

令和7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7年7月28日～令和7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
(法人4,225者、個人事業主775者)

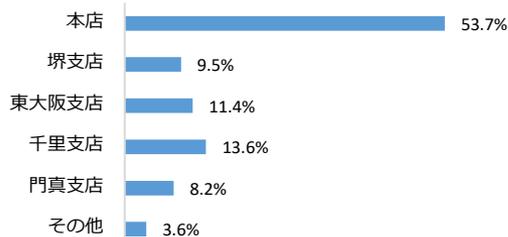
■回収状況

- 回収数 1,132者 (法人994者、個人事業主129者、不明9者)
 <回答内訳：郵送593者 Web539者>
 <回答割合：郵送52.4% Web47.6%>
- 回収率 22.6%

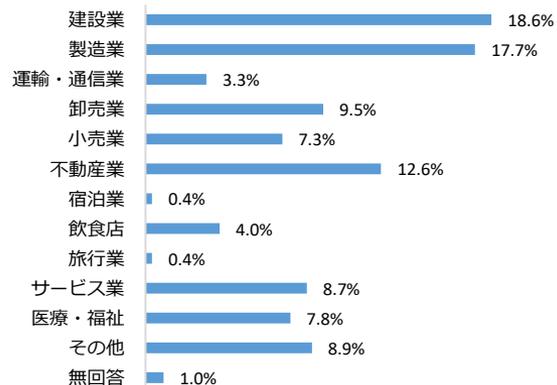
※各項目ごとに四捨五入しているため、集計に端数相違が生じる場合があります

2. 回答者属性

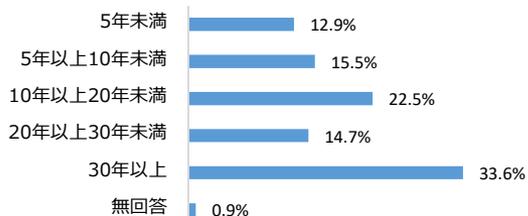
①主たる営業所の場所



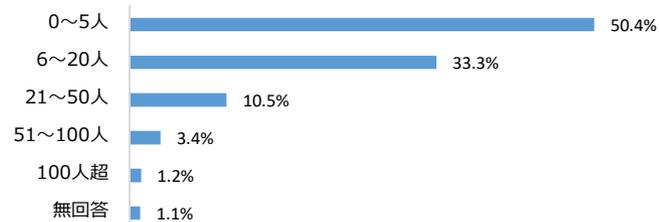
②業種



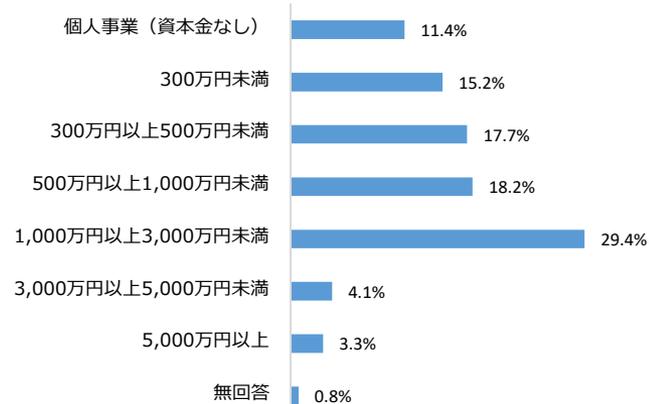
③業歴



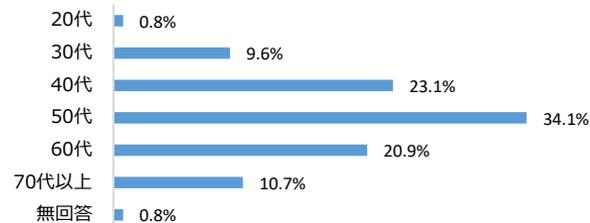
④従業員数



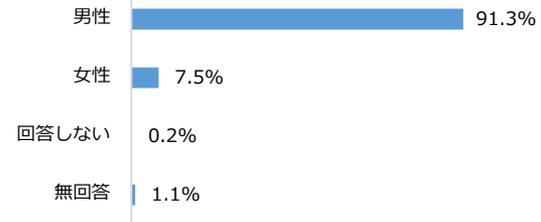
⑤資本金



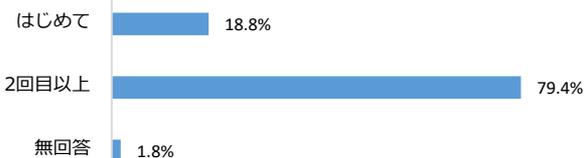
⑥年齢



⑦性別



⑧協会利用回数



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」が減少しており、景況感が全体的に良化している傾向となっています。

また、手許資金や返済見通しについても良化傾向となっています。（P8～10）

□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」とのお声が最も多く、昨年度よりも回答が増加しています。（P7）

□経営課題については、「売上の安定・拡大」「人手・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。建設業、運輸・通信業、医療・福祉においては、「人手・人材の確保」が昨年度に続き1位となっており恒常的な課題となっています。（P12～13）

→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。（P7）

→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。なお、金融機関からの保証依頼については申込手續の電子化等を通じ、事務手續きの効率化・省力化にも努めております。

→保証協会内での審査手續きは、通常5日間程度ですが、個々のお申込内容によってお時間をいただく場合がございます。お客さまの事業内容等を適切に把握させていただいたうえで、引き続きスピーディーな対応に努めてまいります。

3. 総評〈アンケート結果から〉

□ 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。（P15～17）

→ 経営者保証の提供を不要とできる保証制度として、事業者選択型制度があります。ただし、保証料の上乗せが必要となりますので、お客さまのニーズに応じて利用の有無を選択いただけますよう、引き続き同制度の認知度向上を図り、経営者保証を不要とする保証制度の利用推進に努めてまいります。

□ 当協会職員の接遇については、約98%の方に評価していただきました。（P18）

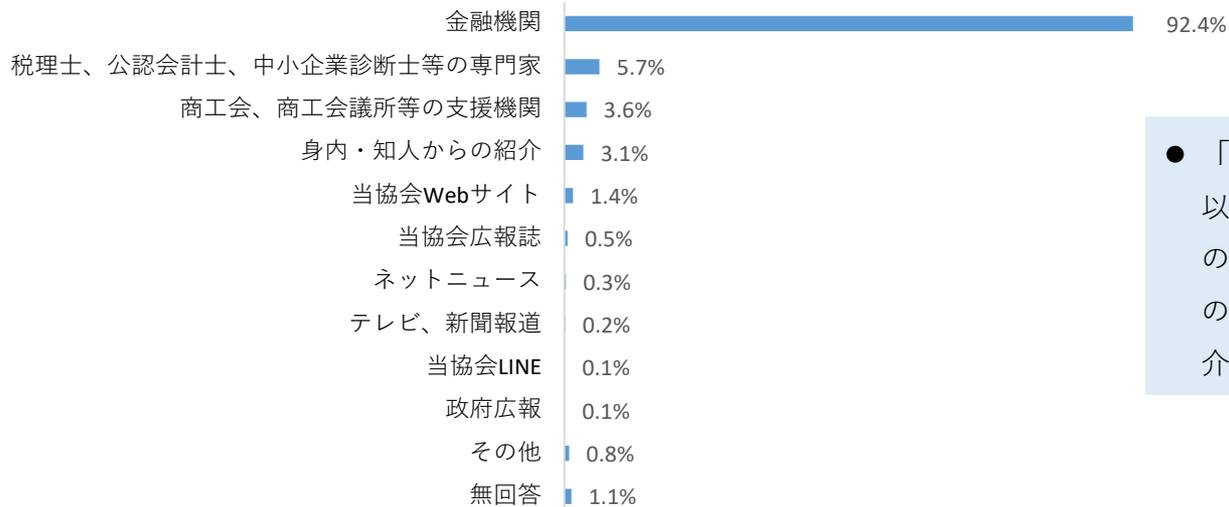
当協会が実施する経営支援サービスに関心をお持ちの方も一定数おられ、その中でも特に「経営サポート事業」の認知度が高い結果となりました。（P19）

→ 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。

4. 調査結果

【保証制度の認知経路】

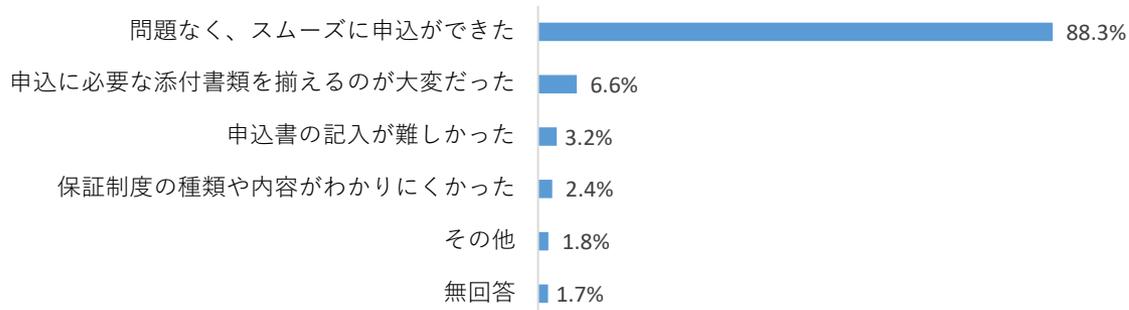
Q1-1.ご利用いただいた保証制度は、どのようにお知りになりましたか。（複数回答可）



- 「金融機関」が92.4%でトップとなっています。以下「税理士、公認会計士、中小企業診断士等の専門家」（5.7%）、「商工会、商工会議所等の支援機関」（3.6%）、「身内・知人からの紹介」（3.1%）の順となっています。

【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）

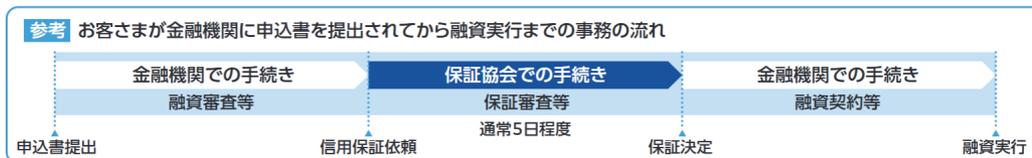
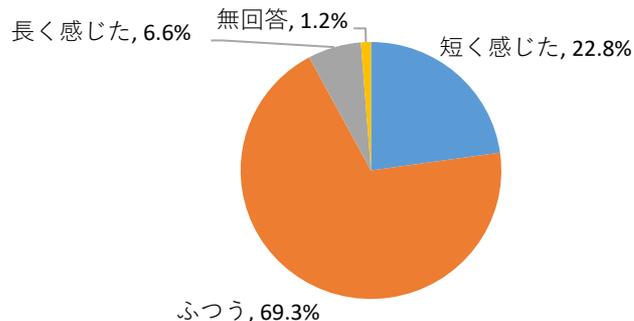


- 88.3%の方が「問題なく申込できた」と回答され、昨年度81.1%より7.2ポイント増加しました。
- 最も多かったお困りごとは、昨年度と同様に「必要な添付書類を揃えること」で6.6%ですが、昨年度12.5%より5.9ポイント減少しました。

4. 調査結果

【申込書提出から融資実行までの期間】

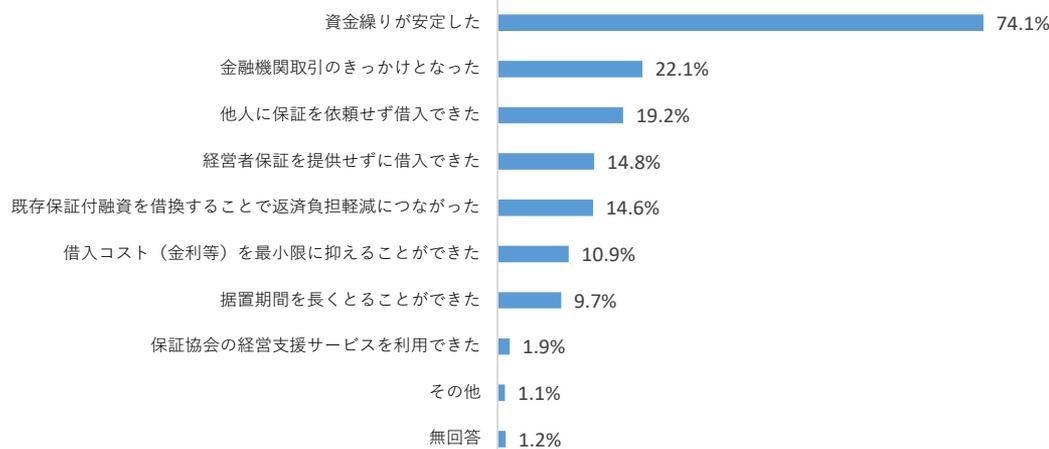
Q1-3.申込書提出から融資実行までの流れは、下の図のとおりですが、金融機関に申込書を提出されてから融資実行までの期間はいかがでしたか。



- 申込書提出から融資実行までの期間は、「ふつう」（69.3%：昨年度71.0%）と「短く感じた」（22.8%：昨年度18.8%）で90%以上を占めています。
- 「長く感じた」（6.6%：昨年度9.2%）は昨年度より2.6ポイント減少しました。

【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）

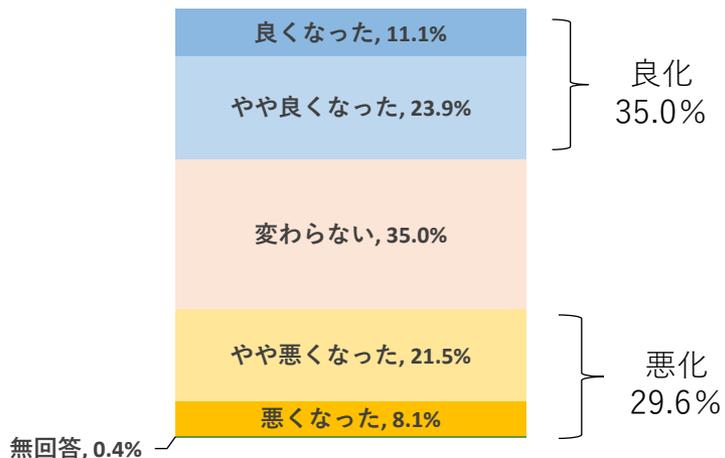


- 保証付融資で最も利用して良かったことは、「資金繰りが安定した」（74.1%：昨年度66.0%）で昨年度より8.1ポイント増加しました。

4. 調査結果

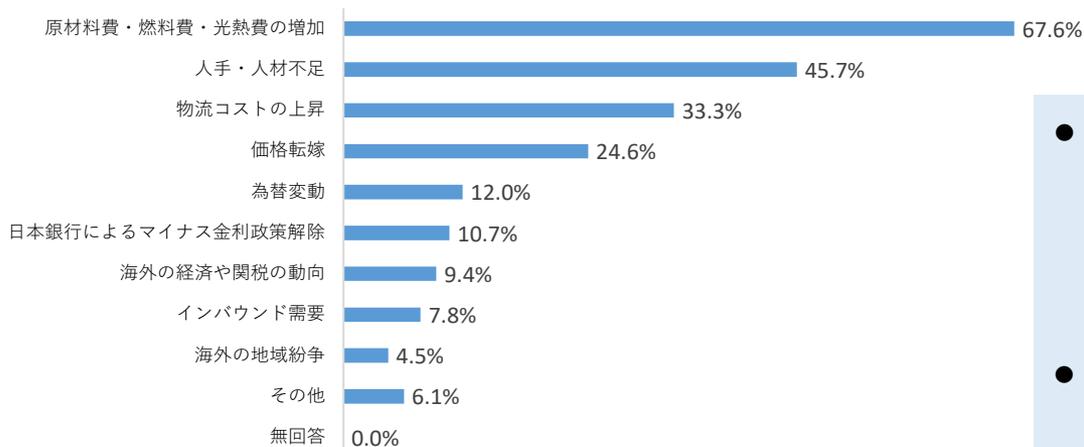
【現在の景況感とその影響】

Q2-1-1.現在の景況感は1年前と比べていかがですか。



- 「良化」は35.0%（昨年度32.9%）
- 「悪化」は29.6%（昨年度32.8%）

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67.6%でトップとなっています。
- 以下「人手・人材不足」（45.7%）、「物流コストの上昇」（33.3%）の順となっています。
- 「人手・人材不足」（45.7%：昨年度37.1%）は、昨年度より8.6ポイント増加しました。

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＞

- 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、今回2位は「人手・人材不足」（昨年度2位「コロナ禍の影響による社会・経済の変化」）となっており、人手や人材不足の課題が表面化していることがうかがえます。
- 3位は昨年度と同様に「物流コストの上昇」となっています。特に6業種（運輸・通信業、卸売業、小売業、不動産業、飲食店、サービス業）において悪化要因の上位に挙がっています。
- 「価格転嫁」は4業種（建設業、製造業、小売業、医療・福祉）において悪化要因の上位に挙がっています。

■悪化の主な要因

【今回調査：R7/8】

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	335	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(82%)	人手・人材不足	(41%)	物流コストの上昇	(39%)
建設業	50	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(56%)	人手・人材不足	(40%)	価格転嫁	(22%)
製造業	80	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(64%)	価格転嫁	(33%)	人手・人材不足	(30%)
運輸・通信業	12	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(67%)	人手・人材不足	(50%)	物流コストの上昇	(33%)
卸売業	42	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(52%)	為替変動	(33%)	物流コストの上昇	(31%)
小売業	24	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(58%)	物流コストの上昇	(42%)	価格転嫁	(29%)
不動産業	30	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(57%)	物流コストの上昇	(23%)	—	(—)
飲食店	20	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(55%)	日本銀行によるマイナス金利政策解除	(23%)	人手・人材不足	(30%)
サービス業	25	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(68%)	人手・人材不足	(52%)	物流コストの上昇	(20%)
医療・福祉	21	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(71%)	人手・人材不足	(52%)	価格転嫁	(19%)
その他・無回答	31	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(74%)	価格転嫁	(36%)	物流コストの上昇	(36%)

【前回調査：R6/8】

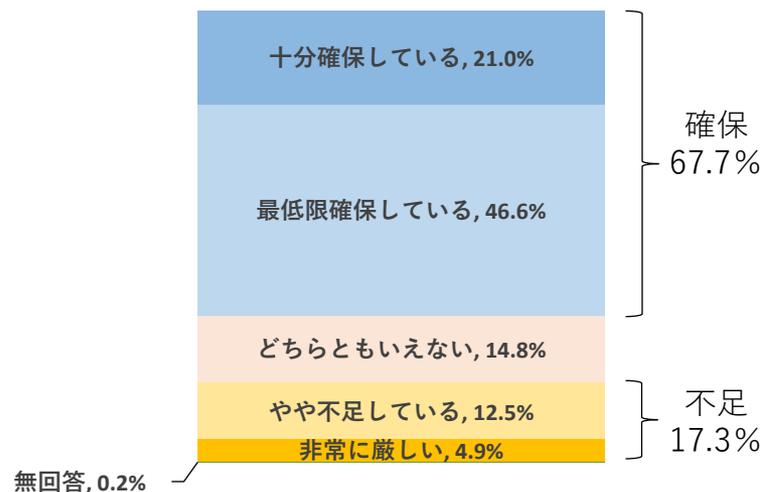
業種	回答者数	景況感悪化の主な要因					
		1位	業種内構成比	2位	業種内構成比	3位	業種内構成比
全体	390	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(74%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(47%)	物流コストの上昇	(39%)
建設業	54	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(76%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(46%)	人手・人材不足	(44%)
製造業	93	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(85%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(47%)	物流コストの上昇	(37%)
運輸・通信業	17	原材料費・燃料費・光熱費の増加	(71%)	人手・人材不足	(47%)	—	(—)
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	(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	(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%)	人手・人材不足	(73%)	コロナ禍の影響による社会・経済の変化	(46%)



4. 調査結果

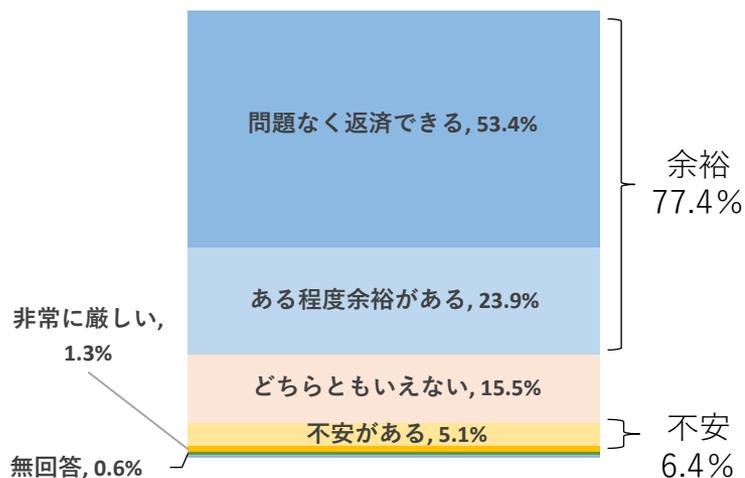
【手許資金、借入金の返済の見通し】

Q2-2-1. 現在の手許資金の状況はいかがですか。



- 「確保」は67.7%（昨年度62.3%）
- 「不足」は17.3%（昨年度22.7%）

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。



- 「余裕」は77.4%（昨年度67.1%）
- 「不安」は6.4%（昨年度12.2%）

4. 調査結果

【1年以内借入予定、資金用途】

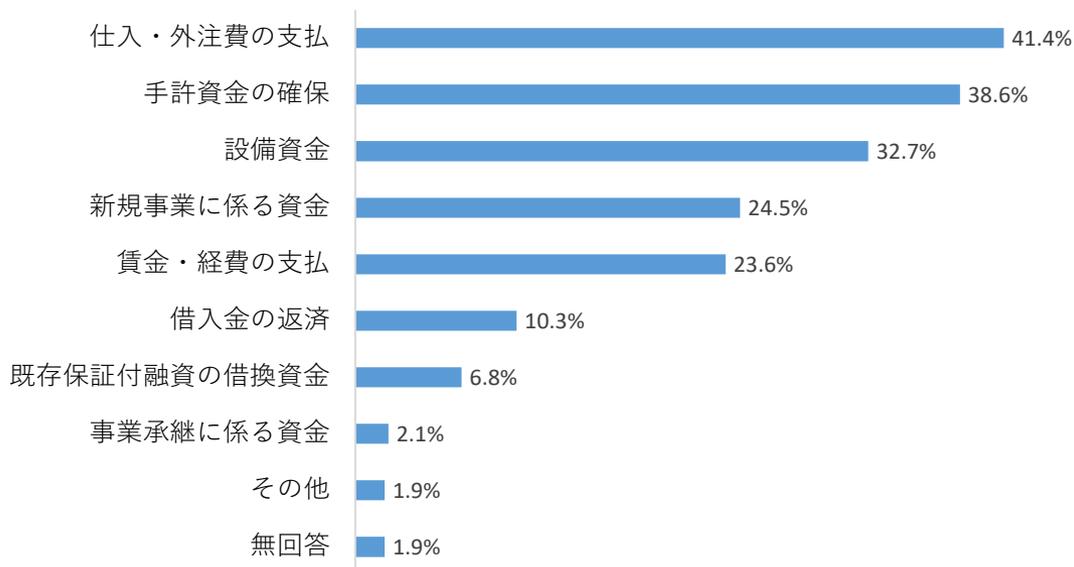
Q2-2-3.今後、1年以内に借入するご予定はございますか。



- 「予定している」は37.8%（昨年度31.4%）

「予定している」428者が回答

Q2-2-4.どのような資金が必要となるとお考えですか。（複数回答可）

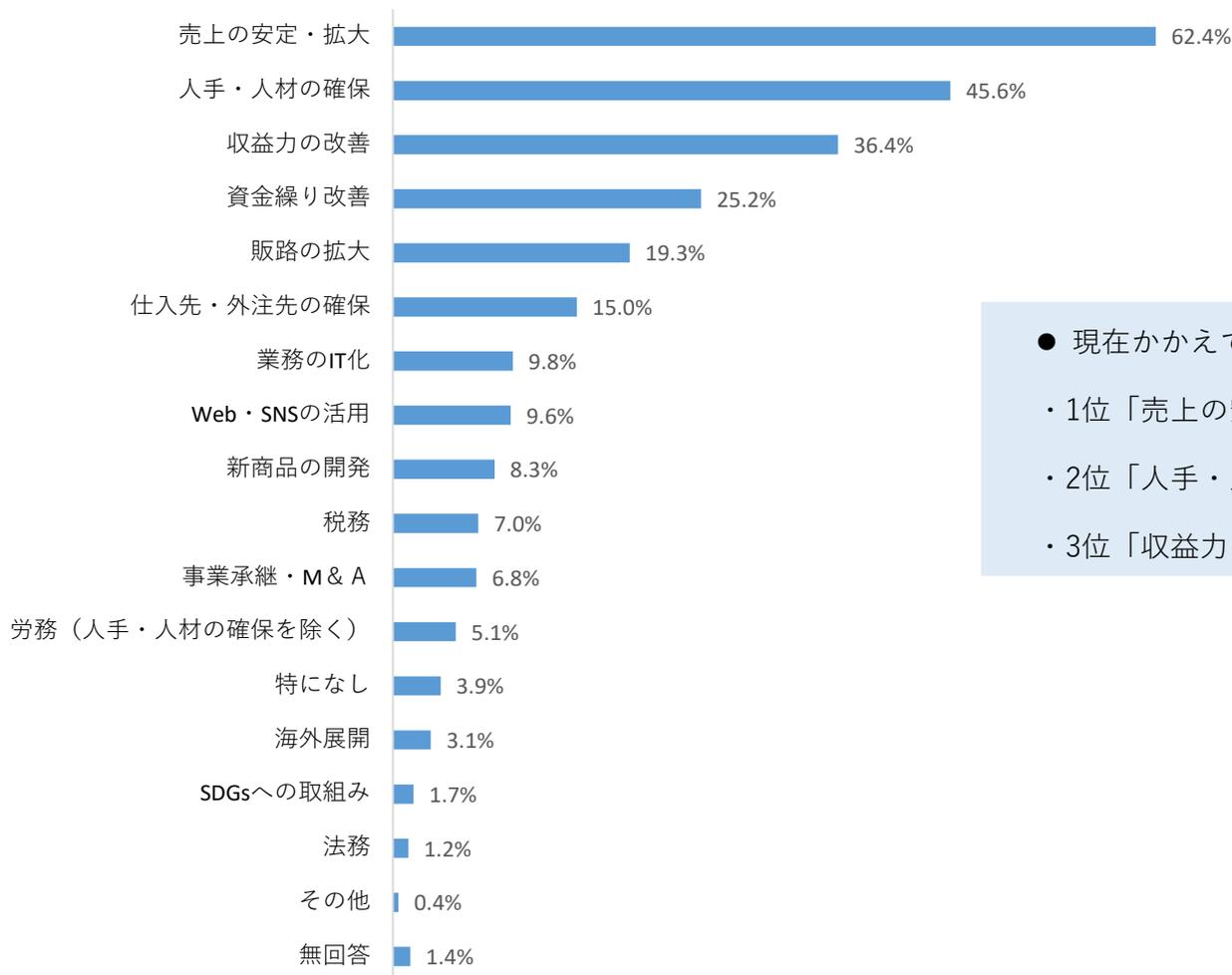


- 「仕入・外注費の支払」が41.4%（昨年度42.6%）でトップとなっています。昨年度トップの「手元資金の確保」は38.6%（昨年度47.2%）となりました。

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）



● 現在かかえている経営課題TOP3

- ・ 1位「売上の安定・拡大」62.4%（昨年度63.9%）
- ・ 2位「人手・人材の確保」45.6%（昨年度43.3%）
- ・ 3位「収益力の改善」36.4%（昨年度37.0%）

4. 調査結果

お客さまの経営環境分析＜現在かかえている業種別の経営課題＞

- 「売上の安定・拡大」は、昨年度同様に、ほとんどの業種で最も多い回答となっています。
- 全体では2位の「人手・人材の確保」は、建設業、運輸・通信業、医療・福祉においては昨年度に続き1位となっており、恒常的な課題となっていることがうかがえます。
- 全体では3位の「収益力の改善」は、製造業、小売業、不動産業、飲食店においては2位となっており、より上位の経営課題となっています。

■現在かかえている経営課題

【今回調査：R7/8】

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	1,132	売上の安定・拡大	(62%)	人手・人材の確保	(46%)	収益力の改善	(36%)
建設業	210	人手・人材の確保	(59%)	売上の安定・拡大	(58%)	収益力の改善	(30%)
製造業	200	売上の安定・拡大	(65%)	収益力の改善	(44%)	人手・人材の確保	(43%)
運輸・通信業	37	人手・人材の確保	(70%)	売上の安定・拡大	(43%)	収益力の改善	(30%)
卸売業	108	売上の安定・拡大	(67%)	人手・人材の確保 販路の拡大	(39%) (39%)		(-)
小売業	83	売上の安定・拡大	(65%)	収益力の改善	(41%)	人手・人材の確保	(40%)
不動産業	143	売上の安定・拡大	(62%)	収益力の改善	(35%)	人手・人材の確保	(23%)
飲食店	45	売上の安定・拡大	(71%)	収益力の改善 人手・人材の確保	(51%) (51%)		(-)
サービス業	98	売上の安定・拡大	(74%)	人手・人材の確保	(48%)	収益力の改善	(47%)
医療・福祉	88	人手・人材の確保	(57%)	売上の安定・拡大	(53%)	収益力の改善	(32%)
その他・無回答	120	売上の安定・拡大	(60%)	人手・人材の確保	(43%)	収益力の改善	(29%)

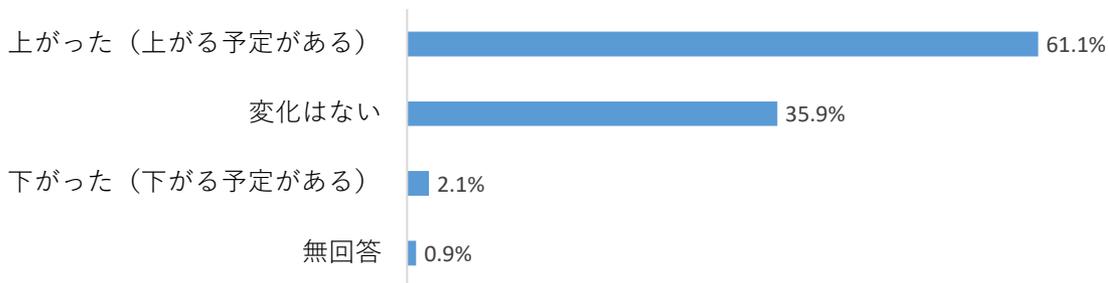
【前回調査：R6/8】

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%)
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%)
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	111	売上の安定・拡大	(63%)	人材の確保	(46%)	収益力の改善	(33%)

4. 調査結果

【借入金利の変化】

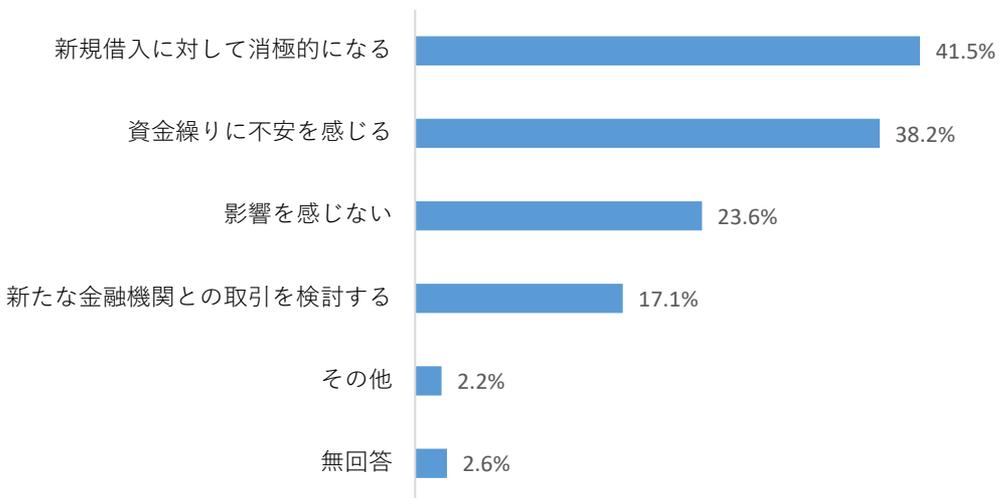
Q3-1. 1年前と比べて借入金利が変わりましたか。



- 「上がった（上がる予定がある）」が昨年度より39ポイント増加し、61.1%となりました。

「上がった（上がる予定がある）」692者が回答

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）



- 「新規借入に対して消極的になる」が41.5%でトップ、次いで「資金繰りに不安を感じる」が38.2%となっています。

4. 調査結果

【経営者保証を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）



- 「提供したくない」が51.8%（昨年度60.9%）、「提供してもよい」が46.7%（昨年度37.3%）となりました。
「提供したくない」割合が昨年度より9.1ポイント減少しています。

「提供したくない」515者が回答

Q4-2-1.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」回答者のうち「後継者への円滑な事業承継ができない」という理由が50.3%で最も多く、次いで「経営者保証を提供することで思い切った事業展開ができない」が41.4%となっています。

4. 調査結果

【経営者保証の利用状況】

Q4-2-2. 「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。



- 「利用している」 (38.8%：昨年度31.0%) が最も多く、昨年度最も多かった「利用していない」 (29.3%：昨年度35.8%) を上回りました。

【事業者選択型制度の認知度】

Q4-2-3-1. 「事業者選択型制度」についてご存じですか。



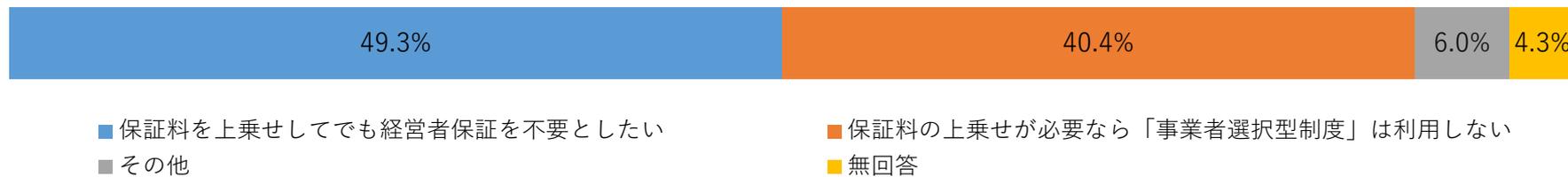
- 「知っている」 (24.7%：昨年度11.4%) が昨年度より13.3ポイント増加しましたが、74.0%の方が「知らなかった」という結果となっています。

当協会としては経営者保証に依存しない融資慣行を促進する観点から、引き続き「事業者選択型制度」の周知に努めてまいります。

4. 調査結果

【事業者選択型制度に対する意見】

Q4-2-3-2. 「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49.3%（昨年度63.4%）で最も多いものの、昨年度より14.1ポイント減少しています。対して、「保証料の上乗せが必要なら「事業者選択型制度」は利用しない」は40.4%（昨年度20.6%）となり、昨年度より19.8ポイント増加しています。

「提供してもよい」465者が回答

Q4-3. 経営者保証を提供してもよい理由をお聞かせください。

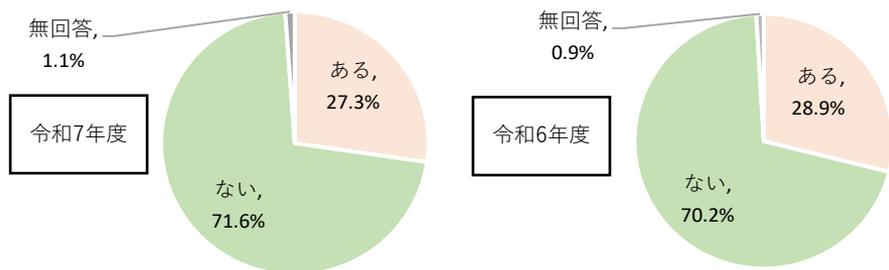


- 「提供してもよい」回答者のうち「経営者として責任がある」という理由が81.3%（昨年度72.8%）で最も多く、「借り入れコストが高くなる」が16.3%（昨年度18.1%）とつづきます。

4. 調査結果

【当協会職員の接遇マナー】

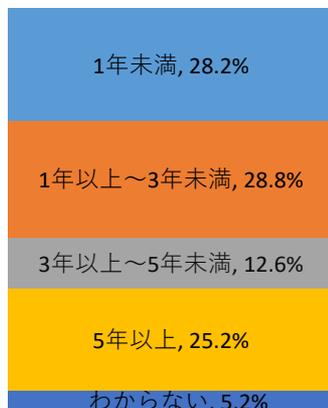
Q5-1.協会職員と直接、面談や電話相談等の機会をもたれたことはありますか。



- 「ある」は27.3%（昨年度28.9%）

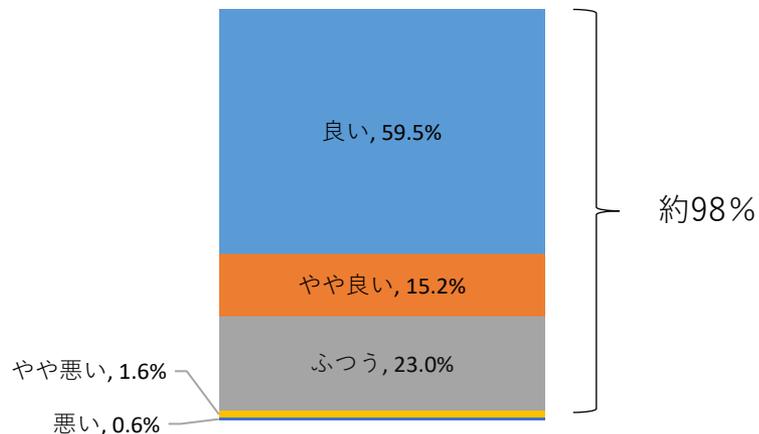
「ある」309者が回答

Q5-2-1.最後に協会職員と面談や電話相談等の機会をもたれたのは何年ぐらい前ですか。



- 「1年以上～3年未満」が28.8%（昨年度15.5%）

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。

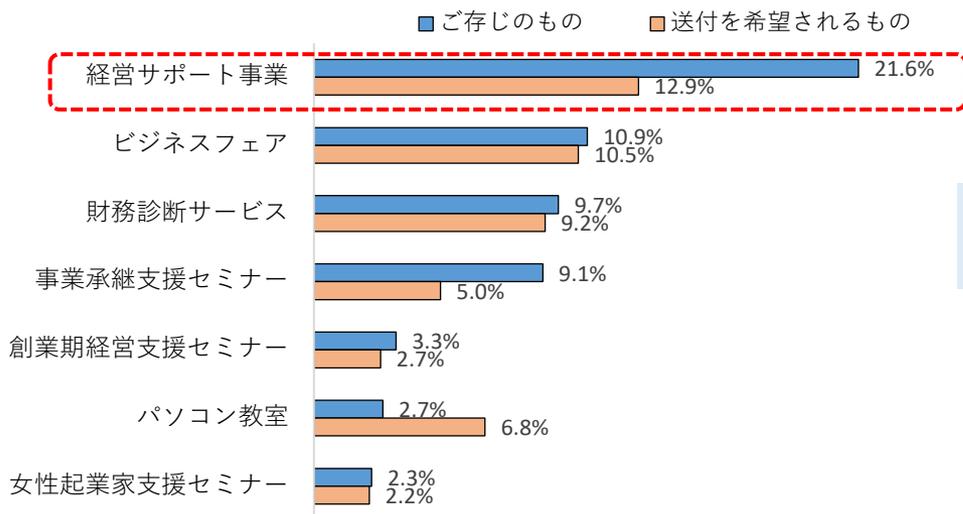


- 当協会職員の接遇マナーについては、約98%の方に評価していただき、うち59.5%が「良い」と回答されています。

4. 調査結果

【経営支援サービスの認知度・興味度】

Q6-1.当協会で令和6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」「今度実施する場合に開催案内・リーフレットの送付を希望されるもの」をお教えてください（複数回答可）



- 「認知度」が最も高いものは、経営サポート事業で21.6%
「送付希望」が最も多いものも、経営サポート事業で12.9%

【経営支援サービスの利用経験】

Q6-2.過去に当協会の経営支援サービスをご利用されたことはありますか。



- 経営支援サービスを利用されたことがある方は7.3%に留まりました。皆さまの経営課題解決に向けて、今後も経営支援サービスについての広報やご提案を継続し、利用促進につながるよう努めてまいります。