

金融機関・商工団体アンケート調査結果

平成 27 年 2 月実施

平成 27 年 4 月

 茨城県信用保証協会

当協会では、よりご利用いただきやすいサービスを提供していくことを目的として、県内の金融機関、商工会・商工会議所の皆様からご意見・ご要望等をお伺いするためのアンケート調査を実施させていただきました。

《 調 査 概 要 》

対 象：県内金融機関営業・融資担当者、および商工会・商工会議所経営相談員

方 式：書面による無記名形式

期 間：平成27年2月20日(金) 到着分まで

回答数：1034通

※なお、1先あたりの回答者数は指定していないため、本アンケート調査において回答率は算出していません。

※複数回答の設問があるため、合計は必ずしも一致しません。

目 次

I 所属について

I - 1	所属について	2
I - 2	管轄地域について	2

II 保証協会（職員）の対応・保証審査について

II - 1	当協会職員の電話対応について	2
II - 2	保証申込時の職員の対応について	2
II - 3	保証協会担当者について	2
II - 4	申し込み時の添付書類について	3
II - 5	保証審査について	3
II - 6	保証決定までの時間について	3
II - 7	減額・取消時の対応について	3

III 保証協会の提供するサービスについて

III - 1	創業のための相談窓口について	3
III - 2	経営支援のための専門家派遣事業について	4

IV 保証協会の広報について

IV - 1	当協会ホームページ（関係機関書式ダウンロードページ以外）について	4
IV - 2	ホームページ（関係機関書式ダウンロードページ）の使い勝手について	4
IV - 3	広報誌（保証だより）で参考になっている記事について	4

V 保証協会との勉強会等について

V - 1	当協会主催の勉強会への出席について	5
V - 2	内容について	5
V - 3	出席後の変化について	5

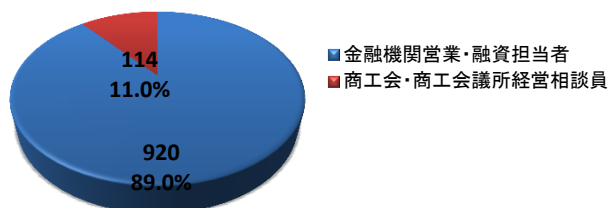
VI その他保証協会に求めるもの

VI - 1	今後協会に求めるサービスについて	5
VI - 2	その他改善して欲しい点、ご意見等	6

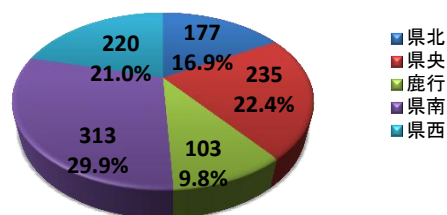
アンケートを踏まえた改善の取り組み	6
-------------------	---

設問Ⅰ 所属について

Ⅰ-1 所属について

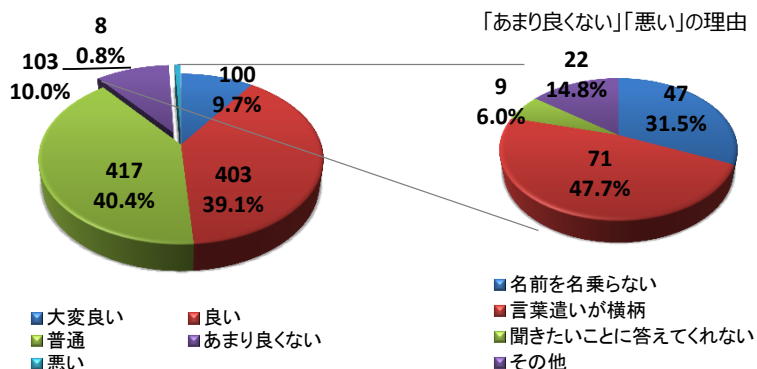


Ⅰ-2 管轄地域について



設問Ⅱ 保証協会（職員）の対応・保証審査について

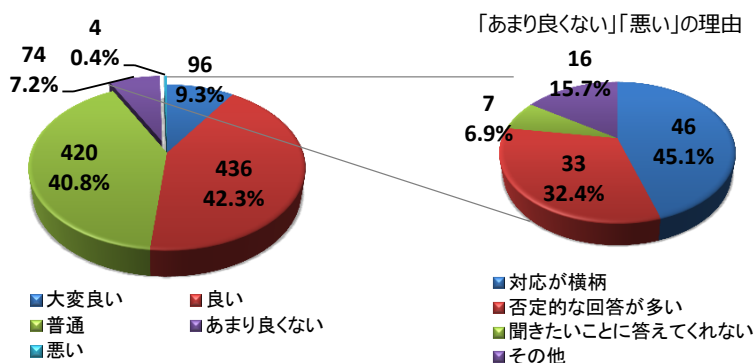
Ⅱ-1 当協会職員の電話対応について



主なご意見

- ・担当者によって良し悪しの差が大きい。一部職員は横柄な対応であり、基本的なビジネスマナーがなっていないように感じる。
- ・電話の声に元気がなく暗いイメージがあり、問い合わせづらい。

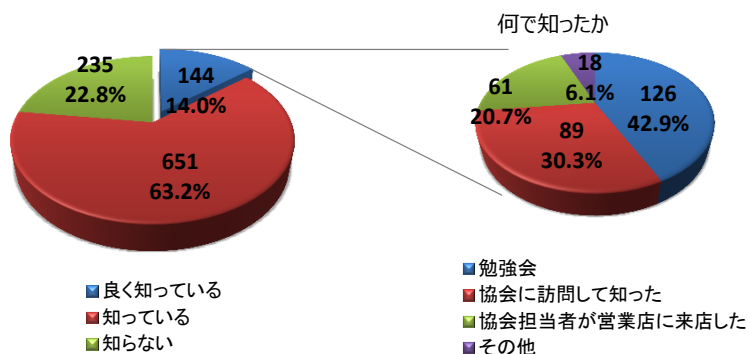
Ⅱ-2 保証申込時の職員の対応について



主なご意見

- ・担当者により良し悪しの差が大きい。一部職員は横柄な対応で、言葉遣いも良くない。
- ・個人情報保護の関係から、聞きたいことに答えてもらえないことがある。
- ・問い合わせに対する回答に時間がかかる。FAXでの残高照会ではなく、電話で即相談に応じて欲しい。
- ・以前と比べると相談しやすい環境になった。

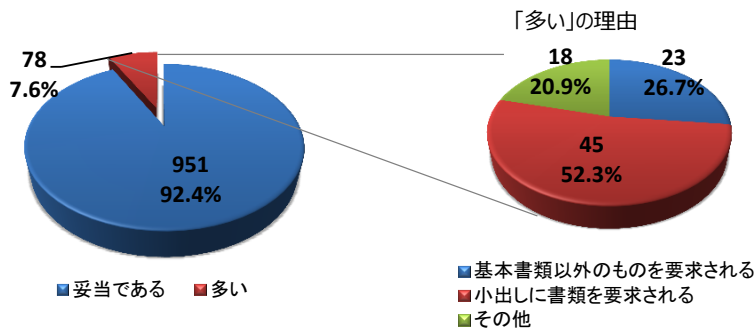
Ⅱ-3 保証協会担当者について



「その他」の内訳

- ・「研修」、「懇親会」、「電話での問合せ」、「案件を通じて」等。

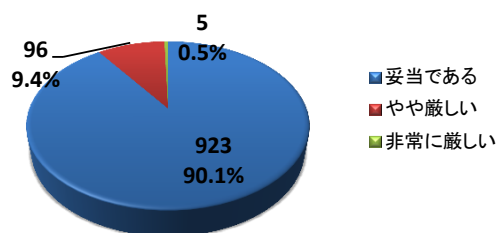
Ⅱ-4 申し込み時の添付書類について



主なご意見

- ・新規の申し込み時の書類、確認項目が多い。(建設業の現場写真等)
- ・リストを作成するなど保証制度ごとの必要書類を明確化し、不足分はまとめて依頼をして欲しい。ホームページの書式ダウンロードに一括して入れてあると資料を集めやすいと思う。
- ・申請書類の完全データ化を進めて欲しい(PDF印刷・エクセル出力への対応等)。

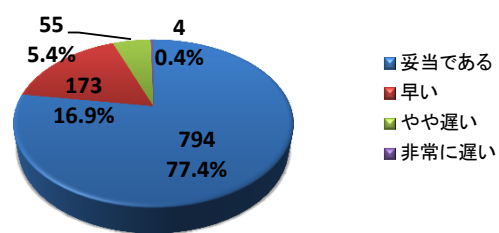
Ⅱ-5 保証審査について



主なご意見

- ・協調対応が多い。責任共有であるにもかかわらず、更に協調融資を求められる。
- ・減額や協調での取り扱いが多くなってきている。制度融資等も減額されるケースがある。
- ・杓子定規でなく、もっと前向きな姿勢で、柔軟性を持って対応して欲しい。

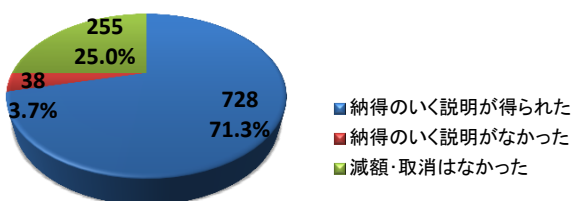
Ⅱ-6 保証決定までの時間について



主なご意見

- ・案件や担当者により、保証決定が早いものと遅いものの差が大きいのと思う。特に新規先は時間がかかる。
- ・余裕を持って提出しても実行予定日ギリギリの承諾となったり、後から申し込まれた他案件が先に承諾されたりする場合がある。

Ⅱ-7 減額・取消時の対応について

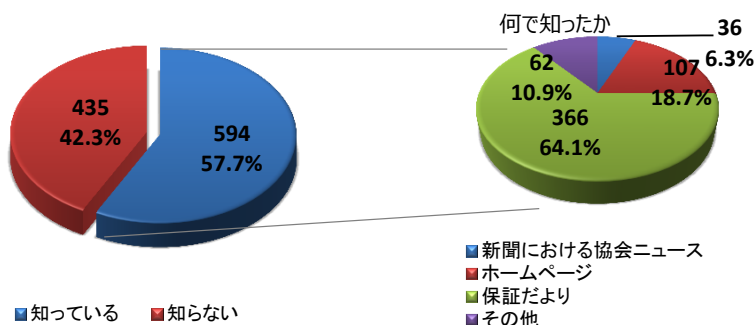


主なご意見

- ・審査結果について、具体的にどこが問題であるのか全く説明なし。
- ・説明はあったが一方的。明確な理由が不明のまま、次回以降の対応に関するアドバイスも無かった。
- ・そもそも連絡がない。問合せして説明が得られたが、取扱い商工会へもきちんとした説明があつてしかるべき。

設問Ⅲ 保証協会の提供するサービスについて

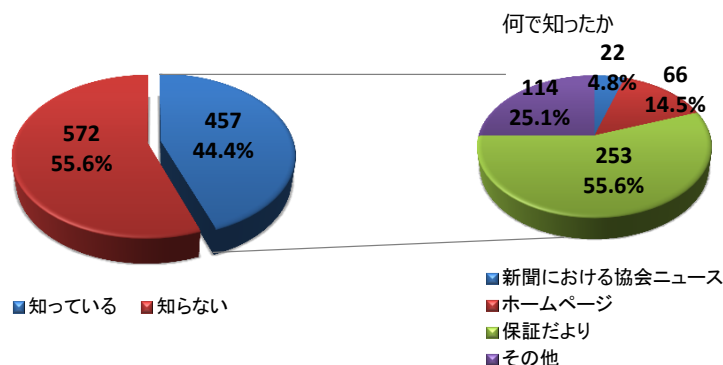
Ⅲ-1 創業のための相談窓口について



「その他」の内訳

- ・「研修会・勉強会」、「冊子(知って得する信用保証など)」、「電話相談・保証申込時などに協会担当者から」、「本部からの通達」、「他都道府県の慣例より」等。

Ⅲ-2 経営支援のための専門家派遣事業について

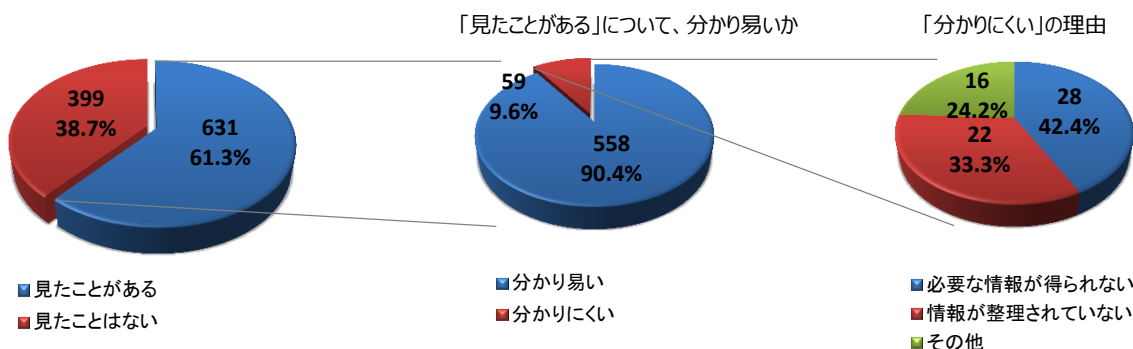


「その他」の内訳

・「研修会・勉強会」、「協会担当者との面談時」、「本部からの通達」、「具体的な案件があった」、「中小企業診断士より」等。

設問Ⅳ 保証協会の広報について

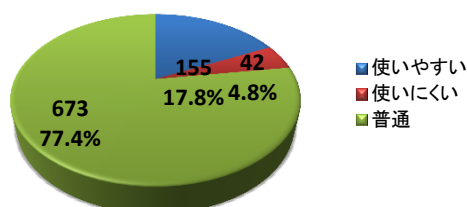
Ⅳ-1 当協会ホームページ（関係機関書式ダウンロードページ以外）を見たことがあるか



主なご意見

- ・欲しい情報がどこにあるのか、何カ所も開かないと見つからなかったことがある。（書類のダウンロード、金利、創業相談や専門家派遣についてなど）
- ・今時仕方ないですが、カタカナ・英語表記が多い。日本語表記の流れになって欲しい。
- ・保証料の年利換算機能、創業計画書の記入に関する考え方や記入方法についての説明（現在他県の保証協会の資料を参考にしています）、県制度資金の申請書のダウンロードやリンクなどがあると良い。

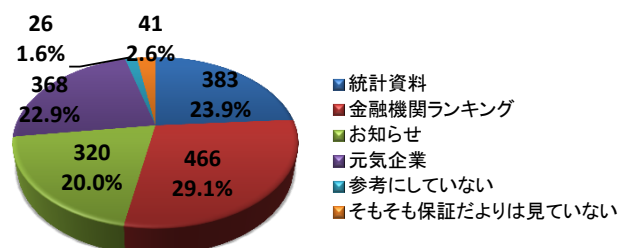
Ⅳ-2 ホームページ（関係機関書式ダウンロードページ）の使い勝手について



主なご意見

- ・ID、パスワードは不要にしてほしい。トップページにリンクを貼るのではなく、専用URLを各金融機関に知らせて欲しい。
- ・店内にインターネットの設備がなく、ダウンロードできない。
- ・どこに何が収録されているのか、書式の検索がわかりづらい。各書式のカテゴリ分け、タイトルをもう少し分かりやすいものにして欲しい。
- ・PDFではなく、エクセル・ワードファイルでのダウンロードを

Ⅳ-3 保証だよりで参考になっている記事について

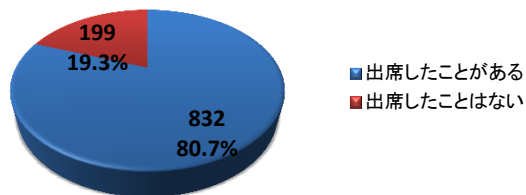


主なご意見

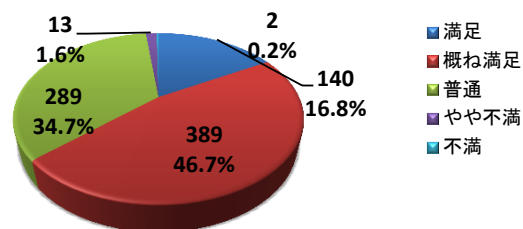
- ・毎年4月号の窓口担当者一覧の顔写真について、できれば年一回でなく年二回とし、10月号にも組織図・担当者一覧を載せて欲しい。
- ・保証審査の事例（良い例、悪い例）を掲載して欲しい。

設問Ⅴ 保証協会との勉強会等について

V-1 当協会主催の勉強会への出席について



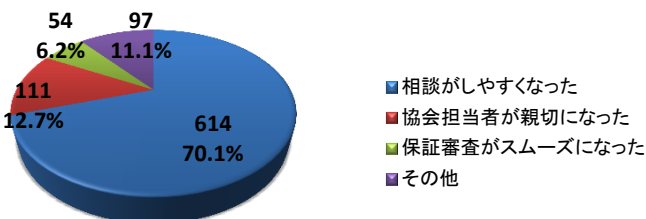
V-2 勉強会の内容について



主なご意見

- ・審査時の注意点(必ずチェックしているポイントや取下の事例など)、どのようにすれば書類を通してもらえるのか、ギリギリの微妙な判断を求められるケースやイレギュラーな案件の事例など、実践的な内容が知りたい。
- ・勉強会の内容が平たく、協会の案内になっている印象。ありきたりで新鮮味がない。
- ・融資制度のポイント等について、学校形式で詳しく説明を受けたい。

V-3 勉強会出席後の変化について

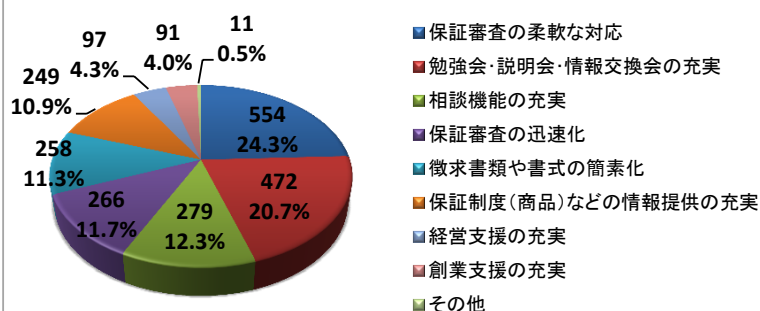


主なご意見

- ・保証協会の活動内容・審査内容に以前より詳しくなった。
- ・時間的規制もあり一通りの説明で終わってしまった。もっと具体的事例をまじえ上手な利用法など、実務に特化した内容も知りたいと思った。
- ・協会の担当者が身近に感じられた。顔と名前が分かり、電話だけの時と違って、案件相談等しやすくなった。

設問Ⅵ その他保証協会に求めるもの

Ⅵ-1 今後協会に求めるサービスについて



主なご意見

- ・事前相談、事業承継支援などの充実。
- ・県の創業融資における審査について、創業者に係る保証への慎重な対応は理解できるが、もう少しスピード感を求めたい。

VI-2 当協会に改善して欲しい点、ご意見

■審査・相談

- ・もっと前向きな姿勢で相談に乗って欲しい。担当者によって対応が変わる事の無いよう、協会のスタンスを統一した上で、申込人の状況を踏まえた柔軟な審査をして欲しい。
- ・保証協会の利用実績(完済先など)、借換が可能な企業、保証制度の使い方などの情報を積極的に提供して欲しい。
- ・新規先・既存先ともに、融資案件相談や事前相談を気軽にできる体制があるとより良くなると感じています。(鹿行地区への出張所を開設、担当地区の店舗に顔を出して交流を増やすなど)

■保証制度・支援体制

- ・経営支援先への取り組みでの保証制度拡充。
- ・創業支援については、充実して欲しい。
- ・保証規模の拡大。
- ・保証料の見直しまたは協議して引き下げができるようにして欲しい。
- ・審査については、柔軟に対応していただいていると感じています。
- ・申込案件について事前に保証協会担当者の方に相談したところ、認定取得のアドバイスを受け、大変参考となりました。

■広報活動

- ・制度保証パンフレットを充実させて欲しい(種類・量)。
- ・ホームページの保証制度のご案内の中に振興金融も加えて頂けると幸いです。(取扱っていない市町村もあるので、載せられないのであれば結構です。)

■感謝等

- ・今後も地域経済発展に貢献できるよう、ご協力宜しくお願い致します。
- ・いつも丁寧に対応して頂きまして誠にありがとうございます。今後とも宜しくお願いします。
- ・現状で特に不満や不便な点はありません。新規・条件変更・代位弁済とも、柔軟に対応していただいていると感じています。
- ・いつも迅速な対応を頂きありがとうございます。我々と違った視点からも申込人の保証審査を頂き大変参考になります。今後も密に連携していきたいと考えています。

アンケートを踏まえた改善への取り組み

■ 職員の対応等について

職員の電話対応等について、マナーの徹底や親切な対応を行うことについて、内部会議において全職員への周知徹底を図りました。今後も、内部研修等により、更なる意識の向上に努めてまいります。

■ ホームページの利便性向上について

中小企業の皆様や金融機関・商工団体等関係機関の皆様にとって利用しやすいホームページとするため、現在、大幅なリニューアル作業を進めています。リニューアルが完了した際は保証だより等でお知らせさせていただきます。

■ 保証利用推進に向けた取り組み

金融機関や中小企業の皆様に、当協会をこれまで以上にご利用いただけるよう、審査の迅速化や勉強会の充実化、タイムリーな情報発信、経営支援等各種支援策の充実化を図ってまいります。

今回、皆様からいただいた貴重なご意見を基に、より良いサービスが提供できるよう、職員一同取り組んでまいりますので、今後とも当協会の業務運営および保証の利用推進にご協力いただきますようお願い申し上げます。