

お客様アンケート結果 【中小企業者対象】

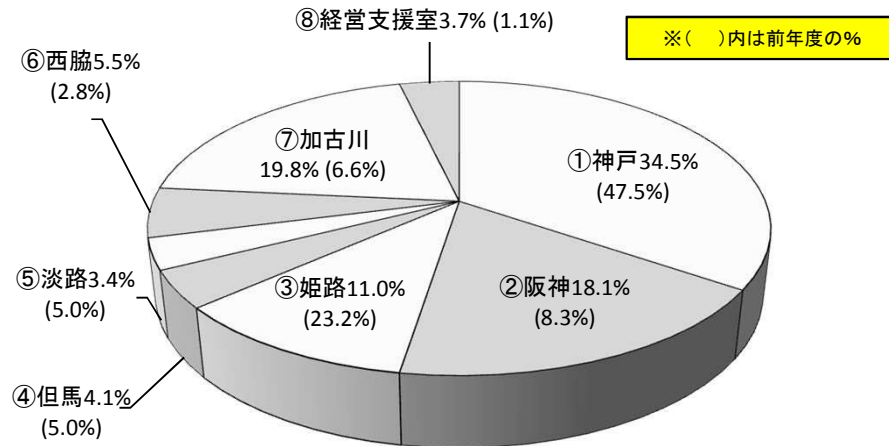
平成28年11月
兵庫県信用保証協会

- 1. 実施時期 平成28年7月中旬 ～ 8月上旬
- 2. 対象先 1053件（前年度716件）
平成28年4月から6月までの間、実地調査（既保証先を含む）にて保証承諾した先
- 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
- 4. 回答件数 293件（前年度181件）
- 5. 回答率 27.8%（前年度25.3%、前年度比2.5%ポイント増）

【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、前年度より微増したものの、低水準に留まりました。



| 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 | 441 | 41.9% | 101 | 34.5% | 22.9% |
| ②阪神事務所 | 148 | 14.1% | 53 | 18.1% | 35.8% |
| ③姫路支所 | 196 | 18.6% | 32 | 11.0% | 16.3% |
| ④但馬支所 | 32 | 3.0% | 12 | 4.1% | 37.5% |
| ⑤淡路支所 | 34 | 3.2% | 10 | 3.4% | 29.4% |
| ⑥西脇支所 | 54 | 5.1% | 16 | 5.5% | 29.6% |
| ⑦加古川支所 | 131 | 12.4% | 58 | 19.8% | 44.3% |
| ⑧経営支援室 | 17 | 1.6% | 11 | 3.7% | 64.7% |
| 全体 | 1053 | 100.0% | 293 | 100.0% | 27.8% |

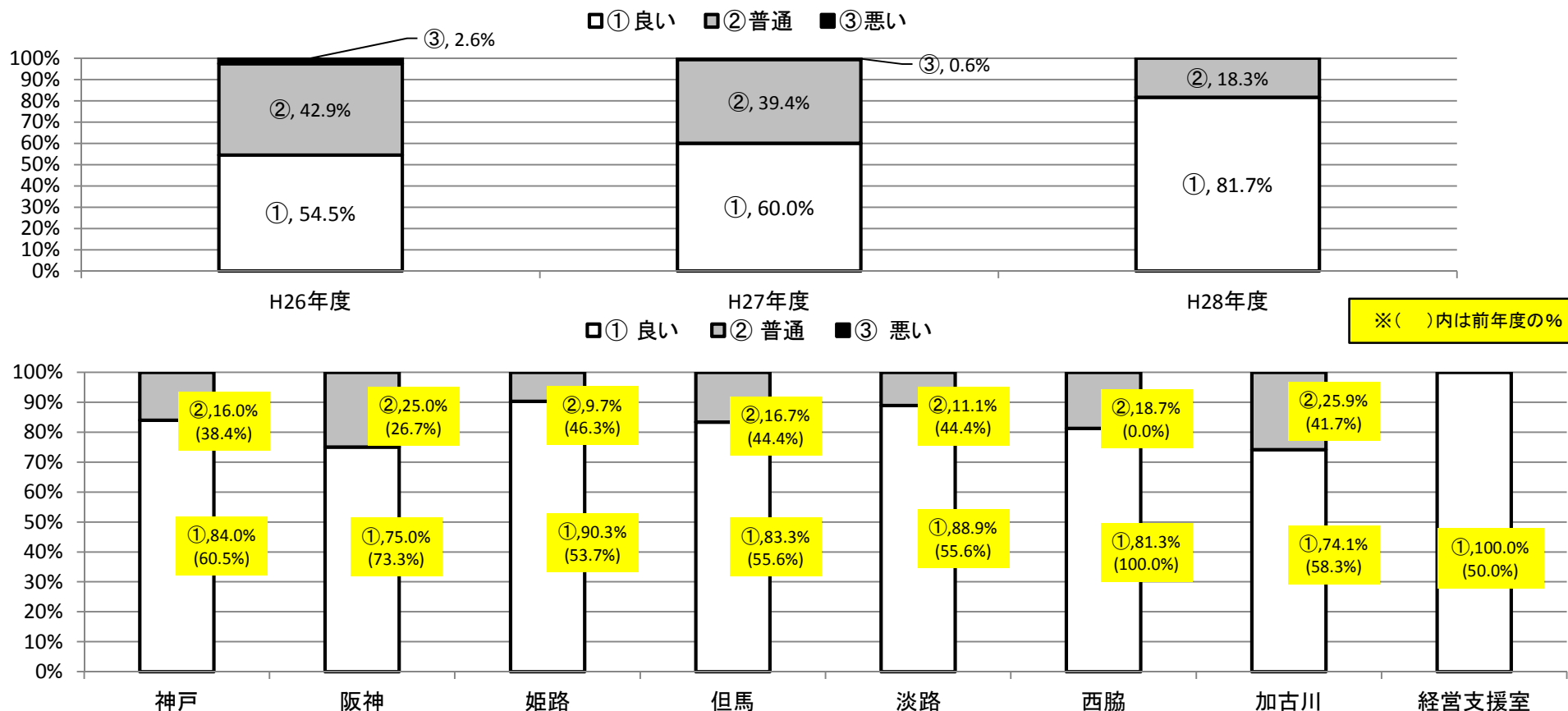
【接遇・態度】

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81.7%(前年度60.0%)と増加し、「②普通」との回答が18.3%(前年度39.4%)と減少しました。「②普通」から「①良い」にシフトしており、お客様に対する対応等は大幅に改善されました。

◆「③悪い」との回答はありませんでした(前年度0.6%)。

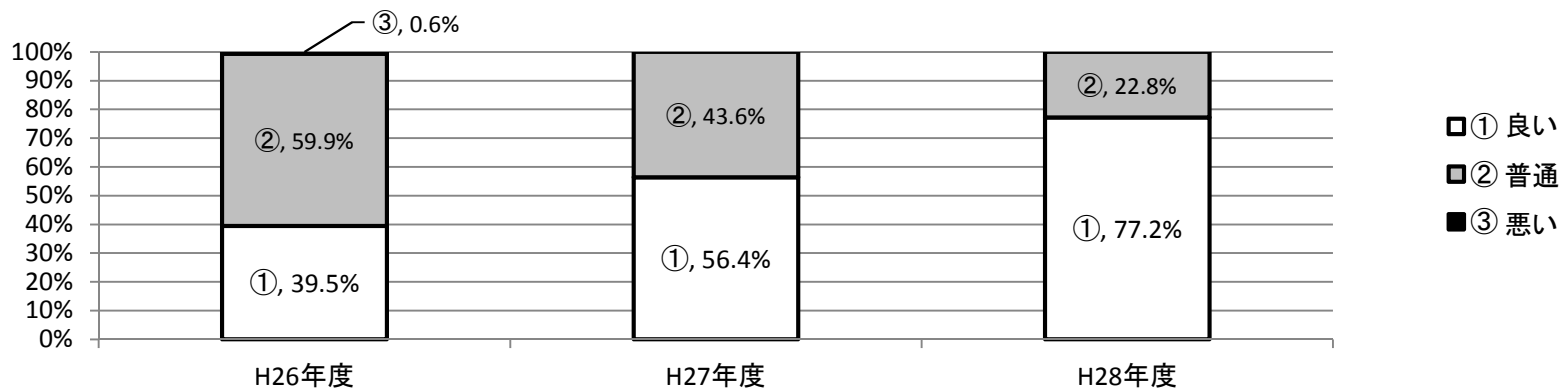


Q3. 「当協会職員の服装、身だしなみはいかがでしたか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

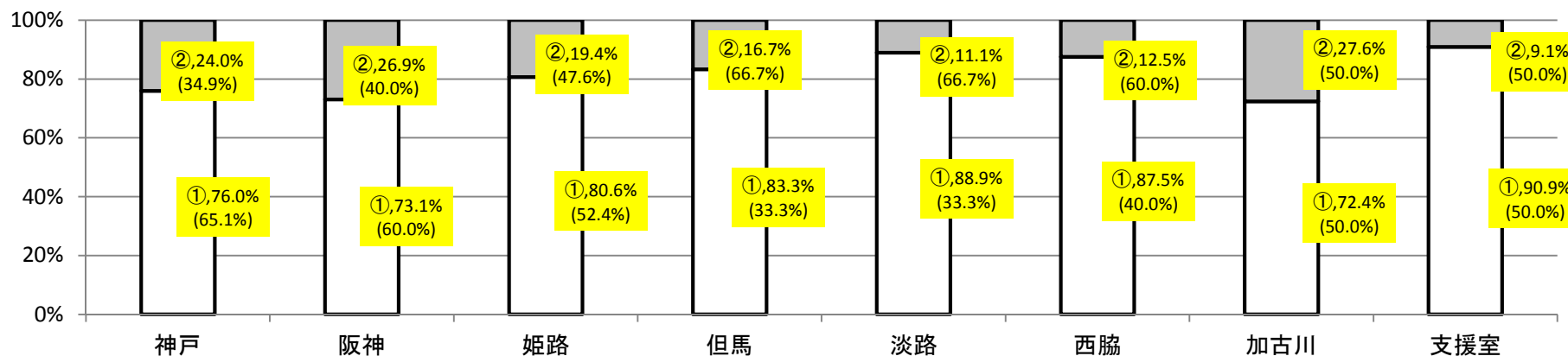
◆全体では「①良い」が77.2%（前年度56.4%）と増加し、「②普通」との回答が22.8%（前年度59.9%）と減少しました。「②普通」から「①良い」にシフトしており、職員の服装、身だしなみは大幅に改善されました。

◆前年度と同様に「③悪い」との回答はありませんでした。



□①良い □②普通 ■③悪い

※()内は前年度の%

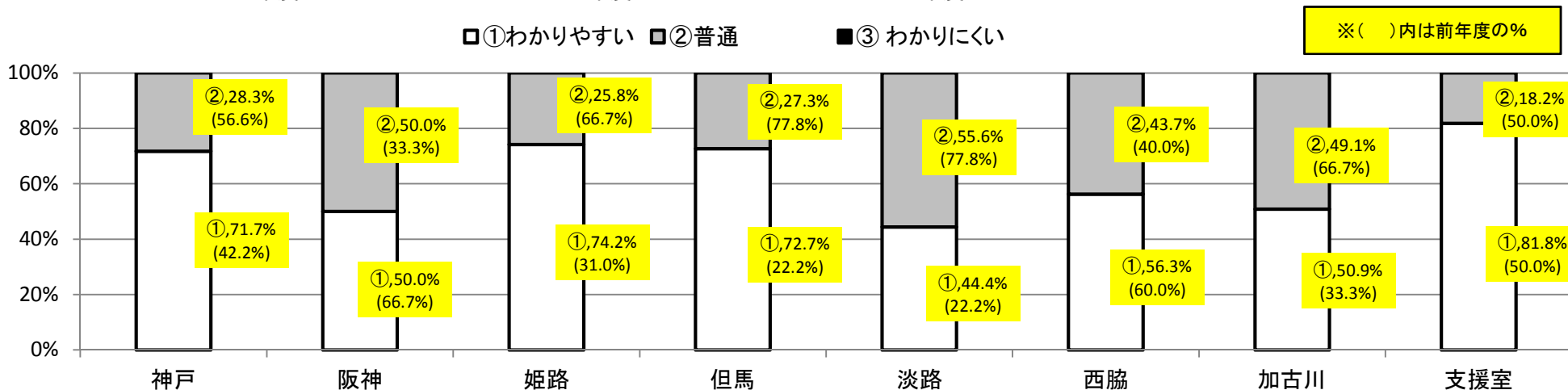
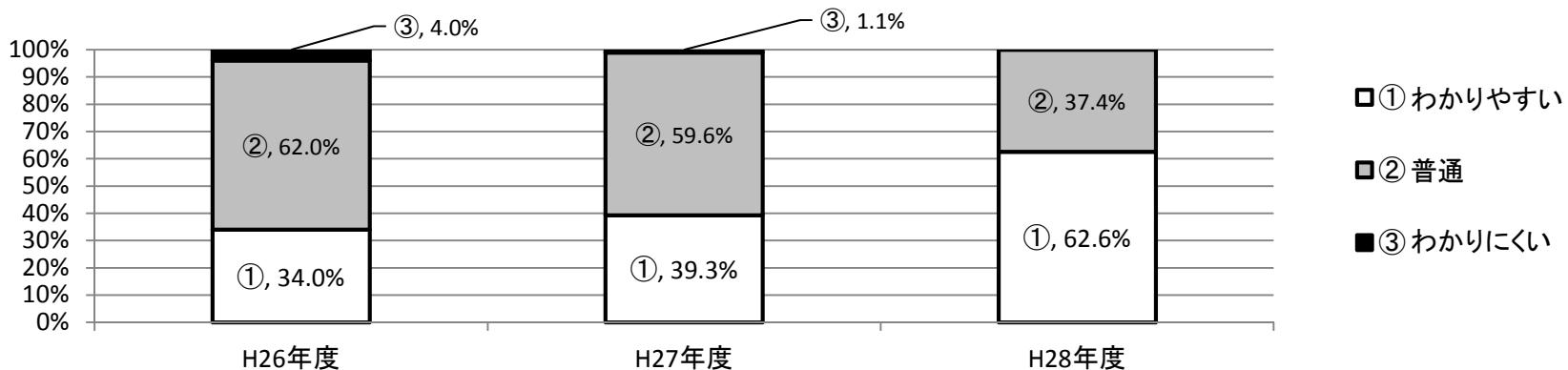


Q4. 「ご相談・ご照会内容等に関して、当協会職員の説明はいかがでしたか。」

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62.6%（前年度39.3%）と増加し、「②普通」との回答が37.4%（前年度59.6%）と減少しました。「②普通」から「①わかりやすい」にシフトしており、相談・照会に関する説明は、大幅に改善されました。

◆「③わかりにくい」との回答はありませんでした（前年度1件）。



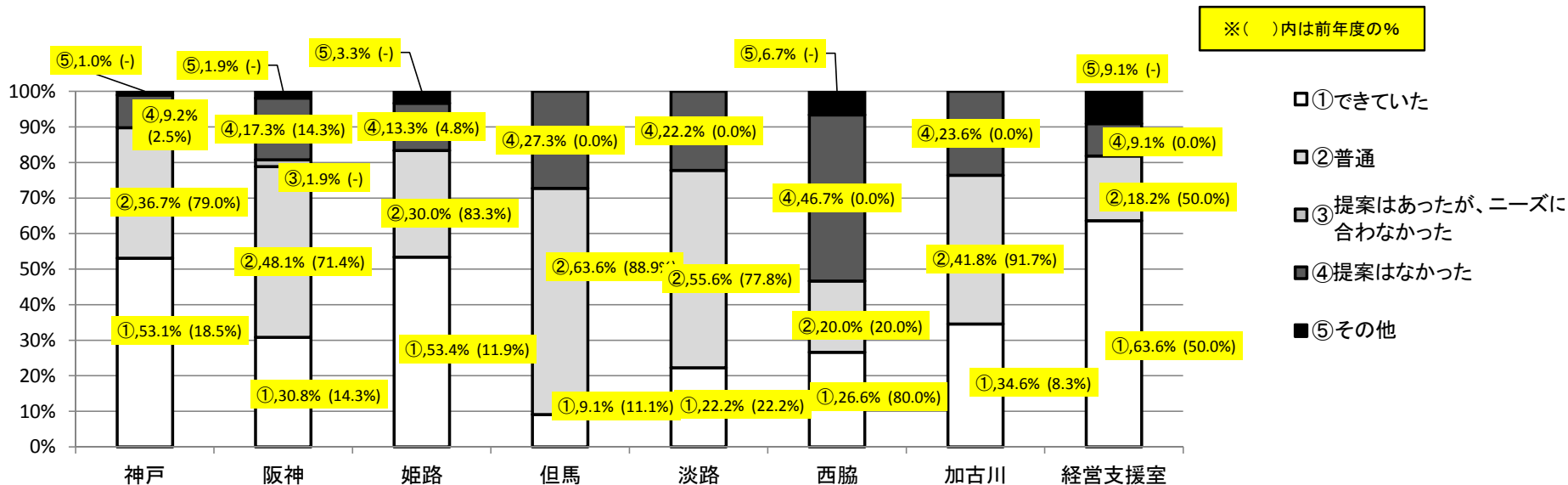
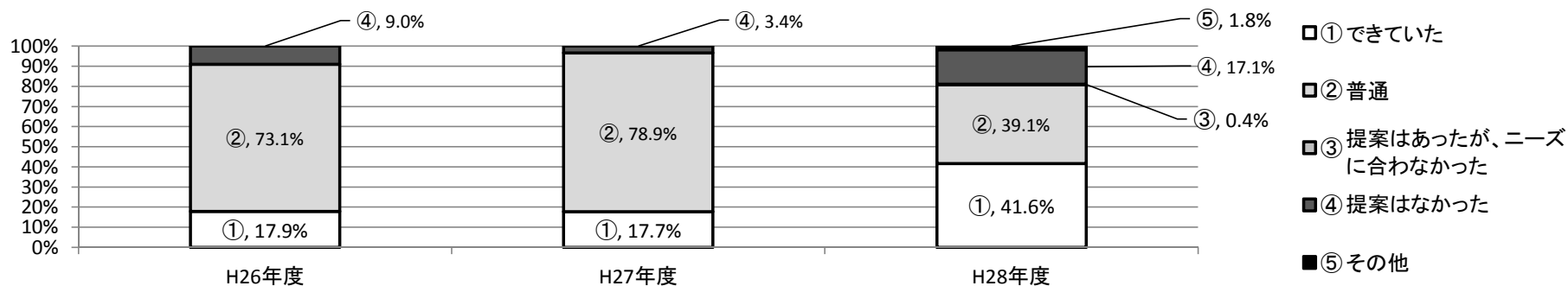
【提案・訪問】

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41.6%（前年度17.7%）と増加し、「②普通」との回答が39.1%（前年度78.9%）と減少しました。「②普通」から「①わかりやすい」にシフトしており、お客様のニーズに合わせた商品等の提案は改善されました。

◆ただ、提案する機会がなかったことも考えられますが、「④提案はなかった」が17.1%（前年度3.4%）と増加しており、改善の余地も見受けられます。

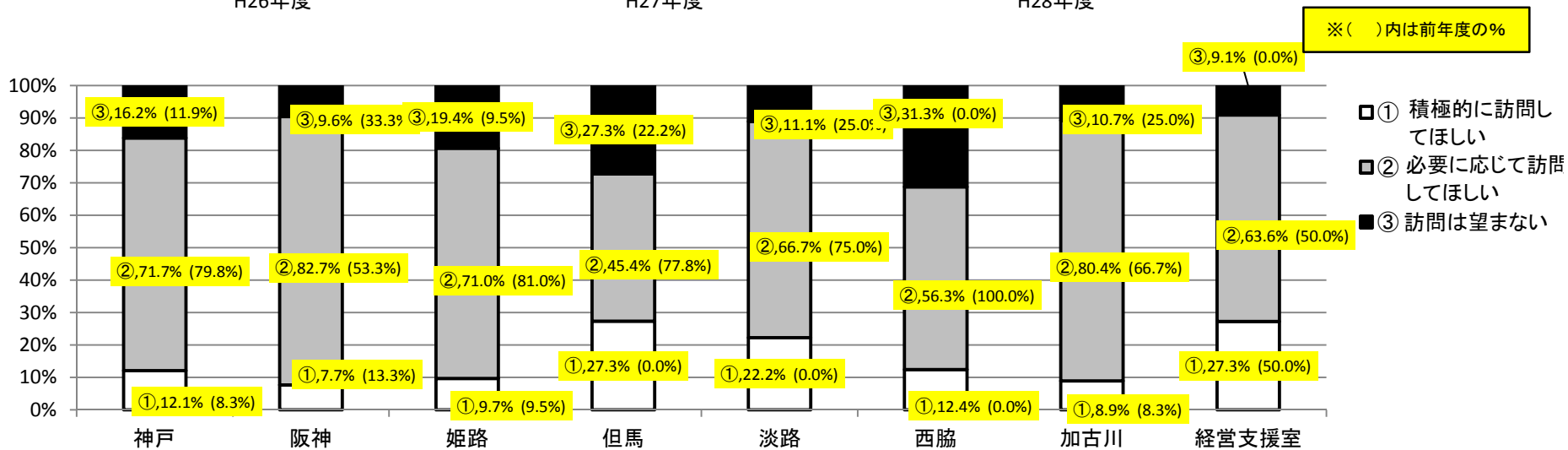
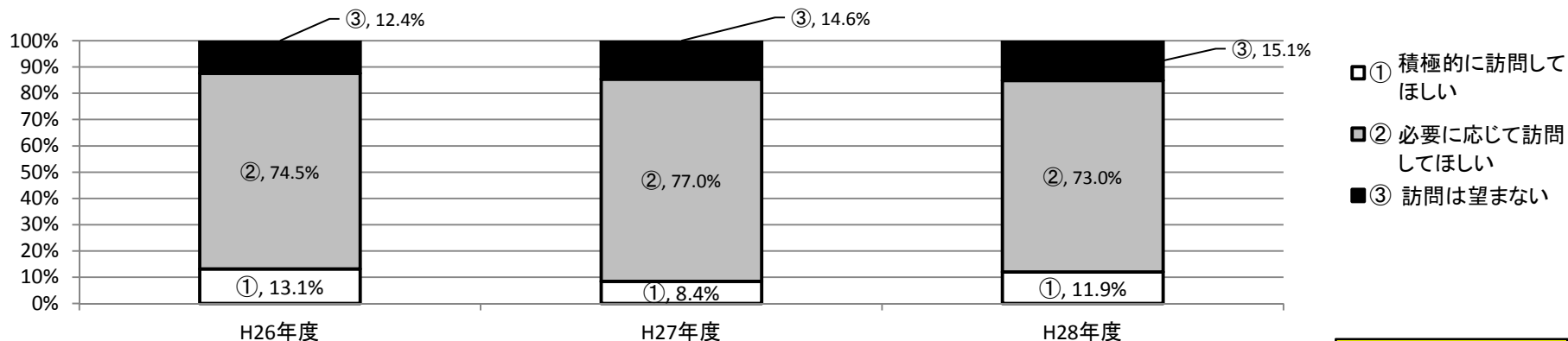


Q6. 「当協会は経営上の課題などを相談するために企業訪問に取り組んでいます。その場合には、当協会職員による貴社への訪問を希望されますか。」

- 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、7割超のお客様が「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。



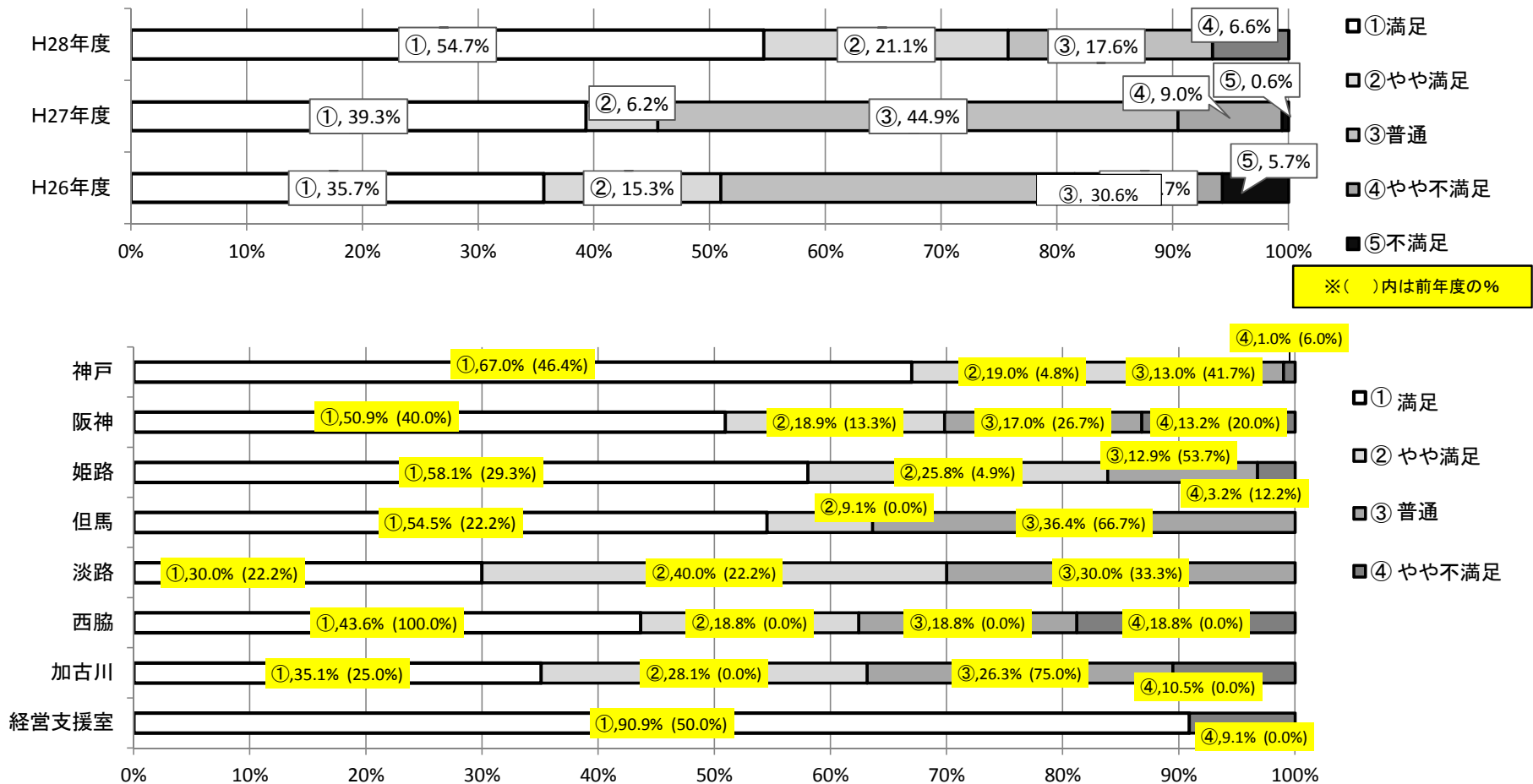
【満足度】

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75.8%（前年度45.5%）を占め、且つ、「④やや不満」と回答したお客様が7.9%（前年度9.6%）と減少しました。「③普通」から「①満足」、「②やや満足」にシフトしており、満足度は大幅に改善されました。

◆「⑤不満」と回答したお客様はいませんでした（前年度0.6%）。



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】

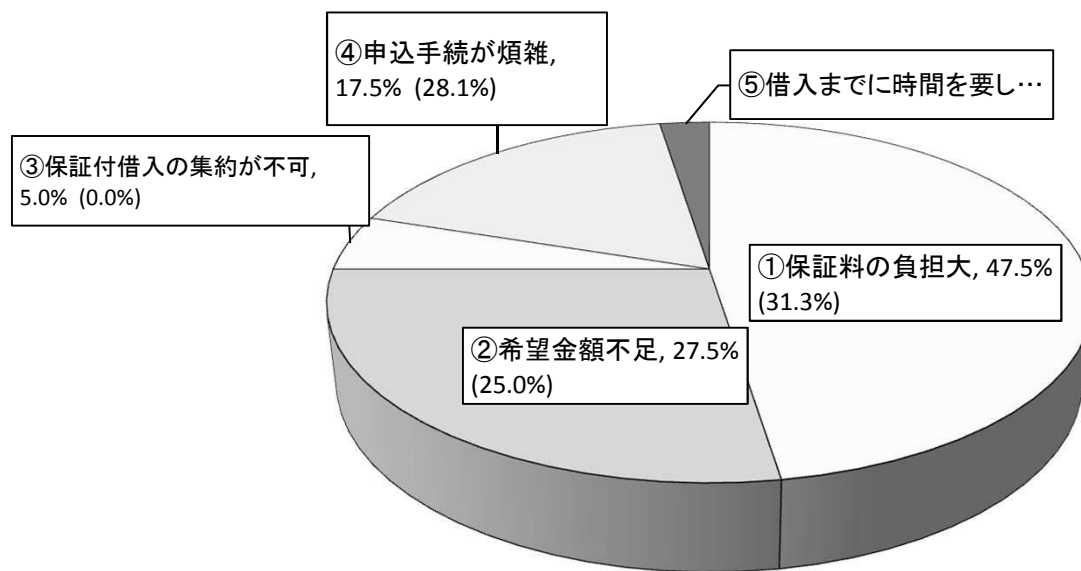
- ① 保証料の負担が大きかった
- ② 希望金額の保証が受けられなかった
- ③ 保証付借入の集約ができなかった
- ④ 借入までに時間がかかった
- ⑤ 申込手続きが煩雑であった
- ⑥ その他

◆「①保証料の負担が大きかった」が47.5%と最も多く、「②希望金額の保証が受けられなかった」27.5%、「④申込手続きが煩雑であった」17.5%が続きました。上位3点が全体の92.5%を占めました。

◆「④借入までに時間がかかった」が2.5%（前年度15.6%）と改善しており、審査標準日数を定める等、迅速な対応に努めた成果と考えられます。

◆金融機関の金利競争激化により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必要があります。



※（ ）内は前年度の%

【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 | はい・いいえ |
| ②土曜創業・経営相談会 | はい・いいえ |
| ③外部専門家派遣制度 | はい・いいえ |
| ④経営診断サービス | はい・いいえ |
| ⑤ビジネスフェアへの出展 | はい・いいえ |

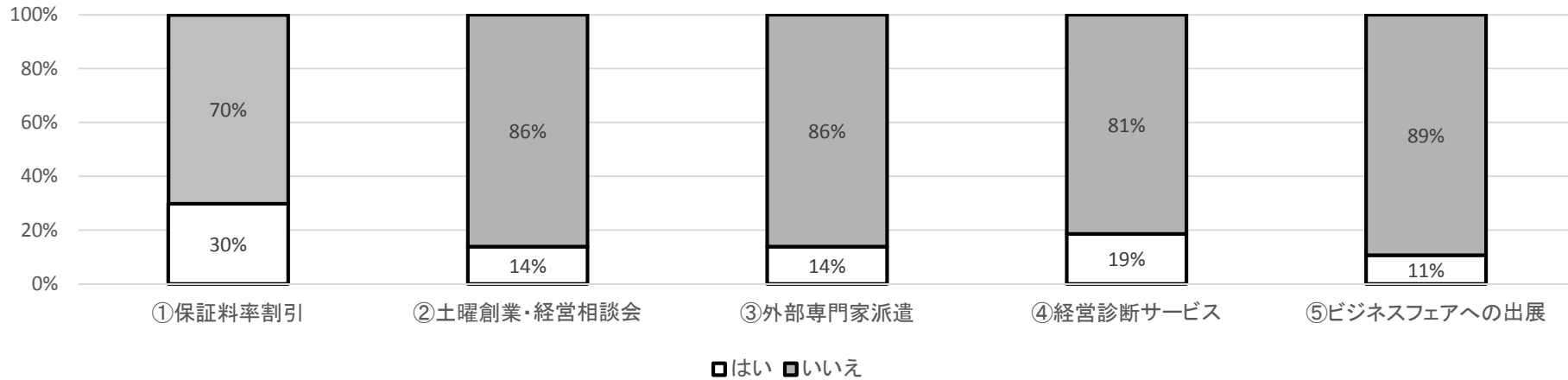
Q9. 設問(8)のいずれかの顧客サービスをご存知の方にお聞きします。どのようにして当協会のサービスを知りましたか。【複数回答可】

- | | | |
|---------------------|--------------------|-------------|
| 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 |

◆最も認知されていたのは「保証料率割引」(30%)であり、それ以外のサービスはいずれも10%台でした。

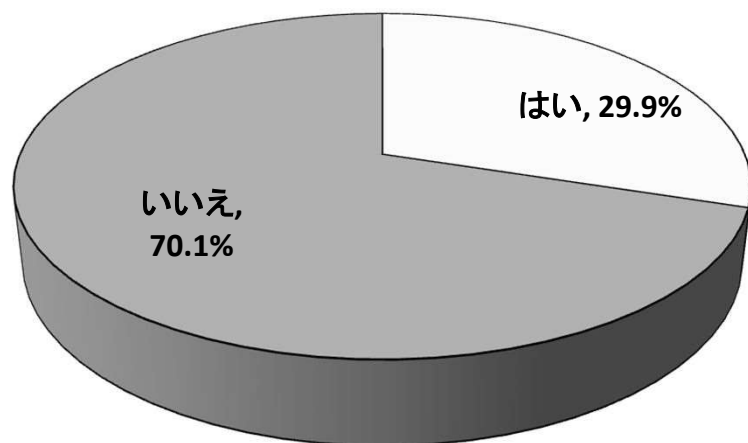
◆いずれのサービスも金融機関を通じて知るケースが最多でした。金融機関に対し、訪問や勉強会等において周知してきた成果と考えられます。

◆ただ、金融機関以外は総じて低率となっていることから、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。

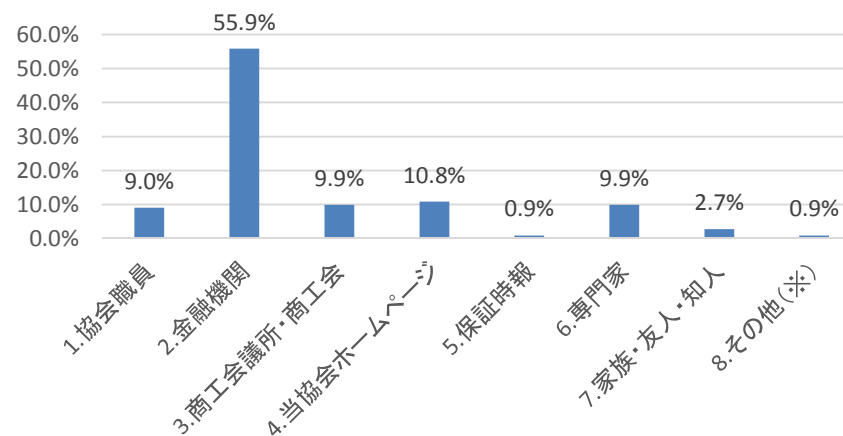


①保証料率割引をご存知でしたか

□はい □いいえ

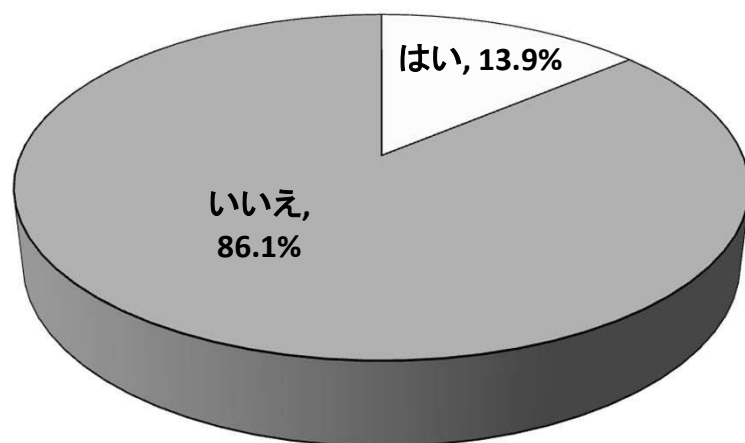


保証率割引について、どのようにして知りましたか

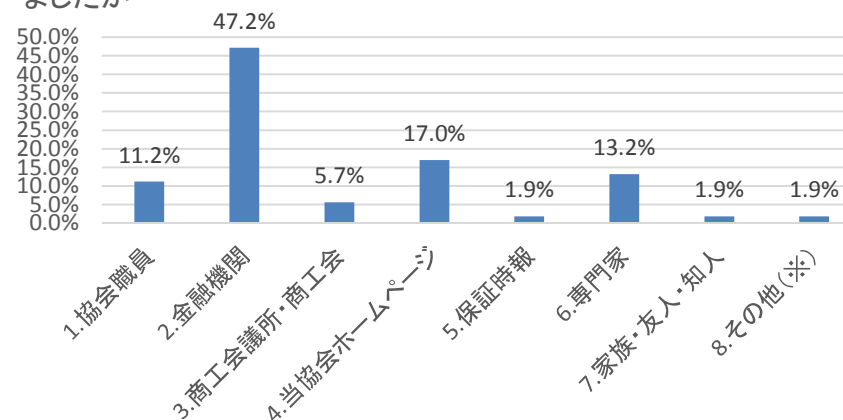


②土曜創業・経営相談会をご存知でしたか

□はい □いいえ



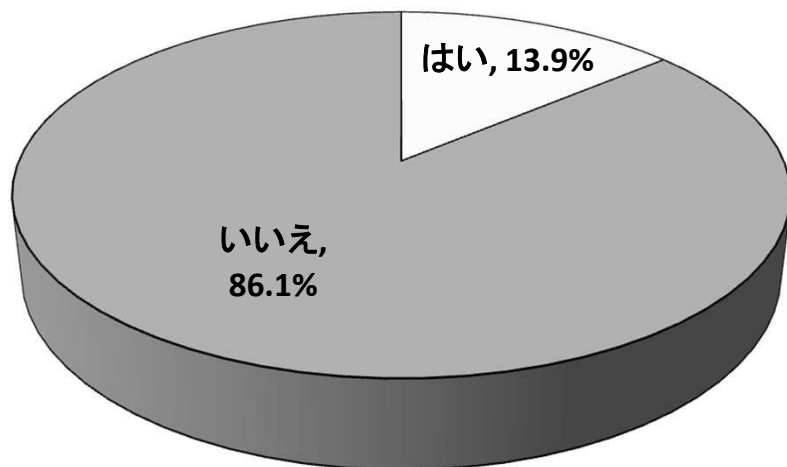
土曜創業・経営相談会について、どのようにして知りましたか



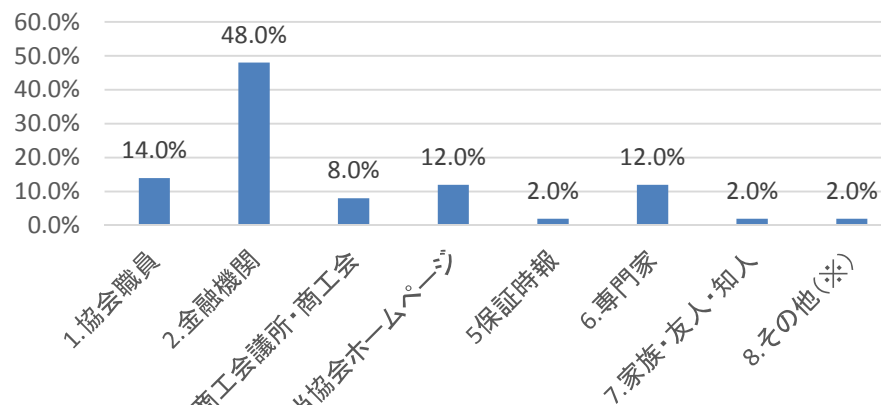
※8.その他は、尼崎地域産業活性化機構

③外部専門家派遣をご存知でしたか

□はい □いいえ



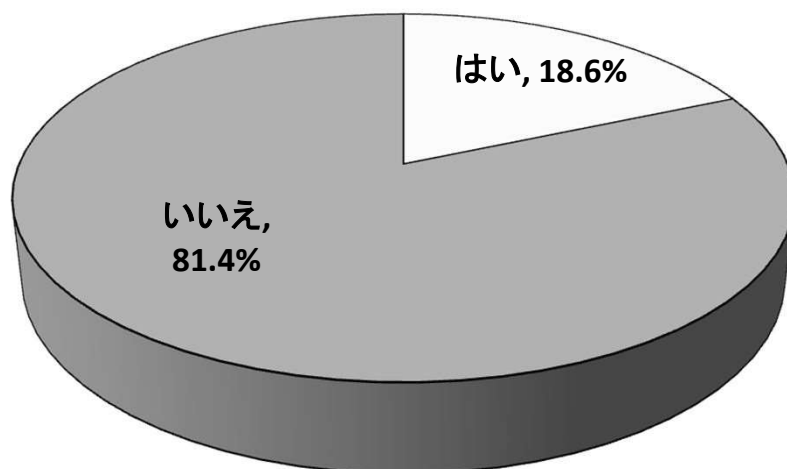
外部専門家派遣について、どのようにして知りましたか



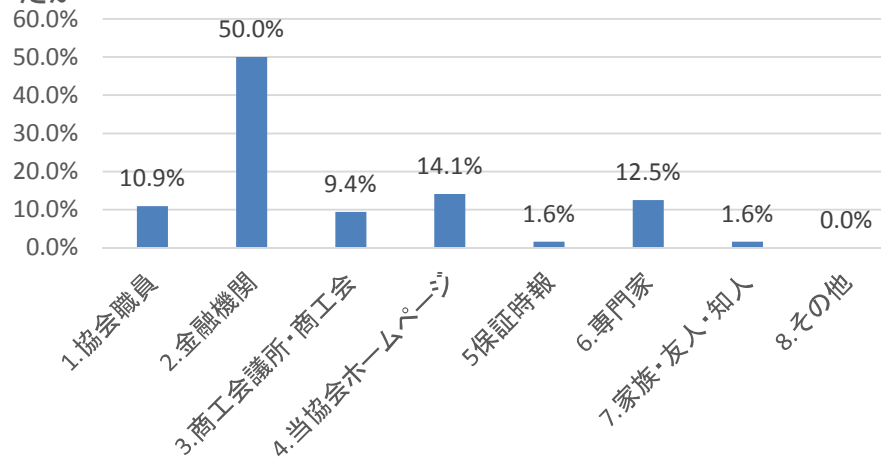
※8.その他は、尼崎地域産業活性化機構

④経営診断サービスをご存知でしたか

□はい □いいえ

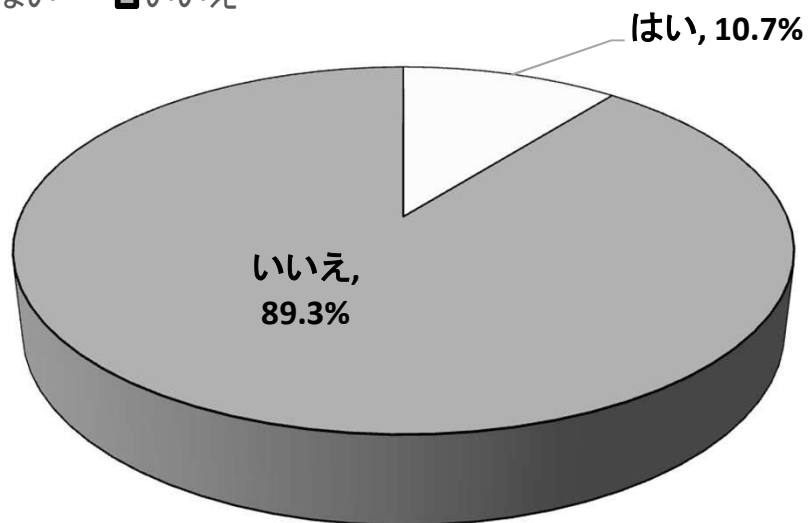


経営診断サービスについて、どのようにして知りましたか

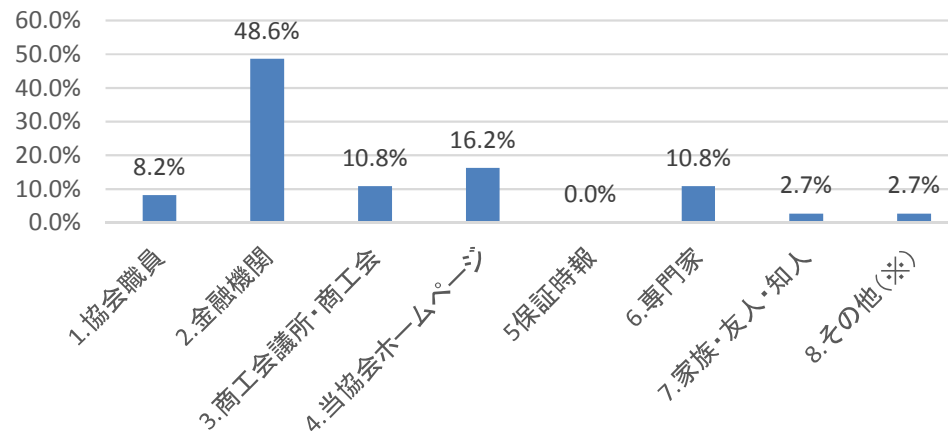


⑤ビジネスフェアへの出展をご存知でしたか

□ はい □ いいえ



ビジネスフェアへの出展について、どのようにして知りましたか



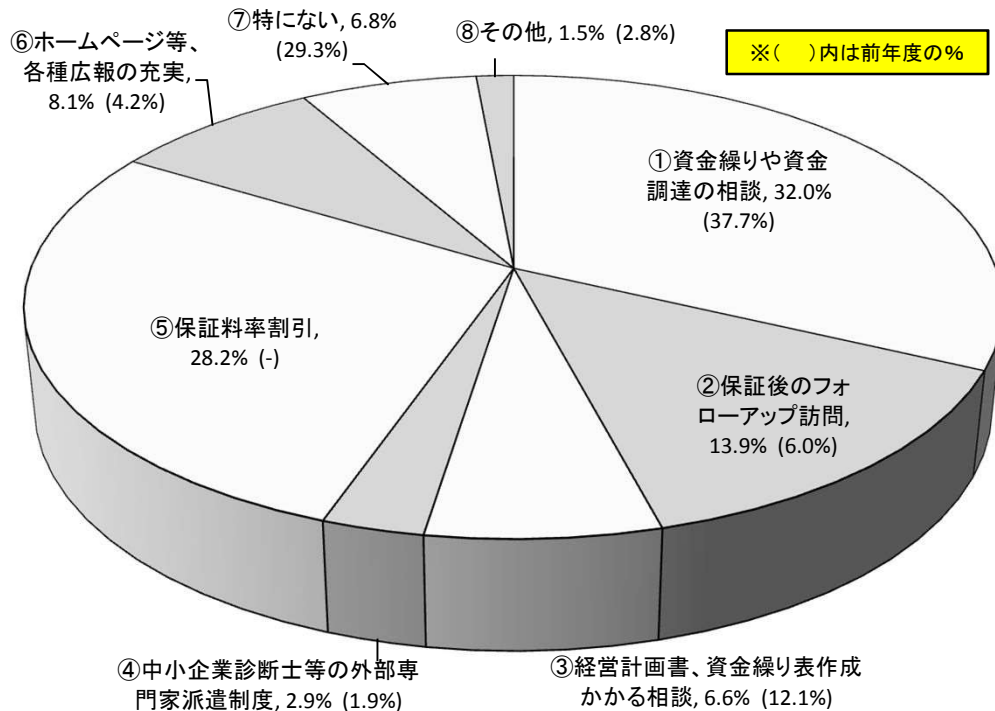
※8.その他は、尼崎地域産業活性化機構

【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 保証料率割引(※今年度、選択肢を新設)
- ⑥ ホームページ等、各種広報の充実
※ ⑥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。⇒ 次項参照
- ⑦ 特にない
- ⑧ 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32.0%と最も多く、「⑤保証料率割引」が28.2%、「②保証後のフォローアップ訪問」が13.9%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。



「⑧.その他」の具体的回答

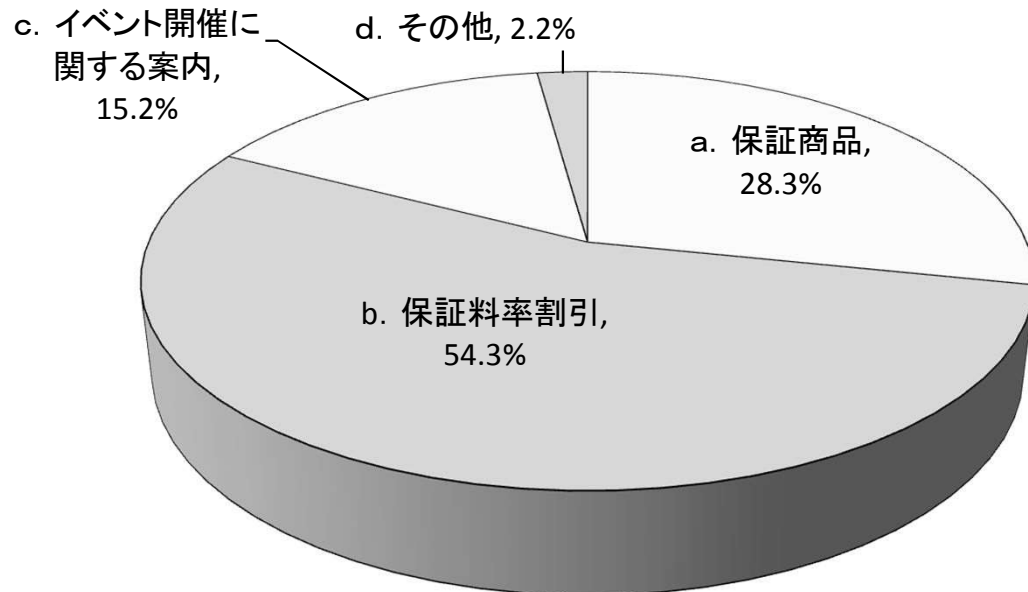
| | |
|---|---|
| 1 | 創業40年間、メンズファッション業界に携わってきました。40年前に比較しますと、大型郊外店舗他、カジュアルのユニクロさんなど、巨艦船の横を小舟で大波を受けながら、沈むことなく現在に到っています。現在あるのも各メーカーのお陰だと考えます。(支払面の協力) |
| 2 | 借入後に例えば急ぎの資金等が必要となった場合、どのような資金調達があるのか、ご教授願います。 土曜創業・経営相談会を利用したい。 |
| 3 | スピード感を持った対応を望む。期待できないので他の方法で資金調達している会社が多いと思われる。 |
| 4 | 店舗を運営していく中で最も大切なことは、続ける事と考えています。但し、続けるだけとは思いません。少しずつではありますが、延ばし続けていかななくてはなりません。そして規模を大きくする、もしくは内容を充実させる為には、自己資金とそれにプラスして資金が必要になります。その時にアドバイスと資金の調達をしていただければ幸いです。どうぞ宜しくお願いいたします。 |
| 5 | 新サービスを常に教えて頂きたいです。 |
| 6 | 弊社は先日、保証協会様の経営改善サポート保証の融資を受けることが出来ました。それにより自転車操業だった資金繰りが楽になり、経営者としてホッとしております。今一つ営業利益は今後、かなり出そうな予想ですが、過去の多額の借入金の利息が月額約200万円と多く、従業員給料、また経常利益を大きく圧迫しております。そのような状況を改善できるような良い方法がありましたらご指導をお願いいたします。 |
| 7 | 経営内容を随時報告しますので、保証料率の割引をお願いします。 |

Q10. ⑥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

◆「b. 保証料率割引」が54.3%と最も多く、続いて「a. 保証商品」が28.3%、「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」15.2%となりました。

◆ホームページや広報に興味を持つお客様は、保証料率割引に大きな関心を持っています。



【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 協会職員による貴社への訪問 |
| ③ 土曜創業・経営相談会への参加 | ④ 外部専門家派遣制度の利用 |
| ⑤ 経営診断サービスの利用 | ⑥ 保証制度のご案内の送付 |
| ⑦ その他 | |

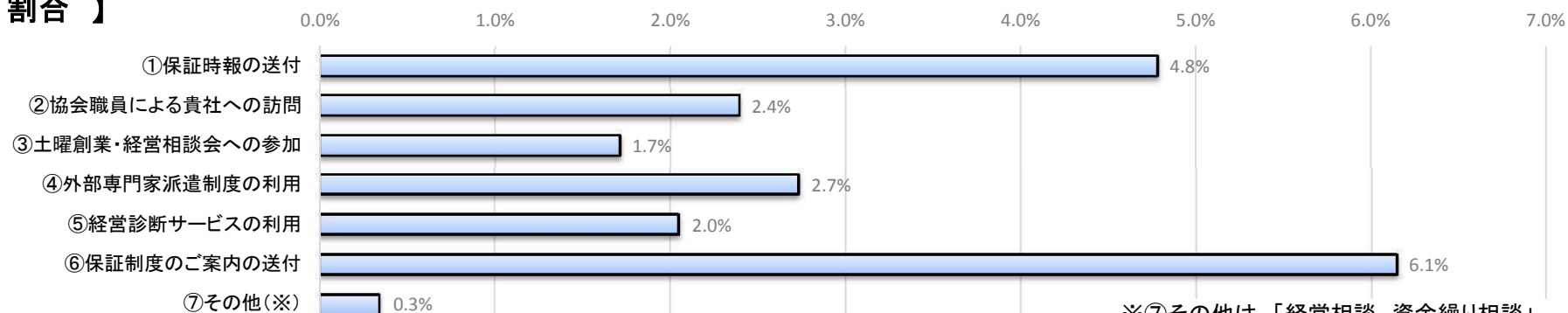
◆「⑥保証制度のご案内の送付」が最も多く、次に「①保証時報の送付」が続きました。

◆36社の企業から以下のサービスの利用のご希望を頂きました。

【 件数 】



【 割合 】



※⑦その他は、「経営相談、資金繰り相談」