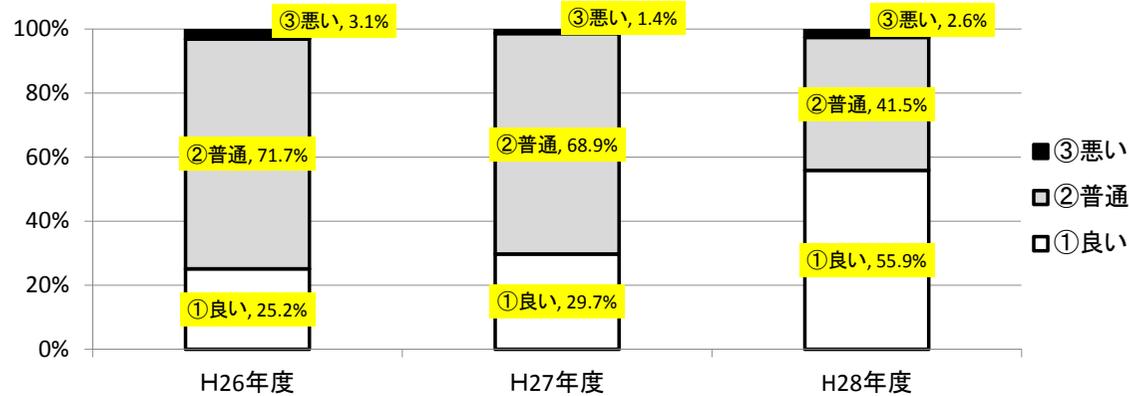


【接遇・態度】

Q3. 「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55.9%(前年度29.7%)と増加し、「②普通」との回答が41.5%(前年度54.2%)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。
 ◆ただ、「③悪い」との回答は12件(前年度6件)と増加しました。具体的には、「③感じが悪い」が大幅に増加しており、「④言葉遣い」も微増しました。一部の担当者の電話対応について、改善指導する必要があります。

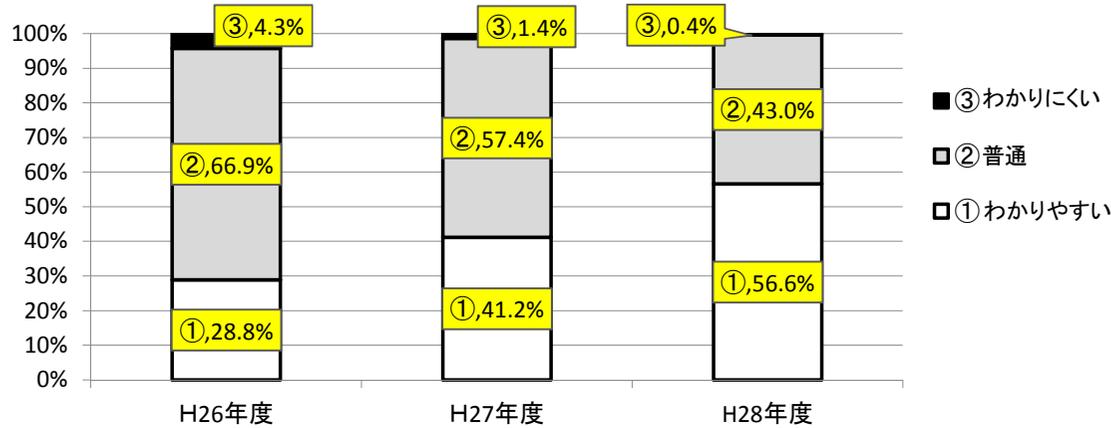


Q4. 「ご相談・ご照会内容等に関して、当協会職員の説明はいかがですか。」

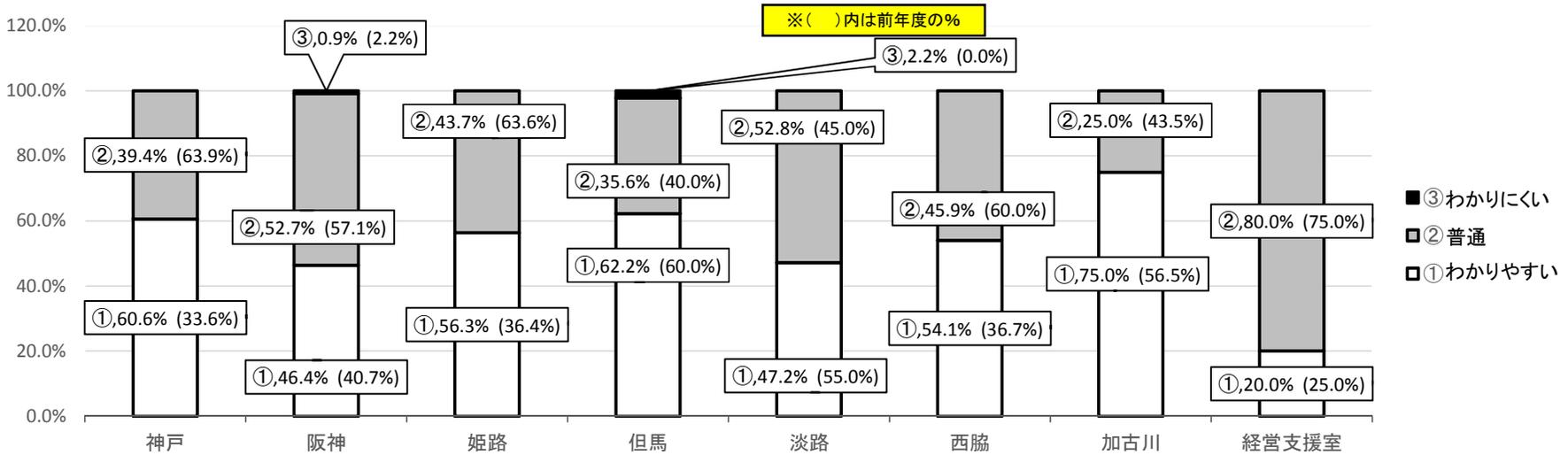
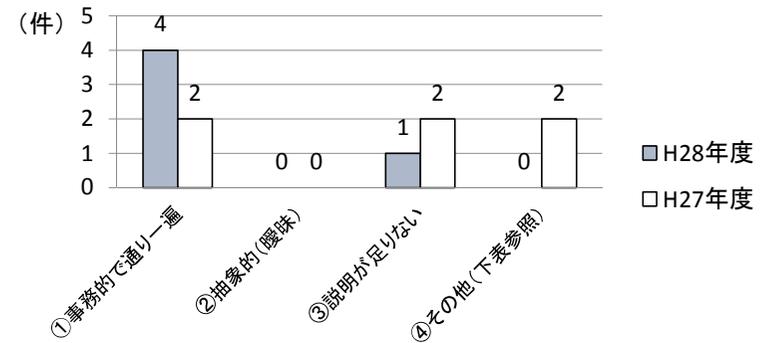
① わかりやすい ② 普通 ③ わかりにくい

◆全体では「①わかりやすい」が56.6%（前年度41.2%）と増加し、「②普通」が43.0%（前年度57.4%）と減少しました。「②普通」から「①良い」にシフトしており、当協会職員の説明は大幅に改善されました。

◆ただ、「③わかりにくい」との回答の内、具体的には、「①事務的で通り一遍」との意見が微増しており、ごく一部の担当者について改善を図る必要があります。



「③わかりにくい」とお答えの場合、どのような点でしょうか。【複数回答可】
 （「③わかりにくい」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。）

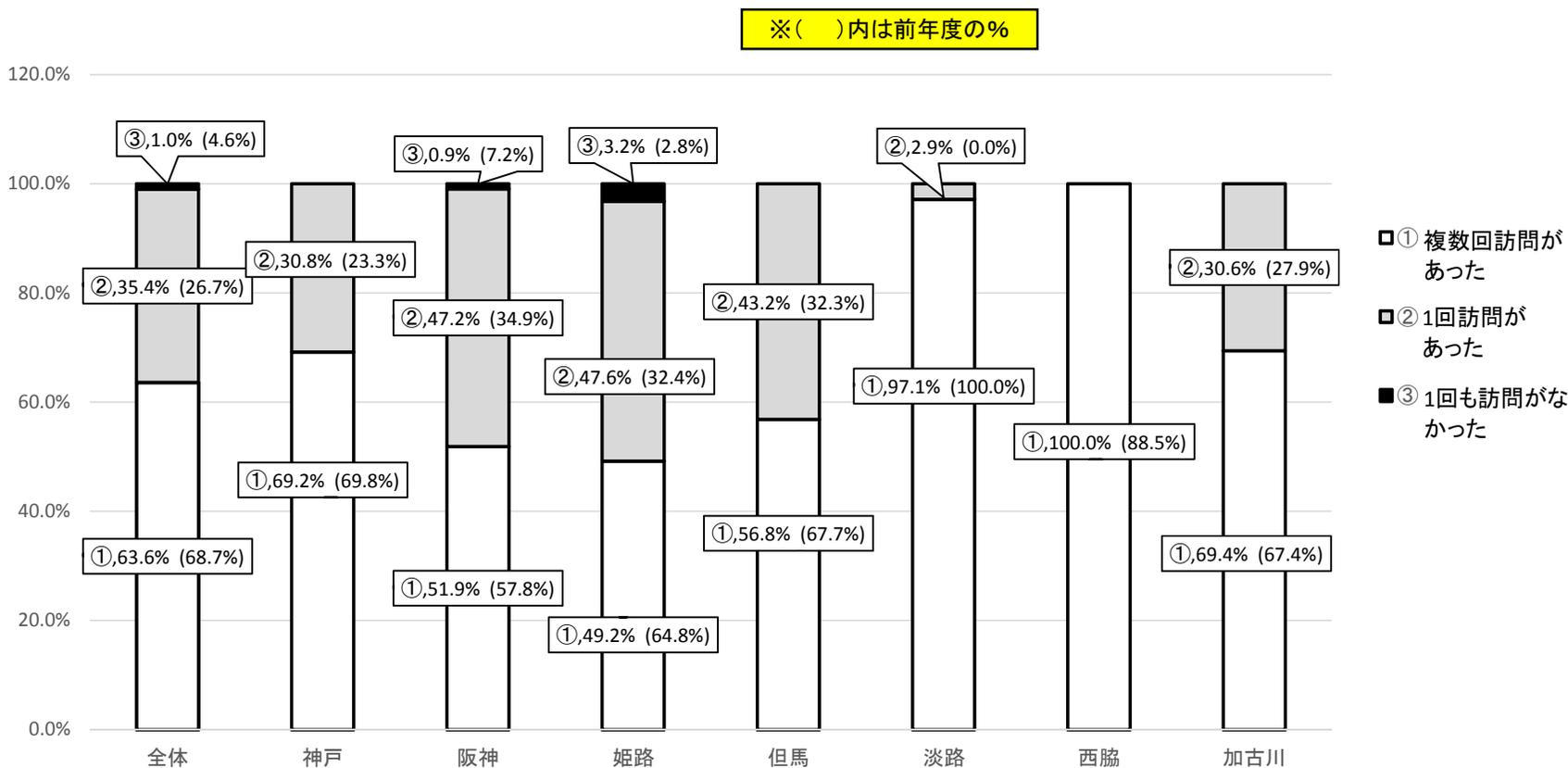


【保証推進・提案機能】

Q5. 「当協会職員が貴店を訪問しましたか。」

①. 複数回訪問があった ②. 1回訪問があった ③. 1回も訪問がなかった

- ◆全体として、「①複数回訪問があった」「②1回訪問があった」が併せて99.0%でした。
 - ◆金融機関は、中小企業・小規模事業者の資金繰り等を支援するうえで、最大のパートナーであり、引き続き、積極的な営業店訪問に努める必要があります。
- ※経営支援室は県下全域がエリアであるため除外。

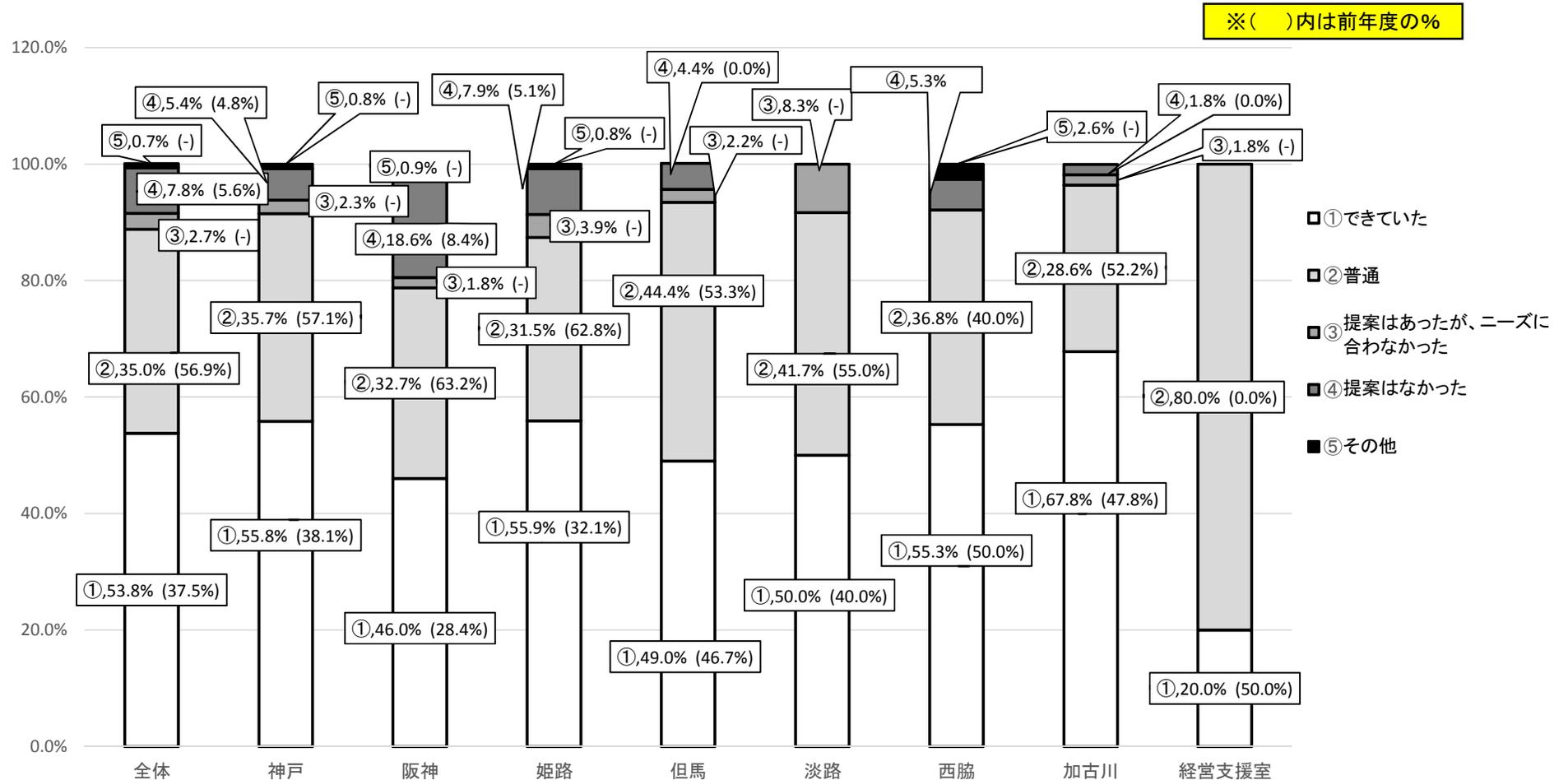


Q6. 「当協会職員は、ご相談・ご照会等への回答のみでなく、お客様のニーズに合った保証商品や借換え等を提案できていましたか。」

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53.8%(前年度37.5%)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、「③提案があったが、ニーズと合わなかった」が2.7%、「④提案はなかった」が7.8%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。

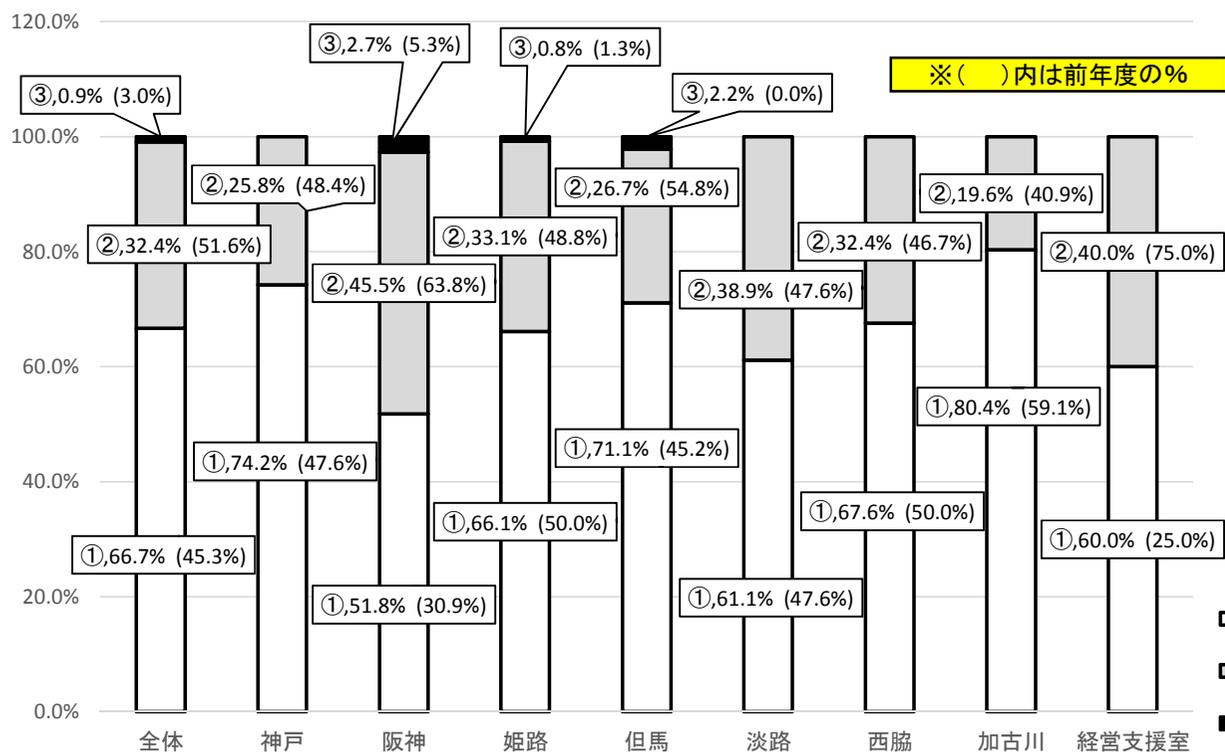


Q7. 「貴店を受け持つ当協会職員は、親身になって相談に乗っていますか。」

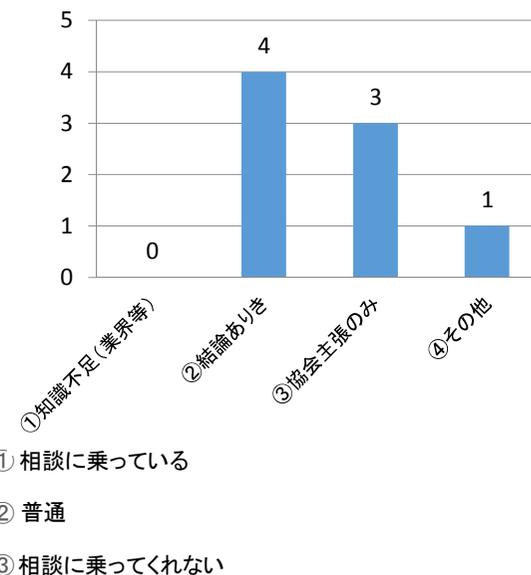
① 相談に乗っている ② 普通 ③ 相談に乗ってくれない

◆全体で「①相談に乗っている」が66.7%(前年度45.3%)と改善しており、部署別でも、総じて「相談に乗っている」が前年度を上回りました。

◆ただ、「③相談に乗ってくれない」との回答が8件あり、具体的には「②結論ありきである」が4件、「③協会の主張のみを行っている」が3件、「④その他(説明が足りない)」が1件でした。金融機関とより良い関係を築くためにも、ごく一部の担当者について改善指導する必要があります。



「③相談に乗ってくれない」とお答えの場合、どのような点でしょうか。【複数回答可】(「③相談に乗ってくれない」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。)



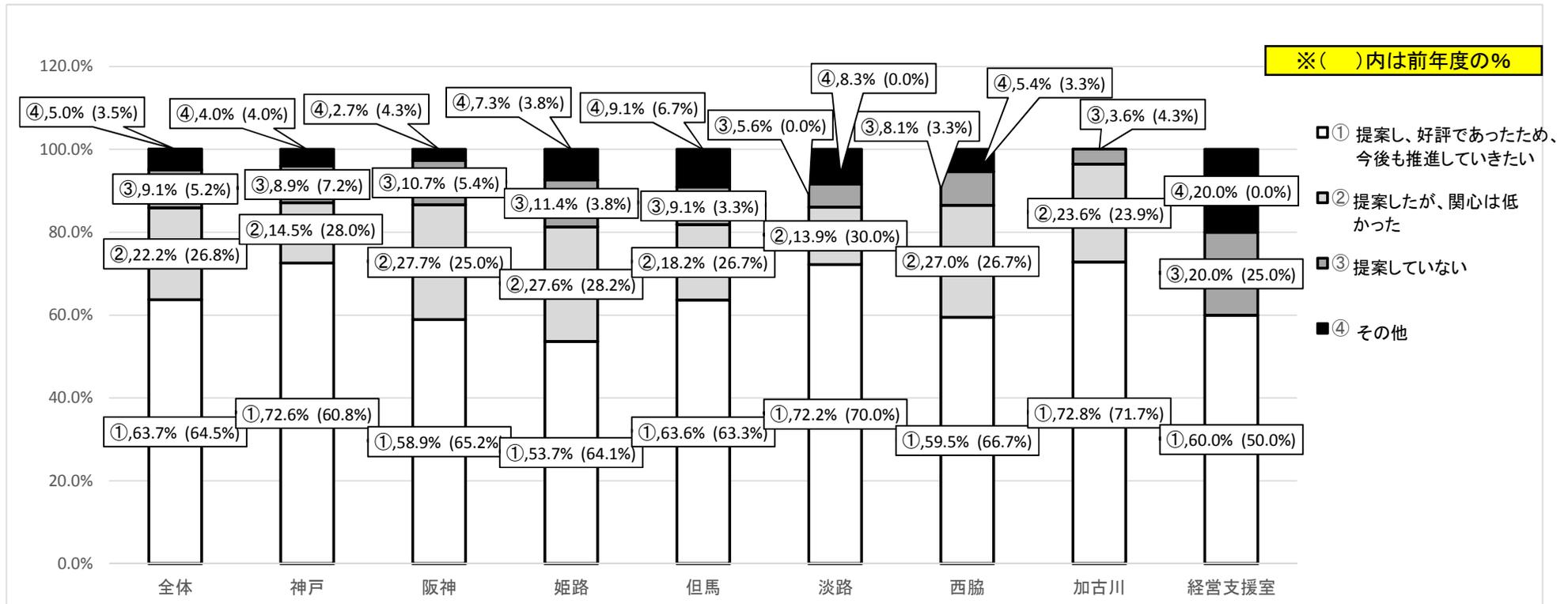
Q8. 「今年度は、創業や新事業展開等の前向きな事業資金や当協会を繰り返しご利用いただいている方に行っている保証料率の割引について、その対象商品等を拡充しました。また、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しました。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品等は役立っていますか。」

- ① 提案し、好評であったため、今後も推進していきたい。
- ② 提案したが、関心は低かった。 ③ 提案していない。 ④ その他

◆全体では「①提案し、好評であったため、今後も推進していきたい」が6割超を占めた一方、「②提案したが、関心は低かった」が2割超となりました。

◆「②提案したが、関心は低かった」と「③提案していない」は併せて3割超あり、「要件が厳しく対象先が少ない」「ニーズが合わない」「(保証料率の割引を加味しても、)お客様が保証料に負担感を感じている」との理由等がありました。

◆「(創業資金等について、)日本政策公庫を利用するケースが多い」との理由等も3件寄せられました。

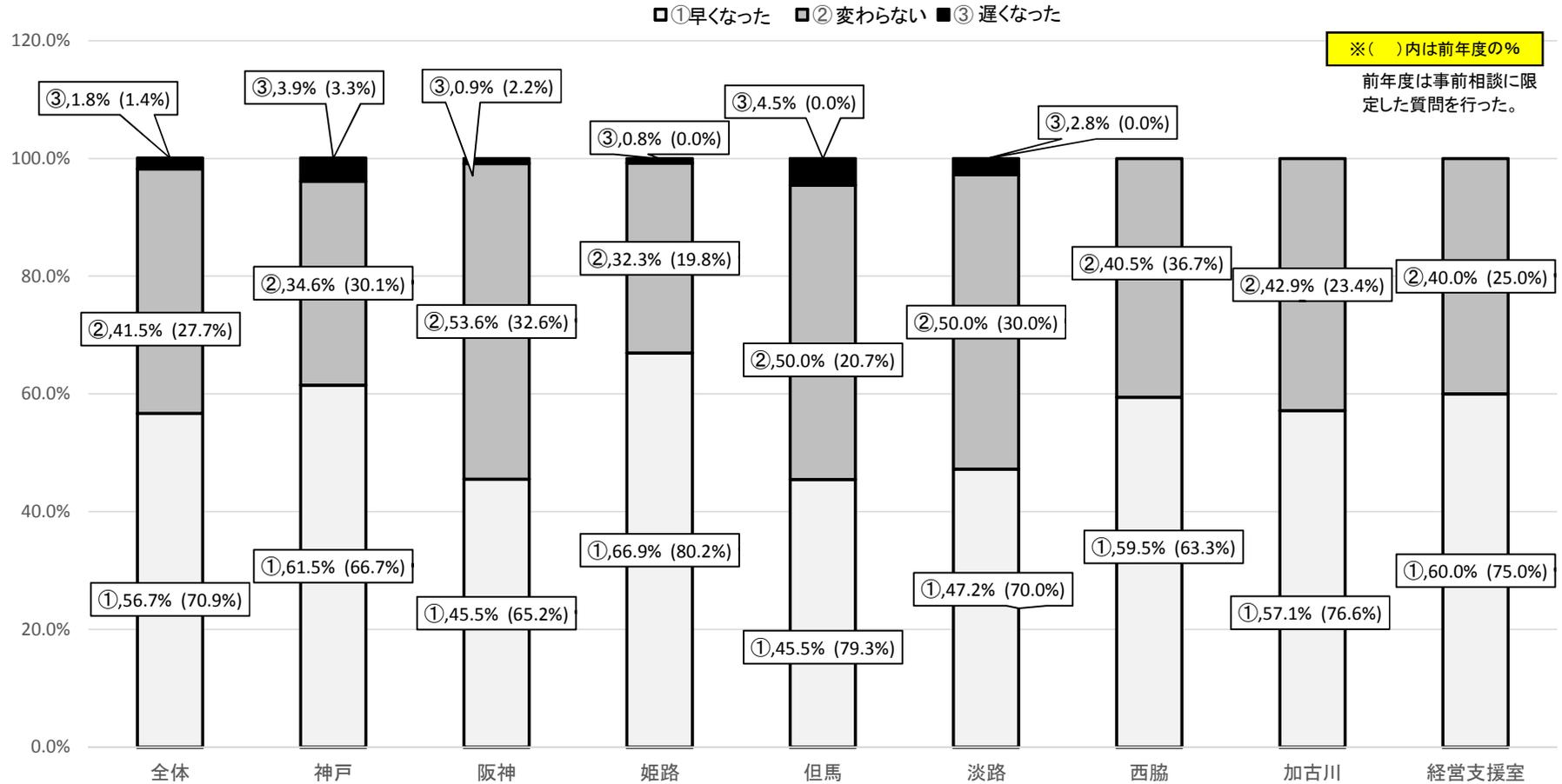


【保証申込・相談】

Q9.「保証申込・相談について、迅速な対応に努めていますが、対応状況は前年度と比べてどうですか。」

① 早くなった ② 変わらない ③ 遅くなった

- ◆従前より、保証申込・相談について、迅速な対応に努めており、全体では「①早くなった」「②変わらない」が9割以上を占めました。
- ◆神戸事務所、姫路支所、但馬支所、淡路支所では、個別事案の事情によるところもありますが、「③遅くなった」が前年度より若干であるが増加しており、迅速な対応に努める必要があります。

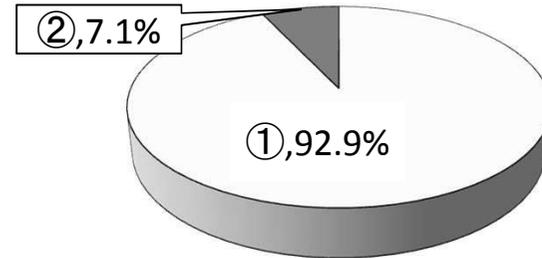


【要望等】

Q10. 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。
当協会へのご要望をお聞かせください。

- 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。

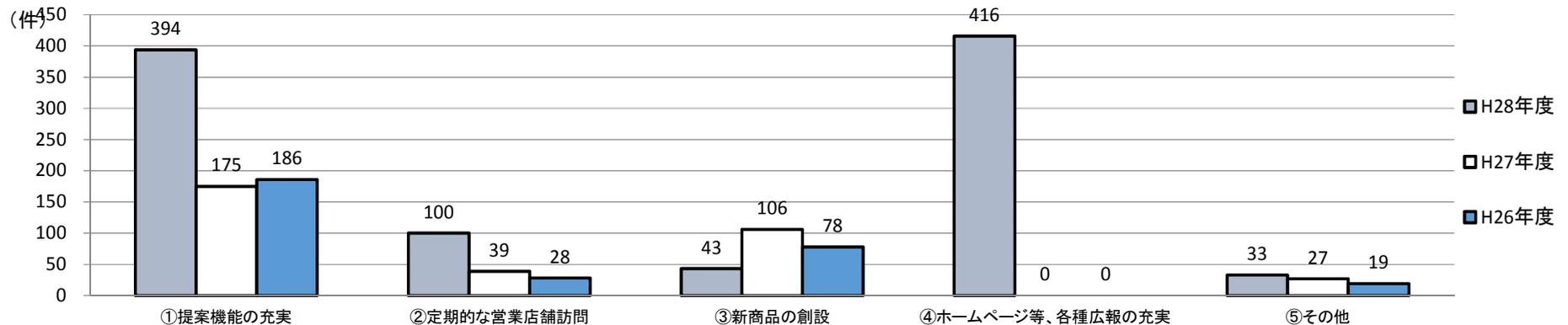


Q11. 「当協会へのご要望をお聞かせください」【複数回答可】

- ① 提案機能の充実
- ② 定期的な営業店舗訪問
- ③ 新商品の創設
- ④ ホームページ等、各種広報の充実
- ⑤ その他

◆「④ホームページ等、各種広報の充実」が416件(前年度項目なし)と最も多く、8割以上の金融機関が希望しています。
詳細は『「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。』(次頁)を参照

◆「①提案機能の充実」が394件(前年度175件)と大幅に増加しており、顧客ニーズに応じた提案等が望まれています。



Q11. 「④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、土曜創業・経営相談会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」、「保証料率割引」について、特に各種広報の充実を求める意見が多く見られました。
- ◆ビジネスフェア等のイベント開催に関する案内についても充実を求める意見が多く、協会支援メニューについて、更に浸透を図る必要があります。

