

保証月報等に関するアンケート結果の公表

顧客サービスの向上を目指し、保証月報をお読みいただいている皆さまを対象として実施したアンケートの結果を公表いたします。

皆さまからの声を真摯に受け止め、当協会の保証月報が皆さまのお役に立つ存在となるよう、今後も改善に努めて参ります。

① アンケートの概要

(目 的)顧客サービスの向上

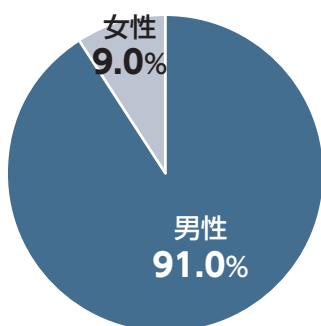
(期 間)令和4年10月12日～11月11日

(対象者)鹿児島県内に営業店を置く金融機関の各営業店、並びに商工団体にて勤務される
職員の皆さま

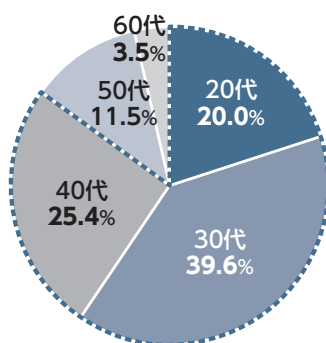
(回答率)52.3%

② アンケートの結果

(1)性別

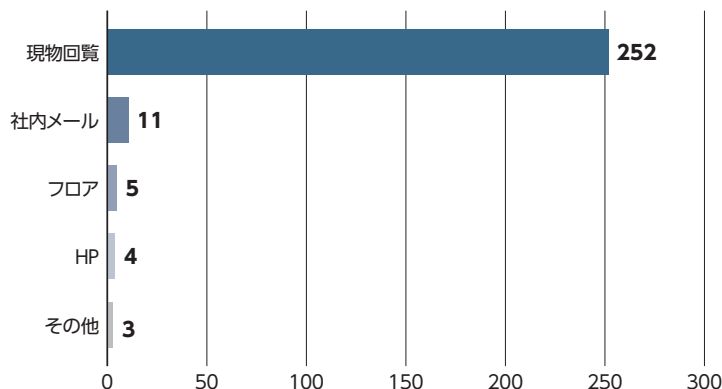


(2)年齢



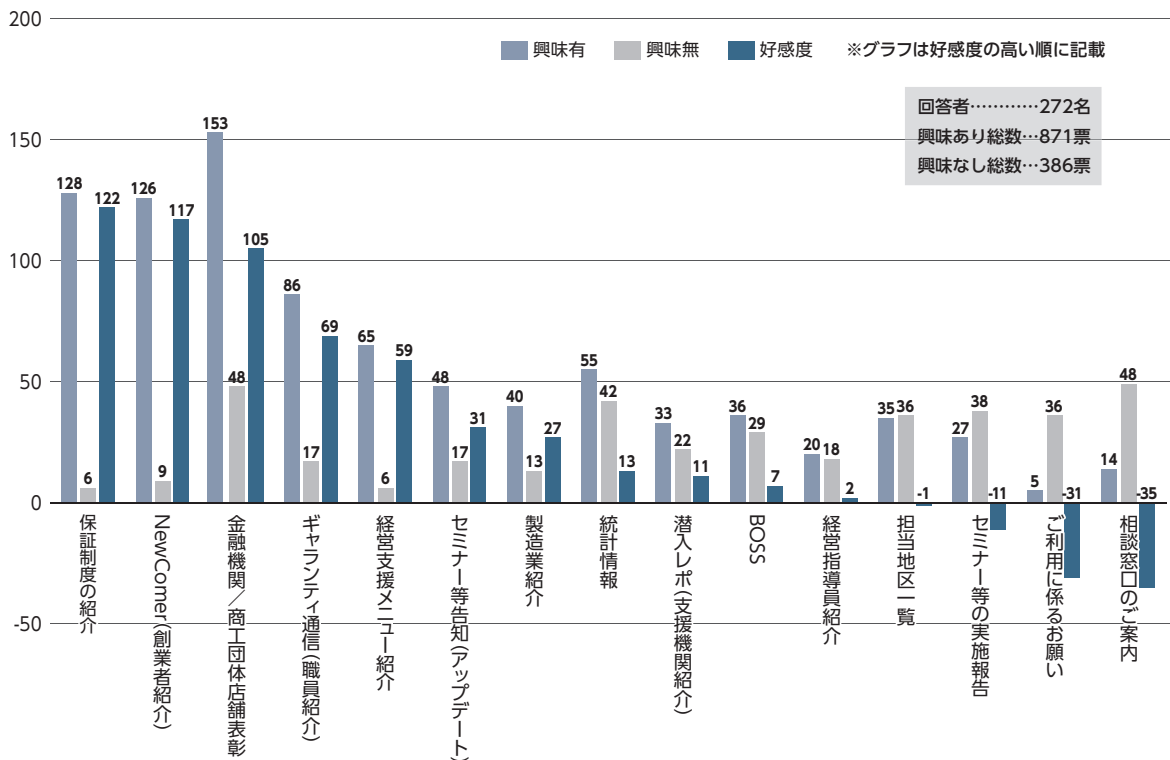
年齢は30歳代が約40%を占めボリュームゾーンであるが、20歳代～40歳代も多く、20歳代～40歳代で全体の8.5割を占めている。

(3)保証月報を読む機会



「現物回覧」が多数を占めたことから、主に金融機関や商工団体など関係機関の職員向けの月刊誌として展開されている。

(4)既存の掲載について ～興味のある記事、興味のない記事をそれぞれ3つまで回答～



◆それぞれの記事に対するお客様の声

保証制度の紹介

- ・制度別の資金対応先の具体例を載せて欲しい。
- ・あまり利用しない制度(事業承継対策や新事業チャレンジ資金など)の実例などがあれば、提案しやすくなるかなと思いました。
- ・今後増えるであろう、条件変更改善型制度や事業承継制度等の情報を多く載せて頂けたら有難いです。
- ・どの業種がどのような制度資金を利用しているか参考にしたいです。

Newcomer(創業者紹介)

- ・Newcomerは地域の情報収集になり、かつ職場での会話のキッカケにもなりいつも楽しみにしています。
- ・創業者支援として、店舗紹介している事がすごく良いと思います。

ギャランティー通信(職員紹介)

- ・職員紹介でこういう方が働いているんだと親近感が持てました。

セミナー等告知(アップデート)

- ・補助金制度等の記載もぜひお願いします。

金融機関／商工団体店舗表彰

- ・他行の動向も確認できるため良いと感じる。

経営支援メニュー紹介

- ・経営支援・総合支援の事例紹介、顧客・関係団体等からのよくある質問を紹介してほしい。

統計情報

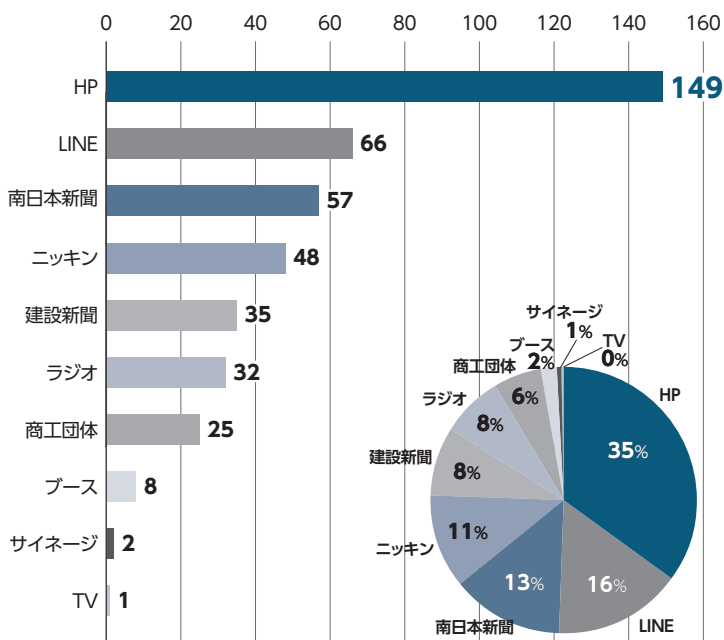
- ・毎月、制度融資の利用状況については取引先への提案などに活用させていただいております。

(5) 新たな掲載について(お客様の声)

- ・「かこんまの色」を使用しているのが魅力的なので、これからも使用してほしいです。
- ・現物回覧のため、月報をしっかりと読み込んだことが無い。LINE等を活用して、デジタル化すれば目に触れると思う。
- ・作成したノベルティグッズについて紹介してほしい。
- ・職員の資格取得等について紹介してほしい。
- ・保証申込時につけて欲しい書類を案内して欲しいです。
- ・審査のチェックポイント、保証申込みの際の不備事例などの開示。
- ・協会の来月のイベント、研修を表にしてまとめて頂ければ幸いです。

など

(6) 広告や広報活動で見聞きしたことのあつもの



回答総数423のうち、35%に当たる149票の「ホームページ」が最も見られている広報媒体であった。また、LINEが16% 66票、南日本新聞が13% 57票と続いた。建設新聞、ラジオ、広報誌広告も8~11%内外であり一定の効果があることが判明。

【お問い合わせ】総務部 企画情報課 担当 堂満 TEL 099-210-7387 FAX 099-223-6399