

顧客満足度調査結果

(平成21年7月実施)

当協会をご利用頂いている中小企業者の皆様からご意見・ご要望等を頂戴し、今後の業務運営やサービス向上に役立てることを目的として、「顧客満足度調査」を実施させていただき、その結果を取りまとめましたのでお知らせ致します。

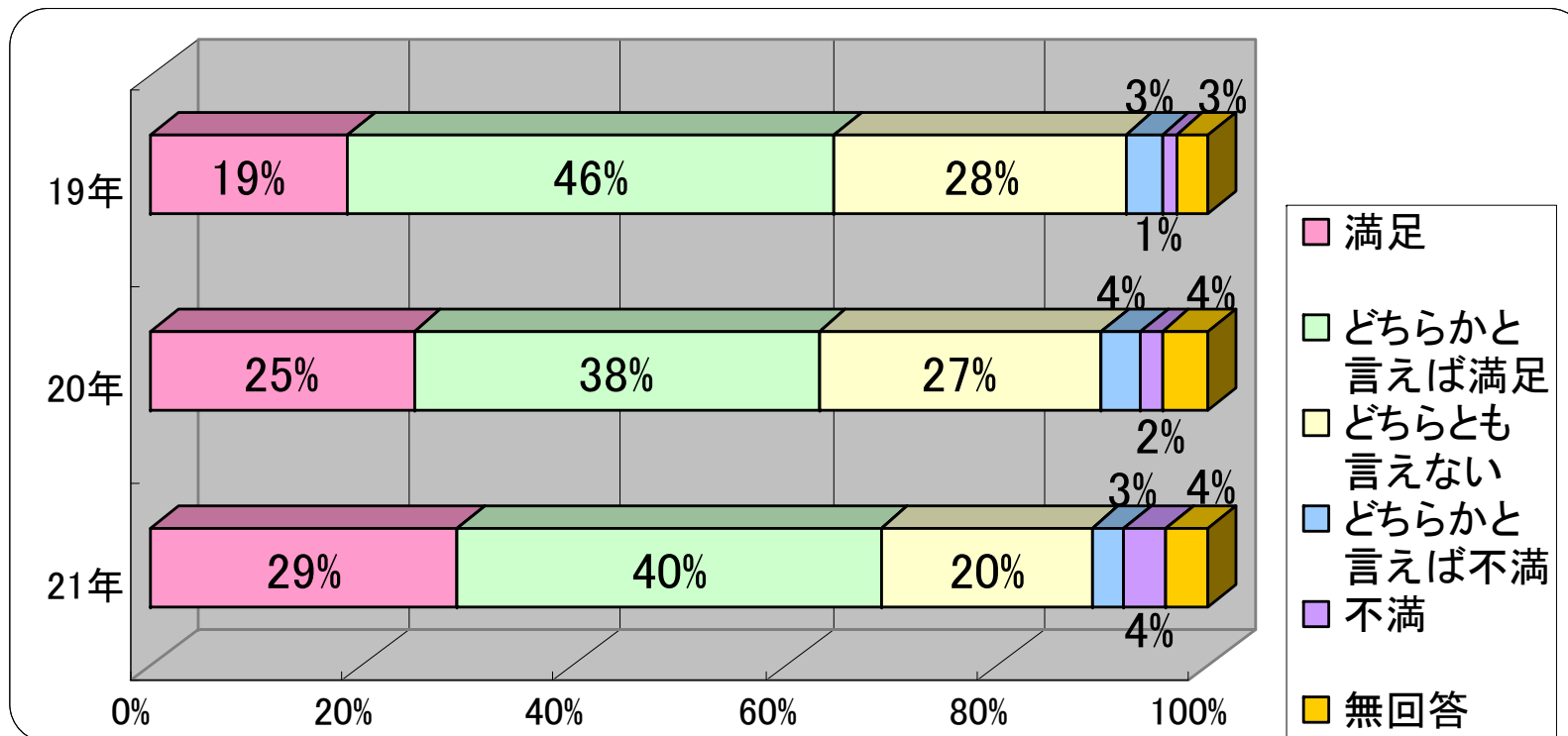
今回で3回目の実施となりますが、**大変お忙しい中、より多くの中小企業者の皆様にアンケートにご協力いただき、多数のご意見・ご要望を頂戴できましたことを心より御礼申し上げます。**

今後もより多くの皆様にご利用・ご満足いただけるよう、本調査結果を当協会の業務改善に活かして参るとともに、今後とも顧客満足度調査へのご協力のほどよろしくお願い申し上げます。

| | |
|------|---|
| 調査対象 | 無作為に抽出した1,000企業 |
| 回答状況 | 回答率 ; 41.5% (参考 ; 20年度;32.0%、19年度23.2%) |
| 調査時点 | 発送日 ; 平成21年7月18日 締切日 ; 平成21年8月7日 |
| 調査方法 | 郵送による無記名アンケート |

●総合満足度

横浜市信用保証協会に対する総合満足度を教えてください。



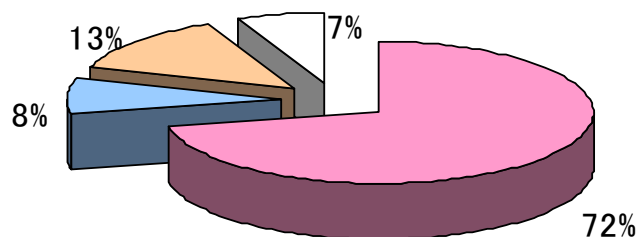
➤「満足」29%、「どちらかと言えば満足」40%と7割近くの方が概ね満足、「不満」4%、「どちらかと言えば不満」3%と1割弱の方が概ね不満との結果となりました。

➤過去2カ年と比較しますと、「満足」とご回答いただいた方が年々増加しております。

●緊急保証制度(セーフティネット保証)

◇緊急保証制度の資金調達における影響・効果について

政府の経済危機対策にもとづき、平成20年10月31日より「緊急保証制度」の取扱いが開始されました。さらに、横浜市では厳しい経営環境におかれている市内中小企業のみなさまの資金繰りを支援するため、既存の借入金を有利な条件で借換えが可能な、緊急保証制度に準じた「緊急借換支援資金(7月1日より保証料助成が0.2%→0.4%にアップ)」を実施するなど、積極的に金融支援を行っています。
今回の資金調達は、緊急保証制度(またはこの制度に準じた緊急借換支援資金等)を念頭に置いた計画でしたか？

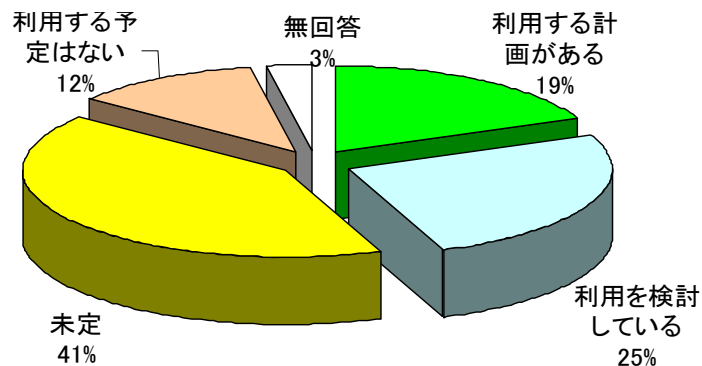


- 緊急保証制度が創設されたため資金調達を行った
- 緊急保証制度の利用を検討したが、別の制度を利用した
- 緊急保証制度の利用は検討せず、別の制度を利用した
- 無回答

資金調達の際に緊急保証制度をご利用いただいた方が72%、別の制度を利用した方が21%となりました。

◇今後の利用予定について

今後(さらに)、緊急保証制度(またはこの制度に準じた緊急借換支援資金等)を利用した資金調達をお考えですか？
 (※緊急保証制度は平成22年3月末日まで実施予定となっております。)**【複数回答可】**

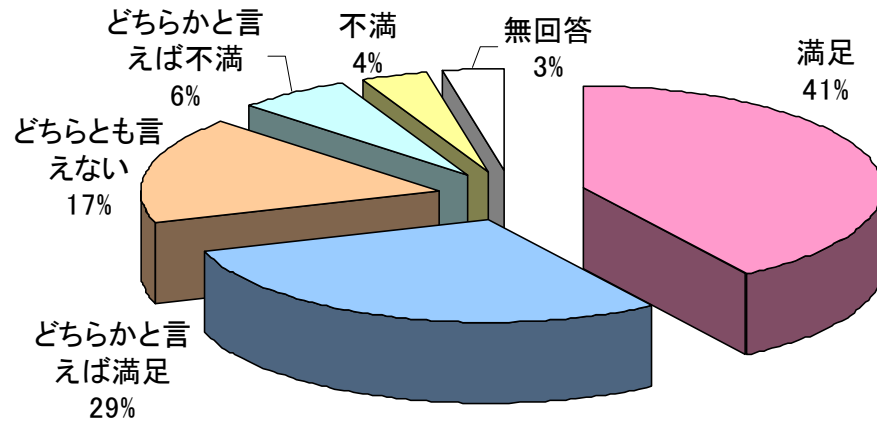


今後緊急保証制度を「利用する計画がある」、「利用を検討している」方が、44%、「未定」の方が41%と、85%の方に今後ご利用の可能性のある結果となりました。

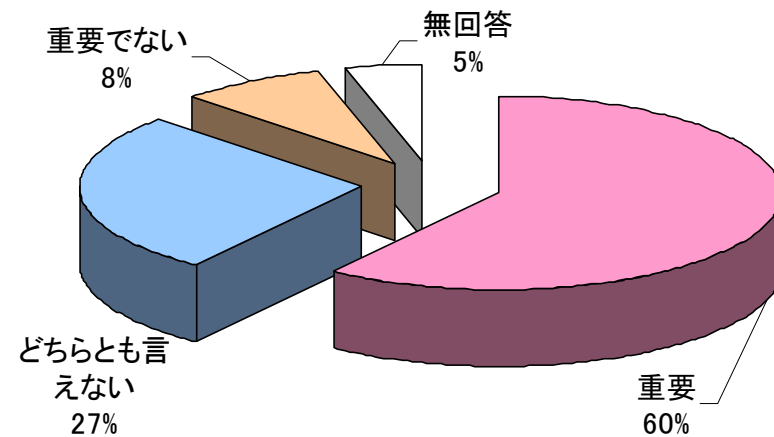
● 審査日数

保証申込から承諾まで一週間を目安に審査しております。資金調達に支障ございましたか？

【満足度】



【重要度】

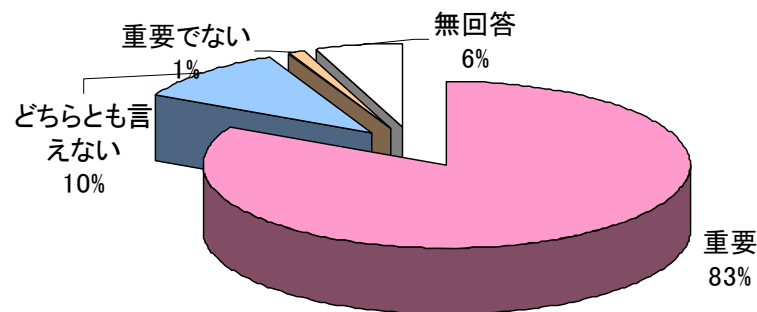
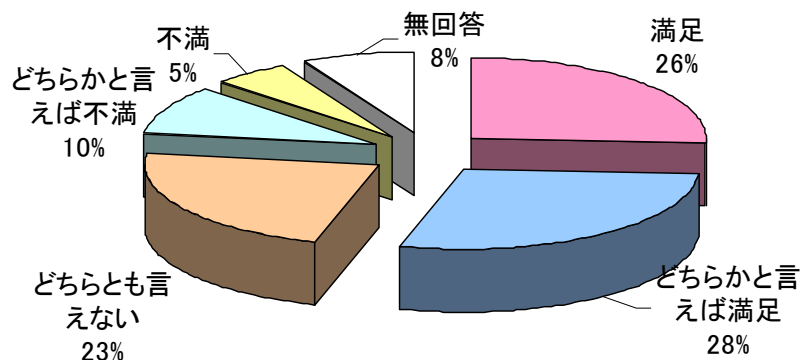


「満足」41%、「どちらかと言えば満足」29%と7割の方が概ね満足、「不満」4%、「どちらかと言えば不満」6%と1割の方が概ね不満との結果となりました。
また、審査日数について重要視されている方が60%となりました。

●貸出金利・保証料

◇貸出金利

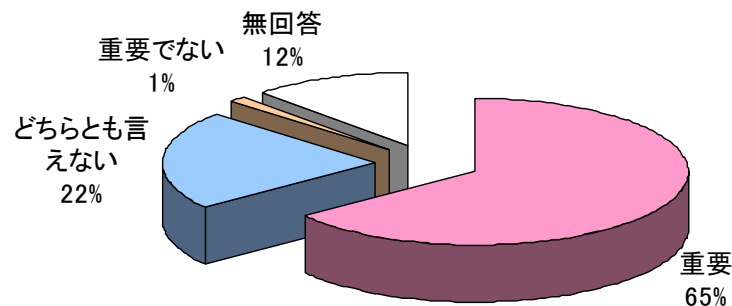
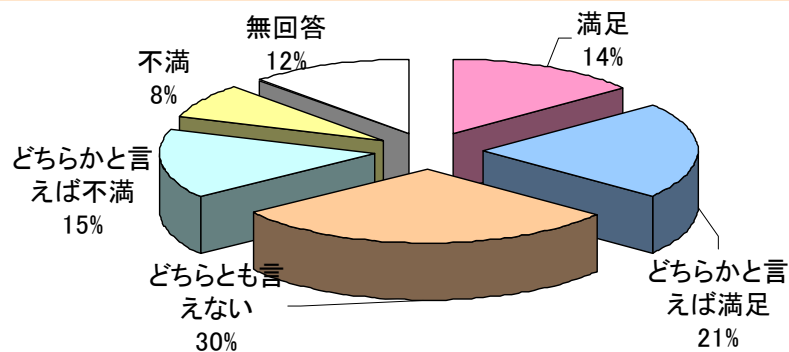
貸出金利はいかがでしたか？当協会では低利固定金利の横浜市中企業融資制度推奨しています。



「満足」26%、「どちらかと言えば満足」28%と5割超の方が概ね満足、「不満」5%、「どちらかと言えば不満」10%と1割超の方が概ね不満との結果となりました。
また、貸出金利について重要視されている方が83%となりました。

◇保証料

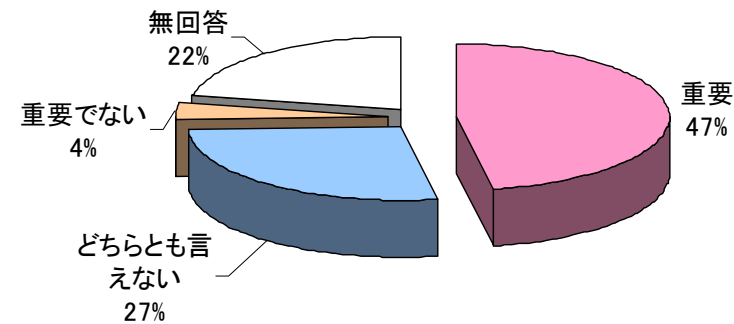
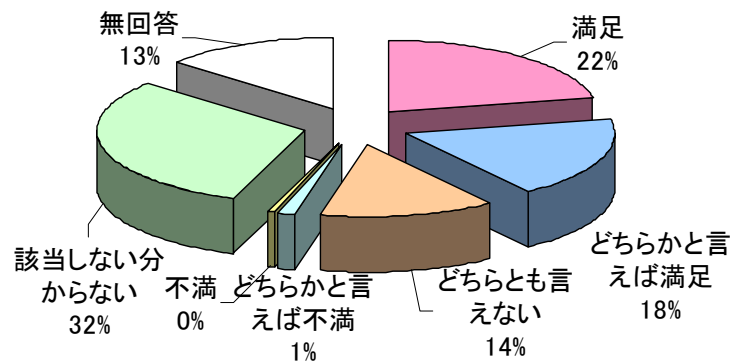
保証料はいかがでしたか？横浜市中企業融資制度には保証料の助成がある制度もございます。



「満足」14%、「どちらかと言えば満足」21%と3割の方が概ね満足、「不満」8%、「どちらかと言えば不満」15%と2割超の方が概ね不満との結果となりました。
また、保証料について重要視されている方が65%となりました。

●保証協会職員の接客マナー

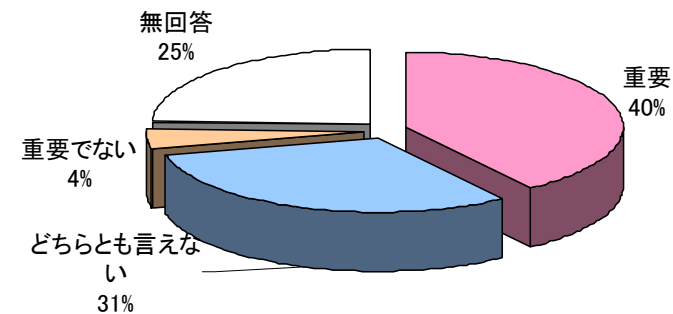
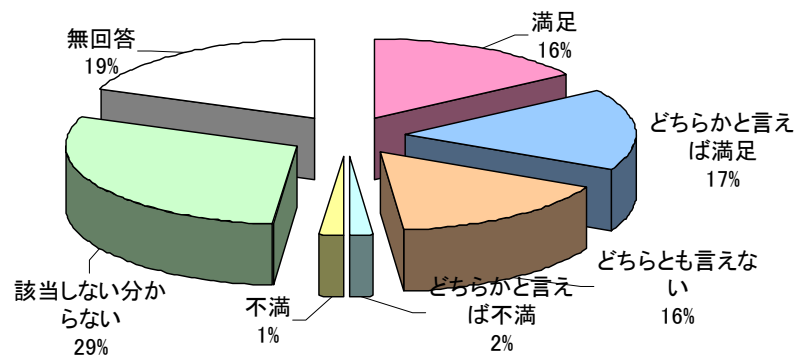
保証協会職員の接客態度・電話対応はいかがでしたか？



「満足」22%、「どちらかと言えば満足」18%と4割の方が概ね満足、32%の方が「該当しない、わからない」との結果となりました。
また、保証協会職員の接客マナーについて重要視されている方が47%となりました。

●経営相談・金融相談

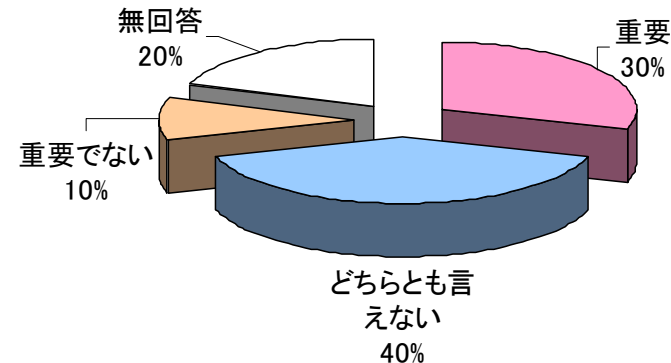
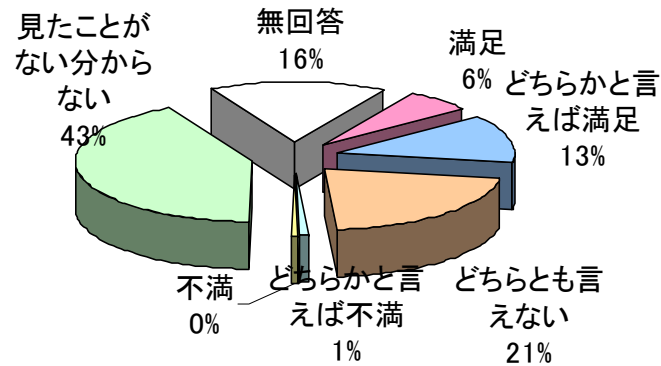
十分な説明を受けることができましたでしょうか？納得のいく相談ができましたでしょうか？



「満足」16%、「どちらかと言えば満足」17%と3割超の方が概ね満足、29%の方が「該当しない、わからない」との結果となりました。
また、経営相談・金融相談について重要視されている方が40%となりました。

●ホームページ

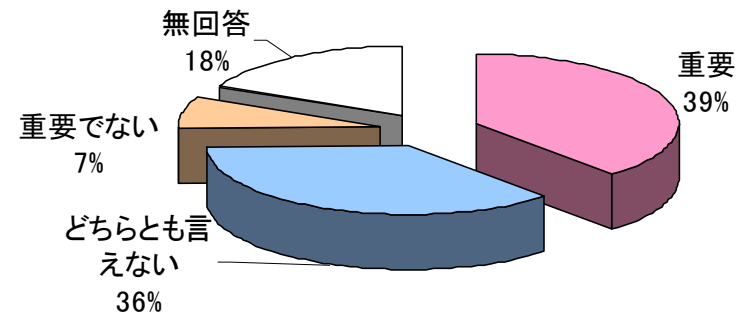
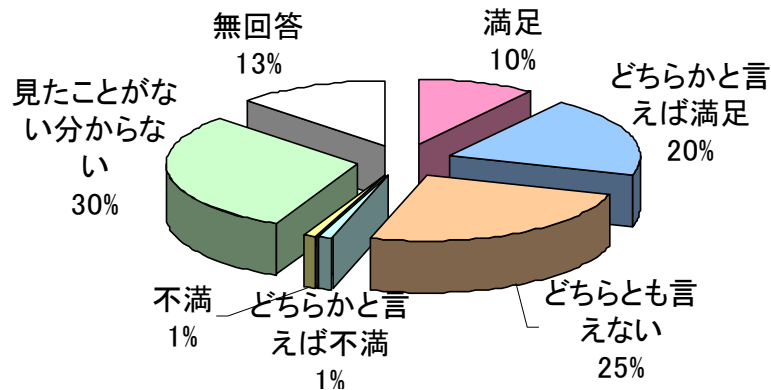
ホームページ上で保証商品のご案内など情報の提供をタイムリーに行っております。その他要望はございますか？



「満足」6%、「どちらかと言えば満足」13%と2割弱の方が概ね満足、43%の方が「見たことがない、わからない」との結果となりました。
また、ホームページについて重要視されている方が30%となりました。

●リーフレット・チラシ

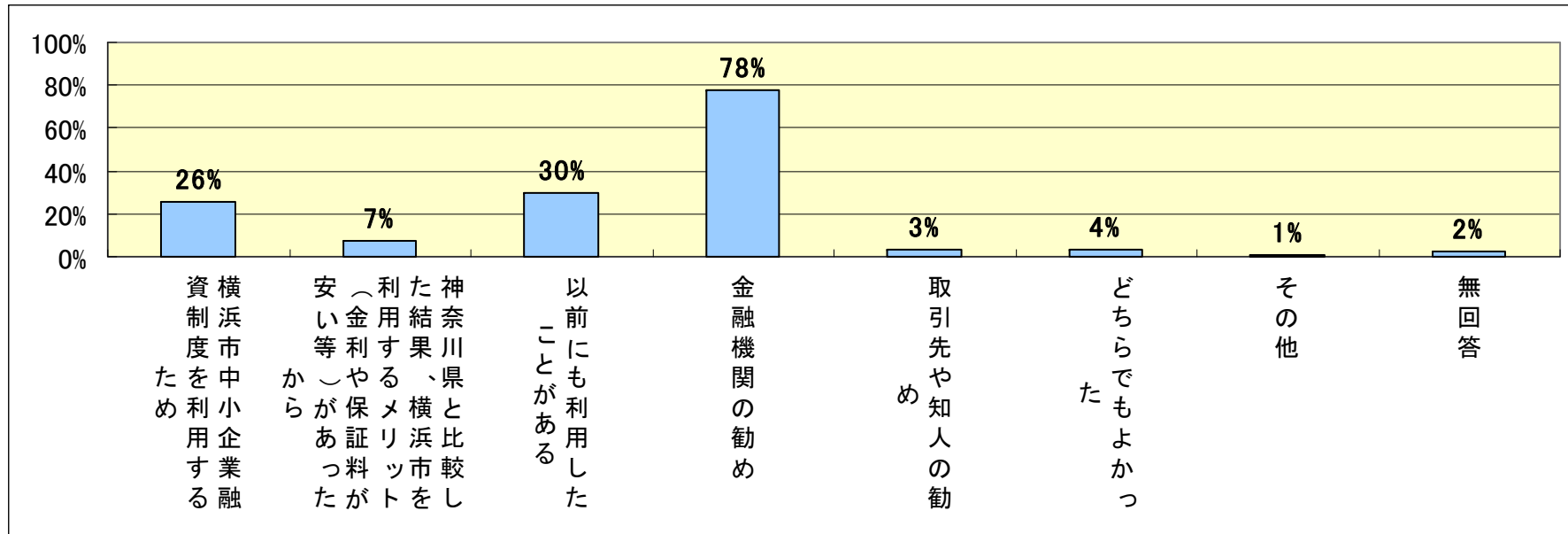
年度毎にリーフレット『信用保証のご案内』や各種保証制度のチラシを作成し、保証協会や金融機関窓口等に備え置いています。その他要望はございますか？



「満足」10%、「どちらかと言えば満足」20%と3割の方が概ね満足、30%の方が「見たことがない、わからない」となり、ホームページよりリーフレット・チラシの方が満足度・認知度が高い結果となりました。
また、リーフレット・チラシについても重要視されている方が39%とより高い結果となりました。

●保証協会の選択

横浜市内において事業を行っている中小企業者の方々は、横浜市信用保証協会の他に神奈川県信用保証協会をご利用いただくこともできます。今回、横浜市信用保証協会をご利用いただいた理由を教えてください。【複数回答可】

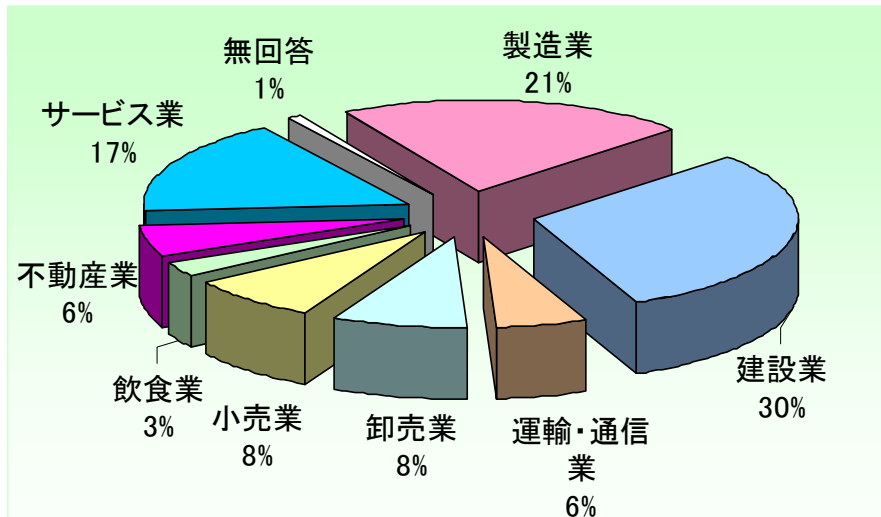


※ご回答頂いた415中小企業者様に対する各項目の回答割合を表示

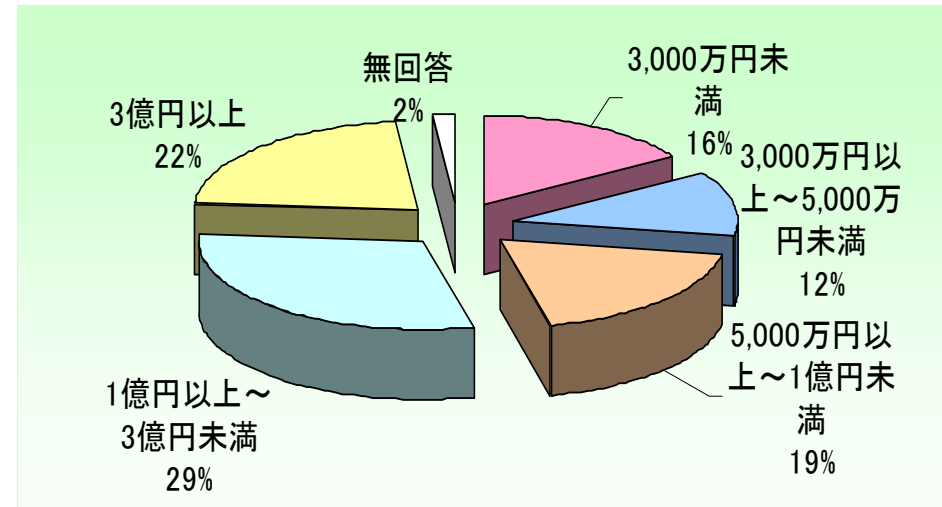
「金融機関の勧め」が78%と最も多く、次いで「以前にも利用したことがあるから」が30%、「横浜市中小企業融資制度を利用するため」が26%との結果となりました。

<参考>ご回答いただいたお客様の構成比

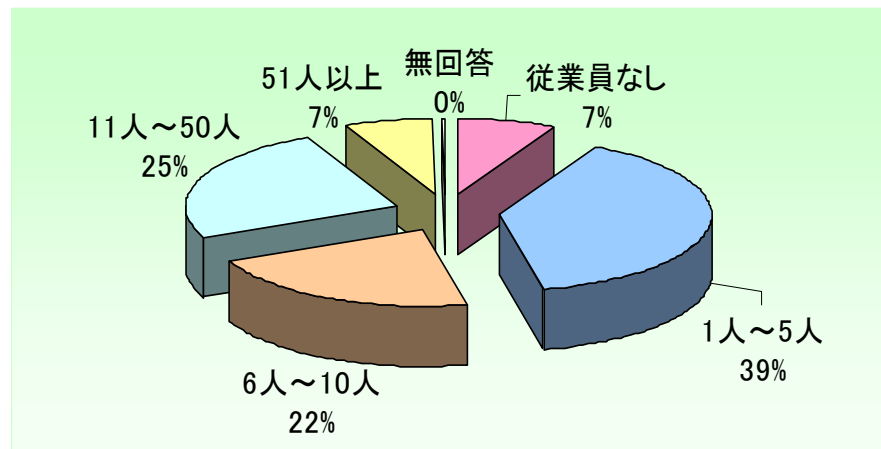
◆業種◆



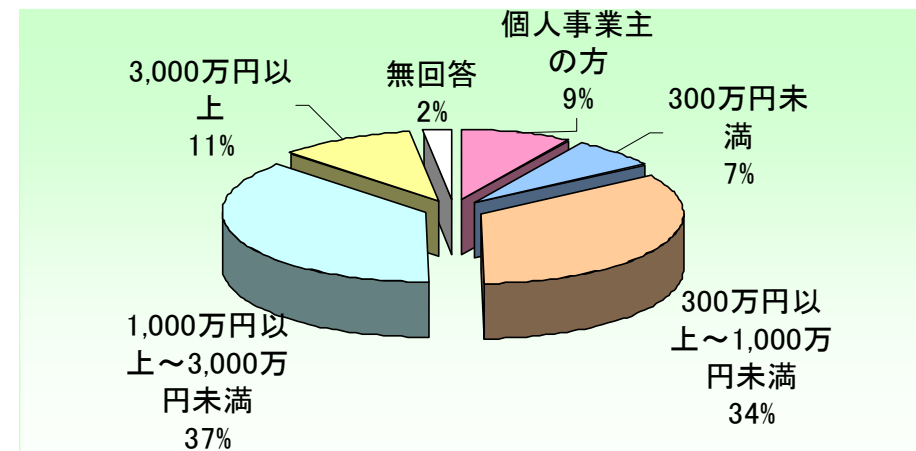
◆年商◆



◆従業員数◆



◆資本金◆



◆本店・事業所の所在地◆

