

金融機関向けアンケート集計結果

令和4年12月5日



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へ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4年8月23日～令和4年9月12日
調査対象	当協会保証付の融資を取り扱っている80店舗
調査方法	郵送による無記名アンケート
回答状況	70店舗（回答率87.5%）

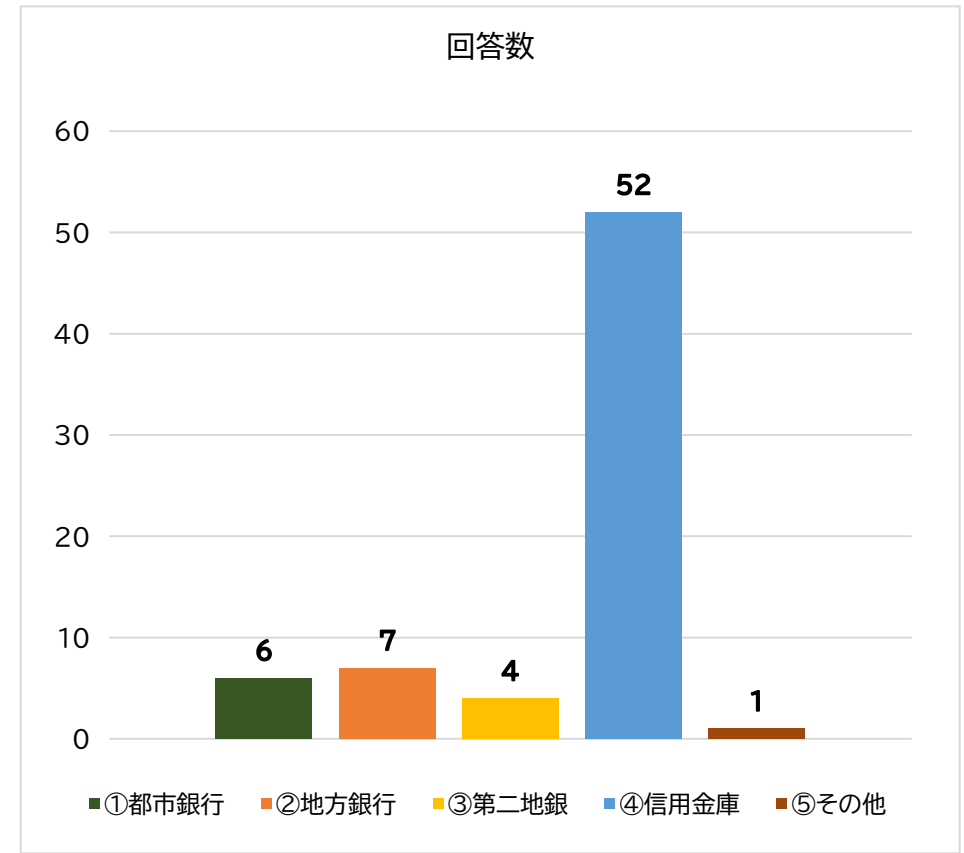
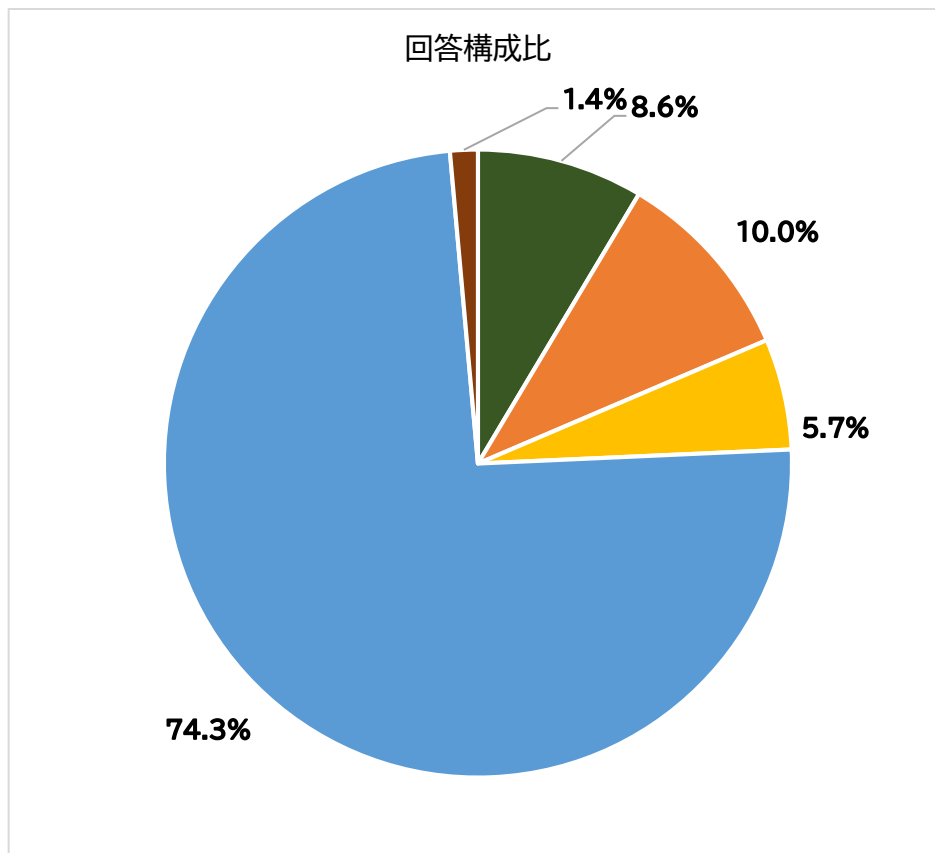
アンケート結果

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

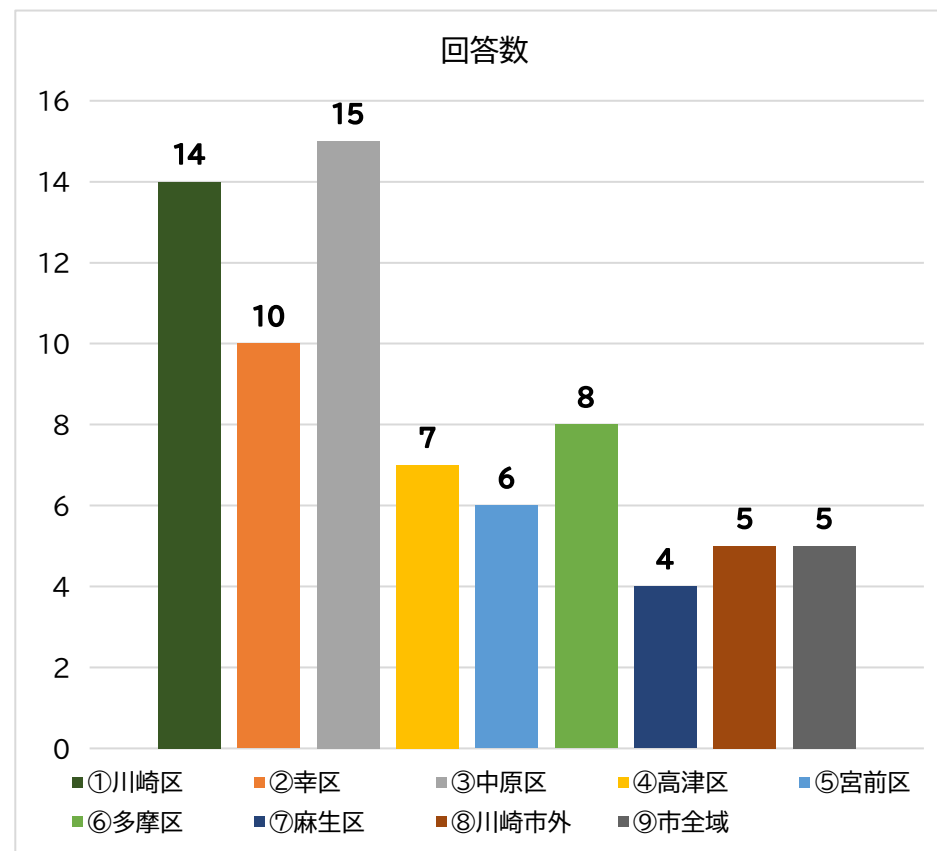
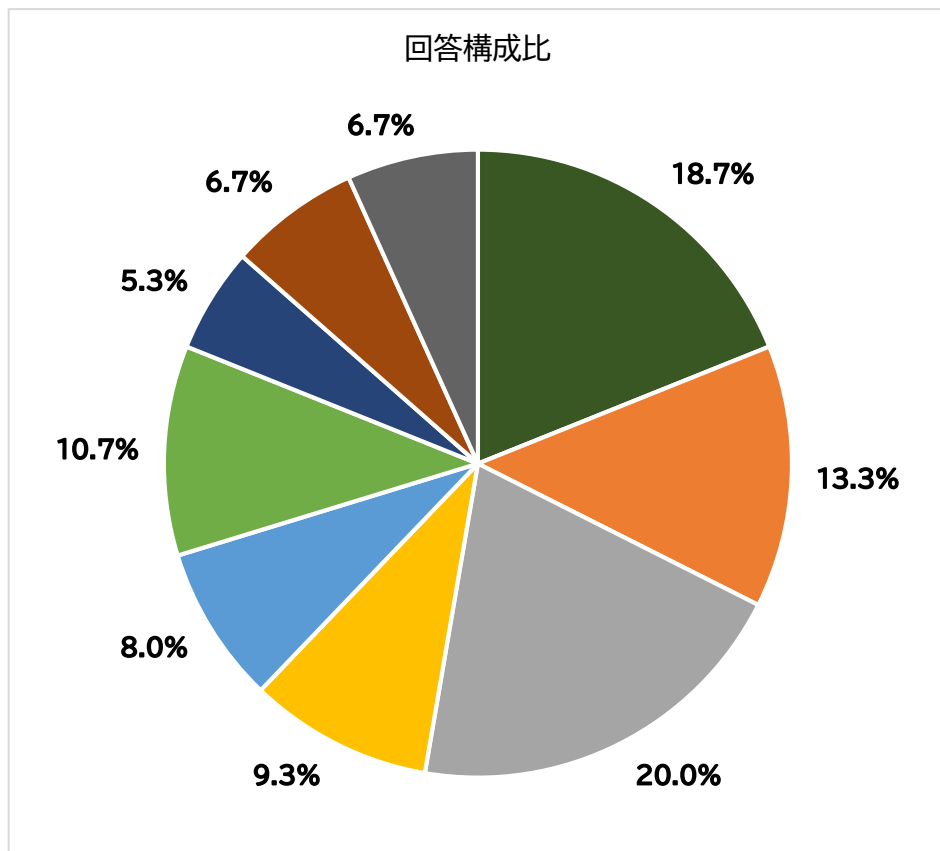
回答構成比は、「信用金庫」74.3%（前年度63.0%）、「地方銀行」10.0%（前年度14.8%）、「都市銀行」8.6%（前年度16.0%）の順となりました。



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

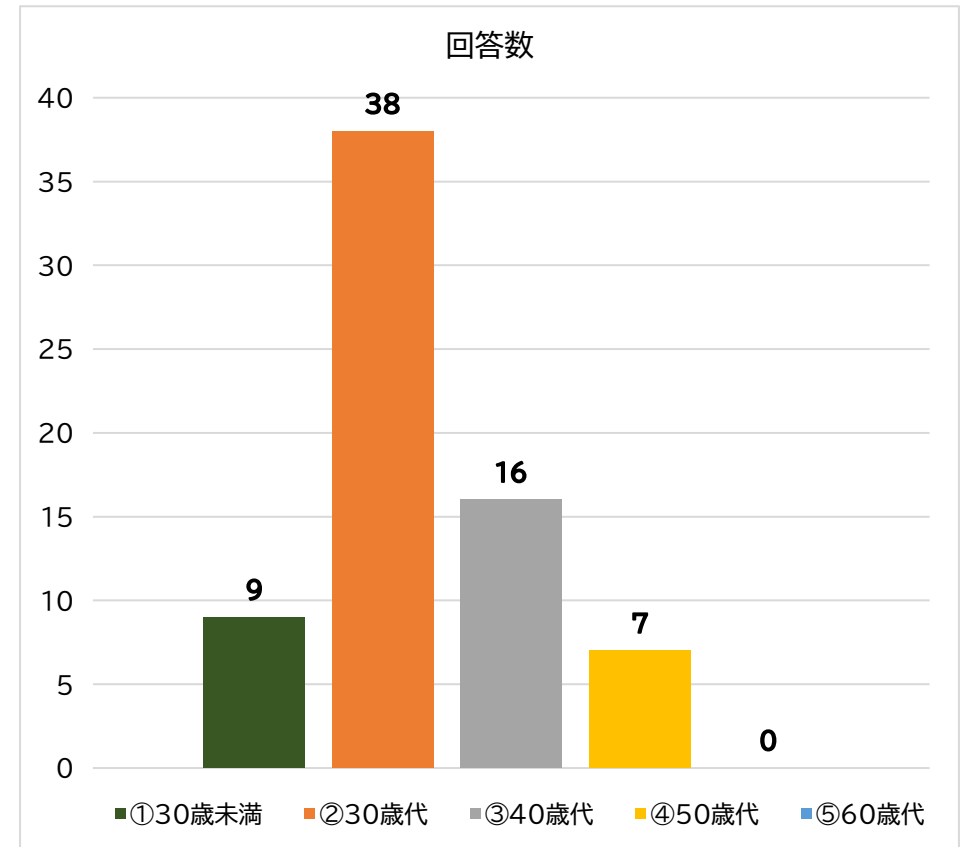
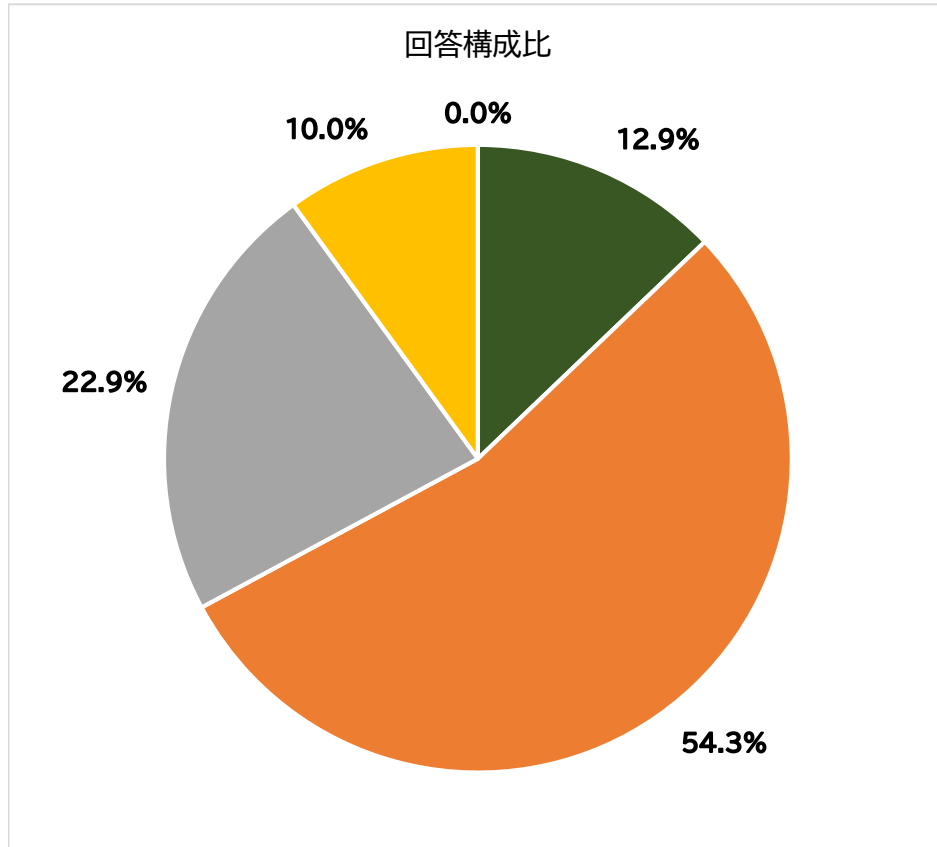
回答構成比は、「中原区」20.0%（前年度20.5%）、「川崎区」18.7%（前年度25.3%）、「幸区」13.3%（前年度10.8%）、「多摩区」10.7%（前年度10.8%）の順となりました。



3 回答者の年齢をお選び下さい。

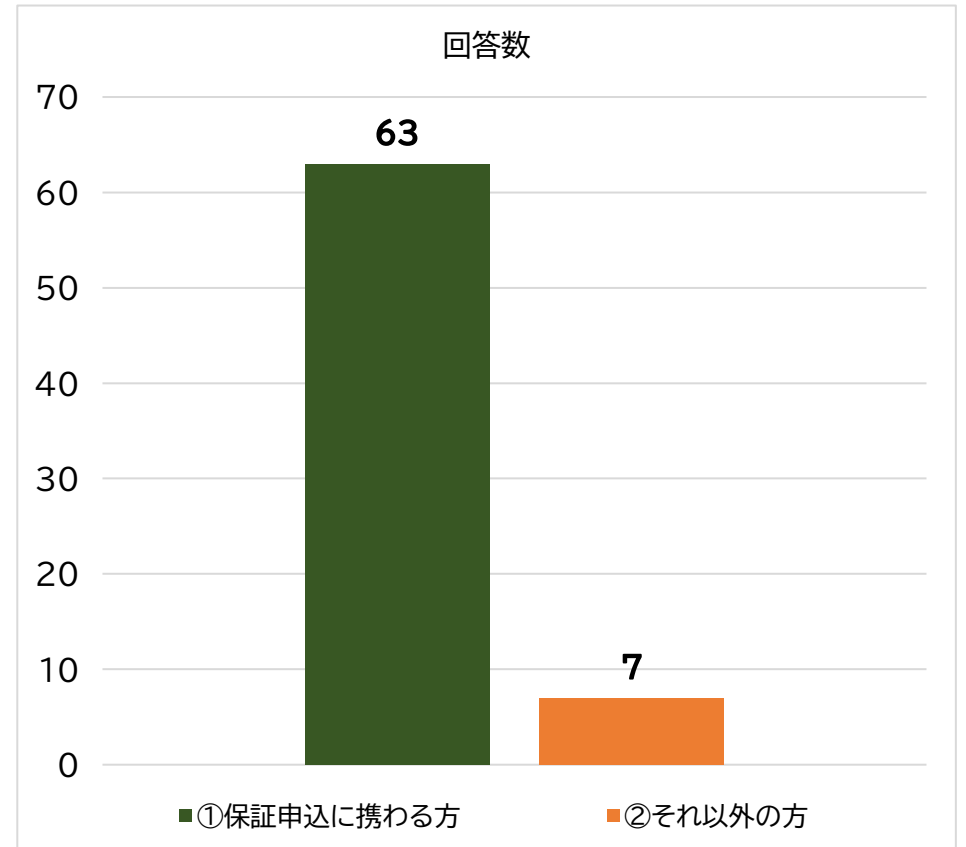
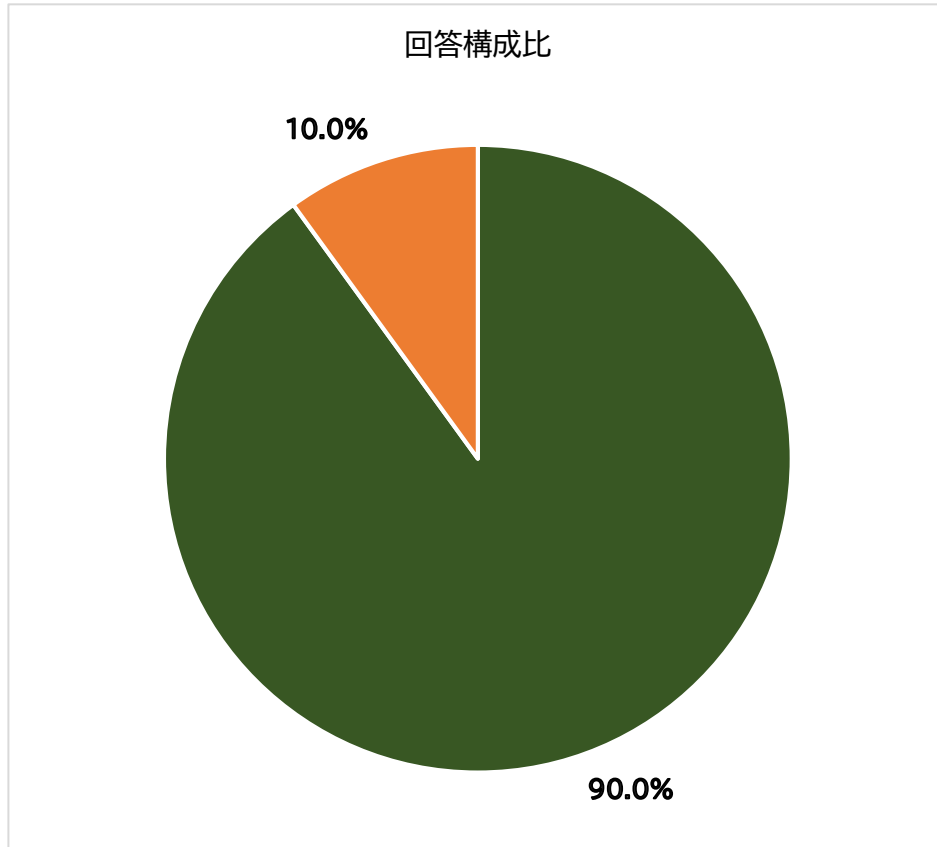
- ①30歳未満 ②30歳代 ③40歳代 ④50歳代 ⑤60歳代

回答構成比は、「30歳代」54.3%（前年度51.9%）、「40歳代」22.9%（前年度17.3%）、「30歳代未満」12.9%（前年度14.8%）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」90.0%（前年度92.6%）、「それ以外の方」10.0%（前年度7.4%）となりました。

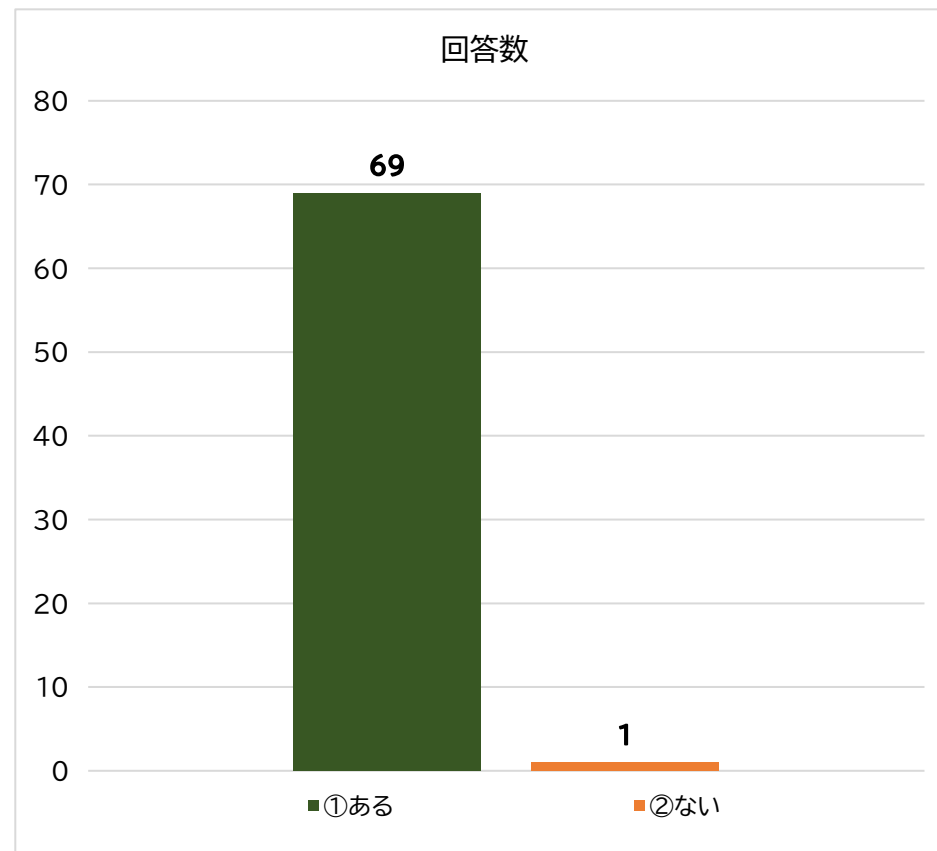
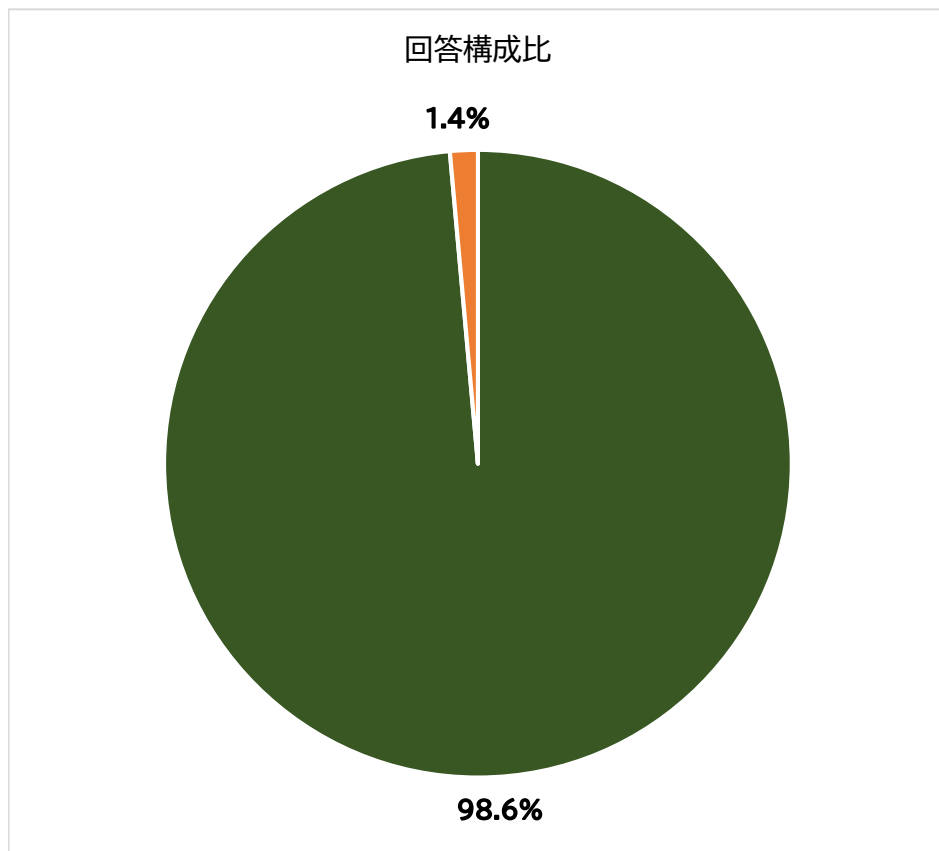


設問Ⅱ 川崎市信用保証協会の利用について

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」98.6%（前年度96.3%）、「ない」1.4%（前年度3.7%）となりました。

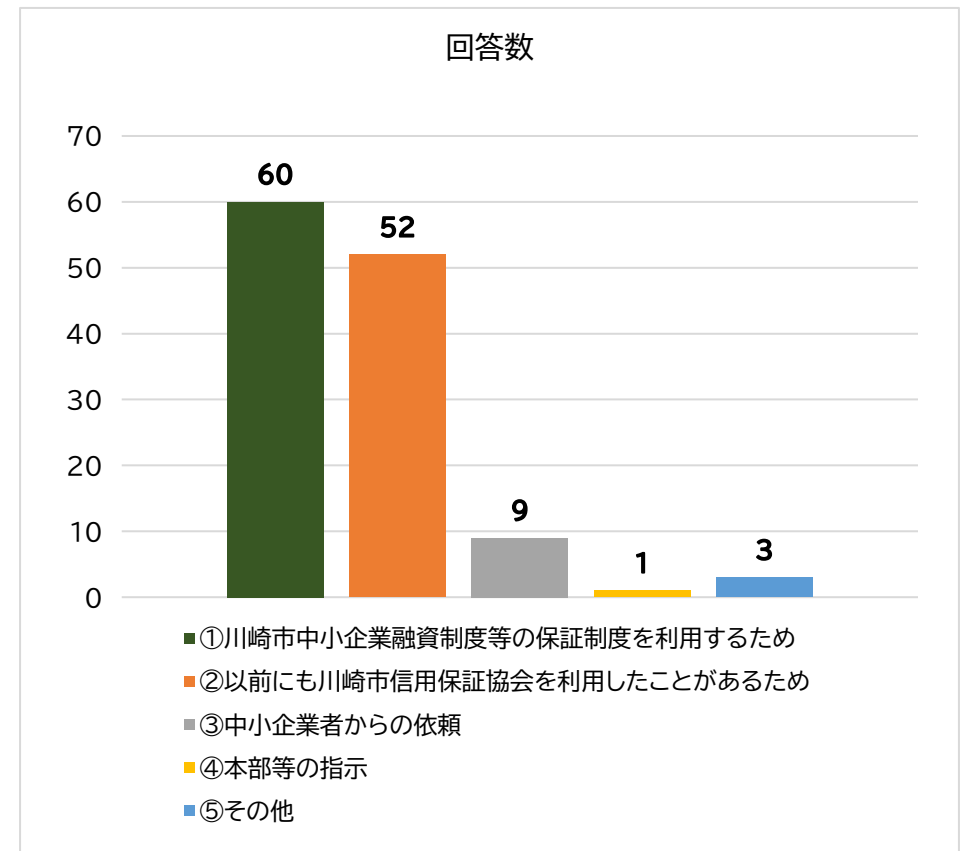
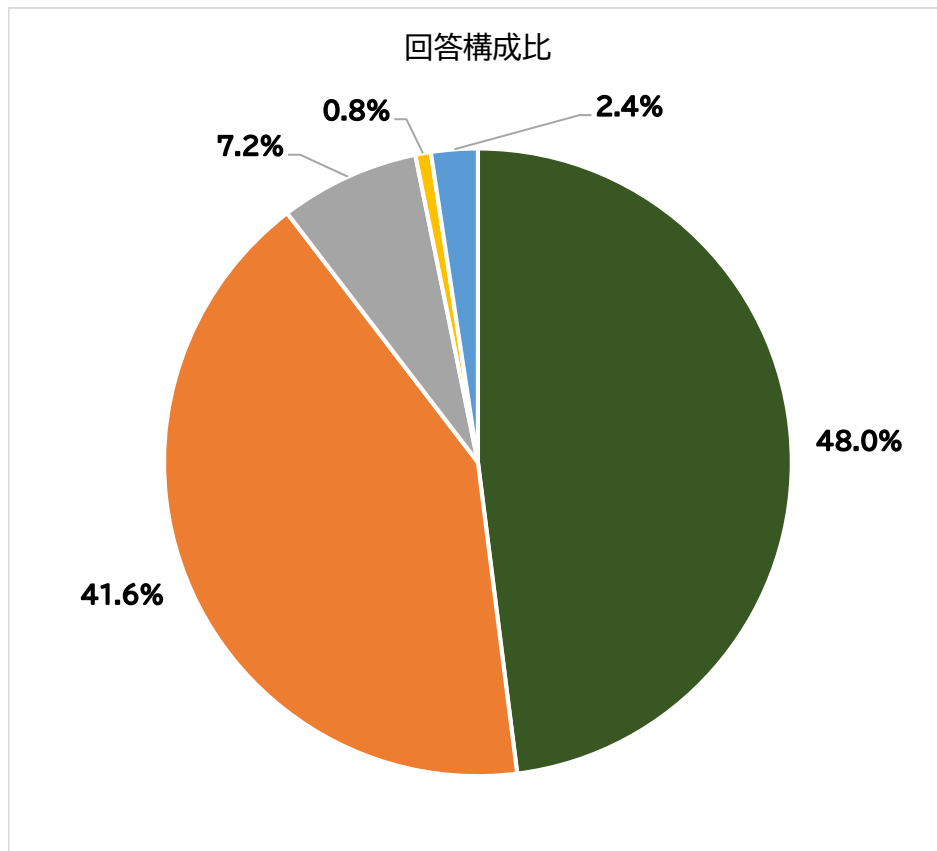


6 5で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。

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】

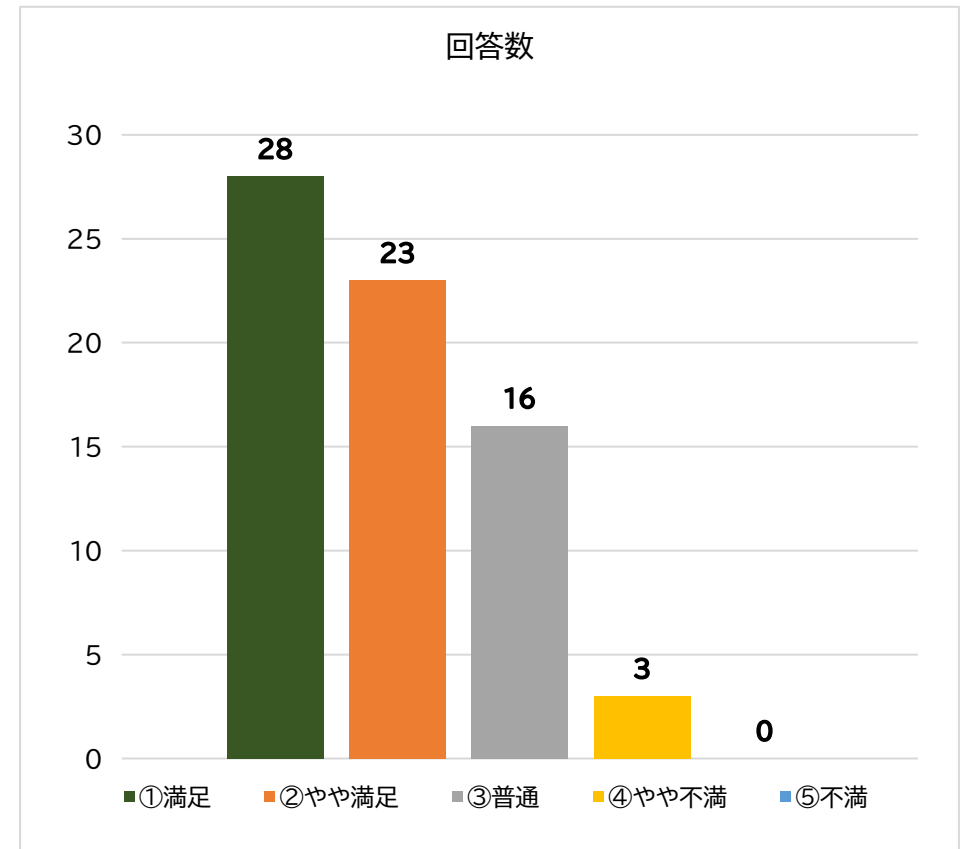
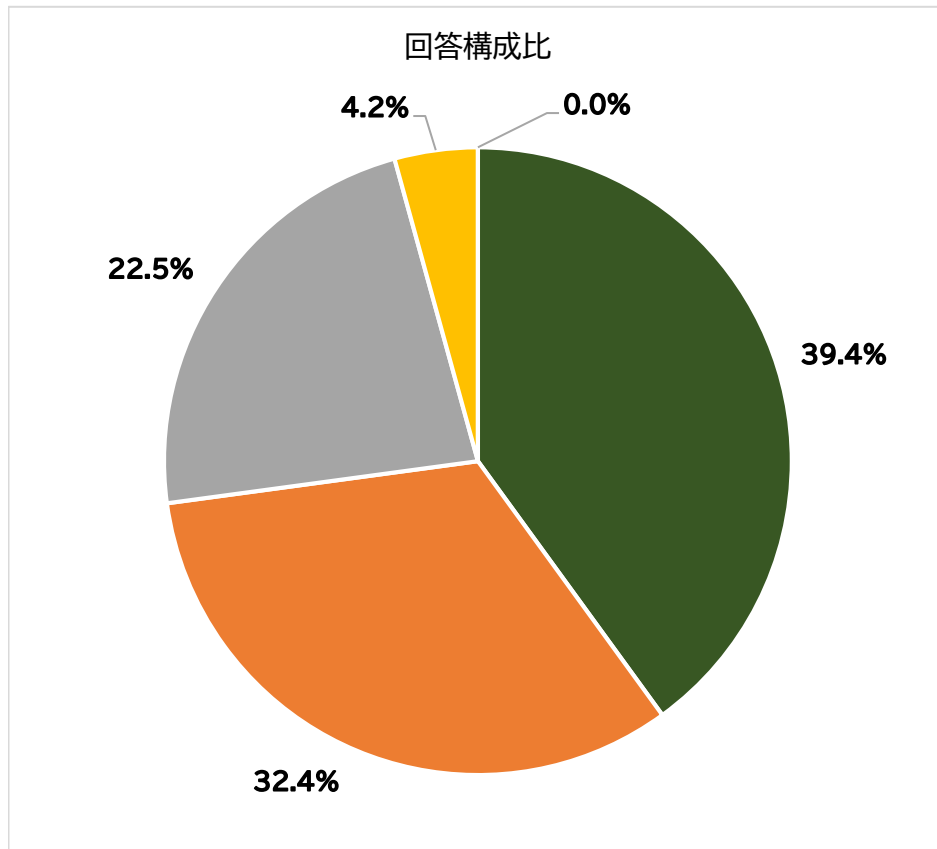
- ①川崎市中小企業融資制度等の保証制度を利用するため
- ②以前にも川崎市信用保証協会を利用したことがあるため
- ③中小企業者からの依頼
- ④本部等の指示
- ⑤その他

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」48.0%（前年度48.9%）、「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」41.6%（前年度38.5%）、「中小企業者からの依頼」7.2%（前年度11.1%）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71.8%（前年度75.6%）、「やや不満」「不満」が4.2%（前年度3.9%）となりました。

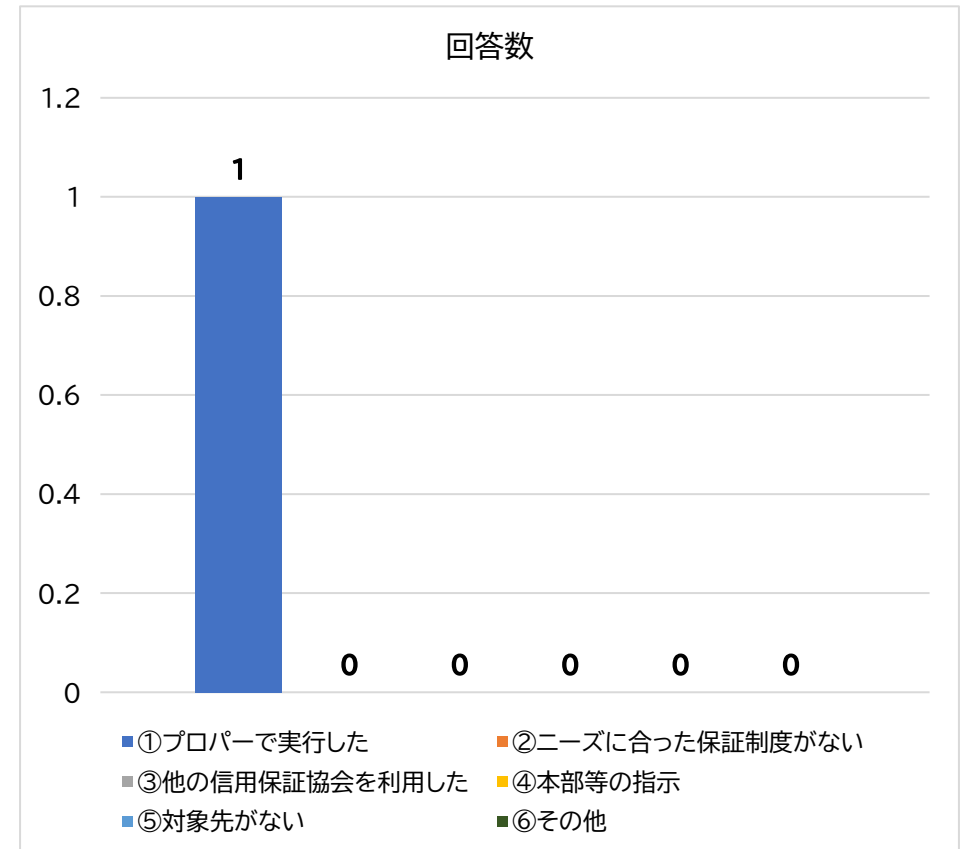
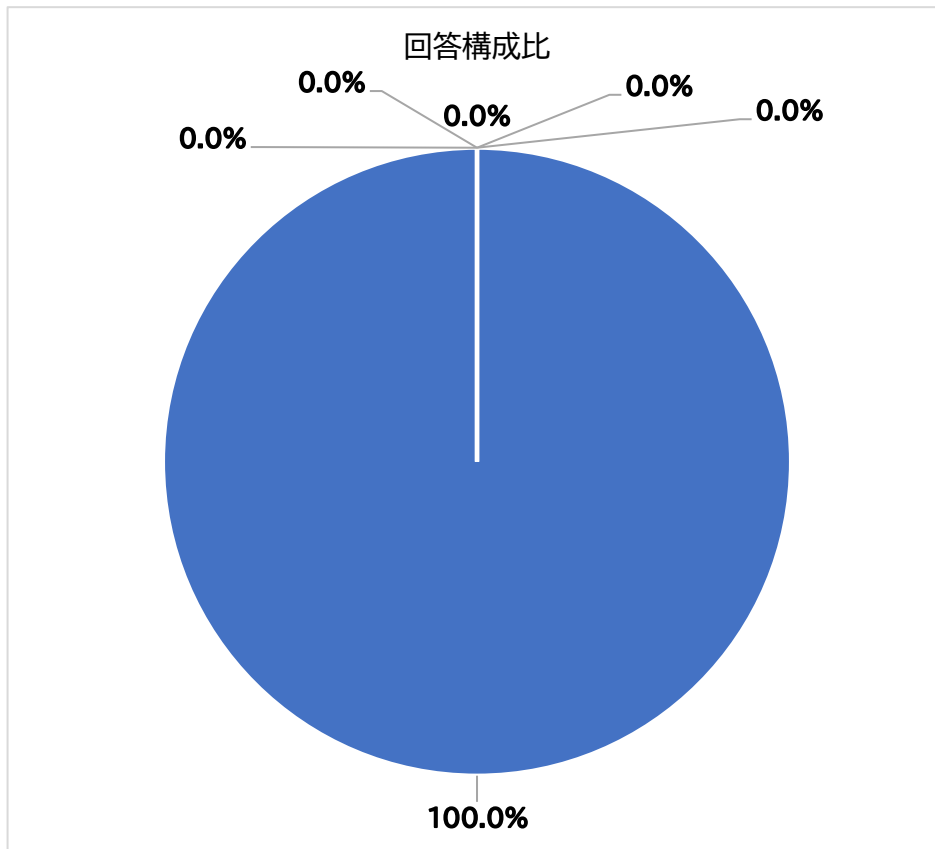


8 5で「②ない」をお選びになった方にお尋ねします。

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、「プロパーで実行した」100.0%（前年度0.0%）となりました。



設問Ⅲ 川崎市信用保証協会について

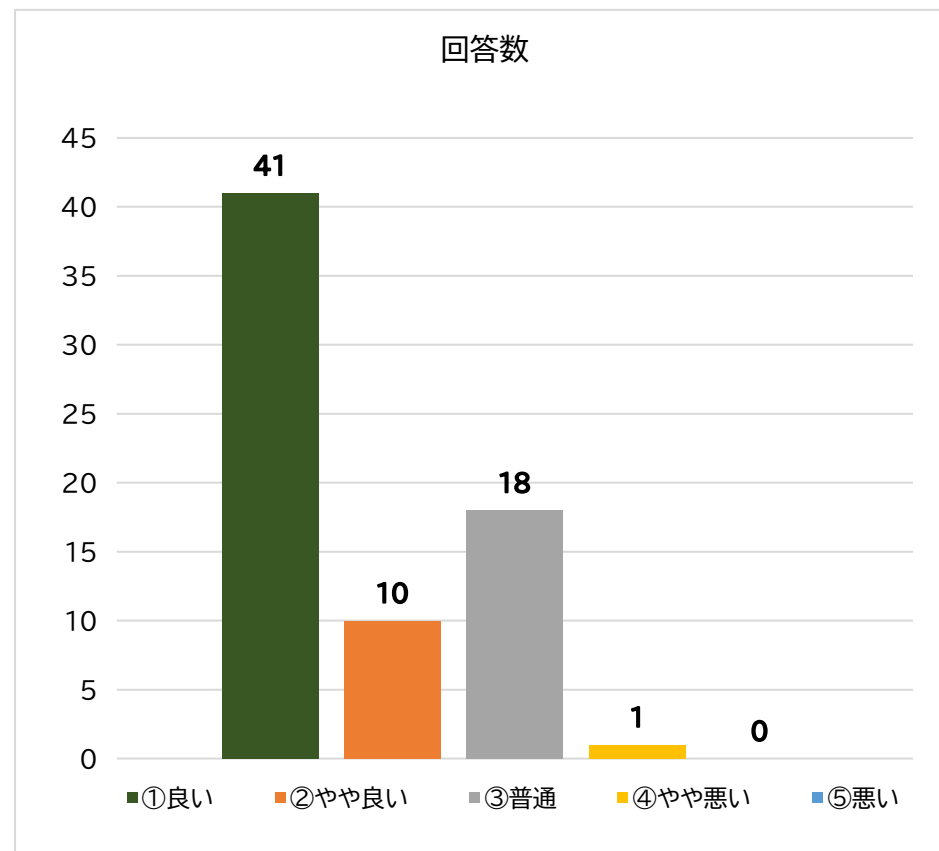
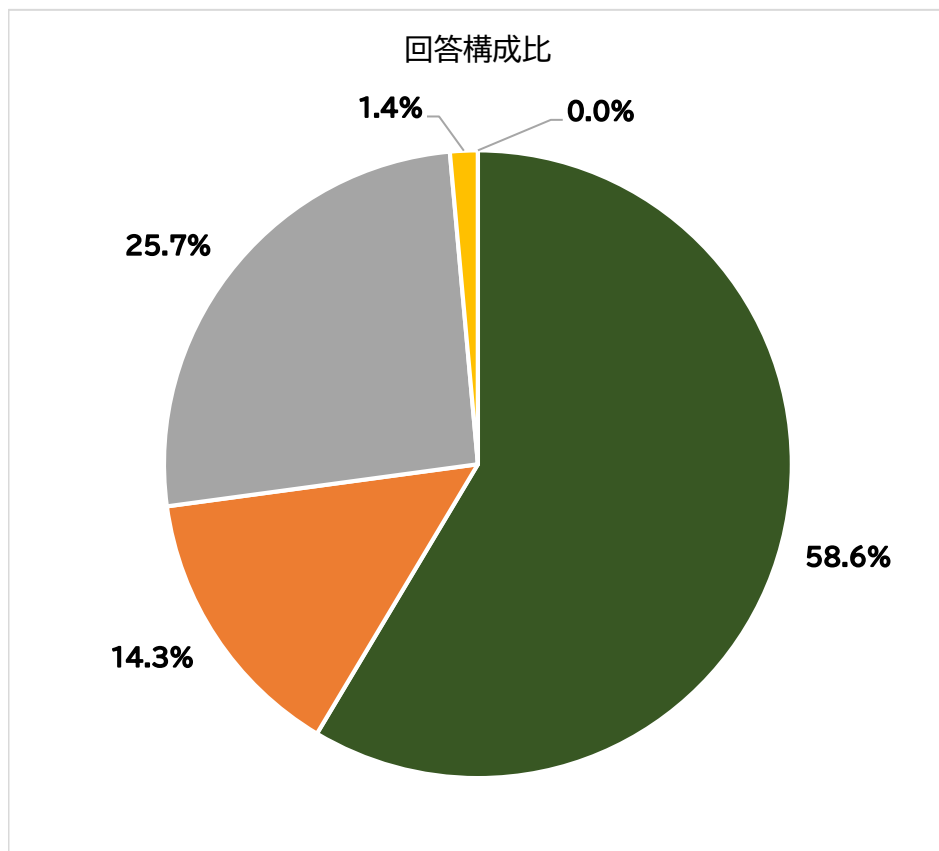
9 協会職員の接客態度についてお尋ねします。

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

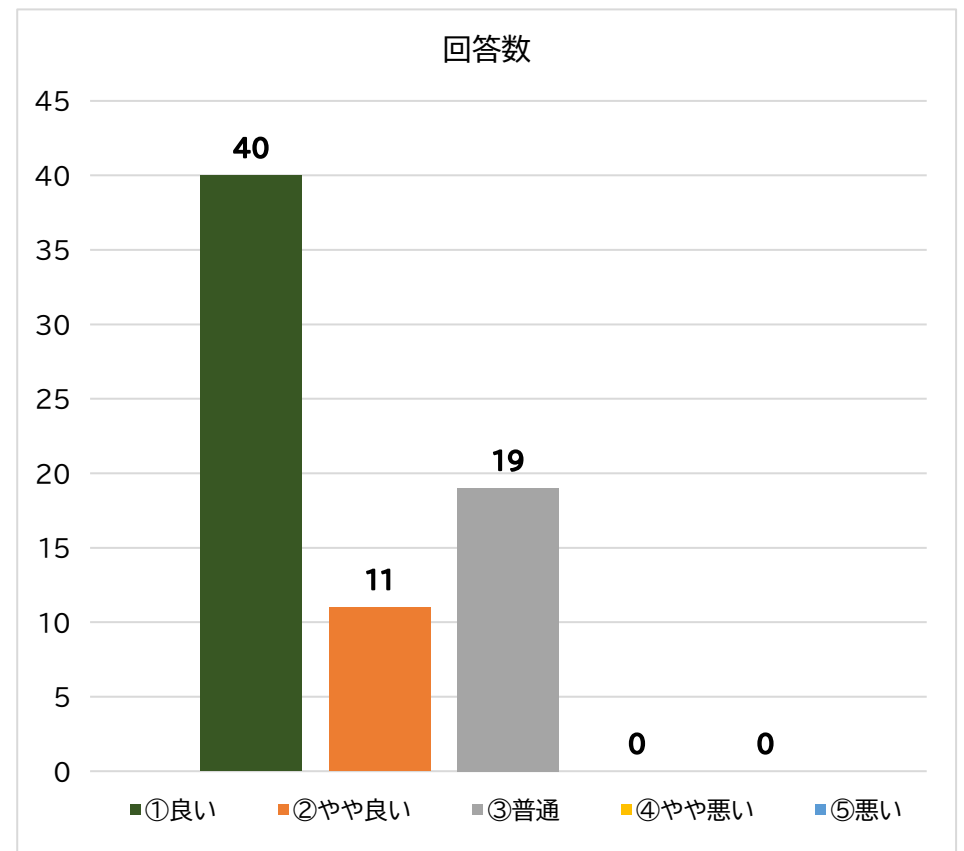
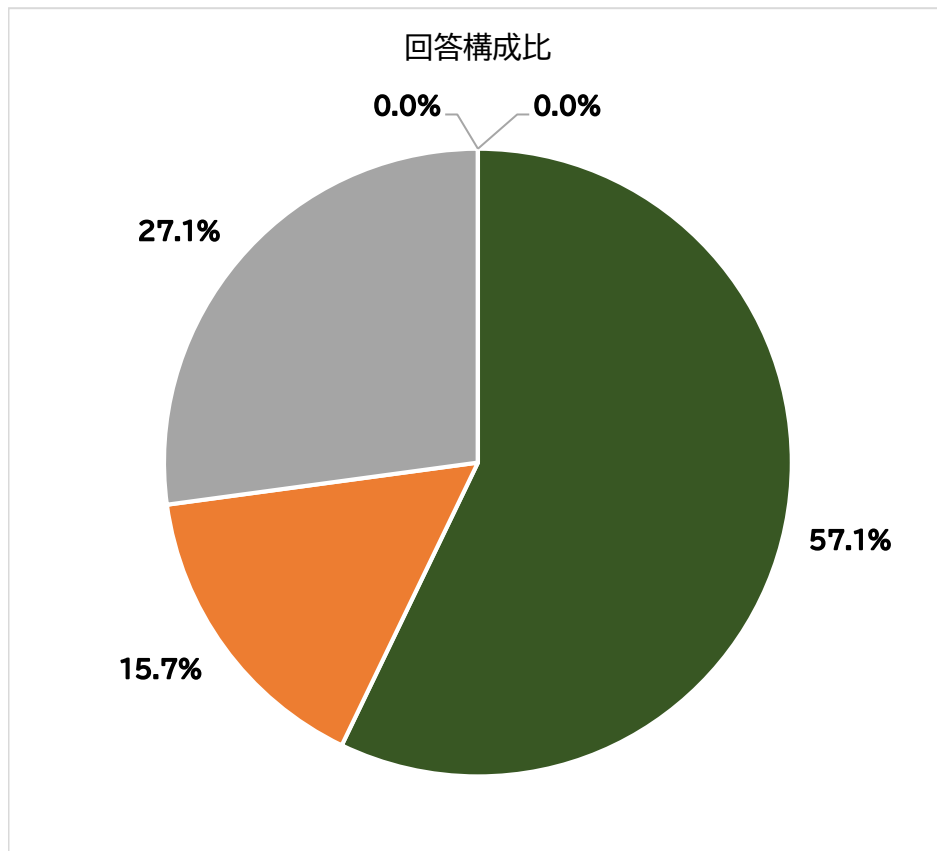
(1) 接客態度

回答構成比は、「良い」「やや良い」が72.9%（前年度59.2%）、「やや悪い」「悪い」が1.4%（前年度2.5%）となりました。



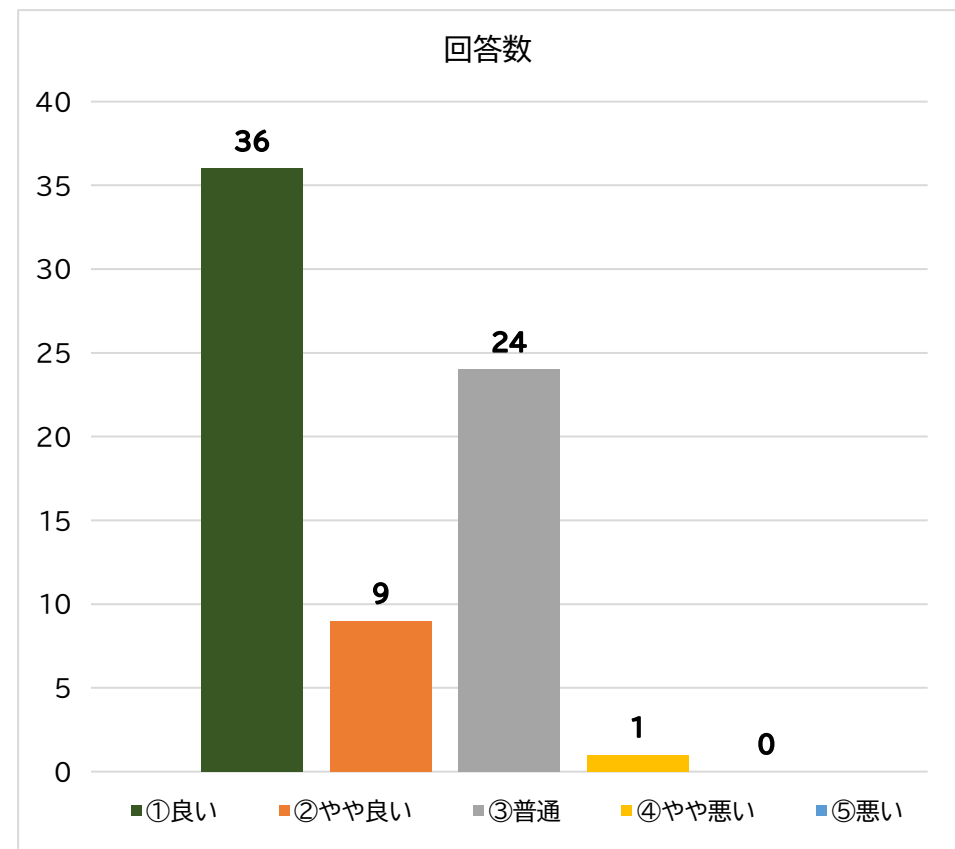
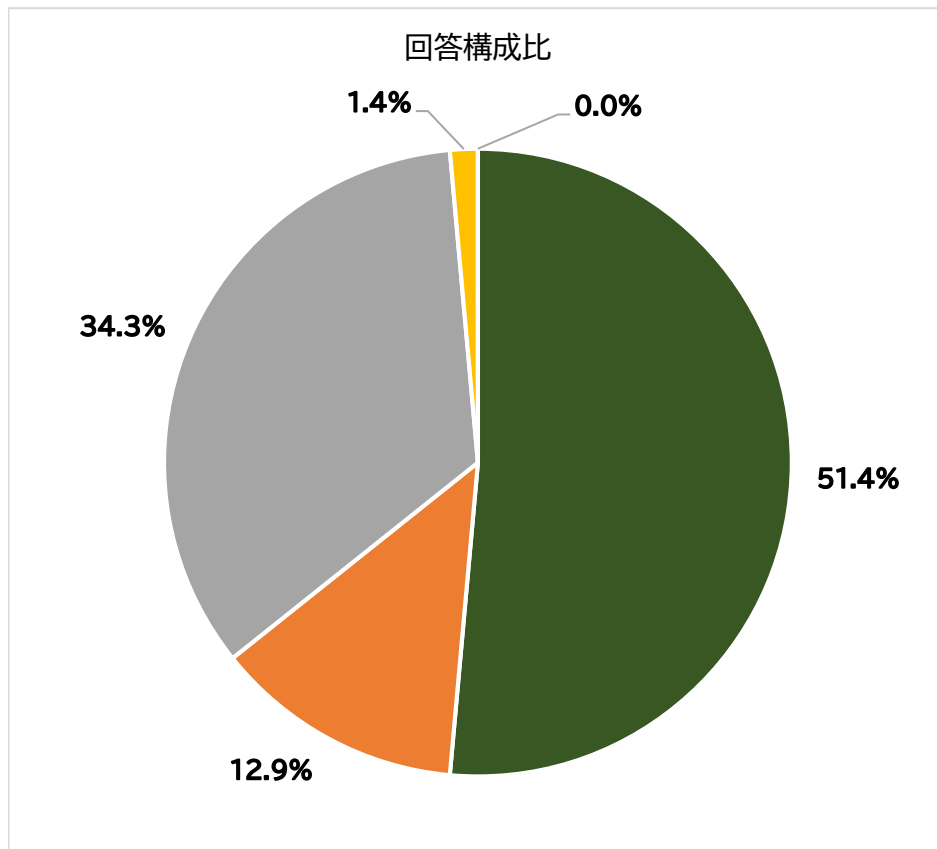
(2) 言葉遣い

回答構成比は、「良い」「やや良い」が72.8%（前年度63.0%）、「やや悪い」「悪い」が0.0%（前年度4.9%）となりました。



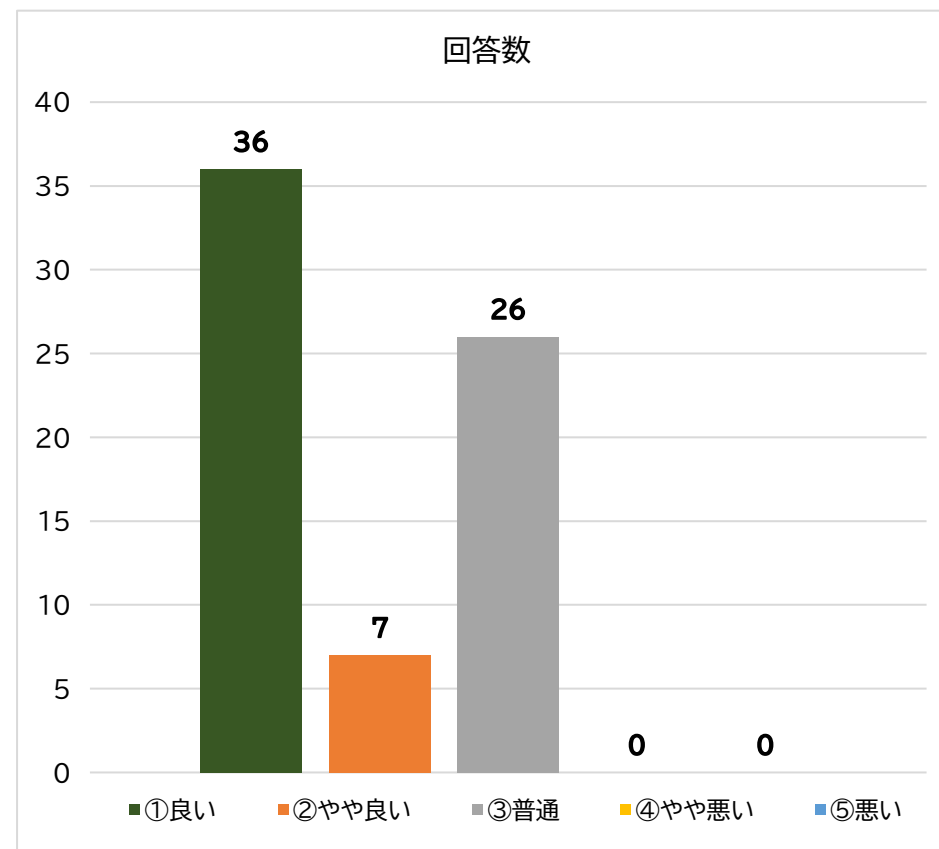
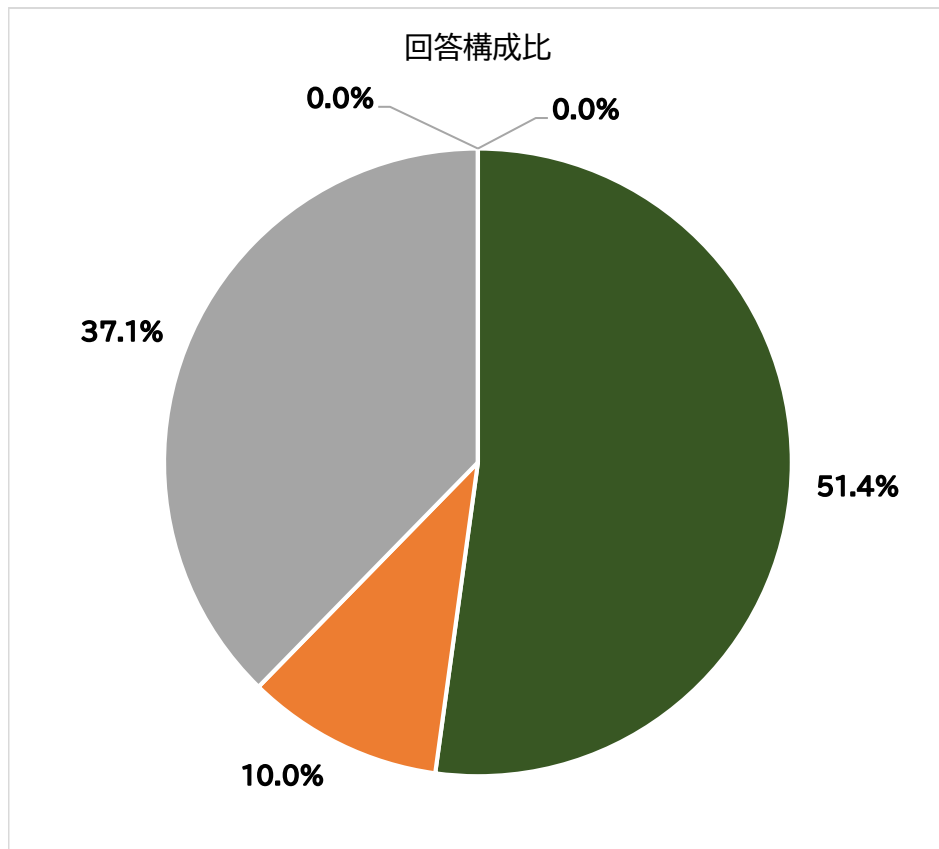
(3) 電話対応

回答構成比は、「良い」「やや良い」が64.3%（前年度53.0%）、「やや悪い」「悪い」が1.4%（前年度5.0%）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61.4%（前年度53.1%）、「やや悪い」「悪い」が0.0%（前年度0.0%）となりました。

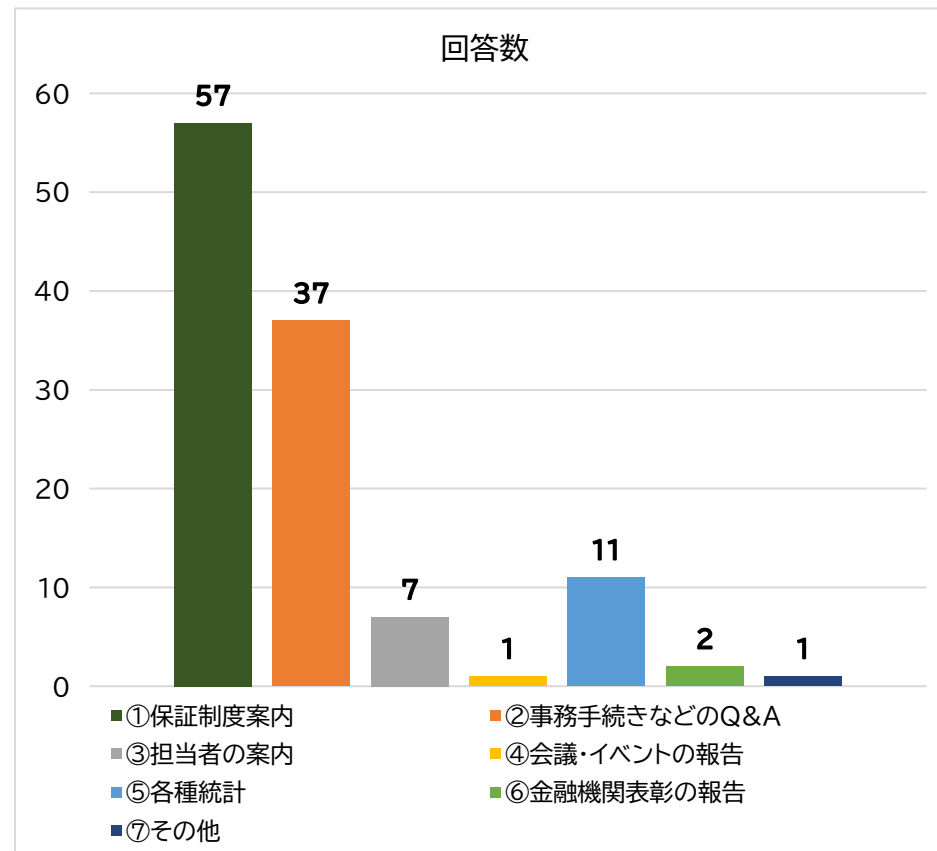
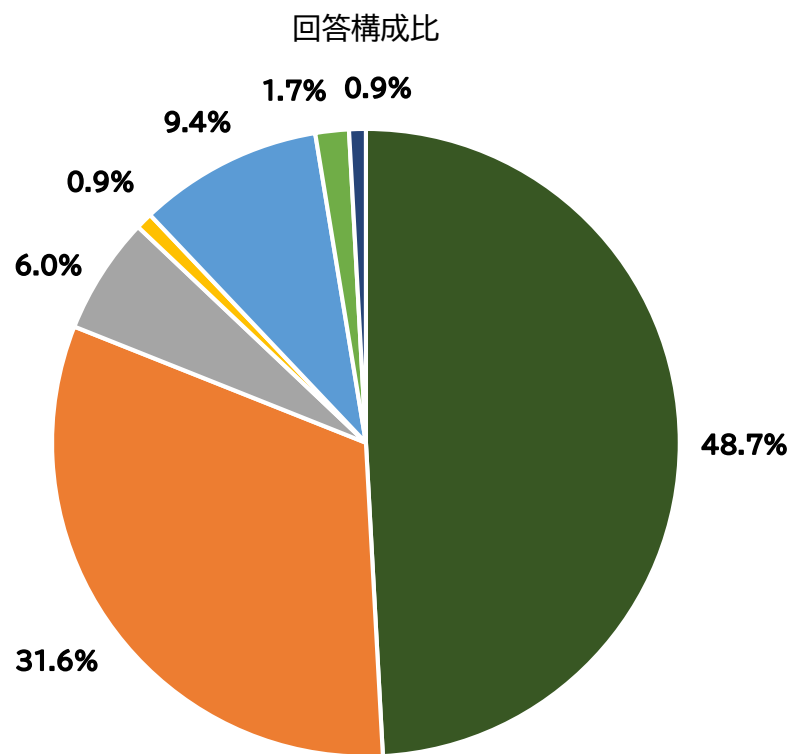


設問Ⅳ 川崎市信用保証協会の広報活動について

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会議・イベントの報告 ⑤各種統計
- ⑥金融機関表彰の報告 ⑦その他

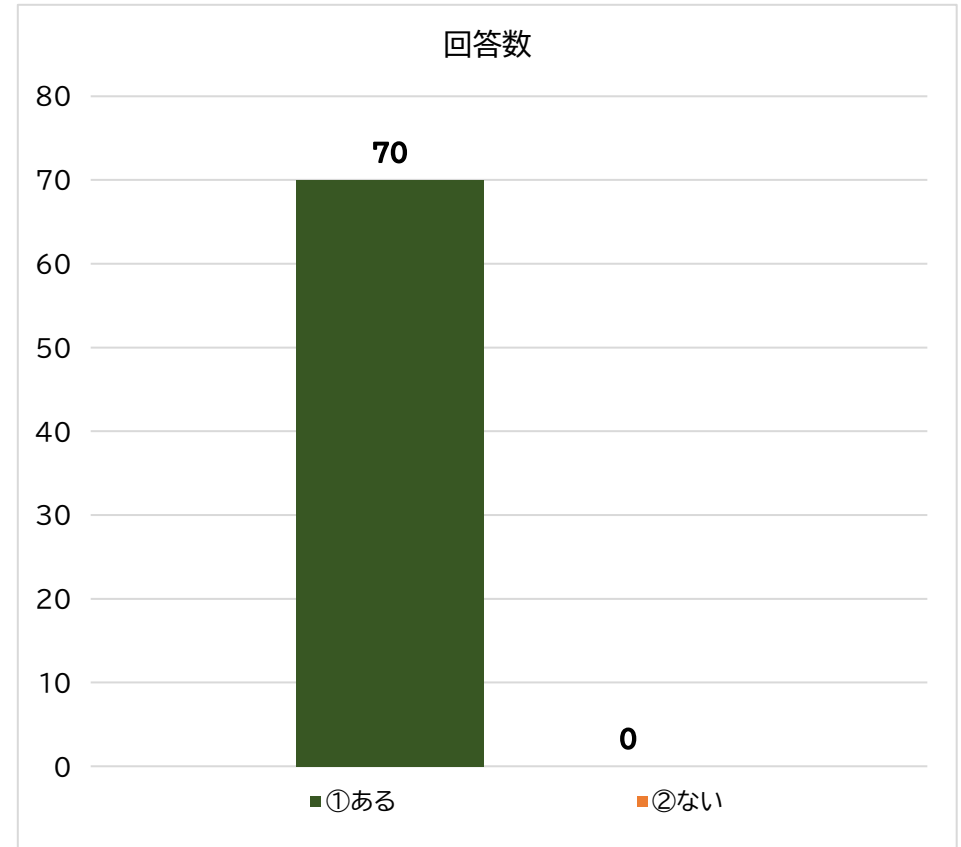
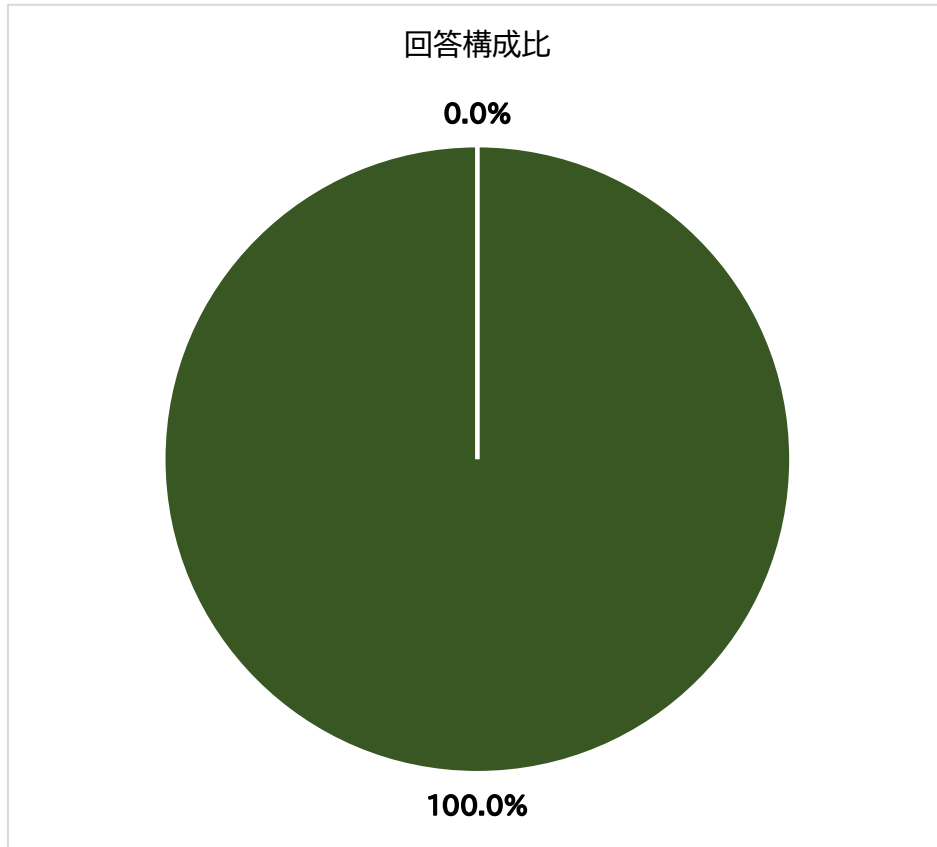
回答構成比は、「保証制度案内」48.7%（前年度47.8%）、「事務手続きなどのQ&A」31.6%（前年度22.1%）、「各種統計」9.4%（前年度2.9%）の順となりました。



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

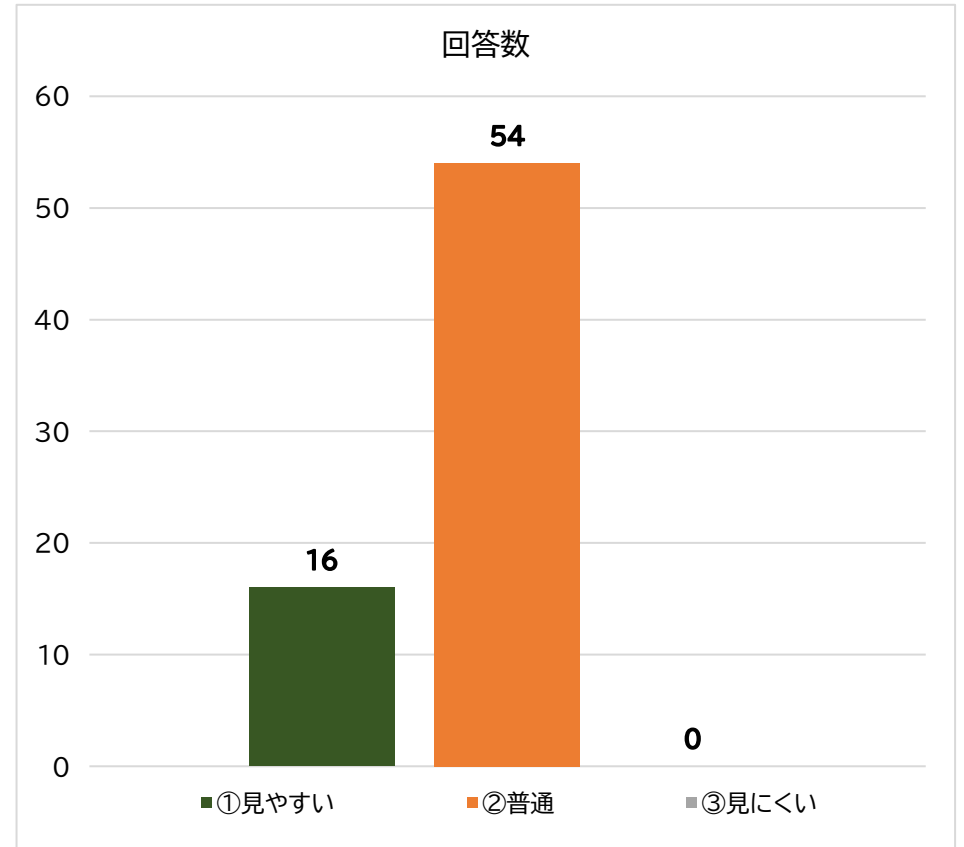
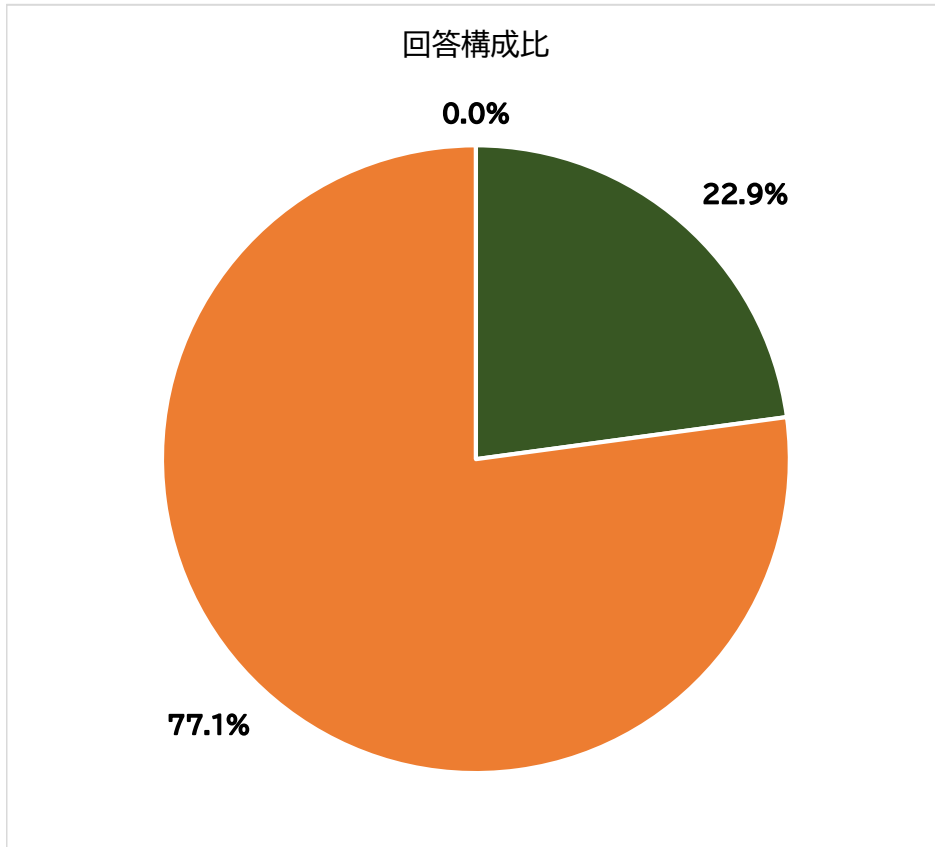
回答構成比は、「ある」100.0%（前年度96.3%）となりました。



12 11で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。

①見やすい ②普通 ③見にくい

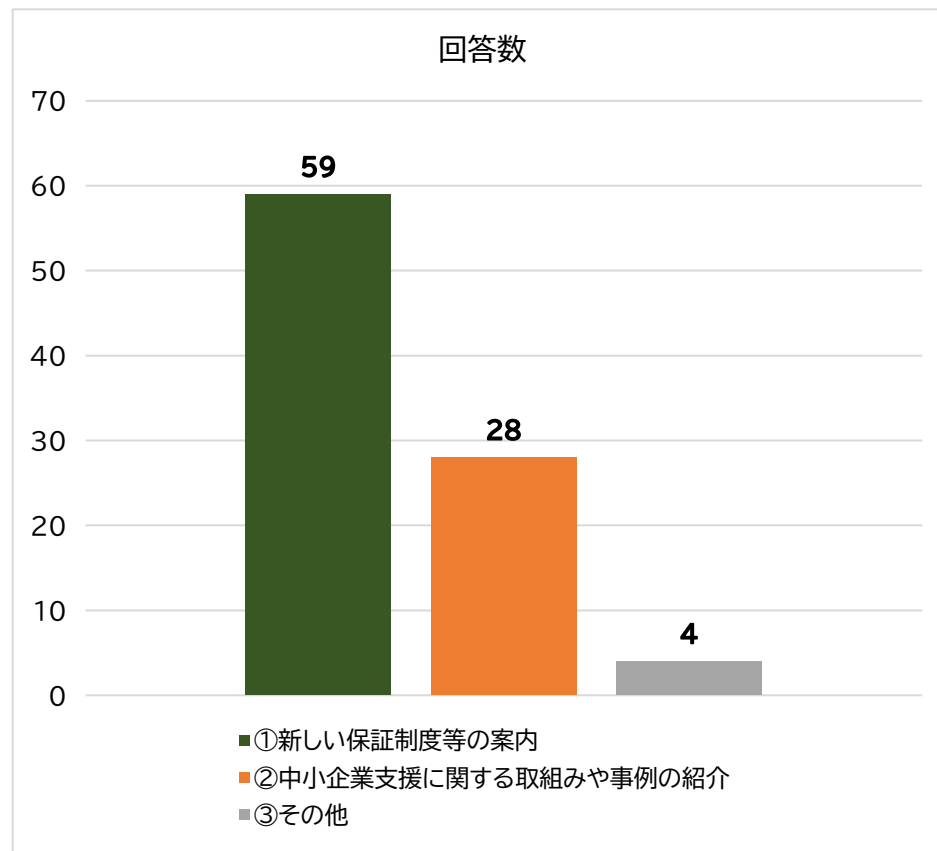
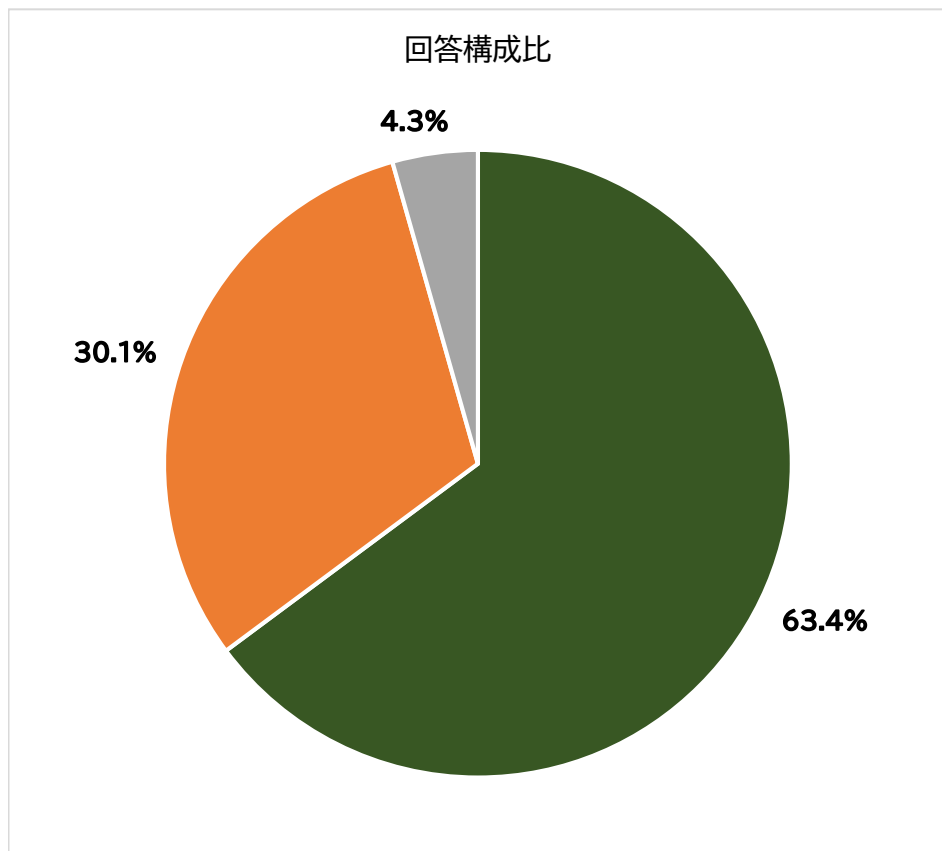
回答構成比は、「普通」77.1%（前年度75.6%）、「見やすい」22.9%（前年度21.8%）となりました。



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」63.4%（前年度62.6%）、「中小企業支援に関する取組みや事例の紹介」30.1%（前年度31.8%）、「その他」4.3%（前年度0.9%）となりました。



14 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、「保証審査のスピード化」32.2%（前年度32.7%）、「提出書類や書式の簡素化」29.6%（前年度32.7%）、「手続の電子化」22.4%（前年度19.5%）の順となりました。

