

令和5年度顧客アンケートとりまとめ

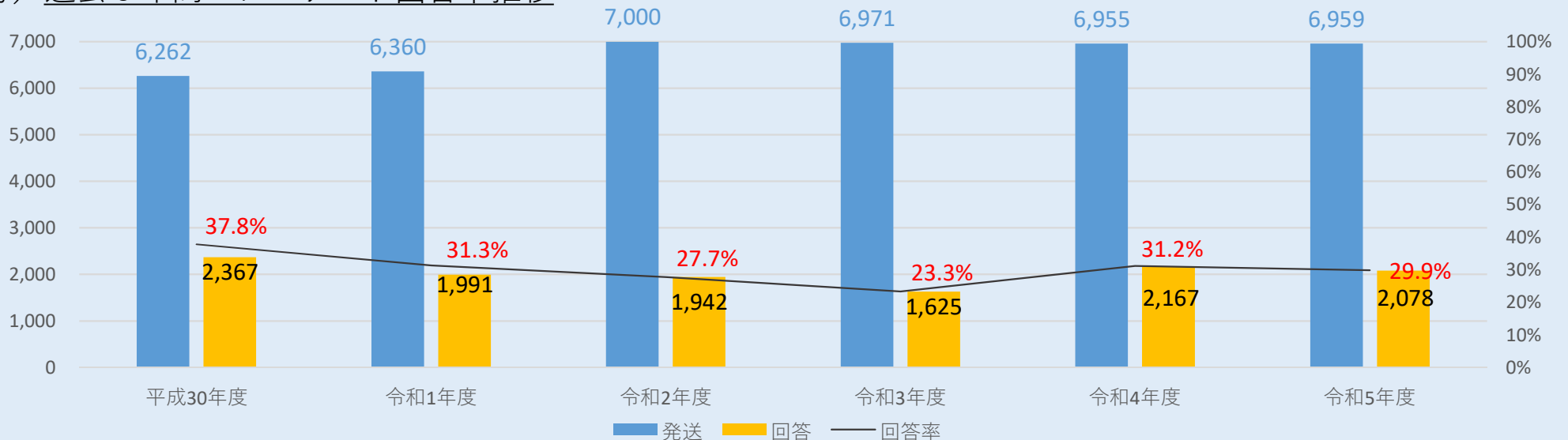
本アンケートに関するお問い合わせ先

保証統括部 保証企画課
(担当 西村、廣瀬)
TEL 092-415-2609

保証利用企業アンケート

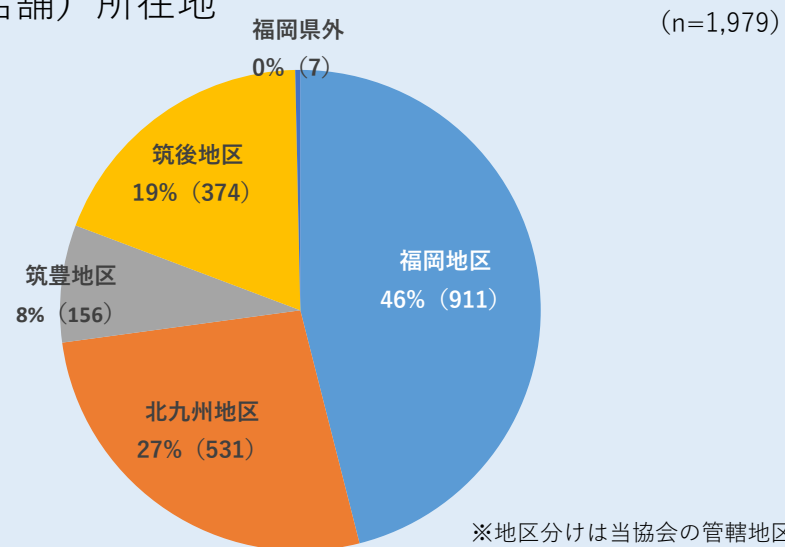
- ◆ 実施目的 中小企業者からご意見・ご要望の聴取を行い、業務・サービスの品質改善がお客様の視点で進められているかを見つめ直すため。
今年度は、当協会職員の接遇対応や利益率推移・資金繰り状況などの現状把握を行うことで今後の協会業務の方針を決める上での参考とするため
- ◆ 対象者 令和4年6月～令和5年5月の保証承諾先7,000社（減額先含む）
- ◆ 実施期間 令和5年9月15日（金）～10月6日（金）
- ◆ 回答数 2,078先（回答率29.9%）※不着分41先を除く
- ◆ 回答種別 「用紙回答」1,398件：67%、「WEB回答」680件：33%（前年比+4P）

(参考) 過去5年間のアンケート回答率推移



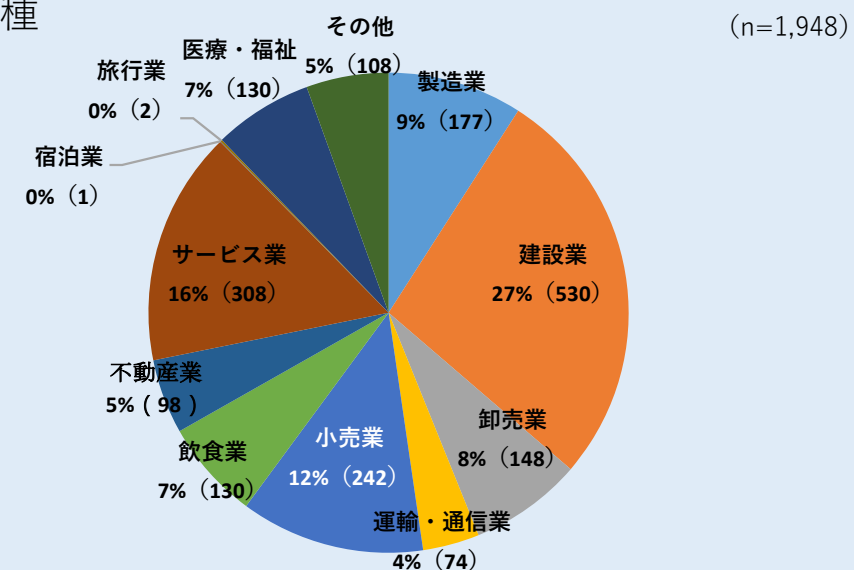
◇お客さまの情報をお答えください◇

(1) 本店（店舗）所在地



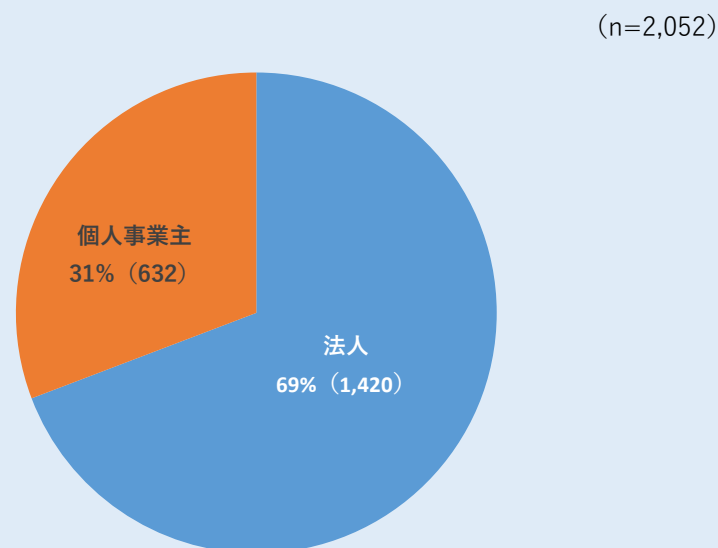
本店（店舗）所在地は、「福岡地区」が46%と約半数を占める。
※当協会の保証利用構成と大きな差はない。

(2) 業 種



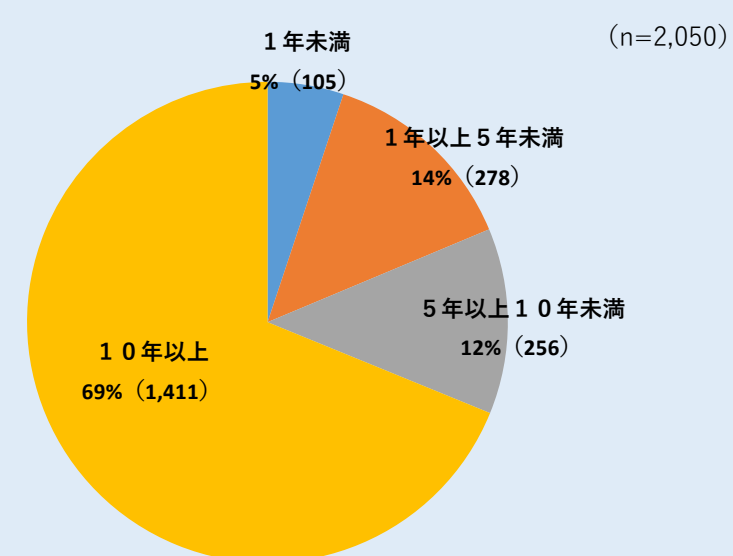
業種構成は、「建設業」が27%、「サービス業」が16%と続く。
※当協会の保証利用構成と大きな差はない。

(3) 組織形態



組織形態は、「法人」が69%、「個人事業主」が31%を占める。
※当協会の保証利用構成と大きな差はない。

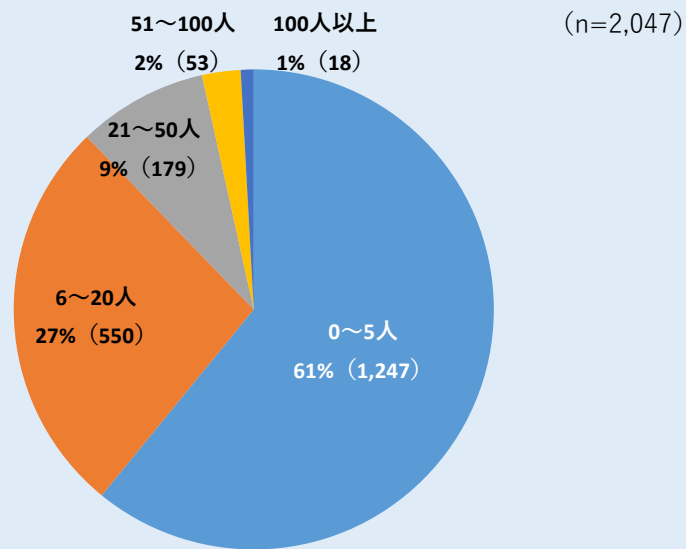
(4) 業 歴



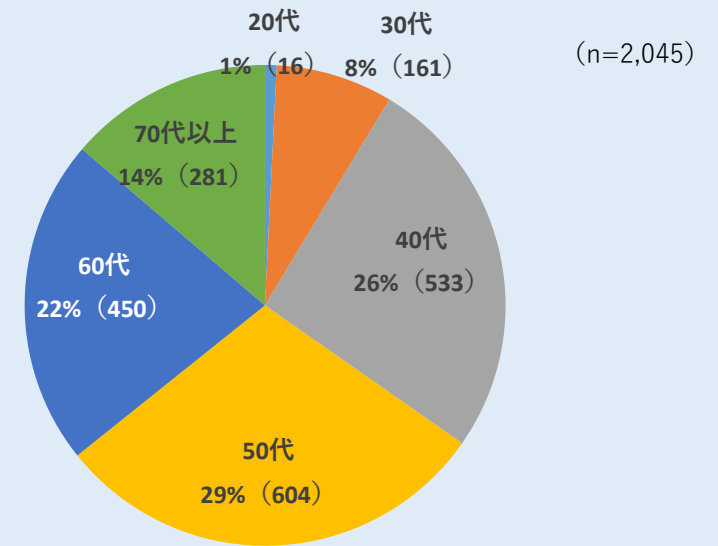
業歴は「10年以上」が69%を占めている。

◇お客さまの情報をお答えください◇

(5) 従業員数

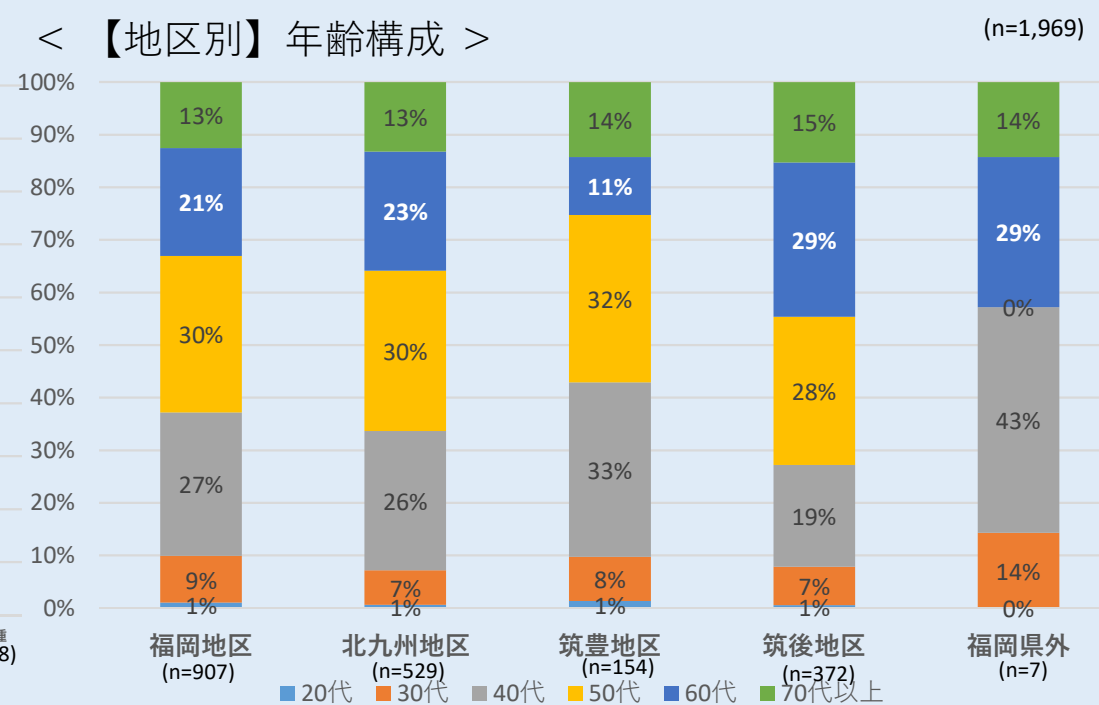
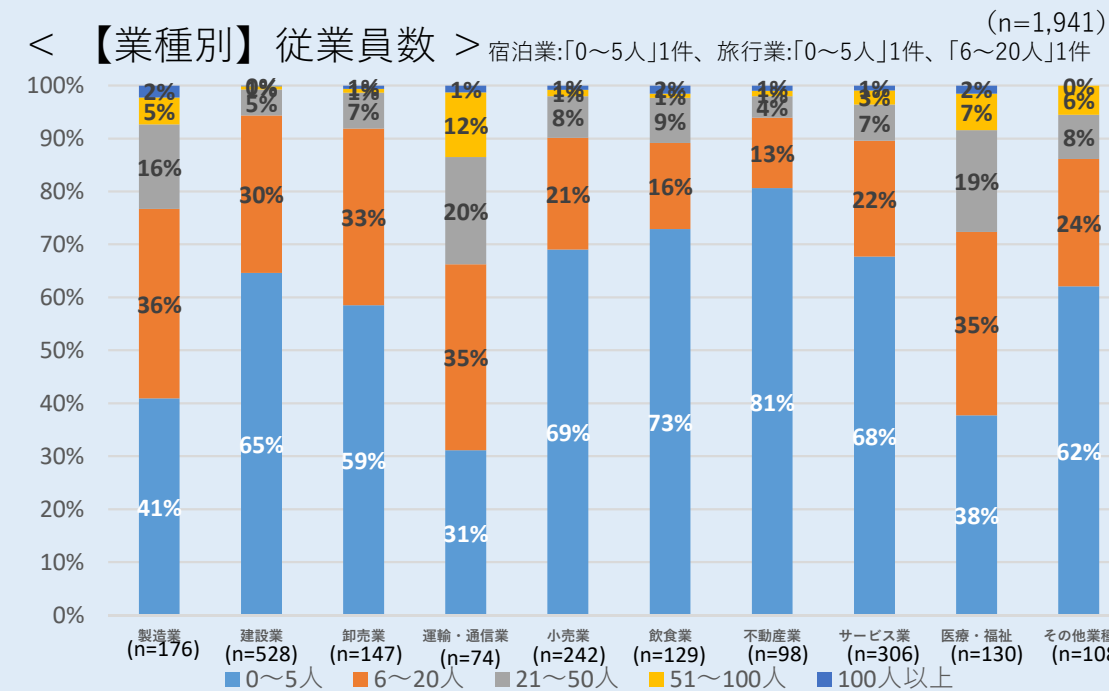


(6) 年齢



回答頂いた先の従業員数は、「0~5人」61%、「6~20人」27%と小規模企業者が88%を占めている。

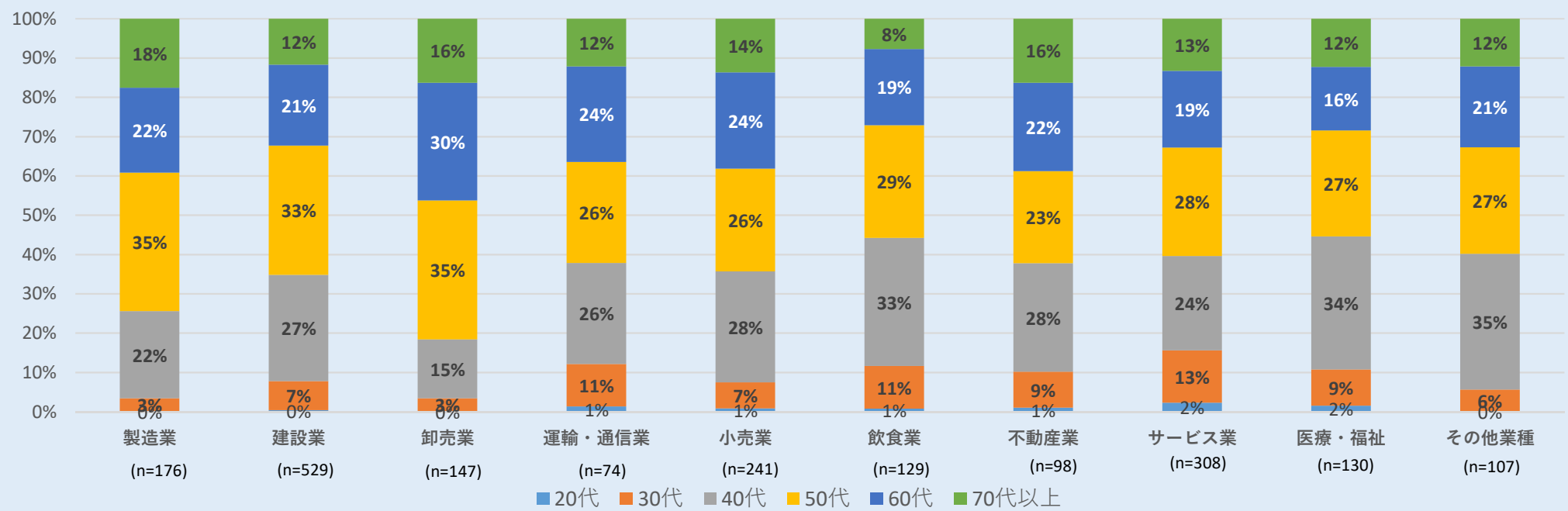
年齢は、「60歳以上」が36%、「50代」が29%と続く。
※昨年度のアンケートと大きな差はない。



◇お客さまの情報をお答えください◇

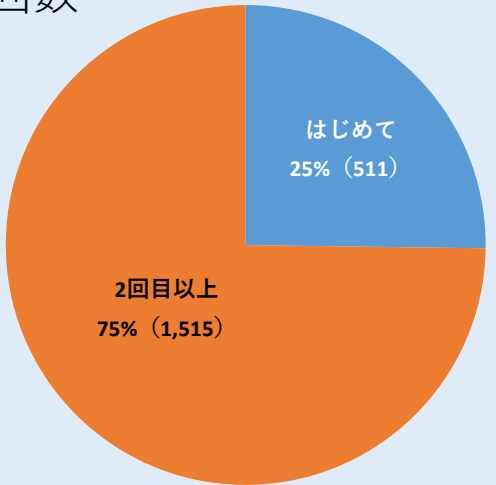
< 【業種別】年齢構成 > 宿泊業:「60代」1件、旅行業:「50代」1件、「70代以上」1件

(n=1,942)



(7) 協会利用回数

(n=2,026)

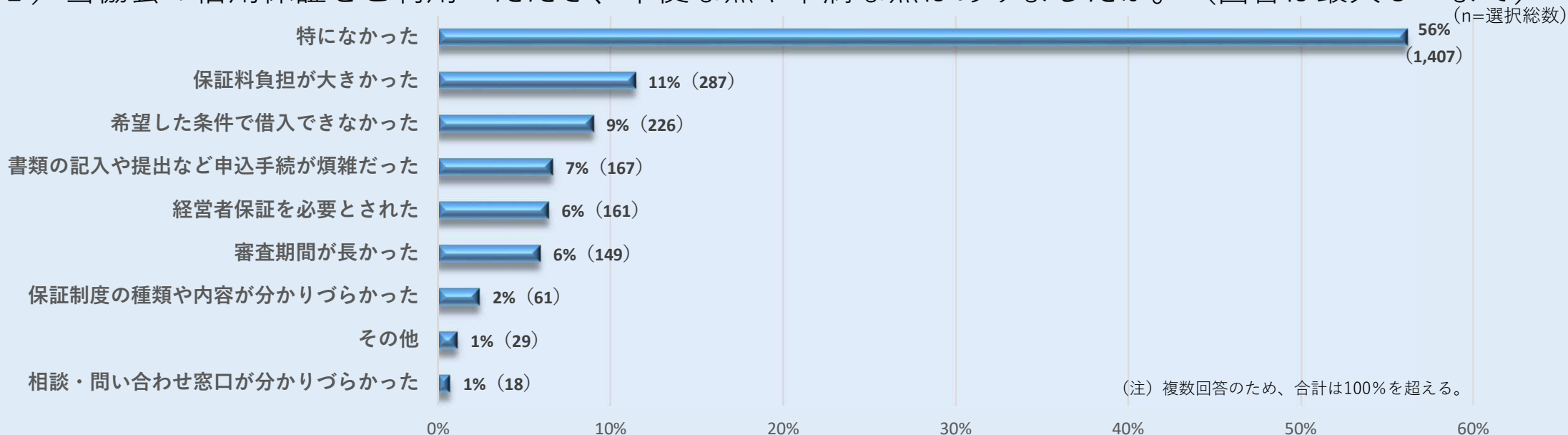


業種別の年齢構成では、「製造業」「卸売業」が他業種と比較すると若い世代の割合が低い。

当協会の利用回数は「2回目以上」が75%を占めている。

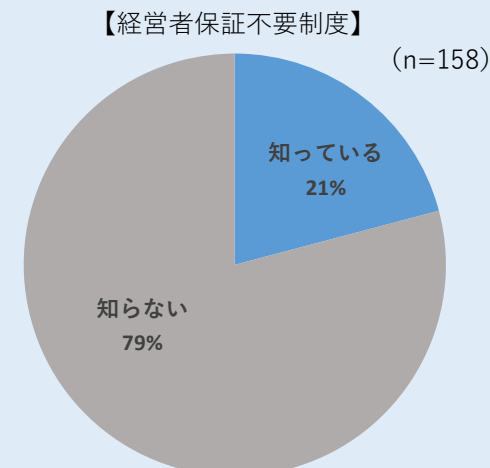
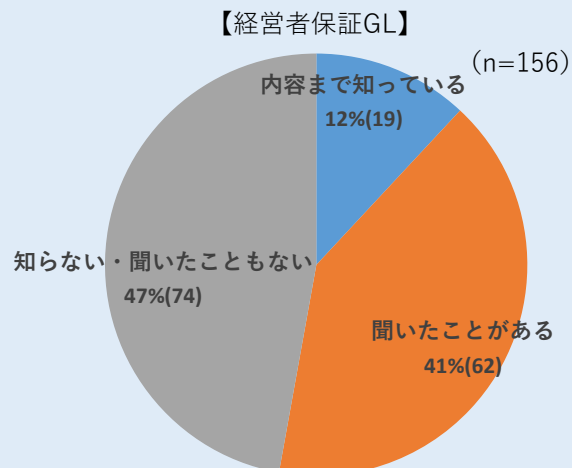
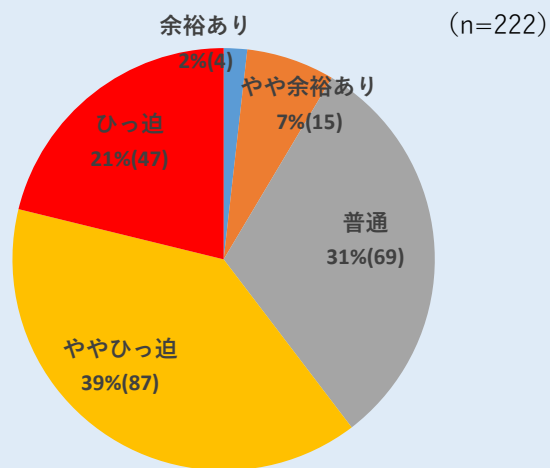
Q 1. 当協会のご利用についてお聞かせください。

(1) 当協会の信用保証をご利用いただき、不便な点や不満な点はありましたか。(回答は最大3つまで)



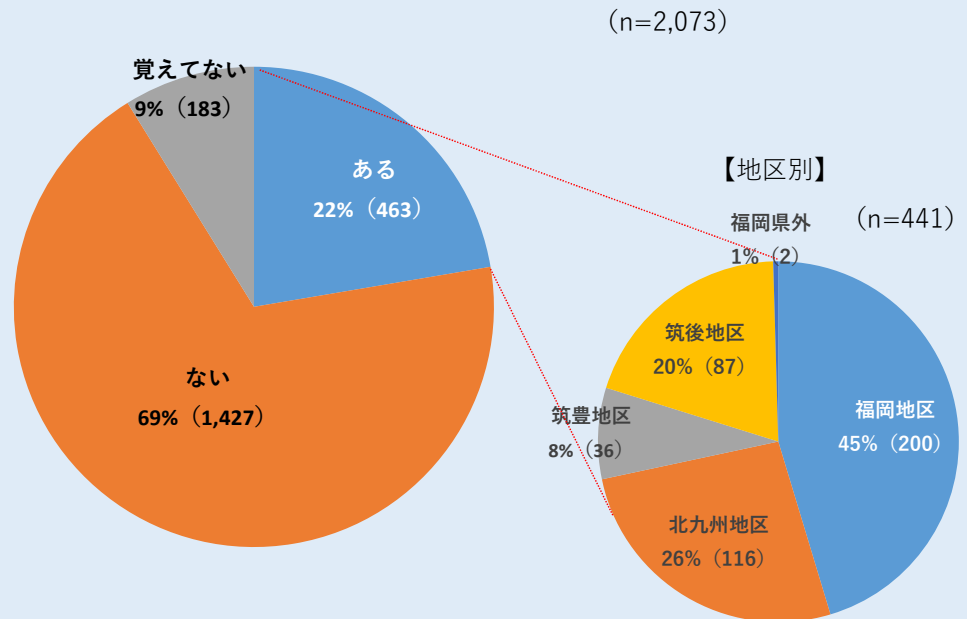
当協会の信用保証で不便な点や不満の点は、「特になかった」が56%と半数以上を占め、「保証料負担が大きかった」が11%、「希望した条件で借入できなかった」が9%と続く。

< 「希望した条件で借入できなかった」方の資金繰り状況 > < 「経営者保証を必要とされた」方の経営者保証GL/経保不要制度認知度 >



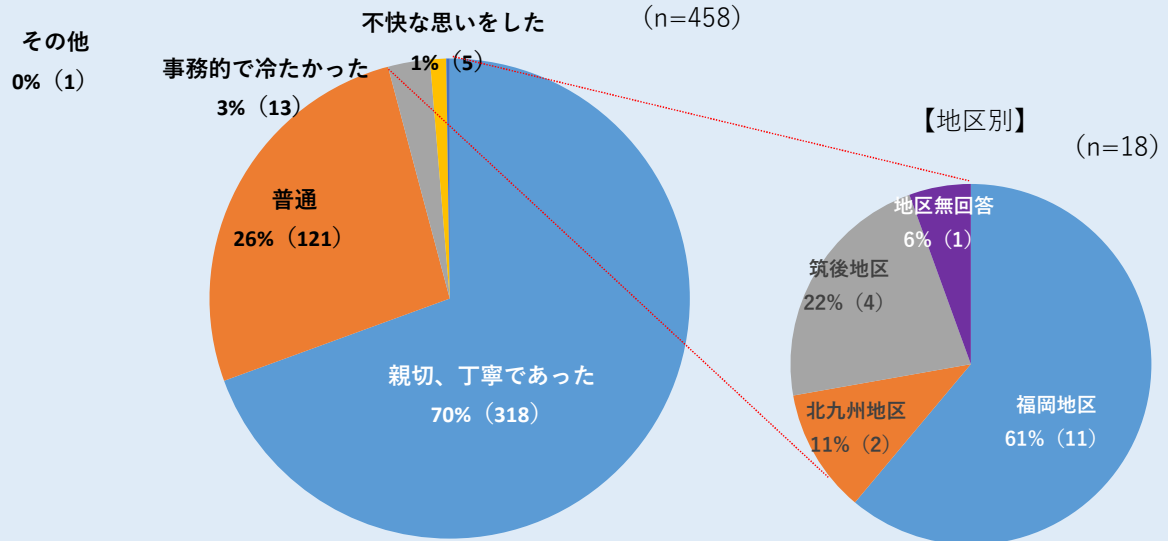
Q 2. 当協会職員の接遇応対についてお聞かせください。

(1) 令和4年4月から現在までに面談や電話など、当協会職員と話す機会を待たれたことはありますか。



当協会職員と話す機会について、「機会があった」が22%、「機会がなかった」が69%を占めている。

(2) 当協会職員の対応はいかがでしたか。

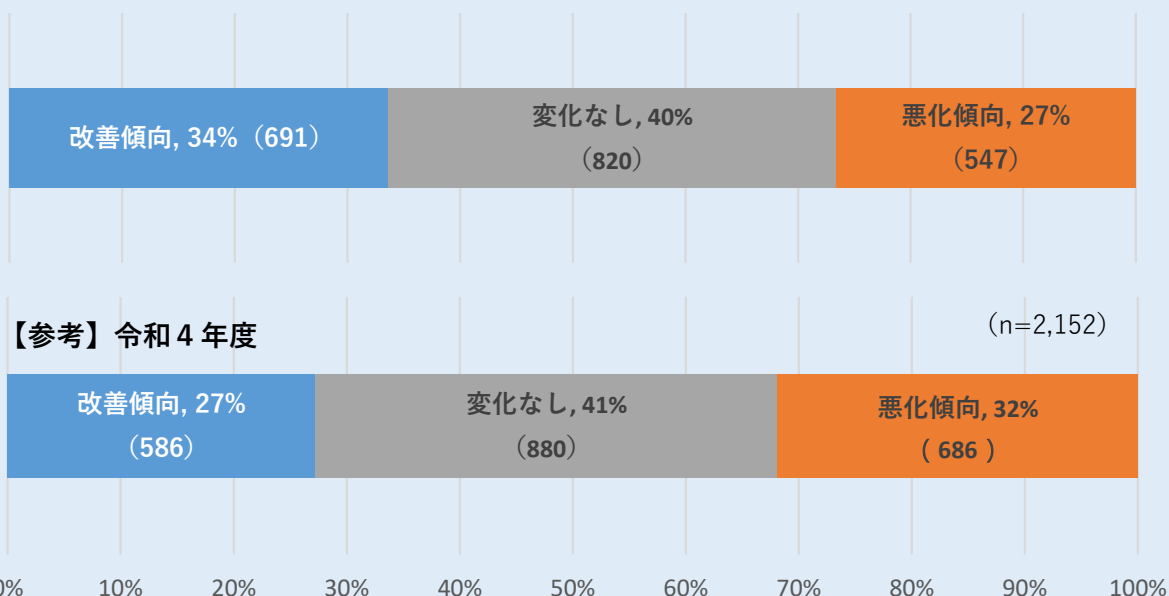


職員の接遇応対について、「普通」以上の評価が96%、マイナスの評価が4%を占めている。

「事務的で冷たかった」「不快な思いをした」と答えた方の地区別をみると、地区の全体構成と比較し「福岡地区」、「筑後地区」の割合が高い。

Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

(1) 直近半年間の利益率の推移はいかがですか。 (n=2,058)

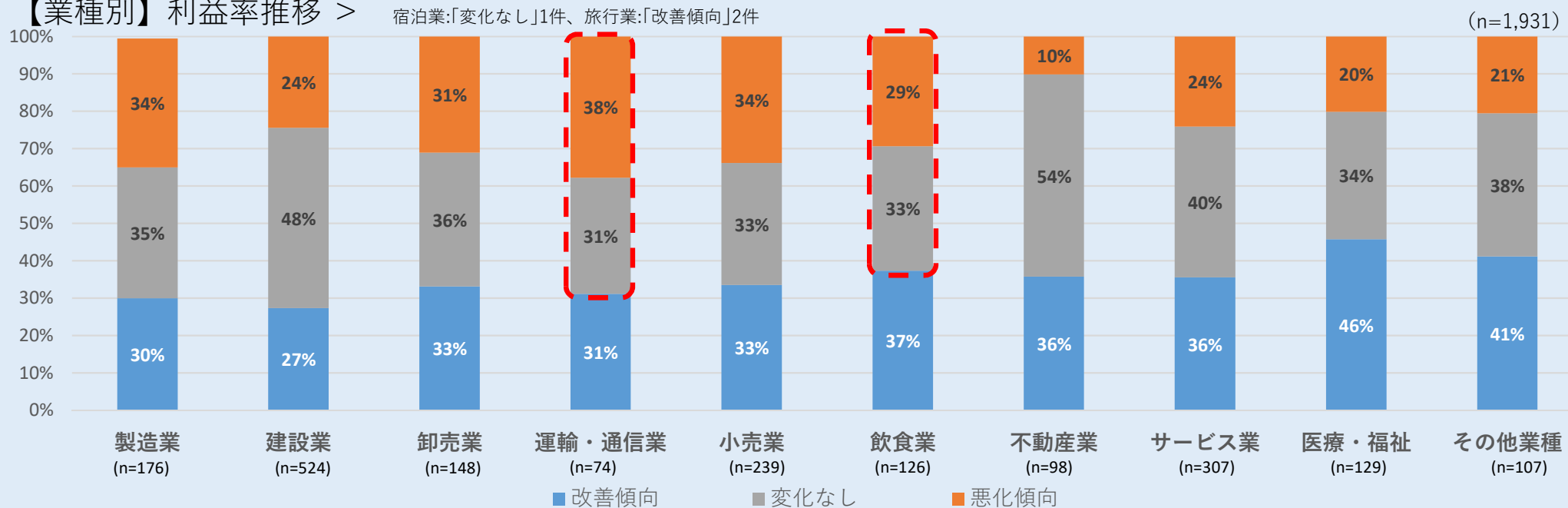


直近半年間の利益率の推移は、「改善傾向」「変化なし」が74%、「悪化傾向」が27%を占めている。

- 業種別にみると、「悪化傾向」と回答した割合は「運輸・通信業」が38%と最も高く、「製造業」、「小売業」が34%と続く。

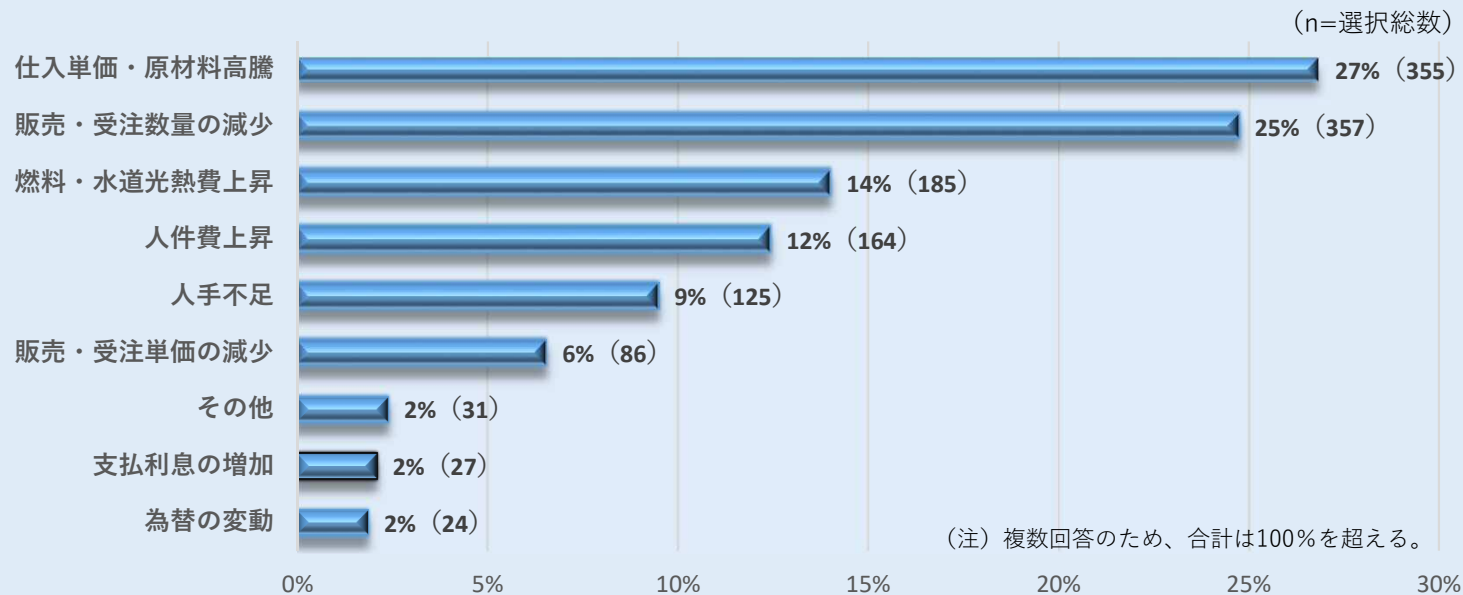
< 【業種別】利益率推移 >

宿泊業:「変化なし」1件、旅行業:「改善傾向」2件



Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

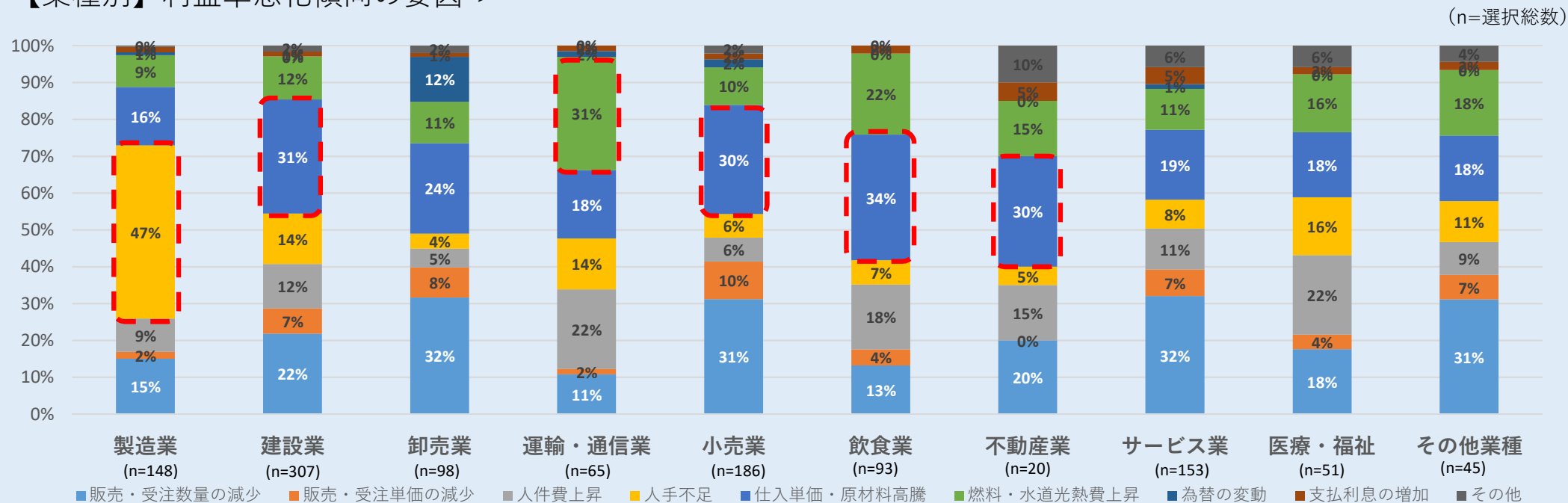
(2) 直近半年間の利益率が「悪化傾向」とお答えの方は、悪化傾向の要因を教えてください。(回答は最大3つまで)



利益率の悪化傾向の要因は、「仕入単価・原材料高騰」が27%と最も高く、「販売・受注数量の減少」が25%と続く。

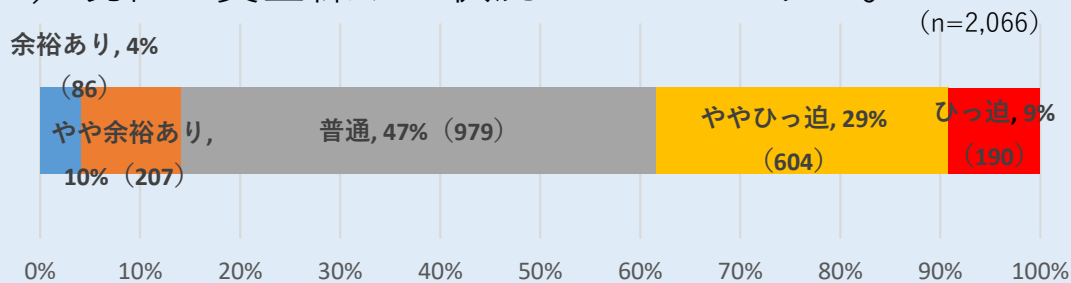
・業種別にみると、製造業では「人手不足」、運輸・通信業では「燃料・水道光熱費上昇」、建設業・小売業・飲食業・不動産業では「仕入単価・原材料高騰」が悪化要因の構成比が高い。

< 【業種別】利益率悪化傾向の要因 >

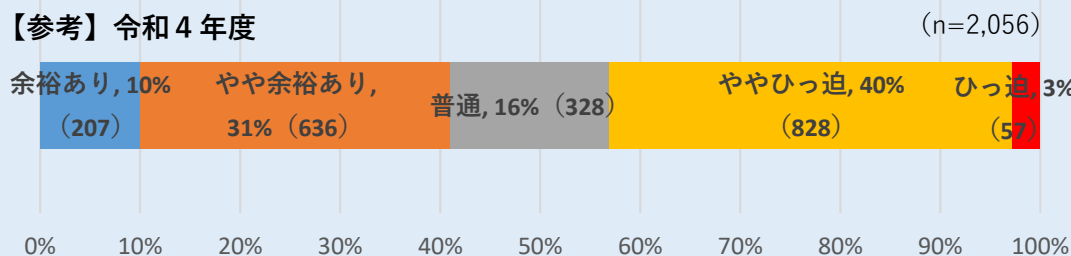


Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

(3) 現在の資金繰りの状況はいかがですか。



【参考】令和4年度

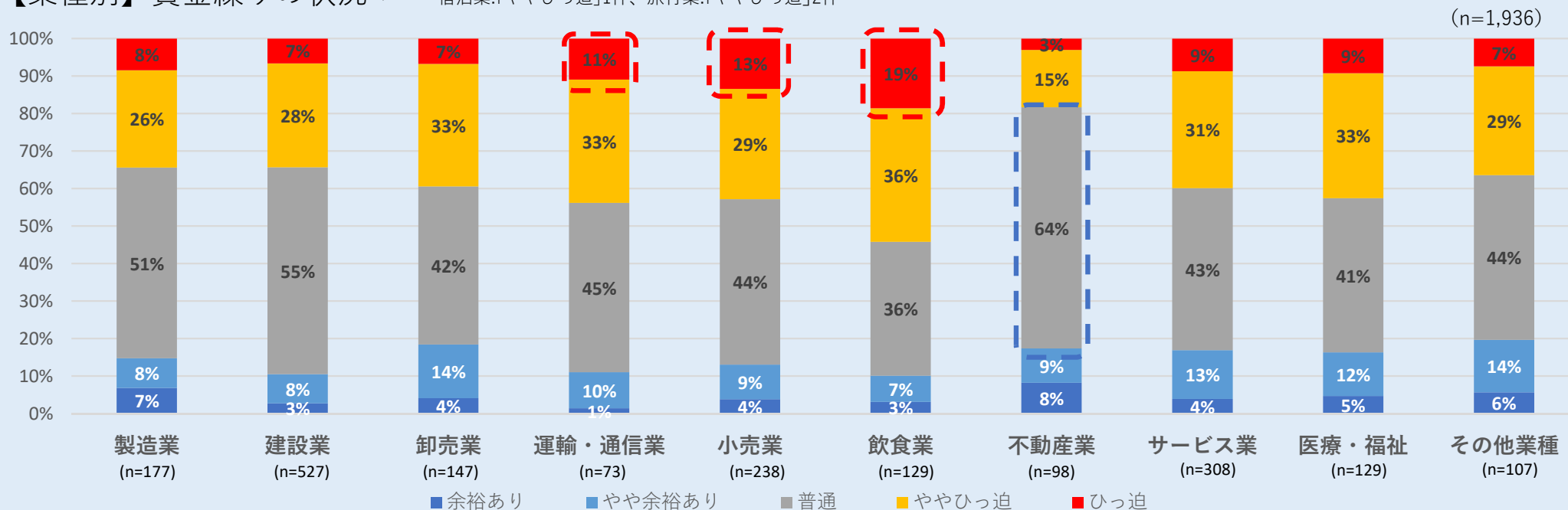


資金繰りの状況について、「ややひっ迫」「ひっ迫」が38%を占めている。

・業種別に昨年度と比較すると、どの業種においても「やや余裕あり」「ややひっ迫」の割合が減少し、「普通」の割合が増加している。

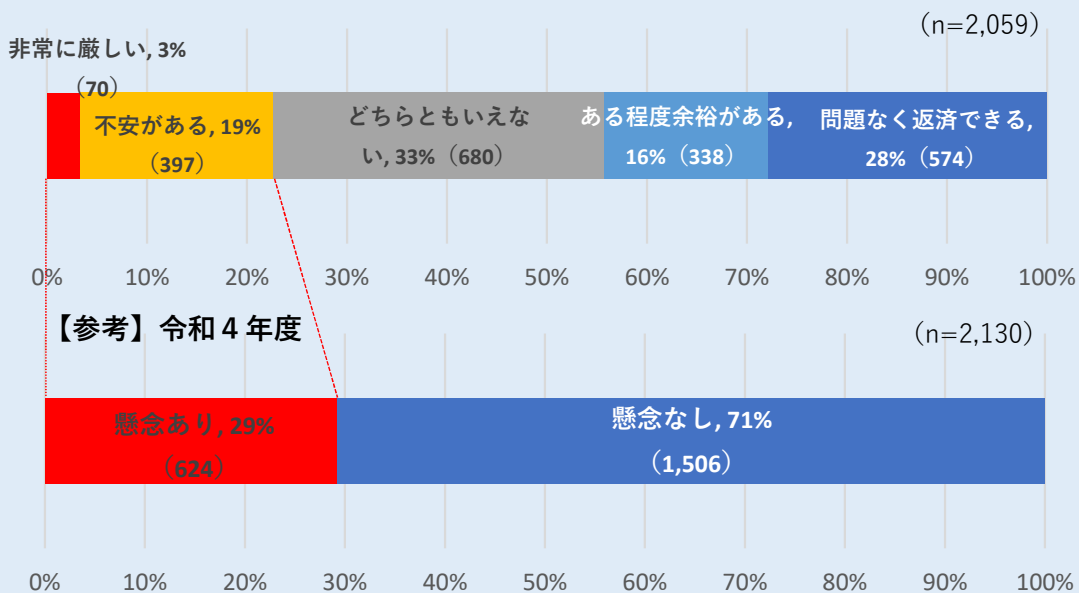
< 【業種別】資金繰りの状況 >

宿泊業:「ややひっ迫」1件、旅行業:「ややひっ迫」2件



Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

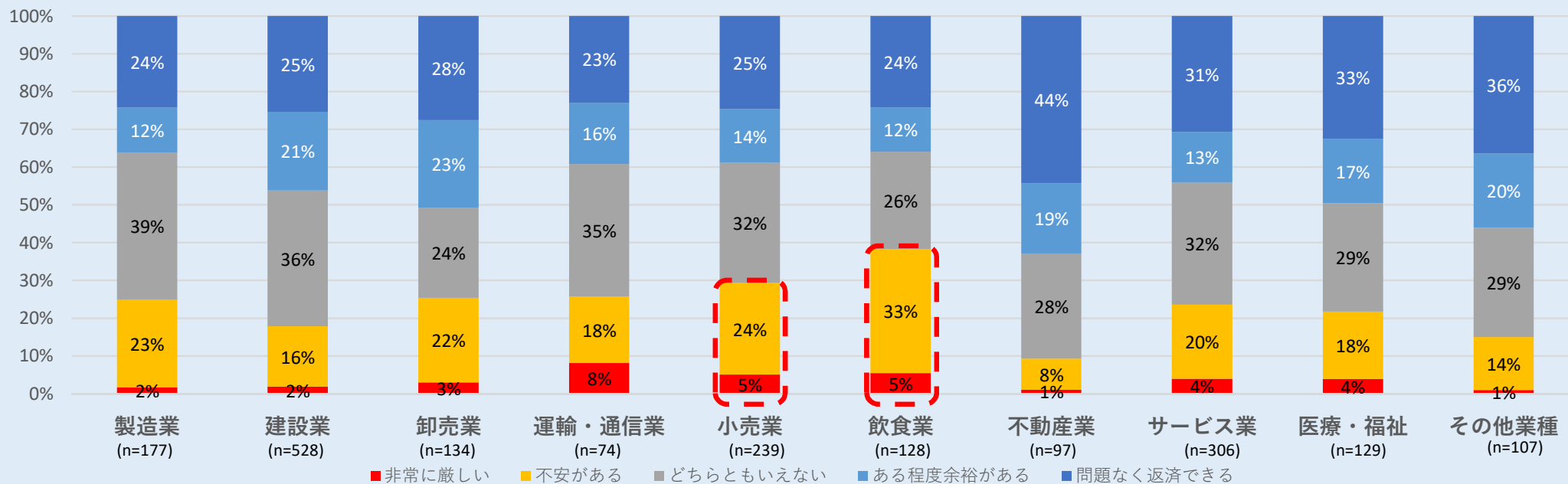
(4) 借入金について、今後の返済見通しはいかがですか。



借入金の今後の返済見通しについて、「非常に厳しい」「不安がある」と回答した企業が22%を占めている。

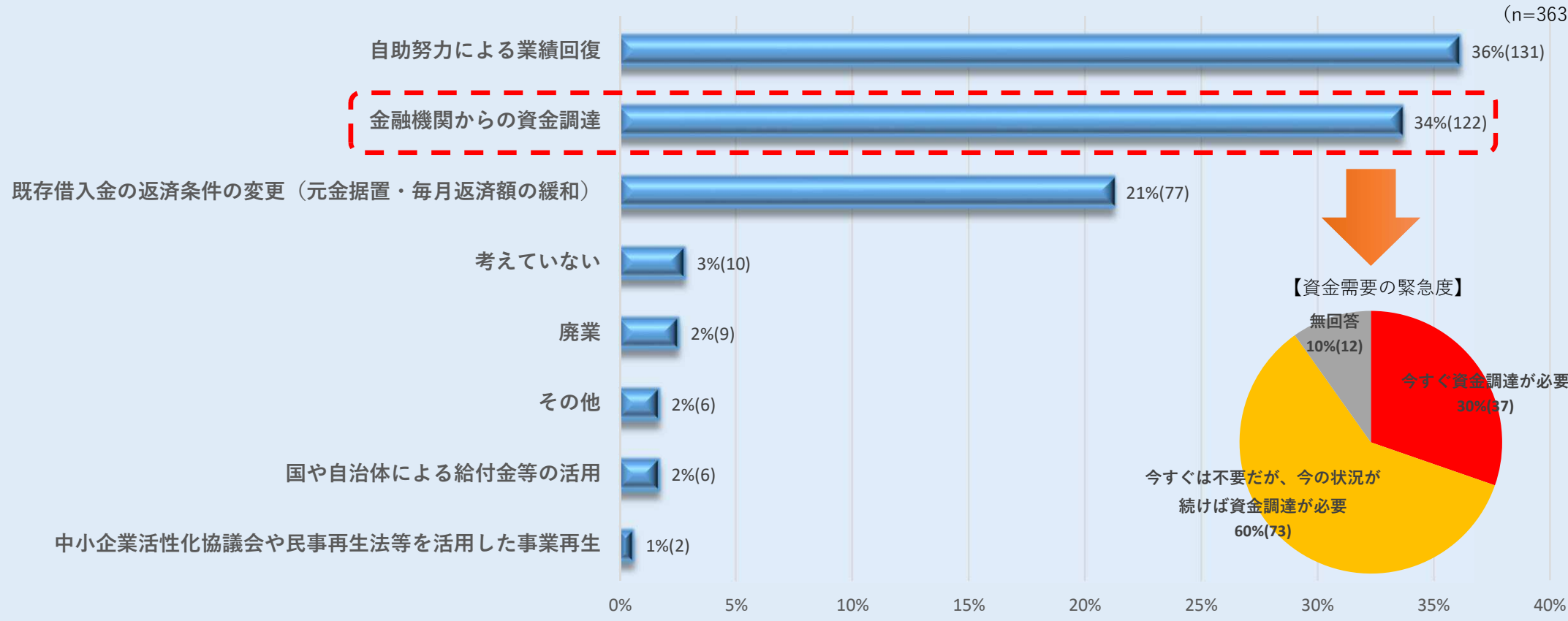
・業種別にみると、「飲食業」が38%と最も高く、「小売業」が29%と続く。

< 【業種別】 今後の返済見通し > (n=1,932)



Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

(5) 今後の返済見通しについて「非常に厳しい」「不安がある」と答えた方は、どのような対応をお考えですか。



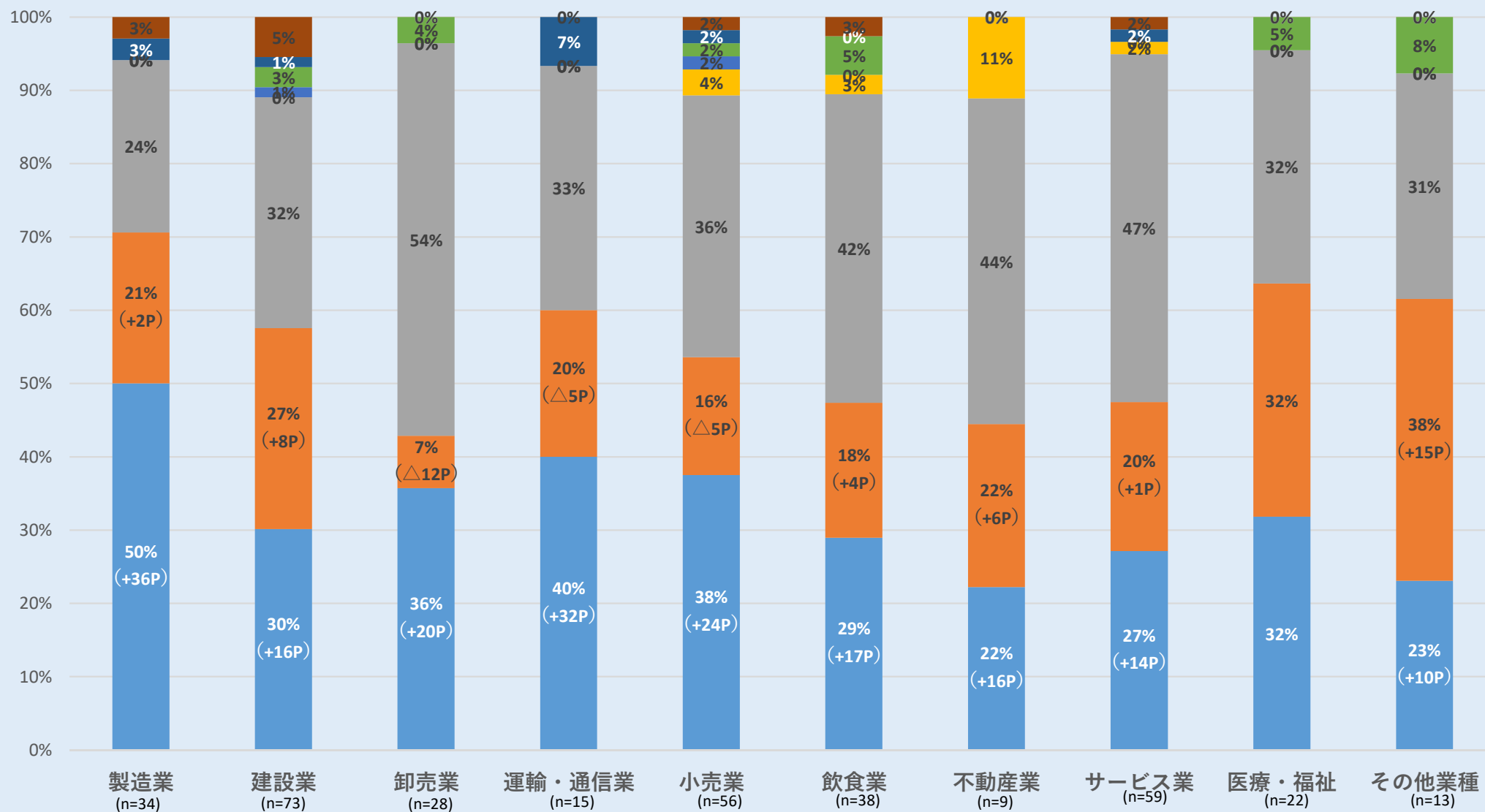
借入金の返済見通しについて、「非常に厳しい」「不安がある」と答えた方の今後の対応は「自助努力による業績回復」が36%と最も高く、「金融機関からの資金調達」が34%と続く。

「金融機関からの資金調達」を回答した34%のうち、資金調達の緊急度について、「今すぐ資金調達が必要」が30%を占めている。

Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

< 【業種別】 借入金の返済見通しが「非常に厳しい」「不安がある」と答えた方の今後の対応 >

(n=347)



■ 金融機関からの資金調達

■ 自助努力による業績回復

■ 中小企業活性化協議会や民事再生法等を活用した事業再生

■ その他

■ 既存借入金の返済条件の変更 (元金据置・毎月返済額の緩和)

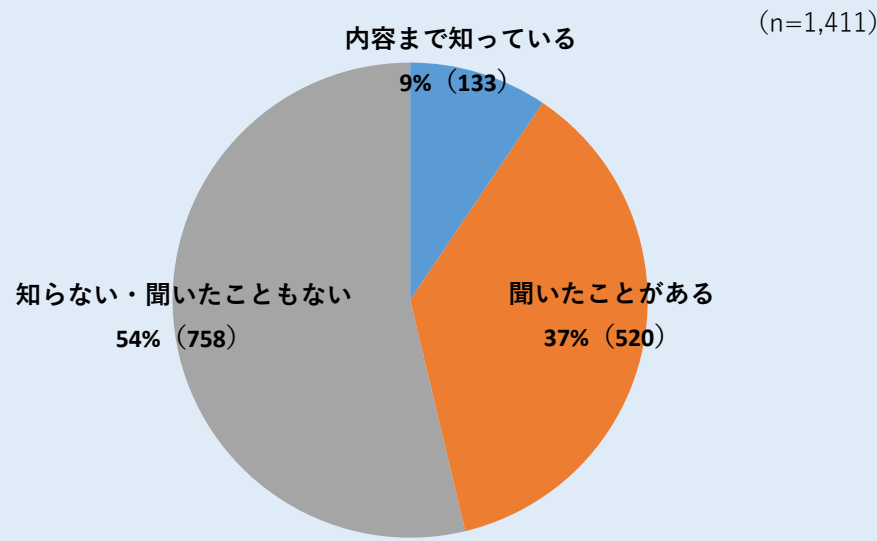
■ 国や自治体による給付金等の活用

■ 廃業

■ 考えていない

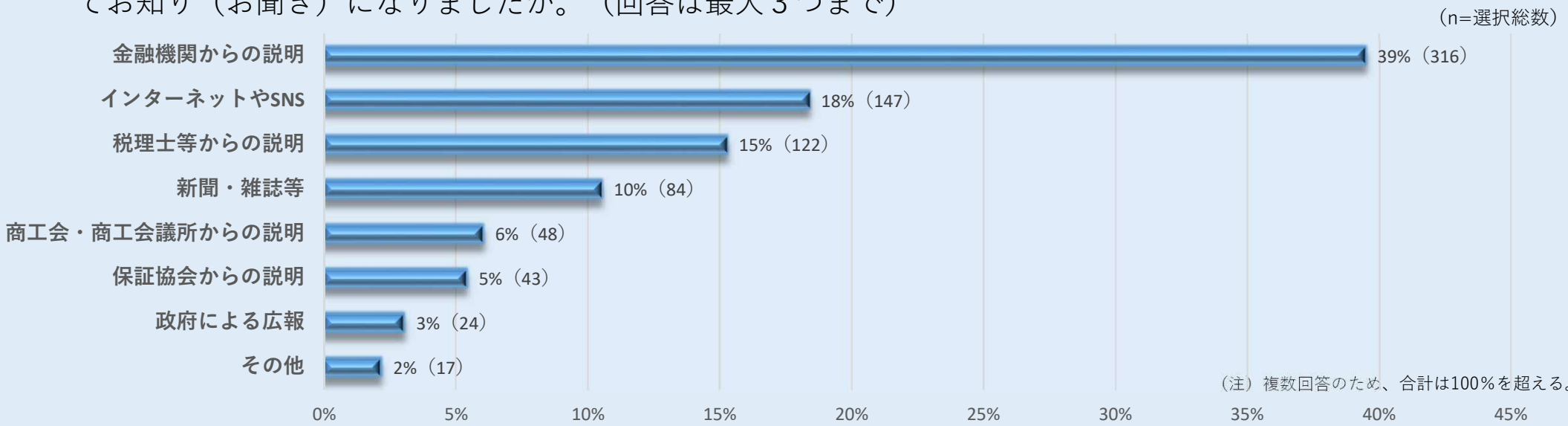
Q 4. 経営者保証についてお聞かせください。※組織形態が「法人」の先のみ

(1) 「経営者保証に関するガイドライン」をご存知ですか。



「経営者保証ガイドライン」について「知らない・聞いたこともない」が54%を占めている。

(2) 「経営者保証に関するガイドライン」を「内容まで知っている」「聞いたことがある」とお答えの方は、どうやってお知り（お聞き）になりましたか。（回答は最大3つまで）

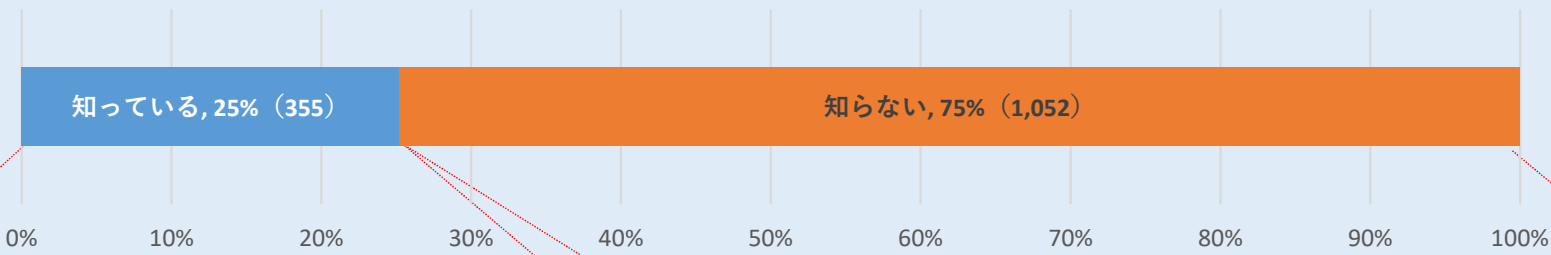


Q 4. 経営者保証についてお聞かせください。

(3) 当協会制度※においても一定の要件を満たす場合に経営者保証を不要とすることができることをご存知ですか。

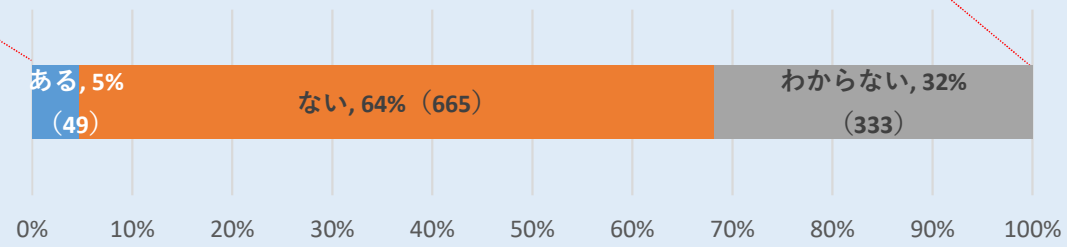
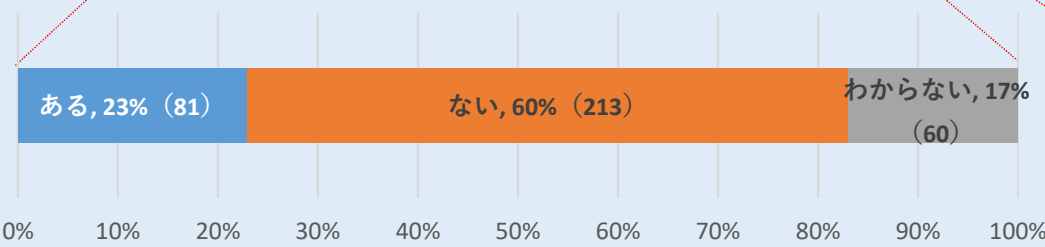
※金融機関連携型、財務要件型、担保充足型、制度要綱等で経営者保証不要の取扱いが定められている場合

(n=1,407)



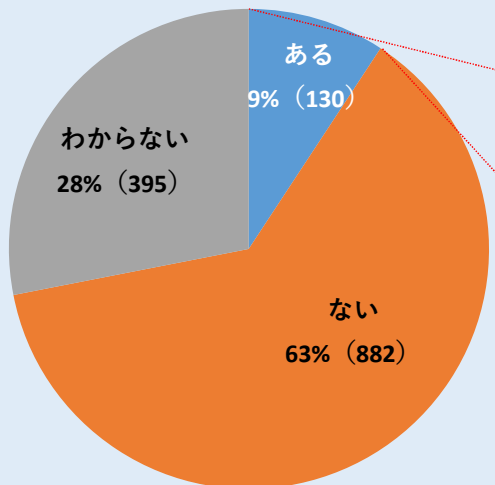
<経営者保証不要の保証付借入の有無> (n=354)

<経営者保証不要の保証付借入の有無> (n=1,047)



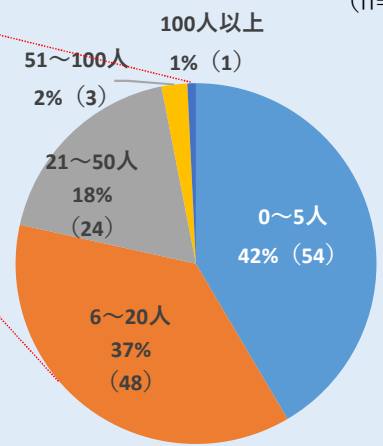
(4) 経営者保証を不要とする当協会の保証付借入はありますか。

(n=1,407)



<従業員数別>

(n=130)

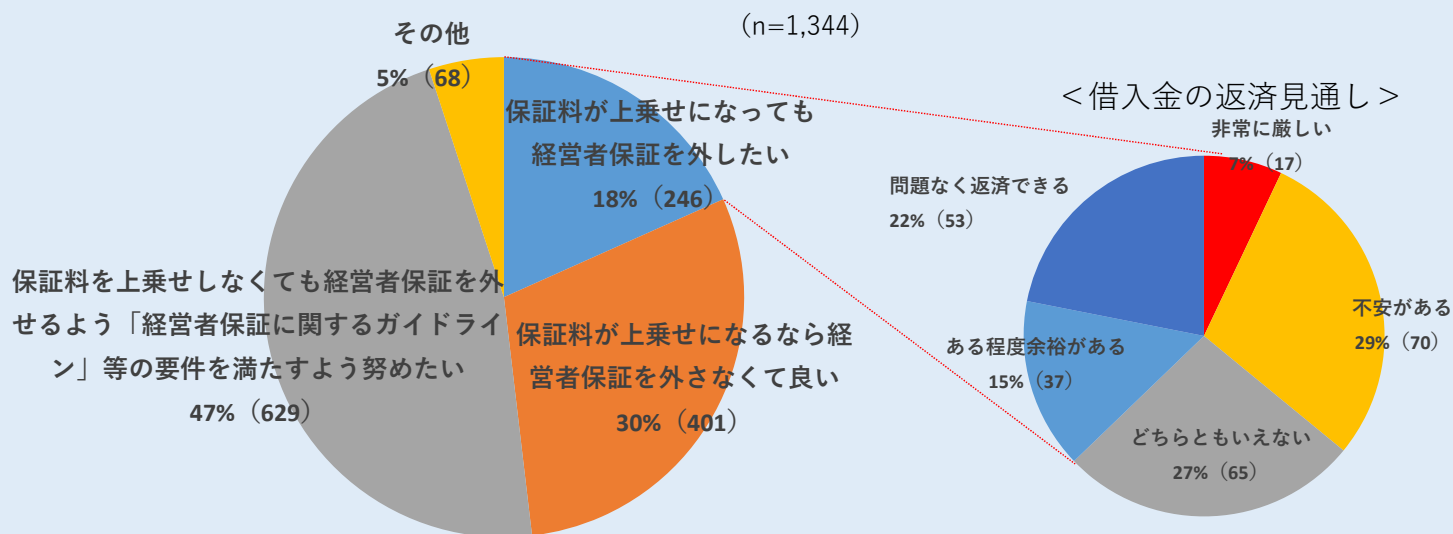


経営者保証を不要とする当協会保証付借入の有無について、「ない」が63%、「わからない」が28%と続く。

経営者保証を不要とする当協会保証付借入が「ある」先の従業員数は、従業員数の全体構成と比し「0~5人」が△19ポイント、「6~20人」が+10ポイント、「21~50人」が+9ポイント。

Q 4. 経営者保証についてお聞かせください。

(5) 今後の経営者保証についてのお考えを教えてください。

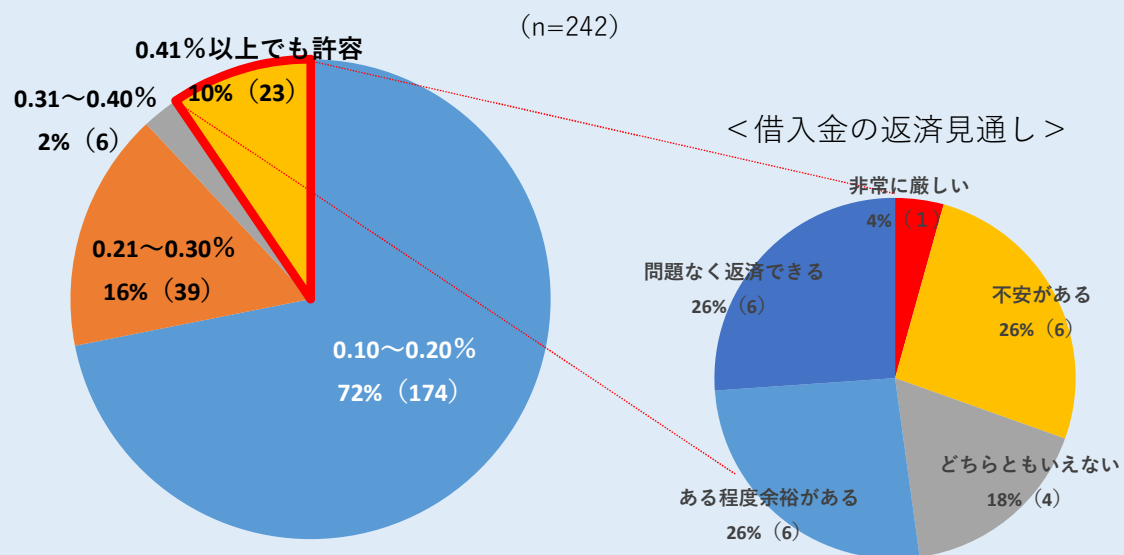


「保証料が上乗せになっても経営者保証を外したい」と回答した先の借入金の返済見通しは、「非常に厳しい」「不安がある」が36%を占めている。

<その他意見（一部抜粋）>

- ・よく分からない
- ・保証料上乗せ率次第
- ・財務状況次第 など

(6) (5) で保証料が上乗せになっても経営者保証を外したいとお答えの方は、どの程度の保証料の上乗せであれば許容できますか。



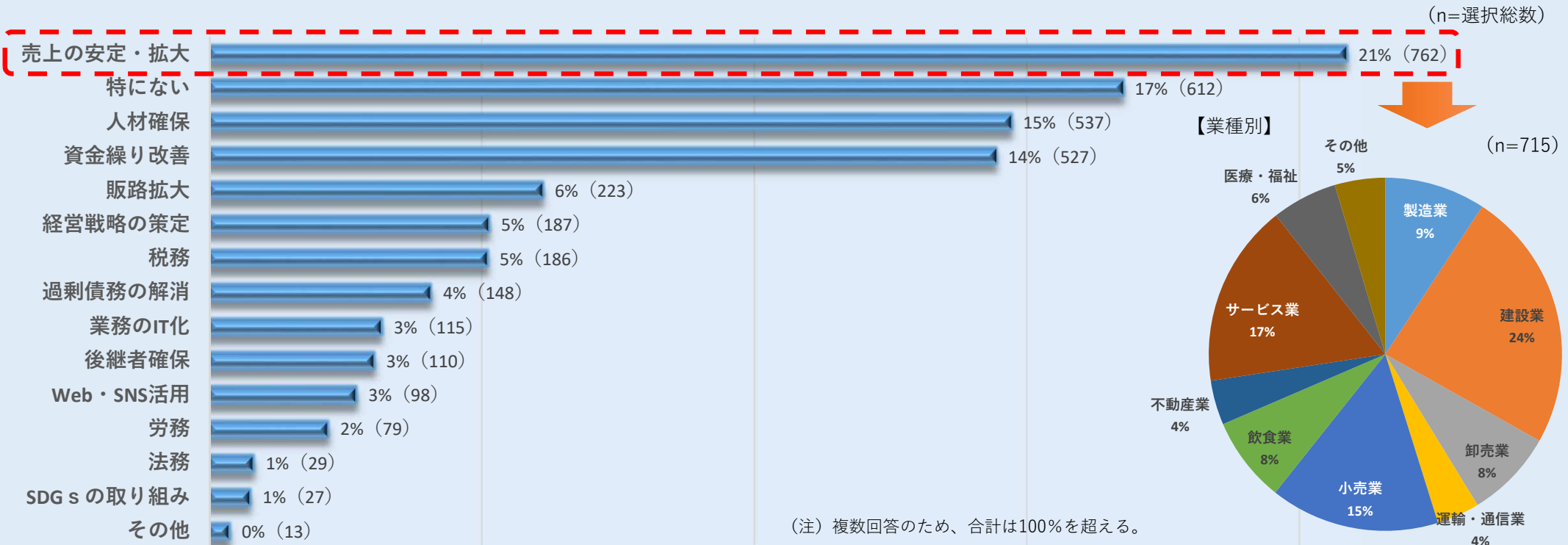
経営者保証を不要とするために許容できる保証料上乗せ率について、「0.10%~0.20%」が72%を占める。

「0.41%以上の上乗せでも許容」と答えた方の【年齢】 / 【今後の返済見通し】

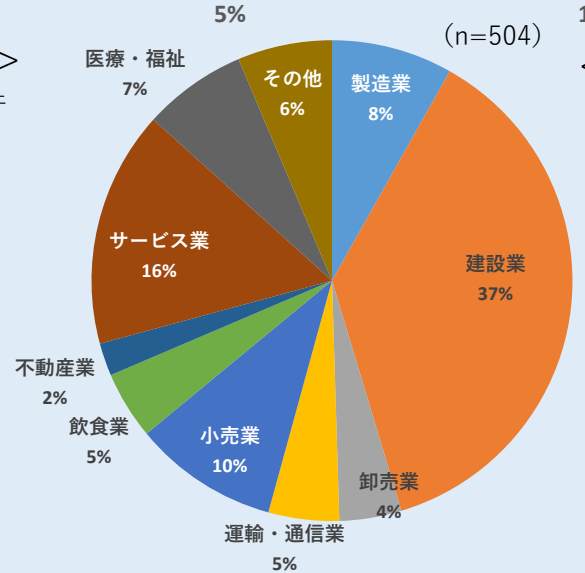
	非常にきびしい	不安がある	どちらとも言えない	ある程度余裕がある	問題なく返済できる
30代	0	1	0	0	4
40代	0	2	3	1	0
50代	0	2	1	1	1
60代	1	1	0	1	1
70代	0	0	0	3	0

Q 5. 外部専門家や支援機関に相談したい経営課題についてお聞かせください。

(1) 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あれば教えてください。(回答は最大3つまで)



< 人材確保 【業種別】 >
※旅行業：1件



< 資金繰り改善 【業種別】 >
※旅行業：1件

