

第7回 お客様満足度調査 結果報告書

令和3年7月5日

文化産業信用組合

実施対象：法人組合員（取引残高が基準日現在ゼロである場合を含み、通信可能先）

対象件数：790件（郵便不着除く）（前回 723件）

実施期間：令和3年5月（前回 令和2年4月～令和2年5月）

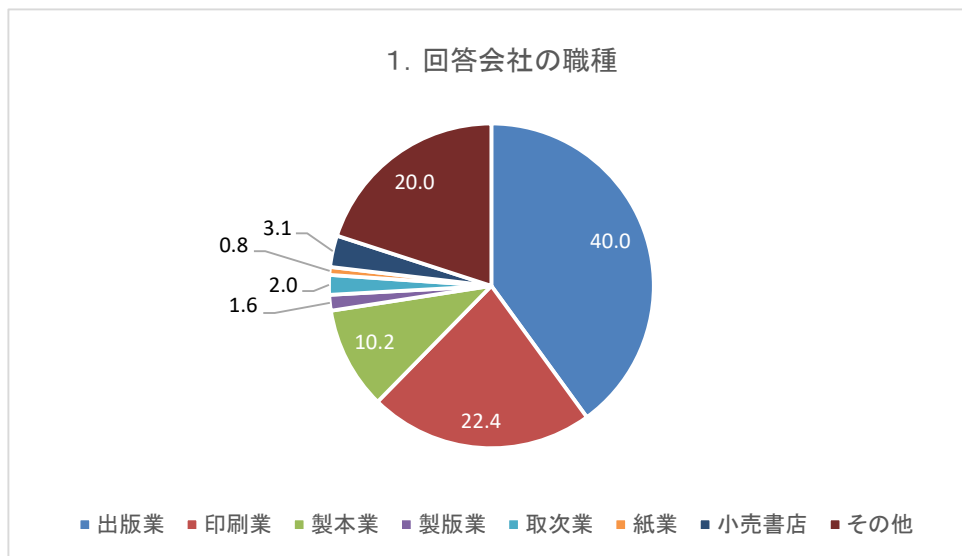
回答件数：255件（前回 241件）

回答率：32.2%（前回 33.8%）

1. 回答会社の職種

単位：%								
出版業	印刷業	製本業	製版業	取次業	紙業	小売書店	その他	合計
40.0	22.4	10.2	1.6	2.0	0.8	3.1	20.0	100

○ 印刷業からの回収が約6ポイント増加



2-1. 取引年数

単位：%

30年以上	20～29年	10～19年	6～9年	3～5年	3年未満	合計
48.0	7.7	13.3	6.9	12.1	12.1	100.0

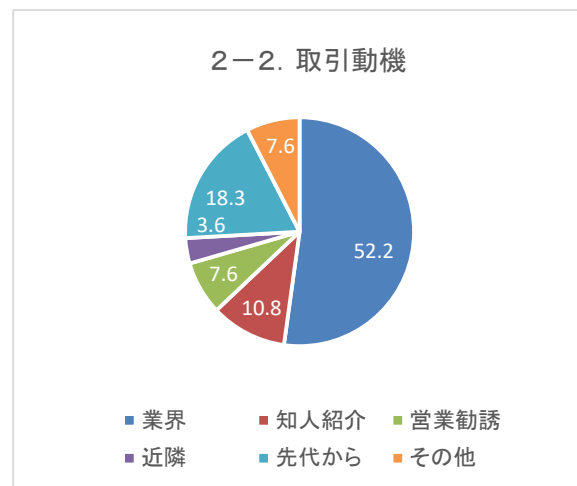
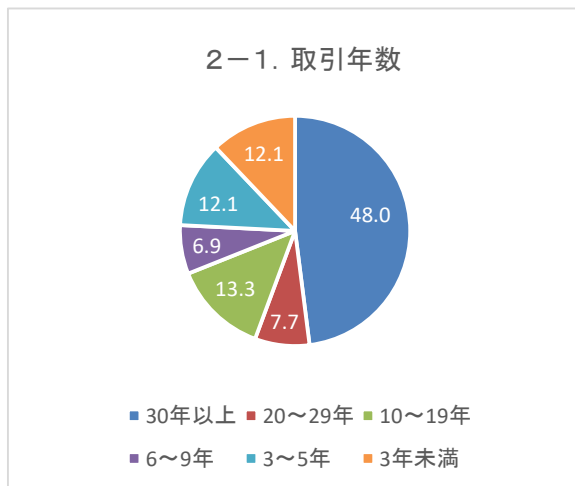
- 30年以上と古くからの取引先が大半を占めるが、5年以内の取引先も約25%と新規開拓の成果を表している。

2-2. 取引動機

単位：%

業界	知人紹介	営業勧誘	近隣	先代から	その他	合計
52.2	10.8	7.6	3.6	18.3	7.6	100

- 業界の組合だから52.6%と半数以上で前回より6.4ポイントアップしており、知人の紹介も2.8ポイントアップと認知度は上昇と評価できる。



3. 新型コロナウイルス感染症関連の制度融資利用状況

単位：%

当組合のみ	当組合・他行併用	他行のみ	利用なし	不明	合計
11.5	23.7	25.7	39.1	0.0	100

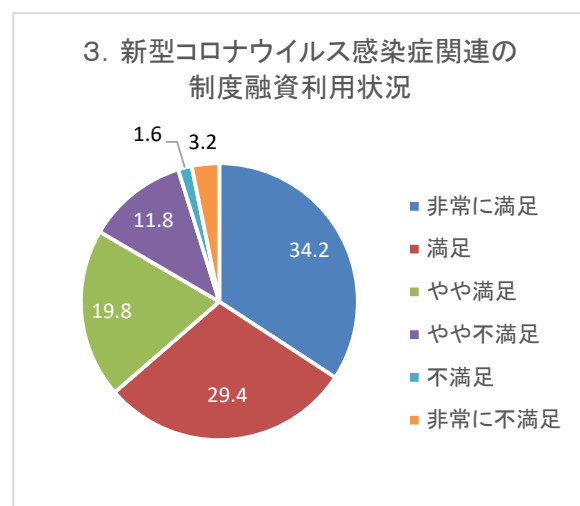
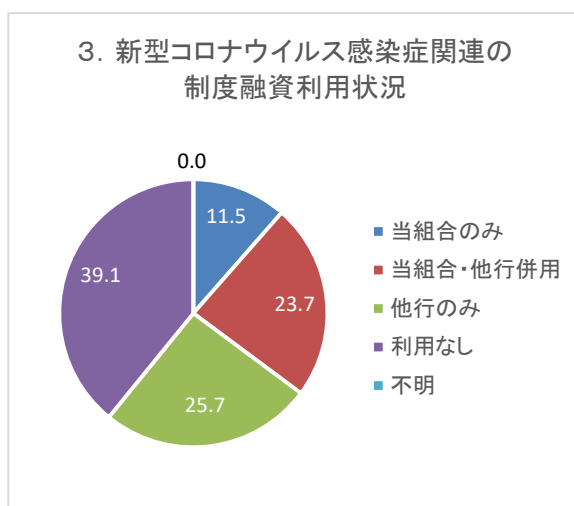
- 利用なしが約40%
利用した回答先の約60%が当組合を利用している

新型コロナウイルス感染症に関する当組合の対応

単位：%

非常に満足	満足	やや満足	やや不満足	不満足	非常に不満足	合計
34.2	29.4	19.8	11.8	1.6	3.2	100

- 約80%を超える満足度を確保出来ている

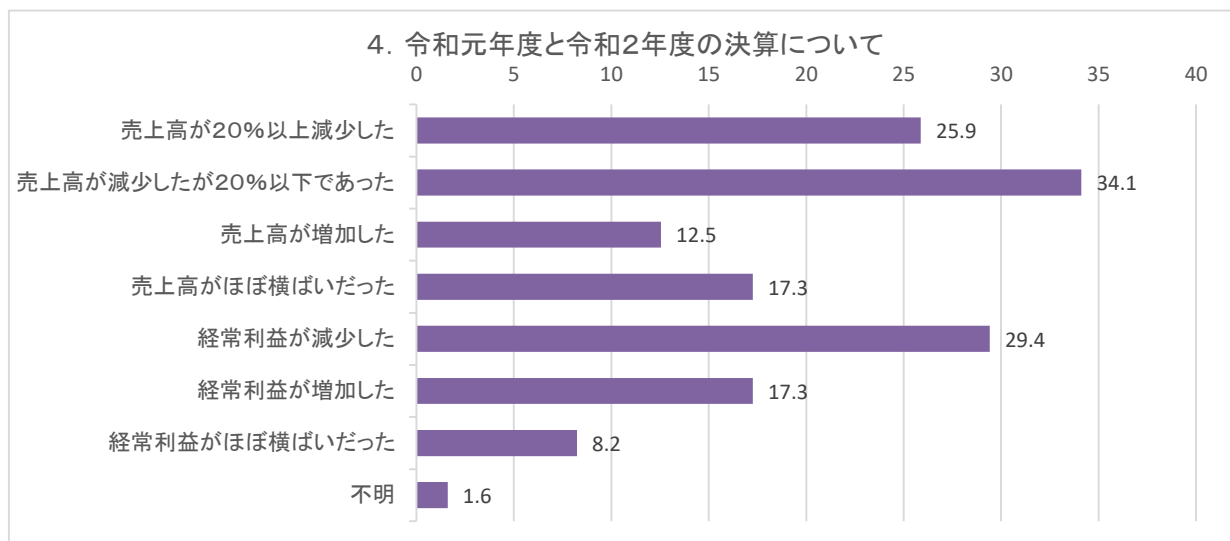


4. 令和元年度と令和2年度の決算について

単位: %

項目	当組合
売上高が20%以上減少した	25.9
売上高が減少したが20%以下であった	34.1
売上高が増加した	12.5
売上高がほぼ横ばいだった	17.3
経常利益が減少した	29.4
経常利益が増加した	17.3
経常利益がほぼ横ばいだった	8.2
不明	1.6

- 売上減少と回答した方が60%
 経常利益減少と回答した方が29.4%と
 コロナ禍で厳しい環境が伺えるが、
 一方で売上横ばい以上は29.8%、
 経常利益横ばい以上は25.5%と
 底堅い企業も多い事が理解出来る。
 当組合として、今後の本業支援が
 重要と考えている。

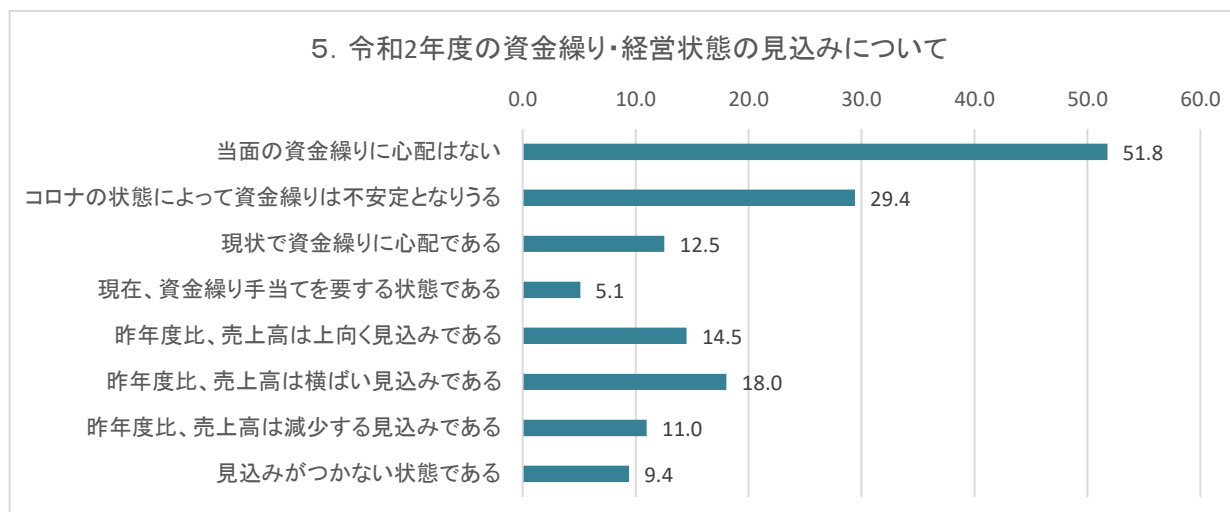


5. 令和2年度の資金繰り・経営状態の見込みについて

単位: %

項目	当組合
当面の資金繰りに心配はない	51.8
コロナの状態によって資金繰りは不安定となりうる	29.4
現状で資金繰りに心配である	12.5
現在、資金繰り手当てを要する状態である	5.1
昨年度比、売上高は上向き見込みである	14.5
昨年度比、売上高は横ばい見込みである	18.0
昨年度比、売上高は減少する見込みである	11.0
見込みがつかない状態である	9.4

- 資金繰りに心配なしが50%を超えており、
 一定の資金支援が出来ていると同時に
 今後への不安を感じている回答もあり、
 モニタリングは必須であります。

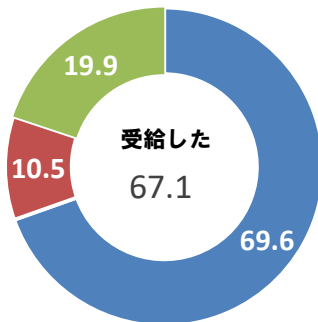


6. 新型コロナウイルス感染症対応の各種補助金の受給について

単位：%

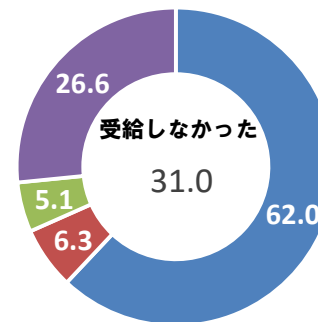
項目	当組合
1. 補助金を受給した	67.1
1-1 受給の手続きは自社ですべて行った	69.6
1-2 受給の手続きは金融機関等の助力を得て行った	10.5
1-3 無回答	19.9
2. 補助金等は受給しなかった	31.0
2-1 対象に該当しなかったから	62.0
2-2 面倒だったから	6.3
2-3 制度が分からなかったから	5.1
2-4 無回答	26.6

6. 新型コロナウイルス感染症対応の各種補助金の受給について



- 1-1 受給の手続きは自社ですべて行った
- 1-2 受給の手続きは金融機関等の助力を得て行った
- 1-3 無回答

6. 新型コロナウイルス感染症対応の各種補助金の受給について



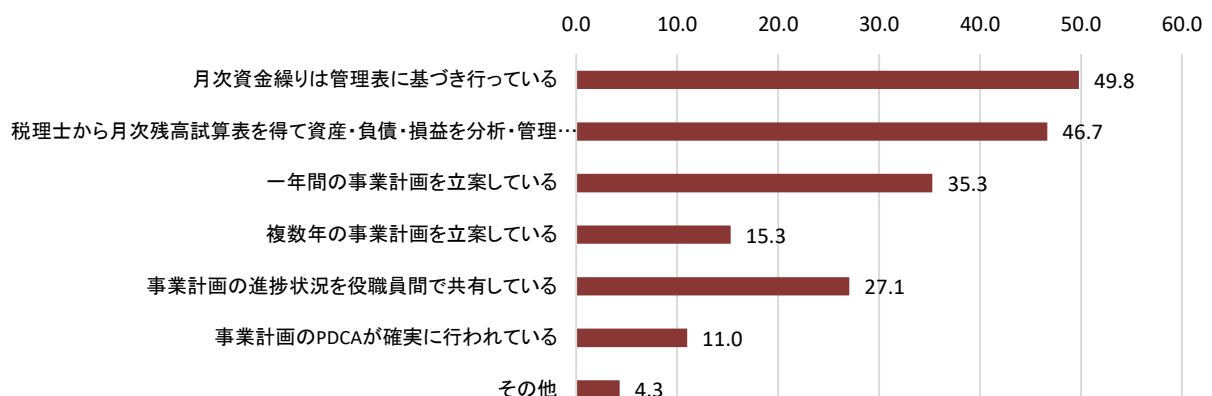
- 2-1 対象に該当しなかったから
- 2-2 面倒だったから
- 2-3 制度が分からなかったから
- 2-4 無回答

7. 貴社の現状について

単位：%

項目	当組合
月次資金繰りは管理表に基づき行っている	49.8
税理士から月次残高試算表を得て資産・負債・損益を分析・管理している	46.7
一年間の事業計画を立案している	35.3
複数年の事業計画を立案している	15.3
事業計画の進捗状況を役職員間で共有している	27.1
事業計画のPDCAが確実に行われている	11.0
その他（対策を必要としていない、今後ソフト導入して管理予定）	4.3

7. 貴社の現状について



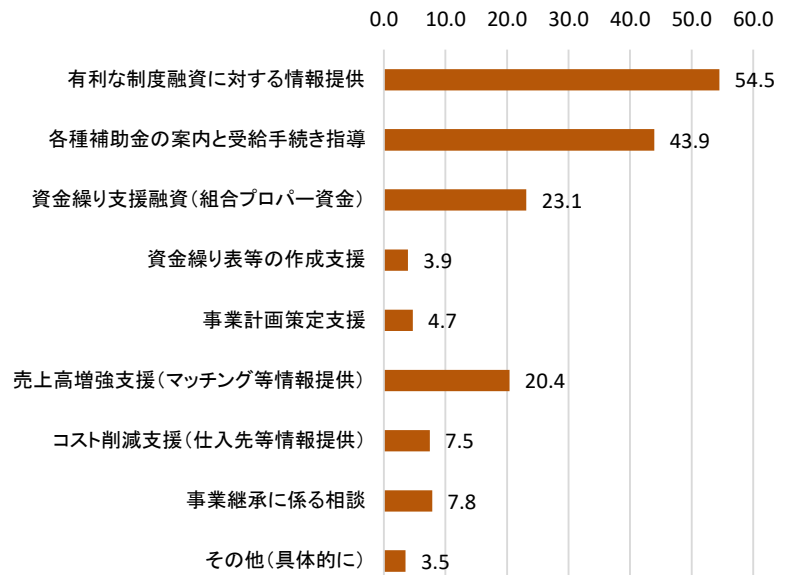
8. 当組合に対して新型コロナウイルス感染症対応で期待していること

単位：%

項目	当組合
有利な制度融資に対する情報提供	54.5
各種補助金の案内と受給手続き指導	43.9
資金繰り支援融資(組合プロパー資金)	23.1
資金繰り表等の作成支援	3.9
事業計画策定支援	4.7
売上高増強支援(マッチング等情報提供)	20.4
コスト削減支援(仕入先等情報提供)	7.5
事業継承に係る相談	7.8
その他(具体的に)	3.5

- 該当項目に対し複数回答をお願いして
ます。
伴走型支援として、資金支援に加え
本業支援の重要性を理解し対応して
参ります。

8. 当組合に対して新型コロナウイルス感染症対応で期待していること



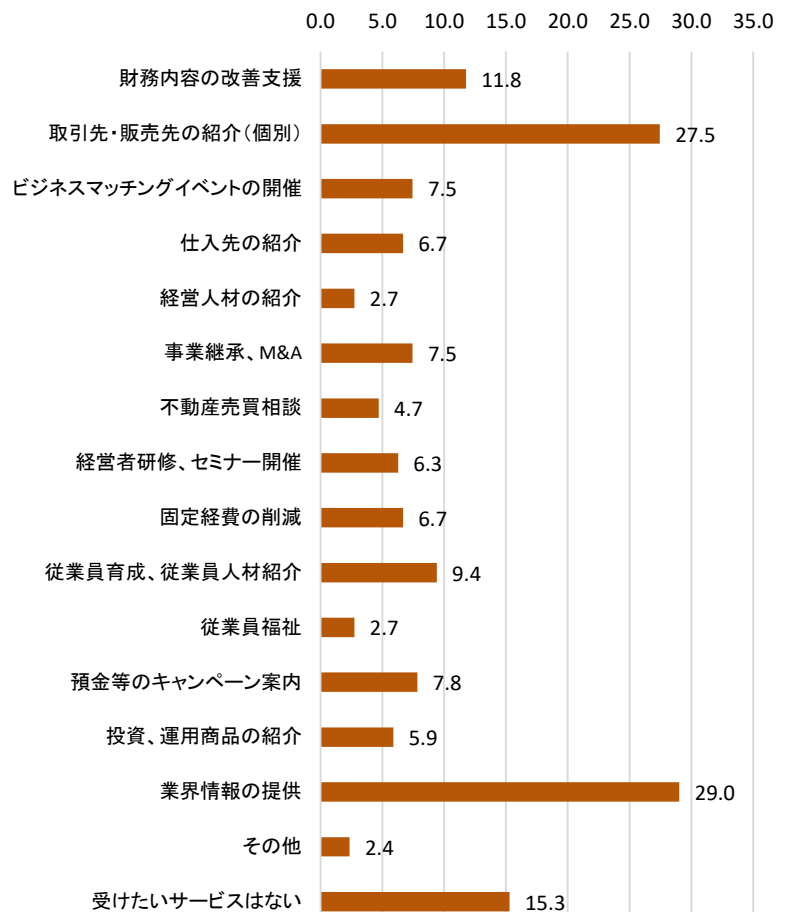
9. 質問8以外で当組合から提案を受けたいサービス

単位：%

項目	当組合
財務内容の改善支援	11.8
取引先・販売先の紹介(個別)	27.5
ビジネスマッチングイベントの開催	7.5
仕入先の紹介	6.7
経営人材の紹介	2.7
事業継承、M&A	7.5
不動産売買相談	4.7
経営者研修、セミナー開催	6.3
固定経費の削減	6.7
従業員育成、従業員人材紹介	9.4
従業員福祉	2.7
預金等のキャンペーン案内	7.8
投資、運用商品の紹介	5.9
業界情報の提供	29.0
その他	2.4
受けたいサービスはない	15.3

- 「その他」の要望として
- ・ 感染拡大防止協力金の紹介
 - ・ コロナ補助金申請について
 - ・ 設備売却先の紹介

9. 質問8以外で当組合から提案を受けたいサービス



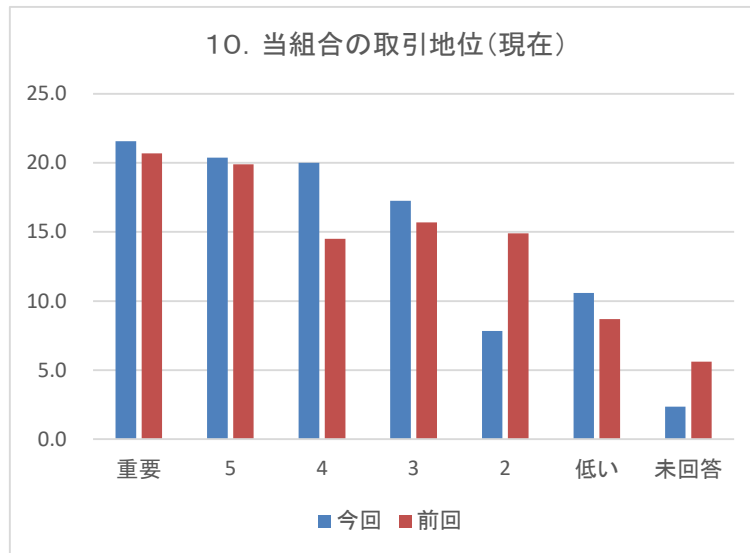
10. 当組合との取引地位等について

現在地位

単位：%

	重要	5	4	3	2	低い	未回答	合計
今回	21.6	20.4	20.0	17.3	7.8	10.6	2.4	100
前回	20.7	19.9	14.5	15.7	14.9	8.7	5.6	100

- 現時点での取引地位を4以上の重要度高い評価が62%と前回より6.9ポイント上昇しているが、最も低い1の回答が1.9ポイント上昇している。

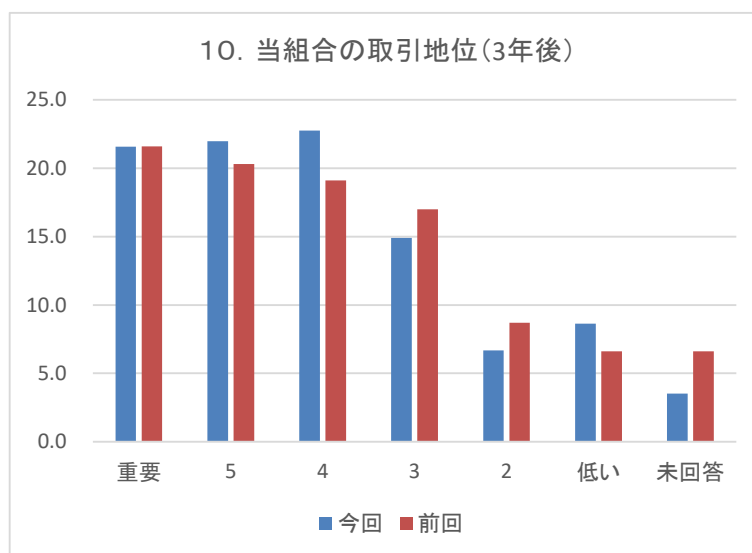


3年後の地位

単位：%

	重要	5	4	3	2	低い	未回答	合計
今回	21.6	22.0	22.7	14.9	6.7	8.6	3.5	100
前回	21.6	20.3	19.1	17.0	8.7	6.6	6.6	100

- 現在の地位同様に4以上の重要度高いが66.3%と前回より5.3ポイントアップしており、新型コロナウイルス感染症による影響にて今後の不安面から現時点より重要度が上昇すると理解する。きめ細かい対応を心掛けなければならない。

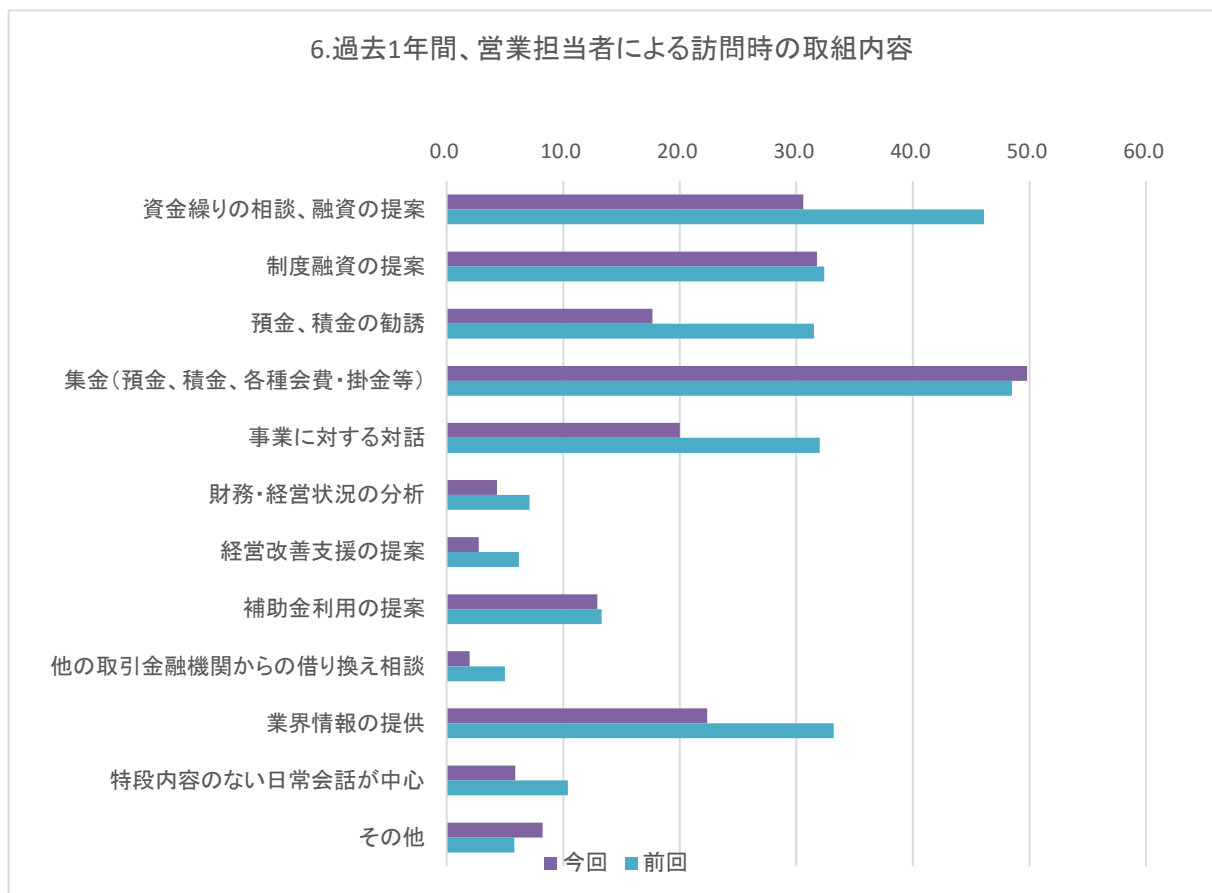


1.1. 過去1年間、営業担当者による訪問時の取組内容

単位：%

訪問時取組	今回	前回
資金繰りの相談、融資の提案	30.6	46.1
制度融資の提案	31.8	32.4
預金、積金の勧誘	17.6	31.5
集金(預金、積金、各種会費・掛金等)	49.8	48.5
事業に対する対話	20.0	32.0
財務・経営状況の分析	4.3	7.1
経営改善支援の提案	2.7	6.2
補助金利用の提案	12.9	13.3
他の取引金融機関からの借り換え相談	2.0	5.0
業界情報の提供	22.4	33.2
特段内容のない日常会話を中心	5.9	10.4
その他	8.2	5.8

- この1年間はコロナ禍の環境で
渉外活動に大きな制約がかから
ざるを得なかった。
その中でも集金業務の比重が
高く、十分な情報交換、提案
活動に時間を費やせず、前回より
ポイントを落とした。

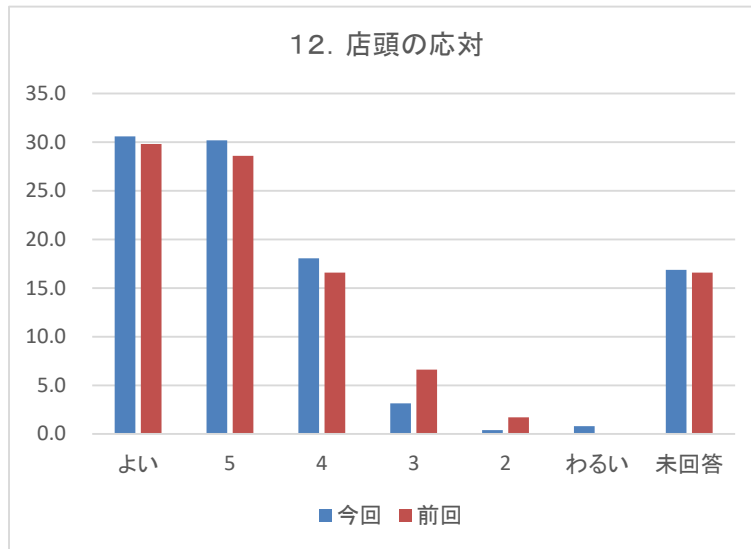


12. 店頭での対応

単位：%

	よい	5	4	3	2	わるい	未回答	合計
今回	30.6	30.2	18.0	3.1	0.4	0.8	16.9	100
前回	29.8	28.6	16.6	6.6	1.7	0.0	16.6	100

- 店頭での対応については、前回と同様に高い評価を得る。4以上の高評価が8割を占めている。来店客数は多くないので、きめ細かい対応で当組合の認知度向上を目指したい。

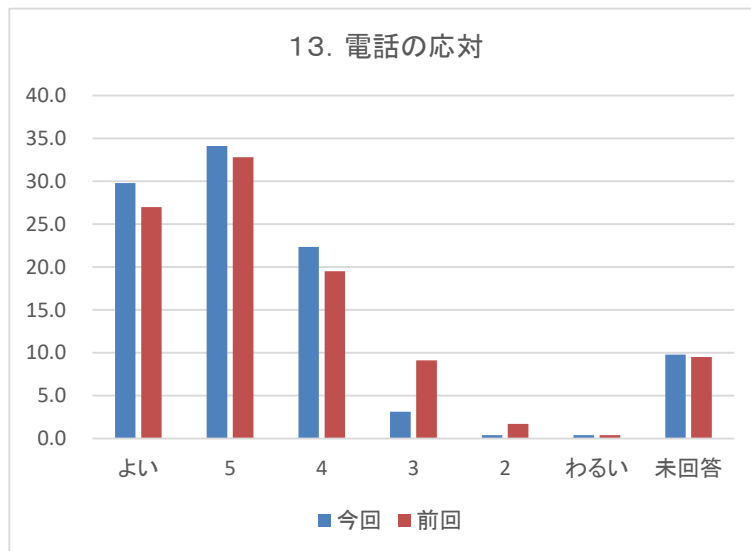


13. 電話での対応

単位：%

	よい	5	4	3	2	わるい	未回答	合計
今回	29.8	34.1	22.4	3.1	0.4	0.4	9.8	100
前回	27.0	32.8	19.5	9.1	1.7	0.4	9.5	100

- 電話対応も変わらず良い評価を得ている。



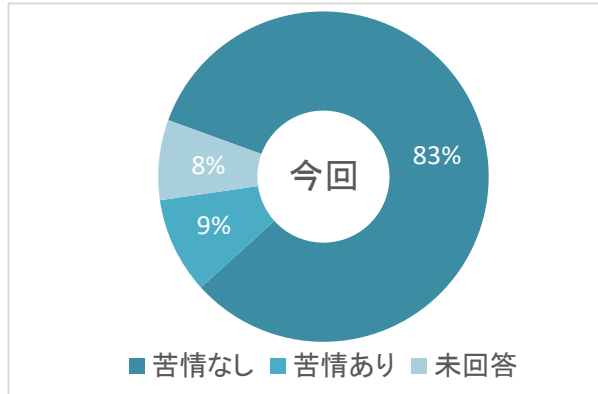
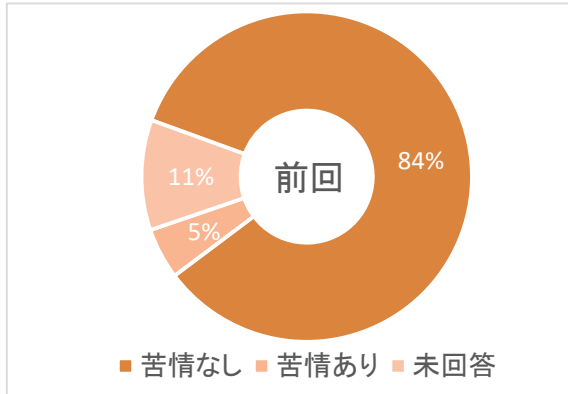
14. 苦情の対応

苦情の申立

単位：%

	苦情なし	苦情あり	未回答	合計
今回	82.7	9.4	7.8	100
前回	84.2	5.0	10.8	100

- 苦情有りが増加している。
 コロナ禍による十分な対応が出来ない場合もあるので
 説明責任は果たしたい。

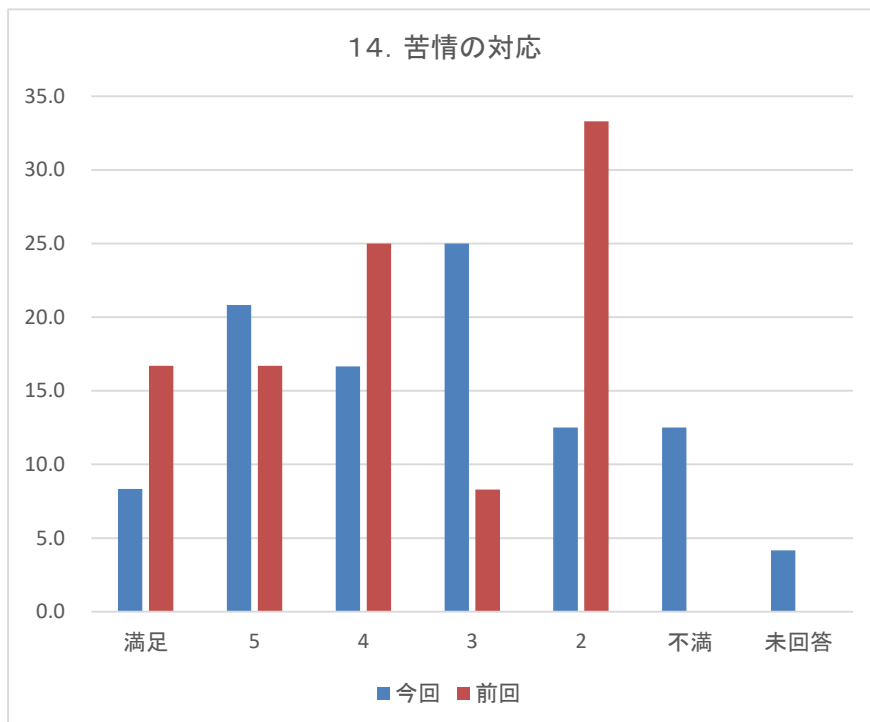


苦情の対応

単位：%

	満足	5	4	3	2	不満	未回答	合計
今回	8.3	20.8	16.7	25.0	12.5	12.5	4.2	100
前回	16.7	16.7	25.0	8.3	33.3	0	0	100

- 対応が不十分なケースがあり、組合員に満足な結果となっていない



15. 組合の印象

明るさ

単位：%

	明るい 6	5	4	3	2	暗い 1	未回答	合計
今回	16.9	26.7	34.9	13.3	2.0	0.8	5.5	100
前回	14.5	29.9	30.7	13.7	303.0	0	7.9	100

速さ

単位：%

	速い 6	5	4	3	2	遅い 1	未回答	合計
今回	15.3	23.5	32.5	16.5	4.3	1.2	6.7	100
前回	12.4	25.7	34.0	13.3	3.7	1.7	9.1	100

革新的

単位：%

	革新的 6	5	4	3	2	伝統的 1	未回答	合計
今回	6.7	5.1	34.1	25.9	16.1	3.9	8.2	100
前回	5.4	7.5	32.3	30.3	11.2	3.7	9.5	100

強靭さ

単位：%

	強靭 6	5	4	3	2	脆弱 1	未回答	合計
今回	7.1	9.4	40.4	25.9	5.9	1.6	9.8	100
前回	5.0	9.5	42.3	28.2	4.6	0.8	9.5	100

- コロナ禍の中、多くの制限がかかり新サービスの展開が進まなかった。よって、伝統的な比重がまだ高い状況である。しかしながら、全項目において、評価6の割合が高まっており、良い印象へと変わりつつある状況である。

