

保証利用に関するアンケート結果【金融機関対象】

平成30年11月
兵庫県信用保証協会

1. 実施機関 : 平成30年9月中
2. 対象先 : 742件 (前年度725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 : 517件 (前年度505件、前々年度524件)
5. 回答率 : 69.7% (前年度69.7%、前々年度68.5%)
※WEBによる回答は36件であった(WEBの利用率 7.0%)

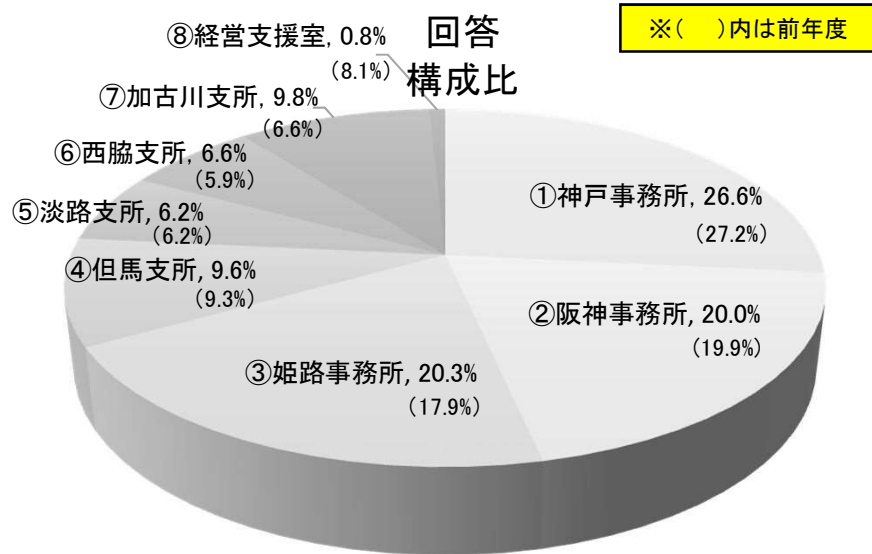
【保証協会利用】

Q1. 貴店では今年度保証協会の利用がありましたか

◆今年度保証協会を利用していないと回答があった金融機関店舗は、27店舗ありました。

【担当部署】

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。



	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)	(前々年度 回答率)
①神戸事務所	218	29.4%	149	26.6%	68.3%	(75.2%)	(58.4%)
②阪神事務所	144	19.4%	112	20.0%	77.7%	(75.2%)	(70.2%)
③姫路事務所	160	21.6%	114	20.3%	71.2%	(65.4%)	(79.9%)
④但馬支所	64	8.6%	54	9.6%	84.3%	(96.5%)	(78.9%)
⑤淡路支所	39	5.3%	35	6.2%	92.1%	(97.4%)	(76.6%)
⑥西脇支所	58	7.8%	37	6.6%	63.8%	(72.9%)	(75.5%)
⑦加古川支所	59	8.0%	55	9.8%	93.2%	(68.4%)	(96.6%)
⑧経営支援室	-	-	5	0.8%	-		
全体	742	100.0%	561	100.0%	75.7%	(75.2%)	(72.9%)

※1 回答件数: 複数回答がある場合、部署ごとにカウントしている。

※2 複数回答がある場合、部署毎に重複して算出している。

※3 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。

【接遇・態度】

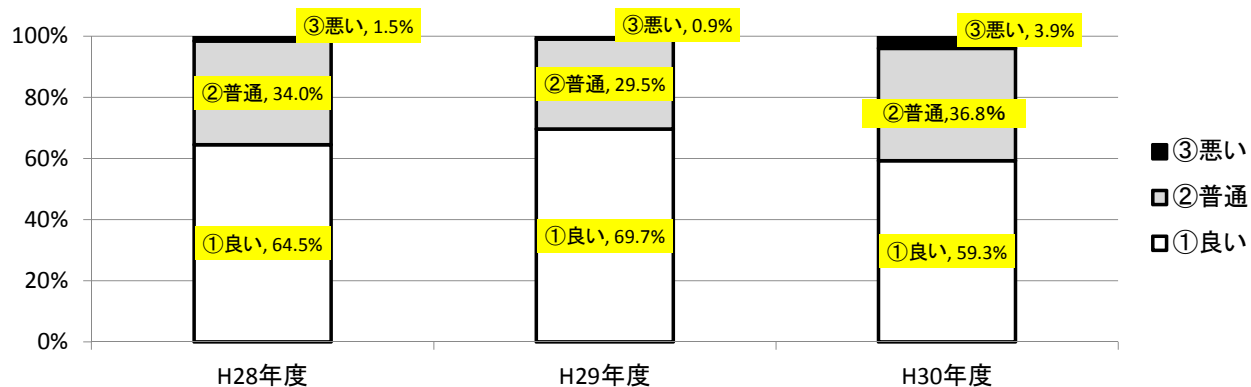
Q3. 「当協会は職員の接遇態度向上に努めていますが、接遇態度はいかがですか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

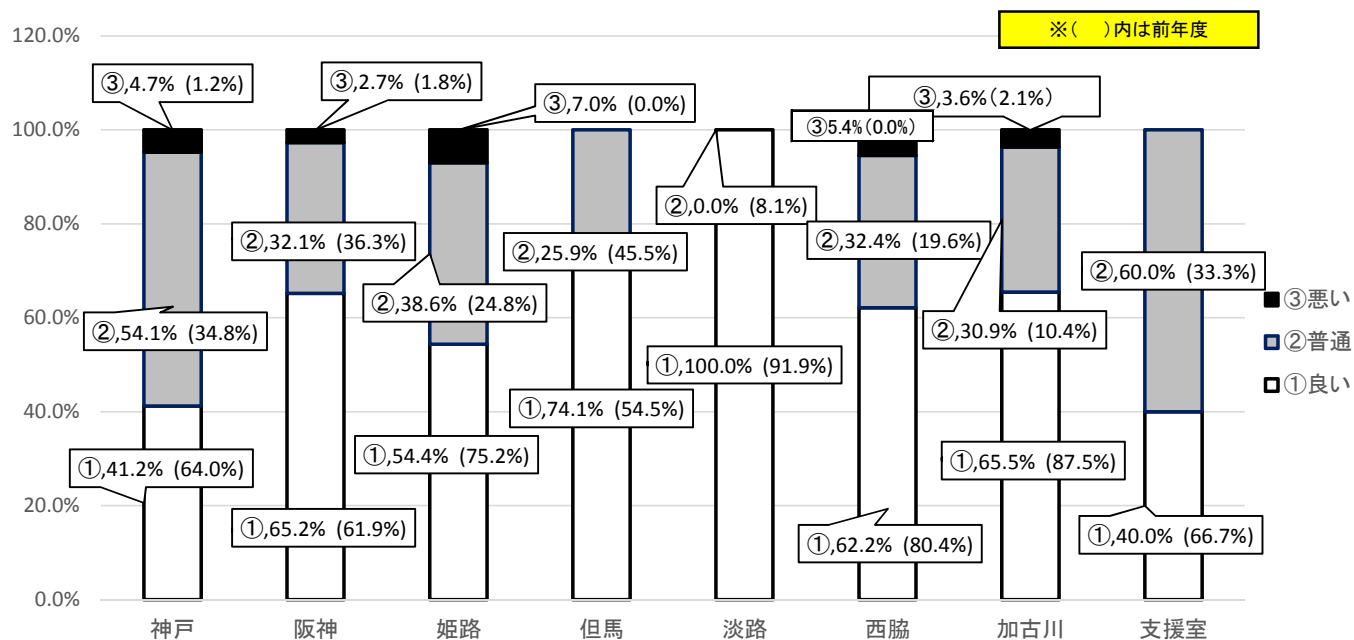
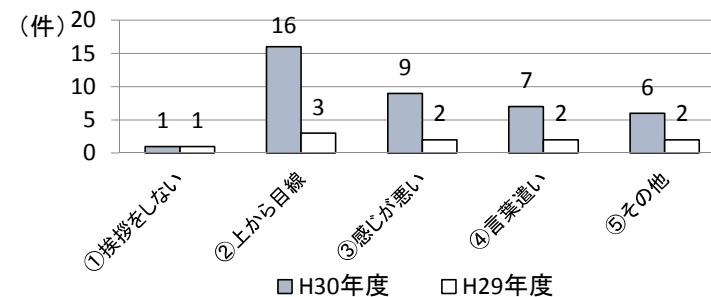
◆全体では、「①良い」が59.3%（前年度69.7%）、「②普通」が36.8%（前年度29.5%）となりました。

「①良い」と「②普通」を合わせますと、ほぼ前年並みです。

◆「③悪い」との回答は22件（前年度5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】

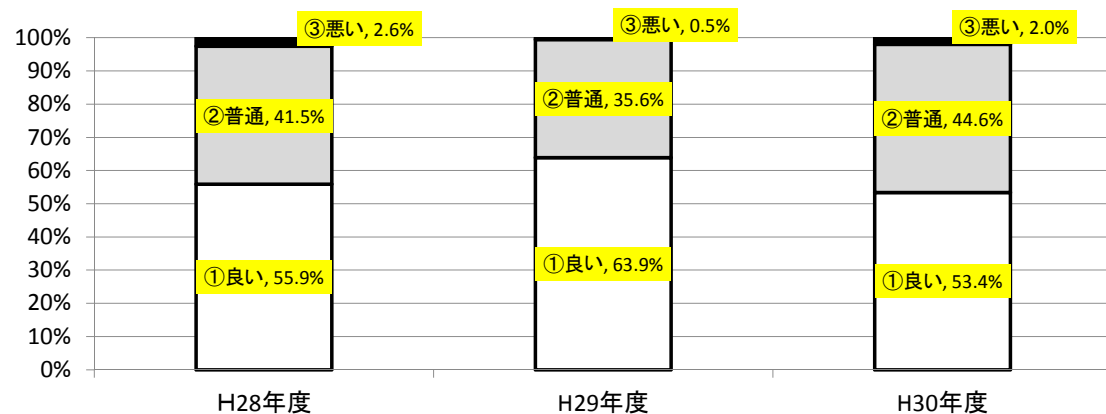
Q4. 「電話の対応はいかがですか。」

① 良い ② 普通 ③ 悪い

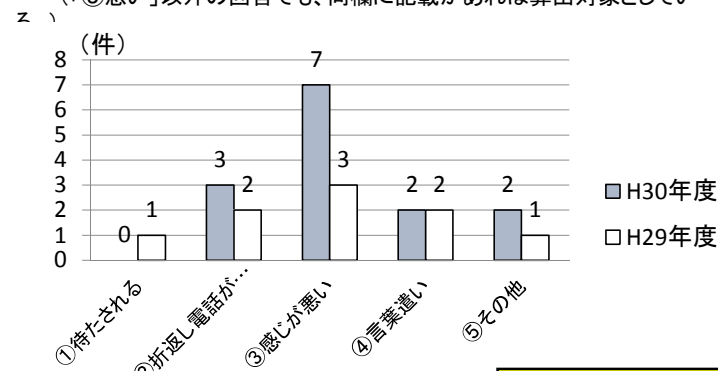
◆全体では、「①良い」が53.4%（前年度63.9%）、「②普通」が44.6%（前年度35.6%）となりました。

「①良い」と「②普通」を合わせますと、ほぼ前年並みです。

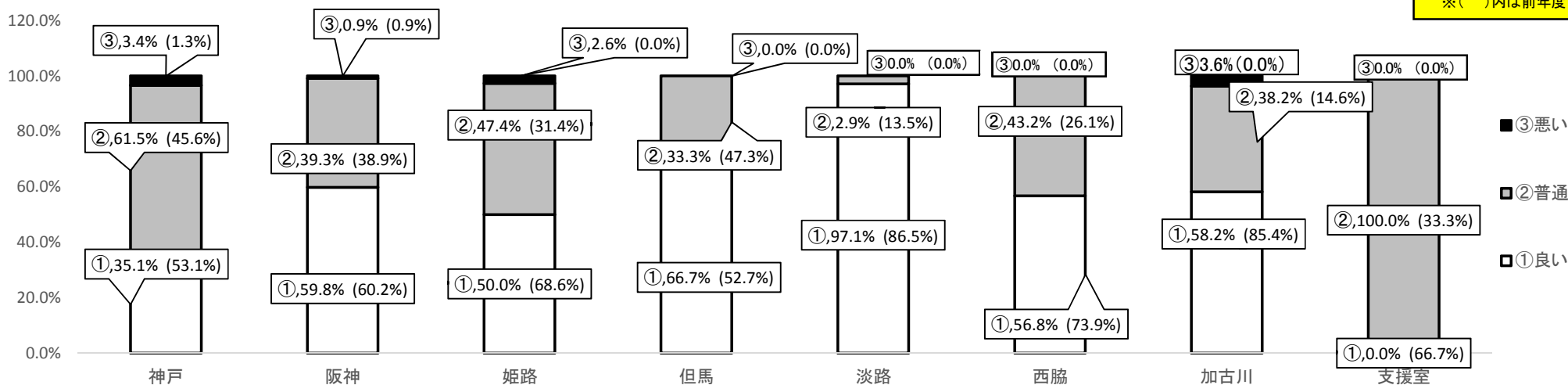
◆「③悪い」との回答は11件（前年度3件）と増加しました。



「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）



※()内は前年度

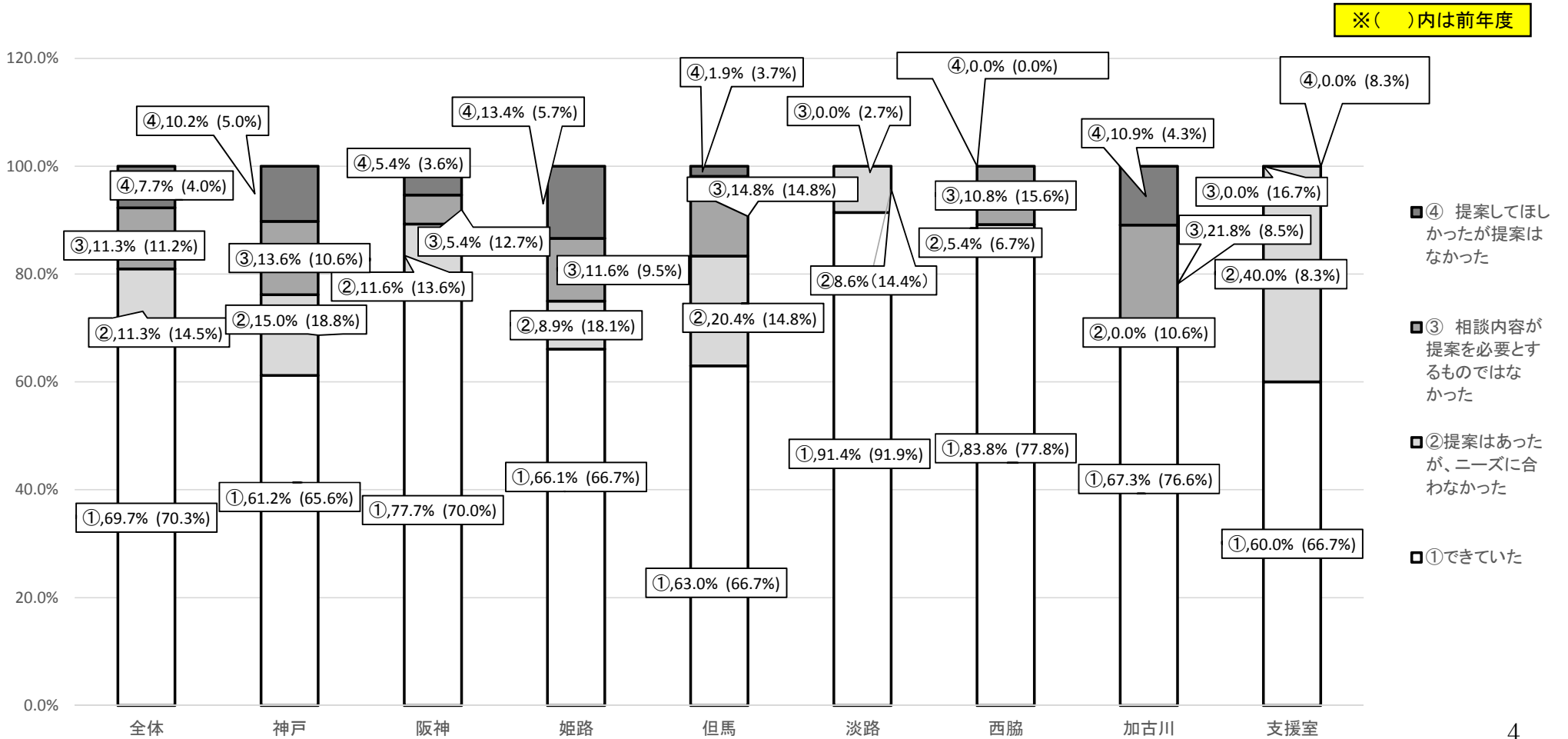


【保証推進・提案機能】

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
 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69.7%(前年度70.3%)、「④提案して欲しかったが提案はなかった」が7.7%(前年度4.0%)となりました。
- ◆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11.3%(前年度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。

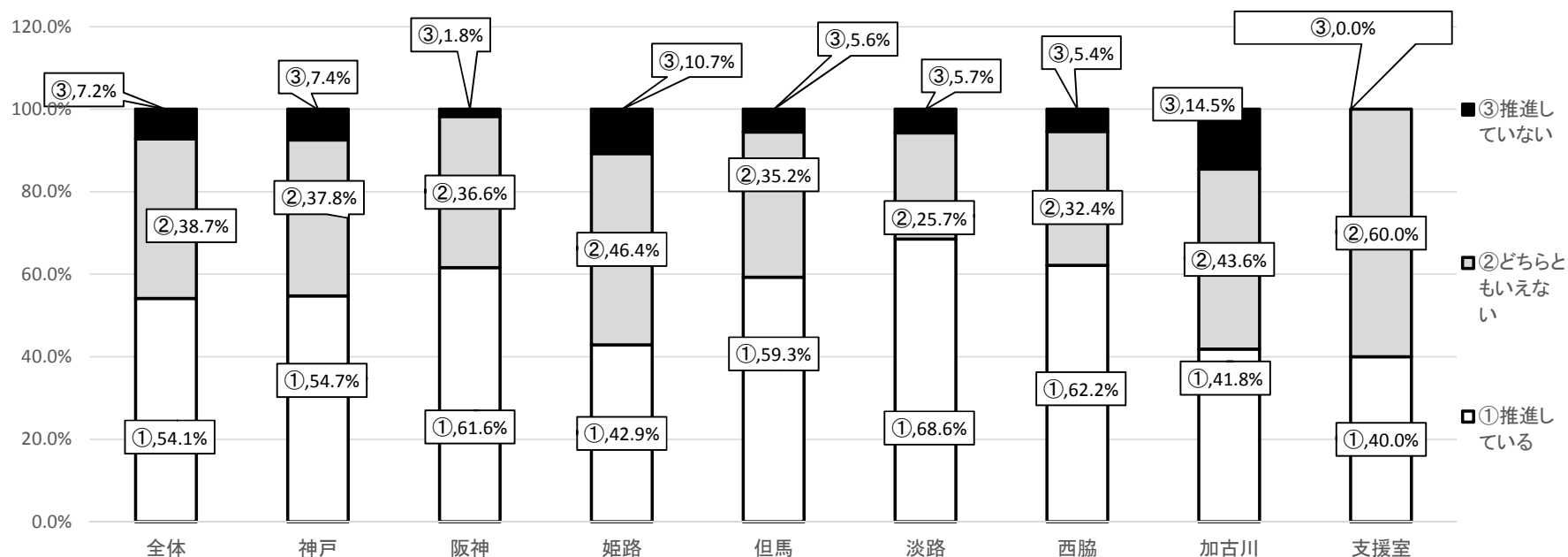


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いていますか。

『ひようご発展支援保証「リードα」』

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、ひようご発展保証「リードα」を推進しています。

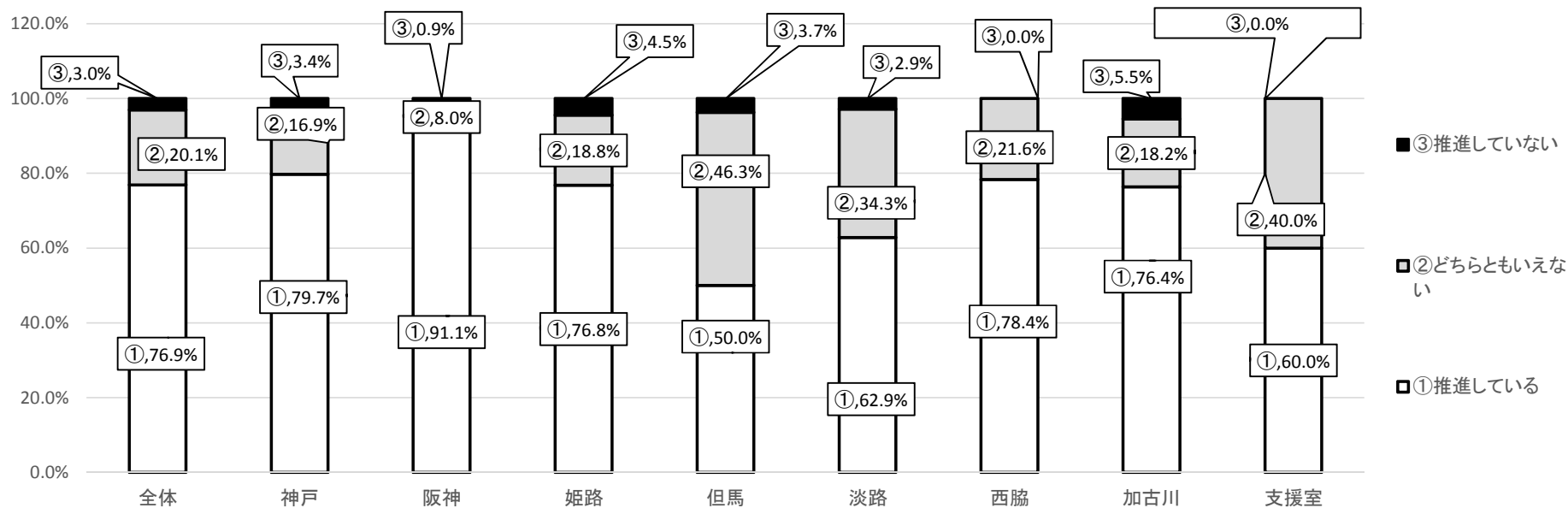


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いていますか。

『金融機関提携保証「飛躍」』

- 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」を推進しています。

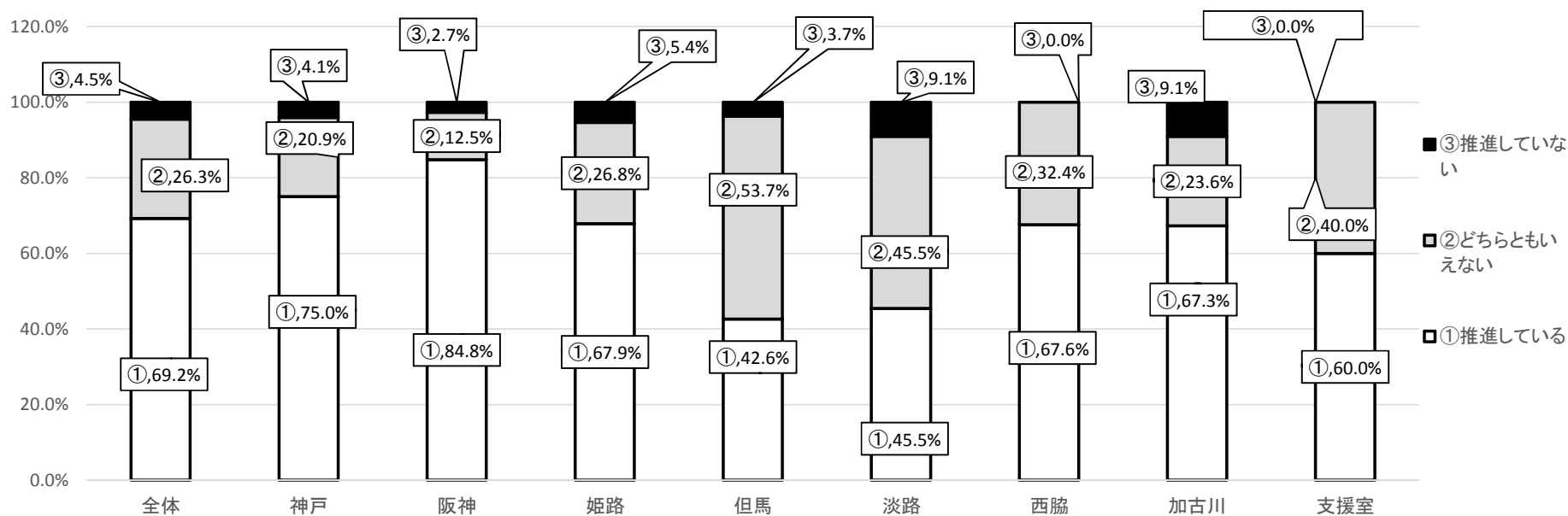


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いてますか。

『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割近い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。

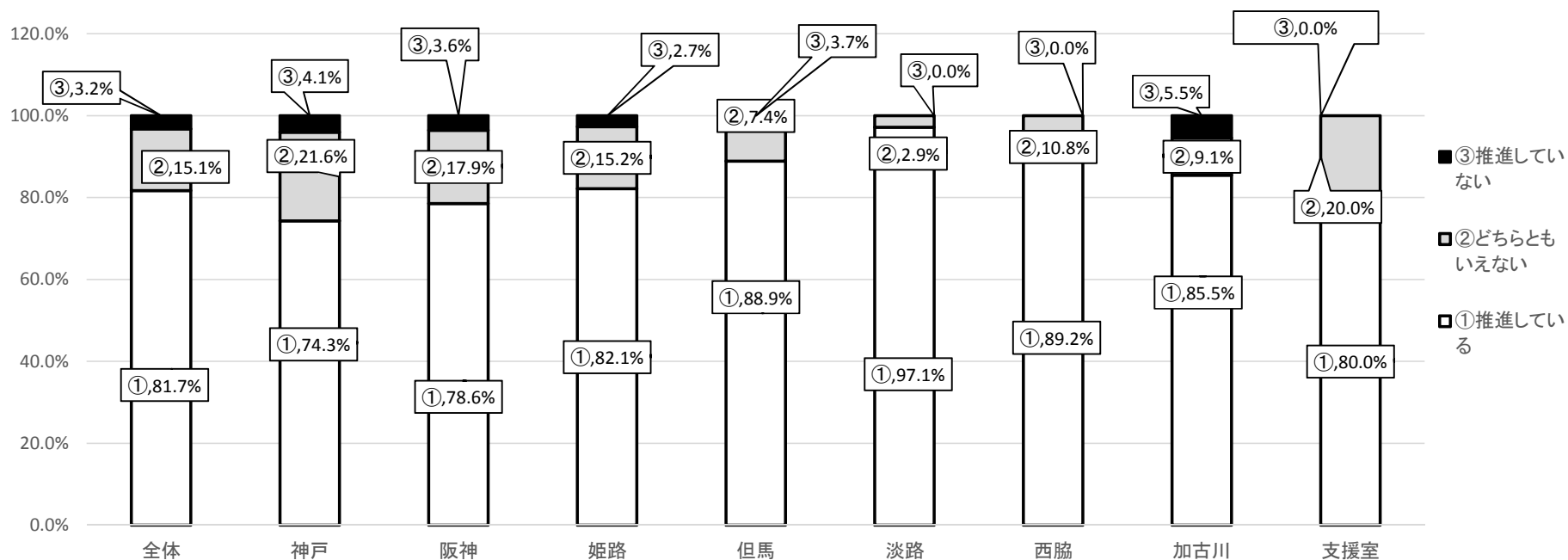


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いていますか。

『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、8割を超える金融機関が、短期継続保証「たんけい」を推進しています。

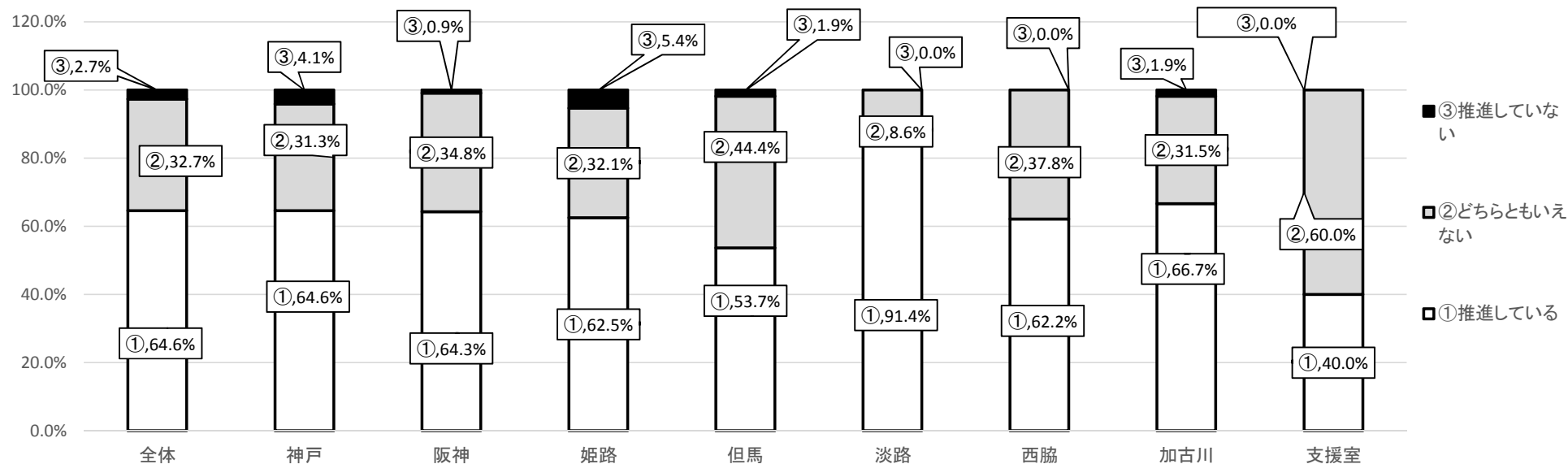


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いてますか。

『兵庫県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、6割を超える金融機関が、『兵庫県融資制度の保証料率割引』を推進しています。

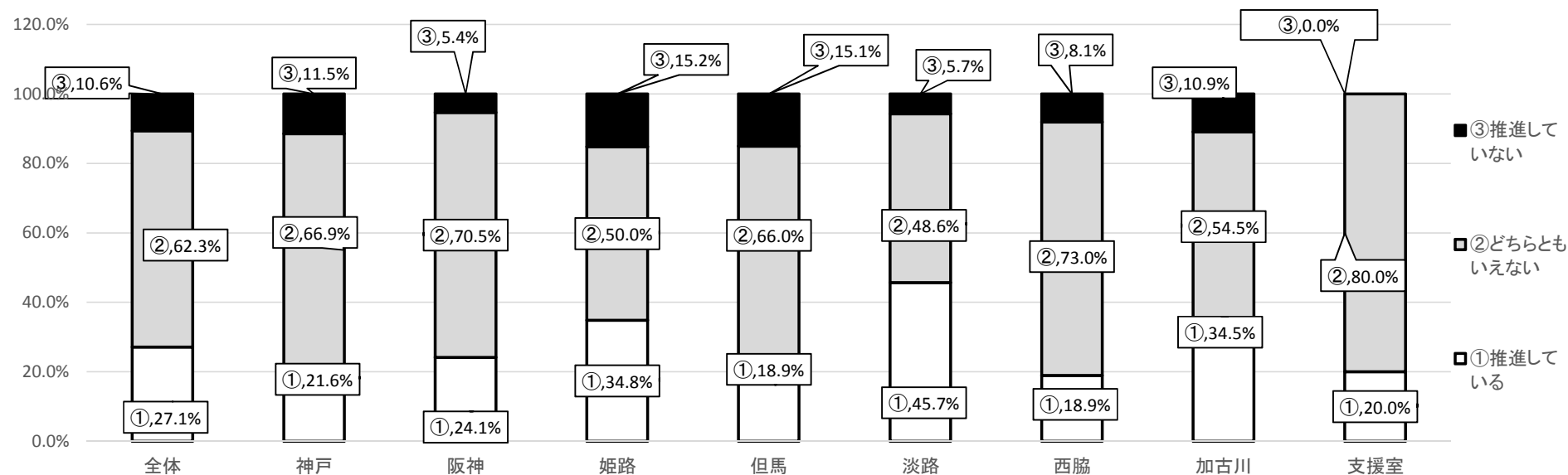


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いていますか。

『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、6割を超える金融機関が、短期継続保証『チャレンジサポートキャンペーン』について「②どちらともいえない」と回答しています。

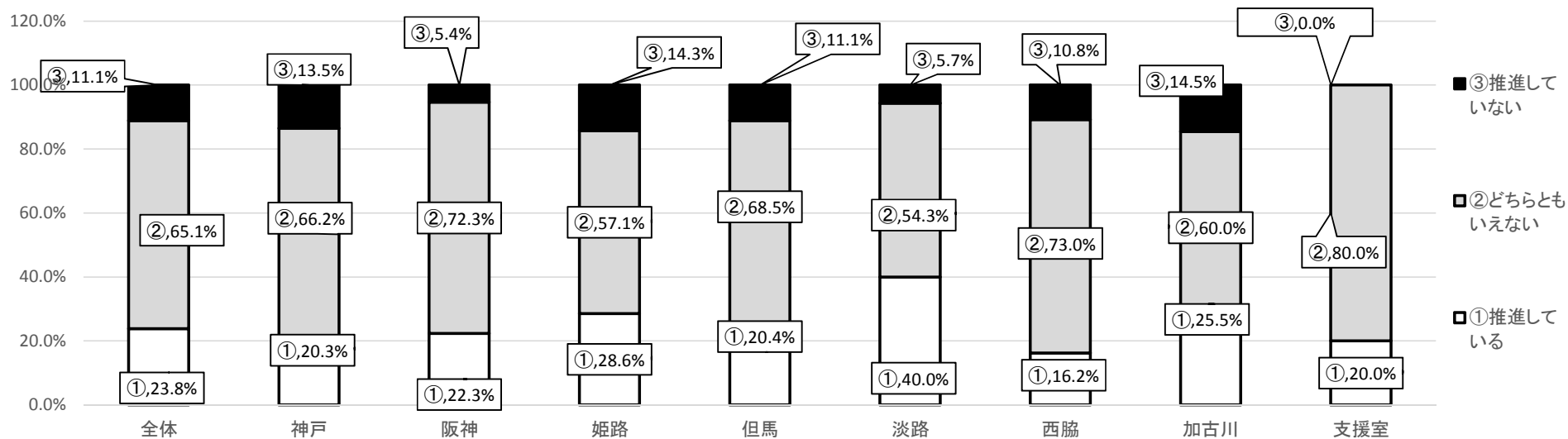


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いていますか。

『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、6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。

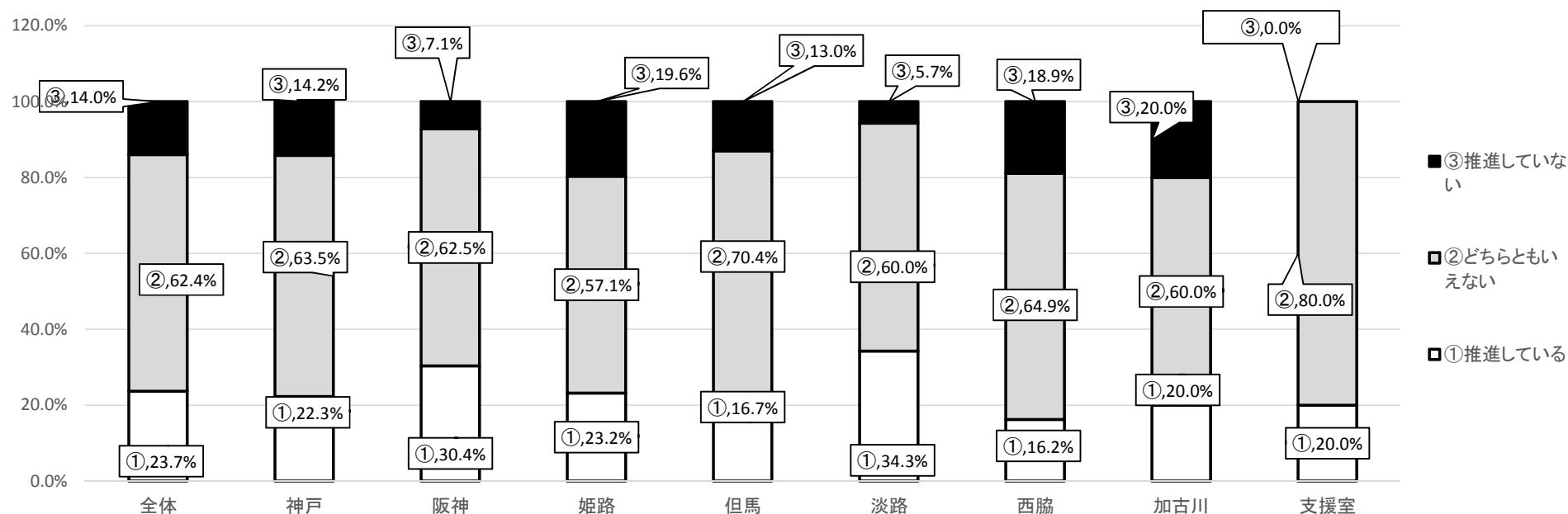


Q6. 当協会では、保証料率の割引のある保証商品の創設やキャンペーンの実施、無担保で大口資金に対応できる保証商品等を創設しております。中小企業・小規模事業者への各種提案時において、それらの保証商品やキャンペーン等を推進して頂いてますか。

『経営者保証ガイドライン推進キャンペーン』

- 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、6割を超える金融機関が、「経営者保証ガイドライン推進キャンペーン」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。

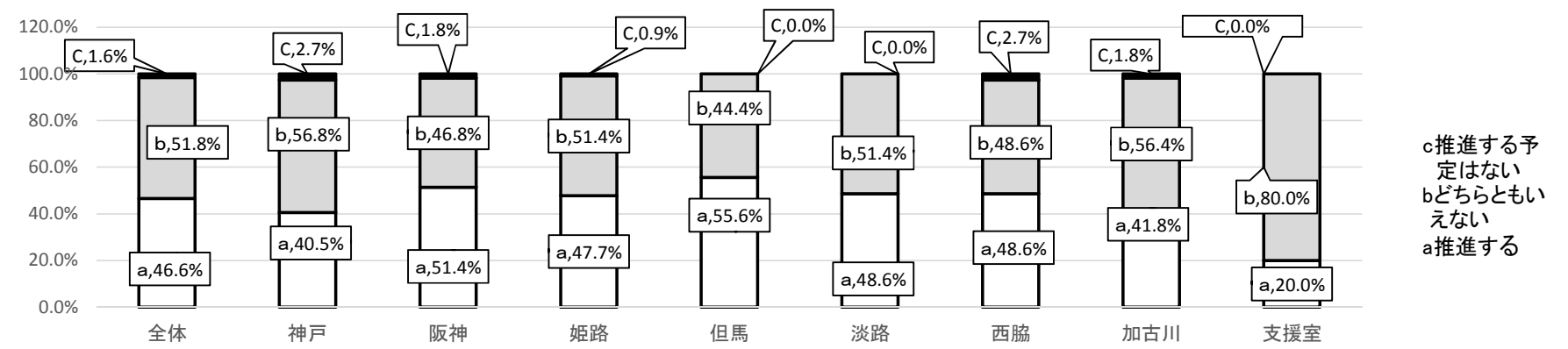
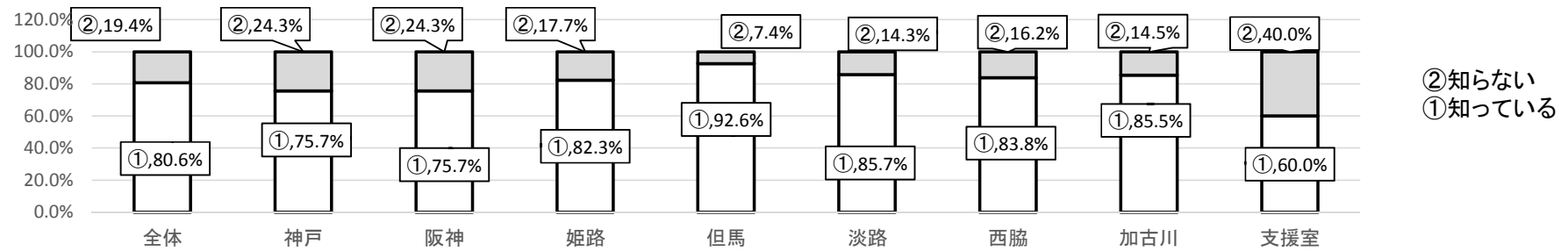


Q7. 当協会の以下の保証商品をご存知でしたか。また、今後、それらの保証商品を推進いただけますでしょうか。

『技術・経営力発展保証「スター」』

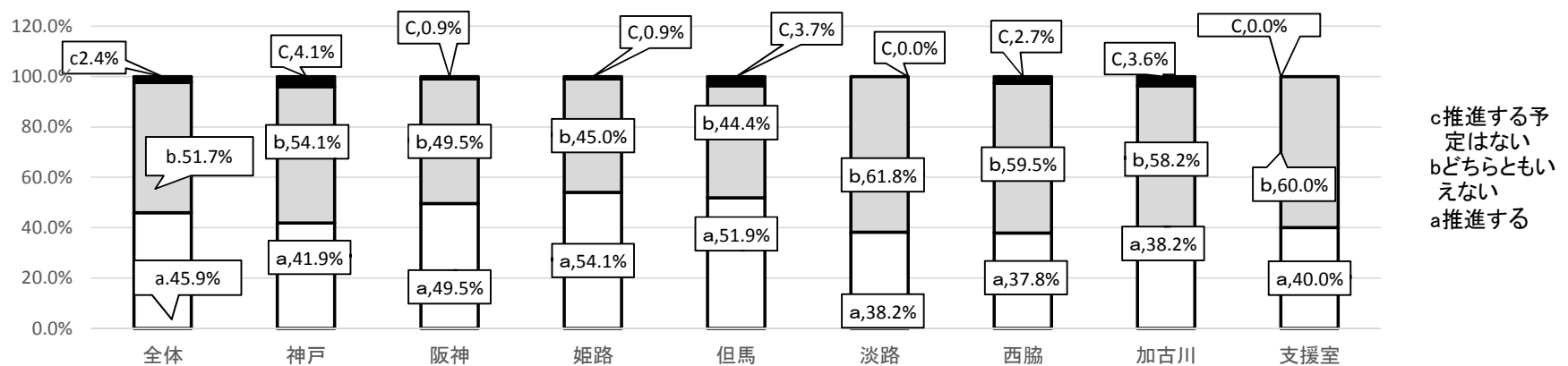
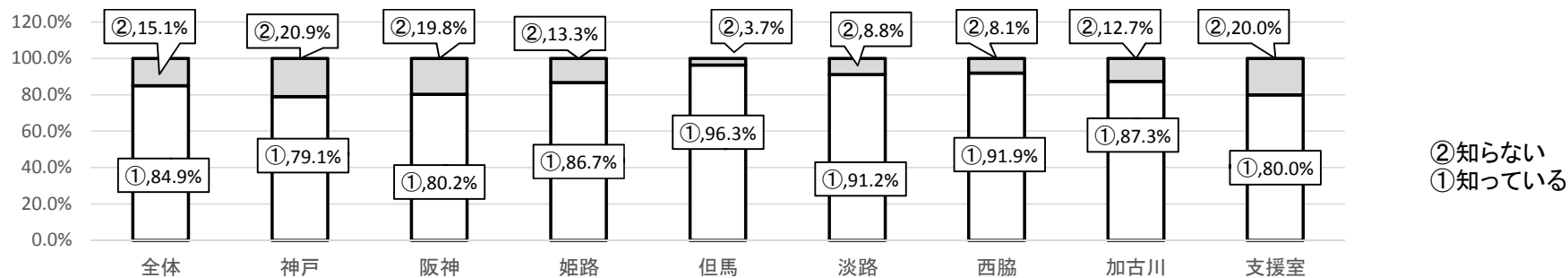
- ① 知っている ② 知らない
 a. 推進する b. どちらともいえない c. 推進する予定はない

- ◆全体で、8割を超える金融機関が、『技術・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、5割近くの金融機関が、『技術・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. 当協会の以下の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・M&A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・M&A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、5割近くの金融機関が、『事業承継・M&A保証「リレー」』について、「a.推進する」と回答しています。



Q7. 当協会の以下の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

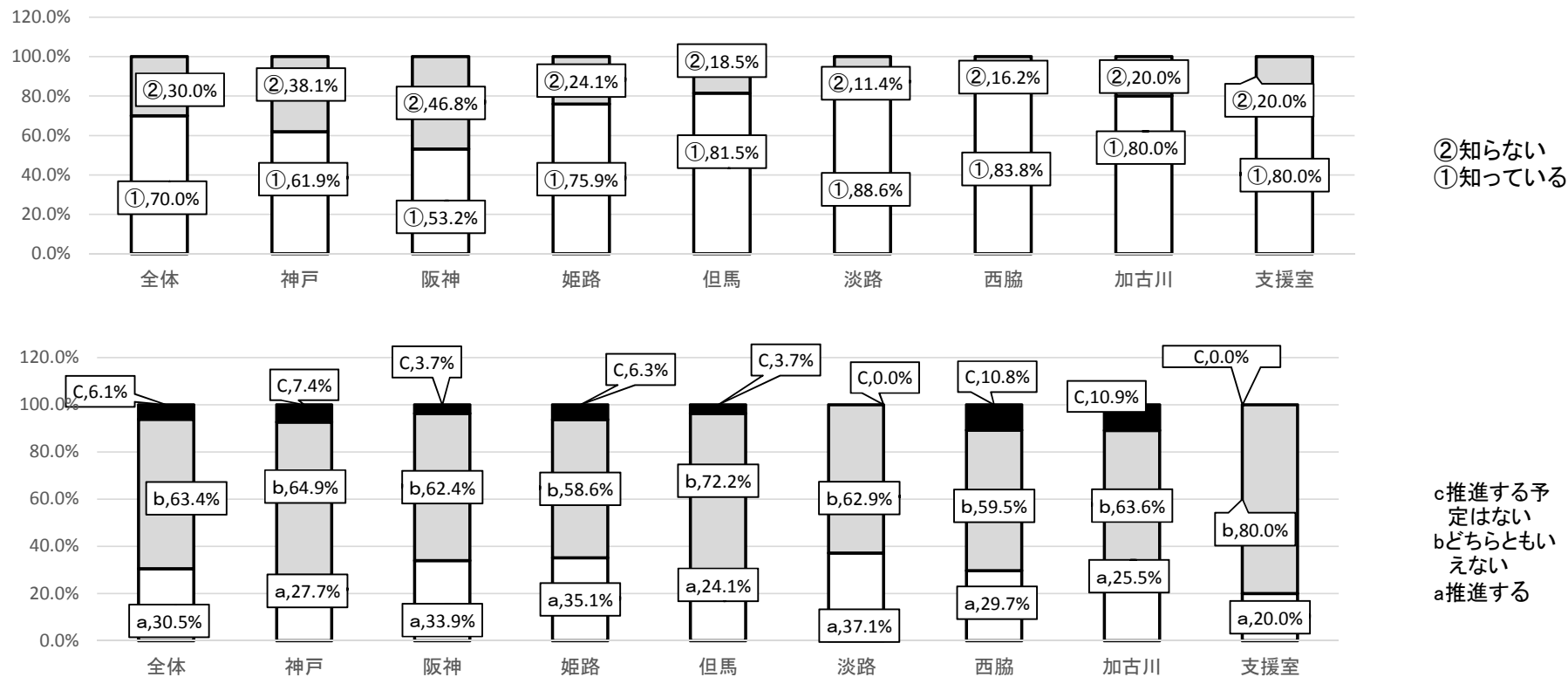
a. 推進する

b. どちらともいえない

c. 推進する予定はない

◆全体で、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、6割を超える金融機関が、『災害時発動型予約保証「そなえ」』の推進について、「b.どちらともいえない」と回答しています。



Q7. 当協会の以下の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。

『経営改善借換保証「ぜんしん」』

① 知っている

② 知らない

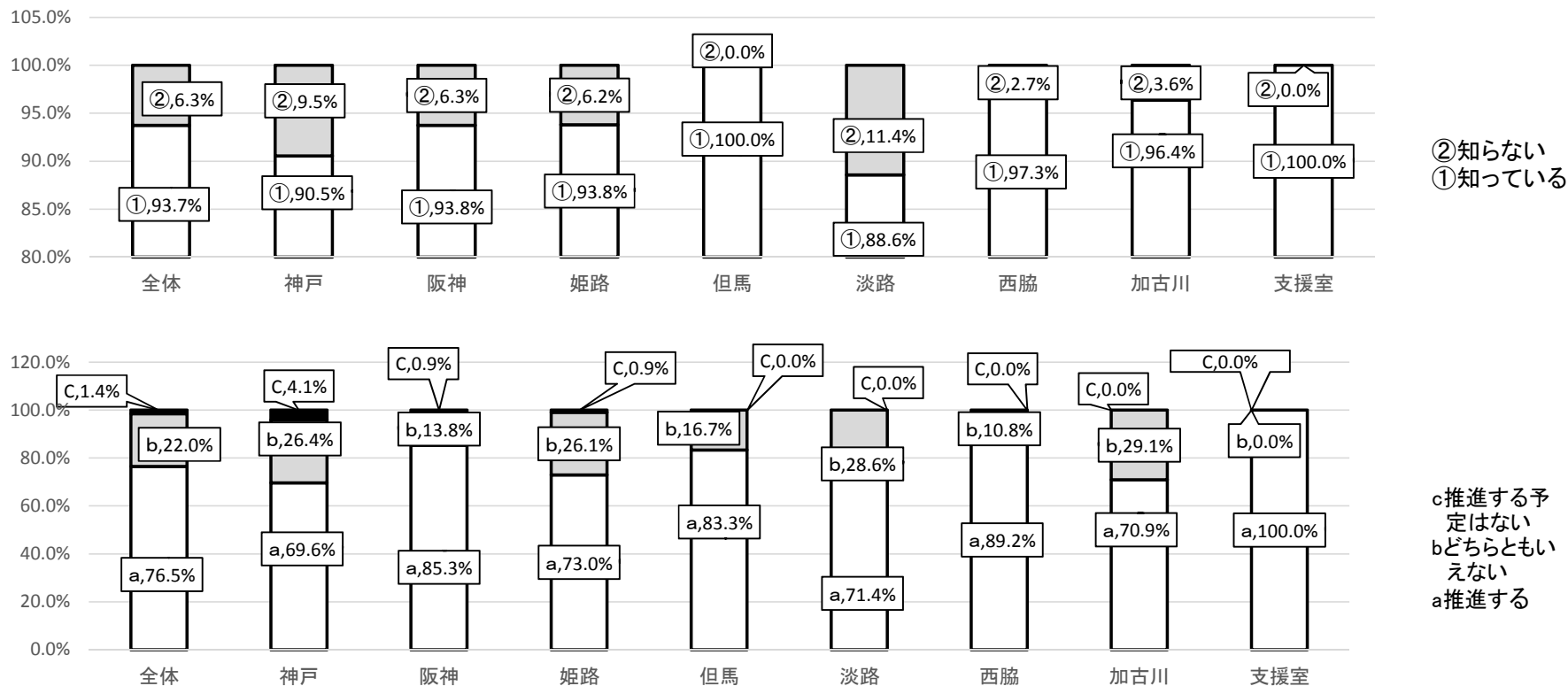
a. 推進する

b. どちらともいえない

c. 推進する予定はない

◆全体で、9割を超える金融機関が、『経営改善借換保証「ぜんしん」』について、「①知っている」と回答しています。

◆全体で、8割近くの金融機関が、『経営改善借換保証「ぜんしん」』の推進について、「a.推進する」と回答しています。



Q7. 当協会の以下の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。

『地域活力向上保証「ふるさと」』

① 知っている

② 知らない

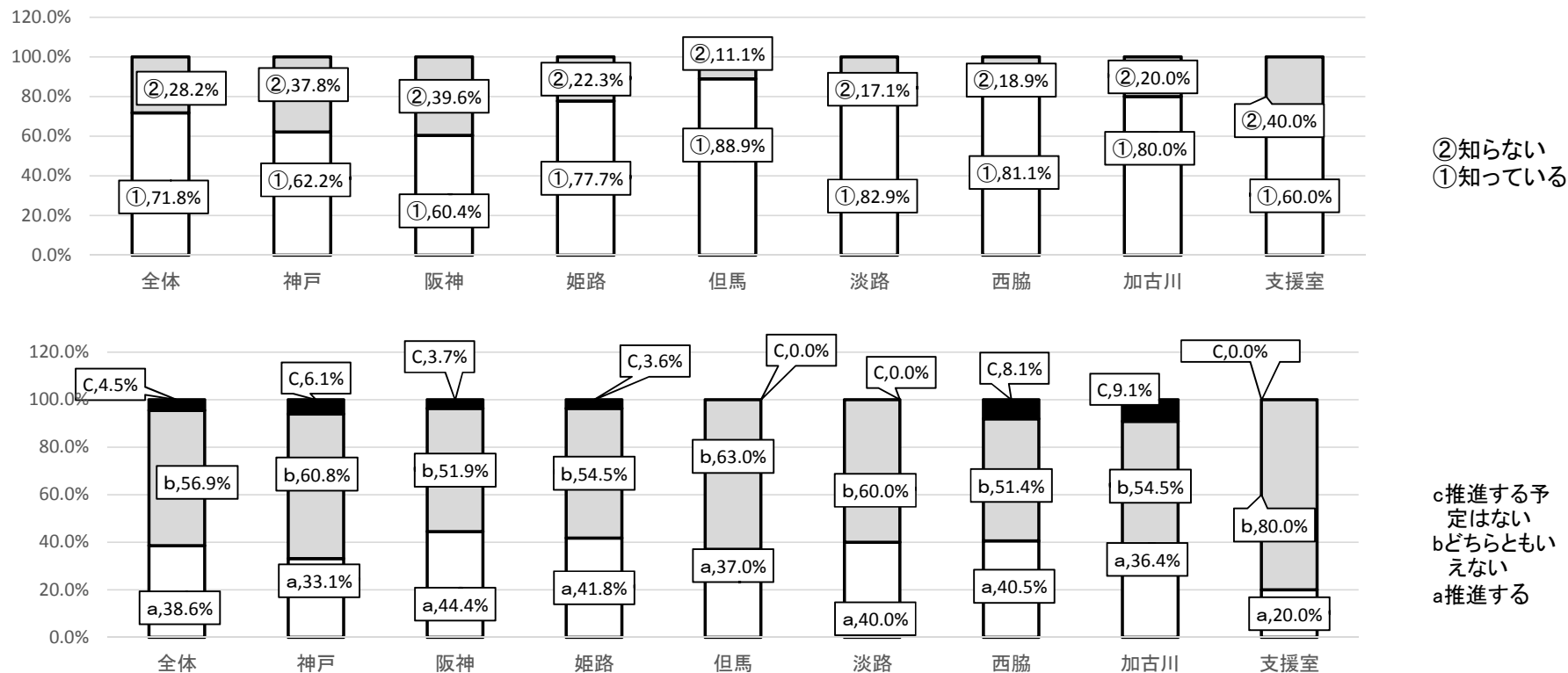
a. 推進する

b. どちらともいえない

c. 推進する予定はない

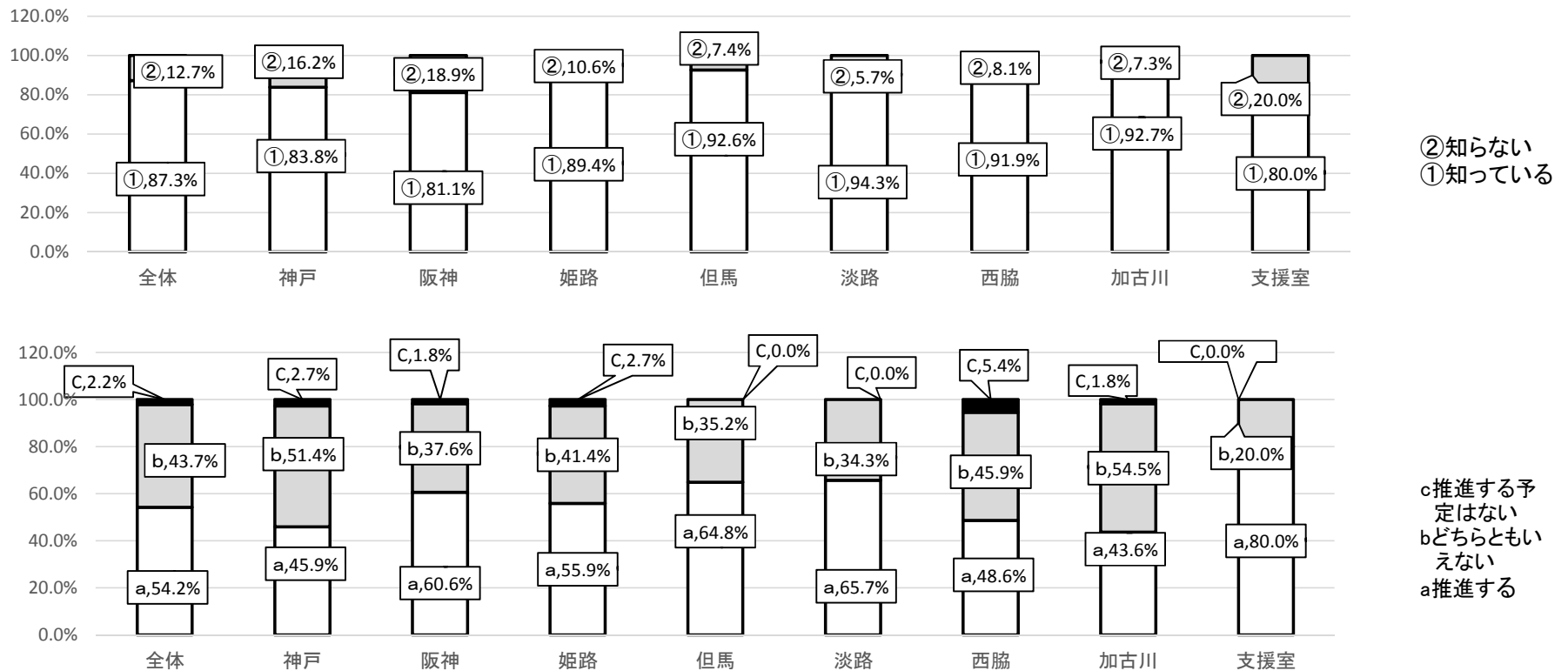
◆全体で、7割を超える金融機関が、『地域活力向上保証「ふるさと」』について、「①知っている」と回答しています。

◆全体で、6割近くの金融機関が、『地域活力向上保証「ふるさと」』の推進について、「b.どちらともいえない」と回答しています。



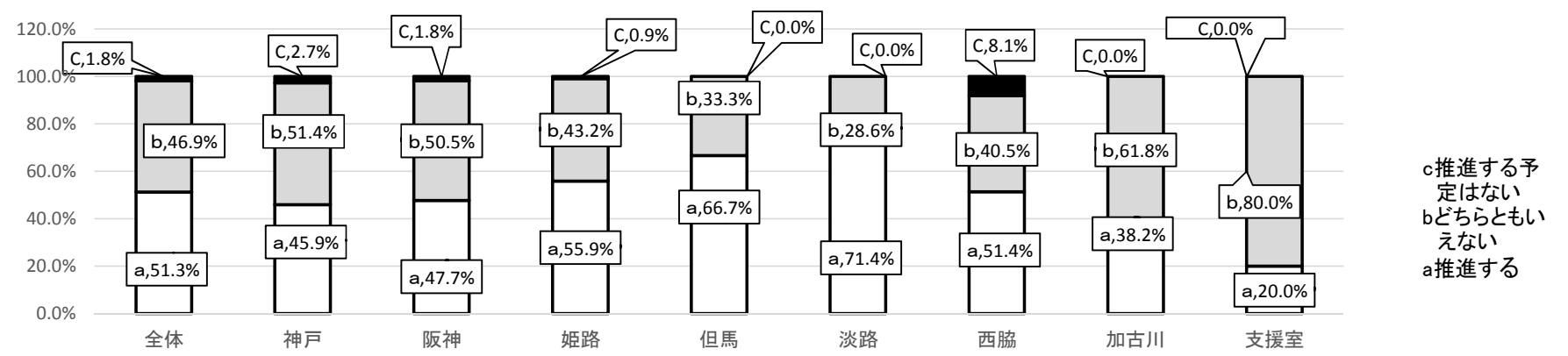
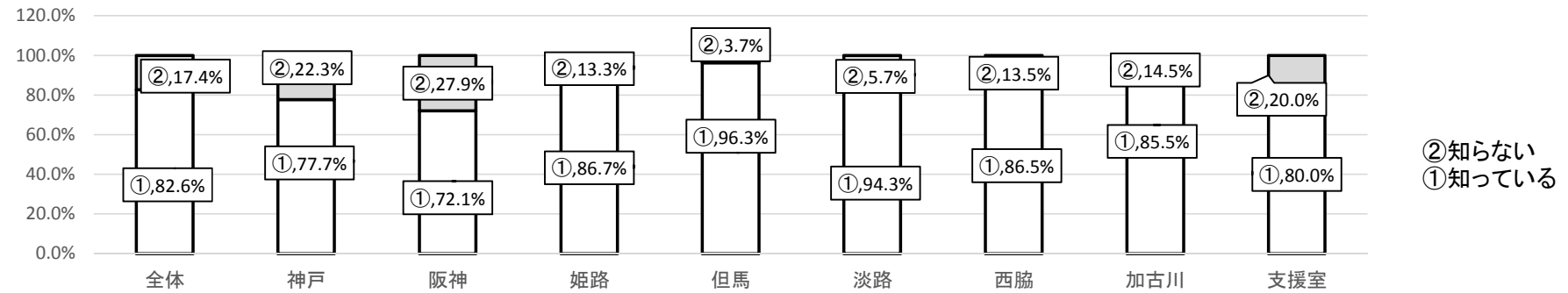
Q7. 当協会の以下の保証商品をご存知でしたか。また、今後、それらの保証商品を推進いただけますでしょうか。
 『不動産活用保証「ネクスト」』
 ① 知っている ② 知らない
 a. 推進する b. どちらともいえない c. 推進する予定はない

- ◆全体で、9割近い金融機関が、『不動産活用保証「ネクスト」』について、「①知っている」と回答しています。
- ◆全体で、5割を超える金融機関が、『不動産活用保証「ネクスト」』の推進について、「a.推進する」と回答しています。



Q7. 当協会の以下の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。
 『事業性評価保証「タッグ」』
 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、『事業性評価保証「タッグ」』について、「①知っている」と回答しています。
- ◆全体で、5割を超える金融機関が、『事業性評価保証「タッグ」』の推進について、「a.推進する」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、開催開催頂いたことがありますか。(期間 平成29年4月1日～現在において)

『信用保証業務基礎講座』

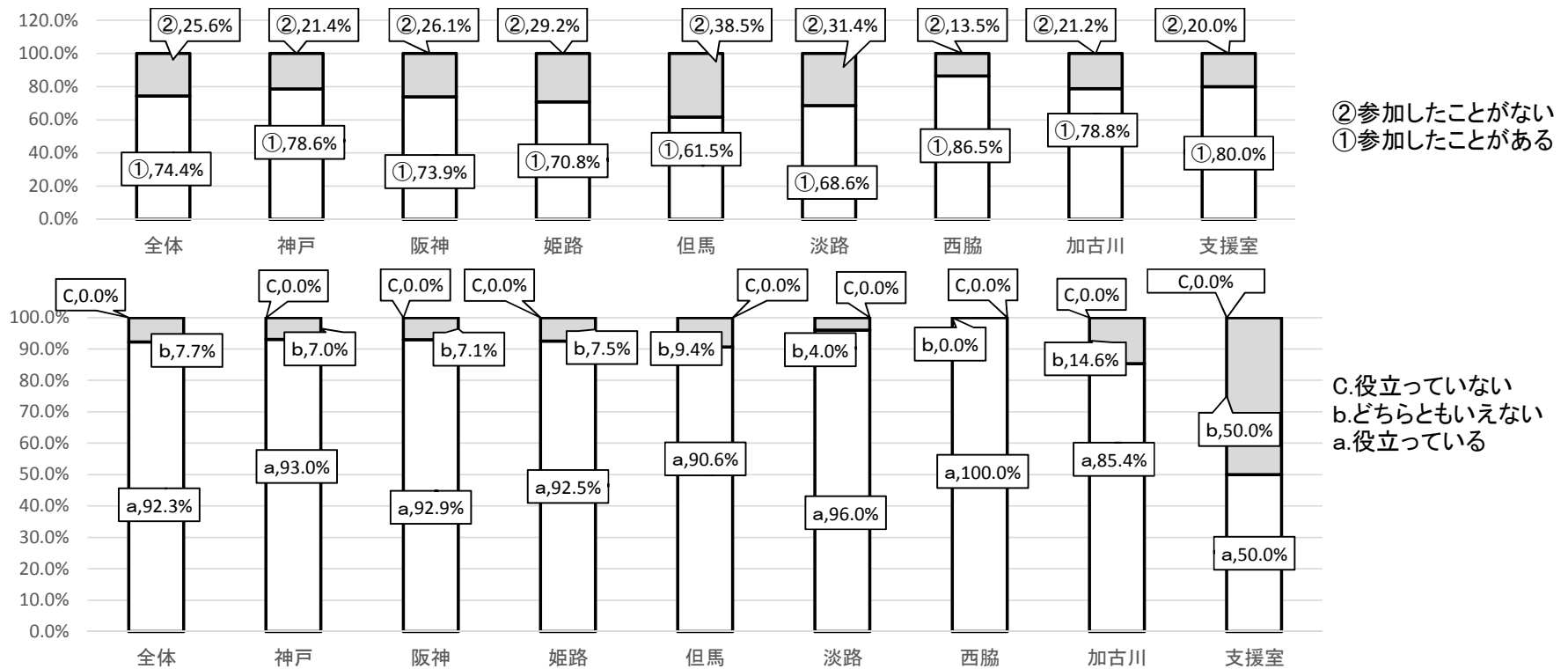
- ① 参加したことがある ② 参加したことがない

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

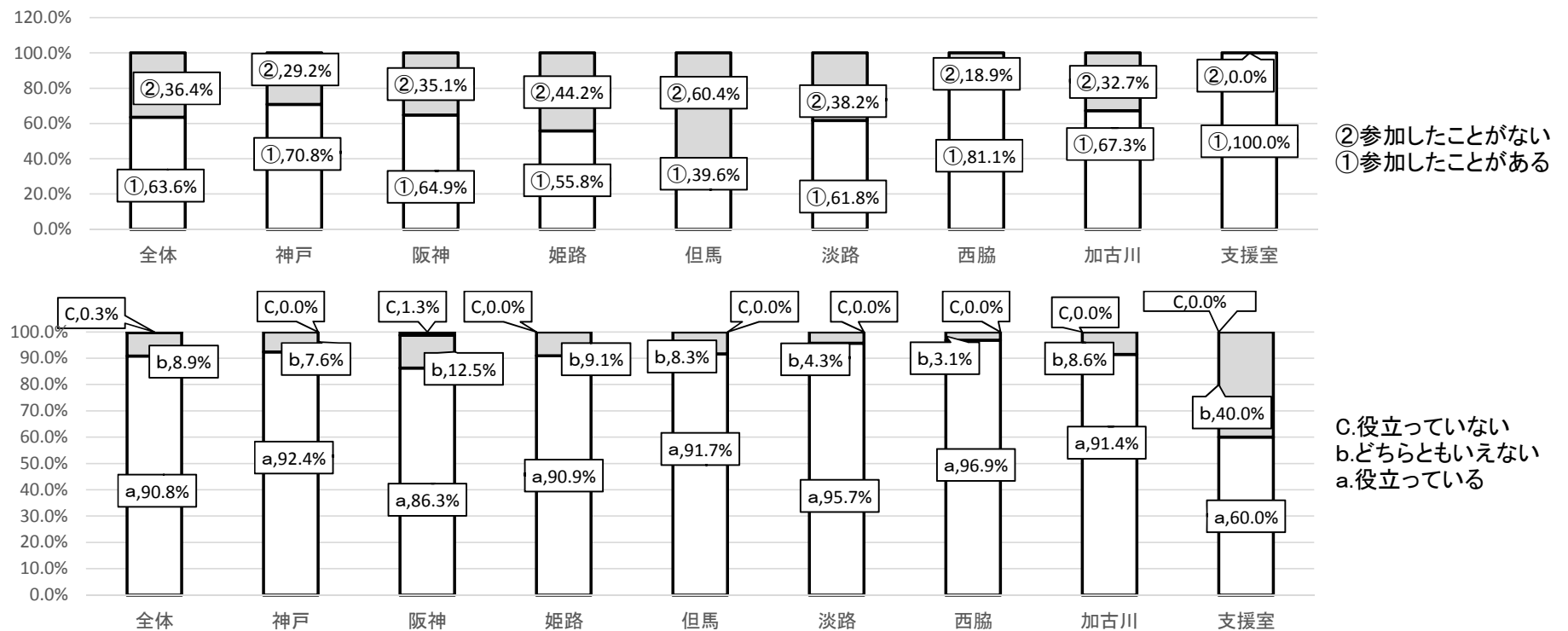
◆全体で、7割を超える金融機関が、「信用保証業務基礎講座」に、「①参加したことがある」と回答しており、参加した方のうち、9割以上が、協会と金融機関の連携に「a.役立っている」と回答しています。



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、開催開催頂いたことがありますか。(期間 平成29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、6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、開催開催頂いたことがありますか。(期間 平成29年4月1日～現在において)

『勉強会の開催』

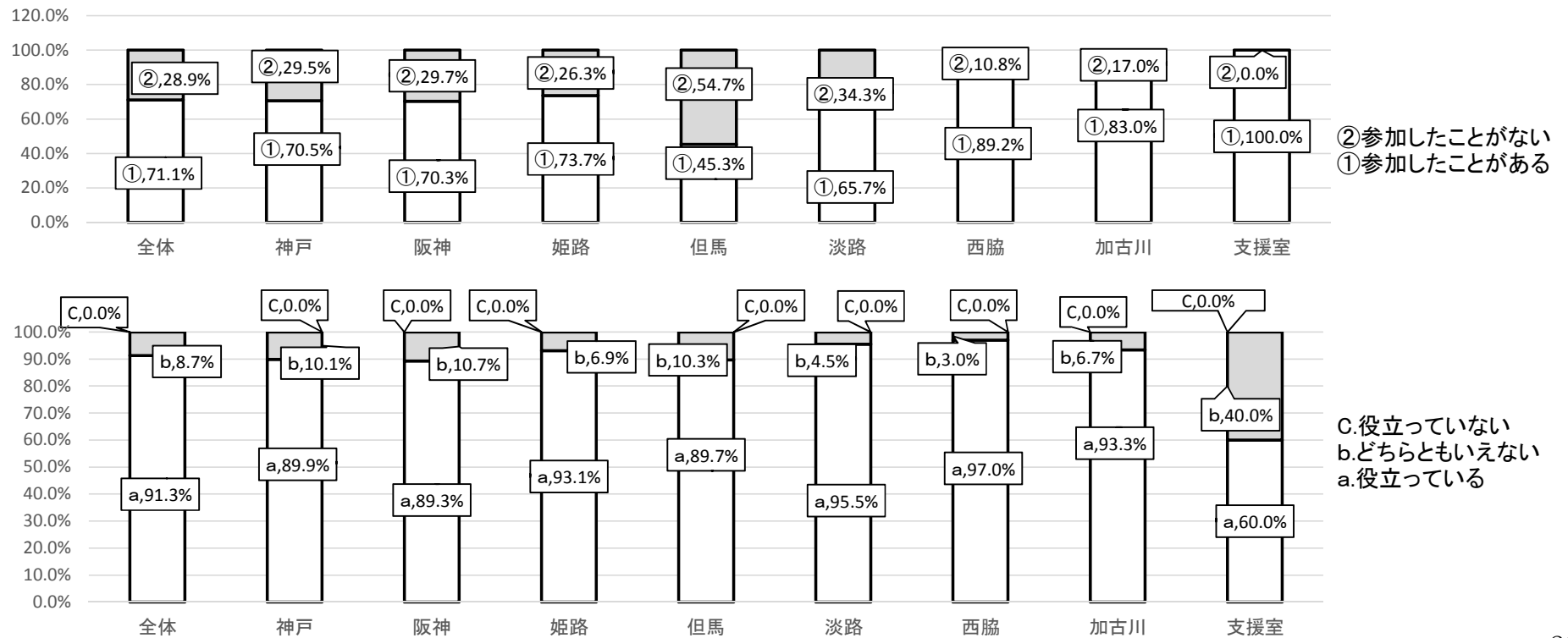
- ① 開催したことがある ② 開催したことがない

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、7割を超える金融機関が、「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。

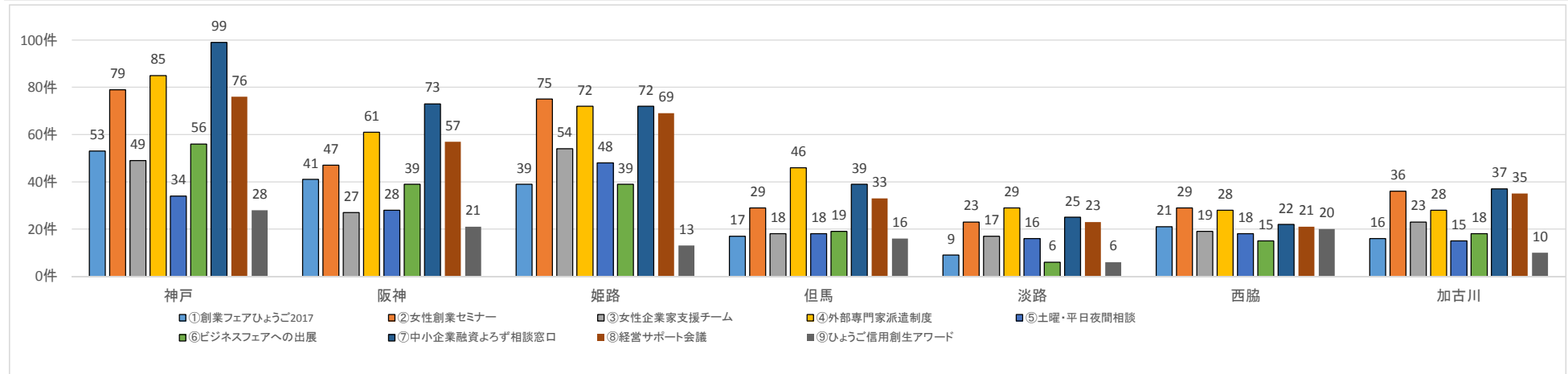
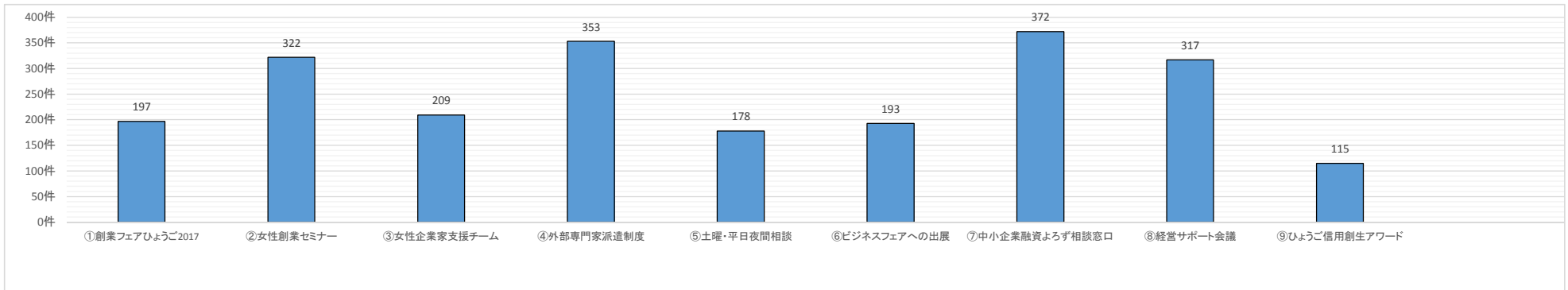


【経営支援】

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2017 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 ⑧ 経営サポート会議 ⑨ ひょうご信用創生アワード

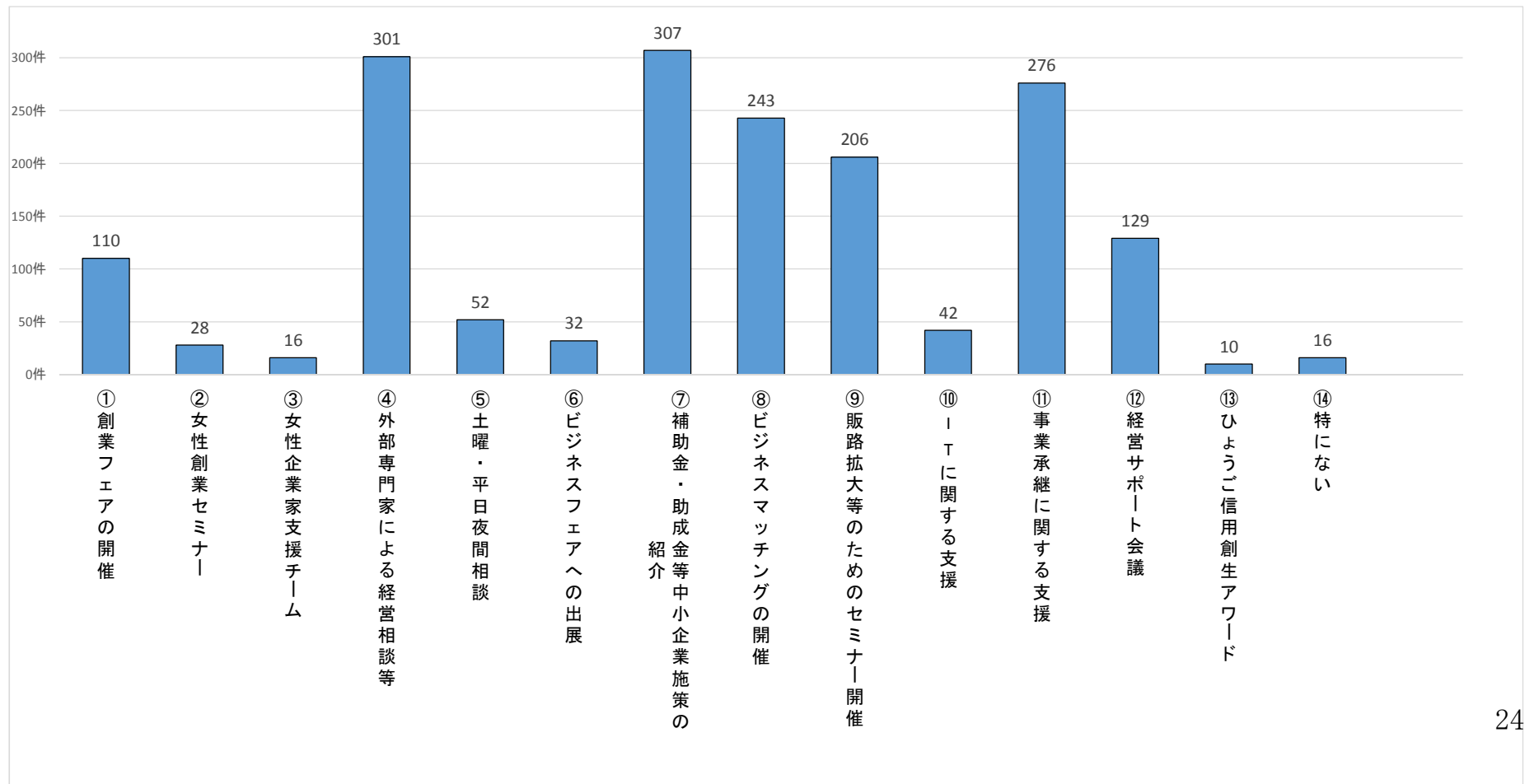
◆②女性創業セミナー、④外部専門家派遣制度、⑦中小企業融資よろず相談窓口、⑧経営サポート会議の知名度が300件を超えています。
 ※「中小企業融資よろず相談窓口」は、兵庫県よろず支援拠点と混同していると思われます。



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】

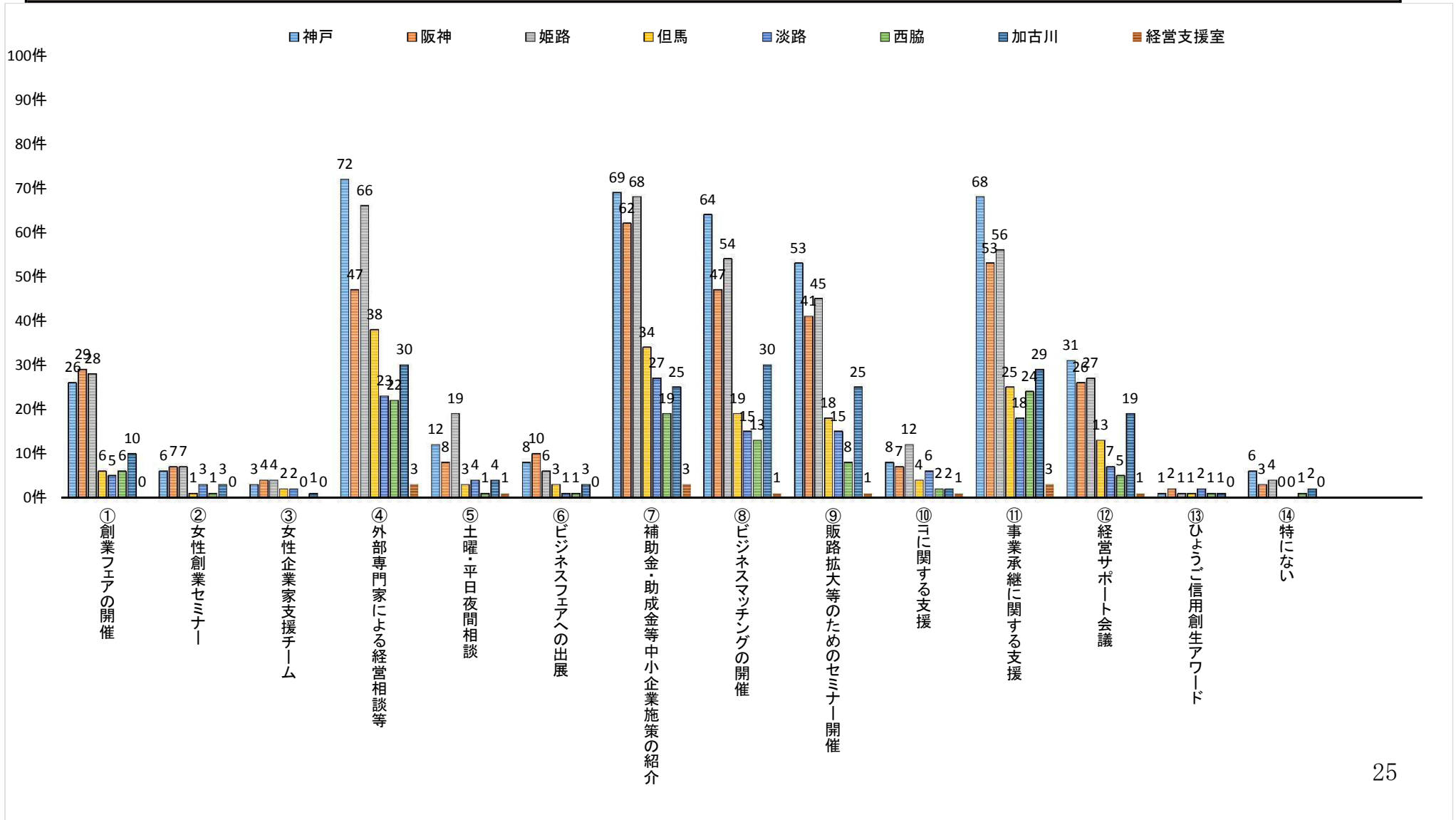
①創業フェアの開催 ②女性創業セミナー ③女性企業家支援チーム
 ④中小企業診断士、公認会計士等外部専門家による経営相談、経営改善計画策定支援 ⑤土曜・平日夜間相談 ⑥ビジネスフェアへの出展
 ⑦補助金、助成金等中小企業施策の紹介 ⑧ビジネスマッチングの開催⑨販路拡大等のためのセミナー開催
 ⑩ITに関する支援 ⑪事業承継に関する支援 ⑫経営サポート会議 ⑬ひょうご信用創生アワード ⑭特にない

◆「補助金・助成金等中小企業施策の紹介」が307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301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。【複数回答可】

- ①創業フェアの開催 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経営サポート会議
 ⑬ひょうご信用創生アワード ⑭特にない



【要望等】

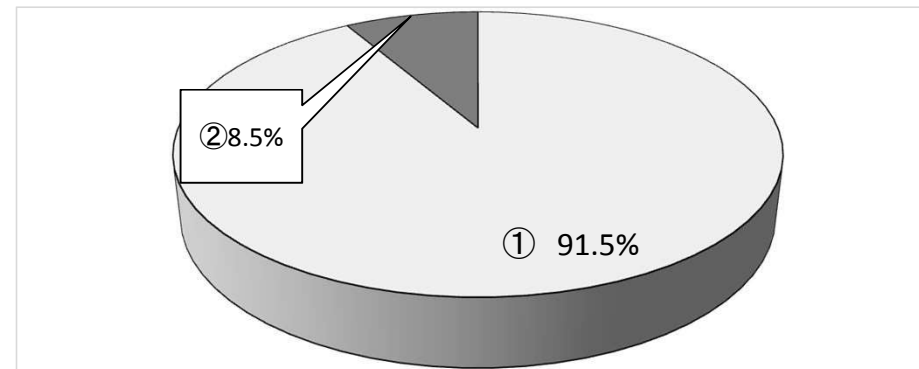
Q12. 当協会では保証申込関係書類の簡素化に努めていますが、不必要または非効率と思われる書類はありますか。

- 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割を超えており、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。

【不必要または非効率と思われる書類の具体例】

- ・ 「保証協会団信」加入意思確認書
- ・ 個人情報の取扱いに関する同意書
- ・ 金融機関支援状況申告書
- ・ 申込人(企業)概要



Q13. 当協会では、金融機関や中小企業・小規模事業者の皆様の利便性向上のため保証申込手続きのシステム化等を検討しております。ご要望があれば具体的にご記載ください。

【要望の多かった項目の具体例】

- ・ 決算データの伝送化
- ・ 保証申込等の電子申請化
- ・ 保証書の伝送化
- ・ パッケージ商品の事前相談のFAX対応

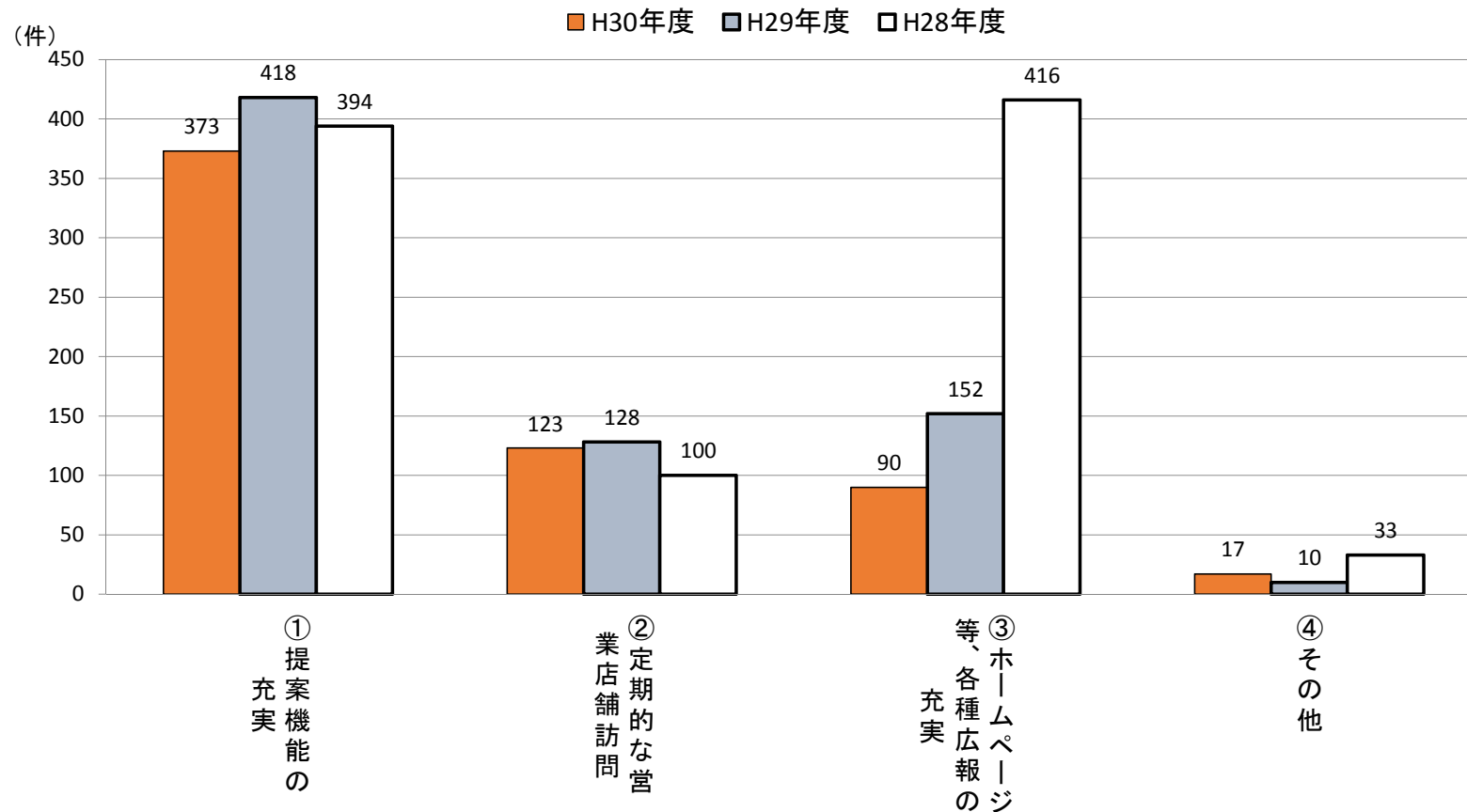
※システム化について、前向きに検討を望む声が多い一方で、金融機関側でデータ伝送への対応ができない等の声もありました。

【要望等】

Q14. 「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373件(前年度418件)と回答が多く、顧客ニーズに応じた提案等が望まれています。



Q14. 「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」、「保証料率割引」について、各種広報の充実を求める意見が多く見られました。

