

# 金融機関アンケート

調査時期 令和3年12月

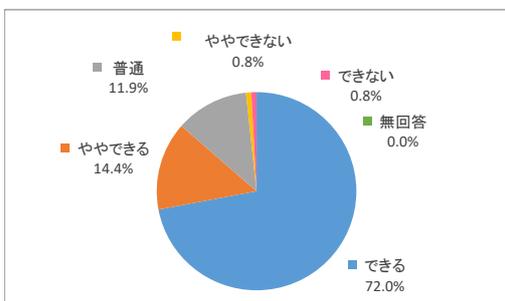
対象 県内に本母店を有する金融機関で、令和2年度に保証承諾に至った実績のある県内の営業店 158先  
(1営業店で1アンケート回答)

方法 書面による無記名方式

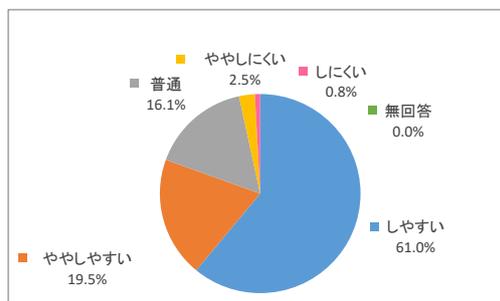
回答数 118先 (回答率：74.7%)

## 問1 保証協会のイメージについてお聞かせください

### (1) 信頼できますか



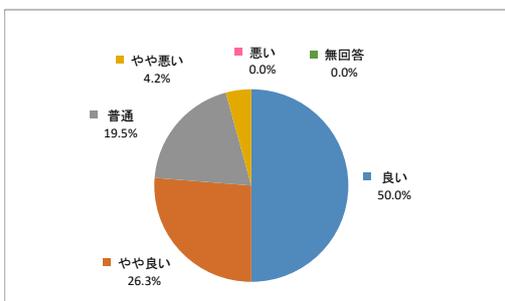
### (2) 相談しやすいですか



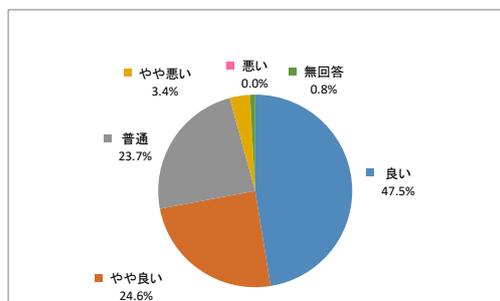
## 問2 保証協会の職員の対応（マナー）についてお聞かせください

### (1) 電話対応について

#### ア 言葉遣いはどのように感じられますか

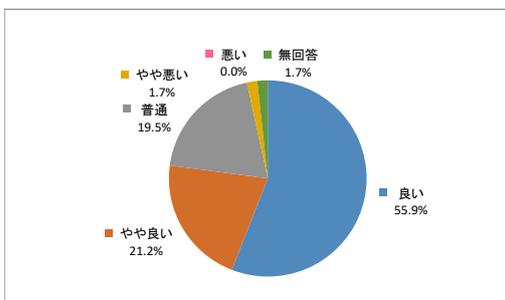


#### イ 問合せについての説明や対応はどのように感じられますか

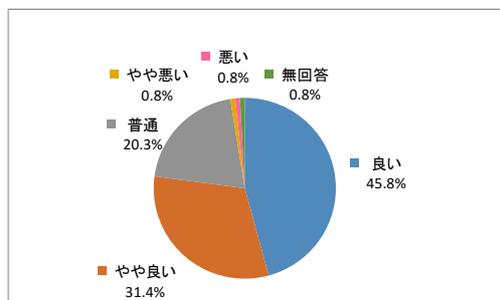


### (2) 面談時の対応について

#### ア 態度はどのように感じられますか

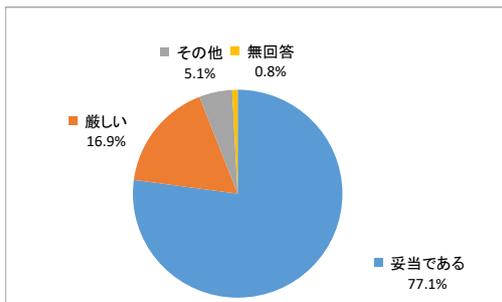


#### イ 案件についての説明や対応はどのように感じられますか



### 問3 保証審査について

(1) 保証の審査姿勢について感想をお聞かせください

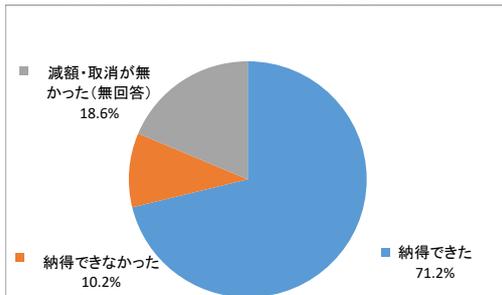


(2) 保証決定までの期間について感想をお聞かせください

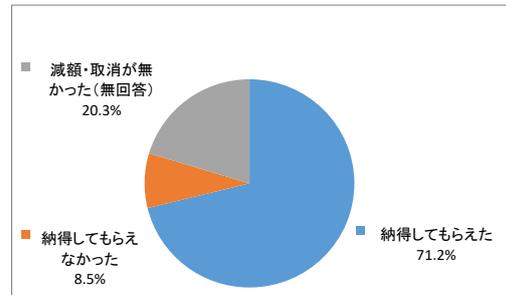


(3) 減額や取消に至ったときの感想をお聞かせください

ア 協会担当者の説明について納得できましたか  
(減額・取消がなかった場合、回答不要)



イ 減額・取消の理由についてお客様の納得は得られましたか  
(減額・取消がなかった場合、回答不要)



(4) 条件変更の審査姿勢について感想をお聞かせください

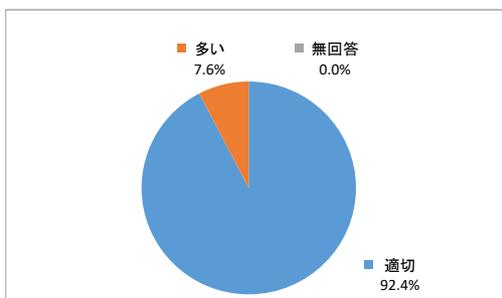


(5) 条件変更決定までの期間について感想をお聞かせください



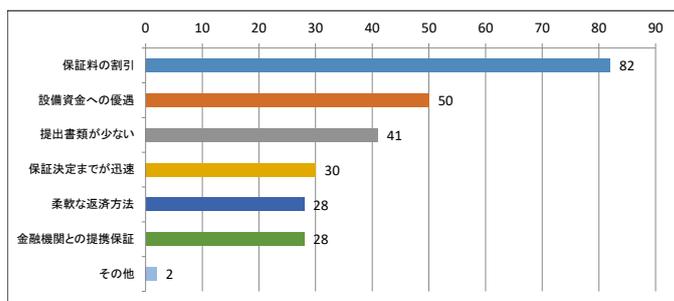
### 問4 保証申込時の添付書類について

保証申込時に添付いただく書類については、適切ですか

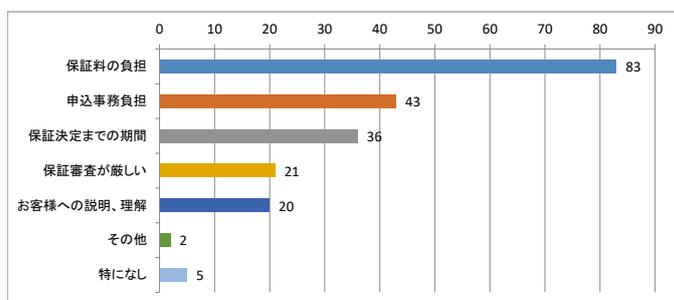


問5 保証制度および保証推進等について

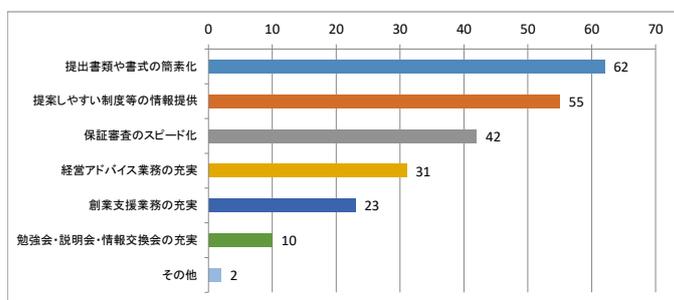
(1) 今後、どのような保証制度があると推進しやすいかお聞かせください(3つまで)



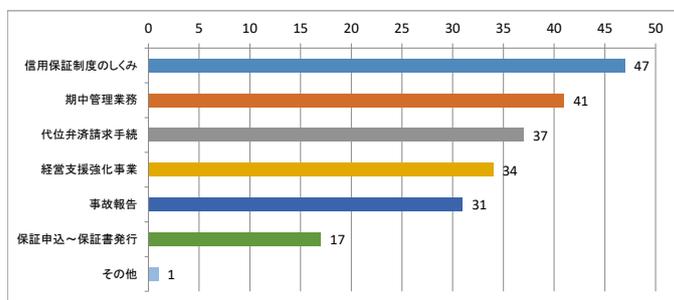
(2) 保証付融資を推進するうえで、障害や負担となることをお聞かせください(3つまで)



(3) 今後、保証協会に求めるサービスについてお聞かせください(3つまで)

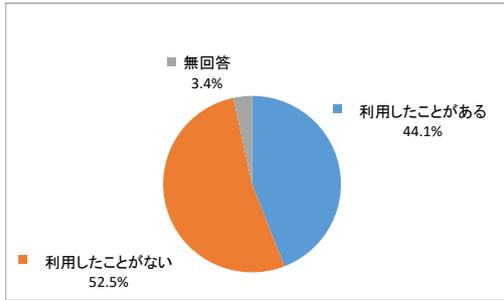


(4) 保証協会を利用するうえで、より説明が必要だと感じる点をお聞かせください(3つまで)



問6 「事前相談シート」による事前相談について

「事前相談シート」による事前相談を利用したことがありますか



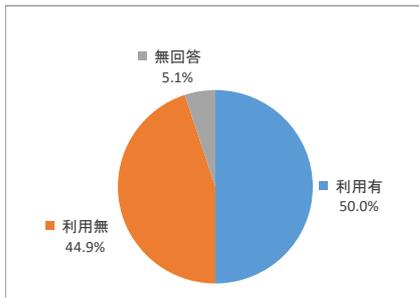
問7 当協会のホームページについて

ホームページを見たことがありますか

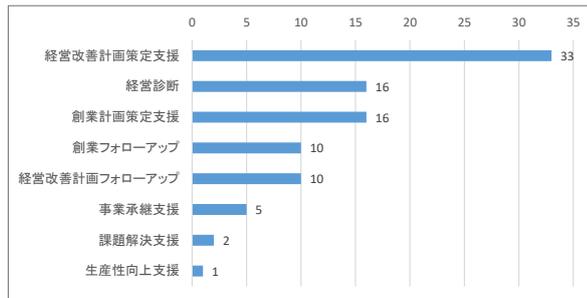


問8 経営支援強化事業（外部専門家派遣事業）について

利用したこと（取引先へ勧めたこと）がありますか

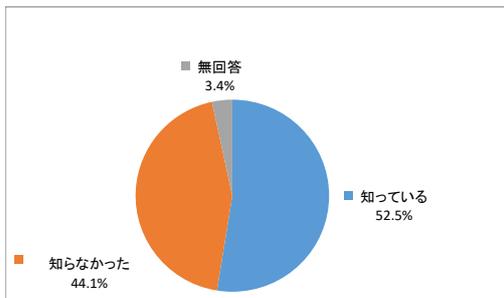


利用した支援メニュー（複数回答可）



問9 女性支援チーム「つくみ」について

(1) 当協会の女性支援チーム「つくみ」についてご存知ですか



(2) 今後、女性支援チーム「つくみ」への相談をお客さまに提案するご予定はありますか

