

「リレバン・レポート'08」資料編

1 中小企業者向けアンケート(有効サンプル1467)

Q1(非公表)

Q2 メインバンク選定理由

1 店舗が近い	668
2 店舗がきれい	37
3 職員の身だしなみ等に好感	55
4 職員の態度等がいい	150
5 職員の訪問回数が多い	209
6 職員の知識が優れている	61
7 職員が親身になってくれる	375
8 融資申込手続きが簡単	138
9 審査スピードが早い	146
10 融資不可の理由説明あり	30
11 社外保証人に依存しない	90
12 担保に依存しない	78
13 事業計画を評価する	119
14 金利等の条件がいい	127
15 経営に対するアドバイスがある	61
16 条件緩和に前向き	98
17 昔からのなじみ	813
18 その他	52

Q3 メインバンクと取引を続けるか

1 はい	1,400
2 いいえ	67

Q4(略)

Q5 メインバンク以外をあまり利用しない理由

1 店舗が遠い	373
2 店舗がきれいでない	1
3 職員の身だしなみ等に好感持てない	2
4 職員の態度等がよくない	37
5 職員の訪問回数が少ない	167
6 職員の知識が乏しい	26
7 職員が親身になってくれない	131
8 融資申込手続きが面倒	155
9 審査スピードが遅い	77
10 融資不可の理由説明なし	30
11 社外保証人に依存	67
12 担保に依存	109
13 事業計画を評価しない	51
14 金利等の条件が悪い	99
15 経営に対するアドバイスがない	31
16 条件緩和に後ろ向き	41
17 たまたまであり、特に理由はない	715
18 その他	68

Q6 融資を断られた経験

1 ない	1,128
2 ある	339

Q7 (Q6「ある」場合)理由の説明の有無

1 なかった	57
2 あった	282

Q8 (Q7「あった」場合)理由内容	
1 事業計画の達成可能性低い	98
2 社外保証人をつけられない	60
3 担保余力がない	124
4 返済状況が良くない	35
5 その他	42
Q9 条件変更を断られた経験	
1 ない	1,334
2 ある	133
Q10 (Q9「ある」場合)理由の説明の有無	
1 なかった	19
2 あった	114
Q11 (Q10「あった」場合)理由内容	
1 事業計画の達成可能性低い	33
2 社外保証人をつけられない	32
3 担保余力がない	49
4 返済状況が良くない	28
5 その他	21
Q12 個別満足度	(点)
店舗が近さ	82.0
店舗がきれいさ	79.2
職員の身だしなみ等	81.4
職員の態度等	80.1
職員の訪問回数	65.6
職員の知識	72.3
職員の対応	76.6
融資申込手続きの簡単さ	67.4
審査スピード	67.2
融資不可の理由説明	65.0
社外保証人に依存しない	65.1
担保に依存しない	64.0
事業計画の適切な評価	66.9
金利等の条件	65.0
経営に対するアドバイス	63.1
条件緩和への協力	64.0
	(点)
Q13 総合満足度	67.4
Q14 金融機関を決定する際に重視する点	
1 これまでの取引状況	902
2 経営安定性	249
3 職員の対応の良さ	467
4 融資申込手続きの簡単さ	442
5 審査スピード	345
6 社外保証人が必要か	234
7 担保が必要か	241
8 金利水準	445
9 融資期間の長さ	154
10 据置期間の長さ	32
11 その他	19

Q15 金融機関への説明で重点を置いている点	
1 事業計画の達成可能性	509
2 自社の将来像	340
3 自社の強み	489
4 資金繰りに無理がないか	746
5 経営者自身の資質	329
6 決算書の詳細内容	432
7 その他	12

Q16~17(略)

Q18 資金調達の相談先	
1 金融機関	730
2 税理士等	126
3 商工会議所・商工会	592
4 県・市町村	0
5 その他	19

Q19~20(略)

2 金融機関融資担当者向けアンケート(有効サンプル540)

Q1 融資を受ける際に顧客が重視していると思う点	
1 これまでの取引状況	213
2 経営安定性	22
3 職員の対応の良さ	185
4 融資申込手続きの簡単さ	319
5 審査スピード	366
6 社外保証人が必要か	53
7 担保が必要か	89
8 金利水準	262
9 融資期間の長さ	18
10 据置期間の長さ	0
11 その他	19

Q2 顧客に重点を置いて説明してほしい点	
1 事業計画の達成可能性	316
2 自社の将来像	110
3 自社の強み	324
4 資金繰りに無理がないか	371
5 経営者自身の資質	101
6 決算書の詳細内容	290
7 その他	12

Q3 融資等を断る場合納得してもらっているか	
1 必ず納得していただいている	419
2 時々納得を得られないことがある	110
3 納得を得られないことがほとんどだ	4
4 そもそも理由を説明していない	0
5 その他	5

Q4~Q9(略)

(中小企業者向け)

金融機関の融資業務等に関するアンケート調査

県では、県内中小企業金融の円滑化を図るため、地域密着型金融(※)の推進を支援しています。

このアンケート調査は、普段のお取引が最も多い金融機関(メインバンク)について、その融資業務等に関する中小企業者の皆様のご意見をお聞かせいただき、今後の地域密着型金融の推進のための基礎データとすることを目的として実施するものです。

つきましては、ご多忙中とは存じますが、趣旨をお汲み取りいただき、率直なご意見をお寄せいただきますようお願いいたします。

平成20年12月24日

青森県商工労働部商工政策課長

(※) 地域密着型金融

金融機関が顧客との間で親密な関係を長く維持することにより、顧客に関する情報を蓄積し、この情報を基に金融サービスの提供を行っていくこと。

<ご記入にあたって>

- 本アンケートは、普段のお取引が最も多い金融機関(メインバンク)の融資業務等についてお伺いします。
- 本アンケートは統計的に集計し、今後の地域密着型金融の推進のための基礎データとさせていただくことを目的としています。従いまして、回答者が特定されたり、目的外に利用することは一切ありません。
- ご回答の方法や本アンケートの趣旨について、ご不明の点がありましたら、下記の担当までお問い合わせください。

[担当]

青森県商工労働部商工政策課

商工金融グループ 上沢(かみさわ)

〒030-8570 青森市長島1-1-1

TEL 017-722-1111(内線3623)

017-734-9368(直通)

FAX 017-734-8106

E-mail:kenichi_kamisawa@pref.aomori.lg.jp

Q 1 御社で、普段の取引が最も多い金融機関(メインバンク)はどちらですか。該当する金融機関の番号に○印をおつけください(○印は1つ)。

- | | | |
|--------------|-----------|-------------|
| 1. 青森銀行 | 2. みちのく銀行 | 3. あおもり信用金庫 |
| 4. 東奥信用金庫 | 5. 八戸信用金庫 | 6. 下北信用金庫 |
| 7. 青森県信用組合 | 8. 県外地方銀行 | 9. 政府系金融機関 |
| 10. その他(具体的に | |) |

Q 2 御社が、Q 1 で選んだ金融機関をメインバンクとしている理由は何ですか。該当する番号に○印をおつけください(○印はいくつでも)。

- | |
|---|
| 1. 店舗が近いから |
| 2. 店舗がきれいだから |
| 3. 職員の身だしなみ・清潔さに好感が持てるから |
| 4. 職員の態度・言葉遣いがいいから |
| 5. 職員の訪問回数が多いから |
| 6. 職員の知識が優れているから |
| 7. 職員が親身になって相談に乗ってくれるから |
| 8. 融資申込手続きが簡単だから |
| 9. 融資審査のスピードが早いから |
| 10. 融資不可の場合に理由の説明があるから |
| 11. 社外保証人に依存しない融資に前向きに対応してくれるから |
| 12. 担保に依存しない融資に前向きに対応してくれるから |
| 13. 事業計画の内容を評価した上で融資の判断を行うから |
| 14. 金利・融資期間などの融資条件がいいから |
| 15. 経営に対するアドバイスがあるから |
| 16. 条件緩和(金利の引き下げ、金利・元本の支払猶予、返済期限の延長など)に前向き対応してくれるから |
| 17. 昔からのなじみだから |
| 18. その他(具体的に |
|) |

Q 3 今後も引き続き、Q 1 で選んだ金融機関をメインバンクとして取引をつづけていきますか。該当する番号に○印をおつけください(○印は1つ)。

- | | |
|--------|---------------|
| 1. はい | →Q 5へお進みください。 |
| 2. いいえ | →Q 4へお進みください。 |

Q 4 Q 3で「2. いいえ」とお答えの方のみ、その理由をお答えください。

()

Q 5 御社が、メインバンク以外の金融機関をメインバンクほどにはご利用にならない理由は何ですか。該当する番号に○印をおつけください(○印はいくつでも)。

1. 店舗が遠いから
2. 店舗がきれいでないから
3. 職員の身だしなみ・清潔さに好感が持てないから
4. 職員の態度・言葉遣いがよくないから
5. 職員の訪問回数が少ないから
6. 職員の知識が乏しいから
7. 職員が親身になって相談に乗ってくれないから
8. 融資申込手続きが面倒だから
9. 融資審査のスピードが遅いから
10. 融資不可の場合に理由の説明がないから
11. 社外保証人がいないと融資しないから
12. 担保がないと融資しないから
13. 事業計画の内容を評価せずに融資の判断を行うから
14. 金利・融資期間などの融資条件が悪いから
15. 経営に対するアドバイスがないから
16. 条件緩和(金利の引き下げ、金利・元本の支払猶予、返済期限の延長など)にに応じてくれないから
17. たまたまであり、特に理由はない。
18. その他 ()

Q 6 Q 1 で選んだ金融機関(メインバンク)について伺います。これまでに、融資を申し込んで断られたことがありますか。該当する番号に○印をおつけください(○印は1つ)。

1. ない →Q 9 へお進みください。
2. ある →Q 7 へお進みください。

Q 7 Q 6 で「2. ある」とお答えの方に伺います。その際に理由の説明がありましたか。該当する番号に○印をおつけください(○印は1つ)。

1. なかった →Q 9 へお進みください。
2. あった →Q 8 へお進みください。

Q 8 Q 7 で「2. あった」とお答えの方に伺います。それはどのような理由でしたか。該当する番号に○印をおつけください(○印はいくつでも)。

1. 事業計画の達成可能性が低いから
2. 社外保証人をつけられないから
3. 担保余力がないから
4. これまでの返済状況が良くないから
5. その他(具体的に)

Q9 Q1で選んだ金融機関（メインバンク）について伺います。これまでに、条件緩和（金利の引き下げ、金利・元本の支払猶予、返済期限の延長など）を申し込んで断られたことがありますか。該当する番号に○印をおつけください（○印は1つ）。

1. ない
 （条件緩和を申し込んだことがない場合を含む） → Q12へお進みください。
 2. ある → Q10へお進みください。

Q10 Q9で「2. ある」とお答えの方に伺います。その際に理由の説明がありましたか。該当する番号に○印をおつけください（○印は1つ）。

1. なかった → Q12へお進みください。
 2. あった → Q11へお進みください。

Q11 Q10で「2. あった」とお答えの方に伺います。それはどのような理由でしたか。該当する番号に○印をおつけください（○印はいくつでも）。

1. 事業計画の達成可能性が低いから
 2. 社外保証人をつけられないから
 3. 担保余力がないから
 4. これまでの返済状況が良くないから
 5. その他（具体的に)

Q12 Q1で選んだ金融機関（メインバンク）について伺います。以下の項目について、該当する番号に○印をおつけください（○印はそれぞれ1つ）。

	満足	まあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満
店舗の近さ	1	2	3	4	5
店舗のきれいさ	1	2	3	4	5
職員の身だしなみ・清潔さ	1	2	3	4	5
職員の態度・言葉遣い	1	2	3	4	5
職員の訪問回数	1	2	3	4	5
職員の知識	1	2	3	4	5
職員の対応	1	2	3	4	5
融資申込手続きの簡単さ	1	2	3	4	5
融資審査のスピード	1	2	3	4	5
融資不可の場合の理由の説明	1	2	3	4	5
社外保証人に依存しない融資	1	2	3	4	5
担保に依存しない融資	1	2	3	4	5
融資申込の際の事業計画の適切な評価	1	2	3	4	5
金利・融資期間などの条件	1	2	3	4	5
経営に対するアドバイス	1	2	3	4	5
条件緩和（金利の引き下げ、金利・元本の支払猶予、返済期限の延長など）への協力	1	2	3	4	5

Q13 Q1で選んだ金融機関（メインバンク）の総合的な満足度について伺います。
該当する番号に○印をおつけください（○印は1つ）。

大変満足	かなり満足	まあ満足	普通	やや不満	かなり不満	大変不満
1	2	3	4	5	6	7

Q14 御社が融資を受ける金融機関を決定する際に、重視する点はどのようなことですか。該当する番号に○印をおつけください（○印は3つまで）。

1. これまでの取引状況
2. 金融機関の経営安定性
3. 職員の対応の良さ
4. 融資申込手続きの簡単さ
5. 融資審査のスピード
6. 社外保証人が必要かどうか
7. 担保が必要かどうか
8. 貸付金利の水準
9. 融資期間の長さ
10. 据置期間の長さ
11. その他（具体的に

Q15 御社が融資を受ける際に、金融機関への説明で特に重点を置いているのはどのようなことですか。該当する番号に○印をおつけください（○印は3つまで）。

1. 事業計画の達成可能性
2. 自社の将来像
3. 自社の持つ強み・優位性・セールスポイント
4. 資金繰りに無理がないか
5. 経営者自身の資質
6. 決算書の詳細な内容
7. その他（具体的に

Q16 金融機関との間に信頼関係を築くために、金融機関に望むのはどんなことですか。

[]

Q17 金融機関との間に信頼関係を築くために、御社ができるのはどんなことですか。

[]

Q18 御社では、事業資金が必要なときに最初に相談するのはどこですか。該当する番号に○印をおつけください（○印は1つ）。

- | |
|--------------|
| 1. 金融機関 |
| 2. 税理士・公認会計士 |
| 3. 商工会議所・商工会 |
| 4. 県・市町村 |
| 5. その他（具体的に |

Q19 事業資金の調達について、金融機関や行政等へのご意見・ご要望等を自由にご記入ください。

[]

Q20 御社についてお伺いします。

- ・業 種 [建設業 製造業 卸売業 小売業 運送業]
[不動産業 サービス業 その他]
※該当するものに○印をおつけください。

・従業員数 (名)

・本店所在地 (市 町 村)

以上です。ご協力ありがとうございました。

(金融機関担当者向け)

融資業務等に関するアンケート調査

県では、県内中小企業金融の円滑化を図るため、地域密着型金融（※）の推進を支援しています。

このアンケート調査は、普段の融資業務等に関して金融機関の融資担当者の皆様のご意見をお聞かせいただき、今後の地域密着型金融の推進のための基礎データとすることを目的として実施するものです。

つきましては、ご多忙中とは存じますが、趣旨をお汲み取りいただき、率直なご意見をお寄せいただきますようお願いいたします。

平成20年12月24日

青森県商工労働部商工政策課長

(※) 地域密着型金融

金融機関が顧客との間で親密な関係を長く維持することにより、顧客に関する情報を蓄積し、この情報を基に金融サービスの提供を行っていくこと。

<ご記入にあたって>

- 本アンケートは統計的に集計し、今後の地域密着型金融の推進のための基礎データとさせていただくことを目的としています。従いまして、回答者が特定されたり、目的外に利用することは一切ありません。
- ご回答の方法や本アンケートの趣旨について、ご不明の点がありましたら、下記の担当までお問い合わせください。

[担当]

青森県商工労働部商工政策課

商工金融グループ 上沢 (かみさわ)

〒030-8570 青森市長島1-1-1

TEL 017-722-1111 (内線3623)

017-734-9368 (直通)

FAX 017-734-8106

E-mail:kenichi_kamisawa@pref.aomori.lg.jp

Q 1 お客様が融資を受ける際に、重視していると思われるのはどのようなことですか。該当する番号に○印をおつけください（○印は3つまで）。

1. これまでの取引状況
2. 金融機関の経営安定性
3. 職員の対応の良さ
4. 融資申込手続きの簡単さ
5. 融資審査のスピード
6. 社外保証人が必要かどうか
7. 担保が必要かどうか
8. 貸付金利の水準
9. 融資期間の長さ
10. 据置期間の長さ
11. その他（具体的に)

Q 2 お客様が融資を受ける際に、金融機関への説明で特に重点を置いてほしいのはどのようなことですか。該当する番号に○印をおつけください（○印は3つまで）。

1. 事業計画の達成可能性
2. 自社の将来像
3. 自社の持つ強み・優位性・セールスポイント
4. 資金繰りに無理がないか
5. 経営者自身の資質
6. 決算書の詳細な内容
7. その他（具体的に)

Q 3 お客様からの融資や条件緩和（金利の引き下げ、金利・元本の支払猶予、返済期限の延長など）の申込をお断りする場合、理由を説明して納得いただいていますか。該当する番号に○印をおつけください（○印は1つ）

1. 必ず納得いただいている →Q 5 へ
2. 時々納得を得られないことがある →Q 4 へ
3. 納得を得られないことがほとんどだ →Q 4 へ
4. そもそも理由を説明していない →Q 5 へ
5. その他（具体的に)

Q 4 お客様に融資などをお断りする理由を説明しても納得が得られない場合、どうしていますか。

[]

Q 5 お客様との間に信頼関係を築くために、お客様に望むのはどんなことですか。

[]

Q 6 お客様との間に信頼関係を築くために、金融機関ができるのはどんなことですか。

[]

Q 7 行政（国・県・市町村）の中小企業金融支援策の情報は、どのような形で入手していますか。

[]

Q 8 中小企業金融の円滑化について、中小企業や行政等へのご意見・ご要望等を自由にご記入ください。

[]

Q 9 貴金融機関（回答者所属支店）についてお伺いします。

・金融機関種別（ 銀行 信金・信組 ）※○印をおつけください。

・所在地（ 市 町 村 ）

以上です。ご協力ありがとうございました。