

# アンケート調査報告

(平成25年度)

平成26年2月  
茨城県信用保証協会

# 目 次

## 1 アンケート調査の概要

(1) 調査の目的	1
(2) 調査対象者	1
(3) 調査方法	1
(4) 調査期間	1
(5) 回答状況	1

## 2 調査結果

設問1	組織形態について	2
設問2	事業内容について	2
設問3	本社所在地について	2
設問4	事業経歴について	3
設問5	従業員数について	3
設問6	業況について	3
設問7	信用保証料の負担について	4
設問8-1	信用保証料の区分について	4
設問8-2	自らの料率区分について	4
設問9	信用保証料や利息の負担を抑えた保証(融資)制度について	5
設問10	当協会をご利用いただいているメリットについて	6
設問11	当協会をご利用いただいているメリットが「ある」と思われる理由について	6
設問12	当協会をご利用いただいくメリットが「ない」と思われる理由について	7
設問13	当協会職員との面識について	7
設問14	当協会担当職員の対応について	8
設問15	当協会の今後のご利用について	9
設問16	当協会に求めるサービスについて	9
設問17	当協会の広報について	11
設問18	その他ご意見等	11

# 1 アンケート調査の概要

## (1) 調査の目的

平成23年1月に実施した企業向けアンケート調査において、「信用保証料の負担が重い」との回答が71%に上った結果を踏まえ、今回、信用保証料が割高と捉えられる要因や、お客さまが保証協会に求めるサービス等をお聞きし、業務の見直し及びサービス向上への取組みに活用していくことを目的とする。

## (2) 調査対象者

当協会をご利用いただいているお客さまの中から無作為抽出した3,000先(法人 1,671先、個人 1,329先)。

## (3) 調査方法

携帯端末とパソコンの両方に対応した回答専用ウェブサイトにより、無記名方式で実施。

## (4) 調査期間

平成26年1月6日(月) ～ 平成26年1月31日(金)

## (5) 回答状況

前回調査(平成23年1月)では、無記名の「調査票郵送方式」により、対象者数 900先のうち、357先(回答率39.6%)から回答を得た。

今回は、回答者の利便性を考慮して、携帯端末・パソコン両対応の回答専用サイトを設け、対象者数を 3,000先に増やし、無記名の「インターネット回答方式」により調査を実施した。

しかしながら、回答者数は 135先(回答率 4.5%)と、回答者数は前回に比べ 222先減少した。

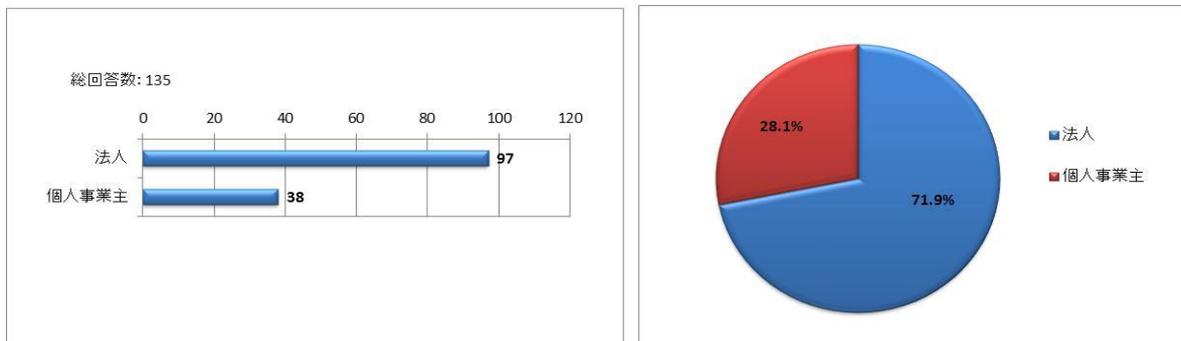
## 2 調査結果

### 設問1 組織形態について

該当する組織形態は、次のどちらですか。

■法人 ■個人

回答者の組織形態は、「法人」71.9%、「個人」28.1%となっている。

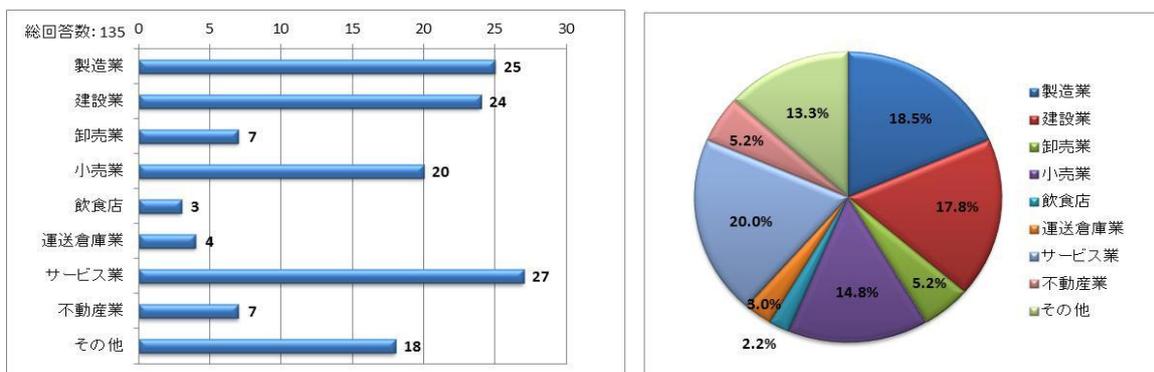


### 設問2 事業内容について

該当する事業内容(兼業の場合は主たる事業内容)を下から1つ選んでください。

■製造業 ■建設業 ■卸売業 ■小売業 ■飲食店 ■運送倉庫業  
■サービス業 ■不動産業 ■その他

回答者の業種は、「サービス業」20.0%が最も多く、次いで、「製造業」18.5%、「建設業」17.8%、「小売業」14.8%の順となっている。

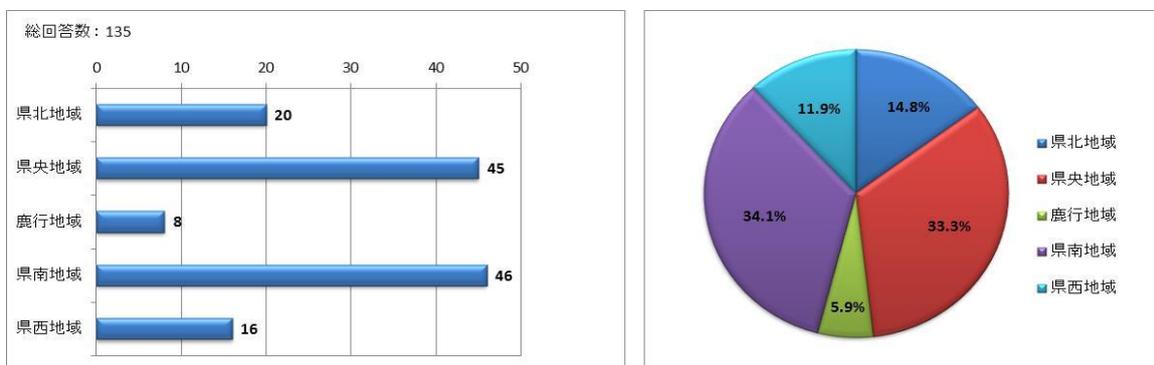


### 設問3 本社所在地について

該当する本社(本社が県外の場合は県内の主たる事業所)の所在地を下から1つ選んでください。

■県北地域 ■県央地域 ■鹿行地域 ■県南地域 ■県西地域

回答者の本社または県内の主たる事業所は、「県南地域」34.1%が最も多く、以下、「県央地域」33.3%、「県北地域」14.8%、「県西地域」11.9%、「鹿行地域」5.9%の順となっている。

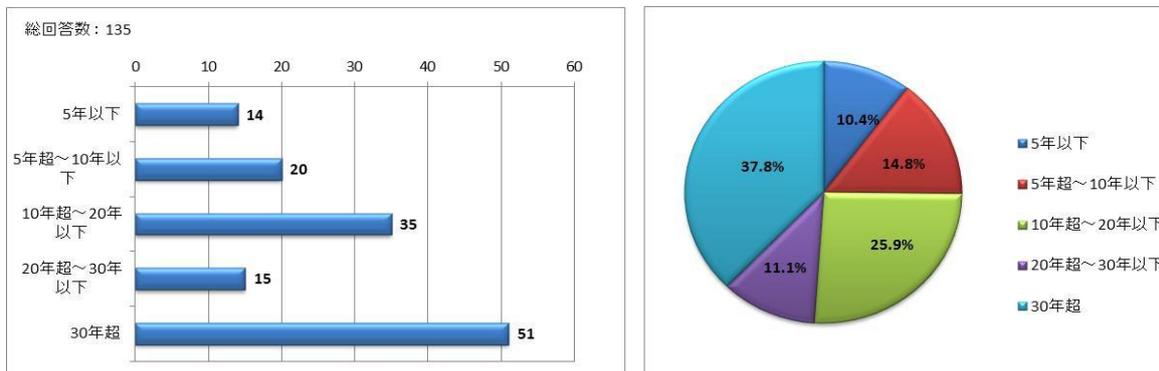


#### 設問4 事業経歴について

該当する事業経歴(法人の場合は、個人事業を通算)を下から1つ選んでください。

- 5年以下
- 5年超～10年以下
- 10年超～20年以下
- 20年超～30年以下
- 30年超

回答者の事業経歴は、「30年超」が37.8%と最も多く、次いで、「10年超～20年以下」25.9%、「5年超～10年以下」14.8%の順となっている。

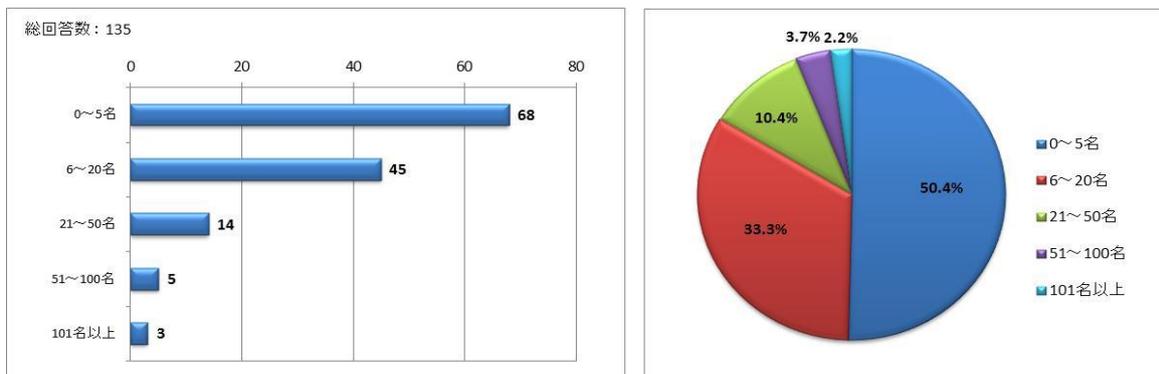


#### 設問5 従業員数について

該当する従業員数(パート等を含む。派遣社員を除く。)を下から1つ選んでください。

- 0～5名
- 6～20名
- 21～50名
- 51～100名
- 101名以上

回答者の従業員数は、「0～5名」が50.4%と最も多く、次いで、「6～20名」33.3%、「21～50名」10.4%の順となっている。



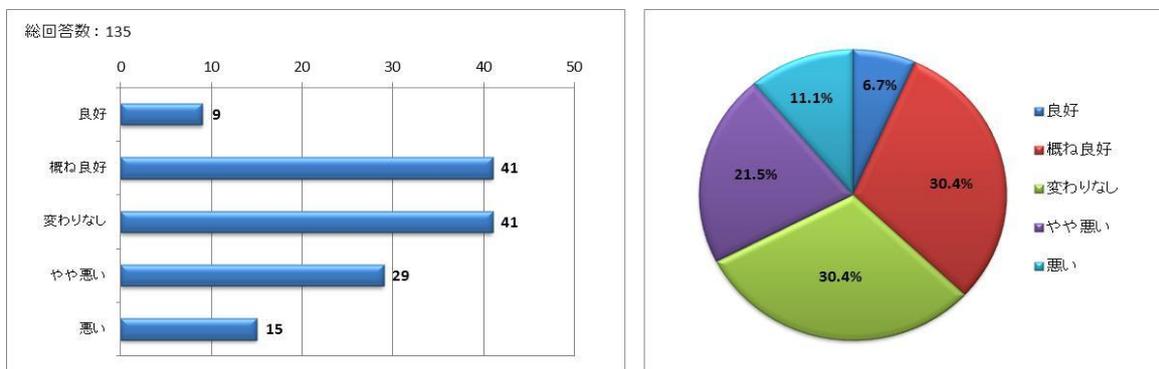
#### 設問6 業況について

1年前と比較して、現在の業況はいかがですか。下から1つ選んでください。

なお、事業経歴が1年に満たない場合は、現在の業況を選択してください。

- 良好
- 概ね良好
- 変わりなし
- やや悪い
- 悪い

回答者の業況は、「良好」と「概ね良好」の合計37.0%が最も多く、以下、「やや悪い」と「悪い」の合計32.6%、「変わりなし」30.4%となっている。

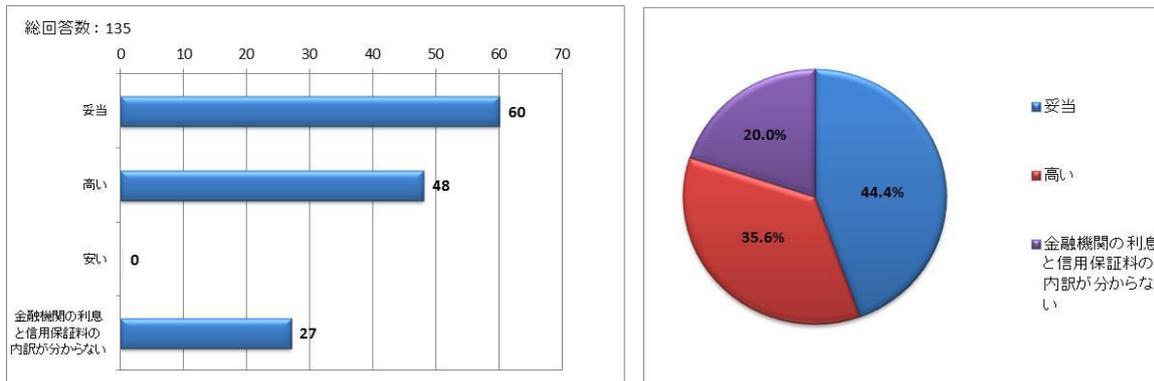


### 設問7 信用保証料の負担について

信用保証料の負担についてどのように思われますか。下から1つ選んでください。

- 妥当 ■ 高い ■ 安い ■ 金融機関の利息と信用保証料の内訳が分からない

回答者の信用保証料負担感は、「妥当」が44.4%と最も多く、以下、「高い」が35.6%、「金融機関の利息と信用保証料の内訳が分からない」が20.0%となっている。

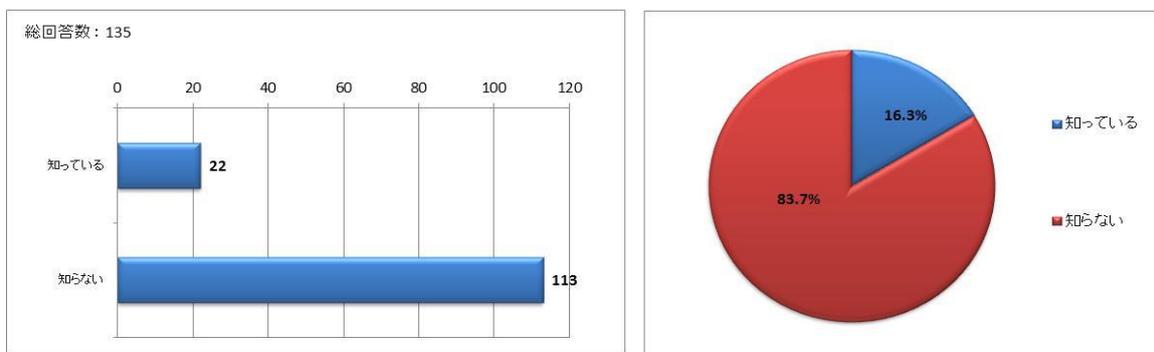


### 設問8-1 信用保証料の区分について

信用保証料率は、原則としてお客様の経営状況に応じて9つ(カテゴリ1~9)の料率に区分されていることをご存知ですか。

- 知っている ■ 知らない

信用保証料の料率区分(カテゴリ1~9)を「知っている」が16.3%、「知らない」が83.7%となっている。

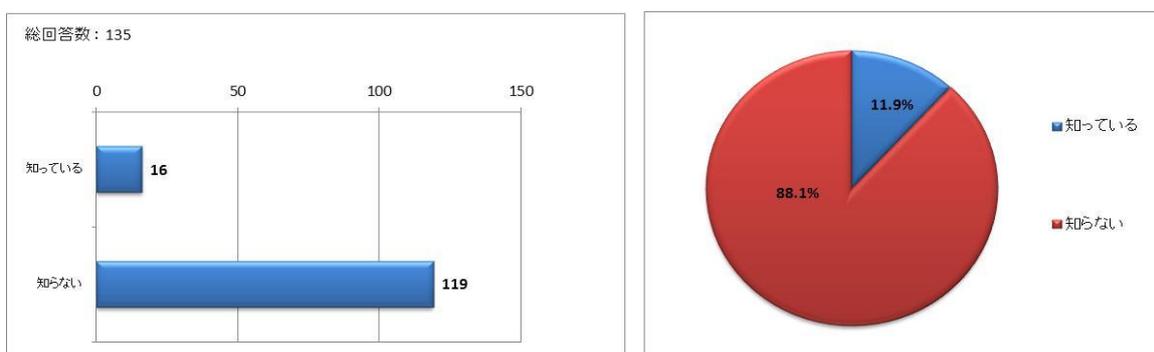


### 設問8-2 自らの料率区分について

9つのカテゴリのうち、お客様がどちらのカテゴリに該当するかをご存知ですか。

- 知っている ■ 知らない

自らの料率区分を「知っている」が11.9%、「知らない」が88.1%となっている。



## 設問9 信用保証料や利息の負担を抑えた保証(融資)制度について

信用保証料や利息の負担を抑えた以下の保証(融資)制度をご存知ですか。

また、ご存知の方は、ご利用いただいたことがございますか。

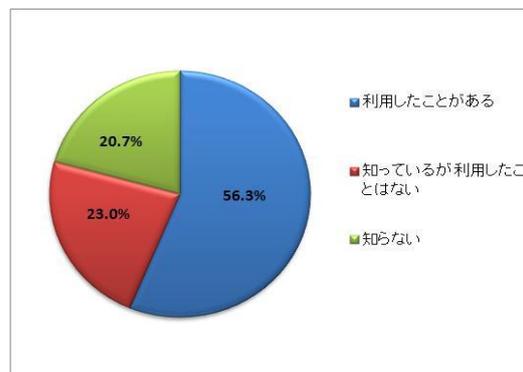
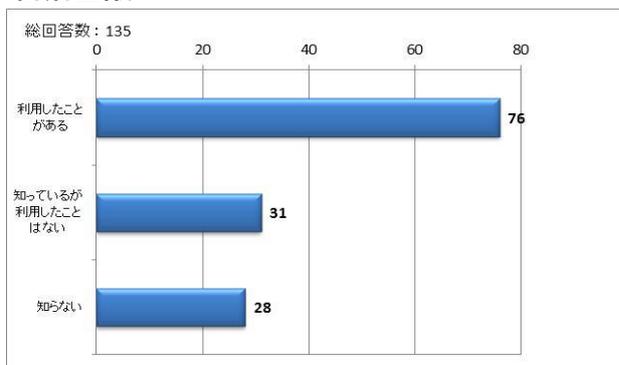
【自治金融、茨城県東日本大震災復興緊急融資(県災害対策)、茨城県パワーアップ融資、茨城県セーフティネット融資、経営安定関連保証】

■ 利用したことがある ■ 知っているが利用したことはない ■ 知らない

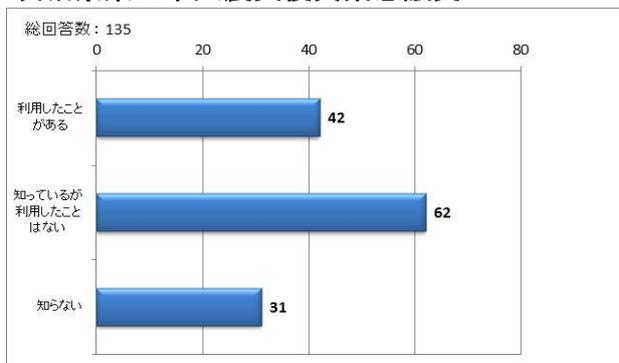
上記5つの制度のうち、「利用したことがある」と「知っているが利用したことはない」を合わせて「自治金融」が79.3%と最も多く、次いで、「茨城県東日本大震災復興緊急融資(県災害対策)」77.0%、「茨城県セーフティネット融資」54.8%の順となっている。

一方、「知らない」は、「経営安定関連保証」が64.4%と最も多く、次いで、「茨城県パワーアップ融資」50.4%の順となっている。

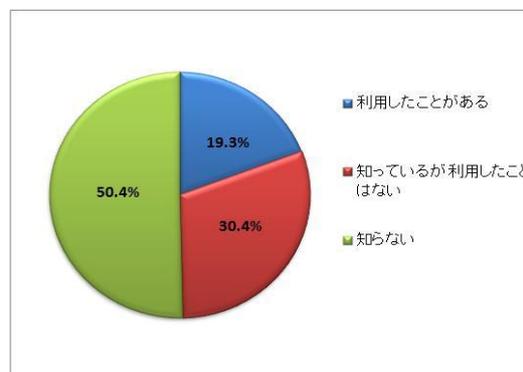
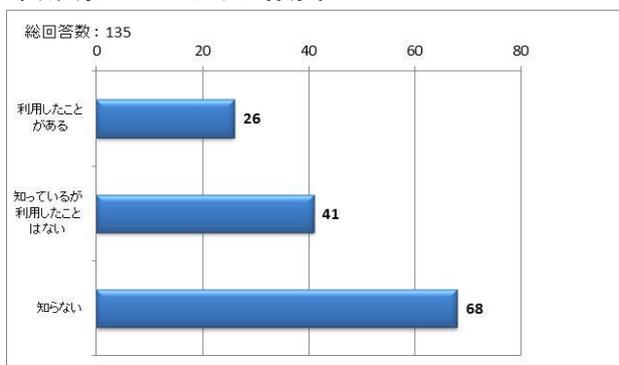
### 自治金融



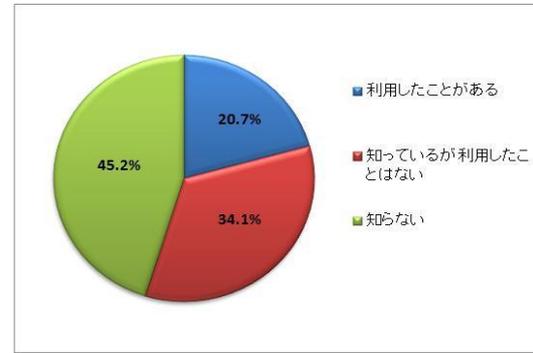
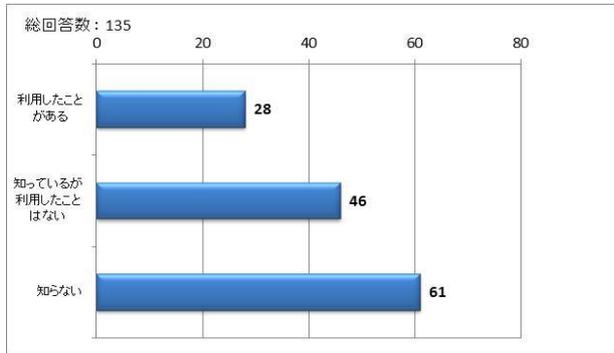
### 茨城県東日本大震災復興緊急融資



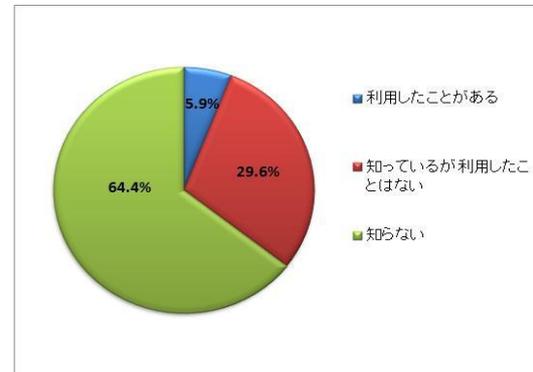
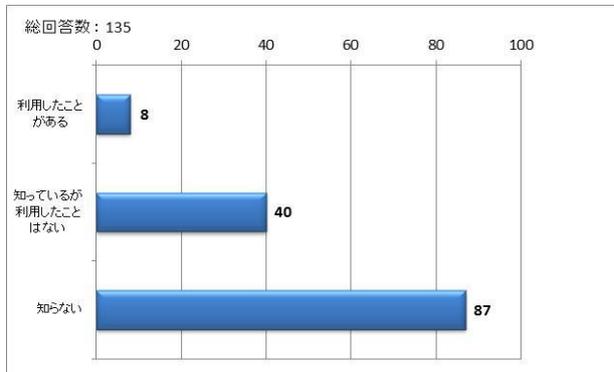
### 茨城県パワーアップ融資



## 茨城県セーフティネット融資



## 経営安定関連保証

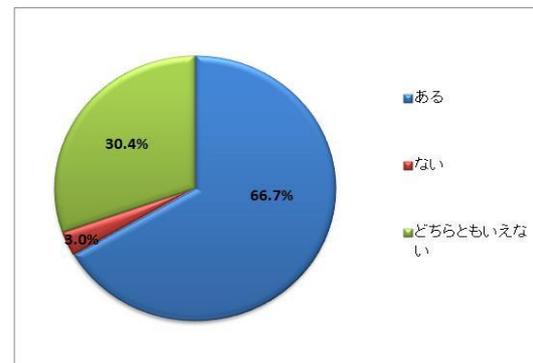
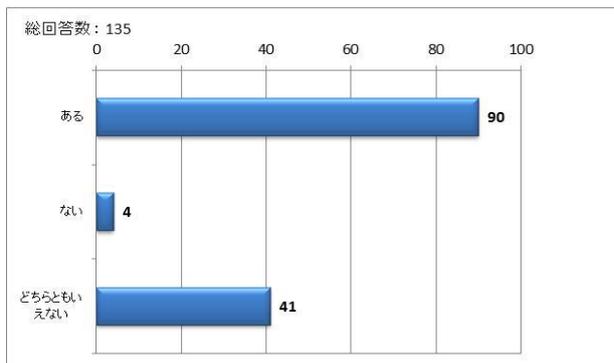


## 設問10 当協会をご利用いただいているメリットについて

茨城県信用保証協会をご利用いただいているメリットはあると思われますか。

■ある ■ない ■どちらともいえない

当協会をご利用いただくメリットは、「ある」が66.7%、「ない」が3.0%、「どちらともいえない」が30.4%となっている。



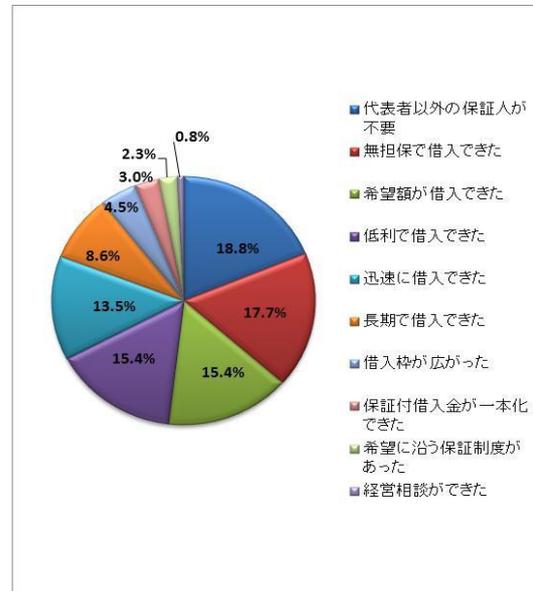
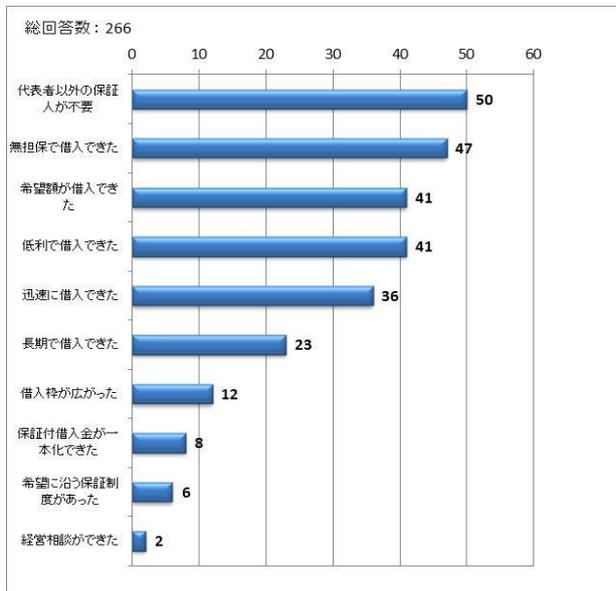
## 設問11 当協会をご利用いただいているメリットが「ある」と思われる理由について

問10でメリットが「ある」と回答された方にお伺いします。

茨城県信用保証協会をご利用いただいているメリットは、具体的にどのようなものであると思われますか。該当する項目すべてを選んでください。

■希望額が借入できた ■保証付借入金が一本化できた ■迅速に借入できた ■低利で借入できた ■借入枠が広がった ■無担保で借入できた ■長期で借入できた ■代表者以外の保証人が不要 ■希望に沿う保証制度があった ■経営相談ができた

当協会をご利用いただいているメリットが「ある」と回答した先の理由をみると、「代表者以外の保証人が不要」が18.8%と最も多く、次いで「無担保で借入ができた」17.7%、「希望額が借入できた」と「迅速に借入できた」各15.4%の順となっている。



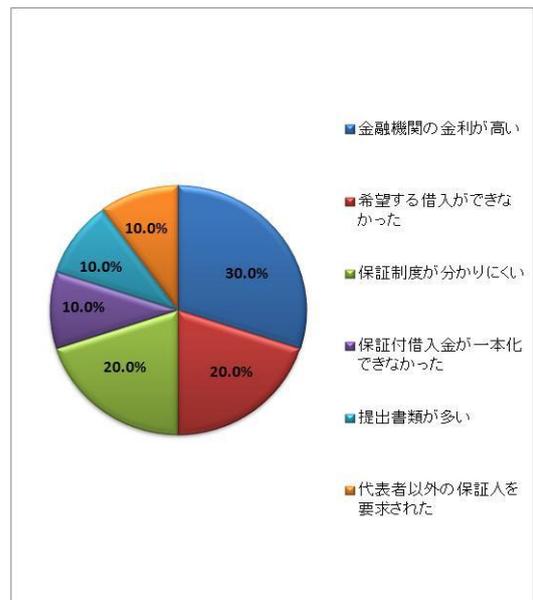
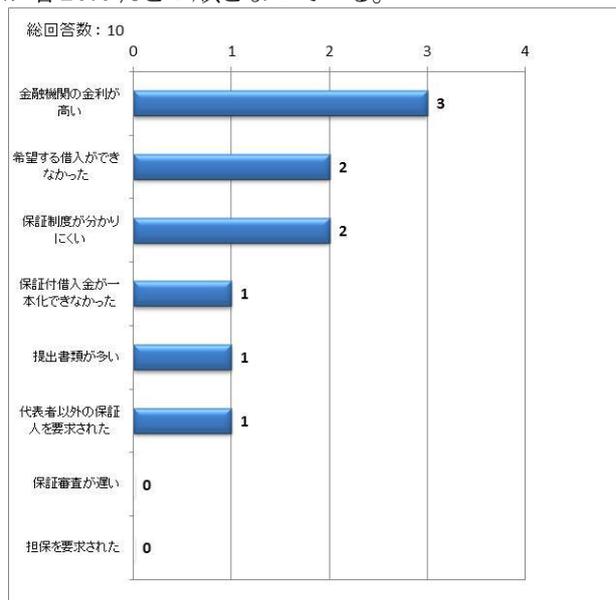
### 設問12 当協会をご利用いただくメリットが「ない」と思われる理由について

問10でメリットが「ない」と回答された方にお伺いします。

茨城県信用保証協会をご利用いただくメリットがないと思われるのはなぜですか。該当する項目すべてを選んでください。

- 希望額が借入できなかった
- 保証付借入金が一括化できなかった
- 提出書類が多い
- 保証審査が遅い
- 金融機関の金利が高い
- 担保を要求された
- 代表者以外の保証人を要求された
- 保証制度が分かりにくい

当協会をご利用いただくメリットが「ない」と回答した先の理由をみると、「金融機関の金利が高い」が30.0%と最も多く、次いで、「希望する借入ができなかった」と「保証制度がわかりにくい」が各20.0%との順となっている。

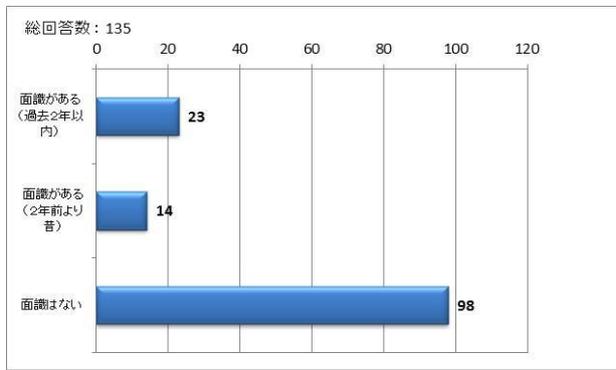


### 設問13 当協会職員との面識について

茨城県信用保証協会の保証審査担当職員と面識がございますか。下から1つ選んでください。

- 面識がある(過去2年以内)
- 面識がある(2年前より昔)
- 面識はない

当協会の保証審査担当職員との面識は、「ある」が27.4%、「ない」が72.6%となっている。



#### 設問14 当協会担当職員の対応について

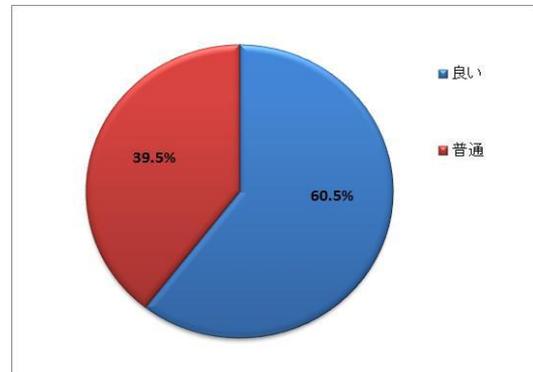
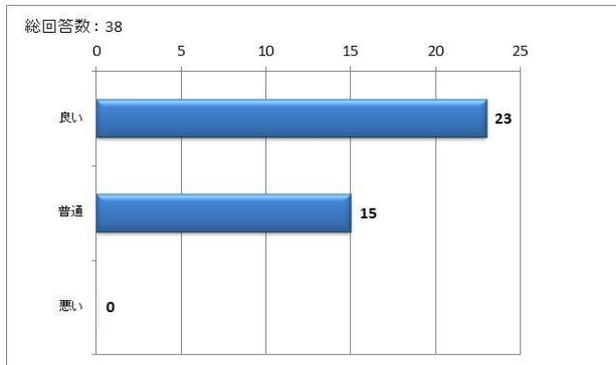
問13で、「面識がある(過去2年以内)」と回答された方にお伺いします。

職員の対応、服装・身だしなみ、ご説明はいかがでしたか。

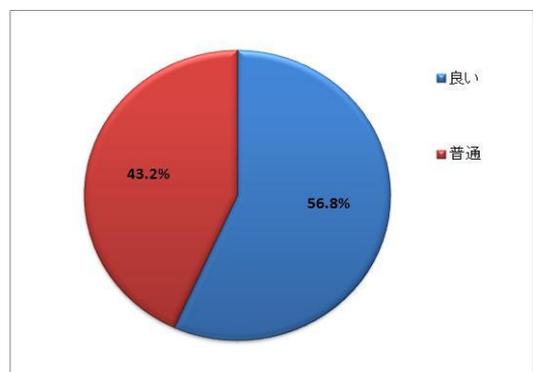
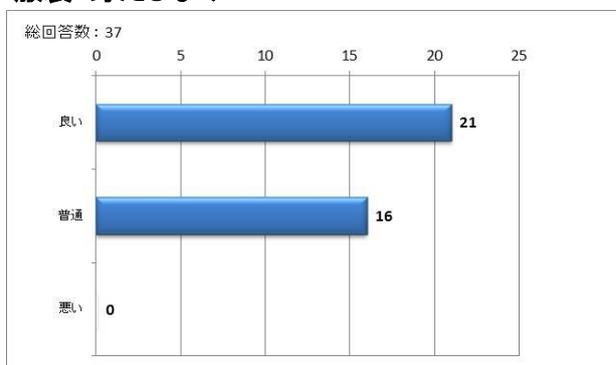
対応 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い  
 服装・身だしなみ ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い  
 ご説明 ■ 良い ■ 普通 ■ 悪い

当協会担当職員と「面識がある(過去2年以内)」と回答した先について、職員の「対応」、「服装・身だしなみ」、「ご説明」をみると、「良い」がそれぞれ 60.5%、56.8%、50.0%となっている。

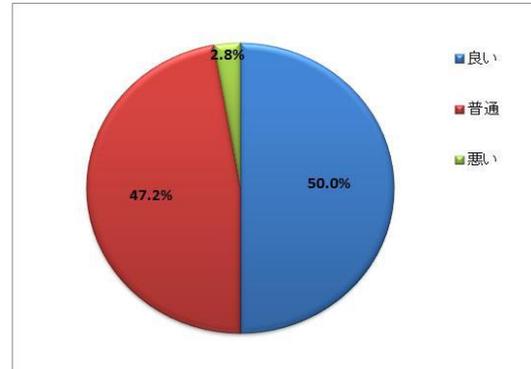
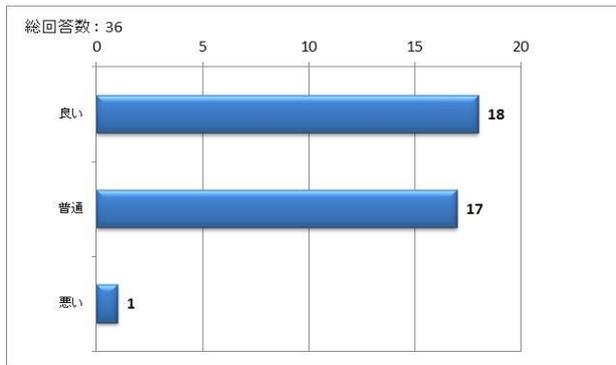
#### 対応



#### 服装・身だしなみ



## ご説明

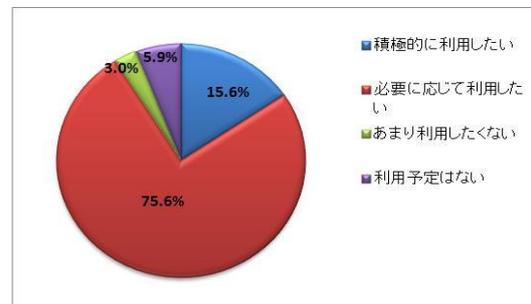
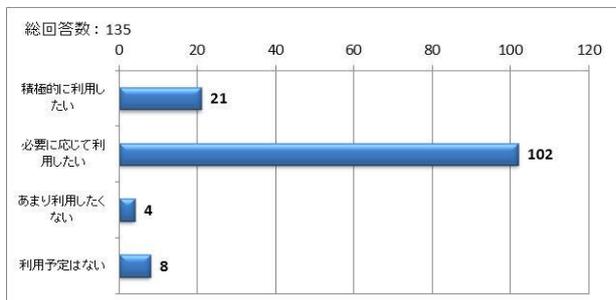


## 設問15 当協会の今後のご利用について

茨城県信用保証協会の保証制度をこれからも利用したいと思いますか。  
下から1つ選んでください。

■積極的に利用したい ■必要に応じて利用したい ■あまり利用したくない ■利用予定はない

当協会の今後のご利用については、「必要に応じて利用したい」が75.6%と最も多く、次いで「積極的に利用したい」15.6%、「あまり利用したくない」と「利用予定はない」が合わせて8.9%となっている。



## 設問16 当協会に求めるサービスについて

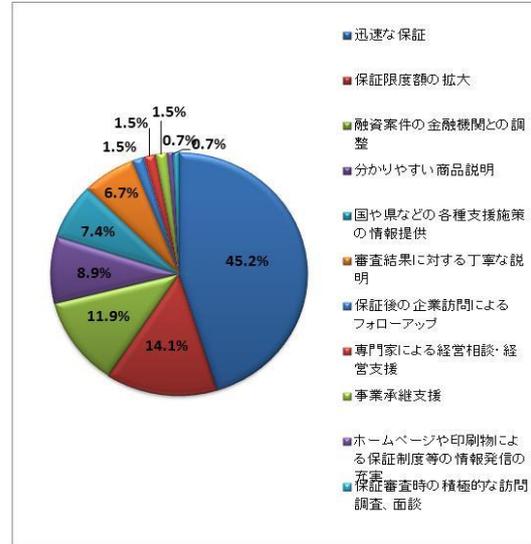
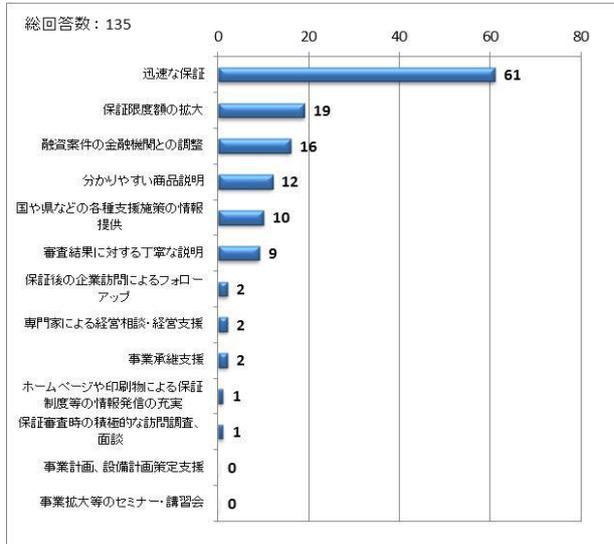
茨城県信用保証協会に求めるサービスはどのようなものですか。  
優先度が高いと思われるもの3つを順位付けしてください。

■迅速な保証 ■保証審査時の積極的な訪問調査、面談 ■審査結果に対する丁寧な説明 ■保証後の企業訪問によるフォローアップ ■分かりやすい商品説明 ■保証限度額の拡大 ■融資案件の金融機関との調整 ■事業計画、設備計画策定支援 ■専門家による経営相談・経営支援 ■事業拡大等のセミナー・講演会 ■国や県などの各種支援施策の情報提供 ■事業承継支援 ■ホームページや印刷物による保証制度等の情報発信の充実

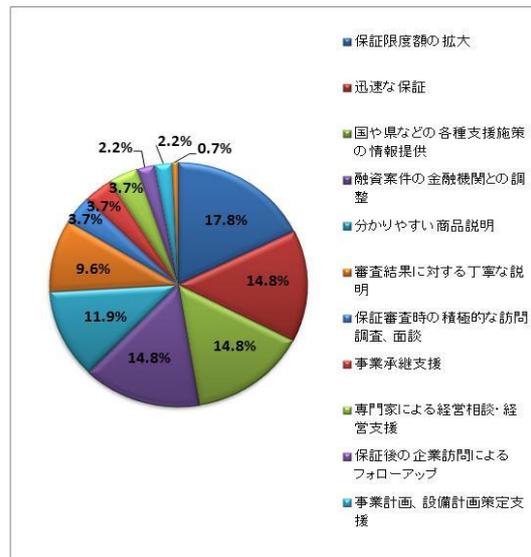
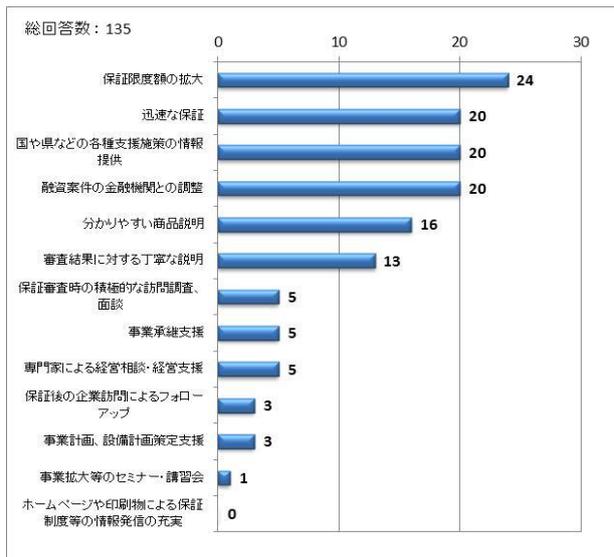
当協会に求めるサービスで優先順位1位をみると、「迅速な保証」が45.2%と最も多く、次いで、「保証限度額の拡大」14.1%、「融資案件の金融機関との調整」11.9%の順となっている。

また、優先順位2位と優先順位3位で最も多い回答は、それぞれ「保証限度額の拡大」17.8%、「融資案件の金融機関との調整」22.2%となっている。

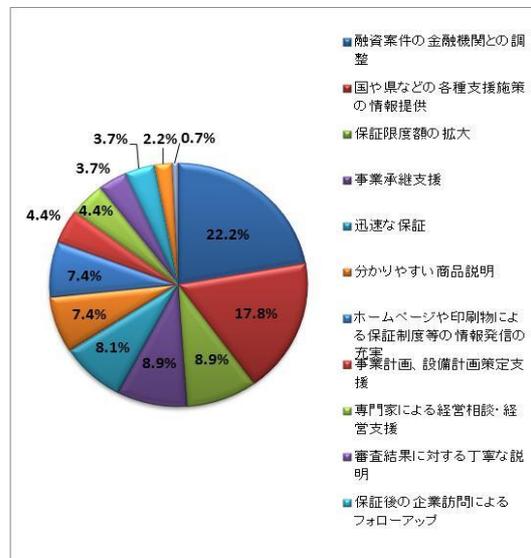
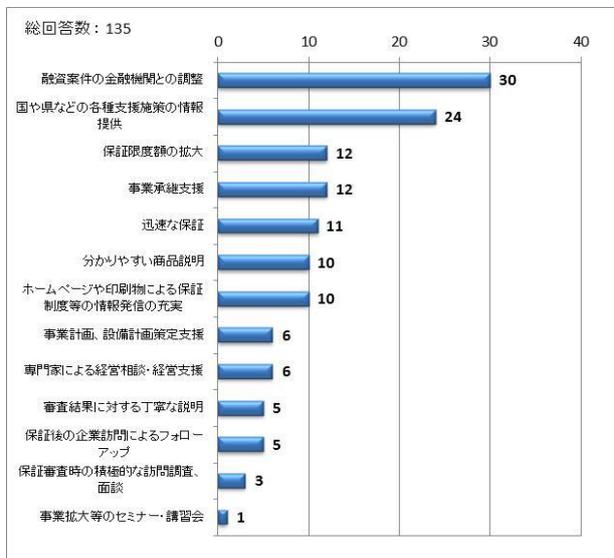
## 優先順位1位



## 優先順位2位



## 優先順位3位



## 設問17 当協会の広報について

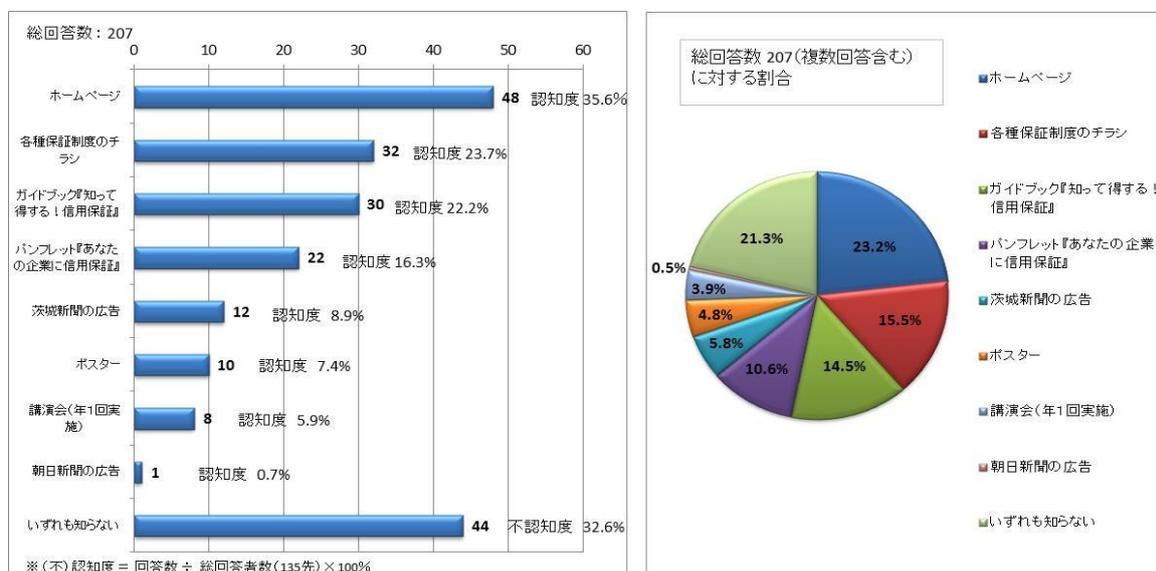
茨城県信用保証協会が行っている広報活動で、ご存知のものはございますか。

該当する項目すべてを選んでください。

- ホームページ
  茨城新聞の広告
  朝日新聞の広告
  各種保証制度のチラシ  
 ガイドブック『知って得する！信用保証』
  パンフレット『あなたの企業に信用保証』
  ポスター
  講演会(年1回実施)
  いずれも知らない

当協会の広報に関する回答者の認知度は、「ホームページ」が35.6%と最も高く、次いで、「各種保証制度のチラシ」23.7%、「ガイドブック『知って得する！信用保証』」22.2%、「パンフレット『あなたの企業に信用保証』」16.3%の順となっている。

また、「いずれも知らない」(不認知度)も32.6%となっている。



## 設問18 その他ご意見等

- ・資金が必要な時に無担保で融資が受けられるので、非常に助かっています。
- ・いつもお世話になっております。最初に銀行に借入れをしたとき友人を保証人にし、とても心が痛みました。その後協会を利用させて頂くことができ、大変助かりました。ありがとうございました。今のところ利用の予定はありませんが、これからも、頼りにしています。
- ・制度融資が違うということで1本化できず条件変更はしなくなかったのが廃業を考えましたが結局条件変更をしました。条件変更を認めていただいたことで毎月の返済額が減ったので資金繰りに追われて本業に身が入らなかったところに比べれば少しは楽になりましたが定期的な手続きとその都度かかる保証料が少しつらいです。1本化できればかなり経営面と精神的に負担が減ります。さらに柔軟に保証制度を運用していただけると助かります。
- ・金融機関より借入れする際に、当協会の存在は知るが、役割は”返済が出来なくなった際、借主に代わり銀行に返済する機関”間違っていていると思いますが、当協会についての知識はありません。銀行からの説明はほとんどなかったかと思いますが、今回、このような冊子が届き(まだ読んではいませんが)当協会の役割を知ることと思います。
- ・保証料のさらなる低下を希望します。
- ・金利を下げてください。
- ・商工会議所を経由すると、日程にロスがでます。経由しないで審査をおねがひしたいです。
- ・各種の補助金制度などの情報の取り方を教えて欲しい。

・お世話になっております。個人事業主として借入する場合、過去の実績&所得に応じての貸付額に「限定」されるようで、事業拡大に対する融資はしてもらえない印象があります。貸し倒れを恐れる余り、事業拡大等の場合は事業内容の査定が非常に厳しいと思っております。

日銀の低金利のおかげで、銀行等金融機関には潤沢な資金がありますが、個人の事業主には届いておらず、景気浮揚には生かされていないと思います。このため国の政策は個人事業主には届いていないと思います。

なにとぞ、個人の事業主にも事業の新規&拡大に使えるように柔軟な保証制度の運用をお願いいたします。

・銀行と保証協会の関係が解りにくいです。

・保証協会のいろいろな保証情報が伝わってきません。

・昨年自治金融の借入枠が500万から1千万に拡大されたと聞き申し込みをしましたが、協会の審査で謝絶されました。理由を知りたいです。