

令和6年度顧客アンケートとりまとめ

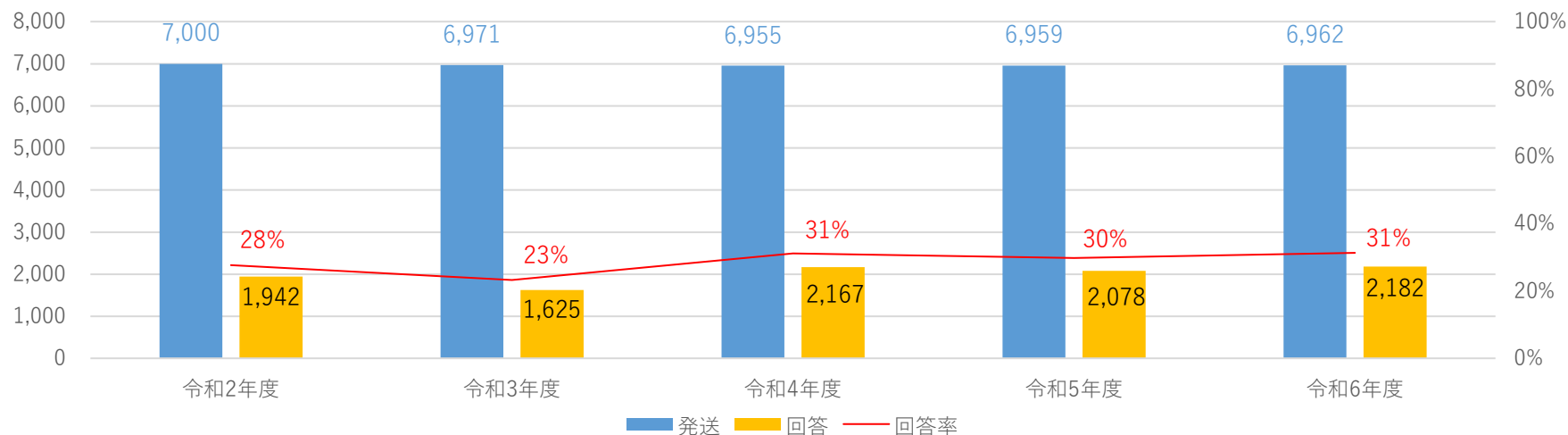
本アンケートに関するお問い合わせ先

企業支援部 業務企画課
(担当 本田・楠本)
TEL 092-415-2609

保証利用企業アンケート

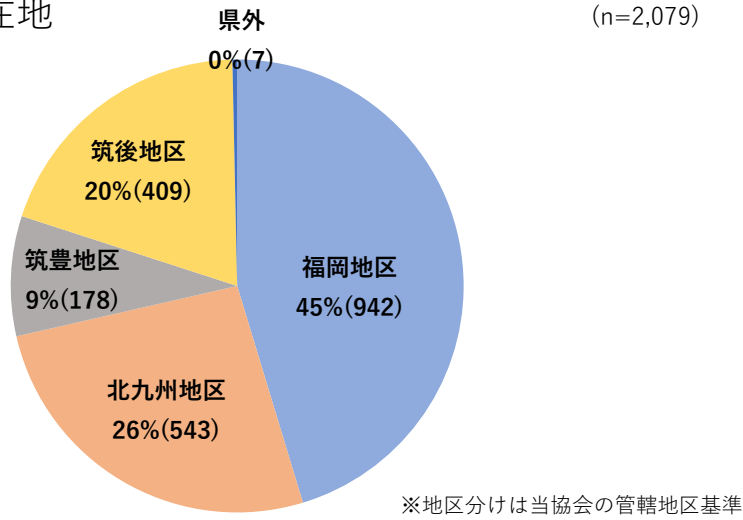
- ◆ 実施目的 当協会ご利用のお客さまからご意見・ご要望の聴取を行い、業務・サービスの品質改善がお客さま視点で進められているかを見つめ直すため。昨年度に引き続き、当協会の接遇対応調査や保証利用企業の現況確認を行うと共に、今年度は、経営支援及び事業承継に関する調査も行い、今後の協会業務の方針を決める上での参考とするため。
- ◆ 対象者 令和5年6月～令和6年5月に保証承諾を行った7,000先
- ◆ 実施期間 令和6年9月17日（火）～10月11日（金）
- ◆ 回答数 2,182先（回答率31%）
- ◆ 回答種別 「用紙回答」1,419件：65%、「WEB回答」763件：35%

(参考) 過去5年間のアンケート回答率推移



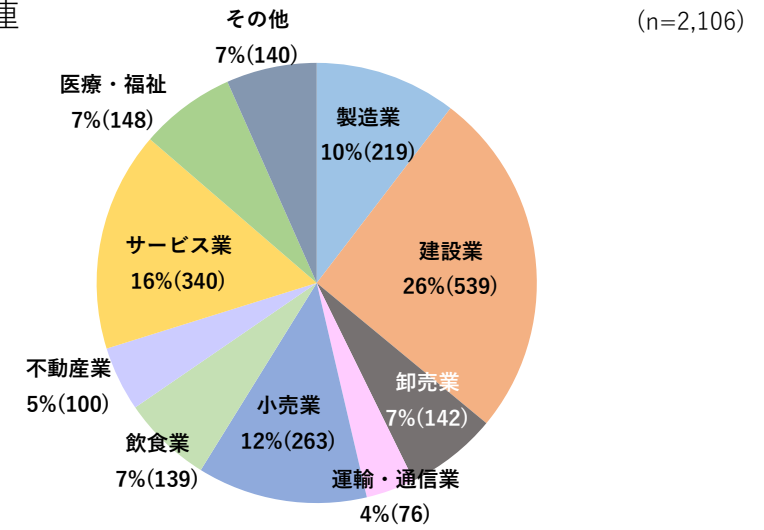
◇お客さまの情報をお答えください◇

(1) 事業所所在地



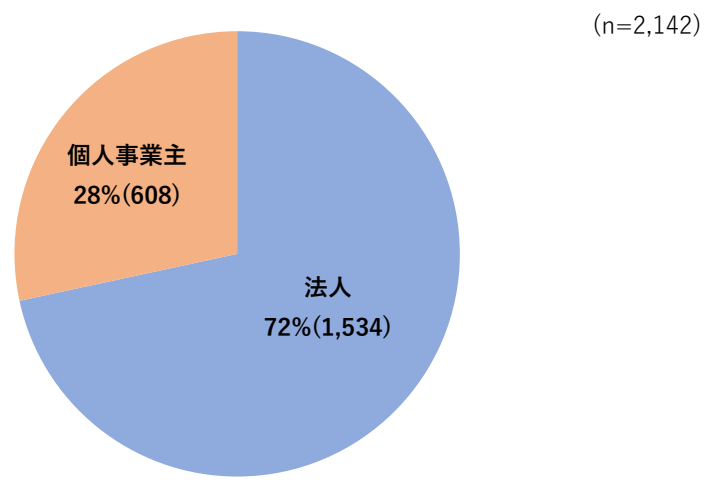
本店（店舗）所在地は、「福岡地区」が45%と約半数を占める。

(2) 業種



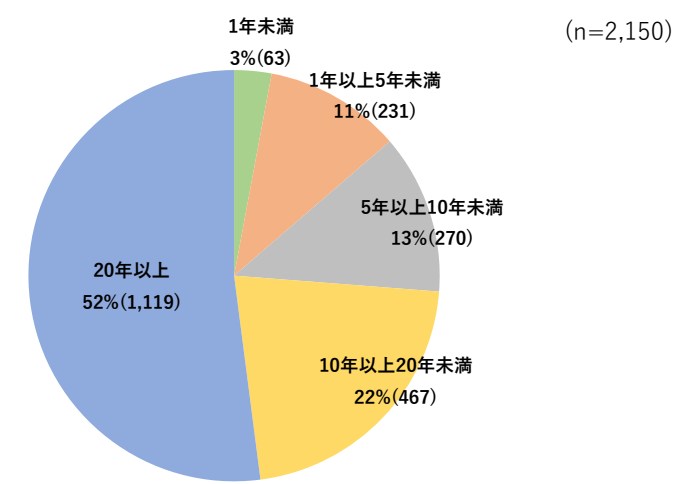
業種構成は、「建設業」が26%、「サービス業」が16%と続く。

(3) 組織形態



組織形態は、「法人」が72%、「個人事業主」が28%を占める。

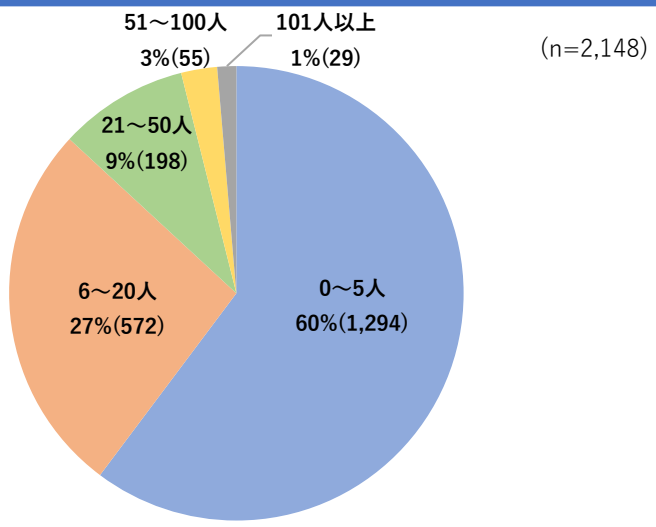
(4) 業歴



業歴は「20年以上」が52%、「10年以上20年未満」が22%と続く。

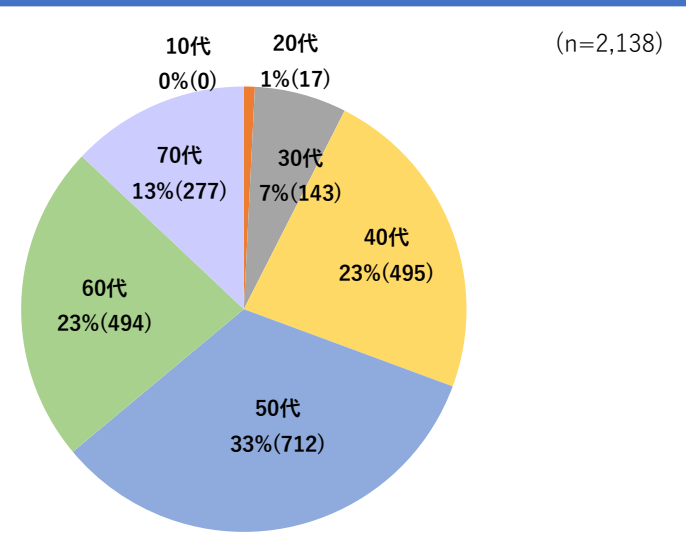
◇お客さまの情報をお答えください◇

(5) 従業員数



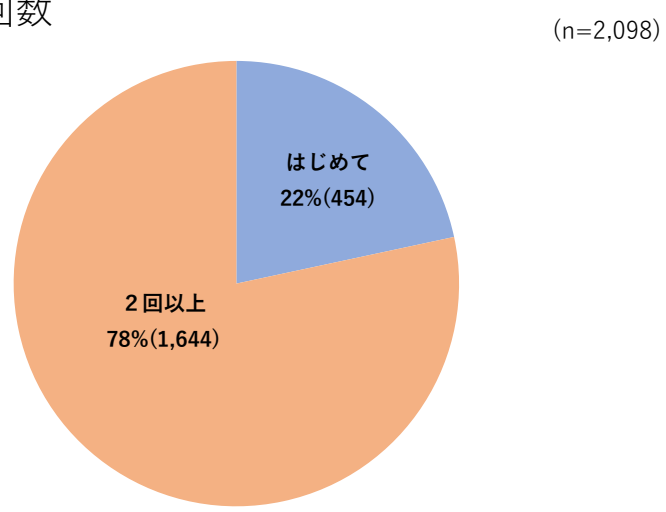
従業員数は、「0~5人」が60%、「6~20人」が27%と小規模企業者が87%を占める。

(6) 年齢



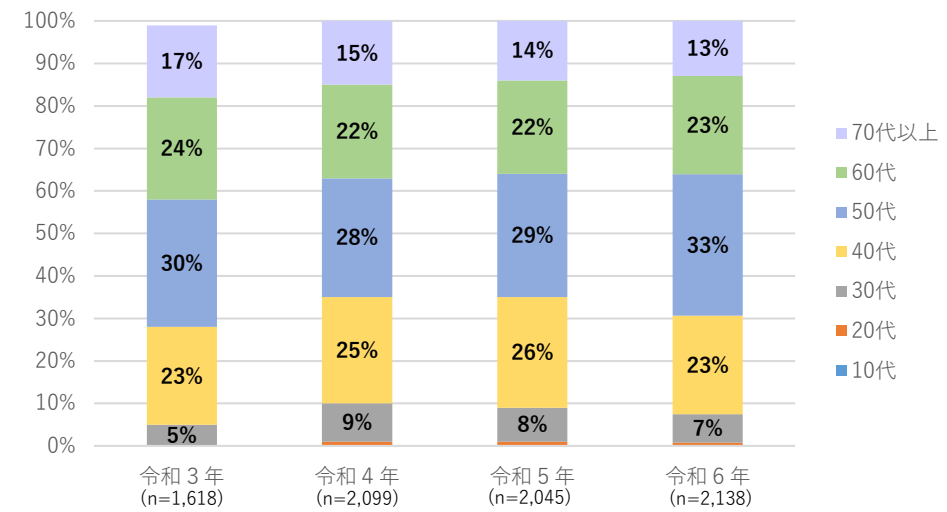
年齢は、「60代以上」が36%、「50代」が33%と続く。

(7) 協会利用回数



当協会の利用回数は「2回以上」が78%を占める。

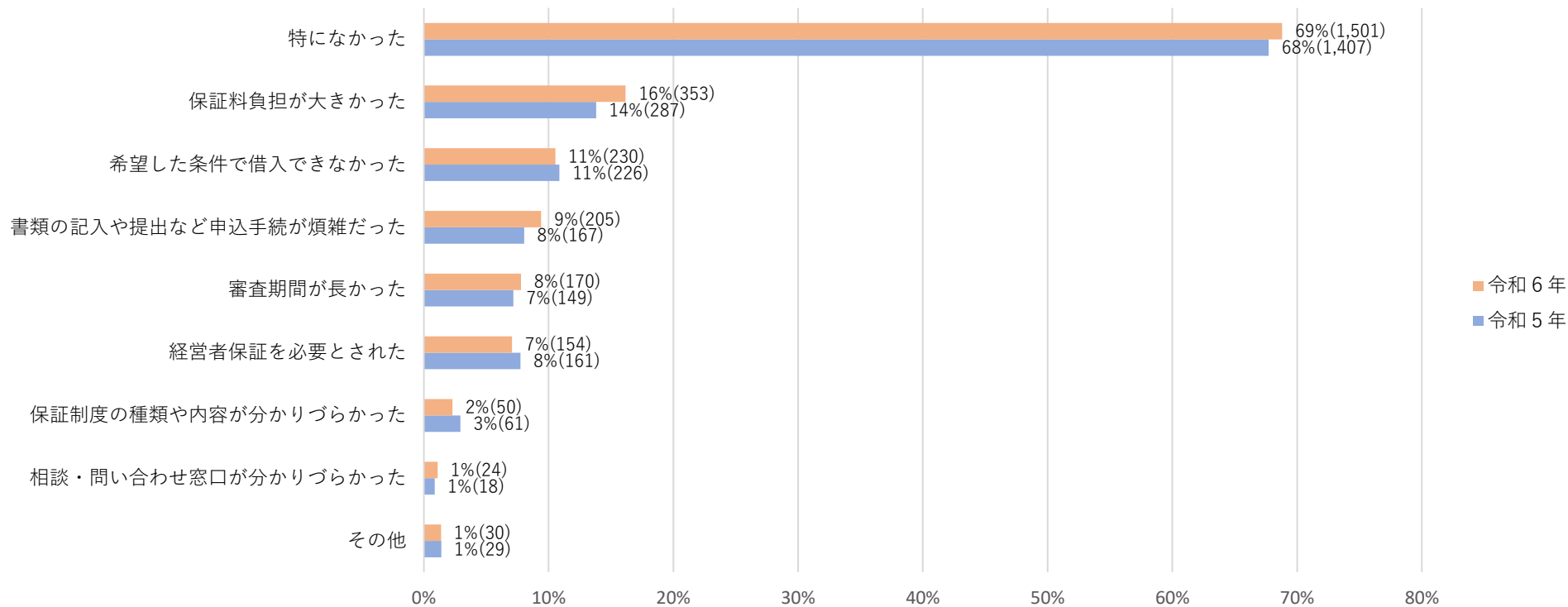
< 過去4年間の年齢構成比較 >



令和6年は令和3年と比較して、60歳以上の構成が5P減少した。

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。(複数回答)



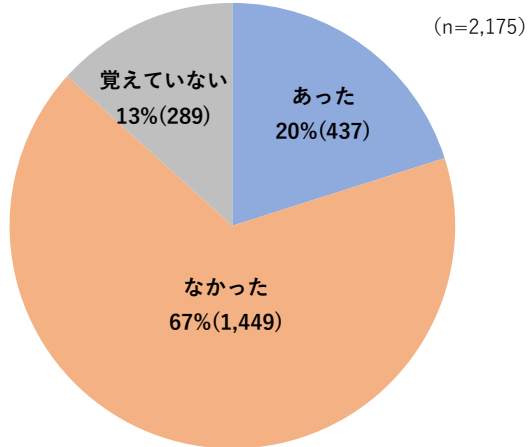
当協会の信用保証で不便な点や不満な点は、「特になかった」との回答が69%、「保証料負担が大きかった」が16%と続いた。

「保証料負担が大きかった」との回答が前年比で2P増加し、「経営者保証を必要とされた」は7% (▲1P) となった。

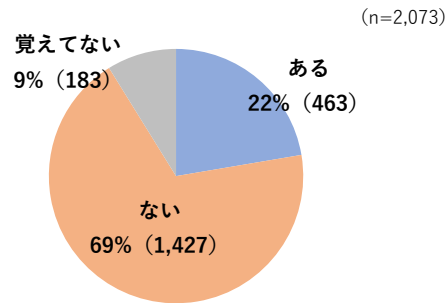
Q 2. 当協会職員の接遇についてお聞かせください。

(1) 令和5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がありましたか。

【令和6年】



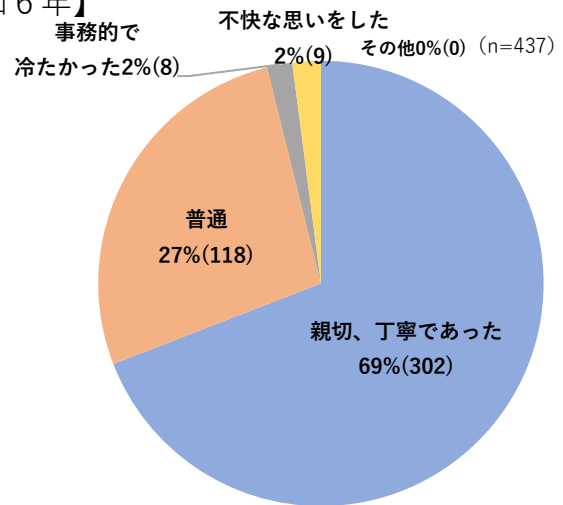
【令和5年】



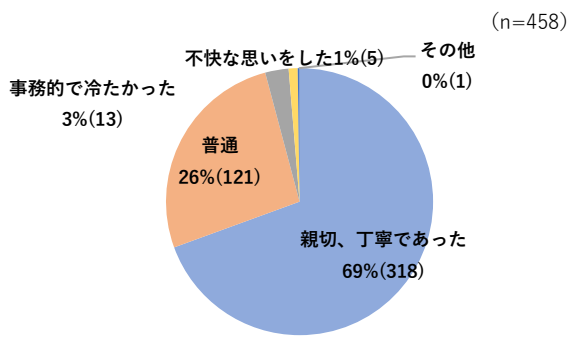
当協会職員と話す機会について、「あった」が20%との回答であった。

(2) 当協会職員の対応はいかがでしたか。

【令和6年】



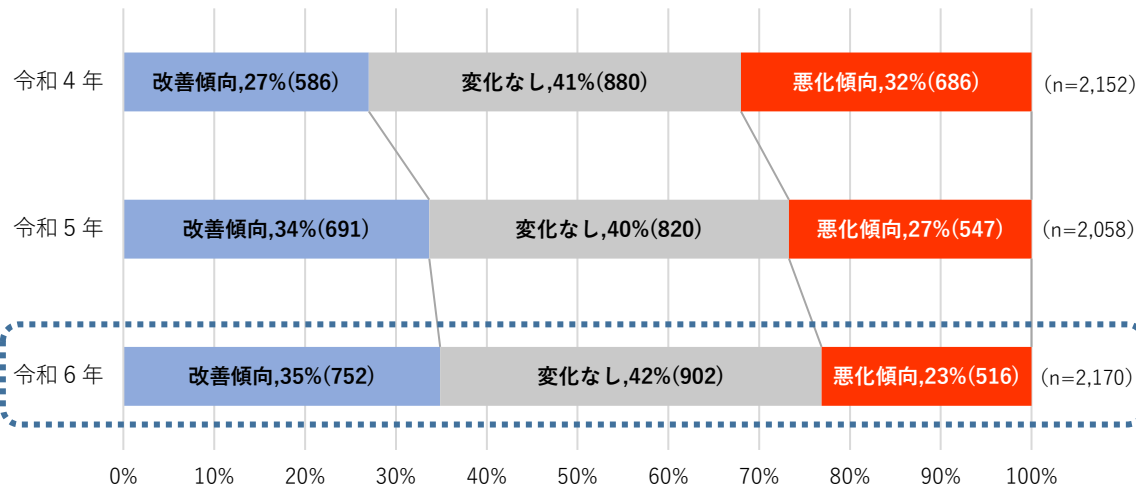
【令和5年】



当協会職員と話す機会が「あった」と回答した方のうち、職員の対応について「普通以上」が96%との回答であった。

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。

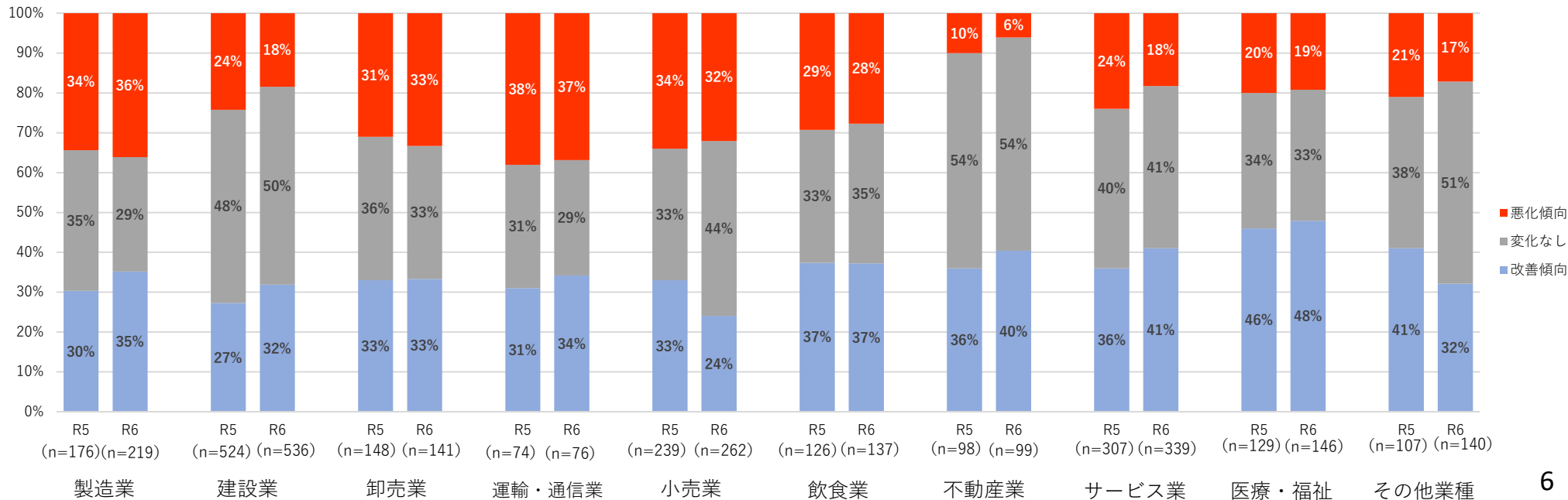


直近半年間の利益率は、過去 3 年間で見ると改善傾向にある。

業種別にみると、前年に引き続き「悪化傾向」と回答した割合は「運輸・通信業」が 37% と最も高く、「製造業」が 36%、「卸売業」が 33% と続いた。

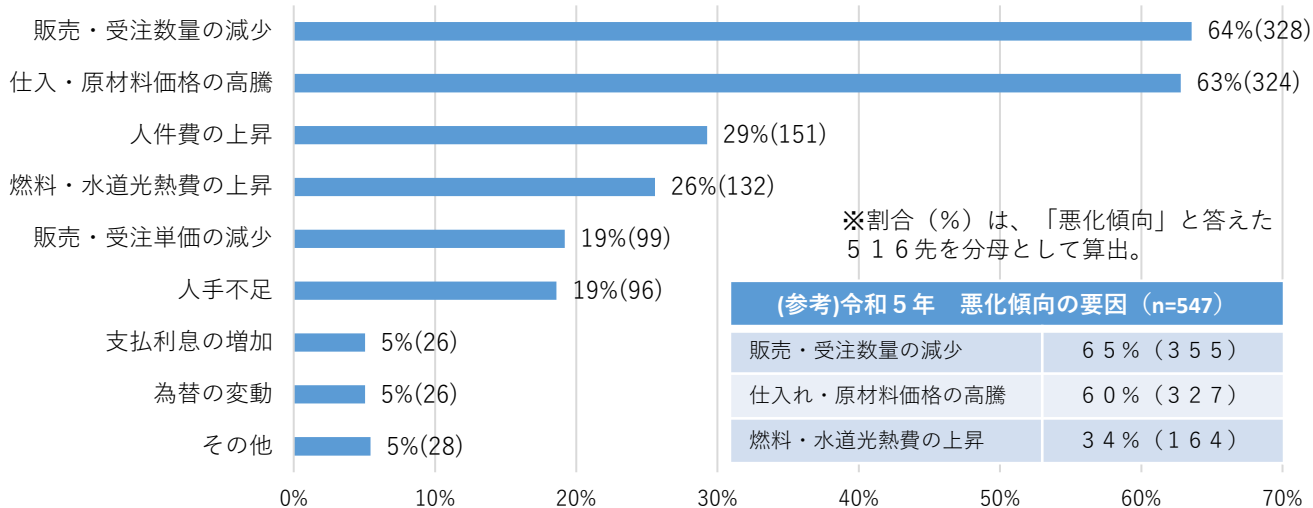
前年と比較して「悪化傾向」の割合が増加した業種は「製造業」・「卸売業」となった。

< 【業種別】利益率推移 >



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。(複数回答)



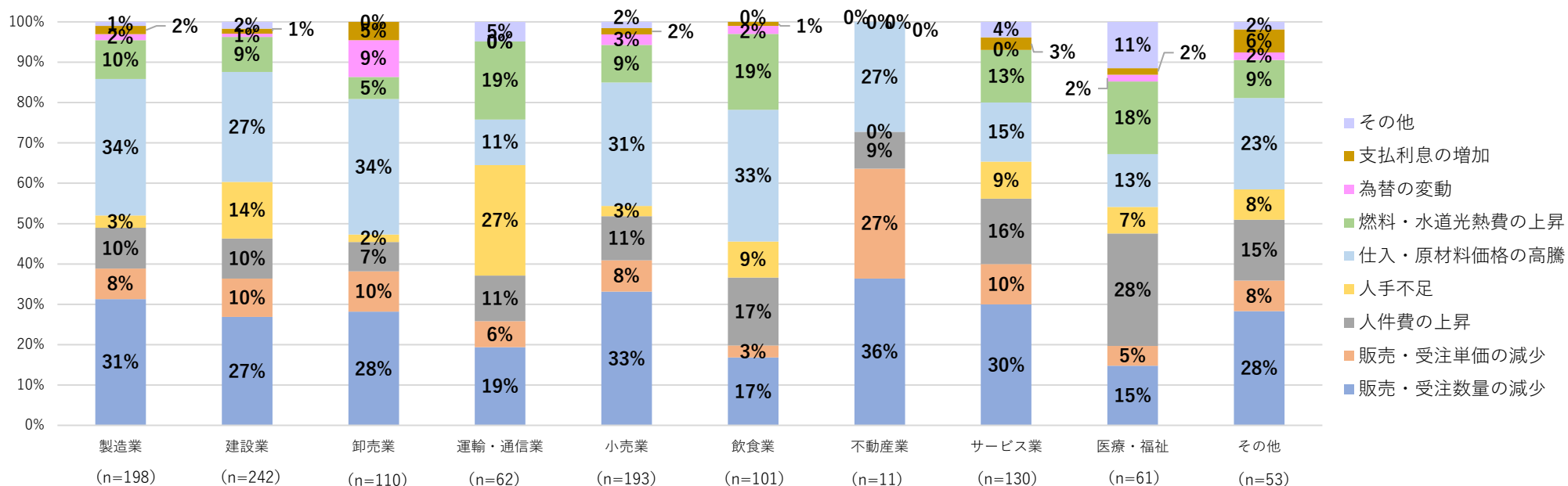
(参考)令和 5 年 悪化傾向の要因 (n=547)

販売・受注数量の減少	65% (355)
仕入れ・原材料価格の高騰	60% (327)
燃料・水道光熱費の上昇	34% (164)

悪化傾向の要因は、前年から引き続き「販売・受注数量の減少」が 64%と最も高く、「仕入・原材料価格の高騰」が 63%と続いた。

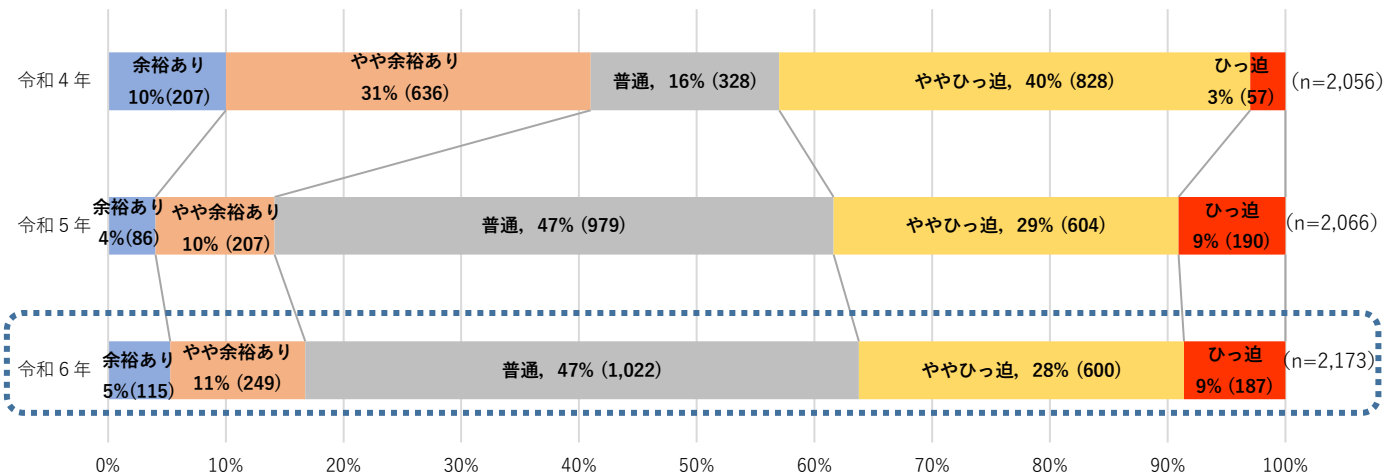
業種別にみると、運輸・通信業では「人手不足」、医療・福祉では「人件費の上昇」との回答が最も多かった。

< 【業種別】利益率悪化傾向の要因 >



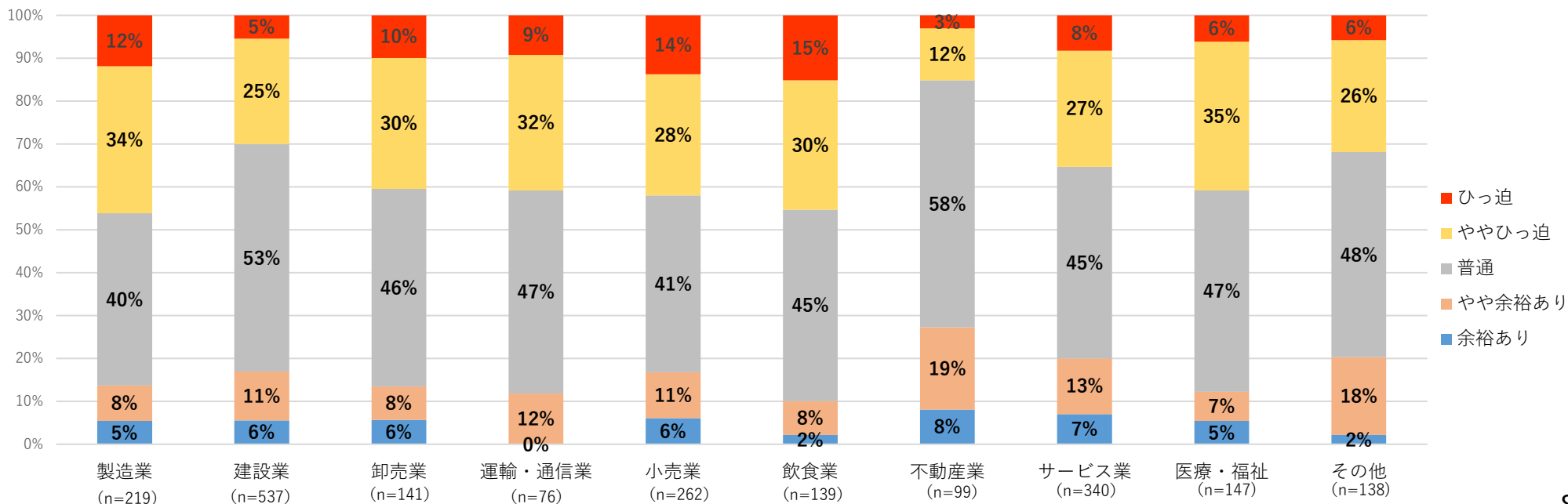
Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

(3) 現在の資金繰りの状況はいかがですか。



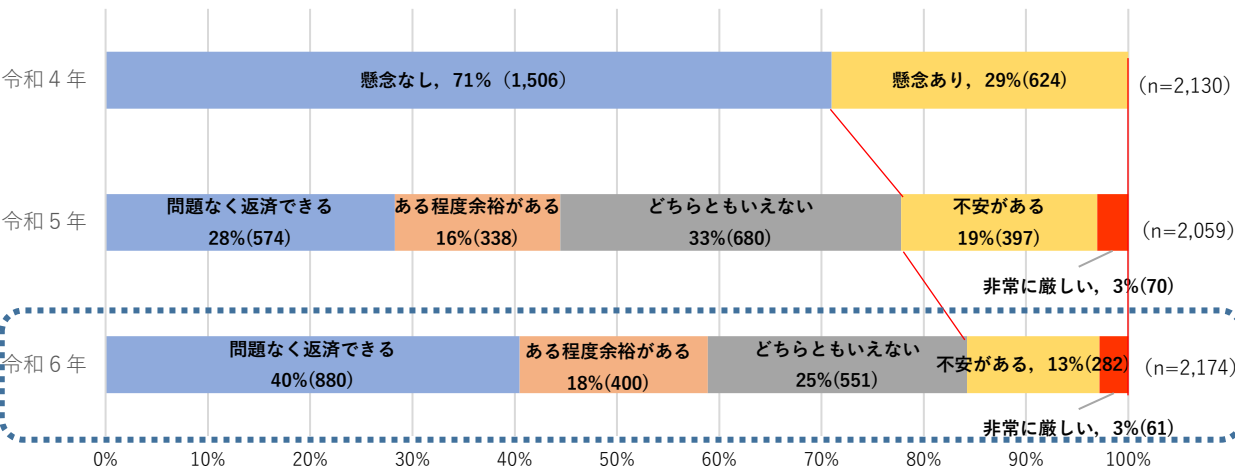
資金繰りの状況は、前年と比較して、大きな変化はないものの、やや改善の傾向が見られた。

< 【業種別】 資金繰りの状況 >



Q 3. 事業の状況についてお聞かせください。

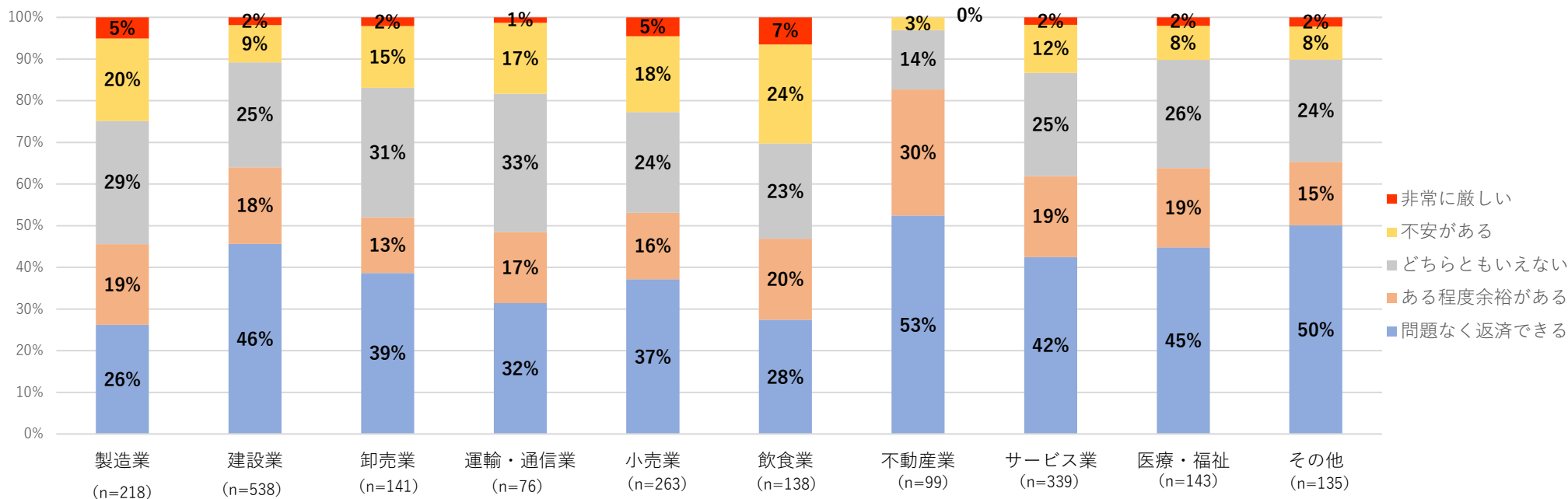
(4) 借入金について、今後の返済見通しはいかがですか。



「問題なく返済できる」「ある程度余裕がある」との回答が14P増加した。

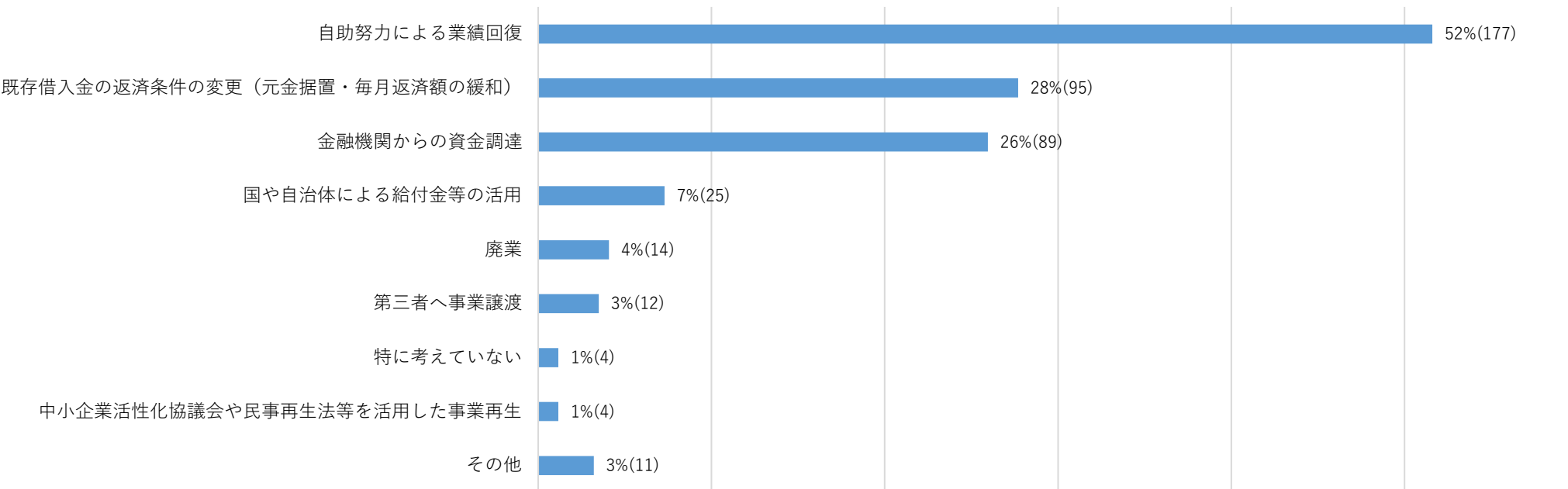
「不安がある」「非常に厳しい」の回答合計は、飲食業が31%、製造業が25%、小売業が23%と続いた。

< 【業種別】 今後の返済見通し >



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「不安がある」「非常に厳しい」と答えた方は、どのような対応をお考えですか。

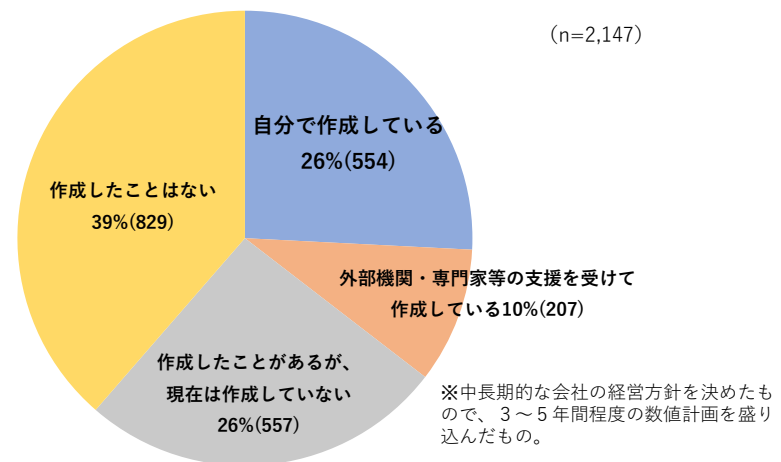


※複数回答された方についても集計を行っているため、回答総数は「不安がある」「非常に厳しい」と回答した総数343を超えます。

借入金の返済見通しについて、「不安がある」「非常に厳しい」と回答した方の今後の対応は、「自助努力による業績回復」との回答が52%と最も高く、「既存借入金の返済条件の変更」が28%、「金融機関からの資金調達」が26%と続いた。

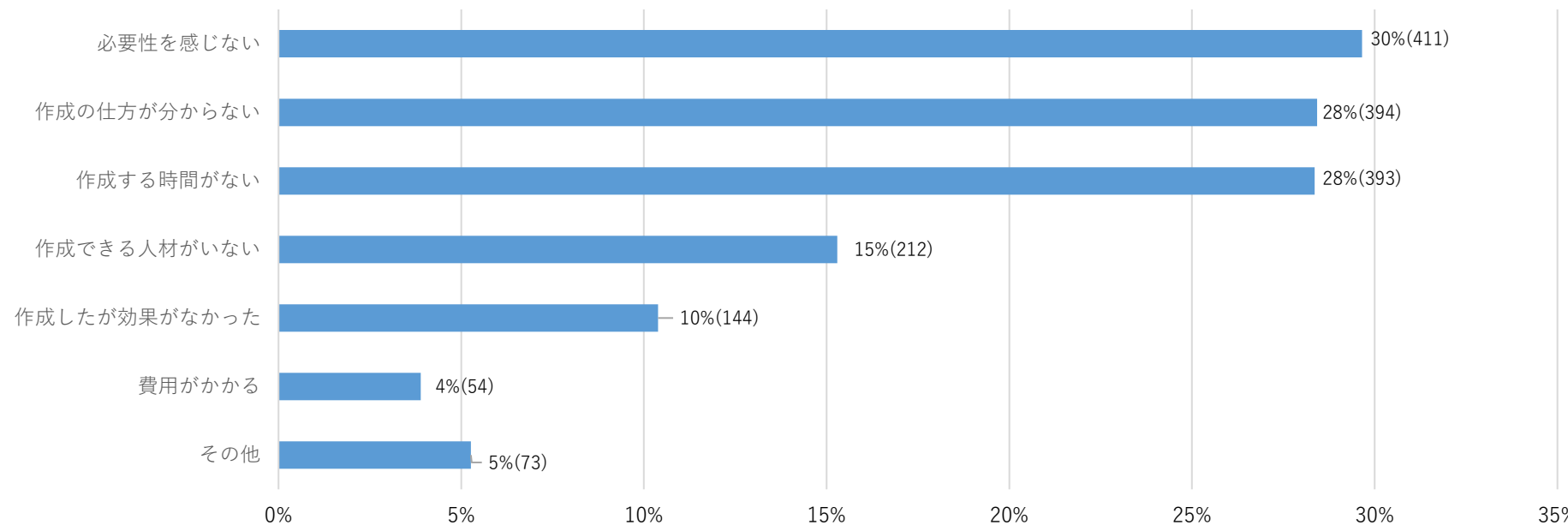
Q 4. 当協会の経営支援の取り組みについて

(1) 経営計画書(※)を作成されていますか。



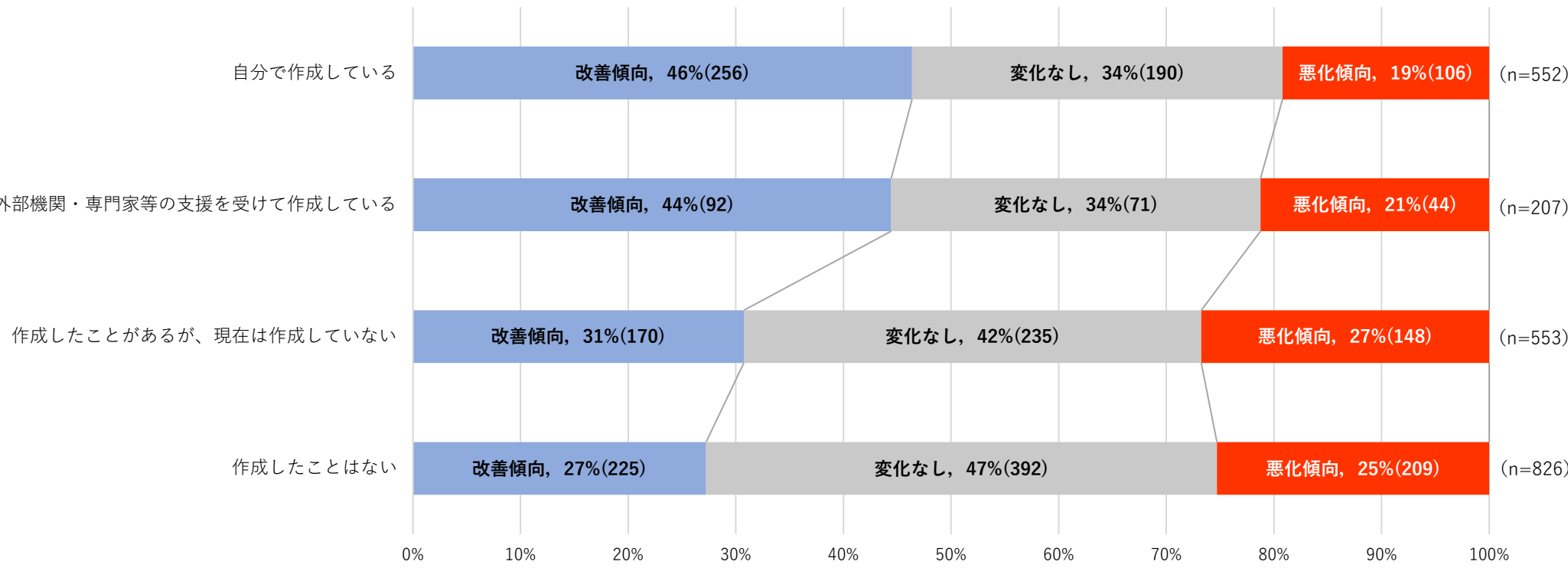
経営計画書を「作成している」との回答が36%、「作成したことはない」が39%、「作成したことはあるが、現在は作成していない」が26%となった。

(2) 「作成したことはあるが、現在は作成していない」「作成したことはない」とお答えした方は、作成していない理由を教えてください。(複数回答)



Q 4. 当協会の経営支援の取り組みについて

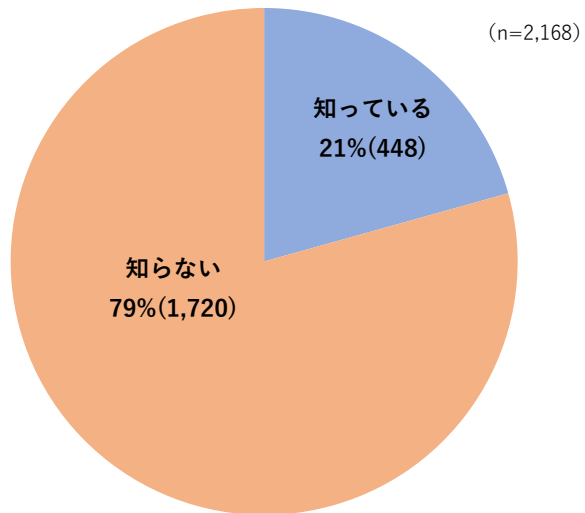
< 【計画作成有無別】直近半年間の利益率 >



経営計画書を「自分で作成している」「外部機関等の支援を受けて作成している」と回答した方については、直近半年間の利益率が「改善傾向」との回答がそれぞれ46%、44%となった。

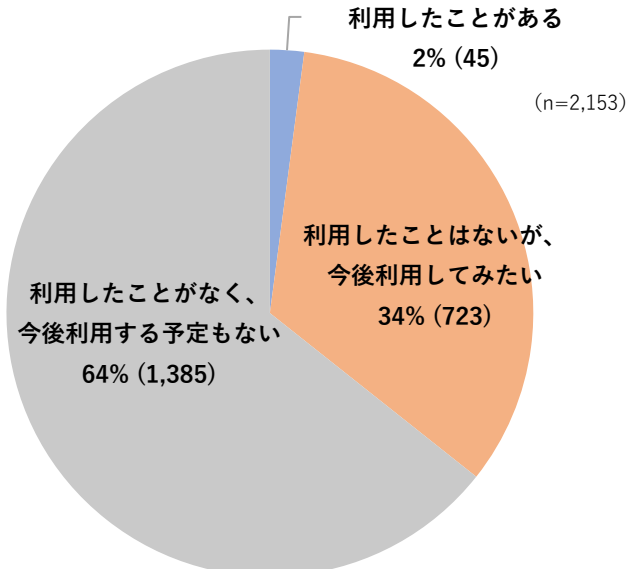
Q 4. 当協会の経営支援の取り組みについて

(3) 原則無料で経営改善計画策定等のお手伝いをしている「専門家派遣サービス」をご存知ですか。



「専門家派遣サービス」を「知っている」との回答が21%、「知らない」が79%となった。

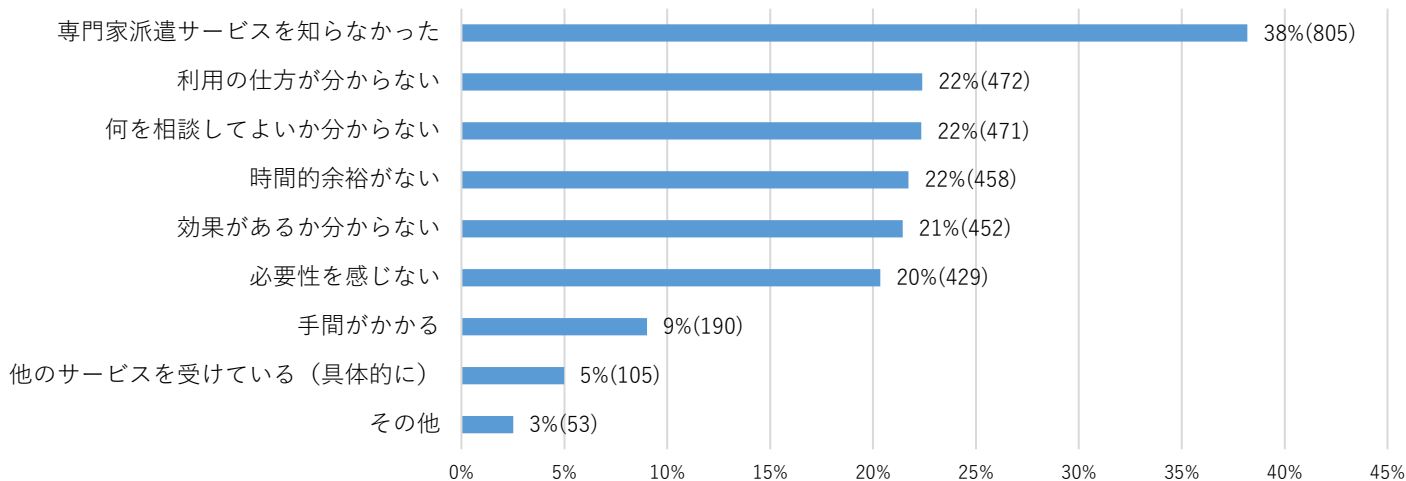
(4) 当協会の「専門家派遣サービス」を利用されたことはありますか。



専門家派遣サービスを「利用したことはないが、今後利用してみたい」との回答が34%、「利用したことがなく、今後利用する予定もない」が64%となった。

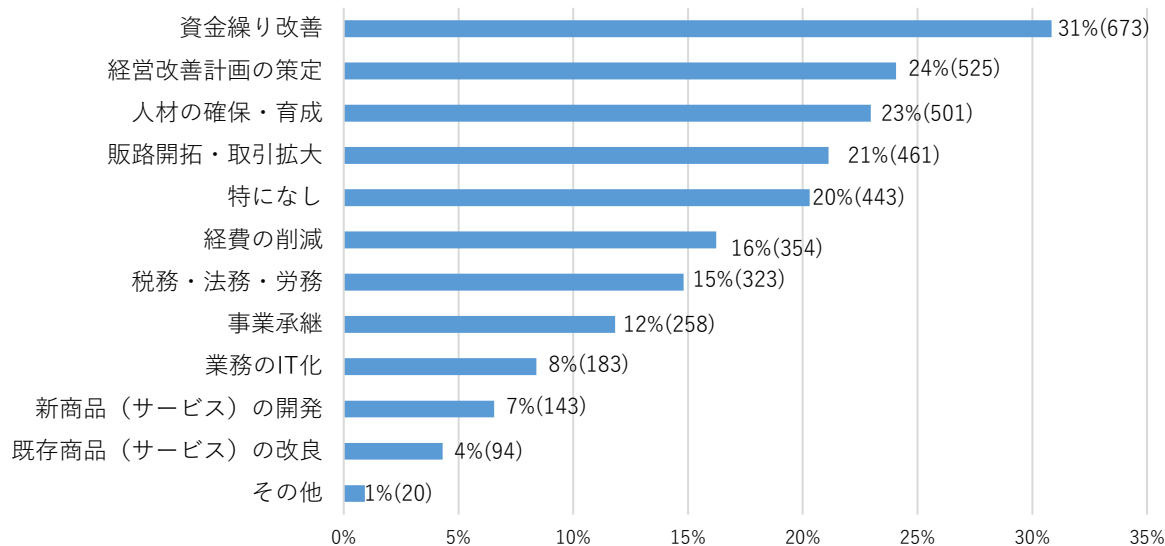
Q 4. 当協会の経営支援の取り組みについて

(5) 専門家派遣サービスを「利用したことはないが、今後利用してみたい」、「利用したことがなく、今後利用する予定もない」とお答えした方は、利用したことがない理由を教えてください。（複数回答）



「専門家派遣サービス」を利用していない理由として、「専門家派遣サービスを知らなかった」との回答が38%、「利用の仕方が分からない」、「何を相談したらよいか分からない」と続いた。

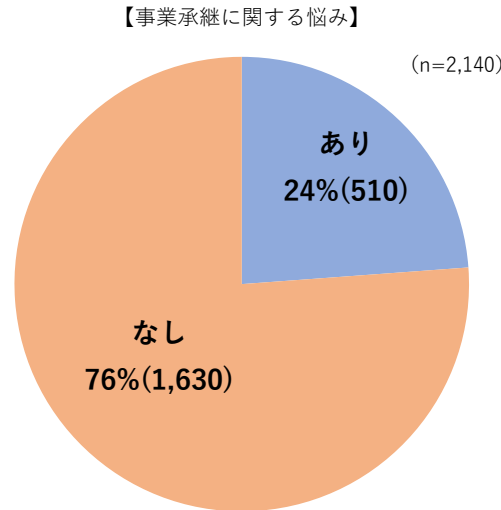
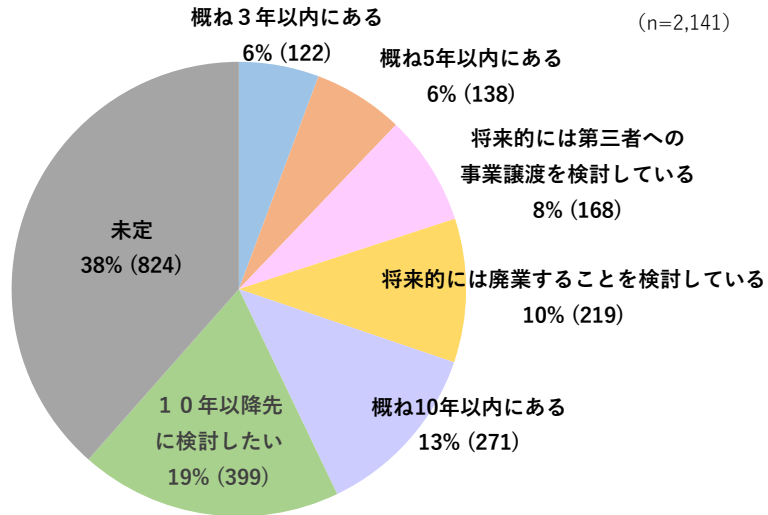
(6) 今後「専門家派遣サービス」を利用するとしたら、どのような分野でアドバイスを受けていますか。（複数回答）



今後専門家派遣サービスを利用する場合、受けてみたいアドバイスとして「資金繰り改善」との回答が31%と最も大きな割合を占め、「経営改善計画の策定」が24%と続いた。

Q 5. 事業承継について

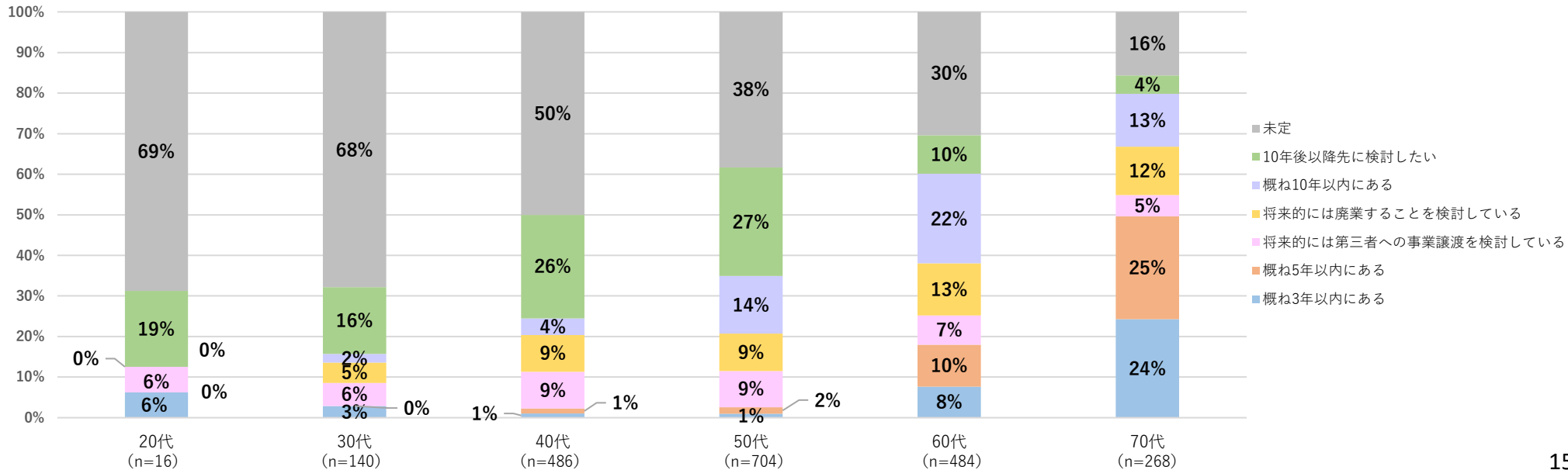
(1) 貴社において現在行われている事業を後継者等へ引き継ぐ予定はありますか。



事業承継について「10年以降先に検討したい」、「未定」との回答が57%となった。

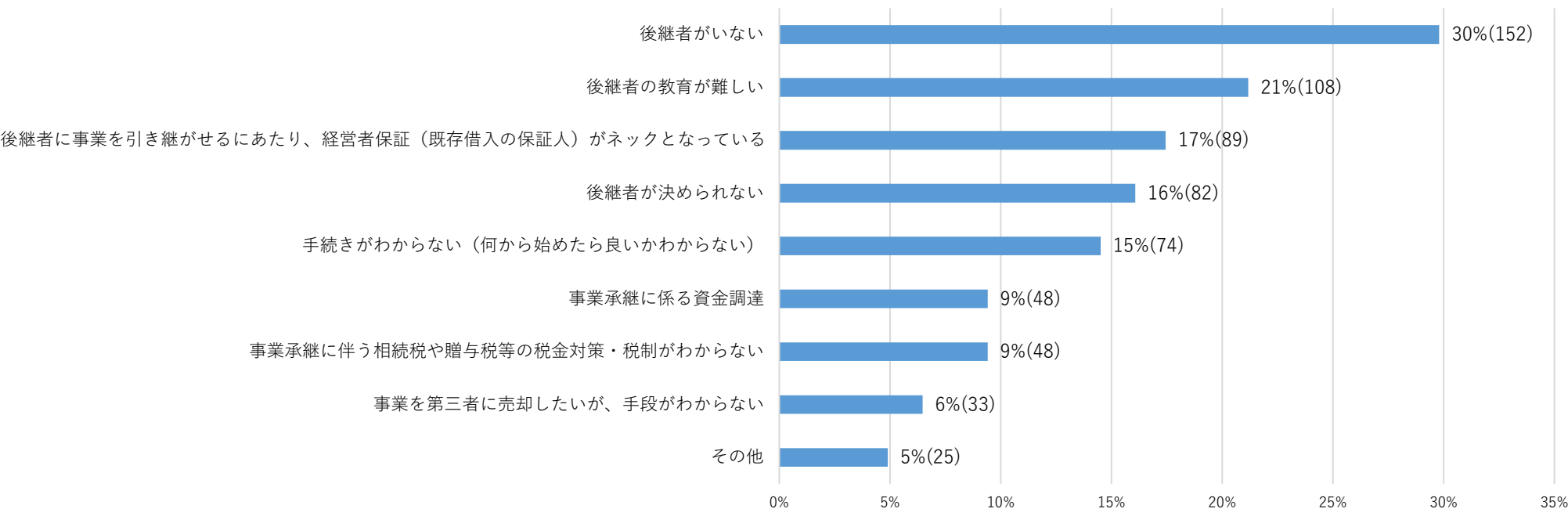
「未定」「10年以降先に検討したい」との回答が、60代が40%、70代が20%となった。

< 【年齢別】 事業承継 >



Q 5. 事業承継について

(2) 事業承継に関するお悩みが「あり」と回答した方の、具体的にどのようなものですか。(複数回答)



※複数回答された方についても集計を行っているため、回答総数は「あり」と回答した総数510を超えます。

事業承継に関する悩みとして、「後継者がいない」との回答が30%と最も大きな割合を占め、「後継者の教育が難しい」が21%と続いた。