

令和6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. 総評〈アンケート結果から〉	P 4
4. 調査結果	P 6

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6年7月30日～令和6年8月31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

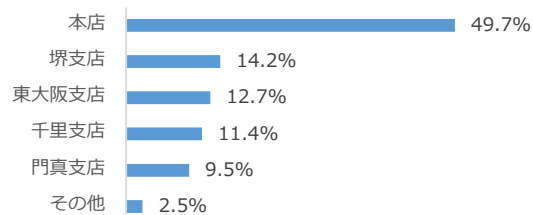
■ 回収状況

- 回収数 1,188件 <回答内訳：郵送671件 Web517件>
<回答割合：郵送56.5% Web43.5%>
- 回収率 23.8%

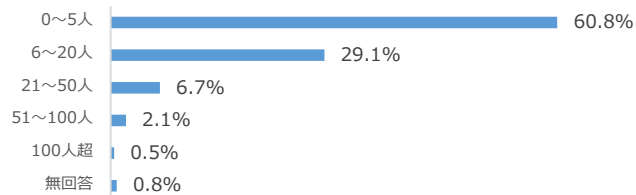
※各項目ごとに四捨五入しているため、集計に端数相違が生じる場合があります

2. 回答者属性

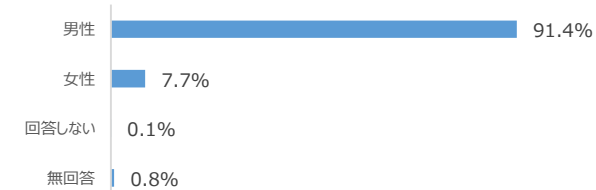
①主たる営業所の場所



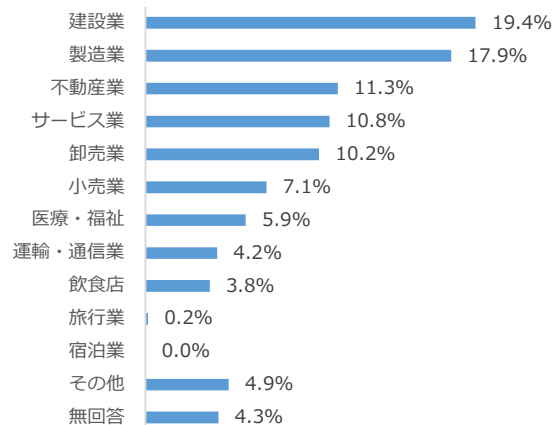
④従業員数



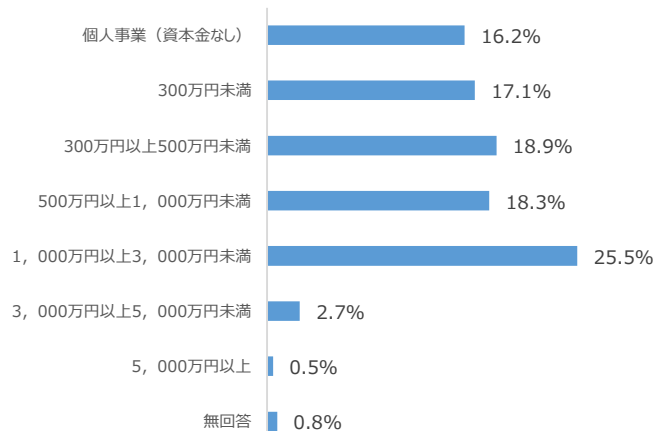
⑦性別



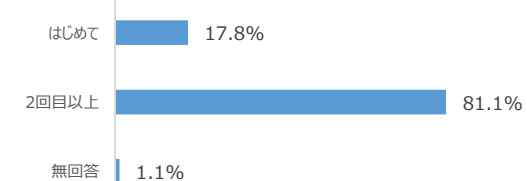
②業種



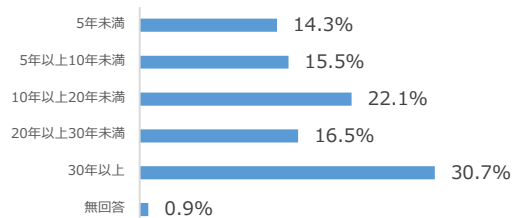
⑤資本金



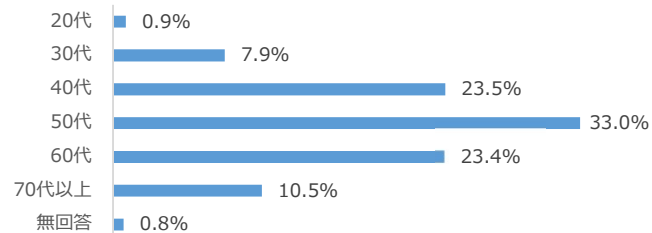
⑧協会利用回数



③業歴



⑥年齢



3. 総評〈アンケート結果から〉

- 景況感については、昨年度のアンケート結果と比べて「良化」が増加し、「悪化」が減少しています。景況感が全体的に良化している傾向となっています。
- 保証利用をされて良かったことについて、「資金繰りが安定した」、「経営者保証を提供せずに借入できた」とのお声を多数いただきました。このほか、「新しい事へトライできた」という方もおられました。
- 経営課題については、「売上の安定・拡大」「人材の確保」「収益力の改善」と回答された方が多くおられました。
→各種経営支援サービスを利用していただくことに努め、皆さまの課題解決を支援してまいります。
- 金融機関への申込提出から融資実行までの間では、長く感じられる方もおられました。
→保証協会内での審査手続きは、通常5日間程度ですが、スピーディーな手続きに努めております。お客さまが金融機関へ申込書を提出されてから、保証協会への保証依頼までに金融機関内における審査があり、保証決定後も金融機関での融資契約手続きを経て融資実行となります。

3. 総評〈アンケート結果から〉

□保証料が高いとのお声もいただきました。

→お客さまにご負担いただく保証料は、全国統一的に基本料率が定められています。

当協会では、保証をご利用いただいているお客さまをサポートするため、金融・経営に関するお悩みについて無料でご相談をお受けしています。

お悩みに応じた各種経営支援サービスをご用意していますので、ぜひご活用ください。

□経営者保証の提供については、主に「円滑な事業承継ができないため提供したくない」と回答される方が多くいらっしゃる一方で、「経営者として責任があるため提供してもよい」と回答される方もおられました。

→当協会では今後も経営者保証を不要とする保証制度の利用促進に努めてまいります。

□当協会職員の接遇については、約95%の方に評価していただきました。

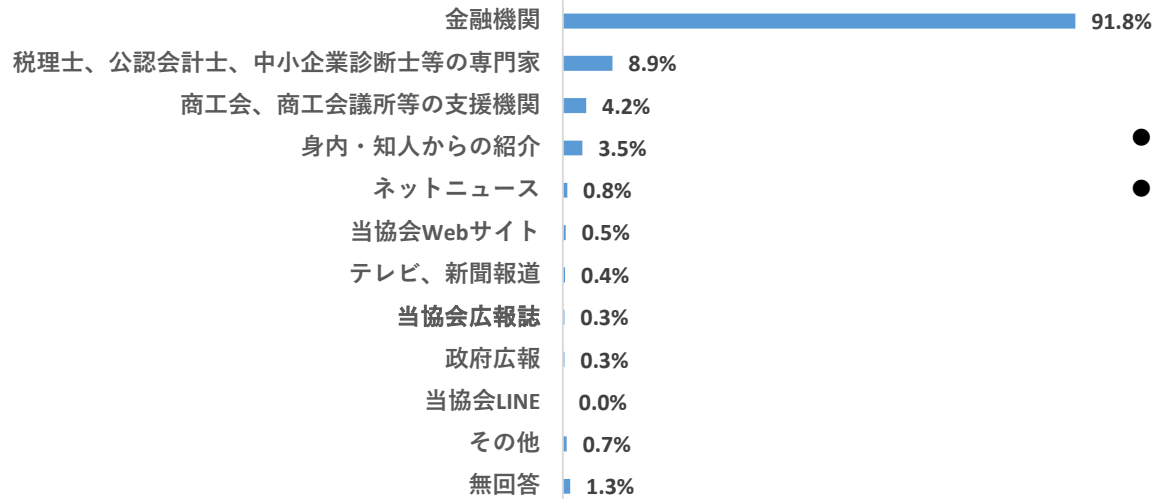
また、当協会が実施する経営支援サービスに関心をお持ちの方も一定数おられました。

→今後も経営支援のご提案を含め、サービスの向上に取り組んでまいりますので、よろしくお願いたします。

4. 調査結果

【保証制度の認知経路】

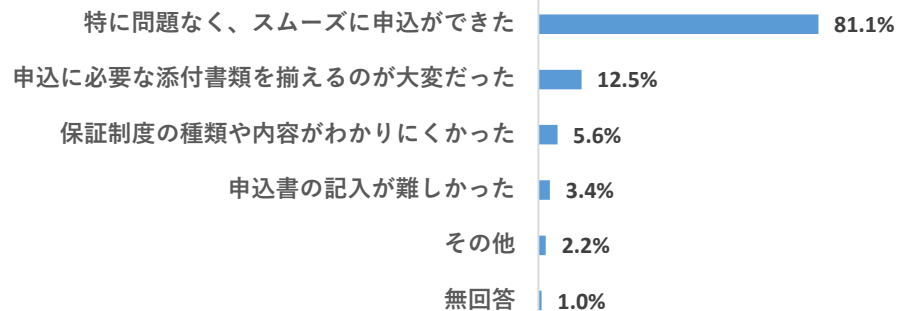
Q1-1.ご利用いただいた保証制度は、どのようにお知りになりましたか。（複数回答可）



- 「金融機関」が91.8%でトップとなっています。
- 「金融機関」、「税理士、公認会計士、中小企業診断士等の専門家」（8.9%）と「商工会、商工会議所等の支援機関」（4.2%）、「身内・知人からの紹介」（3.5%）となっており、保証制度の認知経路は大きくこの4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ごとはございませんでしたか。（複数回答可）

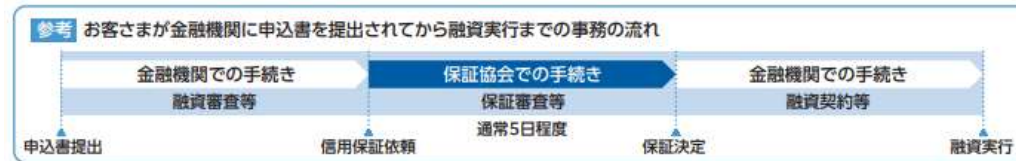
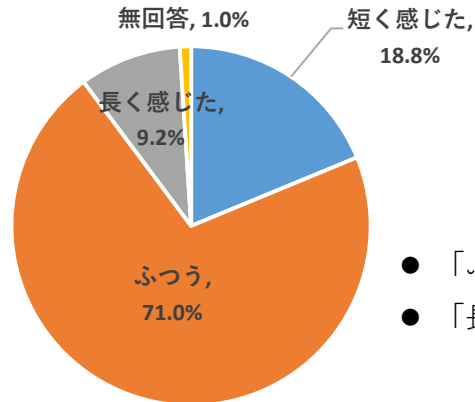


- 約8割の方が特に問題なく手続きできたと回答。
- 最も多かったお困りごとは、昨年度と同様に必要な添付書類を揃えることで12.5%。

4. 調査結果

【申込書提出から融資実行までの期間】

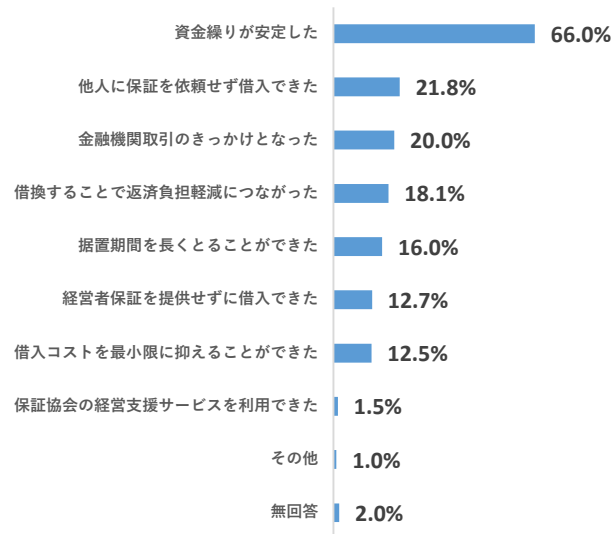
Q1-3.申込書提出から融資実行までの流れは、下記の図のとおりですが、金融機関に申込書を提出されてから融資実行までの期間はいかがでしたか。



- 「ふつう」 (71.0% 昨年度74.4%)、「短く感じた」 (18.8% 昨年度 17.8%) が多数。
- 「長く感じた」 (9.2% 昨年度7.1%) は1割弱程度。

【保証付融資の利用により良かったこと】

Q1-4.保証付融資をご利用されて良かったと思われたことについてお聞かせください。(複数回答可)

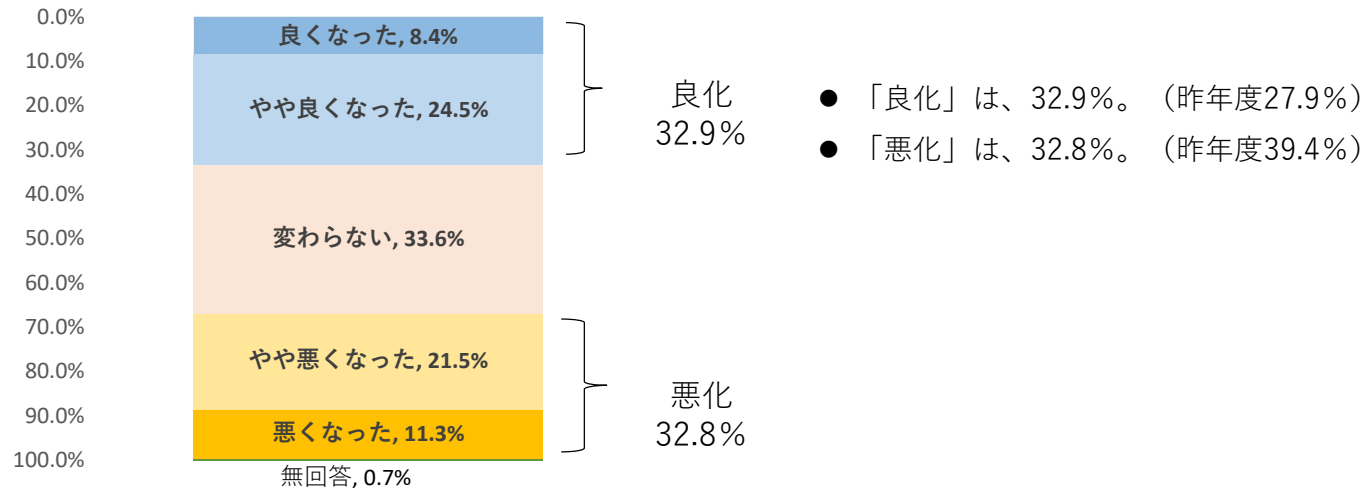


- 「資金繰りが安定した」が66.0%でトップとなっています。「他人に保証を依頼せず借入できた」(21.8%)、「金融機関取引のきっかけとなった」(20.0%)とつづきます。
- その他には、「新しい事へトライできた」、「設備や機材の老朽化に伴う修理や入替に躊躇なく対応できた」等のコメントもありました。

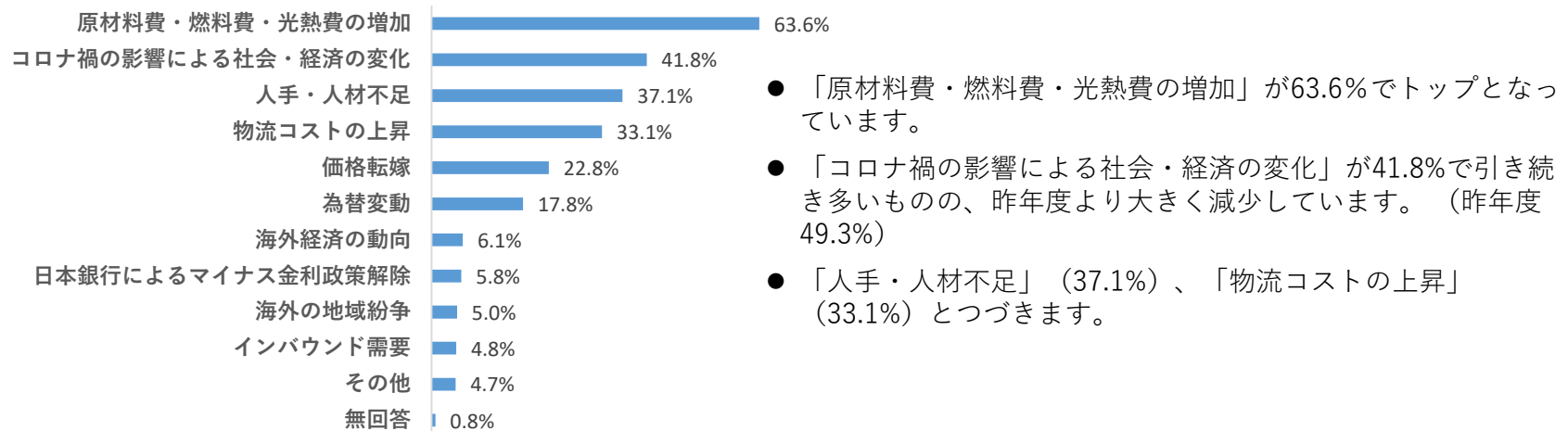
4. 調査結果

【現在の景況感とその影響】

Q2-1-1.現在の景況感は1年前と比べていかがですか。



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）



4. 調査結果

お客さまの経営環境分析＜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さまの内容をさらに分析すると、昨年度最も多かった「原材料費・燃料費・光熱費の増加」が、今回調査でも最も多くなっています。また、2位が「コロナ禍の影響による社会・経済の変化」となっており、コロナ禍による消費行動等の変化が未だに影響を及ぼしていることがうかがえます。
- 3位は昨年度の「人手・人材不足」に代わり「物流コストの上昇」となっています。特に5業種（製造業、運輸・通信業、卸売業、小売業、不動産業）において悪化要因となっており、「物流コストの上昇」の問題が表面化していることがうかがえます。

■悪化の主な要因

【今回調査：R6/8】

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	391	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(74%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(47%)	物流コストの上昇	(39%)
建設業	54	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(76%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(46%)	人手・人材不足	(44%)
製造業	93	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(85%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(47%)	物流コストの上昇	(37%)
運輸・通信業	17	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(71%)	人手・人材不足	(47%)	物流コストの上昇	(47%)
卸売業	54	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(69%)	為替変動	(52%)	物流コストの上昇	(43%)
小売業	48	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(79%)	物流コストの上昇	(58%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(54%)
不動産業	34	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(62%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(50%)	物流コストの上昇	(38%)
飲食店	11	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	(82%) (82%)	-	(-)	人手・人材不足	(37%)
サービス業	27	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(56%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(48%)	人手・人材不足	(37%)
医療・福祉	15	原材料費・燃料費・光熱費の増加 人手・人材不足	(73%) (73%)	-	(-)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(27%)
その他	37	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(75%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(46%)	人手・人材不足	(35%)

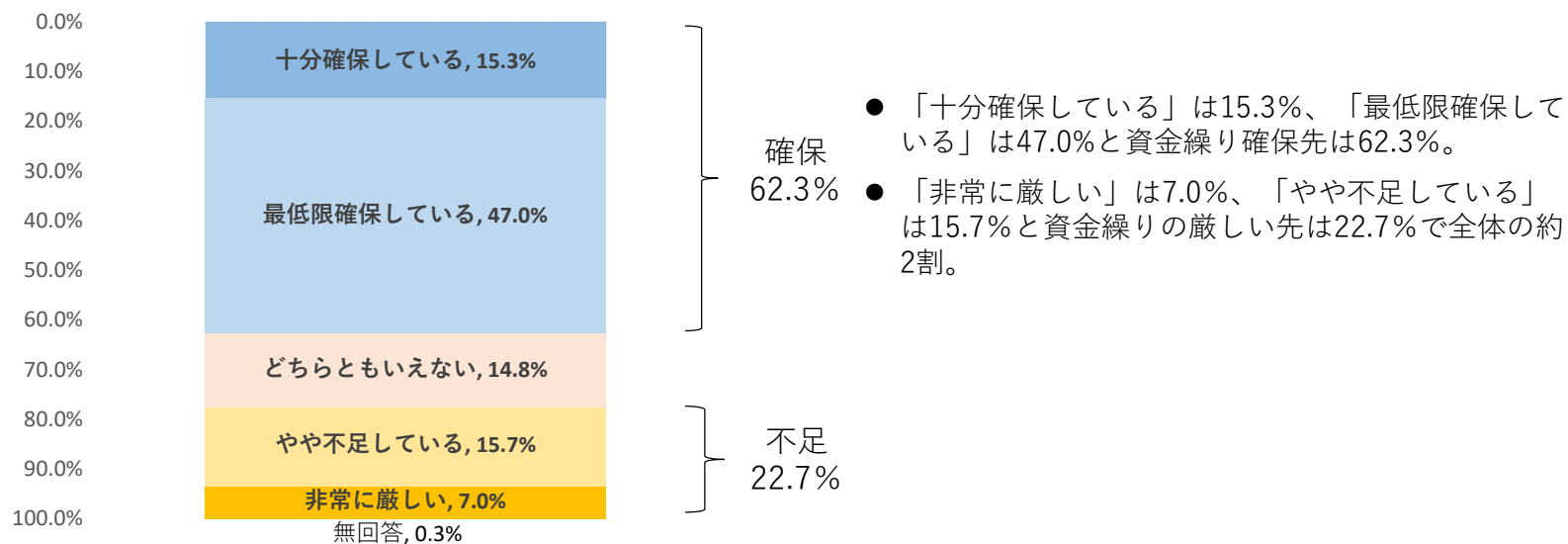
【前回調査：R5/8】

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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)

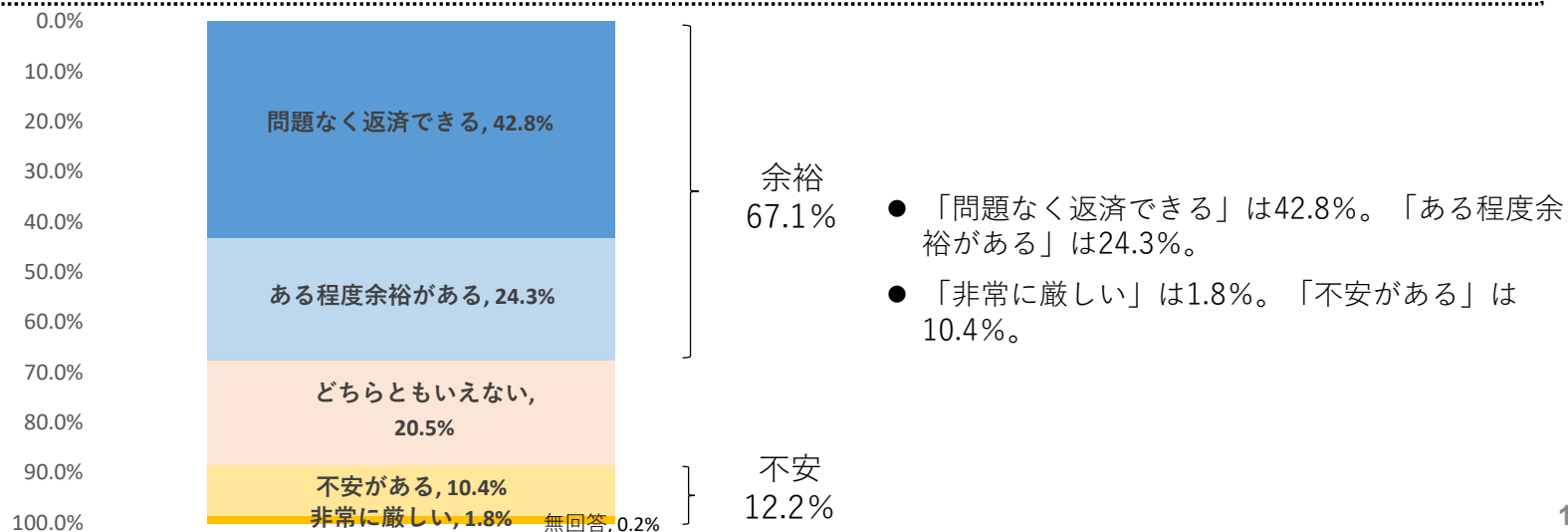
4. 調査結果

【手許資金、借入金の返済の見通し】

Q2-2-1. 現在の手許資金の状況はいかがですか。



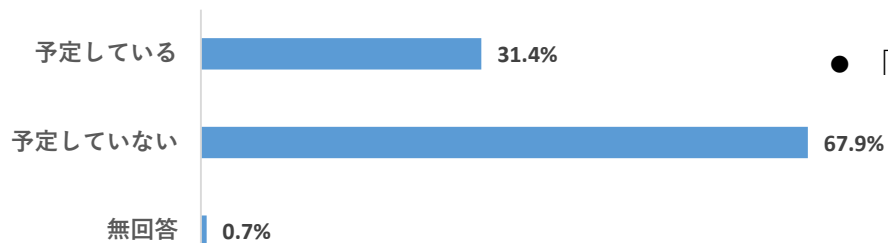
Q2-2-2. 貴社の借入金について、ご返済の見通しはいかがですか。



4. 調査結果

【1年以内借入予定、資金用途】

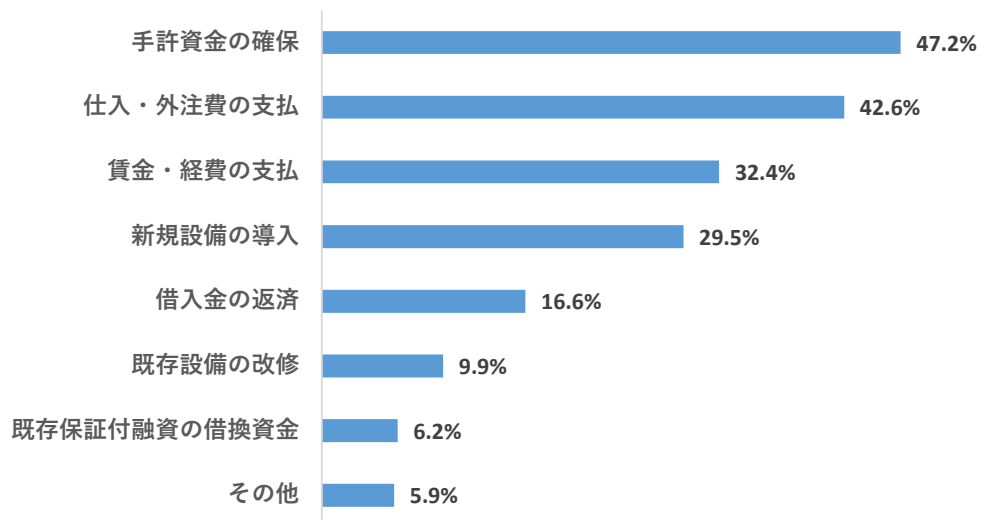
Q2-2-3. 今後、1年以内に借入するご予定はございますか。



● 「予定している」は31.4%。全体の約3割が借入を予定しています。

「予定している」373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。（複数回答可）

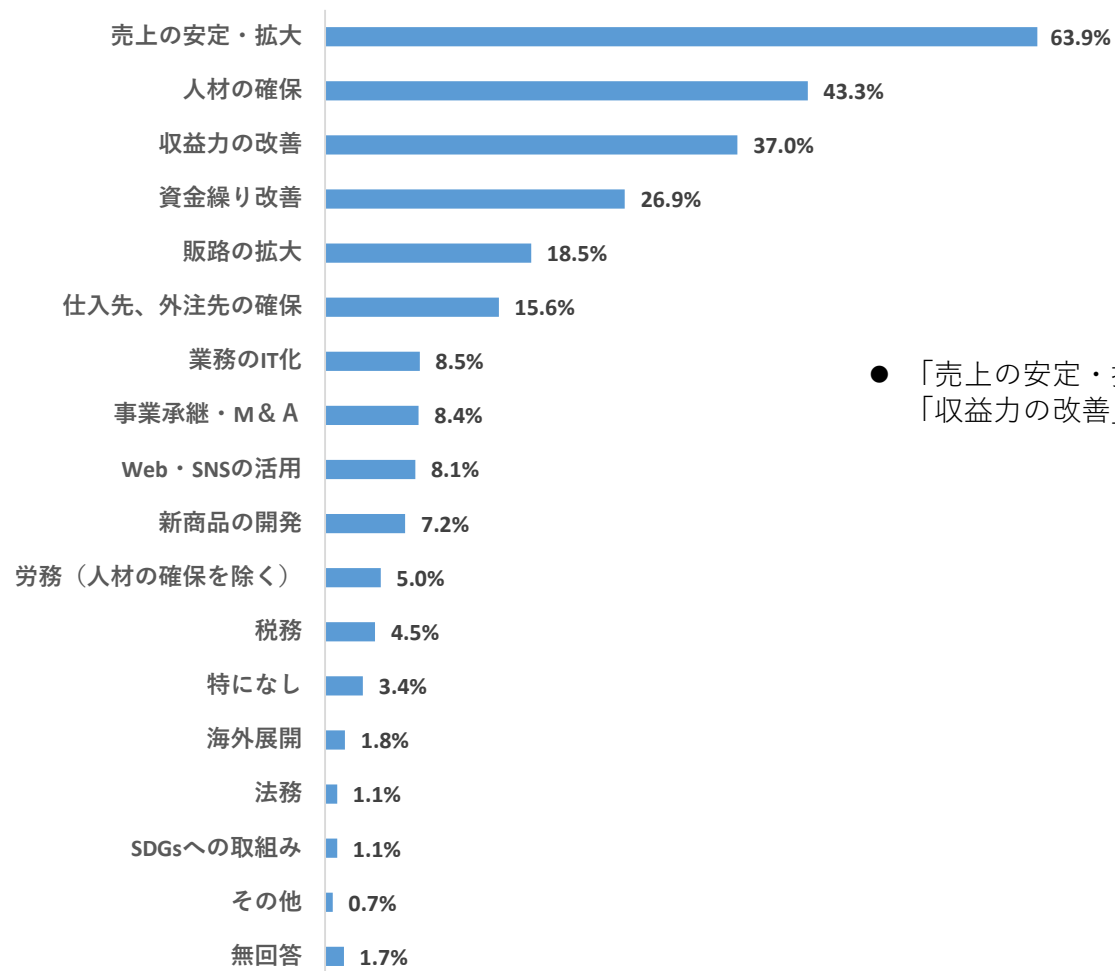


● 「手許資金の確保」が47.2%とトップ。

4. 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。（複数回答可）



- 「売上の安定・拡大」（63.9%）、「人材の確保」（43.3%）、「収益力の改善」（37.0%）がトップ3となっています。

4. 調査結果

お客さまの経営環境分析＜景況感の業種別の悪化要因＞

- 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。
- 前回調査同様に、ほとんどの業種で「売上の安定・拡大」が最も回答が多くなっています。
- 建設業、運輸・通信業、医療・福祉においては「人材の確保」が1位となっています。特に医療・福祉においては景況感の悪化要因でも「人手・人材不足」が1位となっていることから、「人員・人材の確保」に関する経営課題が表面化していることがうかがえます。
- 卸売業、不動産業、飲食店においては「売上の安定・拡大」「収益力の改善」につづき、3位に「資金繰り改善」が経営課題となっています。

■現在かかえている経営課題【業種別】

【今回調査：R6/8】

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	1,188	売上の安定・拡大	(64%)	人材の確保	(43%)	収益力の改善	(37%)
建設業	230	人材の確保	(62%)	売上の安定・拡大	(58%)	収益力の改善	(30%)
製造業	213	売上の安定・拡大	(70%)	収益力の改善	(42%)	人材の確保	(39%)
運輸・通信業	50	売上の安定・拡大 人材の確保	(54%) (54%)	-	(-)	収益力の改善	(42%)
卸売業	121	売上の安定・拡大	(66%)	収益力の改善	(49%)	資金繰り改善	(26%)
小売業	85	売上の安定・拡大	(79%)	収益力の改善	(52%)	人材の確保	(31%)
不動産業	134	売上の安定・拡大	(58%)	収益力の改善	(26%)	資金繰り改善	(22%)
宿泊業	0	-	(-)	-	(-)	-	(-)
飲食店	45	売上の安定・拡大	(69%)	収益力の改善	(49%)	資金繰り改善	(38%)
旅行業	2	売上の安定・拡大 販路の拡大	(100%) (100%)	-	(-)	人材の確保	(50%)
サービス業	129	売上の安定・拡大	(59%)	人材の確保	(50%)	収益力の改善	(32%)
医療・福祉	70	人材の確保	(70%)	売上の安定・拡大	(66%)	収益力の改善	(31%)
その他	109	売上の安定・拡大	(62%)	人材の確保	(47%)	収益力の改善	(33%)

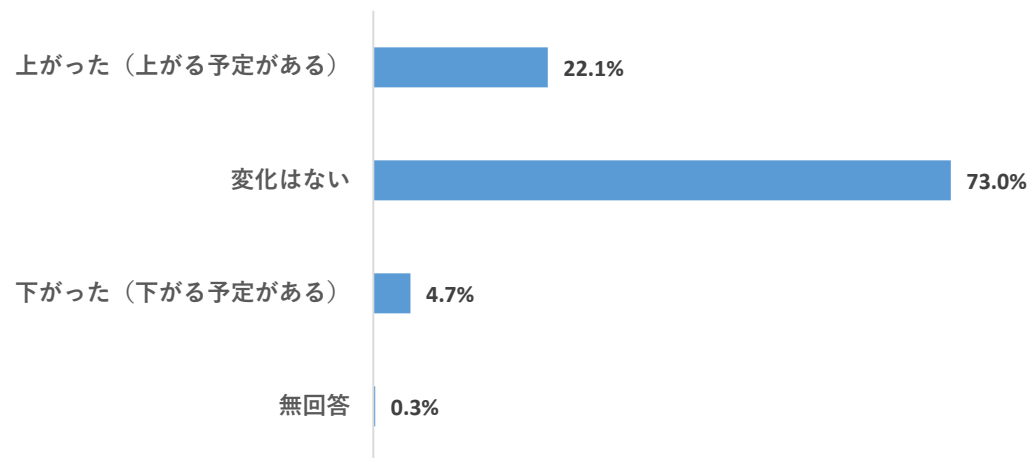
【前回調査：R5/8】

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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)
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%)

4. 調査結果

【借入金利の変化】

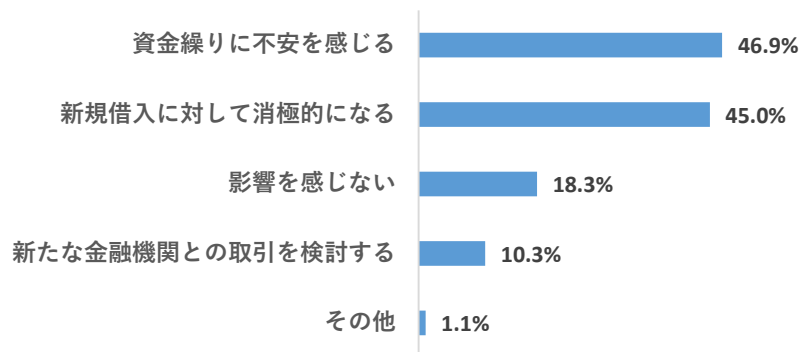
Q3-1. 1年前と比べて借入金利が変わりましたか。



- 「変化はない」が73.0%で一番多くなっています。
- 約2割が「上がった（上がる予定がある）」と回答。

「上がった（上がる予定がある）」262名が回答

Q3-2. 借入金利が上がることにより、どのような影響を懸念されますか。（複数回答可）

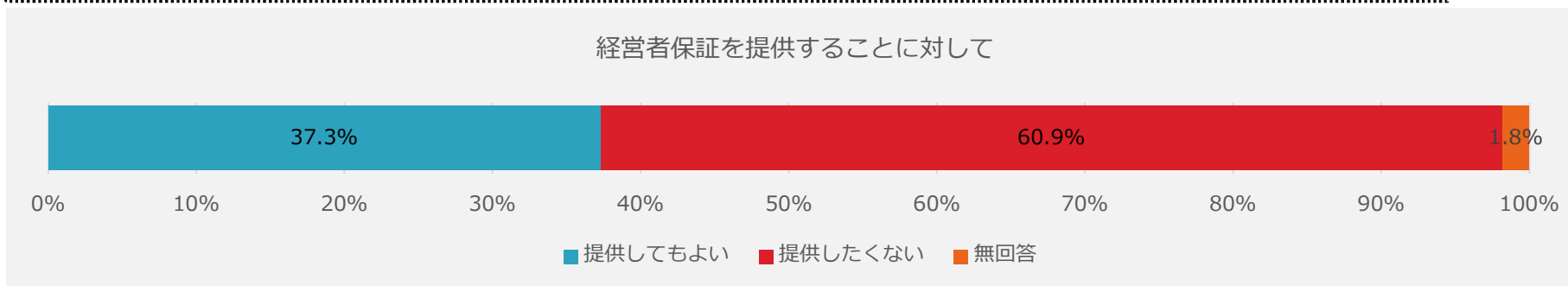


- 「資金繰りに不安を感じる」が46.9%で一番多くなっています。
- 「新規借入に対して消極的になる」（45.0%）とつづきます。

4. 調査結果

【経営者保証の提供することへの考え】

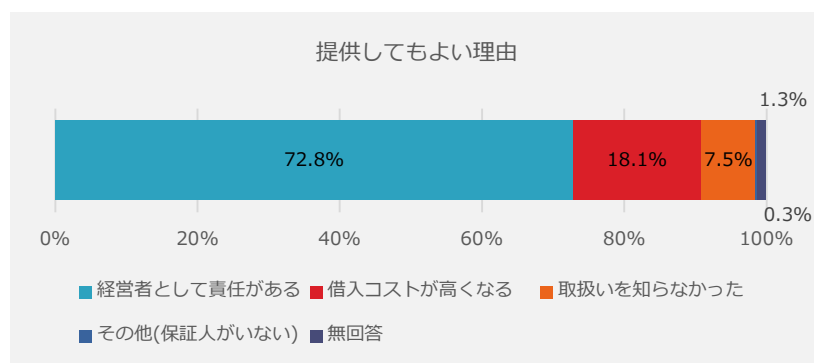
Q4-1.経営者保証を提供することに対して、どのようにお考えですか。（法人のみ回答可能）



- 全体の約6割が「提供したくない」と回答。

「提供してもよい」379名が回答

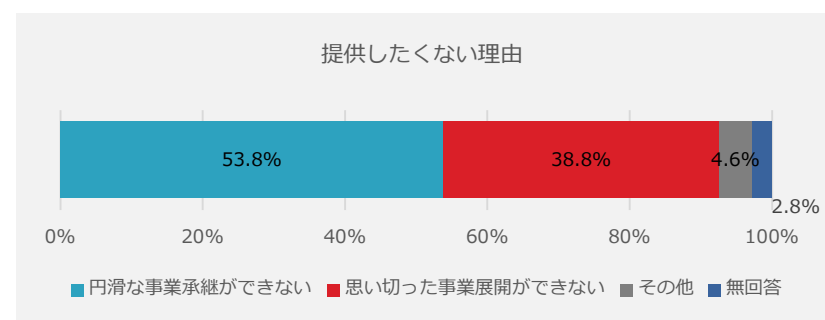
Q4-2.経営者保証を提供してもよい理由をお聞かせください。



- 「提供してもよい」の回答者のうち「経営者として責任がある」という理由が72.8%で一番多く、「借入コストが高くなる」が18.1%、「取扱いを知らなかった」が7.5%とつづきます。

「提供したくない」617名が回答

Q4-3-1.経営者保証を提供したくない理由をお聞かせください。

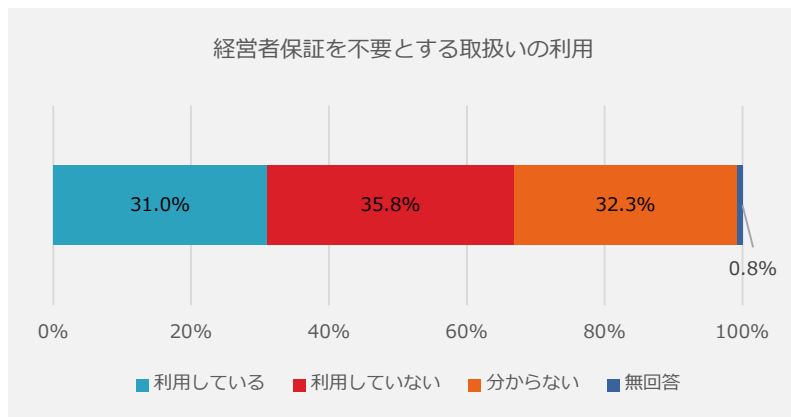


- 「提供したくない」の回答者のうち「円滑な事業承継ができない」という理由が53.8%で一番多く、「思い切った事業展開ができない」が38.8%とつづきます。

4. 調査結果

【経営者保証の利用状況】

Q4-3-2. 「経営者保証を不要とする取扱い」について、ご利用されていますか。



- 「利用していない」が35.8%で一番多く、「分からない」が32.3%とつづきます。

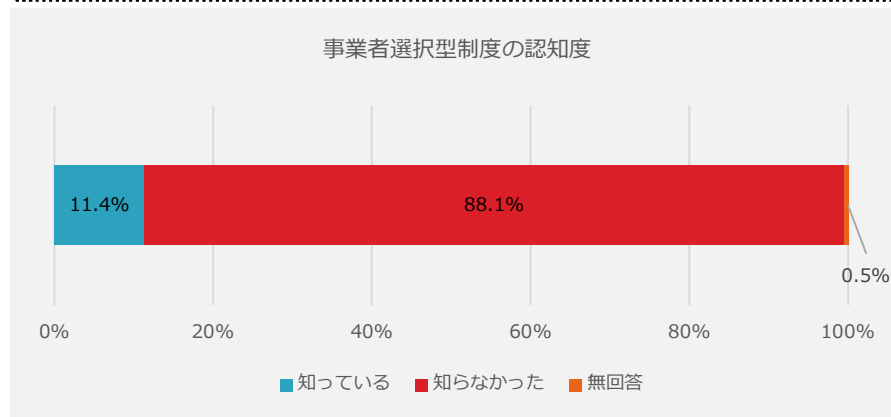
【事業者選択型制度に対する意見】

Q4-3-3-2. 「事業者選択型制度」について、ご意見をお聞かせください。

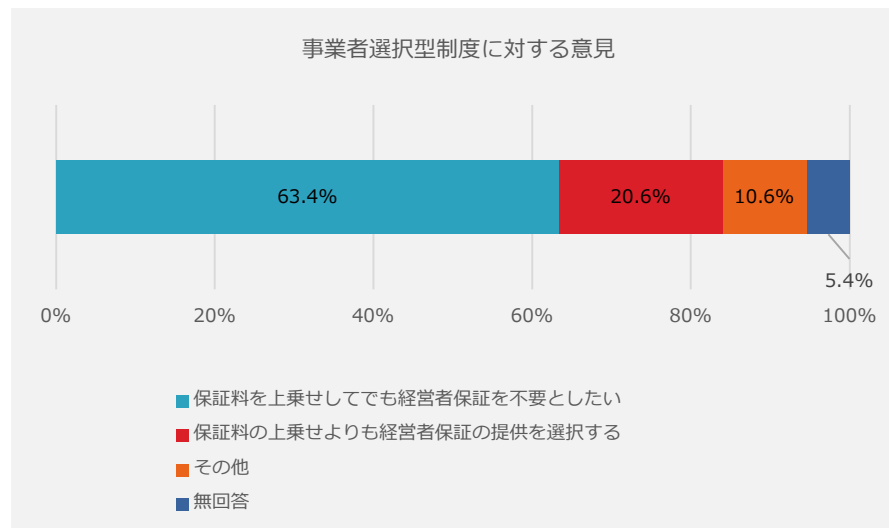
- 「保証料を上乗せしてでも経営者保証を不要としたい」が63.4%で一番多くなっています。対して、「保証料の上乗せよりも経営者保証の提供を選択する」も20.6%の回答があります。
- その他の意見では、保証料の上乗せなしで経営者保証を不要とする希望が多くありました。

【事業者選択型制度の認知度】

Q4-3-3-1. 「事業者選択型制度」についてご存じですか。



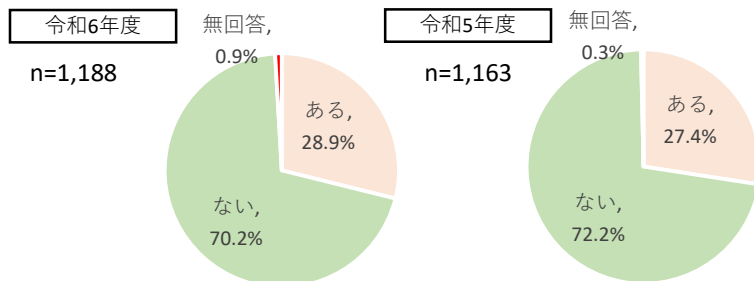
- 「知らなかった」が88.1%で圧倒的に多く、「知っている」は11.4%に留まる結果となりました。



4. 調査結果

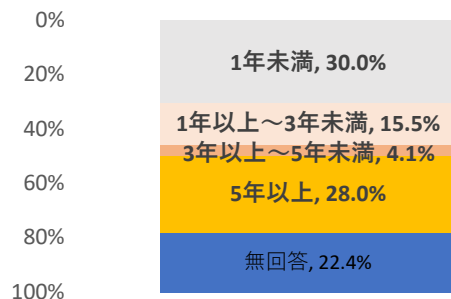
【当協会職員の接遇マナー】

Q5-1.協会職員と直接、面談や電話相談等の機会をもたれたことはありますか。

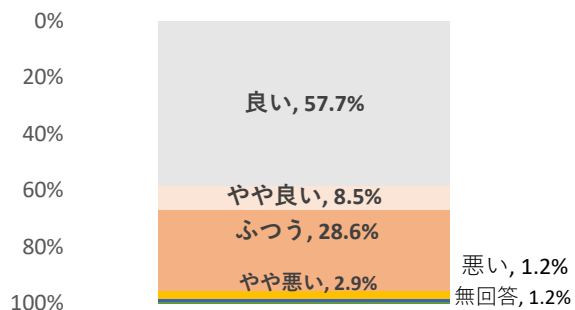


- 協会職員と直接、面談や電話相談機会が「ある」は28.9%。
- 最後に協会職員と面談等の機会を持たれてからの経過期間は「1年未満」が最多で30.0%。協会職員の言葉遣いや態度は57.7%（昨年度64.4%）が「良い」と回答しています。
- クロス集計をみると、接遇機会に近いほど、「良い」と回答していただいている方が多くなっています。（赤囲み部分）

Q5-2-1.最後に協会職員と面談等の機会を持たれたのは何年ぐらい前ですか。

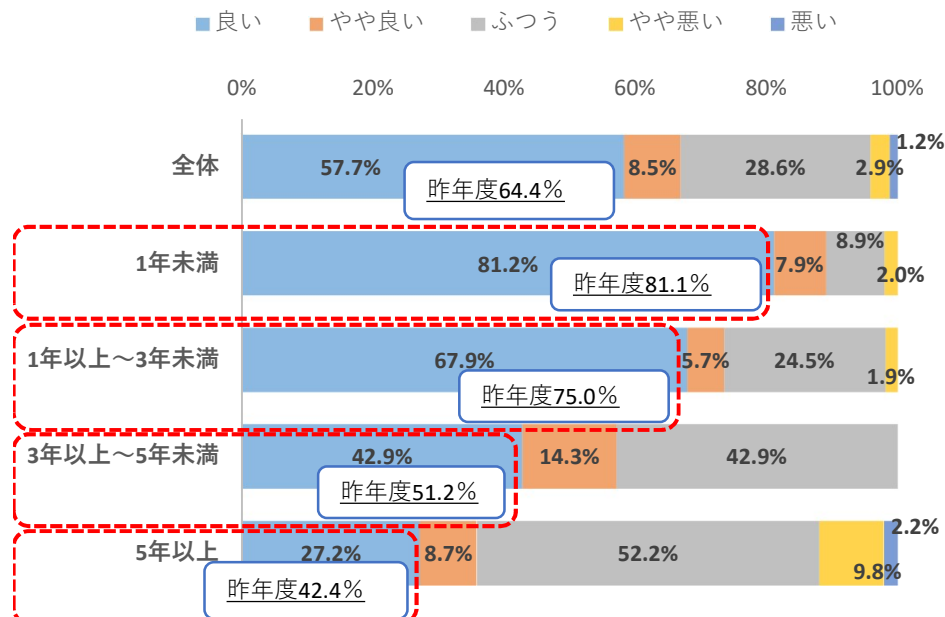


Q5-2-2.協会職員の言葉遣い・態度についてどのようにお感じになりましたか。



【クロス集計】

Q5-2-1時期 × Q5-2-2言葉遣い・態度



4. 調査結果

【経営支援サービスの認知度・興味度】

Q6.当協会では令和5年度に実施した次の経営支援サービスについて、ご存じのものをお教えてください。
また、今後実施する場合に開催案内・リーフレットの送付をご希望されるものをお教えてください。
(複数回答可)

