

# 金融機関向けアンケート集計結果

令和3年11月1日



川崎市信用保証協会

Credit Guarantee Corporation of Kawasaki-Shi

当協会のサービス及び利便性向上を図るため、金融機関の皆様にアンケート調査を実施いたしました。ご協力いただいた金融機関の皆様に感謝申し上げますとともに、頂戴いたしました回答結果を真摯に受け止め、改善に取り組んでまいります。

## アンケート概要

調査期間	令和3年8月10日～令和3年8月31日
調査対象	当協会保証付の融資を取り扱っている89店舗
調査方法	郵送による無記名アンケート
回答状況	81店舗（回答率91.0%）

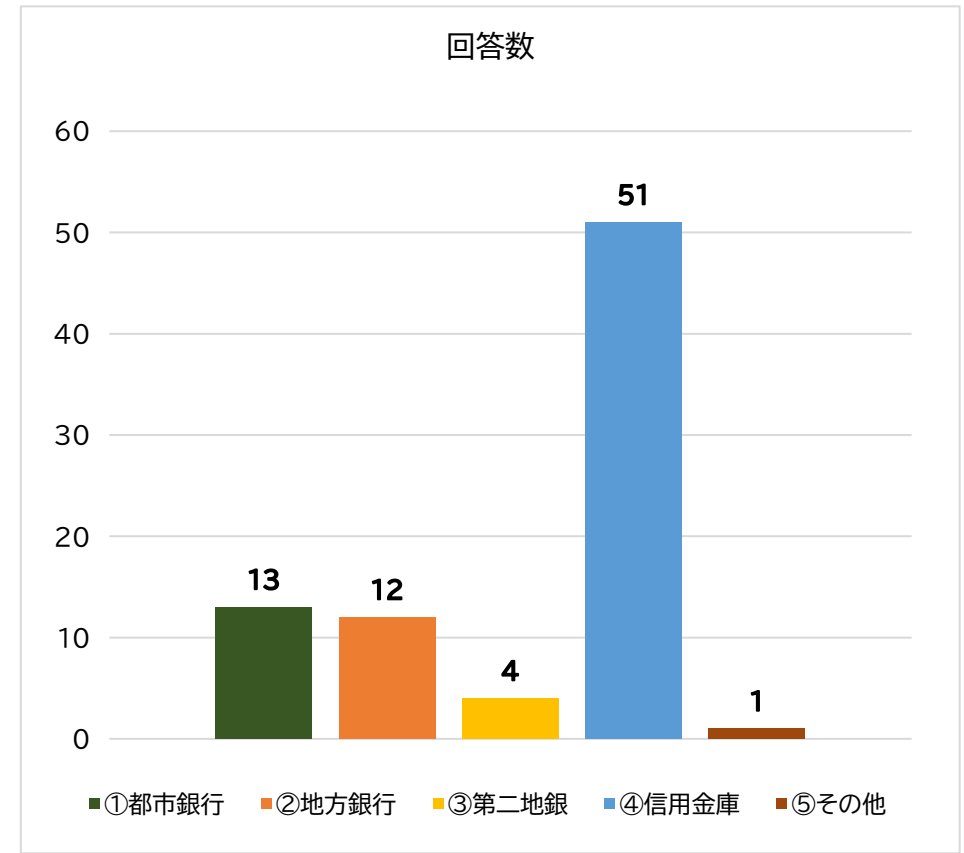
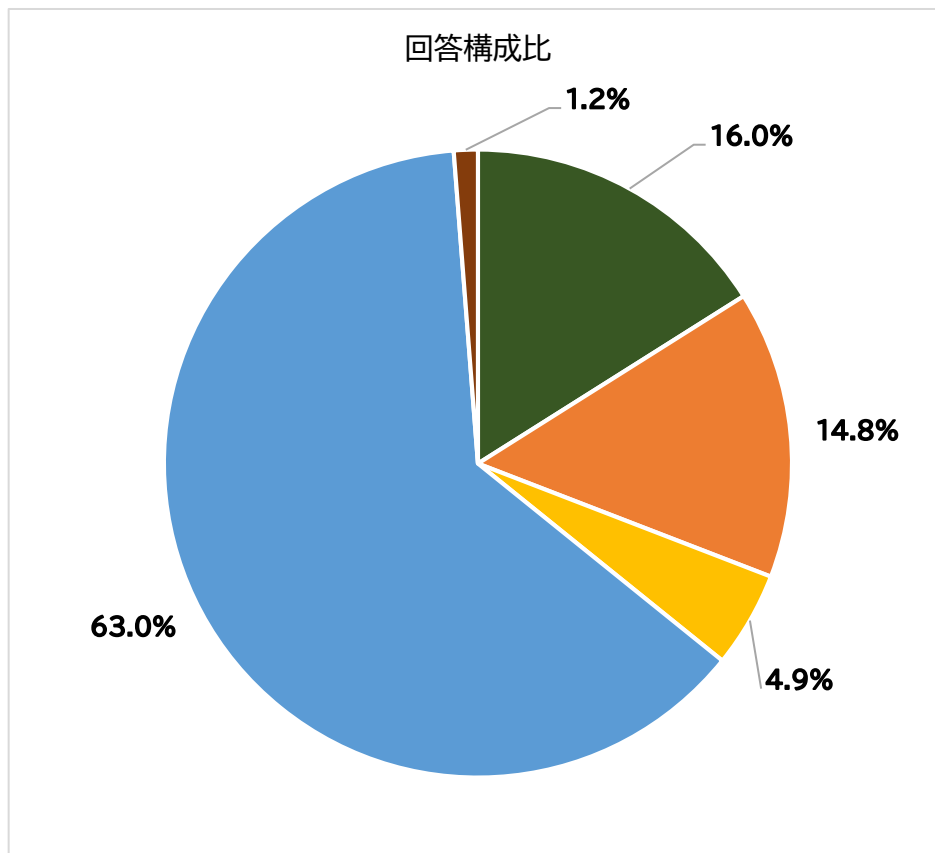
# アンケート結果

設問Ⅰ 貴金融機関についてお伺いします。

1 業態をお選び下さい。

①都市銀行 ②地方銀行 ③第二地銀 ④信用金庫 ⑤その他

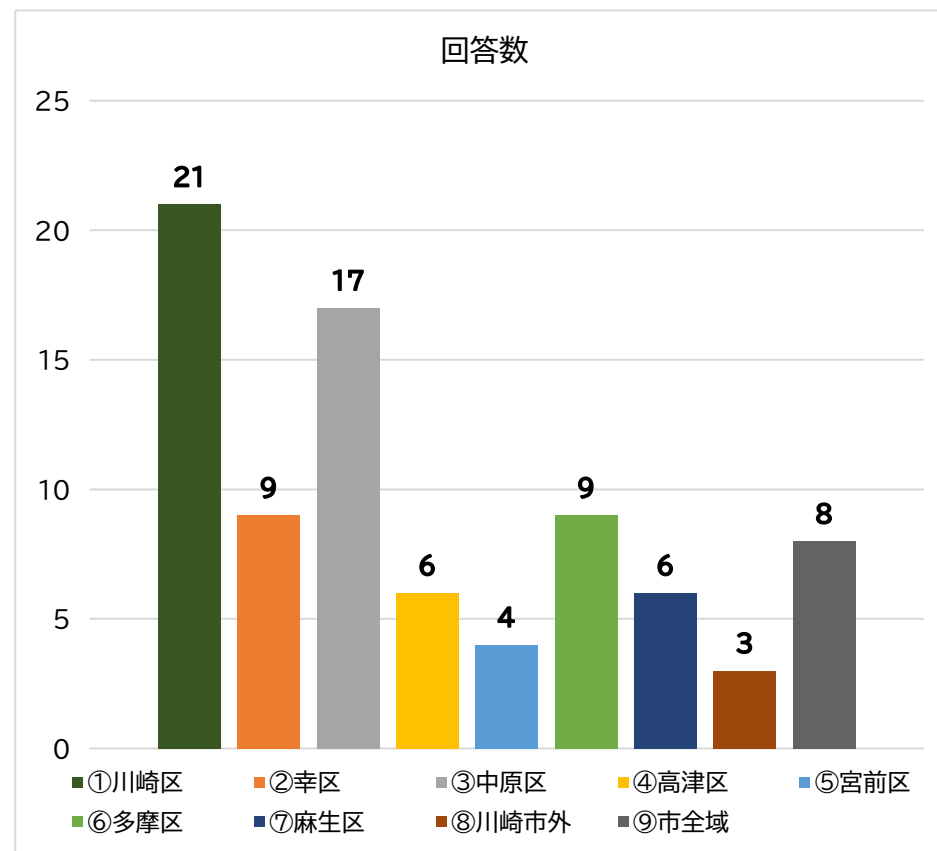
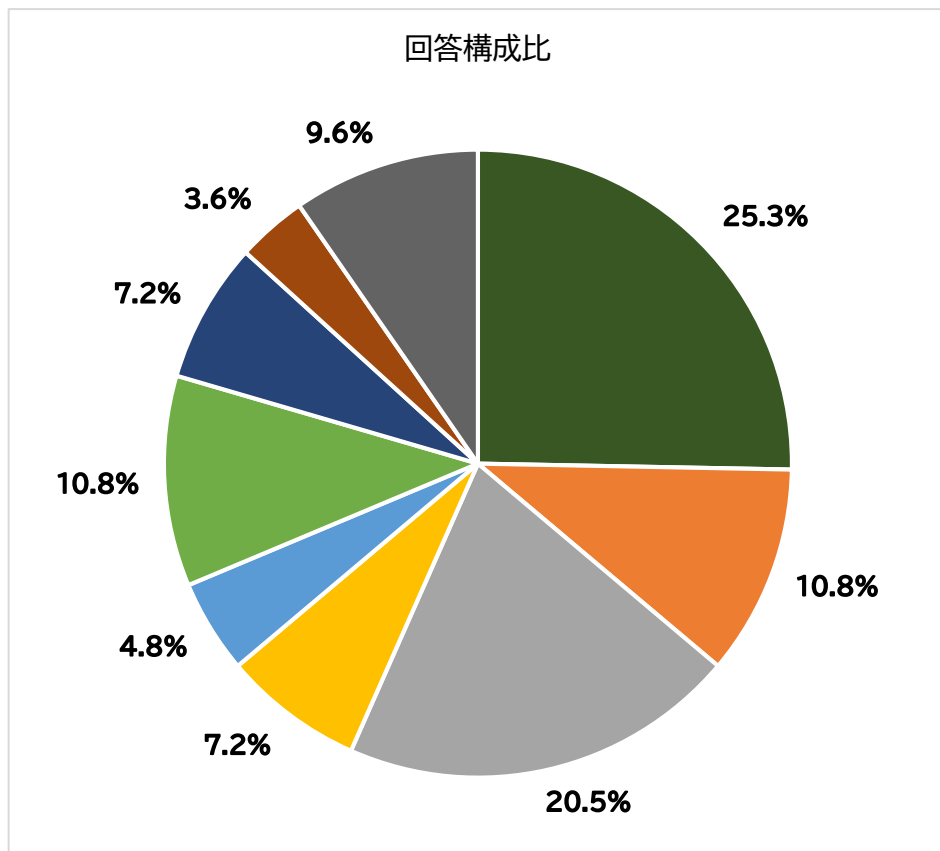
回答構成比は、「信用金庫」63.0%（前年度60.0%）、「都市銀行」16.0%（前年度17.3%）、「地方銀行」14.8%（前年度16.0%）の順となりました。



2 店舗の主たる営業区域をお選び下さい（複数選択可）。

- ①川崎区 ②幸区 ③中原区 ④高津区 ⑤宮前区 ⑥多摩区 ⑦麻生区 ⑧川崎市外 ⑨市全域

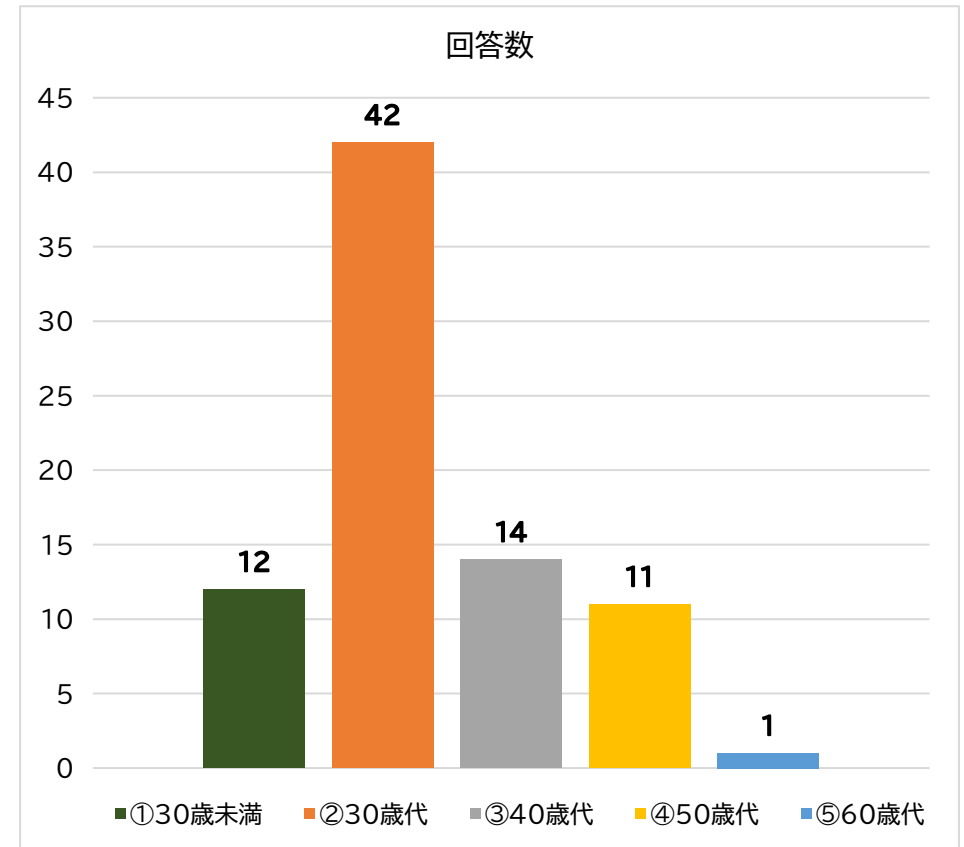
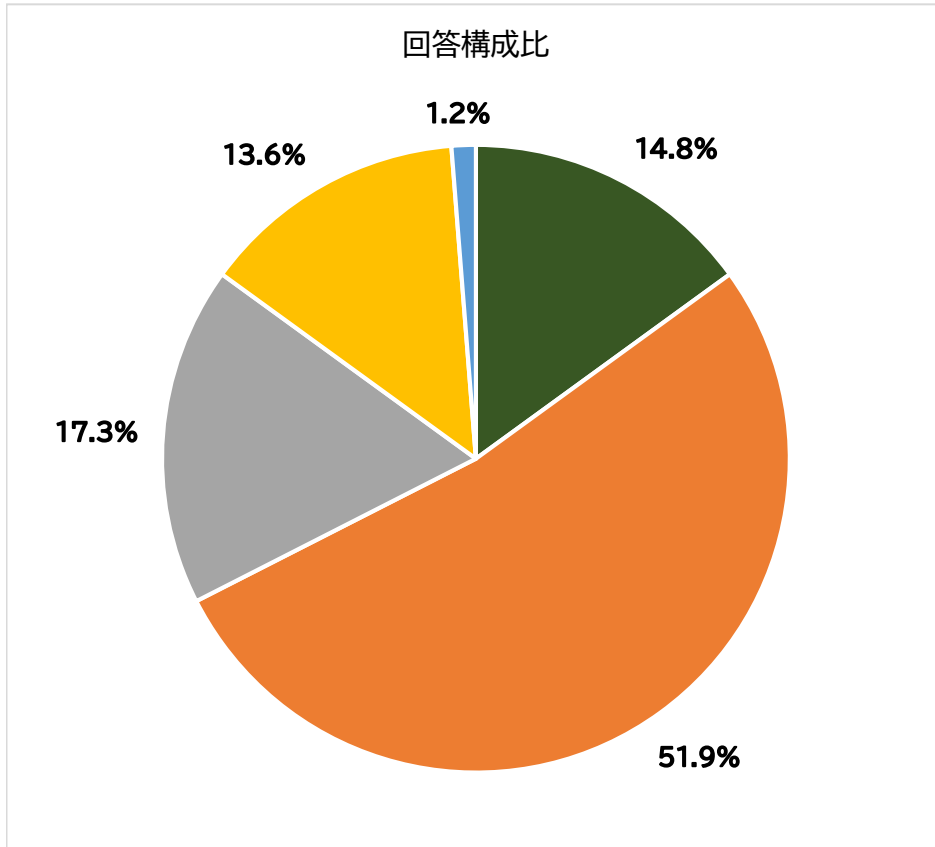
回答構成比は、「川崎区」25.3%（前年度24.1%）、「中原区」20.5%（前年度18.1%）、「幸区」10.8%（前年度8.4%）、「多摩区」10.8%（前年度13.3%）の順となりました。



3 回答者の年齢をお選び下さい。

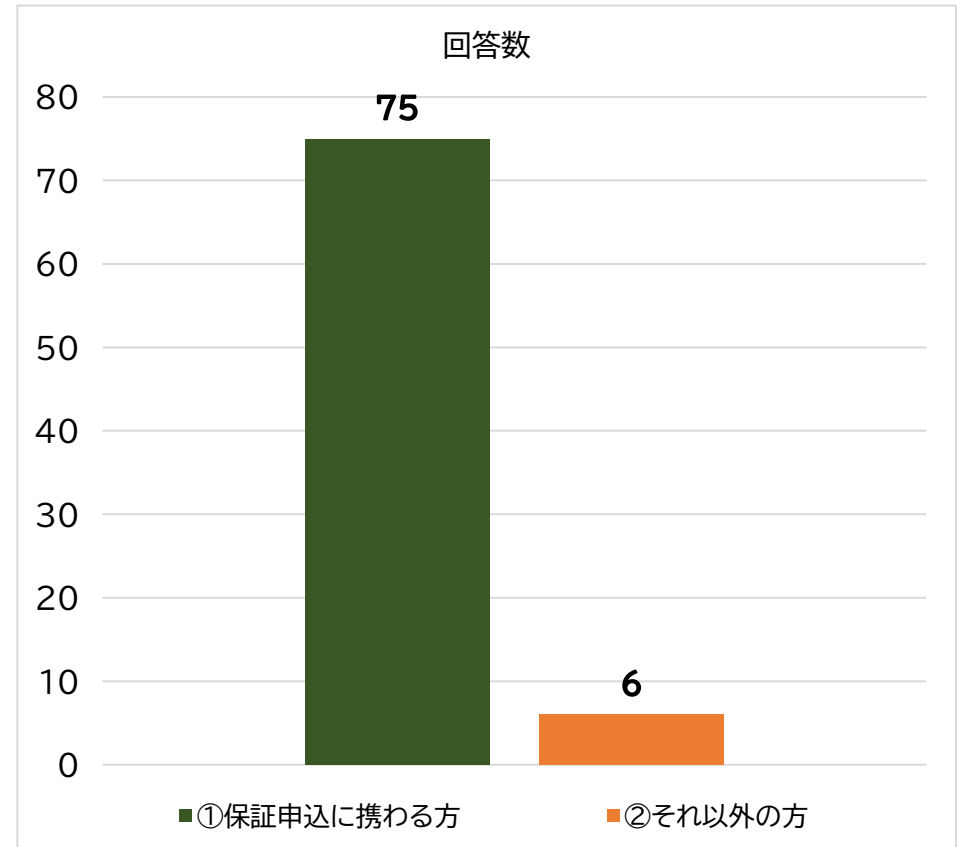
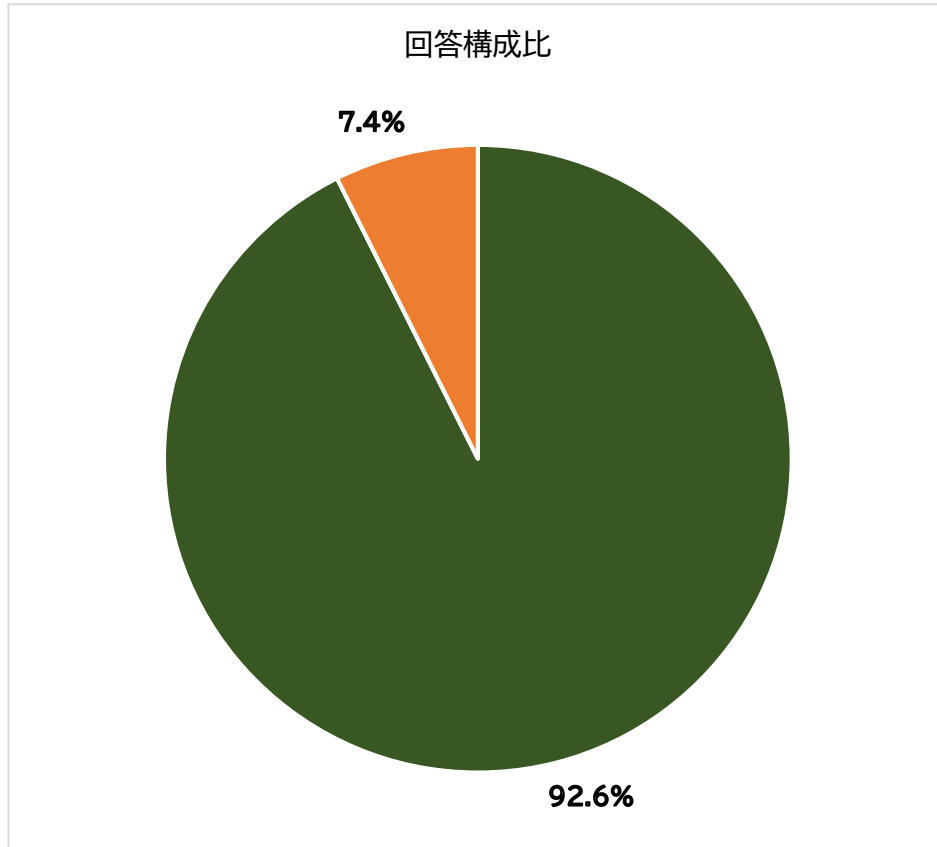
- ①30歳未満 ②30歳代 ③40歳代 ④50歳代 ⑤60歳代

回答構成比は、「30歳代」51.9%（前年度56.4%）、「40歳代」17.3%（前年度17.9%）、「30歳代未満」14.8%（前年度9.0%）の順となりました。



- 4 回答者の担当業務をお選びください。  
①保証申込に携わる方 ②それ以外の方

回答構成比は、「保証申込に携わる方」92.6%（前年度97.4%）、「それ以外の方」7.4%（前年度2.6%）となりました。

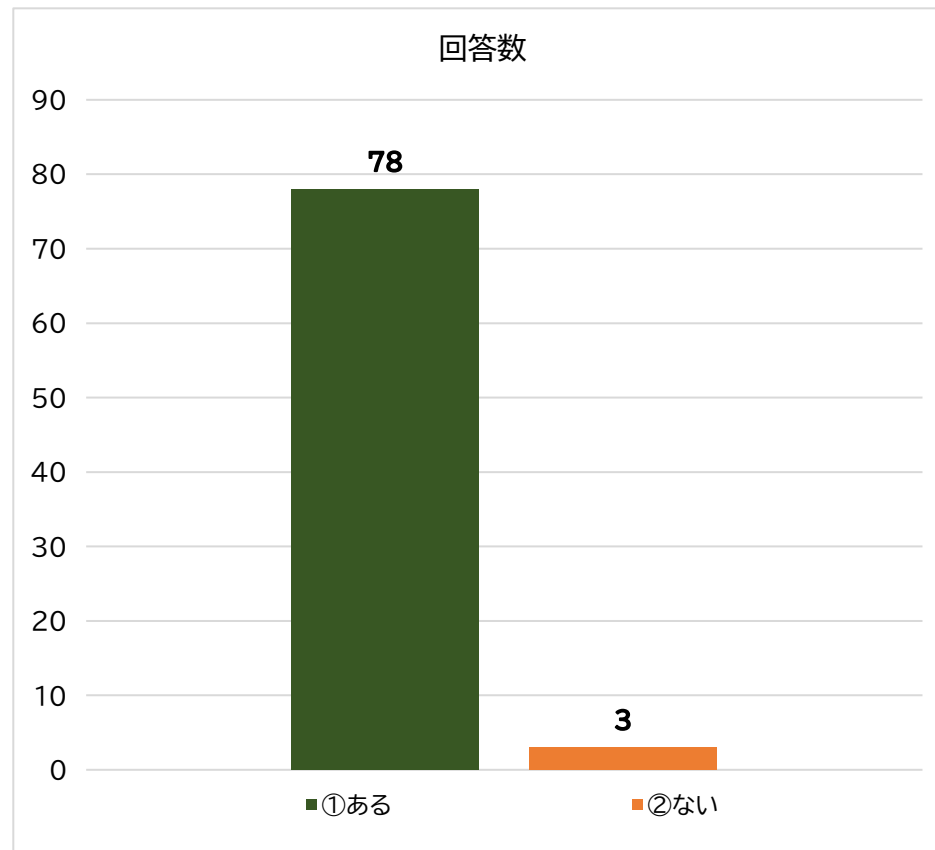
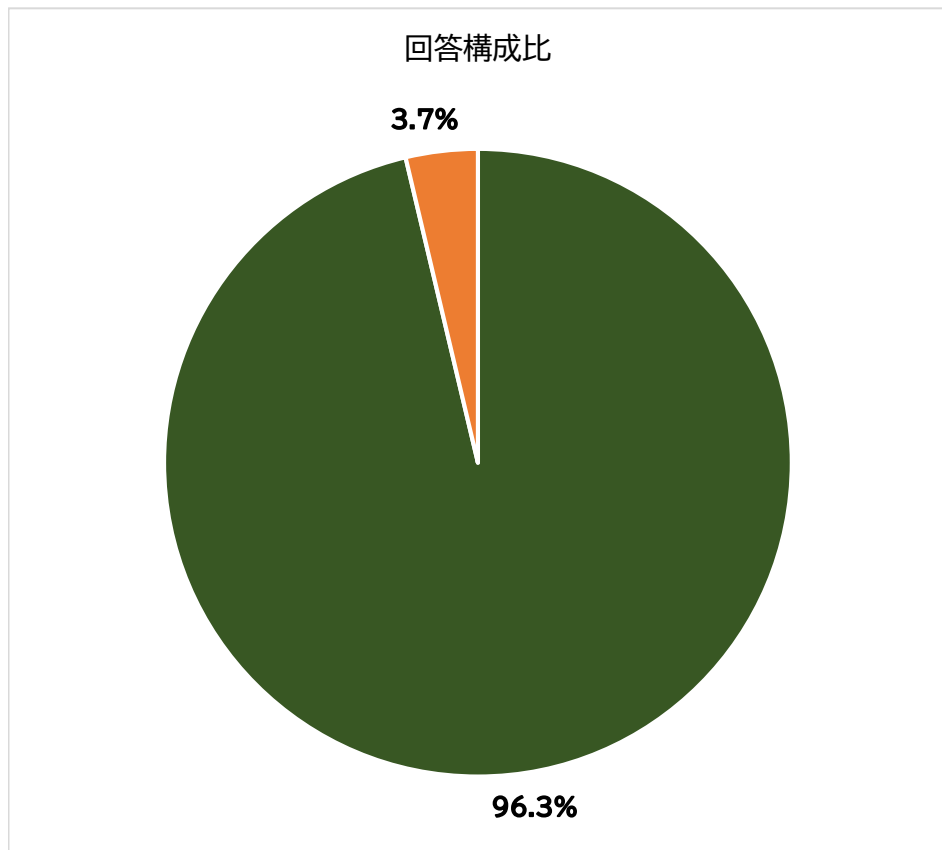


設問Ⅱ 川崎市信用保証協会の利用について

5 貸出について過去1年間で川崎市信用保証協会の保証を依頼したことがありますか。

①ある ②ない

回答構成比は、「ある」96.3%（前年度98.7%）、「ない」3.7%（前年度1.3%）となりました。

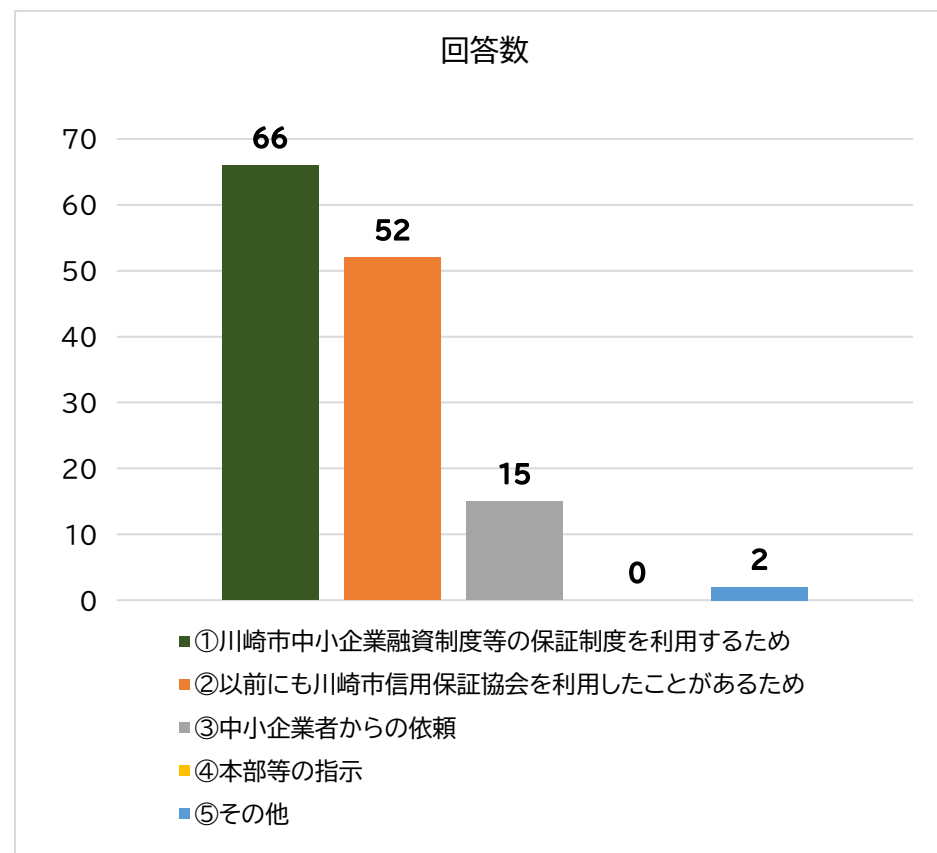
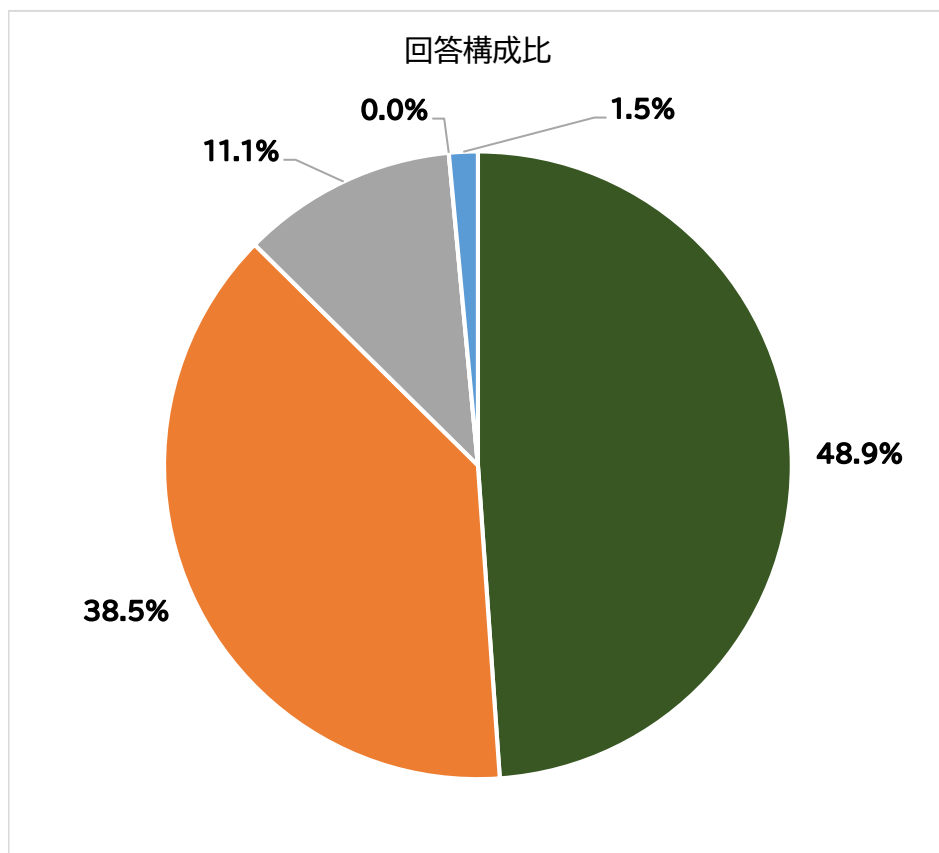


6 5で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。

川崎市信用保証協会に依頼をした理由をお選び下さい。【複数回答可】

- ①川崎市中小企業融資制度等の保証制度を利用するため
- ②以前にも川崎市信用保証協会を利用したことがあるため
- ③中小企業者からの依頼
- ④本部等の指示
- ⑤その他

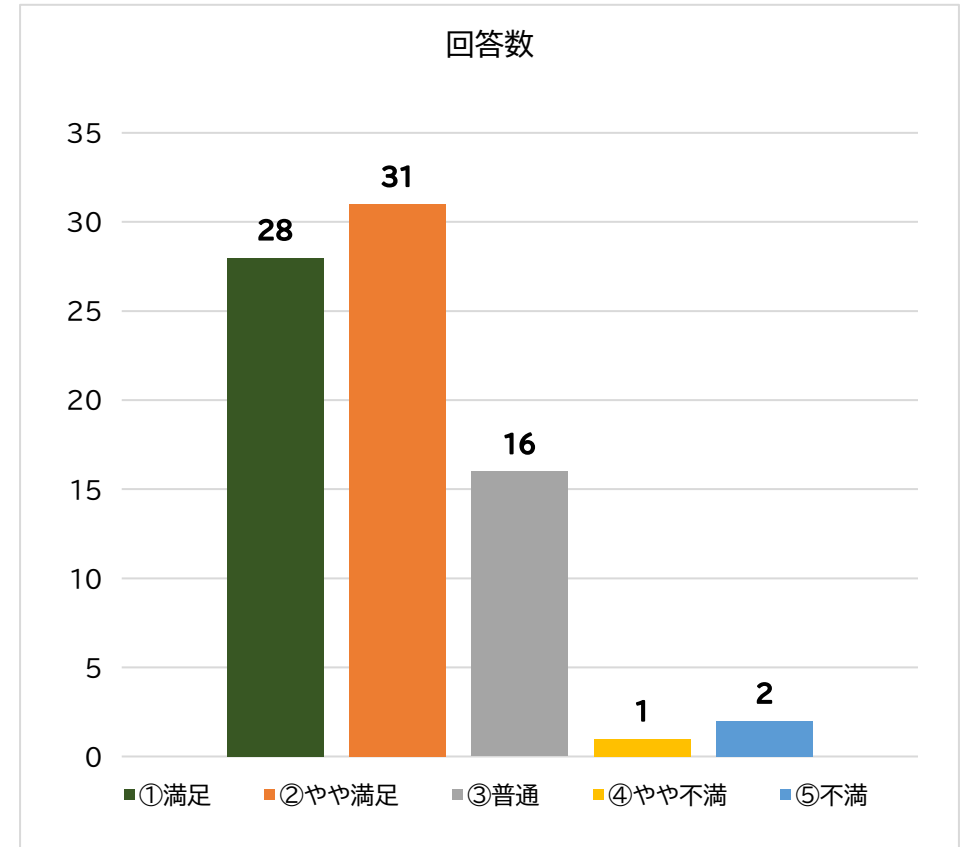
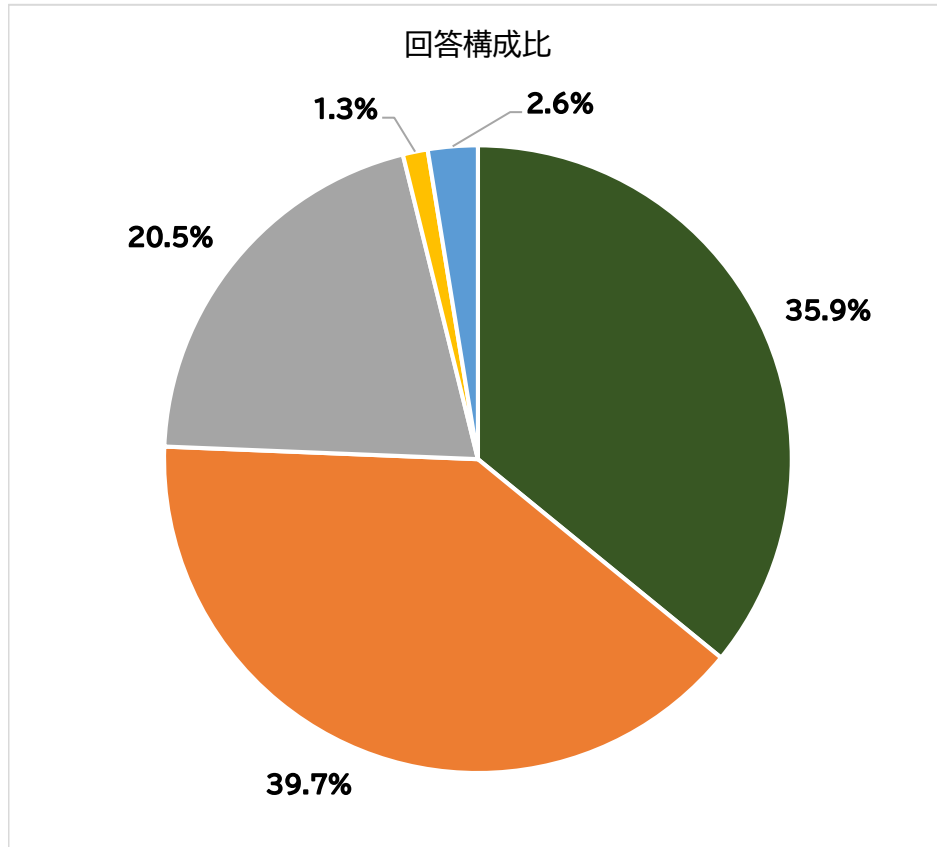
回答構成比は、「川崎市中小企業融資制度等の保証制度を利用するため」48.9%（前年度52.1%）、「以前にも川崎市信用保証協会を利用したことがあるため」38.5%（前年度37.3%）、「中小企業者からの依頼」11.1%（前年度8.5%）の順となりました。





7 5で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。  
川崎市信用保証協会を利用した際の満足度はどのくらいですか。  
①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満

回答構成比は、「満足」「やや満足」が75.6%（前年度75.3%）、「やや不満」「不満」が3.8%（前年度5.2%）となりました。

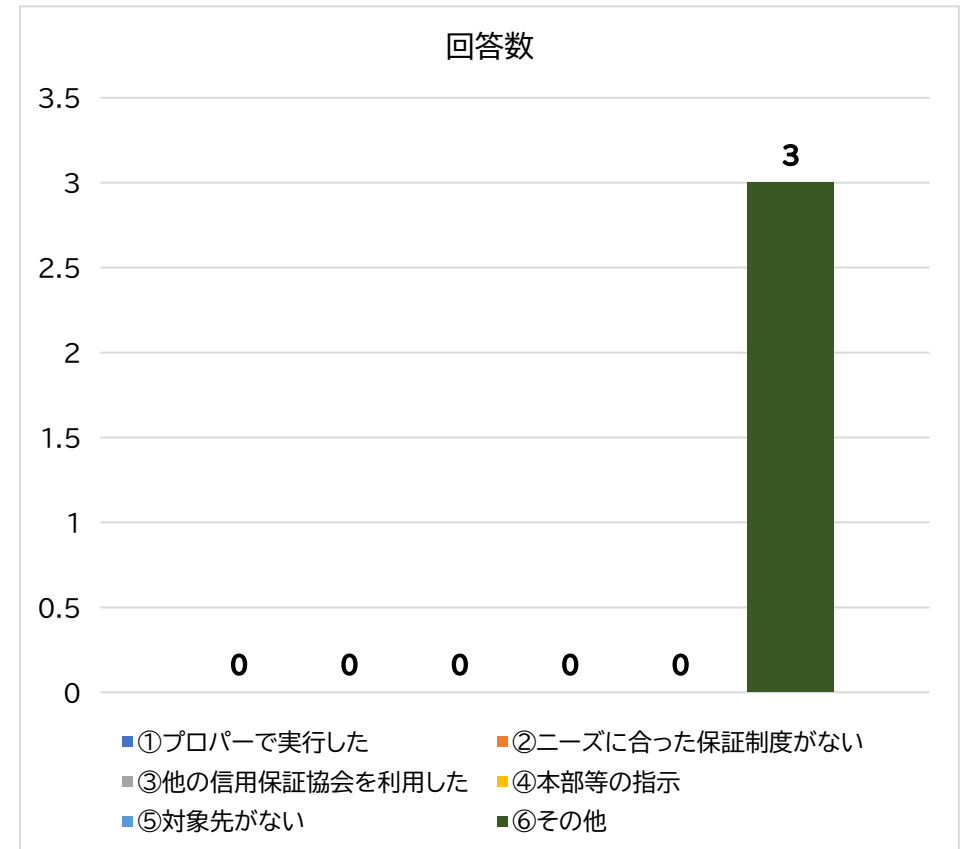
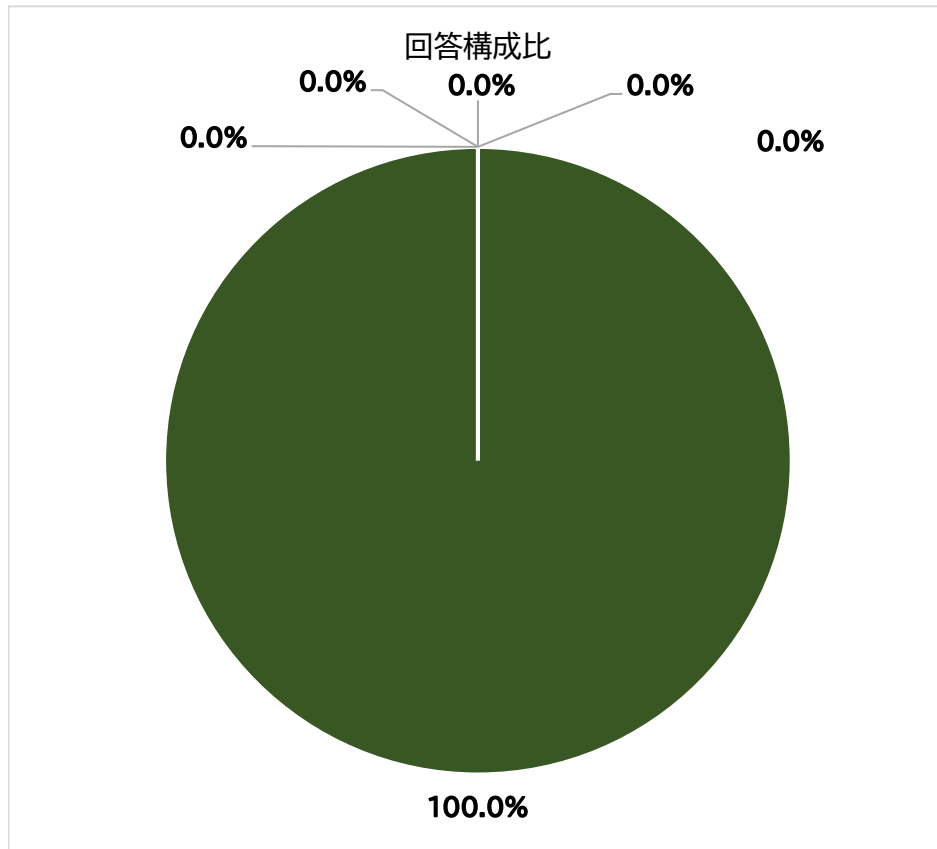


8 5で「②ない」をお選びになった方にお尋ねします。

川崎市信用保証協会に依頼をしたことがない理由をお選び下さい。

- ①プロパーで実行した ②ニーズに合った保証制度がない ③他の信用保証協会を利用した ④本部等の指示 ⑤対象先がない  
⑥その他

回答構成比は、「その他」100.0%（前年度100.0%）となり、その理由は「転勤直後のため」等でした。



設問Ⅲ 川崎市信用保証協会について

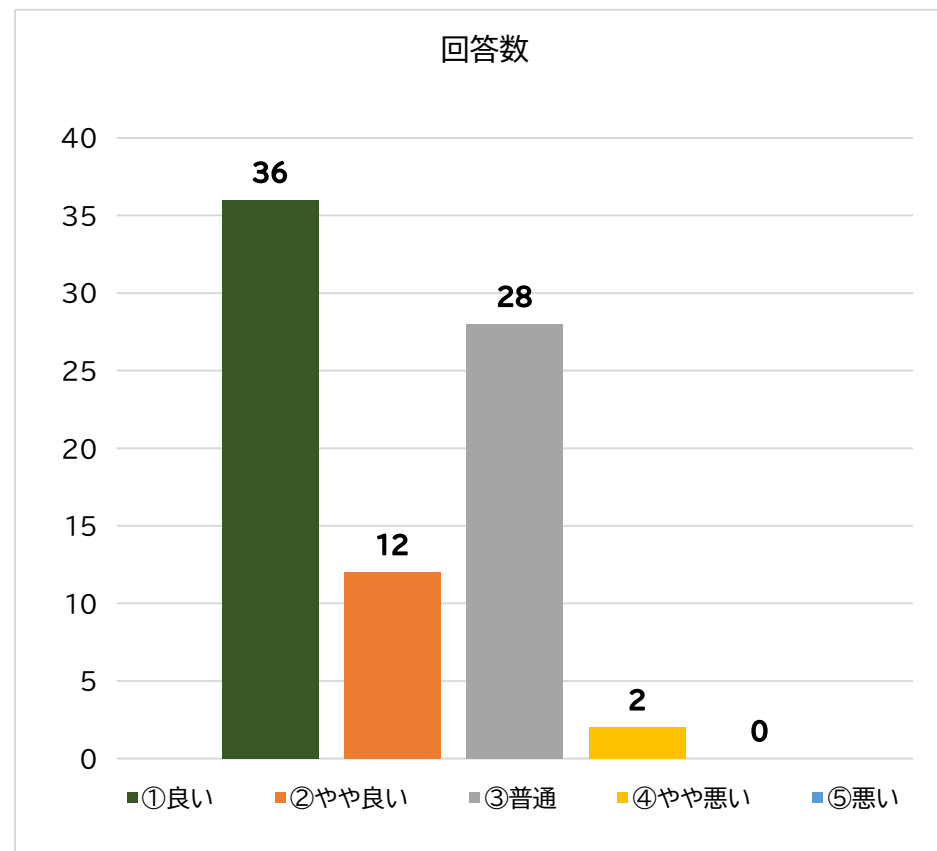
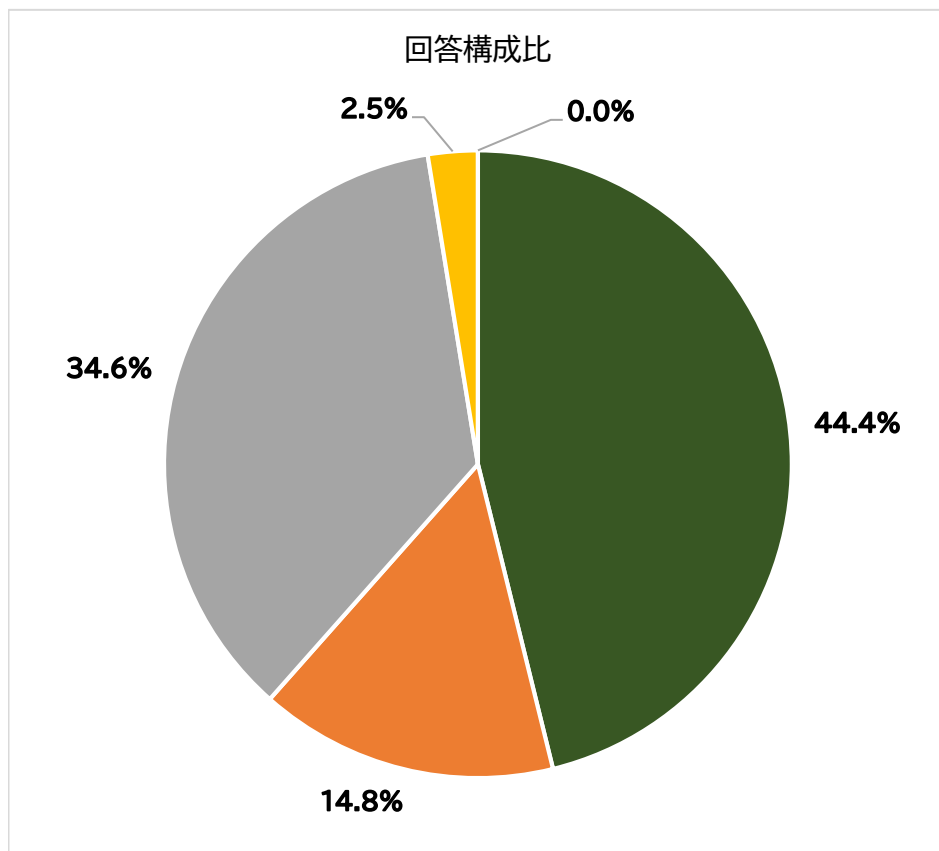
9 協会職員の接客態度についてお尋ねします。

次の(1)～(4)について、下の①～⑤から選択し、回答欄にご記入ください。

- ①良い ②やや良い ③普通 ④やや悪い ⑤悪い

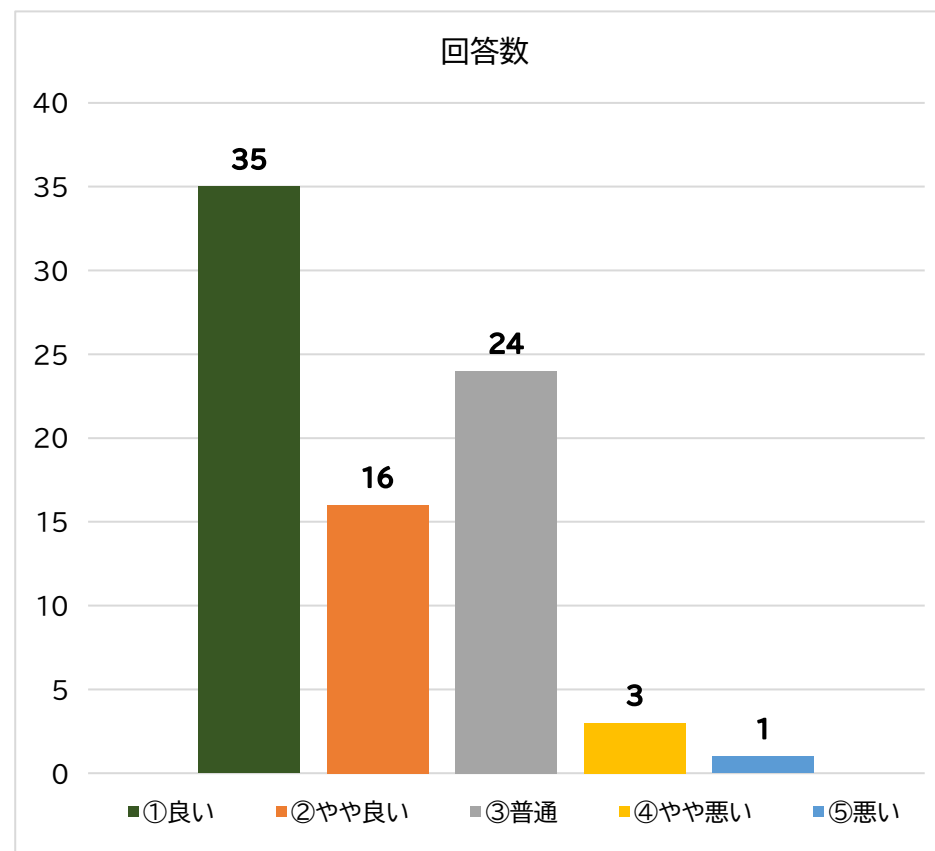
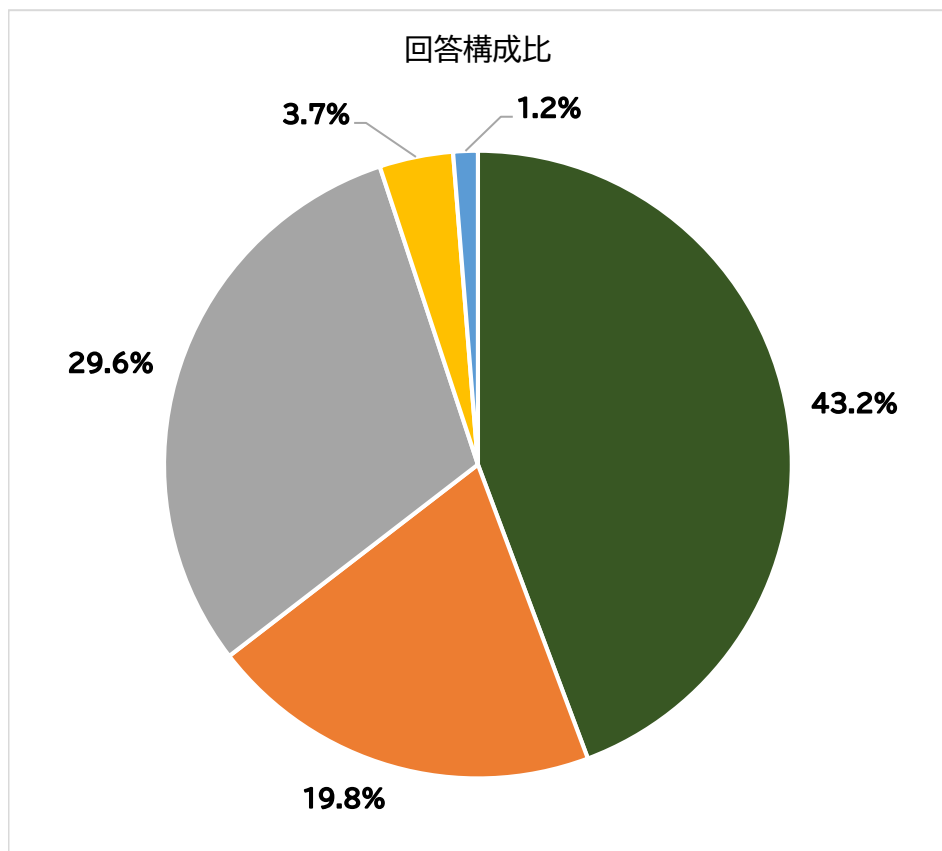
(1) 接客態度

回答構成比は、「良い」「やや良い」が59.3%（前年度65.4%）、「やや悪い」「悪い」が2.5%（前年度0.0%）となりました。



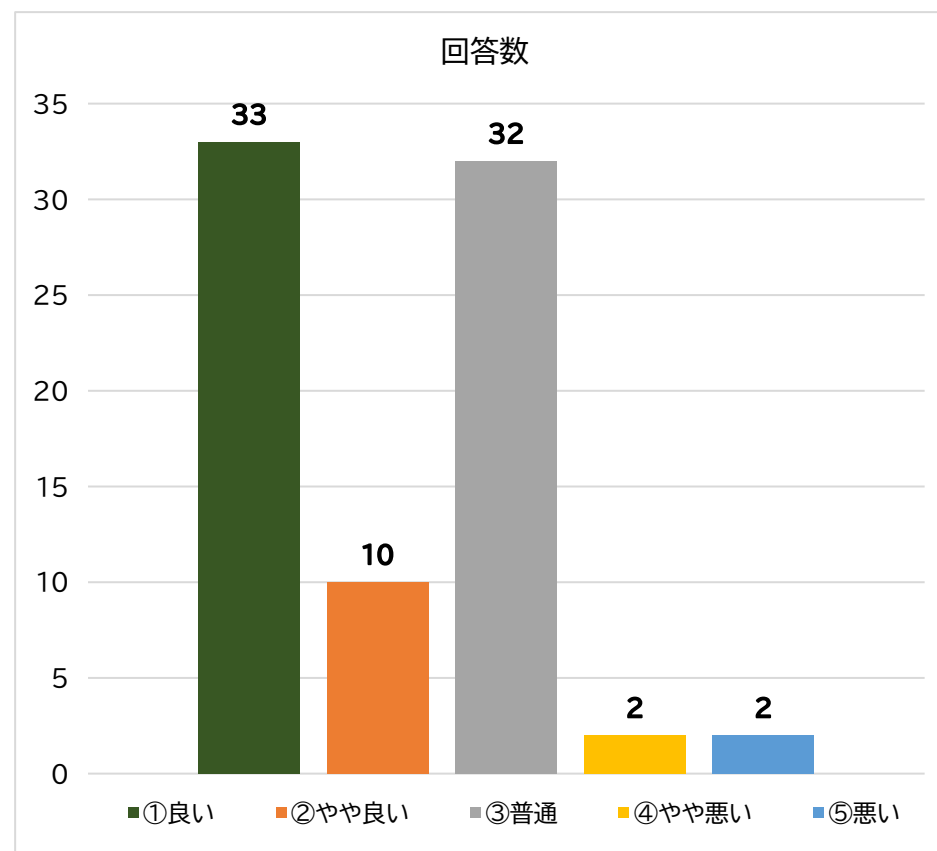
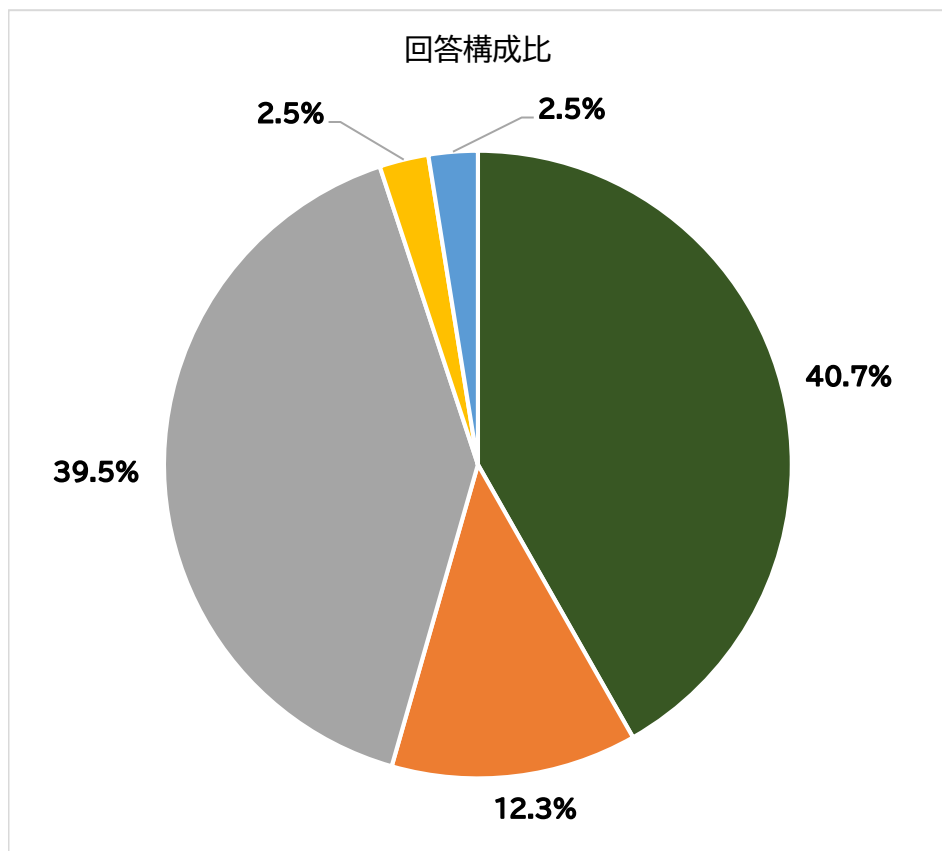
(2) 言葉遣い

回答構成比は、「良い」「やや良い」が63.0%（前年度65.4%）、「やや悪い」「悪い」が4.9%（前年度1.3%）となりました。



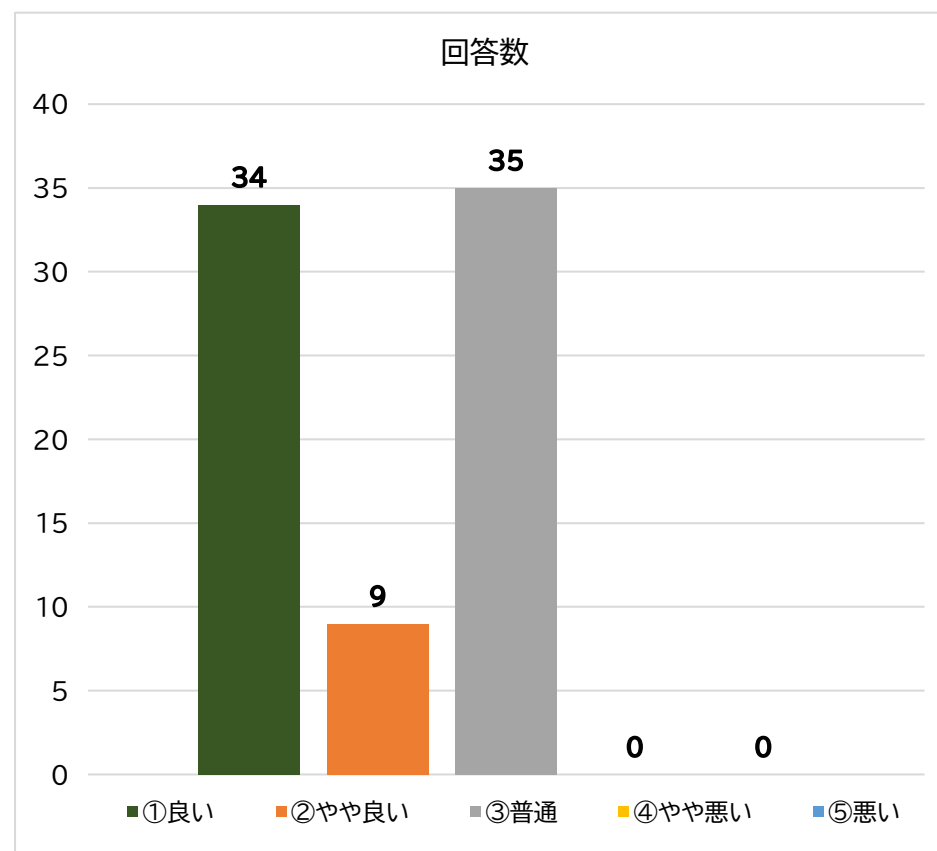
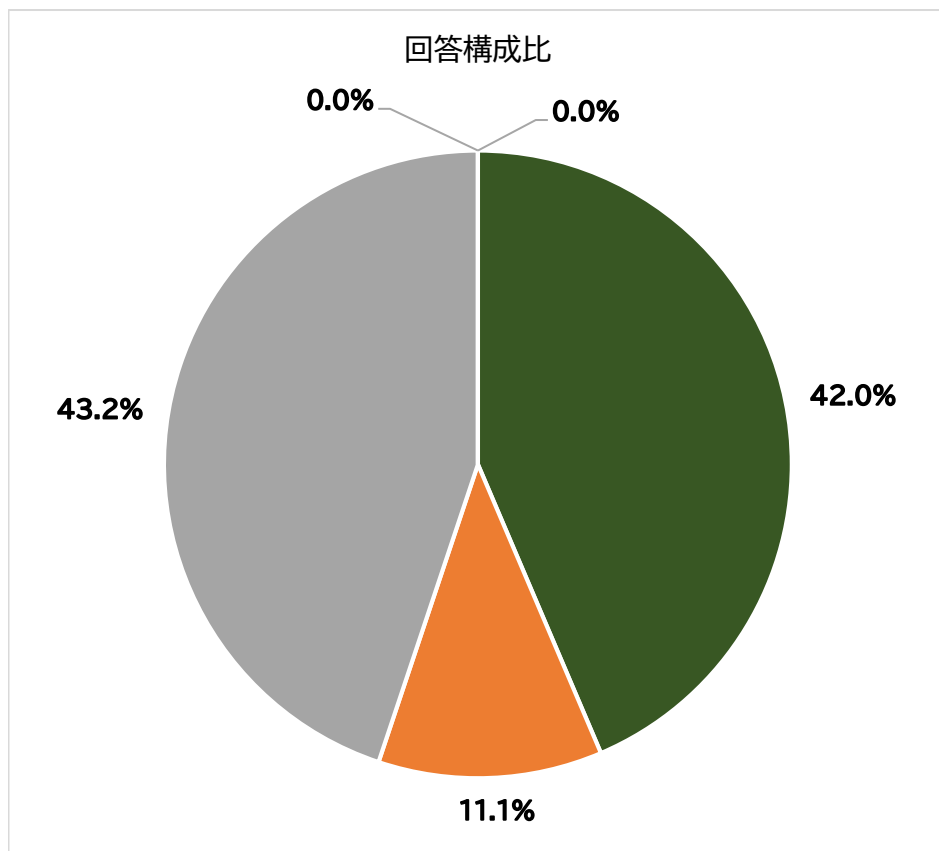
### (3) 電話対応

回答構成比は、「良い」「やや良い」が53.1%（前年度65.4%）、「やや悪い」「悪い」が4.9%（前年度1.3%）となりました。



#### (4) 身だしなみ

回答構成比は、「良い」「やや良い」が53.1%（前年度48.7%）、「やや悪い」「悪い」が0.0%（前年度0.0%）となりました。

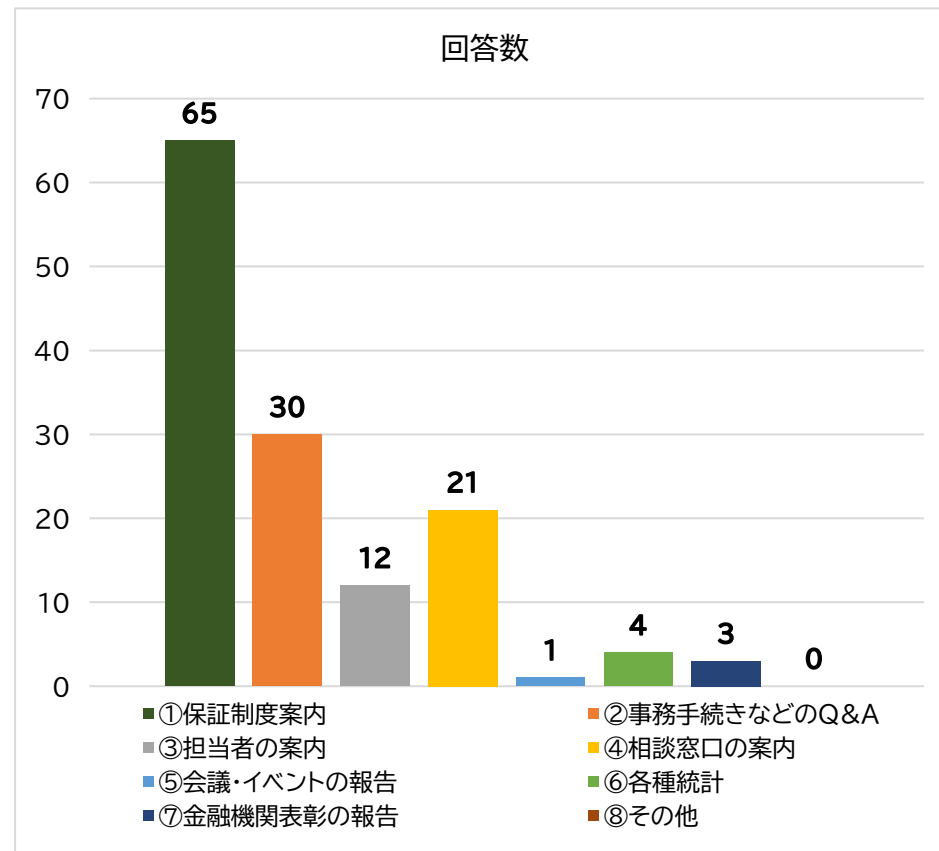
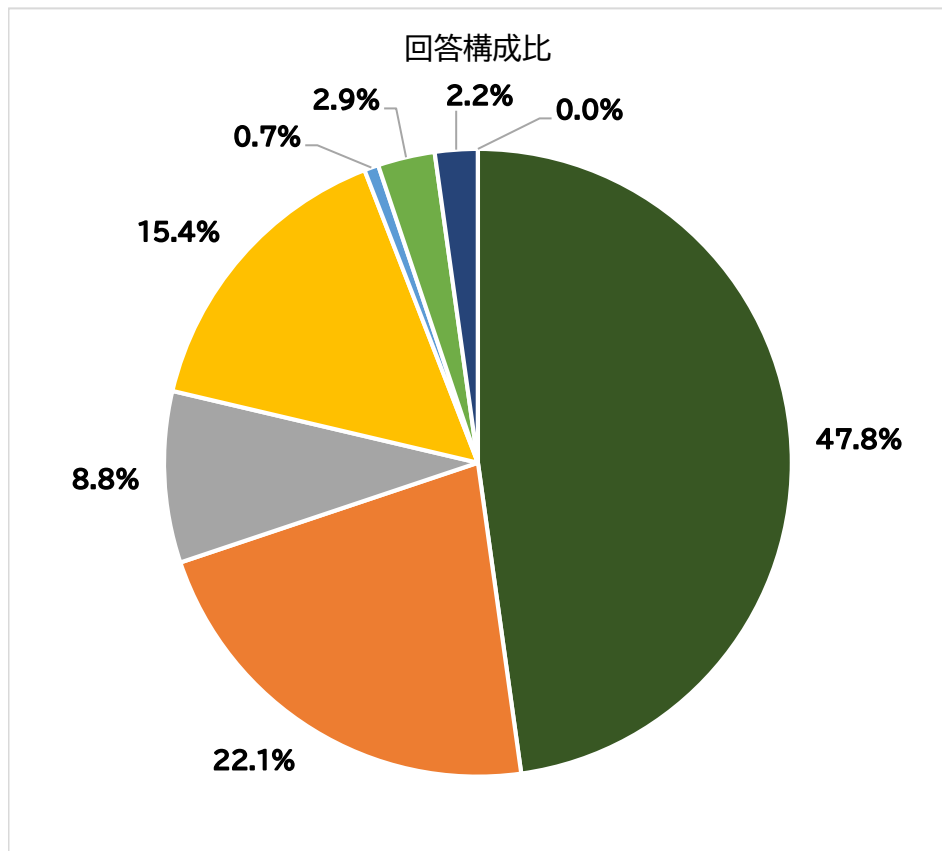


設問Ⅳ 川崎市信用保証協会の広報活動について

10 当協会が発行している「REPORT」で役に立った記事をお尋ねします【複数回答可】

- ①保証制度案内 ②事務手続きなどのQ&A ③担当者の案内 ④相談窓口の案内 ⑤会議・イベントの報告 ⑥各種統計  
⑦金融機関表彰の報告 ⑧その他

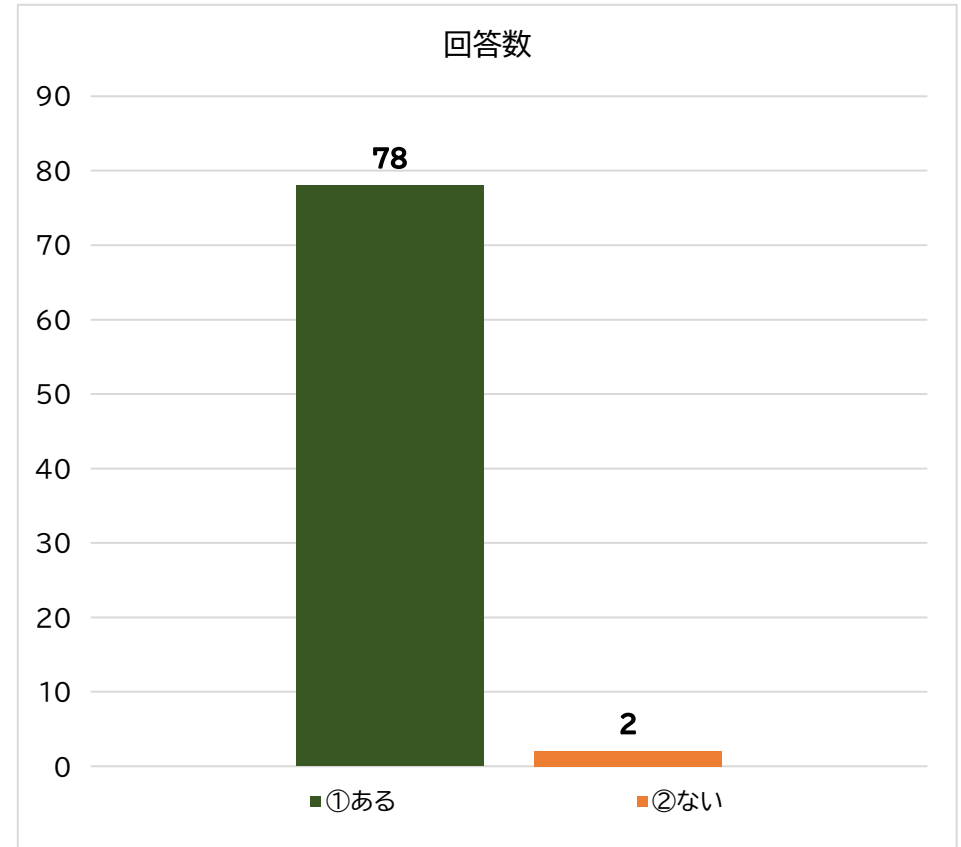
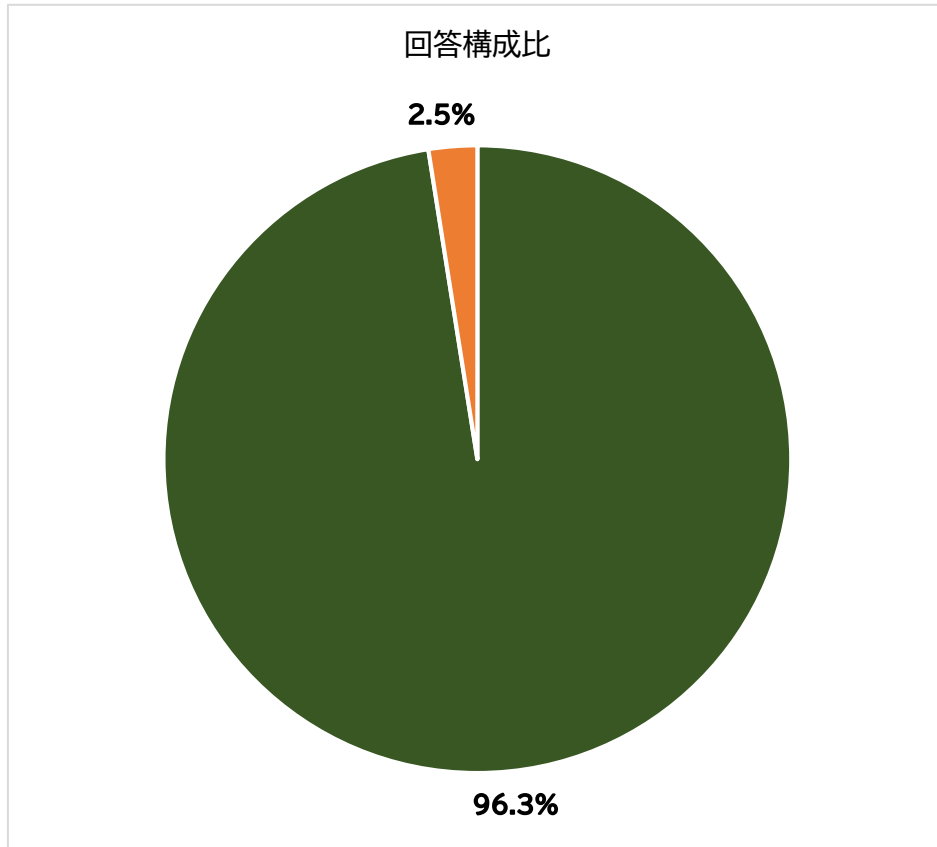
回答構成比は、「保証制度案内」47.8%（前年度44.5%）、「事務手続きなどのQ&A」22.1%（前年度32.0%）、「相談窓口の案内」15.4%（前年度5.5%）の順となりました。



11 当協会ホームページの金融機関専用ページを見たことがありますか。

①ある ②ない

回答構成比は、「ある」96.3%（前年度97.4%）、「ない」2.5%（前年度1.3%）となりました。

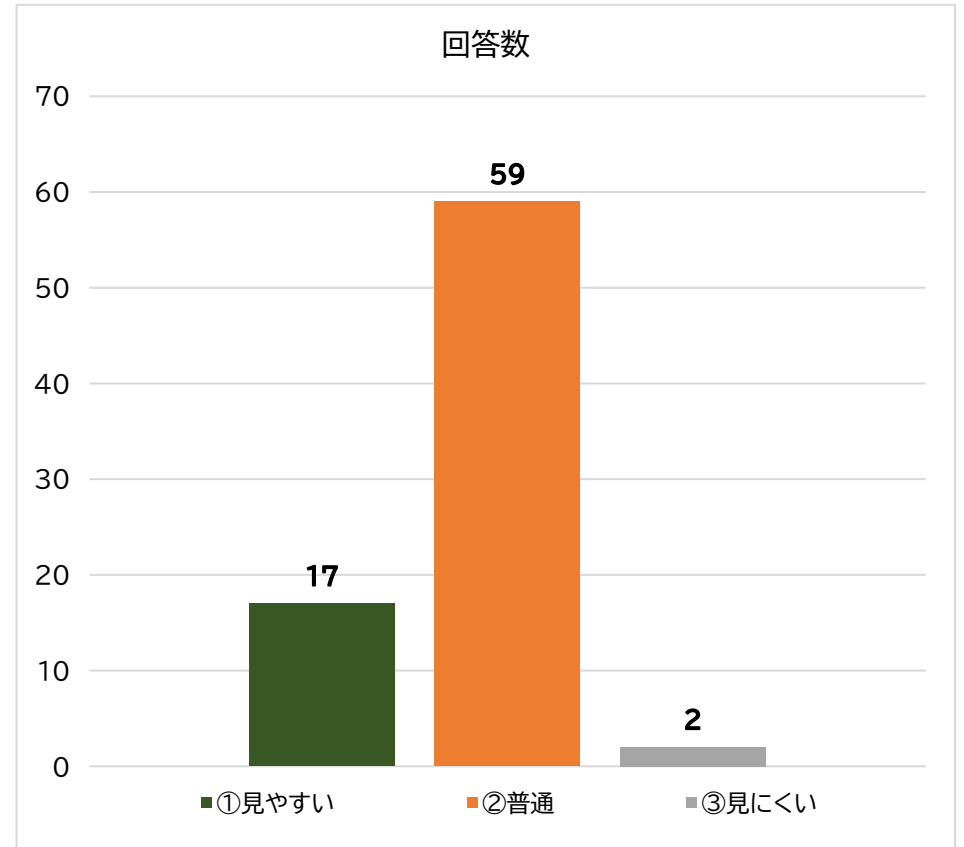
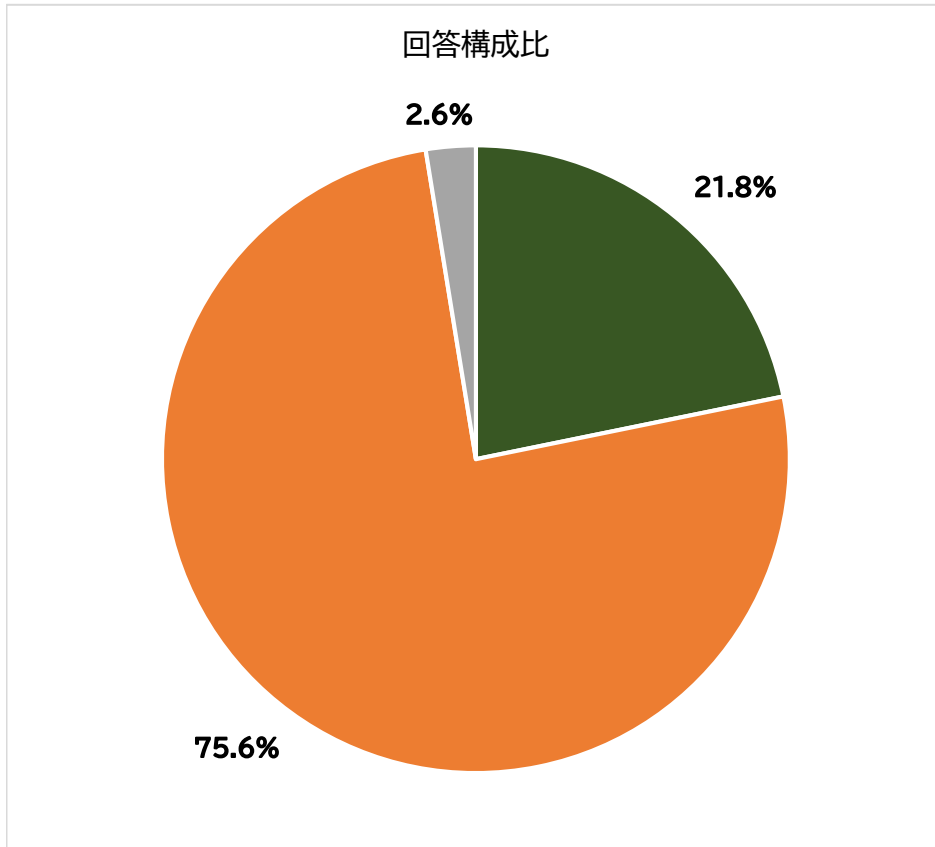




12 11で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。（新規設問）

①見やすい ②普通 ③見にくい

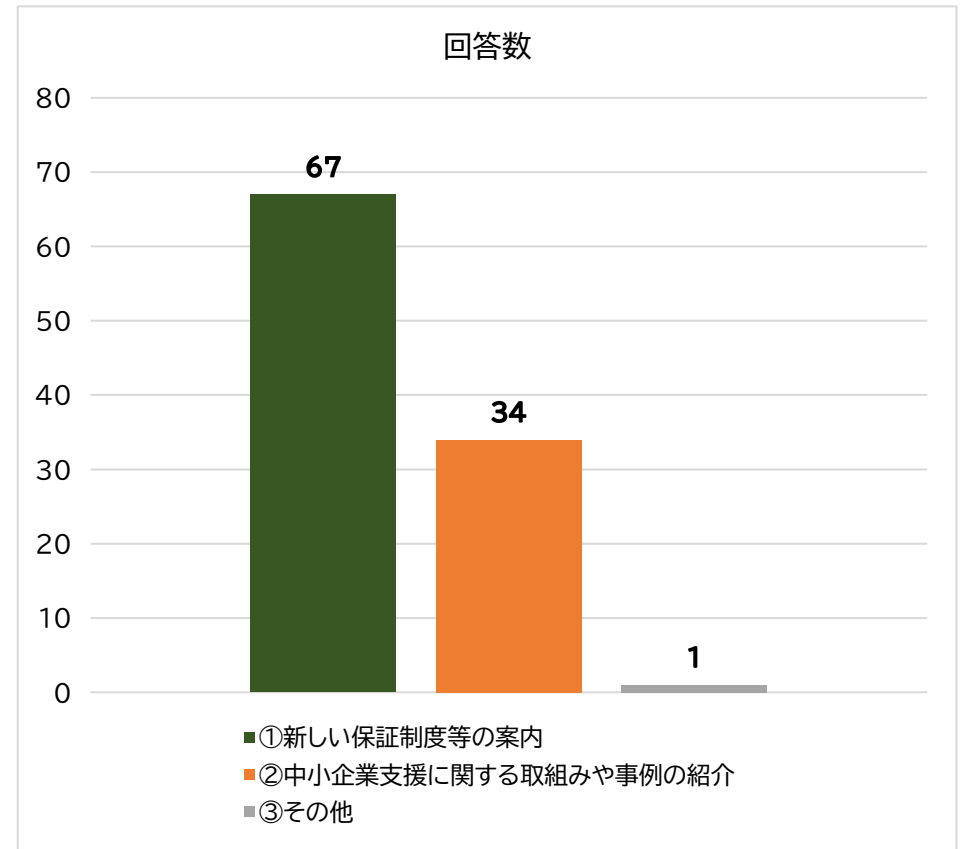
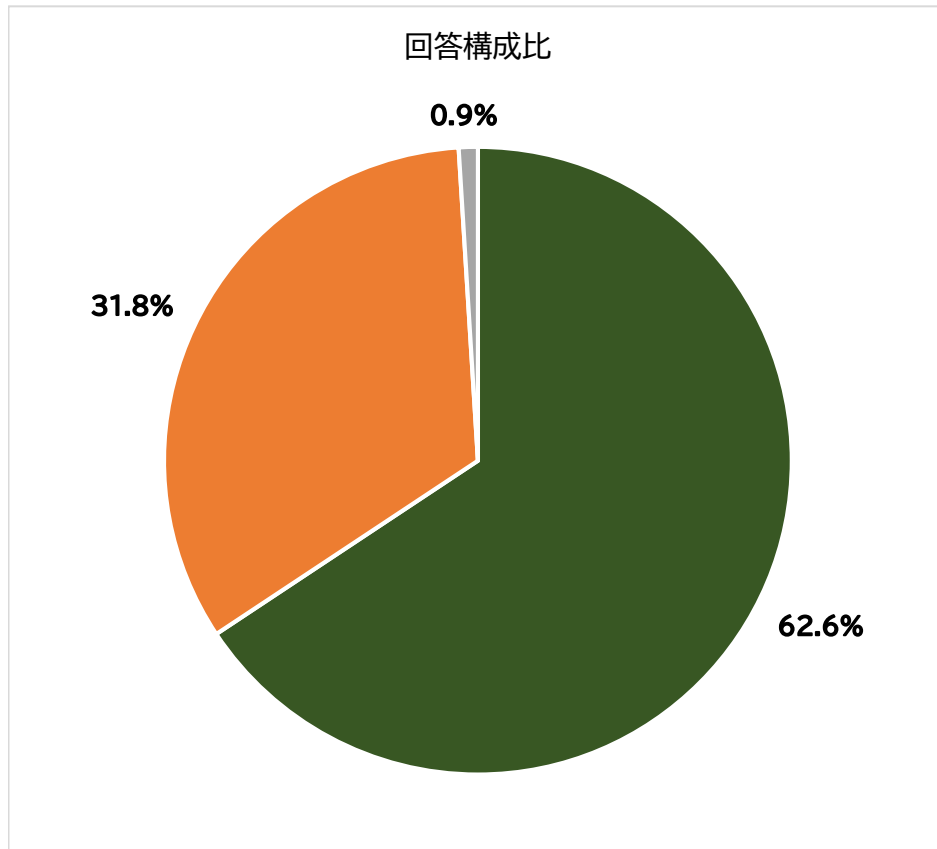
回答構成比は、「普通」75.6%、「見やすい」21.8%、「見にくい」2.6%となりました。



13 当協会ホームページで発信してほしい情報はありますか【複数回答可】

- ①新しい保証制度等の案内 ②中小企業支援に関する取組みや事例の紹介 ③その他

回答構成比は、「新しい保証制度等の案内」62.6%（前年度48.0%）、「中小企業支援に関する取組みや事例の紹介」31.8%（前年度25.6%）、「その他」0.9%（前年度0.0%）となりました。

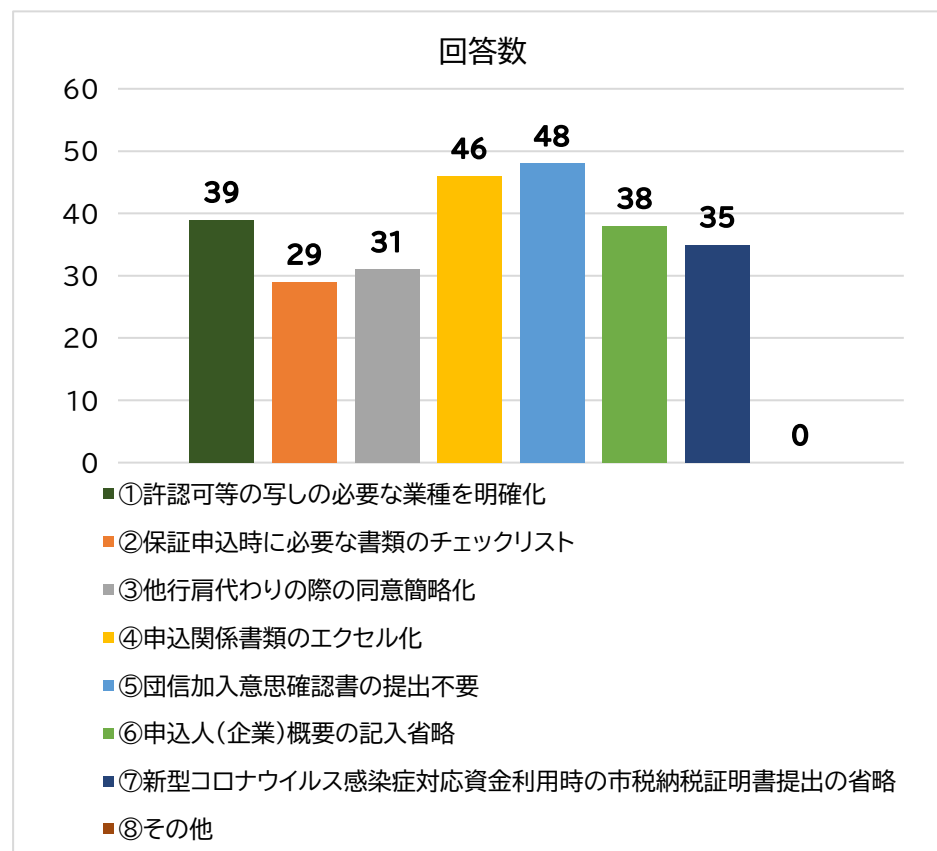
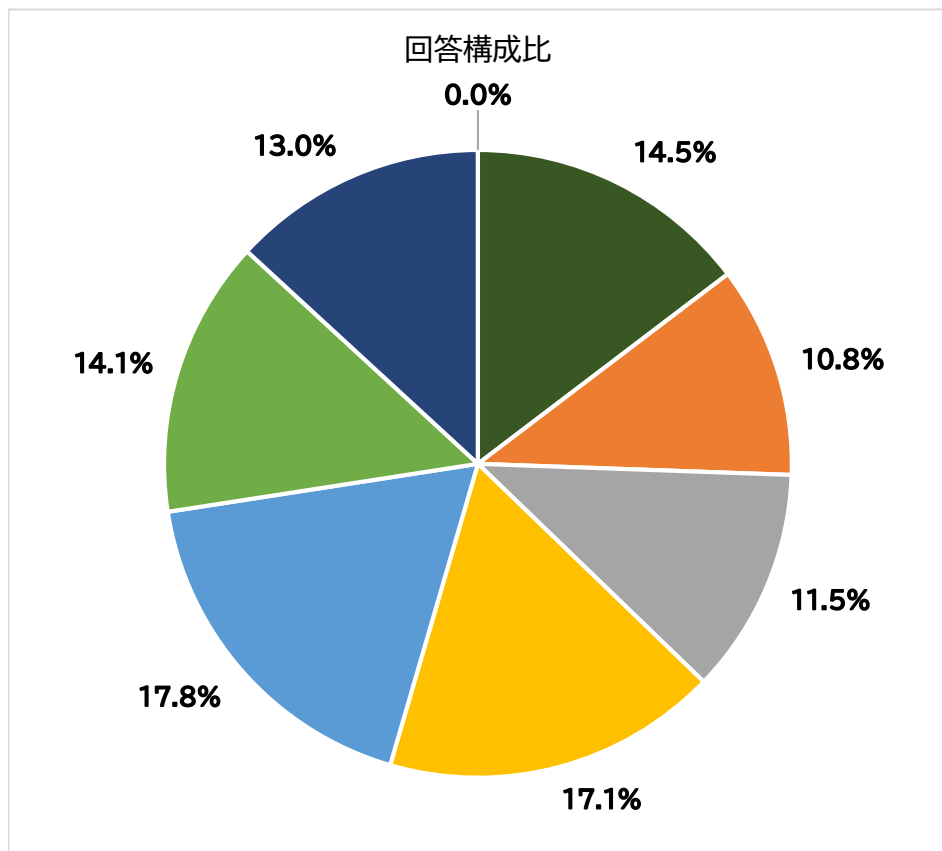


設問V 川崎市信用保証協会のサービスについて

14 当協会は利便性の向上を図るため、アンケートの回答結果等を踏まえて様々な取組みを実施してきました。保証申込がしやすくなったと感じられた取組みをお選びください。【複数選択可】

- ①許認可等の写しの必要な業種を明確化 ②保証申込時に必要な書類のチェックリスト ③他行肩代わりの際の同意簡略化
- ④申込関係書類のエクセル化 ⑤団信加入意思確認書の提出不要 ⑥申込人(企業)概要の記入省略
- ⑦新型コロナウイルス感染症対応資金利用時の市税納税証明書提出の省略 ⑦その他

回答構成比は、「団信加入意思確認書の提出不要」17.8%、「申込関係書類のエクセル化」17.1%（前年度21.2%）、「許認可等の写しの必要な業種を明確化」14.5%（前年度19.0%）の順となりました。



15 今後、川崎市信用保証協会に望むサービス等についてお尋ねします。

【複数回答可】

- ①提出書類や書式の簡素化 ②手続の電子化 ③保証審査のスピード化 ④新しい保証制度等の情報提供 ⑤金融機関向け説明会の充実  
⑥その他

回答構成比は、「提出書類や書式の簡素化」32.7%（前年度34.6%）、「保証審査のスピード化」32.7%（前年度29.5%）、「手続の電子化」19.5%（前年度19.9%）の順となりました。

