

# 金融機関向けアンケート集計結果

令和2年12月15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御礼申し上げるとともに、頂戴いたしましたご意見・ご要望を真摯に受け止め、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2年9月1日～令和2年9月18日    |
| 調査対象 | 当協会保証付の融資を取り扱っている95店舗 |
| 調査方法 | 郵送による無記名アンケート         |
| 回答状況 | 78店舗（回答率82.1%）        |

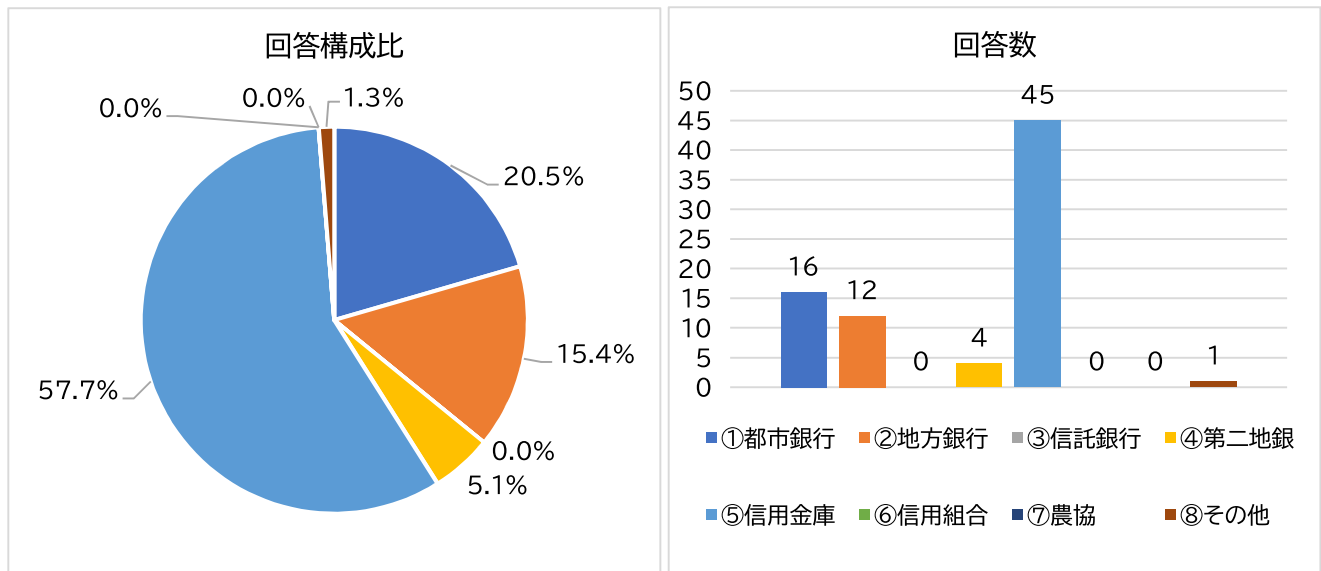
# アンケート結果

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信託銀行 ④第二地銀 ⑤信用金庫 ⑥信用組合 ⑦農協 ⑧その他

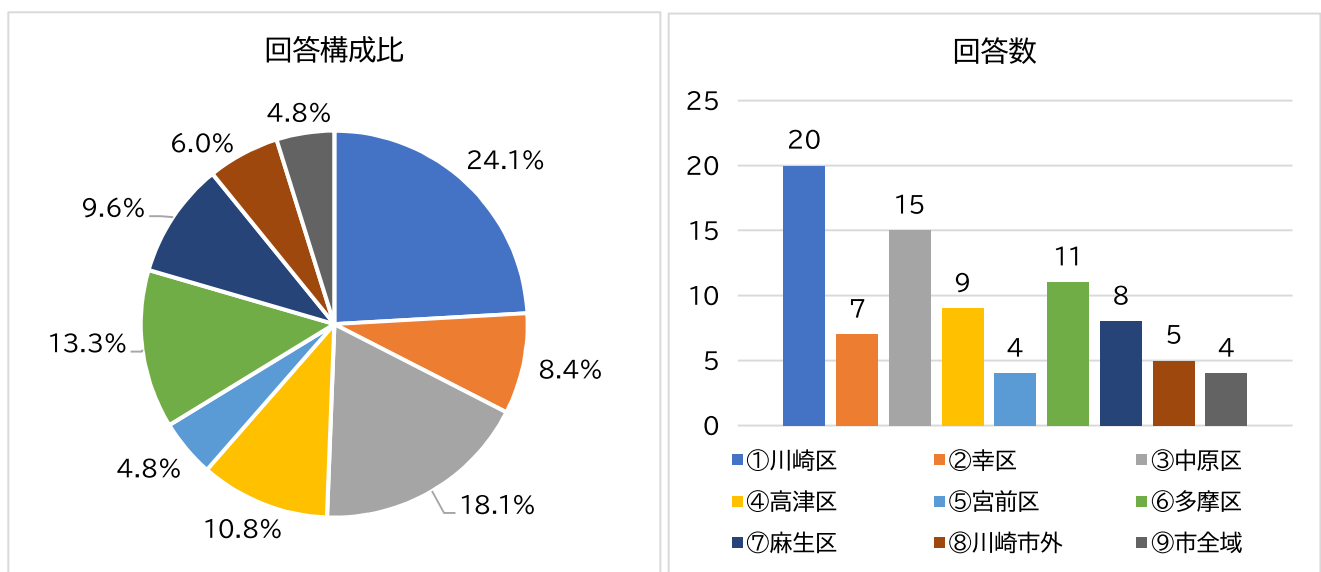
回答構成比は、「信用金庫」57.7%、「都市銀行」20.5%、「地方銀行」15.4%の順となりました。



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

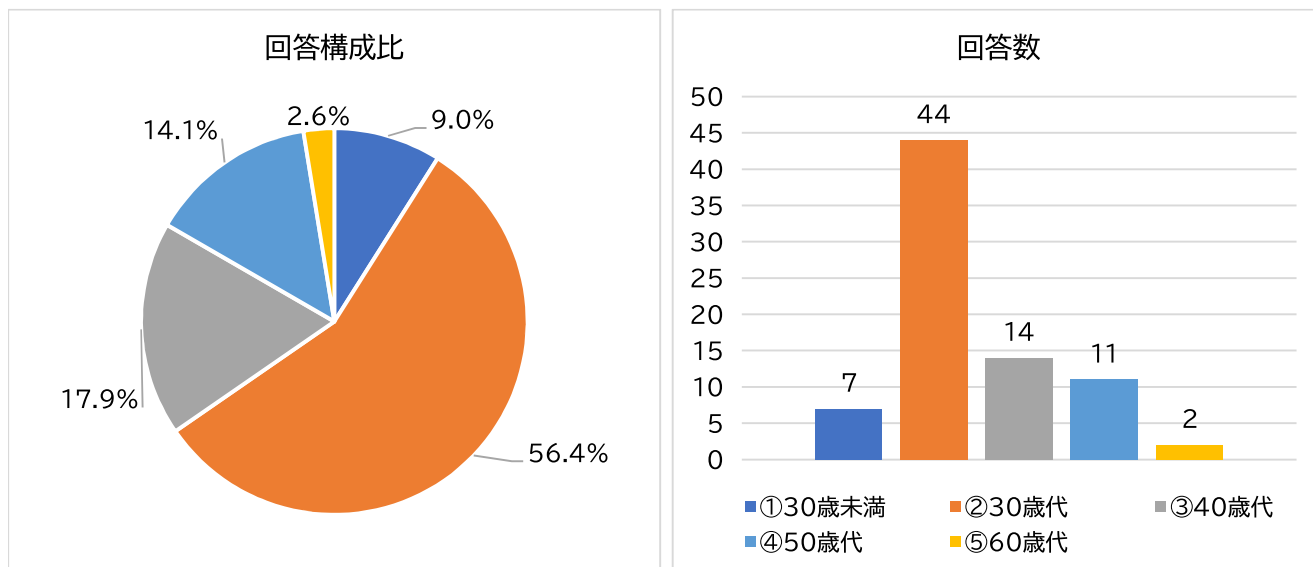
回答構成比は、「川崎区」24.1%、「中原区」18.1%、「多摩区」13.3%の順となりました。



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

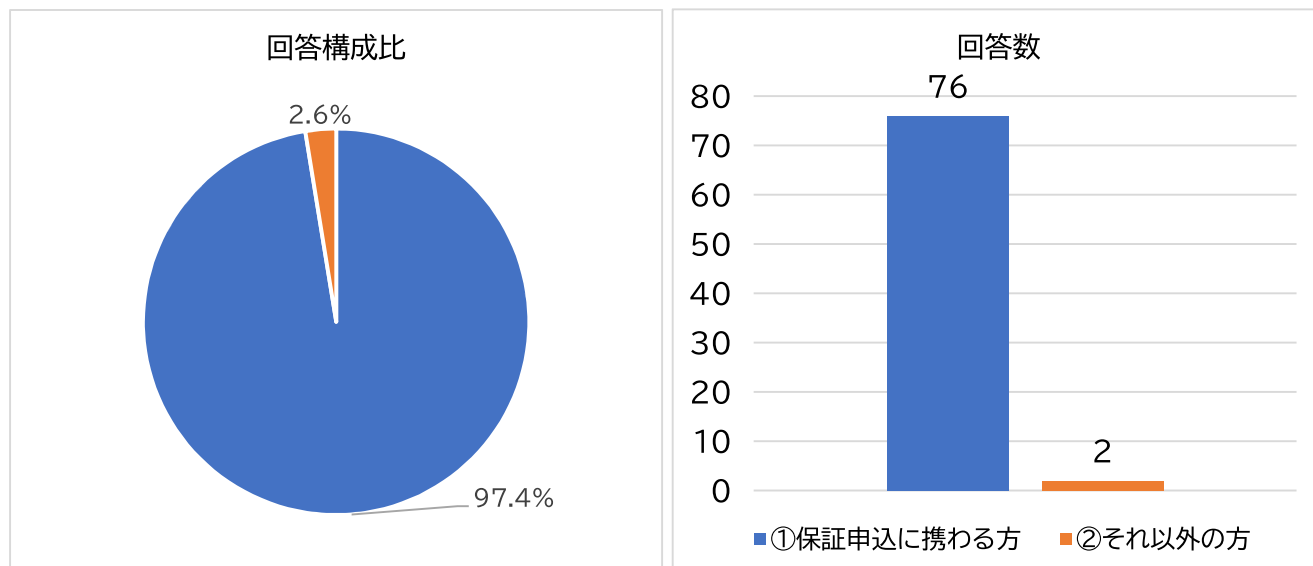
回答構成比は、「30歳代」56.4%、「40歳代」17.9%、「50歳代」14.1%の順となりました。



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」97.4%、「それ以外の方」2.6%となりました。

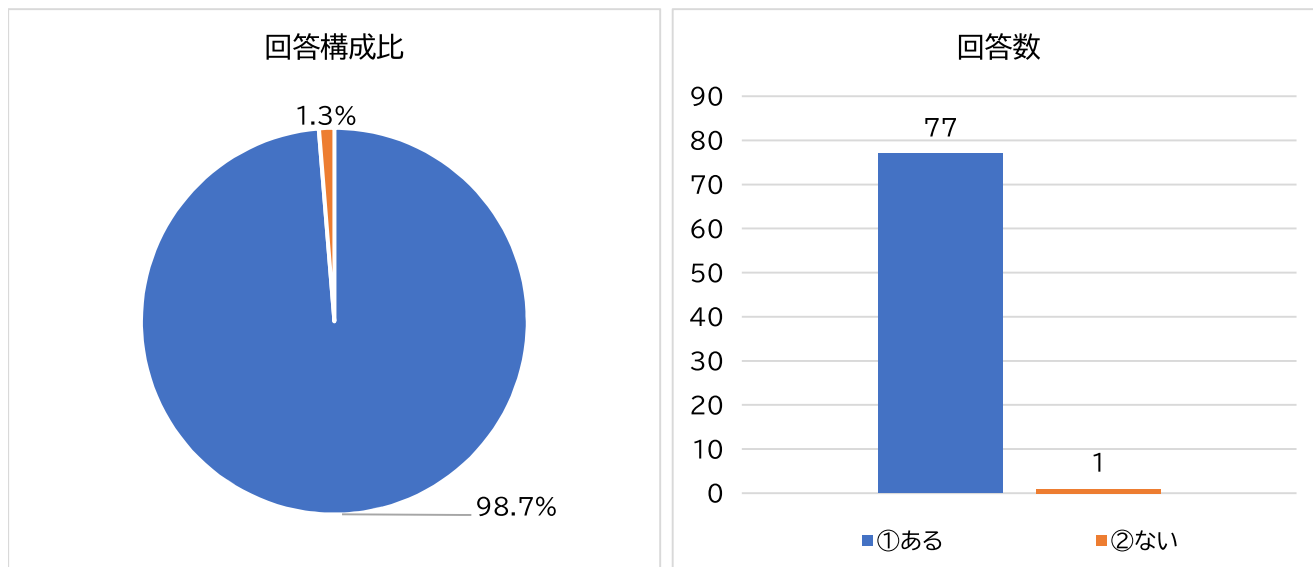


設問Ⅱ 川崎市信用保証協会の利用について

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」98.7%、「ない」1.3%となりました。

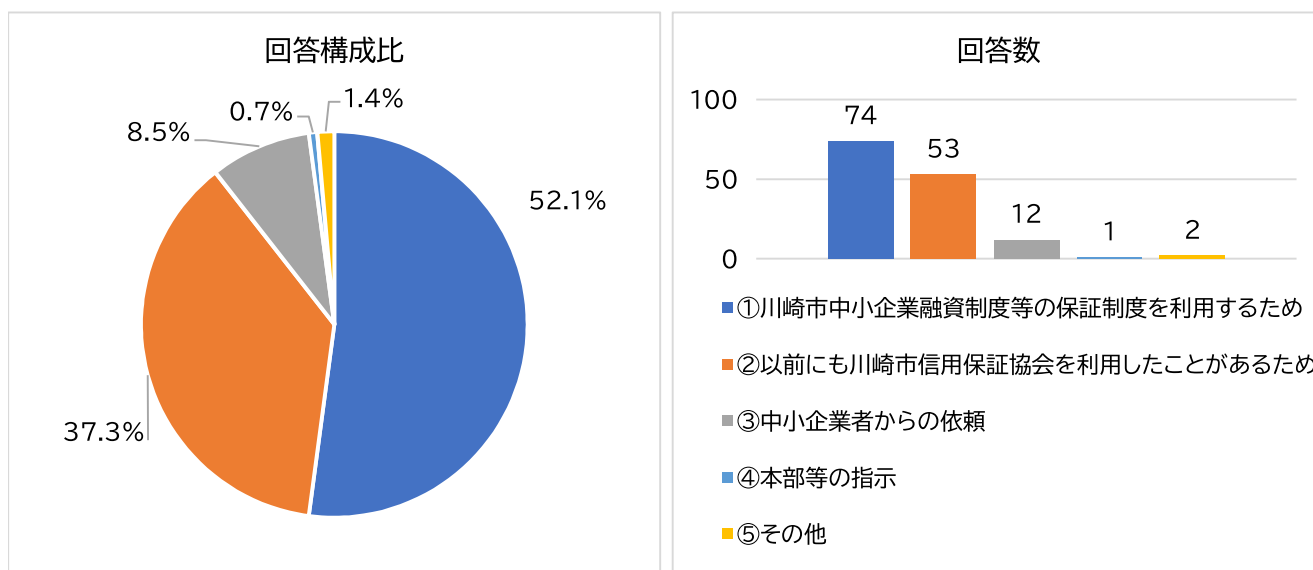


6 5で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。

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】

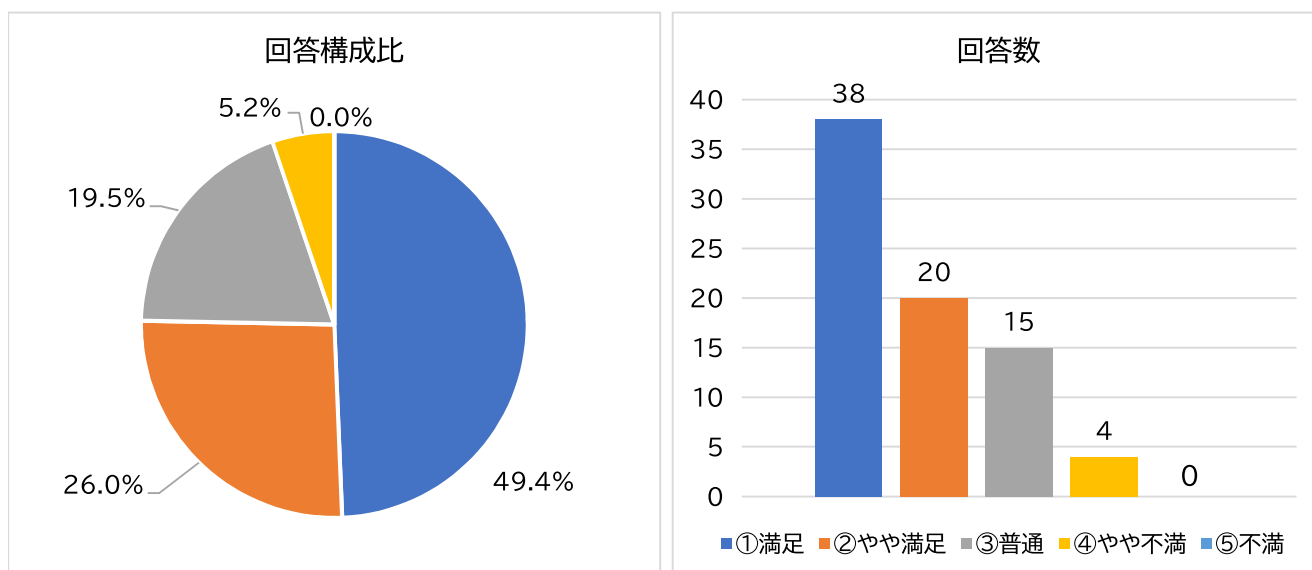
- ①川崎市中小企業融資制度等の保証制度を利用するため
- ②以前にも川崎市信用保証協会を利用したことがあるため
- ③中小企業者からの依頼 ④本部等の指示 ⑤その他

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」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」37.3%、「中小企業者からの依頼」8.5%の順となりました。



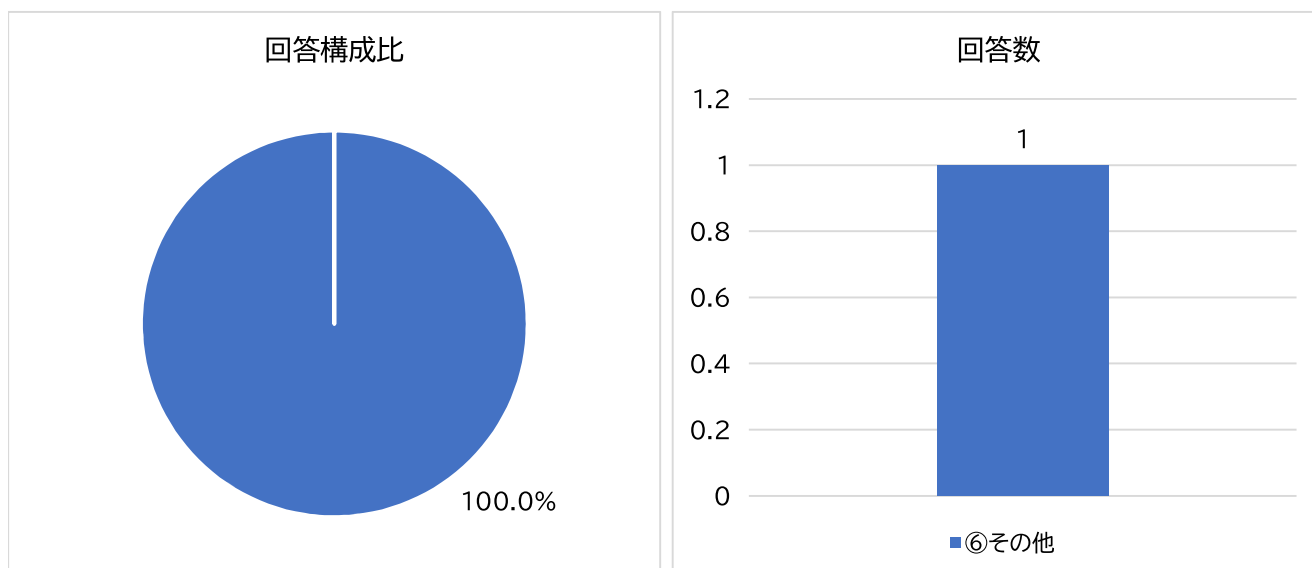
- 7 5で「①ある」をお選びになった方にお尋ねします。  
川崎市信用保証協会を利用した際の満足度はどのくらいですか。  
①満足 ②やや満足 ③普通 ④やや不満 ⑤不満

回答構成比は、「満足」「やや満足」が75.4%、「やや不満」「不満」が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%となりました。



設問Ⅲ 川崎市信用保証協会について

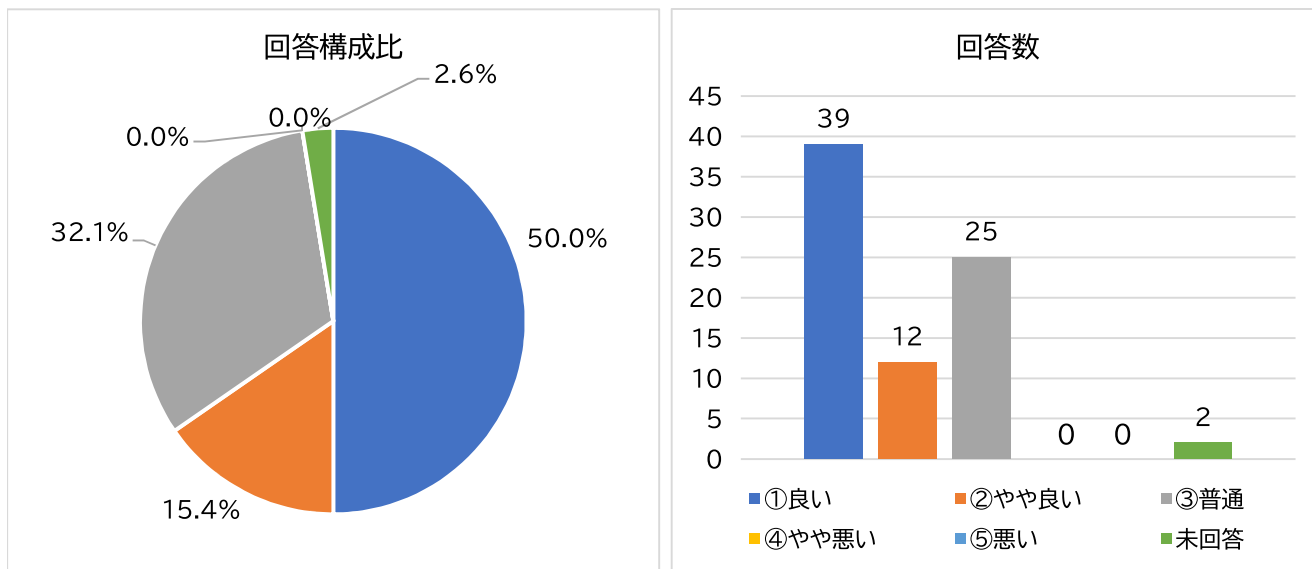
9 協会職員の接客態度についてお尋ねします。

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

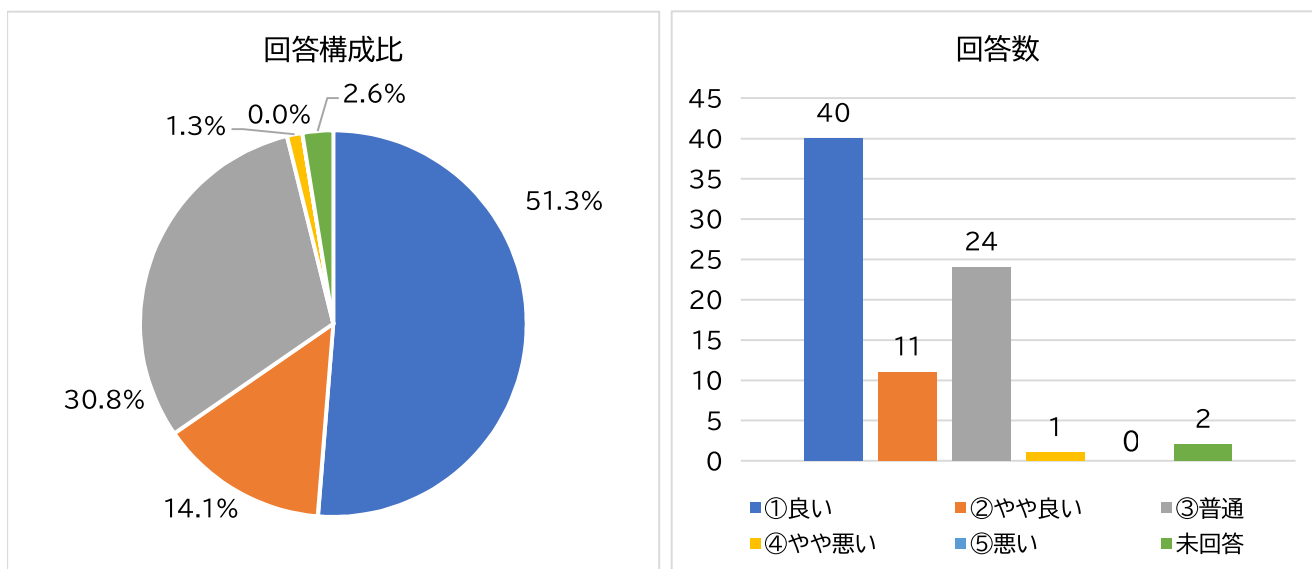
(1) 接遇態度

回答構成比は、「良い」「やや良い」が65.4%、「やや悪い」「悪い」が0.0%となりました。



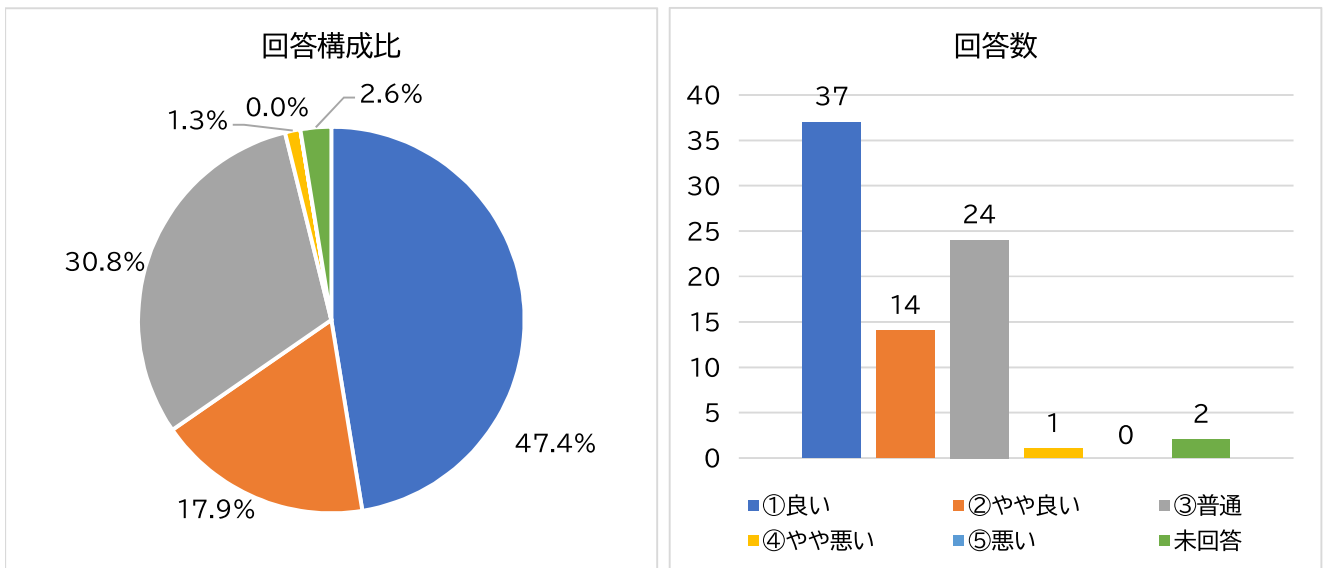
(2) 言葉遣い

回答構成比は、「良い」「やや良い」が65.4%、「やや悪い」「悪い」が1.3%となりました。



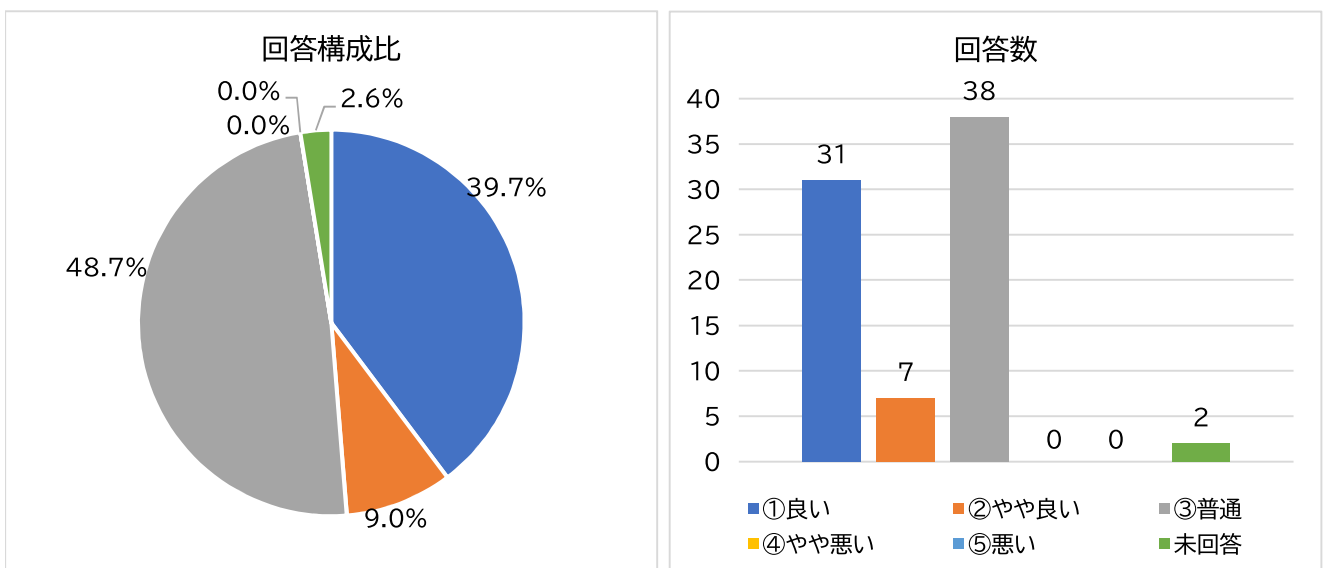
### (3) 電話対応

回答構成比は、「良い」「やや良い」が65.3%、「やや悪い」「悪い」が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48.7%、「やや悪い」「悪い」が0.0%となりました。



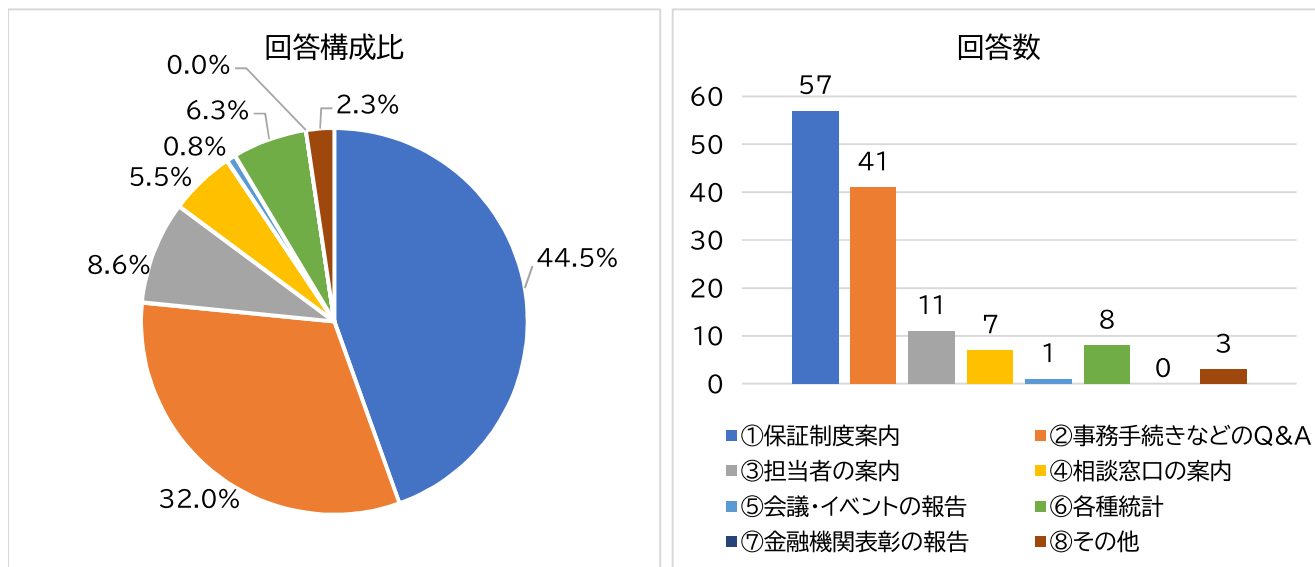


設問Ⅳ 川崎市信用保証協会の広報活動について

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

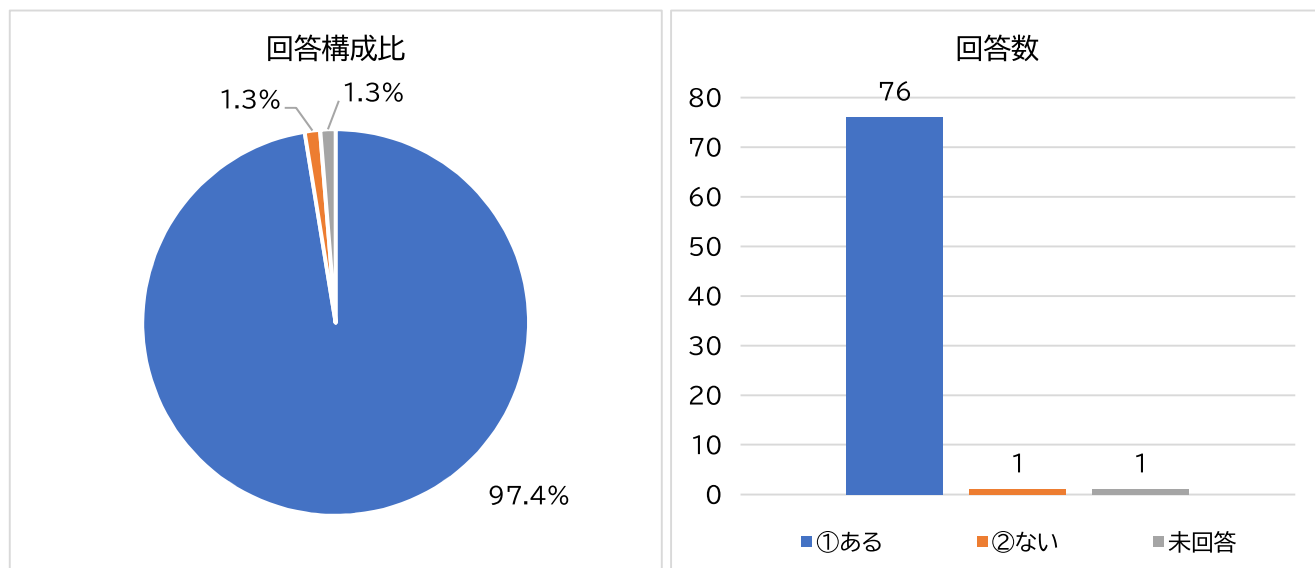
回答構成比は、「保証制度案内」44.5%、「事務手続きなどのQ&A」32.0%、「担当者の案内」8.6%の順となりました。



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

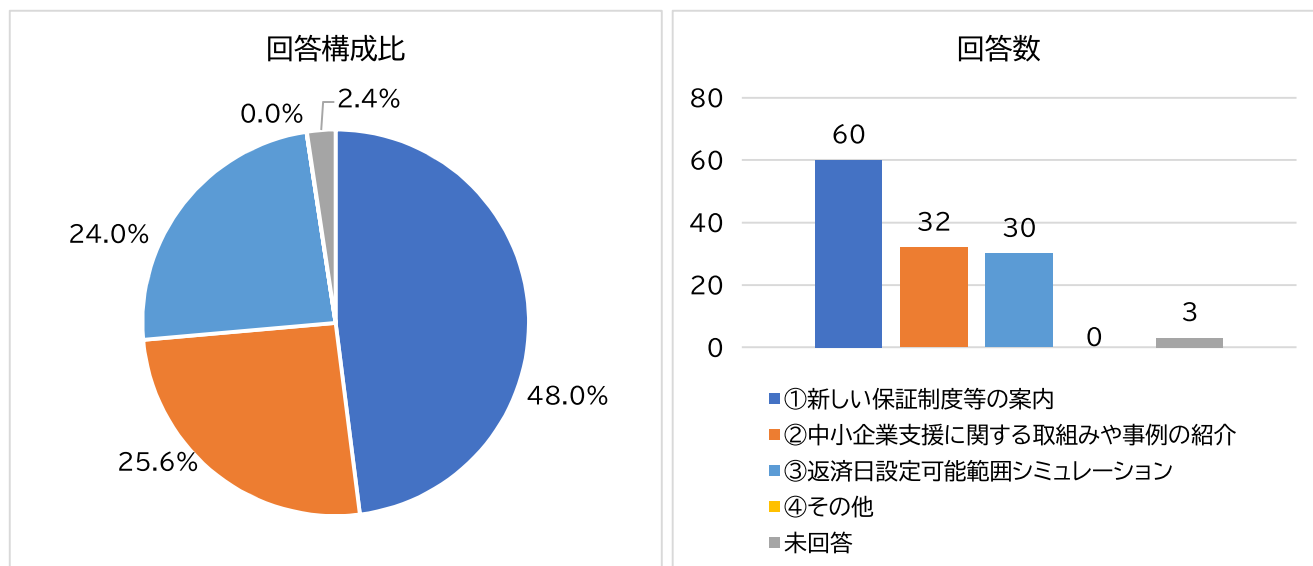
回答構成比は、「ある」97.4%、「ない」1.3%、「未回答」1.3%となりました。



12 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返済日設定可能範囲シミュレーション ④その他

回答構成比は、「新しい保証制度等の案内」48.0%、「中小企業支援に関する取組みや事例の紹介」25.6%、「返済日設定可能範囲シミュレーション」24.0%となりました。

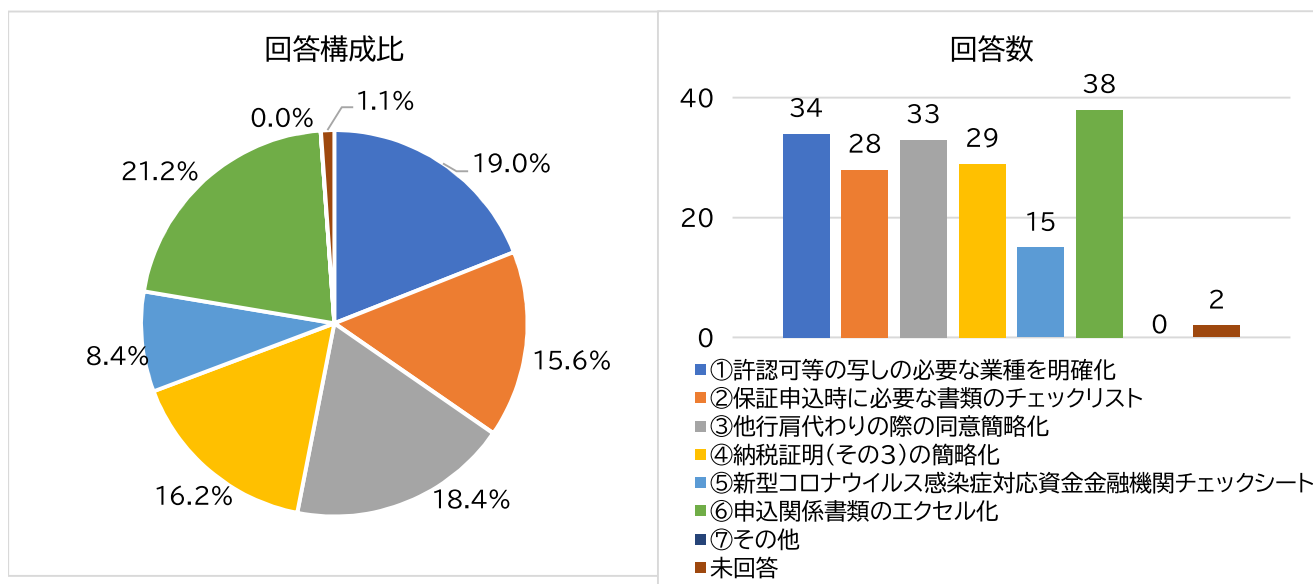


設問V 川崎市信用保証協会のサービスについて

13 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納税証明（その3）の簡略化  
⑤新型コロナウイルス感染症対応資金金融機関チェックシート  
⑥申込関係書類のエクセル化 ⑦その他

回答構成比は、「申込関係書類のエクセル化」21.2%、「許認可等の写しの必要な業種を明確化」19.0%、「他行肩代わりの際の同意簡略化」18.4%の順となりました。



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、「提出書類や書式の簡素化」34.6%、「保証審査のスピード化」29.5%、「手続の電子化」19.9%の順となりました。

