

令和5年度

# 「お客さまアンケート」 結果報告

大阪信用保証協会

1. 調査概要	.....	P 2
2. 回答者属性	.....	P 3
3. 調査結果	.....	P 4

# 1. 調査概要

## ■ 調査目的

- 保証効果の検証
- 経営課題・顧客ニーズの収集による経営支援サービスの改善
- 接遇マナー等の改善

## ■ 調査方法

- 依頼方法 … 対象先へアンケート用紙を郵送
- 回収方法 … アンケート用紙に記入し郵送で回答  
専用Web回答フォームで回答

## ■ 調査日程

令和5年8月9日～令和5年9月26日

## ■ 調査対象者

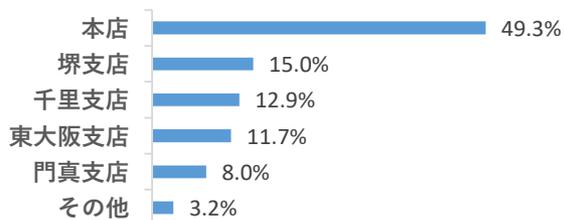
過去1年間に保証承諾した保証利用者5,000者

## ■ 回収状況

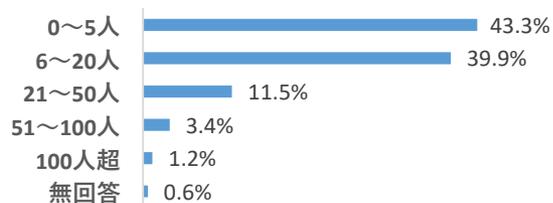
- 回収数 1,163件 <回答内訳：郵送777件 Web386件>  
<回答割合：郵送66.8% Web33.2%>
- 回収率 23.3%

## 2. 回答者属性

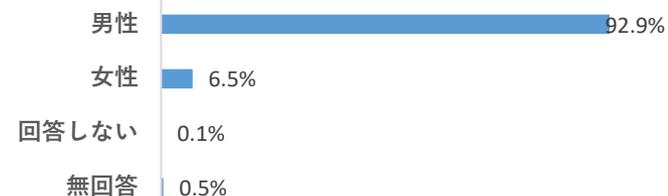
### ①主たる営業所の場所



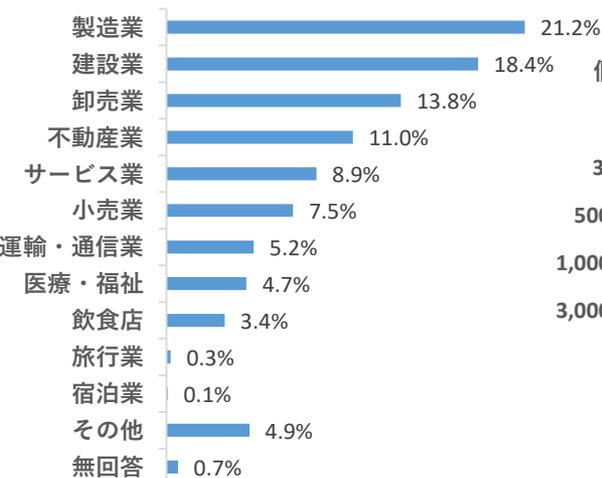
### ④従業員数



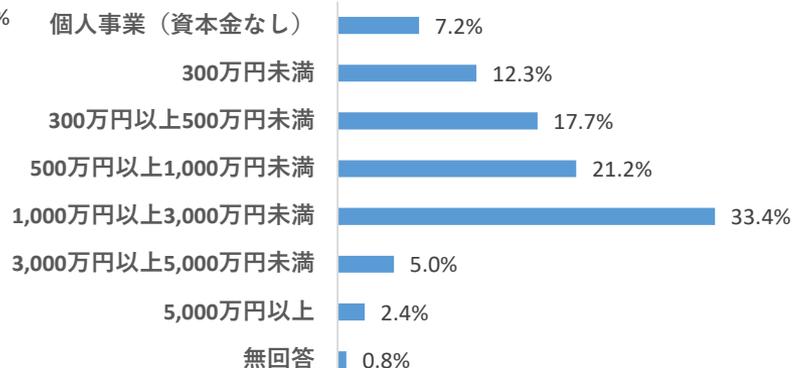
### ⑦性別



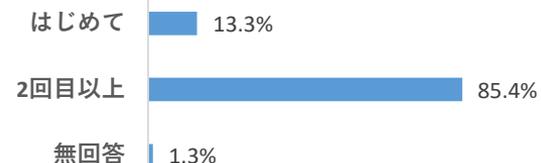
### ②業種



### ⑤資本金



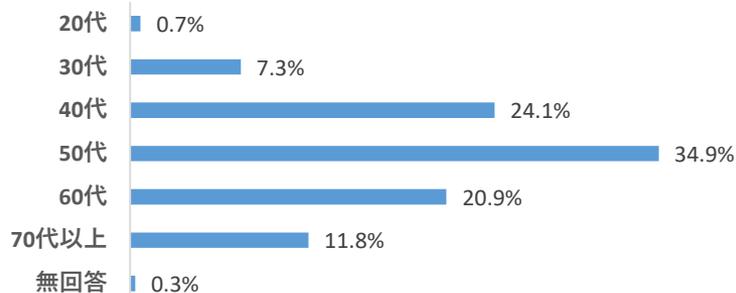
### ⑧協会利用回数



### ③業歴



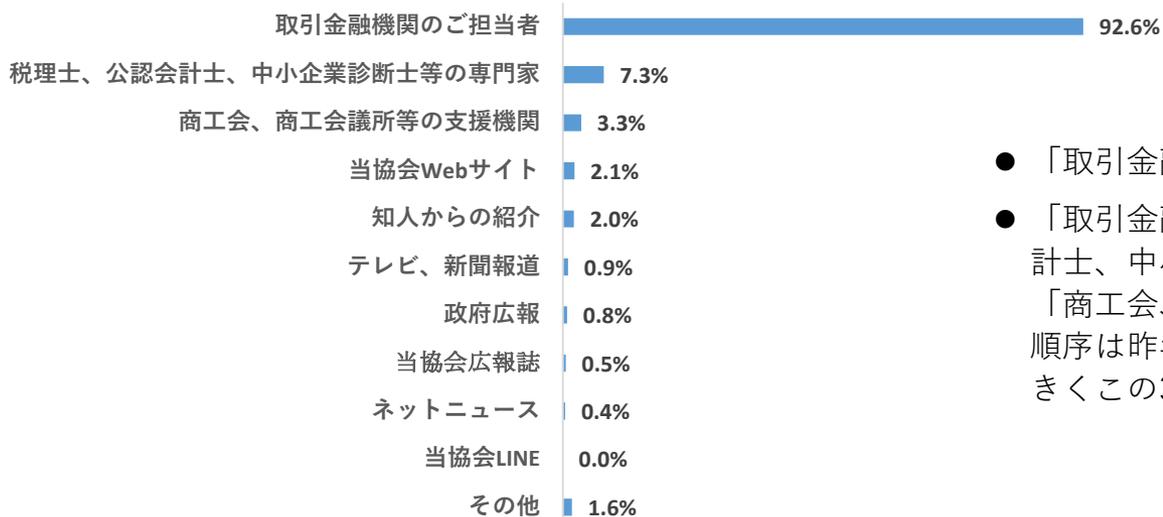
### ⑥年齢



### 3. 調査結果

#### 【保証制度の認知経路】

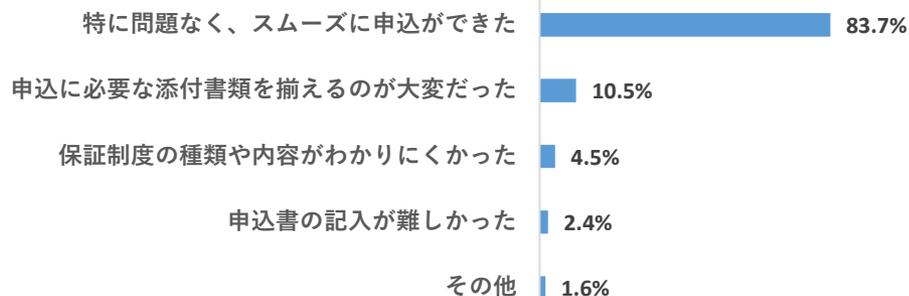
Q1-1.ご利用いただいた保証制度は、どのような方法でお知りになりましたか。 (複数回答可)



- 「取引金融機関のご担当者」が92.6%でトップ。
- 「取引金融機関のご担当者」、「税理士、公認会計士、中小企業診断士等の専門家」(7.3%)と「商工会、商工会議所等の支援機関」(3.3%)の順序は昨年度と同様で、保証制度の認知経路は大きくこの3つとなっています。

#### 【保証申込手続きで困ったこと】

Q1-2.保証申込手続きの際にお困りのことはございませんでしたか。 (複数回答可)

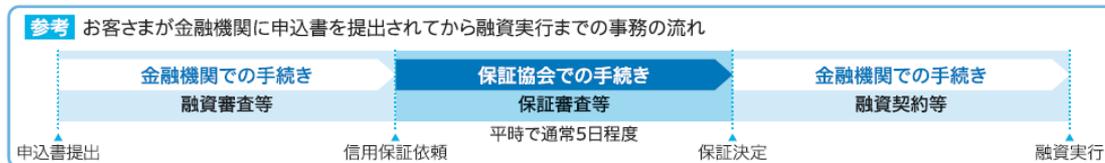
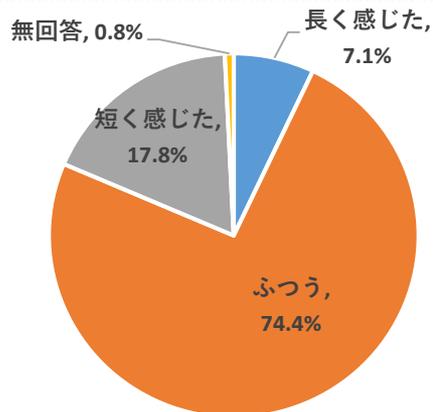


- 約8割の方が「特に問題なく手続きできた」と回答。
- 最も多かったお困りごとは、昨年度と同様に「必要な添付書類を揃えること」で10.5%。

### 3. 調査結果

#### 【申込書提出から融資実行までの期間】

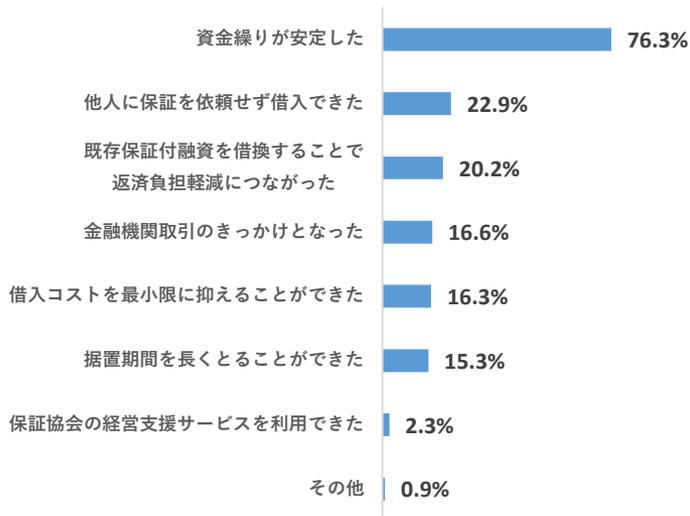
Q1-3. 申込書提出から融資実行までの流れは、下記の図のとおりですが、金融機関に申込書を提出されてから融資実行までの期間はいかがでしたか。



- 申込書提出から融資実行までの期間は、「ふつう」(74.4%：昨年73.3%)、「短く感じた」(17.8%：昨年度19.7%)が多数。
- 「長く感じた」(7.1%：昨年度7.0%)は1割弱程度。

#### 【保証付融資の利用により役立ったこと】

Q1-4. 保証付融資の利用により、役立ったと思うことについて、お聞かせください。(複数回答可)



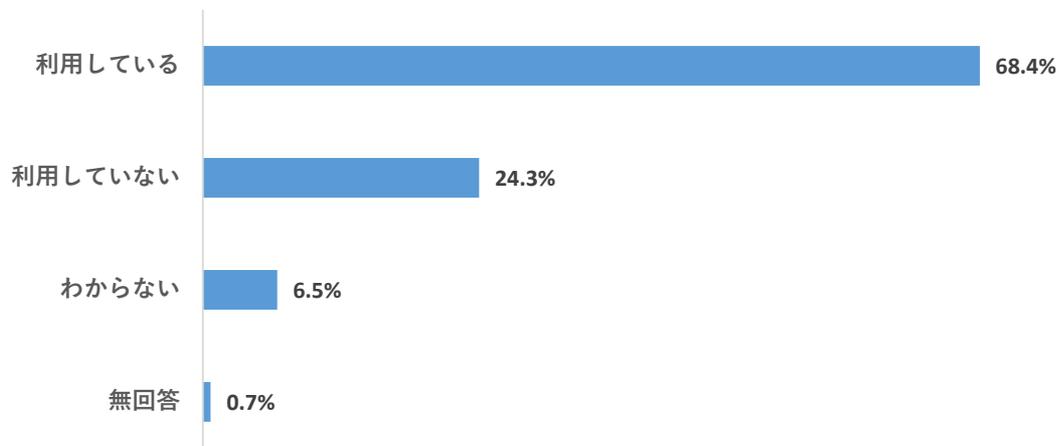
- 保証付融資で最も役立ったことは、「資金繰りの安定」(76.3%)。
- ほかは「他人に保証を依頼せず借入できた」(22.9%)、「既存保証付融資を借換することで返済負担軽減につながった」(20.2%)等。
- その他には「代表者の経営者保証がとれた」等のコメントもありました。

### 3. 調査結果

#### 【ゼロゼロ保証の利用、返済、金利負担】

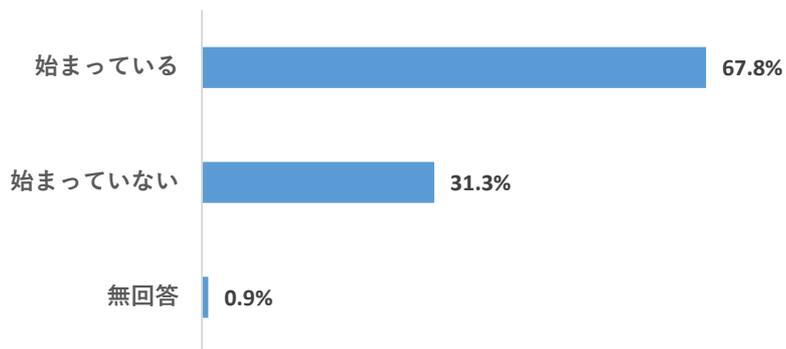
- ゼロゼロ保証利用率68.4%、うち返済開始された方が67.8%、金利負担が発生した方が55.8%

Q1-5-1.ゼロゼロ保証をご利用されていますか。

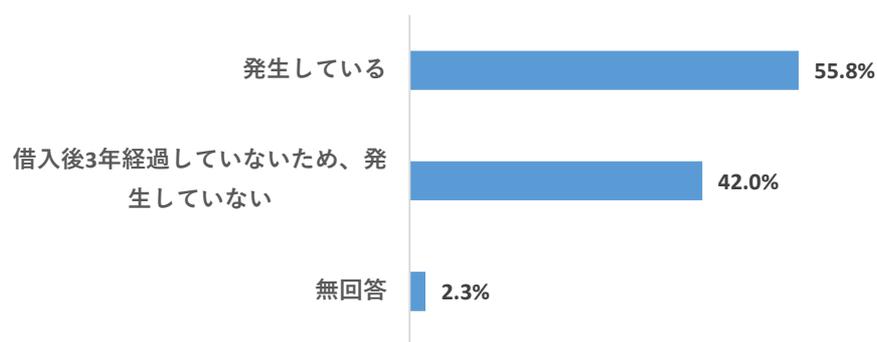


#### 「利用している」方が回答

Q1-5-2-1.ゼロゼロ保証のご返済は始まっていますか。



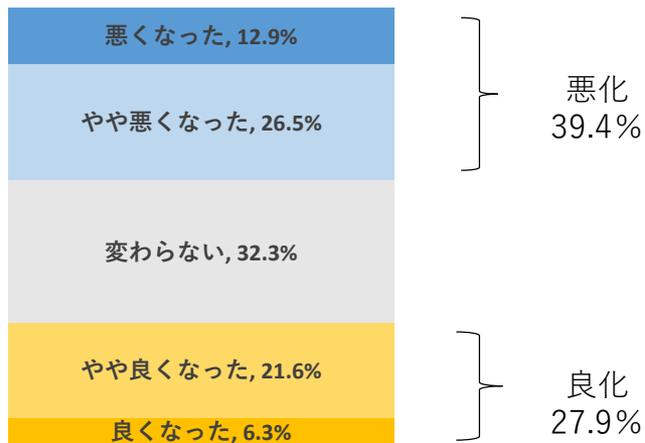
Q1-5-2-2.ゼロゼロ保証の金利負担は発生していますか。



### 3. 調査結果

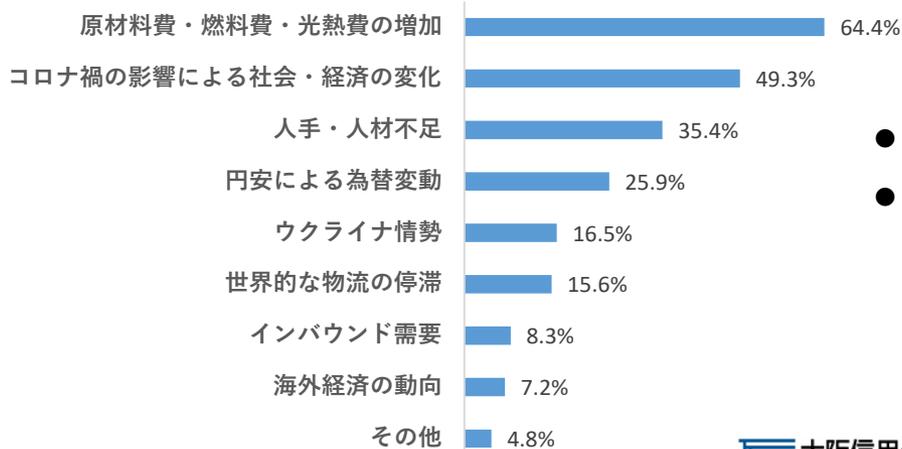
#### 【現在の景況感とその影響】

Q2-1-1.現在の景況感は一年前と比べていかがですか。



- 「良化」は、27.9%（昨年20.0%）
- 「悪化」は、39.4%（昨年51.0%）

Q2-1-2.現在の景況感に影響を与えている要因は、どのようなものですか。（複数回答可）



- 「原材料費・燃料費・光熱費の増加」が64.4%でトップ。
- 景況感に影響を与えている主な要因は「原材料費・燃料費・光熱費の増加」、「コロナ禍の影響による社会・経済の変化」（49.3%）と「人手・人材不足」（35.4%）の3つとなっています。

### 3. お客様の経営環境分析<景況感の業種別の悪化要因>

- 景況感が「悪くなった」「やや悪くなった」と回答いただいたお客様の内容をさらに分析すると、昨年度最も多かったコロナ禍の影響に代わり、今回調査時は「原材料費・燃料費・光熱費の増加」が最も多く、お客様の経営環境に変化が表れた結果と思われます。
- 「人手・人材不足」(下表の白色部分)が5業種(「サービス業」、「医療・福祉」、「飲食店」、「運輸・通信業」、「建設業」)において上位となっています。前回調査よりも「人手・人材不足」の問題が表面化していることが、景況感悪化の一要因になっているものと推察されます。

#### ■悪化の主な要因 【今回調査：R5/8】

業種	回答者数	景況感悪化の主な要因					
		1位	業種内 構成比	2位	業種内 構成比	3位	業種内 構成比
全体	458	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(72%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(57%)	人手・人材不足	(32%)
サービス業	33	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(79%)	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(58%)	人手・人材不足	(42%)
医療・福祉	21	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(57%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(52%)	人手・人材不足	(48%)
飲食店	8	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(88%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(88%)	人手・人材不足	(75%)
運輸・通信業	28	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(79%)	人手・人材不足	(36%)	円安による為替変動	(36%)
卸売業	74	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(66%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(62%)	円安による為替変動	(57%)
建設業	78	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(82%)	人手・人材不足	(56%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(47%)
小売業	45	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(69%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(60%)	円安による為替変動	(42%)
製造業	115	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(78%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(59%)	円安による為替変動	(32%)
不動産業	31	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(71%)	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(58%)	世界的な物流の停滞	(29%)
その他	25	コロナ禍の影響による 社会・経済の変化	(56%)	原材料費・燃料費・ 光熱費の増加	(52%)	人手・人材不足	(40%)

#### 【前回調査：R4/8】

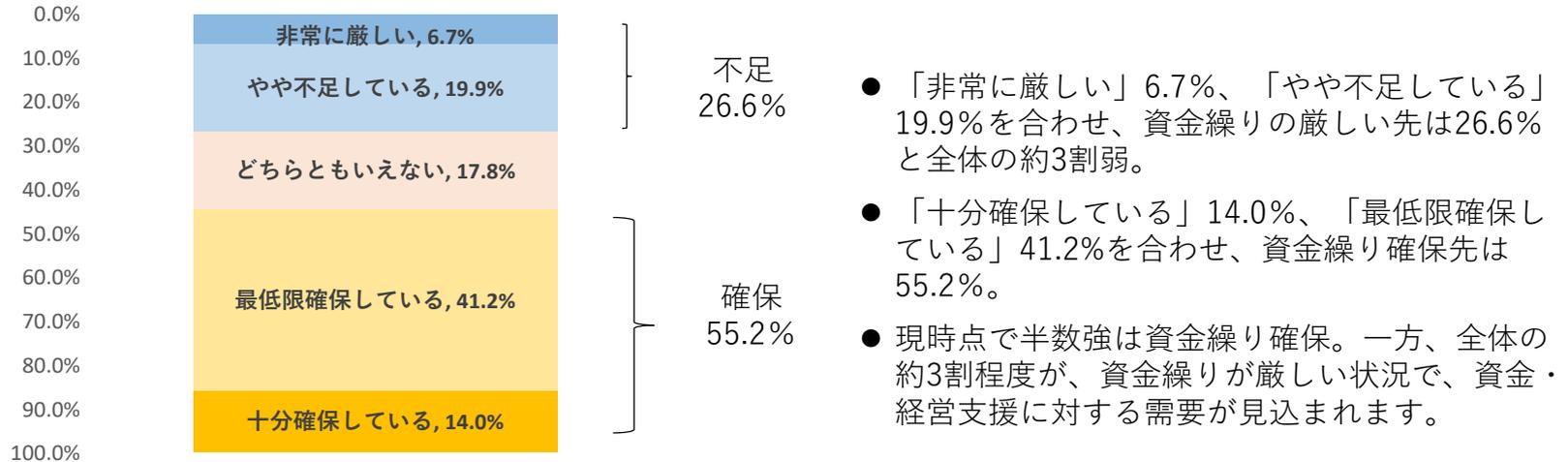
業種	回答者数	景況感悪化の主な要因					
		1位	業種内 構成比	2位	業種内 構成比	3位	業種内 構成比
全体	671	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(86%)	原油・原材料高	(57%)	円安の進行	(33%)
サービス業	58	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(93%)	原油・原材料高	(31%)	円安の進行	(26%)
医療・福祉	27	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(96%)	人手・人材不足	(33%)	ウクライナ情勢	(26%)
飲食店	26	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(100%)	原油・原材料高	(46%)	ウクライナ情勢	(23%)
運輸・通信業	25	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(92%)	原油・原材料高	(76%)	人手・人材不足	(48%)
卸売業	102	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(81%)	原油・原材料高	(63%)	円安の進行	(53%)
建設業	138	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(81%)	原油・原材料高	(64%)	人手・人材不足	(40%)
宿泊業	1	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(100%)	インバウンド喪失	(100%)	ウクライナ情勢	(100%)
小売業	53	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(85%)	原油・原材料高	(58%)	円安の進行	(45%)
製造業	135	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(81%)	原油・原材料高	(73%)	円安の進行	(37%)
不動産業	75	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(92%)	原油・原材料高	(45%)	インバウンド喪失	(39%)
その他	31	新型コロナウイルス 感染症の長期化	(84%)	原油・原材料高	(32%)	円安の進行	(32%)

宿泊業、旅行業は、景況感が「1年前より良くなった」と回答されたため、表に記載していません。

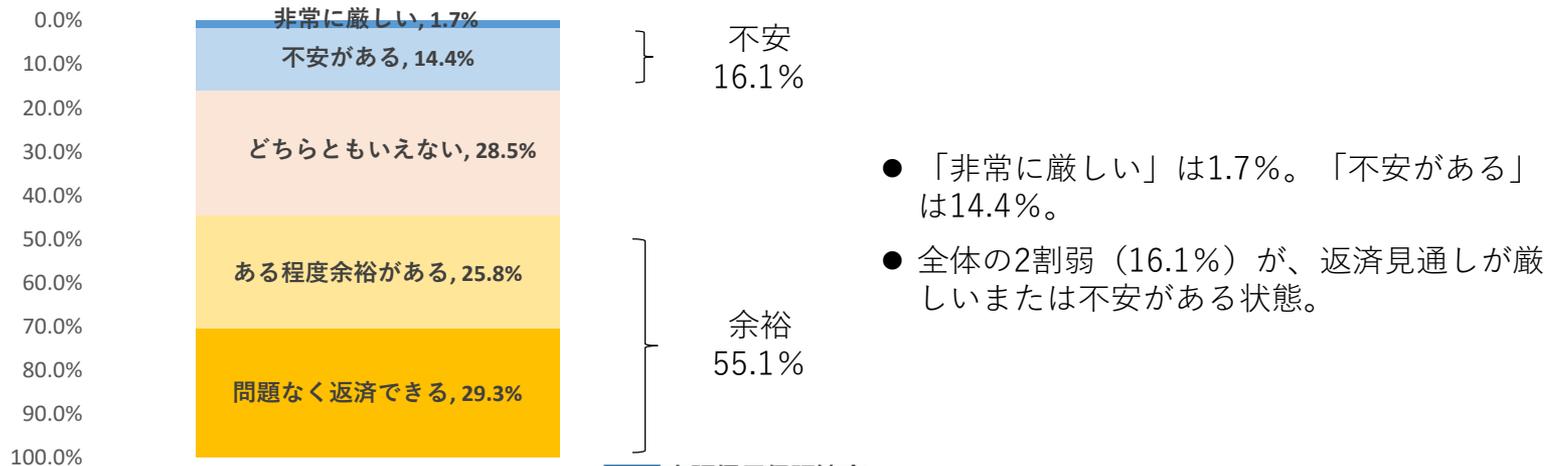
### 3. 調査結果

#### 【手許資金、借入金の返済の見通し】

Q2-2-1.現在の手元資金の状況はいかがですか。



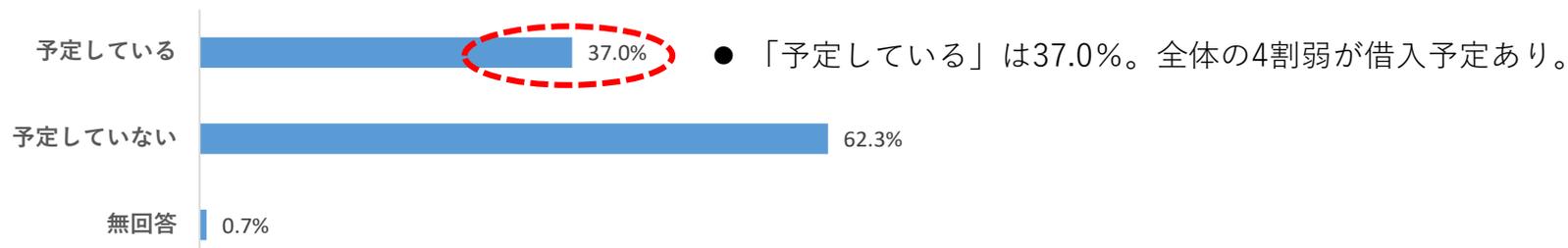
Q2-2-2.貴社の借入金について、ご返済の見通しはいかがですか。



### 3. 調査結果

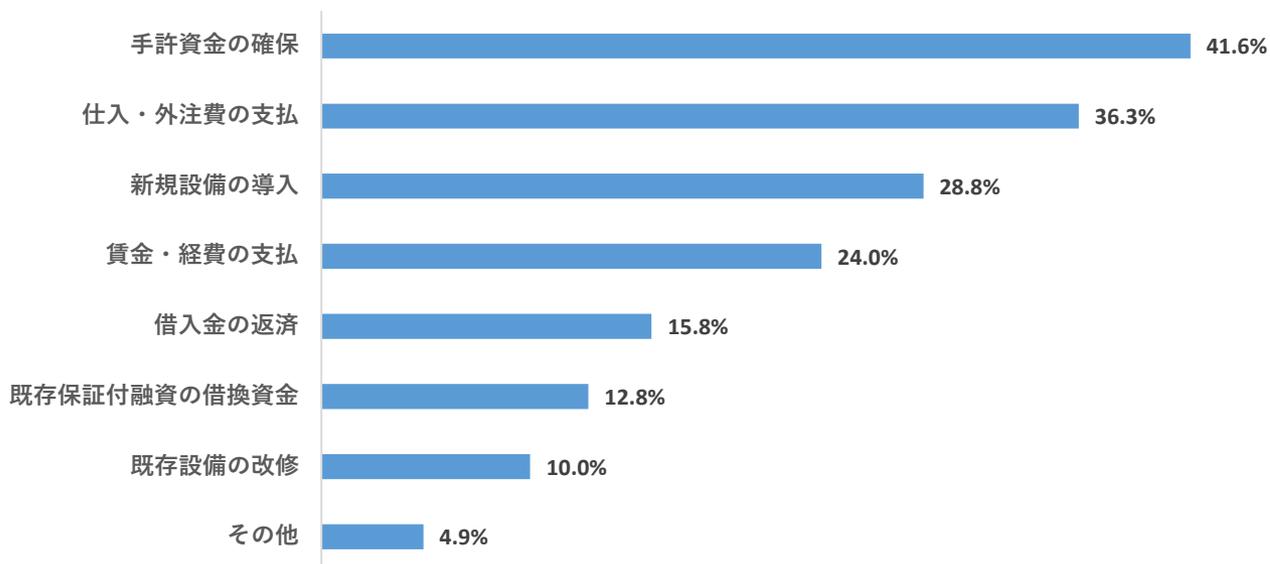
#### 【1年以内借入予定、資金用途】

Q2-2-3.今後、1年以内に借入するご予定はございますか。



#### 「予定している」430名が回答

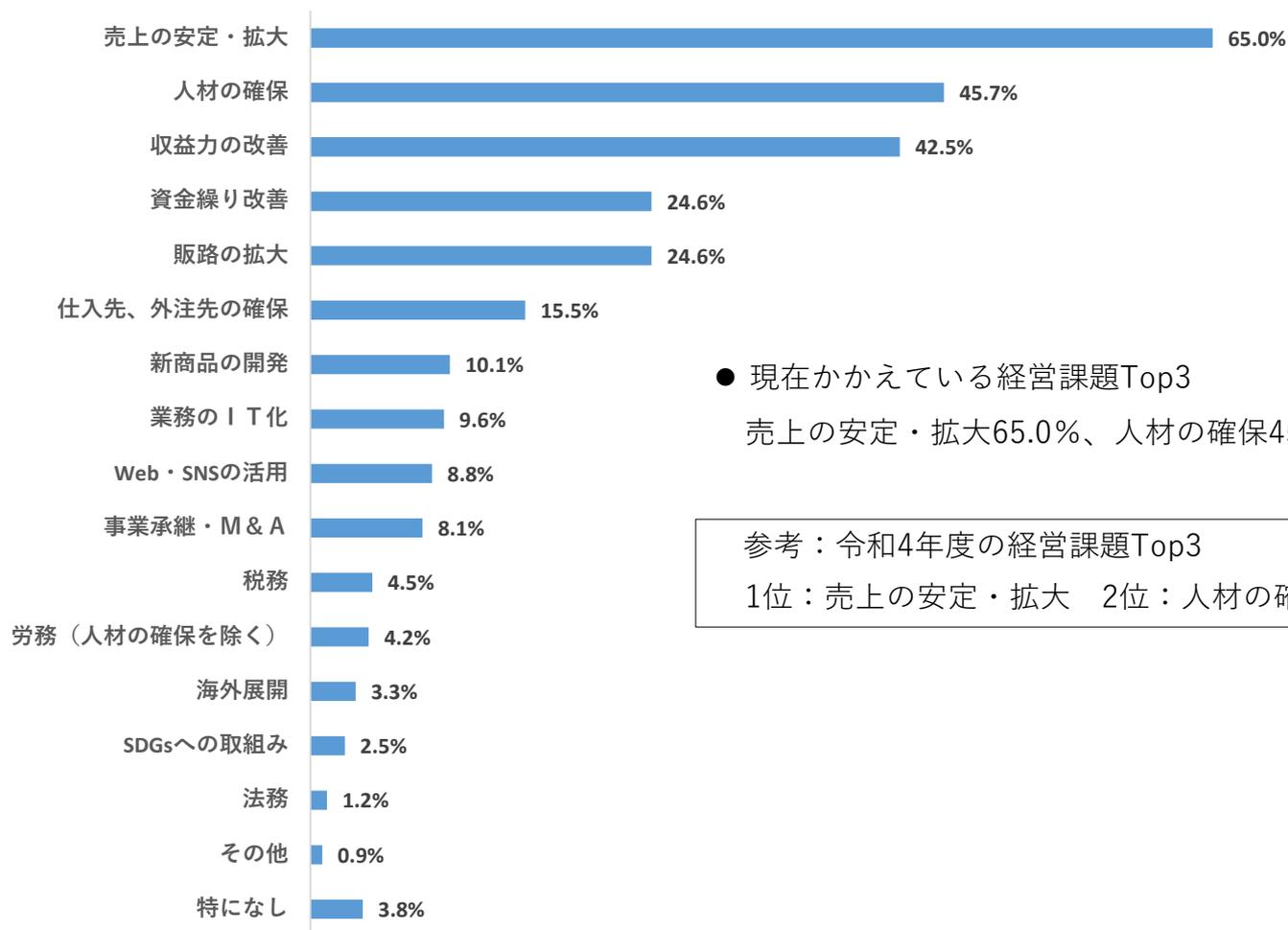
Q2-2-4.どのような資金が必要になるとお考えですか。



### 3. 調査結果

#### 【現在かかえている経営課題】

Q2-2-5.貴社が、現在かかえている経営課題がございましたら、お教えてください。



● 現在かかえている経営課題Top3

売上の安定・拡大65.0%、人材の確保45.7%、収益力の改善42.5%

参考：令和4年度の経営課題Top3

1位：売上の安定・拡大 2位：人材の確保 3位：資金繰りの改善

### 3. お客様の経営環境分析<「経営課題」の状況>

#### 業種別

- 業種別に上位3位までの経営課題について、前回調査と今回調査を比較。
- 「医療・福祉」「飲食店」において、前回調査にはなかった「人材の確保」が上位にランクインするなど、「人材の確保」が経営課題の上位となっている業種が増加しています。また、「建設業」では、前回調査に引き続き今回調査でも「人材の確保」がトップとなっており、人手不足が経営環境に影響を与えていることが窺えます。
- 「収益力の改善」が、7業種（「サービス業」「運輸・通信業」「卸売業」「建設業」「宿泊業」「旅行業」「製造業」）において新たに上位に入ってきています。一方、「資金繰り改善」は「医療・福祉」「不動産業」のみ上位となっており、「資金繰り改善」より「収益力の改善」を優先の課題とするお客さまが多くなっています。

#### ■現在かかえている経営課題【業種別】

【今回調査：R5/8】

業種	回答者数	経営課題					
		1位	業種内構成比	2位	業種内構成比	3位	業種内構成比
全体	1,163	売上の安定、拡大	(65%)	人材の確保	(46%)	収益力の改善	(43%)
サービス業	103	売上の安定、拡大	(60%)	人材の確保	(52%)	収益力の改善	(35%)
医療・福祉	55	人材の確保	(75%)	売上の安定、拡大	(47%)	資金繰り改善	(27%)
飲食店	40	人材の確保	(70%)	売上の安定、拡大	(68%)	収益力の改善	(58%)
運輸・通信業	60	売上の安定、拡大	(57%)	人材の確保	(55%)	収益力の改善	(40%)
卸売業	161	売上の安定、拡大	(78%)	収益力の改善	(46%)	販路の拡大	(43%)
建設業	214	人材の確保	(59%)	売上の安定、拡大	(54%)	収益力の改善	(36%)
宿泊業	1	売上の安定、拡大	(100%)	人材の確保	(100%)	収益力の改善	(100%)
旅行業	3	人材の確保	(67%)	売上の安定、拡大	(33%)	収益力の改善	(33%)
小売業	87	売上の安定、拡大	(64%)	収益力の改善	(44%)	販路の拡大	(39%)
製造業	246	売上の安定、拡大	(74%)	収益力の改善	(50%)	人材の確保	(42%)
不動産業	128	売上の安定、拡大	(60%)	収益力の改善	(46%)	資金繰り改善	(23%)
その他	65	売上の安定、拡大	(75%)	人材の確保	(42%)	収益力の改善	(39%)

【前回調査：R4/8】

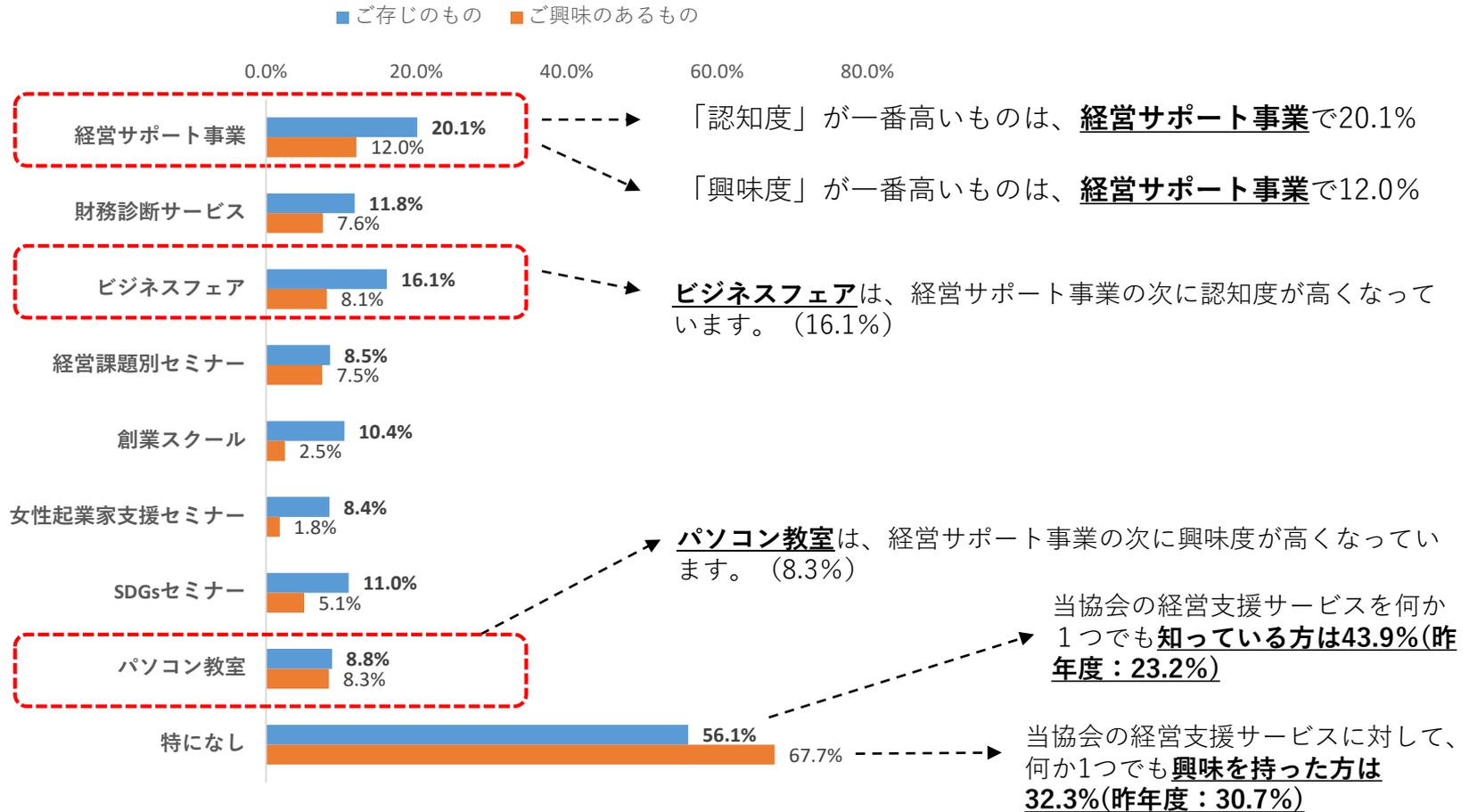
業種	回答者数	経営課題					
		1位	業種内構成比	2位	業種内構成比	3位	業種内構成比
全体	1,351	売上の安定、拡大	(19%)	人材の確保	(16%)	資金繰り改善	(12%)
サービス業	139	売上の安定、拡大	(19%)	人材の確保	(17%)	資金繰り改善	(12%)
医療・福祉	61	売上の安定、拡大	(20%)	資金繰り改善	(18%)	収益力の改善	(16%)
飲食店	51	売上の安定、拡大	(39%)	資金繰り改善	(22%)	収益力の改善	(20%)
運輸・通信業	56	人材の確保	(34%)	売上の安定、拡大	(25%)	資金繰り改善	(21%)
卸売業	201	売上の安定、拡大	(16%)	販路の拡大	(16%)	資金繰り改善	(14%)
建設業	247	人材の確保	(23%)	売上の安定、拡大	(14%)	資金繰り改善	(8%)
宿泊業	3	資金繰り改善	(67%)	売上の安定、拡大	(33%)	人材の確保	(33%)
小売業	97	売上の安定、拡大	(27%)	収益力の改善	(12%)	Web・SNSの活用	(11%)
製造業	283	売上の安定、拡大	(19%)	資金繰り改善	(14%)	人材の確保	(12%)
不動産業	131	売上の安定、拡大	(21%)	収益力の改善	(17%)	資金繰り改善	(13%)
その他	82	売上の安定、拡大	(15%)	人材の確保	(15%)	販路の拡大	(12%)

(注)「業種内構成比」について・・・設問を、令和4年度の「当協会を通じて、外部専門家や支援機関に相談したい経営課題がございましたら教えてください。」から、令和5年度は「貴社が、現在かかえている経営課題がございましたら教えてください。」に変更しているため、「業種内構成比」は参考値として参照のこと。

### 3. 調査結果

#### 【経営支援サービスの認知度・興味度】

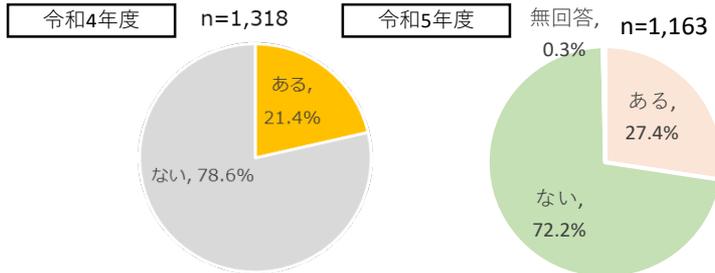
Q3.当協会が実施している主な経営支援サービスについて「ご存じのもの」、「ご興味のあるもの」があればチェックしてください。（複数回答可）



### 3. 調査結果

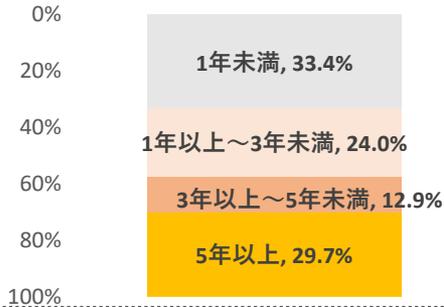
#### 【当協会職員の接遇マナー】

Q4-1.当協会職員と直接、面談や電話相談等の機会を持たれたことはありますか。

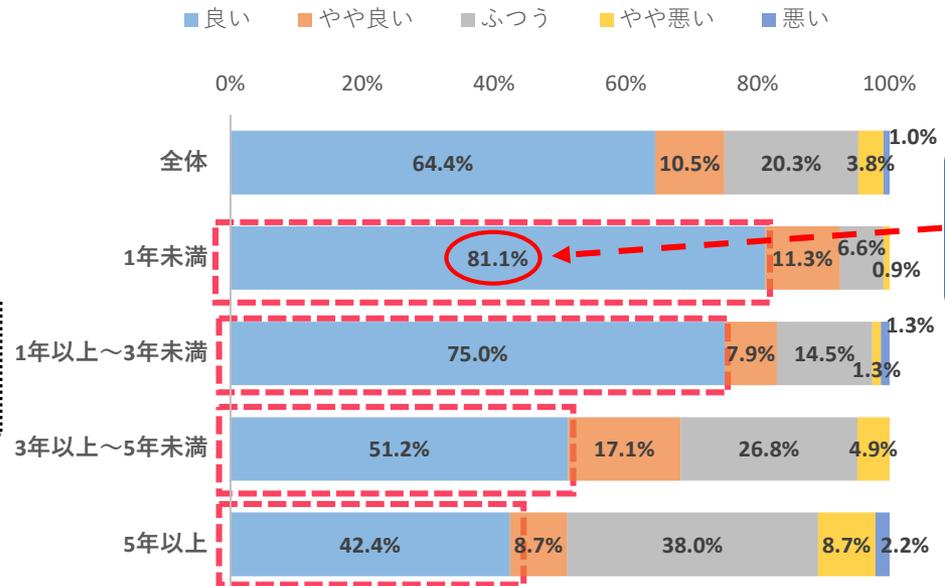


- 協会職員と直接、面談や電話相談機会あり…27.4%
- 「1年未満」が最多で33.4%。協会職員の言葉遣いや態度は64.4%（昨年度52.6%）が「良い」との回答。
- クロス集計をみると、接遇機会に近いほど、「良い」と回答していただいている方が多くなっています。（赤囲み部分）

Q4-2-1.最後に機会を持たれたのは何年ぐらい前ですか。



【クロス集計】  
Q4-2-1時期 × Q4-2-2態度言葉遣い



昨年  
75.0%  
6.1ポイントアップ

Q4-2-2.協会職員の言葉遣い・態度についてどのようにお感じになりましたか。

