

# 令和6年度 「信用保証協会に関する アンケート」集計結果

## アンケート概要

▼対象企業：1,952先

※令和5年4月1日から令和6年7月末日までの間に、当協会が訪問支援等の  
経営支援を実施した先

▼実施方法：郵送（紙面またはWEB上で回答）

▼発送日：令和6年10月下旬

▼締切日：令和6年11月末日

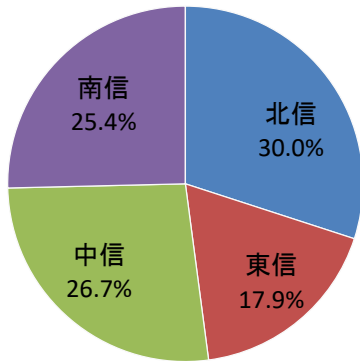
▼回答数：670先（紙面回答：328先 WEB回答：342先）

回答率：34.3% ※前回（令和4年）回答率：36.1%

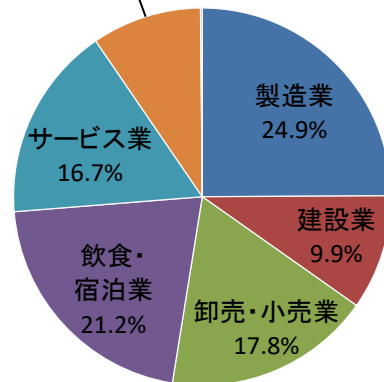
※ 前回以前に実施したアンケートは、対象企業をアンケート実施の直近で保証申込実績がある先から抽出しており、経営支援実施先を対象として抽出した今回のアンケートとは異なる部分がありますが、過去のアンケートと類似した質問項目については前回以前の結果を掲載のうえ比較に用いているものがあるためご注意ください。

Q 1 お客さまの事業所、主な業種、業歴、従業員数、ご代表者の方の年齢および後継者について教えてください。

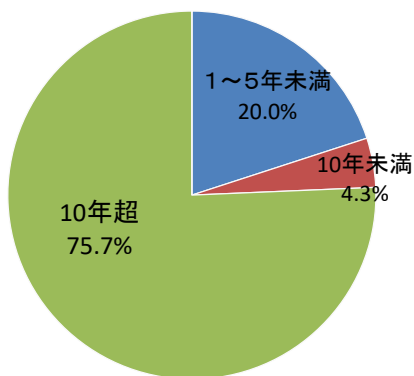
事業所所在地



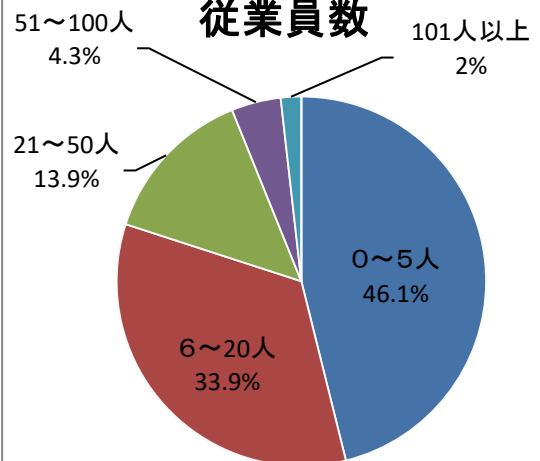
業種



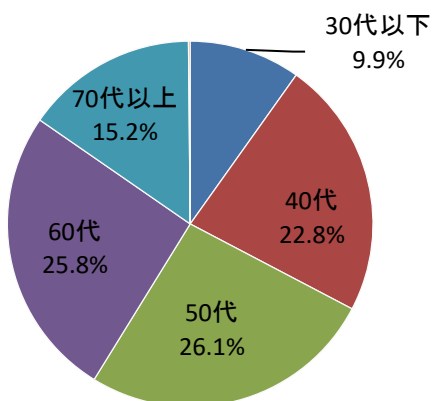
業歴



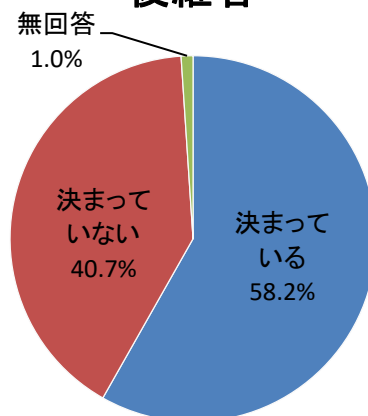
従業員数



代表者年齢

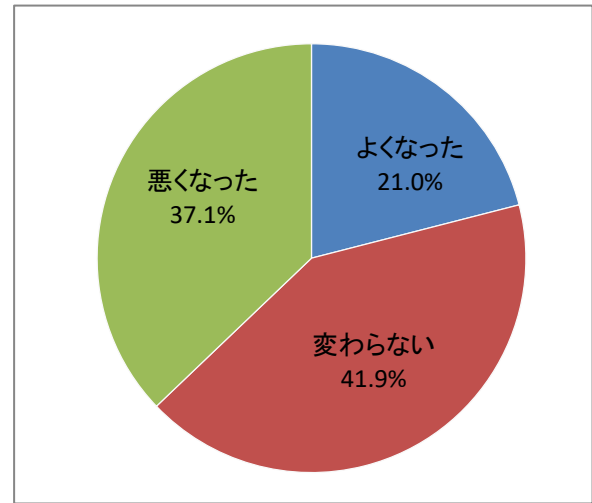
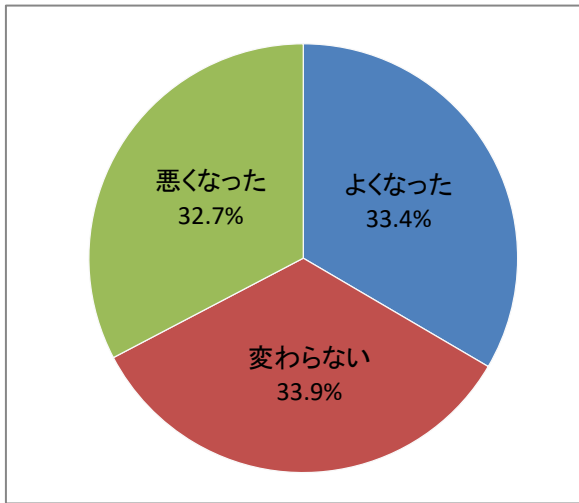


後継者



**Q 2 お客さまの景況感は、1年前（令和5年）と比較すると、どのように変化しましたか。**

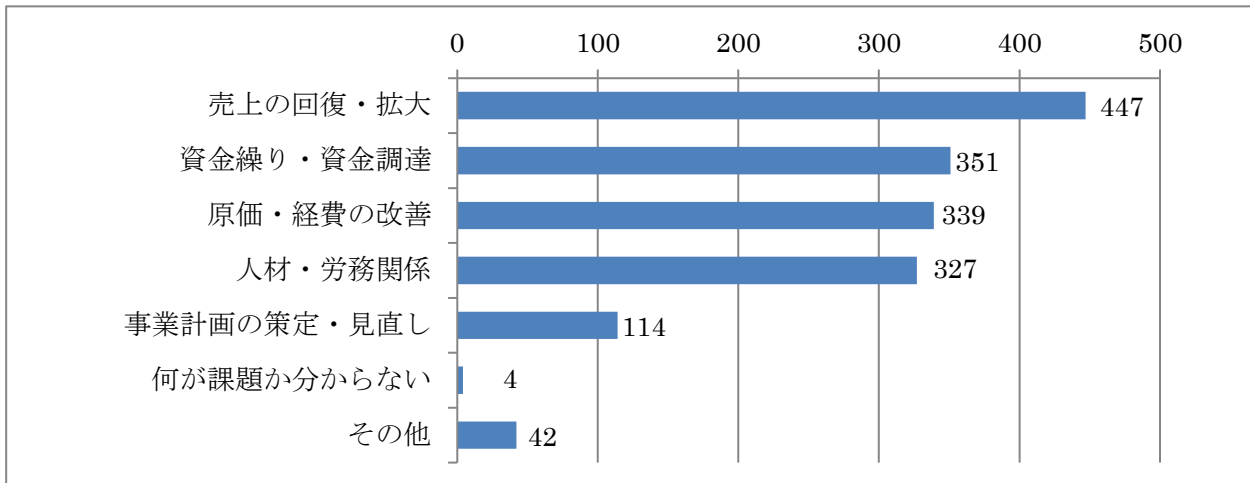
【参考 前回結果】



◎景況感については、「よくなった」の回答割合が前回より増加し、「変わらない」「悪くなった」は減少する結果となりました。全体的な景況感は回復傾向にあることが窺えます。

◎一方で、原材料等の高騰といった物価高の影響や人手不足への対応として人件費が増加していること、一部の業種では受注量が減少している等のご意見も多く見られました。

**Q 3 お客さまが現在抱えている経営課題を教えてください。（複数回答可能）**

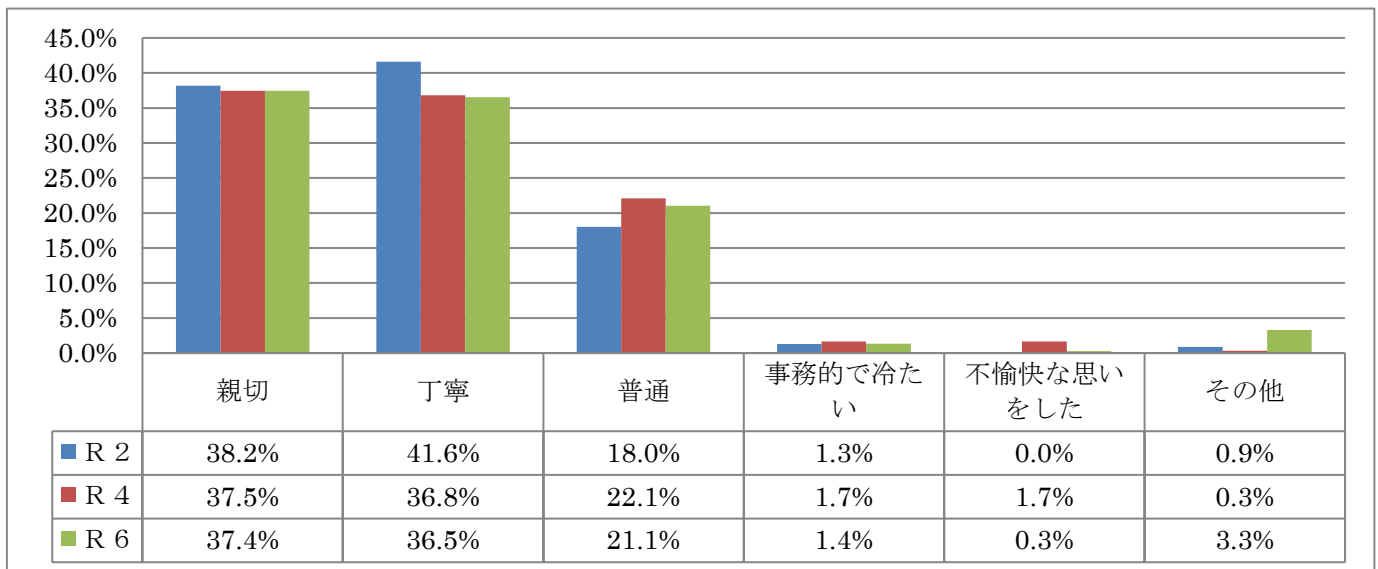


◎「売上の回復・拡大」が最も多く、次いで「資金繰り・資金調達」が多い結果となりました。

ただし、「原価・経費の改善」と「人材・労務関係」の回答割合も相当に高くなっており、これら4つは多くのお客さまにとって共通した経営課題となっていることが窺えます。

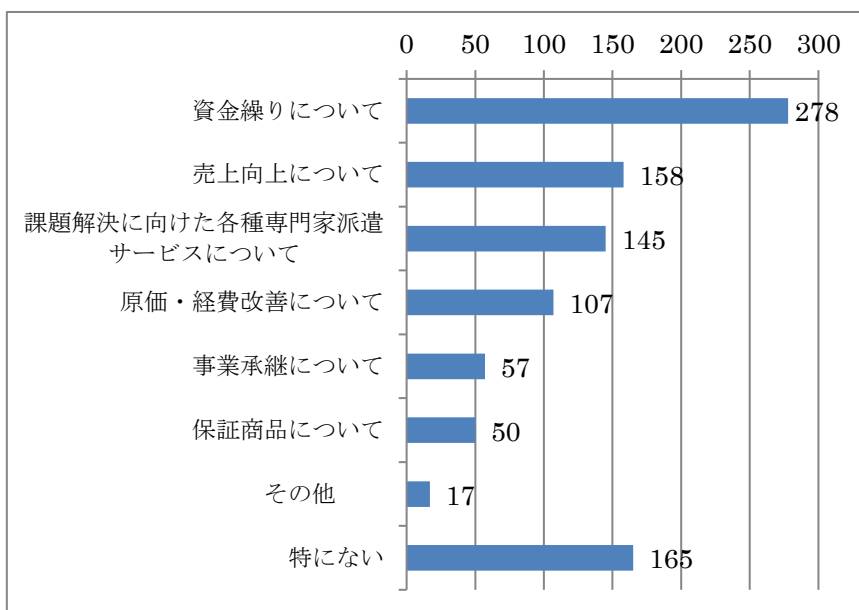
◎その他として、資金繰りが厳しく老朽化した設備の更新ができない、借入が大きいため受注増加によって必要となる運転資金が確保できない等、上記の経営課題が複合化したご意見も見られました。

**Q 4 お客さまが保証協会の職員とお話をされた際の職員の対応について教えてください。**



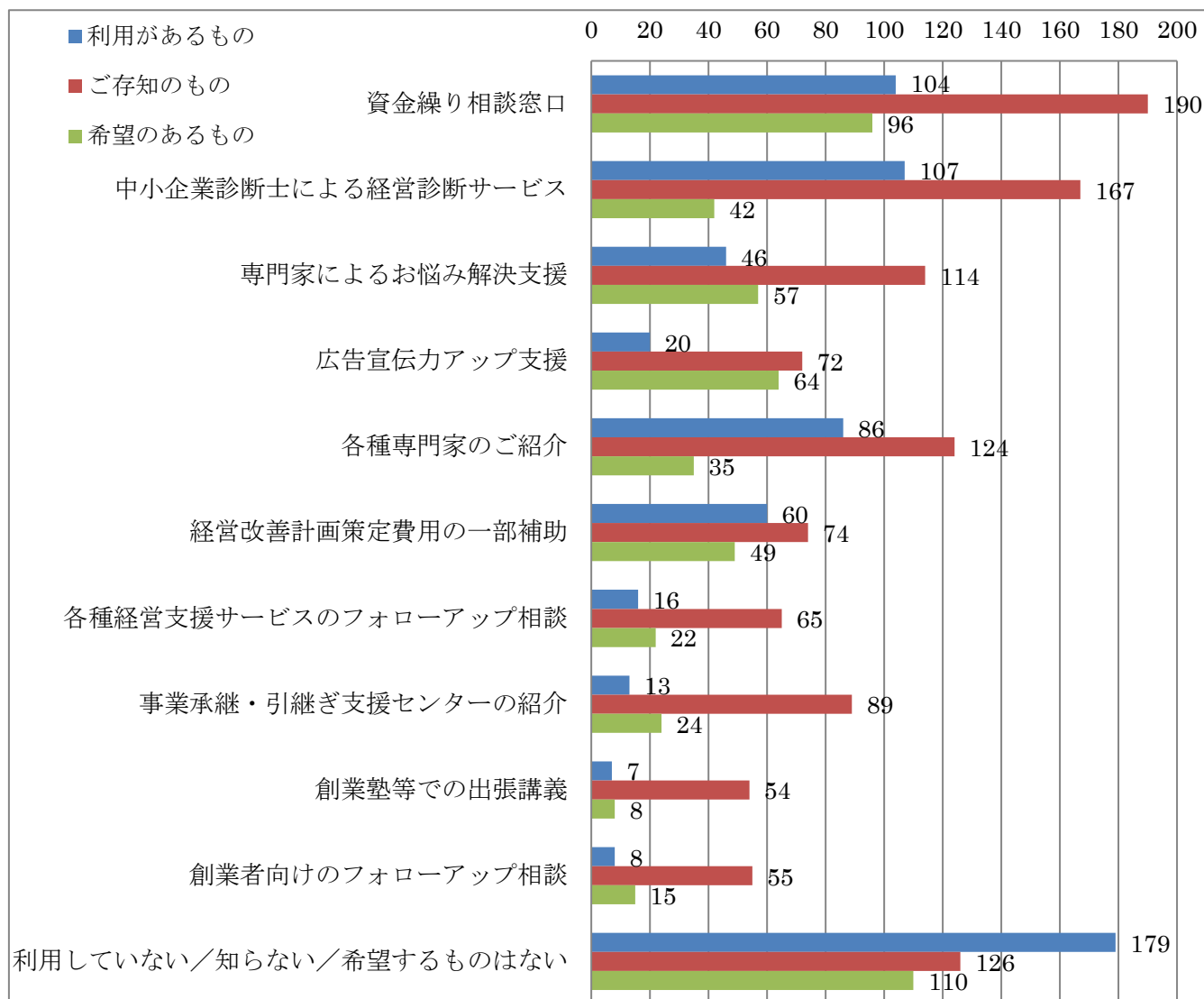
- ◎「親切」「丁寧」を合わせた回答は73.9%となり、前回と概ね同等の結果となりました。  
具体例として多くの感謝の言葉もいただいております、職員の対応は総じて良好に受け止められています。
- ◎「事務的で冷たい」「不愉快な思いをした」の回答はいずれも前回から減少し改善の傾向にあります。
- ◎一方で、担当によって対応が違う等のご意見があることや、「親切」「丁寧」の回答割合は回を重ねて、徐々に低下傾向にあるため、引き続き親切・丁寧な姿勢で業務に取り組むよう職員一同努めていきます。

**Q 5 保証協会の職員に直接相談してみたいことを教えてください。（複数回答可能）**



- ◎相談してみたい内容は「資金繰りについて」が最も多い結果となりました。
- ◎「売上向上について」や「課題解決に向けた各種専門家派遣サービス」の回答割合も高くなっています。
- ◎当協会では「広告宣伝力アップ支援」や「専門家によるお悩み解決支援」など様々な経営支援サービスを提供しています。ご利用にあたってのご相談等はお近くの営業店窓口までお問い合わせください。

**Q 6 保証協会ではさまざまな経営支援サービスを行っています。受けたことがあるもの、ご存知のものはありますか。また、サービスの提供を希望するものはありますか。(複数回答可能)**



**【利用があるもの】**

◎「利用していない」を除くと「中小企業診断士による経営診断サービス」が最も多く利用されており、次いで「資金繰り相談窓口」が多い結果となりました。

**【ご存知のもの】**

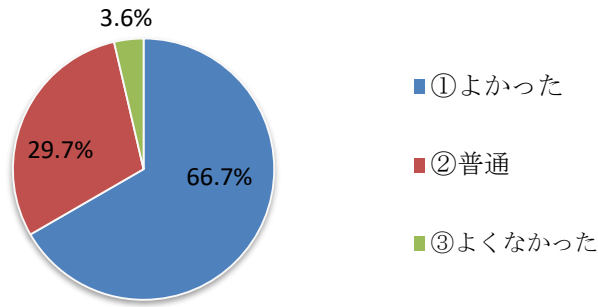
◎「資金繰り相談窓口」が最も多く知られており、次いで「中小企業診断士による経営診断サービス」が多い結果となりました。

◎利用があるものとして多く回答されたサービスは認知度も高くなる傾向が見られますが、「創業塾等での出張講義」など利用が少ないサービスについても一定数の回答をいただいております。全てのサービスについて認知度が高まっていることが窺えます。

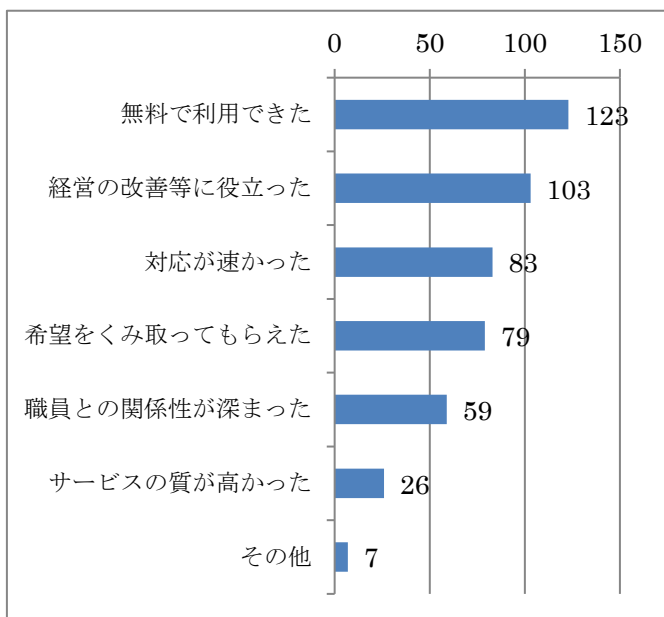
**【サービスの提供を希望するもの】**

◎当協会が行うサービスの中では、「資金繰り相談窓口」が最も多い結果となっており、その他のサービスに対しても提供を希望する回答が一定数ありました。経営支援サービスに関するお問い合わせや申込み手続き等については最寄りの営業店窓口までお気軽にご相談ください。

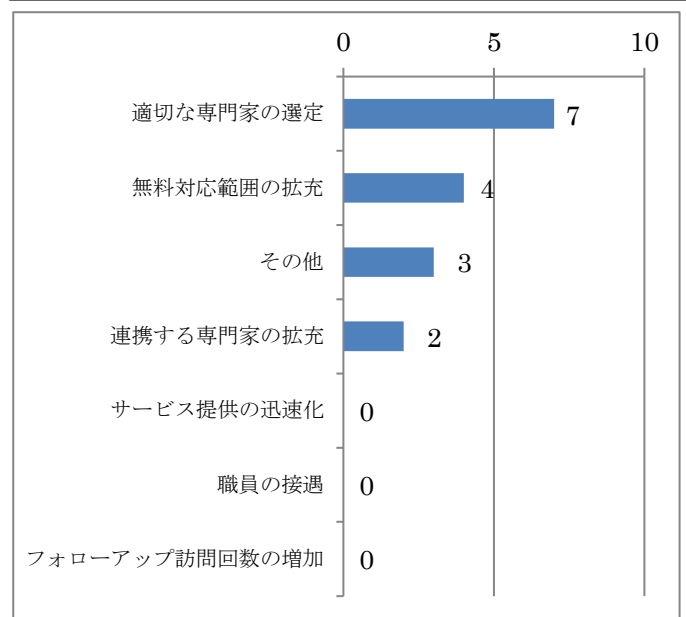
**Q 7 Q 6のサービスを受けられたお客さまにお聞きします。利用された感想を教えてください。**



**Q 7-1 よかったを選択された方のうち、具体的によかった点（複数回答可能）**



**Q 7-2 よくなかったを選択された方のうち、改善を望まれる点（複数回答可能）**

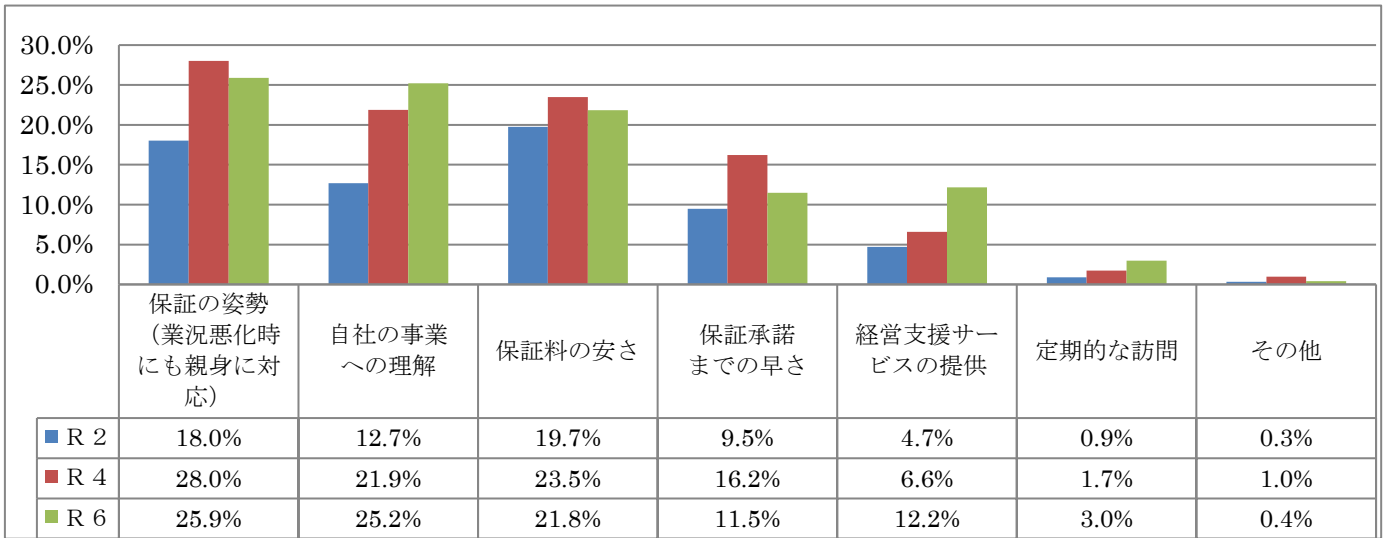


◎経営支援サービスの感想は「よかった」が66.7%という結果となりました

◎具体的によかった点は、「無料で利用できた」が最も多い結果となりました。次いで「経営の改善等に役立った」が多く、職員の経営支援に対する取り組みの成果が表れているものと考えられます。

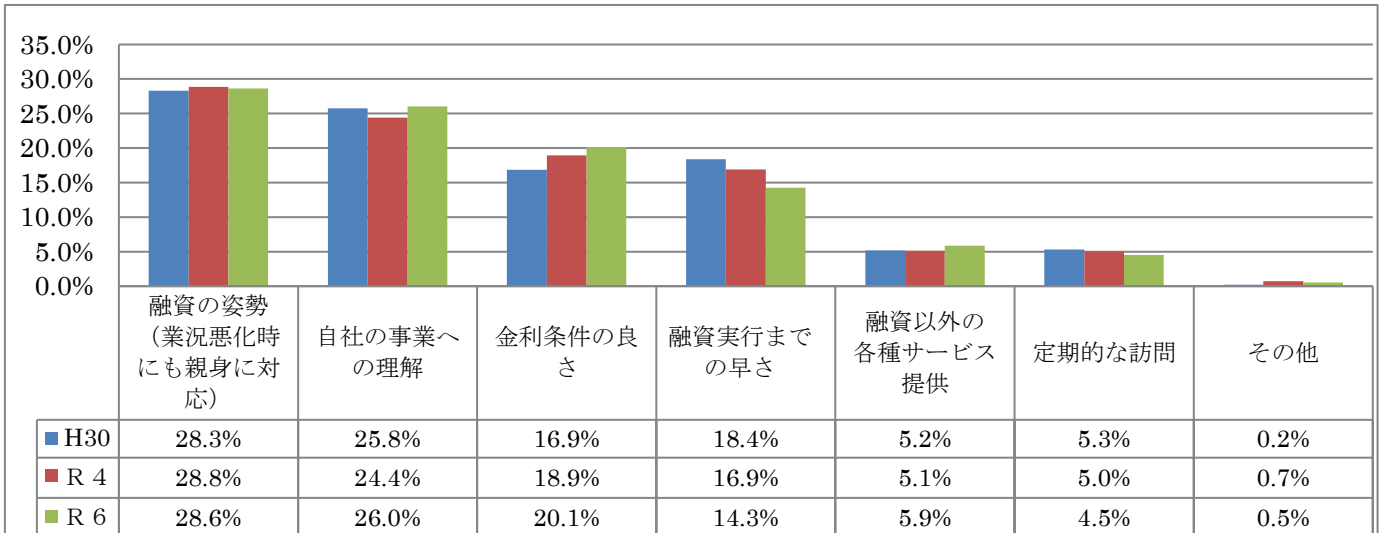
◎改善を望まれる点は、「適切な専門家の選定」が最も多い結果となりました。経営支援の初動でお客さまが抱える経営課題を適切に把握できる目利き力の向上、その改善に対応可能な専門家とのさらなる連携拡充等を図っていきます。

**Q 8 お客さまが信用保証協会に求めるものを最大3つまで教えてください。**



- ◎前回の結果からポイントが減少したものの「保証の姿勢（業況悪化時にも親身に対応）」が最も多い結果となりました。
- ◎「保証料の安さ」「保証承諾の早さ」は前回の結果からポイントが減少する一方で、「自社の事業への理解」「経営支援サービスの提供」「定期的な訪問」はポイントが増加しており、保証業務だけに止まらない経営支援業務まで含めた取り組みへのニーズが高まっていることが窺えます。

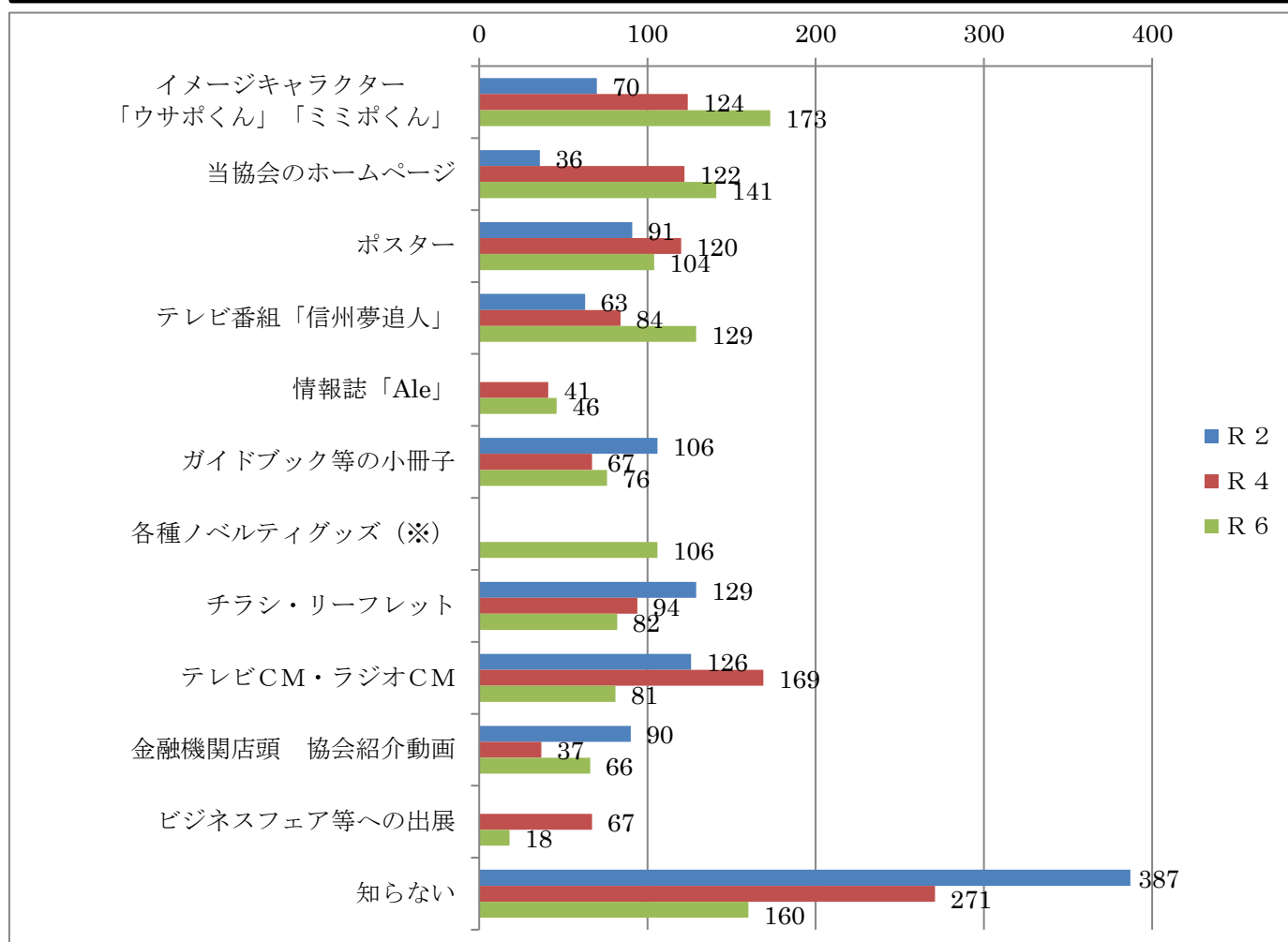
**Q 9 お客さまがメイン金融機関に求めるものを最大3つまで教えてください。**



※R2は質問項目となっていないため省略。

- ◎「融資の姿勢（業況悪化時も親身に対応）」「自社の事業への理解」が合わせて54.6%となり、前回同様に過半数を占める結果となりました。
- ◎「融資実行までの早さ」のポイントが減少する中で「金利条件の良さ」は増加しており、政策金利が上昇する状況下、お客さまは融資の迅速さよりも融資のコストに重きを置くようになっていることが考えられます。

**Q10 保証協会では、さまざまな広報活動を行っています。ご覧になったものやお聞きになったもの  
はありますか。(複数回答可能)**



(※) R 6年アンケートから選択肢に追加

◎ 「イメージキャラクター『ウサポくん』『ミミポくん』」の回答数が最も多い結果となり、「知らない」を除くと「当協会のホームページ」が次いで多い結果となりました。

イメージキャラクターは各種広報物にとりあげるなどしてPRを行っており、ホームページもR 5年に全面リニューアルを実施したこと等による効果で認知度が高まったことが推測されます。

◎ 前回最も多かった「知らない」は大きく減少しており、広報活動への積極的な取り組みの効果が徐々に表れてきていることが窺えます。今後もお客さまへ有益な情報をお届けできるよう努めていきます。

その他、多くの感謝のお言葉、貴重なご意見をいただきました。

いただいたご意見を参考に、今後のサービス向上により一層努めてまいります。

アンケートにご協力いただき、誠にありがとうございました。

