

地方独立行政法人岩手県工業技術センター 顧客満足度調査の結果について

2010年5月 企画デザイン部

1.目的

岩手県工業技術センターの利用企業等の満足度に関する調査

2.実施の概要

(1)実施方法・実施期間

①実施方法：平成20年4月1日から平成21年12月31日までの間に、センターを利用した法人及び個人に対してアンケート調査票を送付し、回収するもの

②実施期間：平成22年3月1日～3月8日

(2)アンケート送付先

上記(1)の①に掲げる法人及び個人 1338者

(3)回答企業数（H20との比較）

	H20調査	H21調査
製造業	179者	275者
非製造業	62者	237者
合計	241者(61%)	512者(38.3%)
調査対象	394者	1338者

※1.()内は回答率

※2. H20の調査対象は利用回数の高い法人等

(4)質問項目

下記の事項に関する13項目の質問を行い、用意した回答候補から選択していただいた。

複数回答を選んでいただいた質問には、質問の最後に(複数回答)と記載してある。

他は単一選択回答である。

- ①回答者の属性
- ②センターの利用状況
- ③対応の満足度について
- ④サービスの利用状況と満足度について

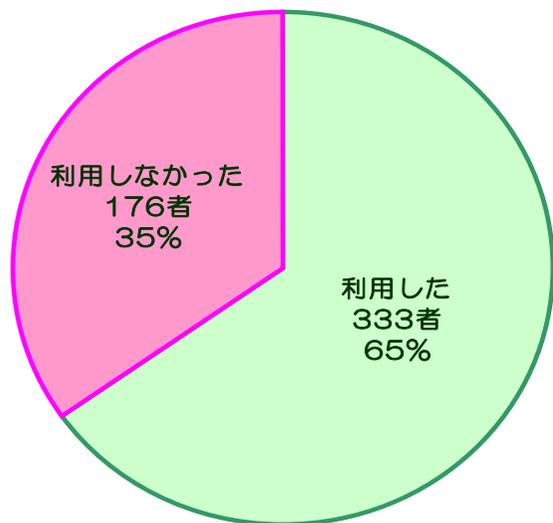
依頼試験・依頼加工
機器貸出
共同研究・受託研究
技術者受入型開発支援

- ⑤センター全体の満足度について
- ⑥センターに導入して欲しい設備・機器について
- ⑦意見・要望について

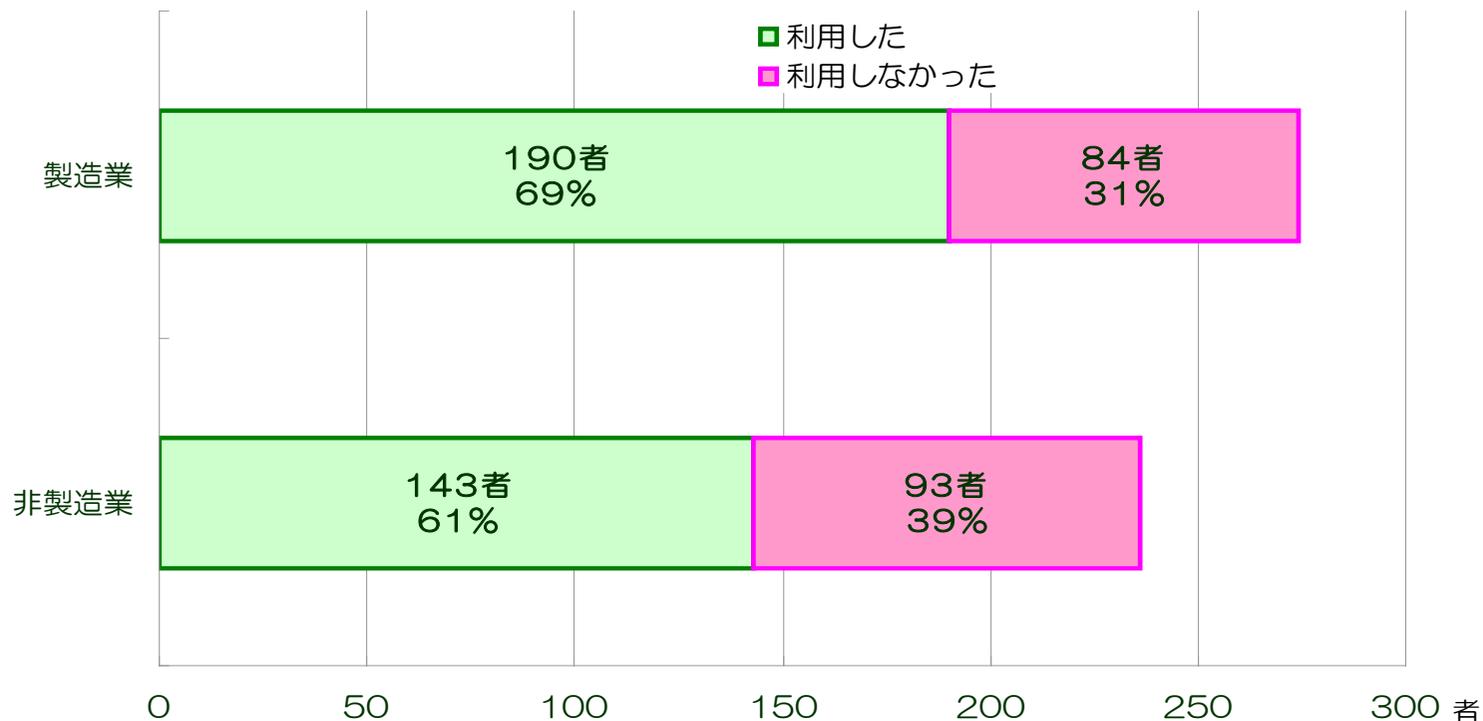
3.結果

センター利用状況

Q1：平成21年4月から12月までの間に岩手県工業技術センターを利用したことはございますか？



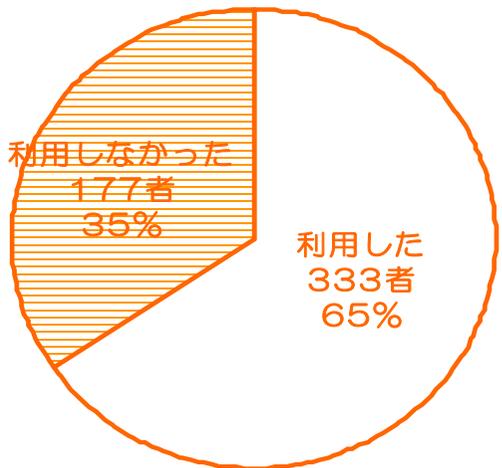
	利用した	利用しなかった
製造業	190	84
非製造業	143	93
合計	333	177



※利用しなかったとする回答者は、20年度には1回以上利用したが、21年度以降は利用していないという企業等である。製造業で31%、非製造業で39%。

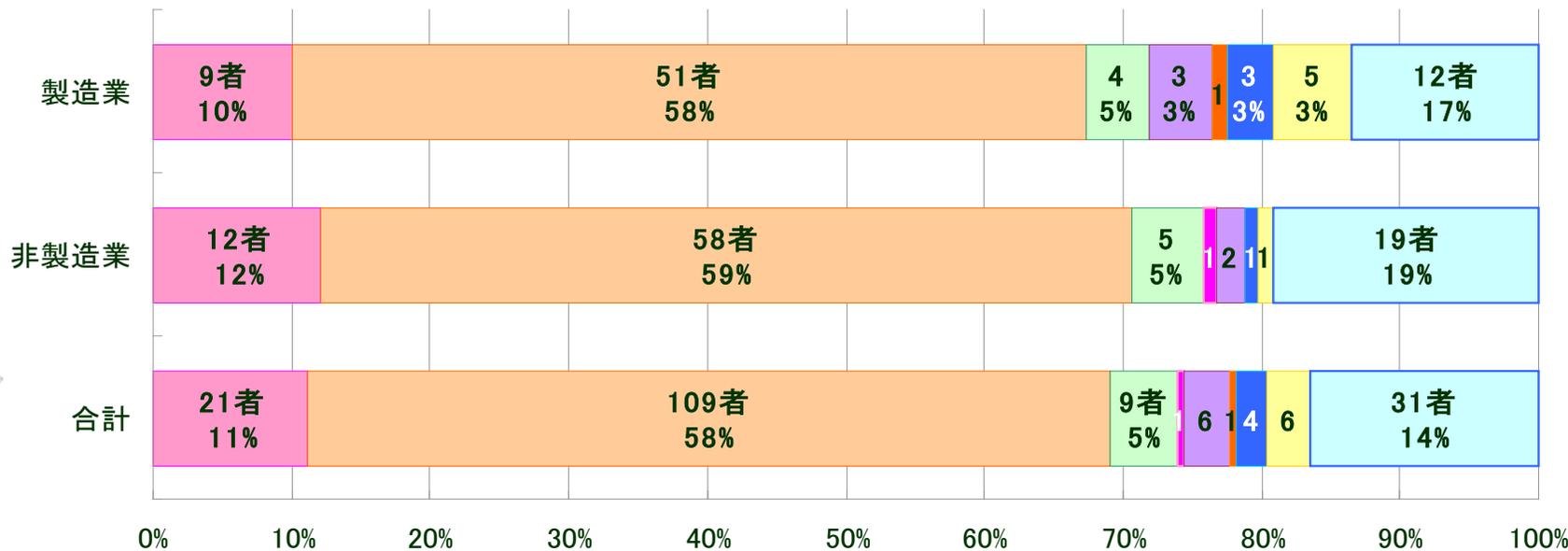
センターを利用しなかった理由

Q1-1：Q1で「**利用しなかった**」とお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。(複数回答可)



利用しなかった理由

- 対応できるかわからなかった
- センターの専門分野ではなかった
- センターの機器では対応できない
- 料金が安い
- その他
- 相談すべき技術的課題や依頼すべき試験等がなかった
- センターの研究員では対応できないと判断した
- 対応が遅い
- 場所が遠い

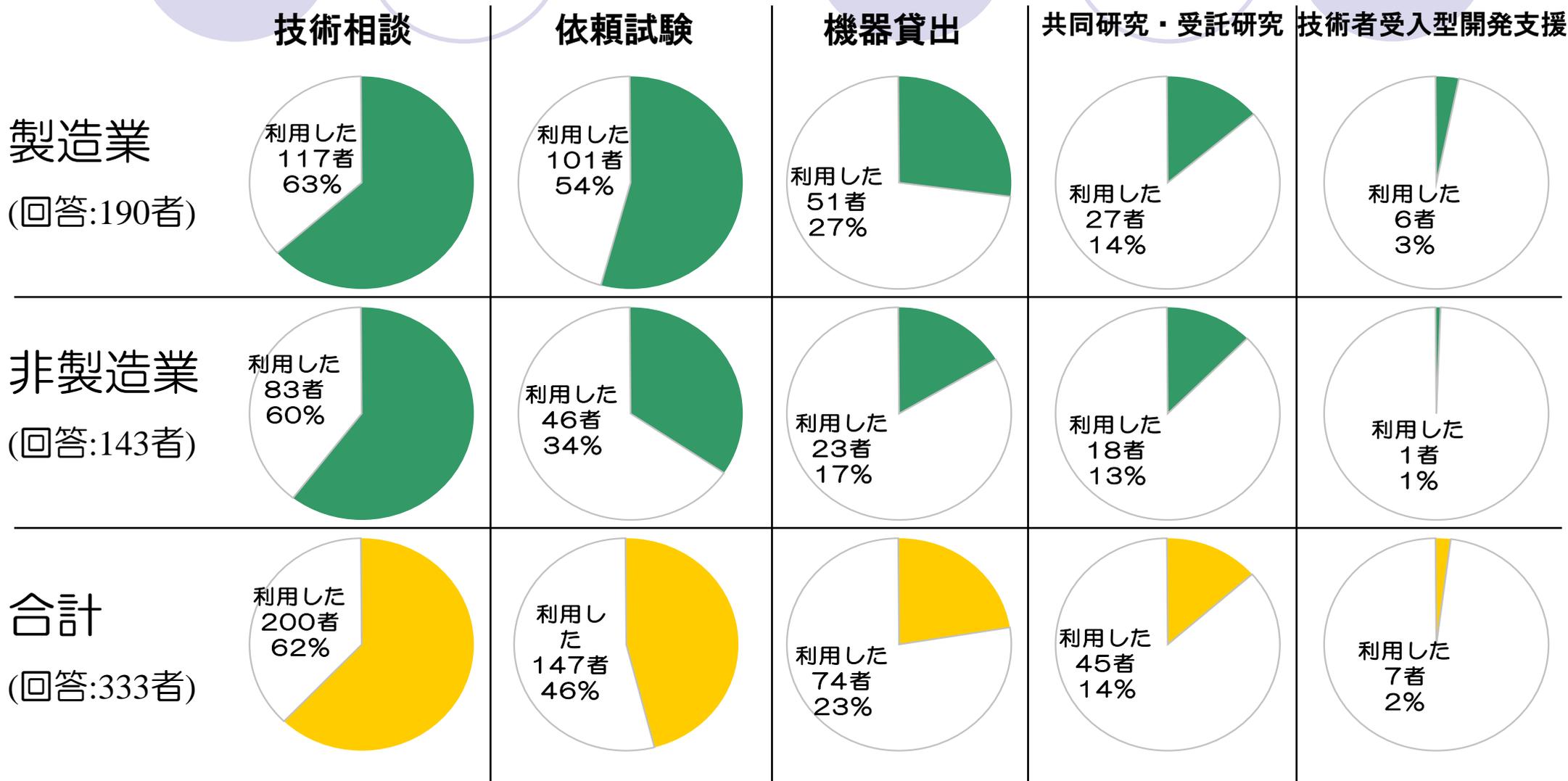


※利用しなかった理由は、製造業・非製造業とも約60%が「相談事項がなかった」と回答。次いで多い回答は「対応の可否が不明だった」が約10%であり、より気軽に相談等に訪れられる環境づくりやPRに努める必要がうかがえる。その他、少数ではあるが、「センターの専門外」、「センターの機器では対応不可」とする回答もあり、具体的な理由を把握する工夫も必要。

※「その他」の主な内容：知らなかった、遠い、必要なかったーのほか、他所を利用、予算や時間の都合で適わ 4
なかったなど。(さらに、好意的コメントと批判的コメントが混在)

センターが提供するサービスの利用状況

Q4,5,6,7,8. : センターが提供するどのサービスを利用しましたか？
(H21.4~12に利用したサービス)

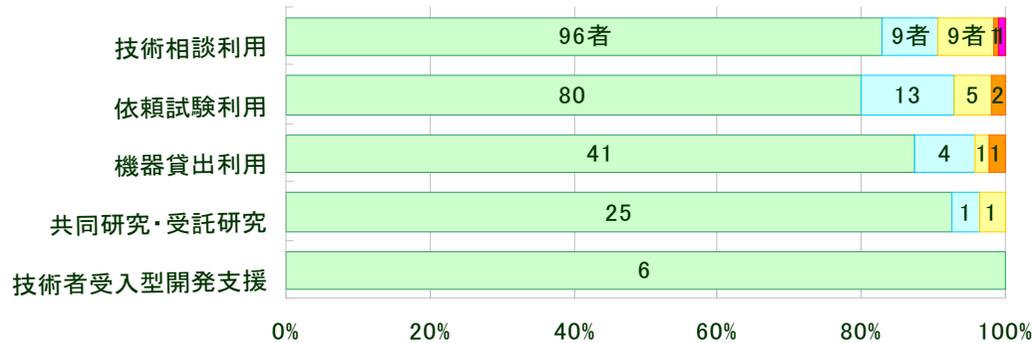


※技術相談は製造業・非製造業ともに約60%が利用しているとの結果。一方、依頼試験・機器貸出の利用割合は製造業が10~20ポイントほど高くなっている。共同研究・受託研究では、双方ほぼ同じ割合となっている。

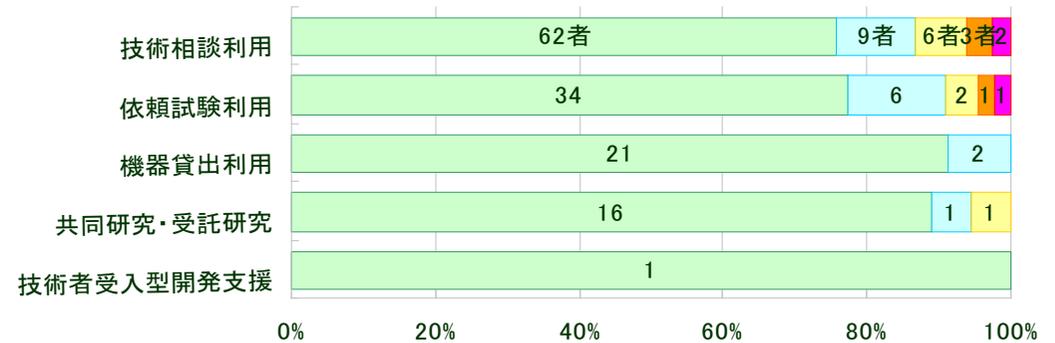
センター提供のサービスごとの満足度

Q4-1,5-1,6-1,7-1,8-1：センターの提供するサービスは**目的に沿うことができましたか？**
(H21.4～12に利用したサービスについて)

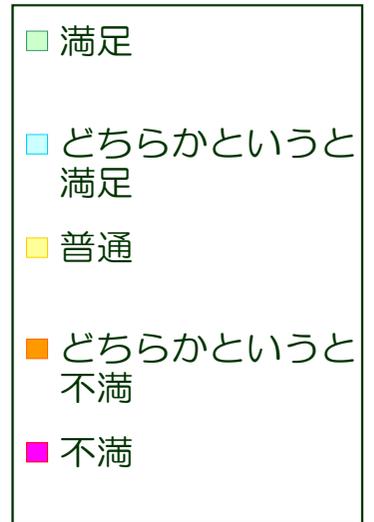
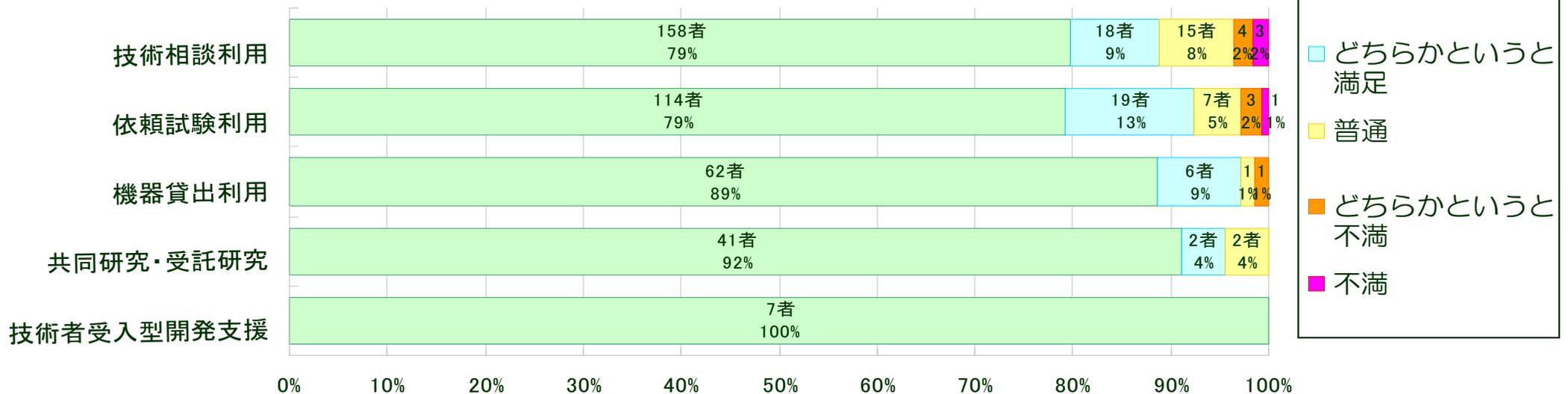
製造業



非製造業



製造業+非製造業

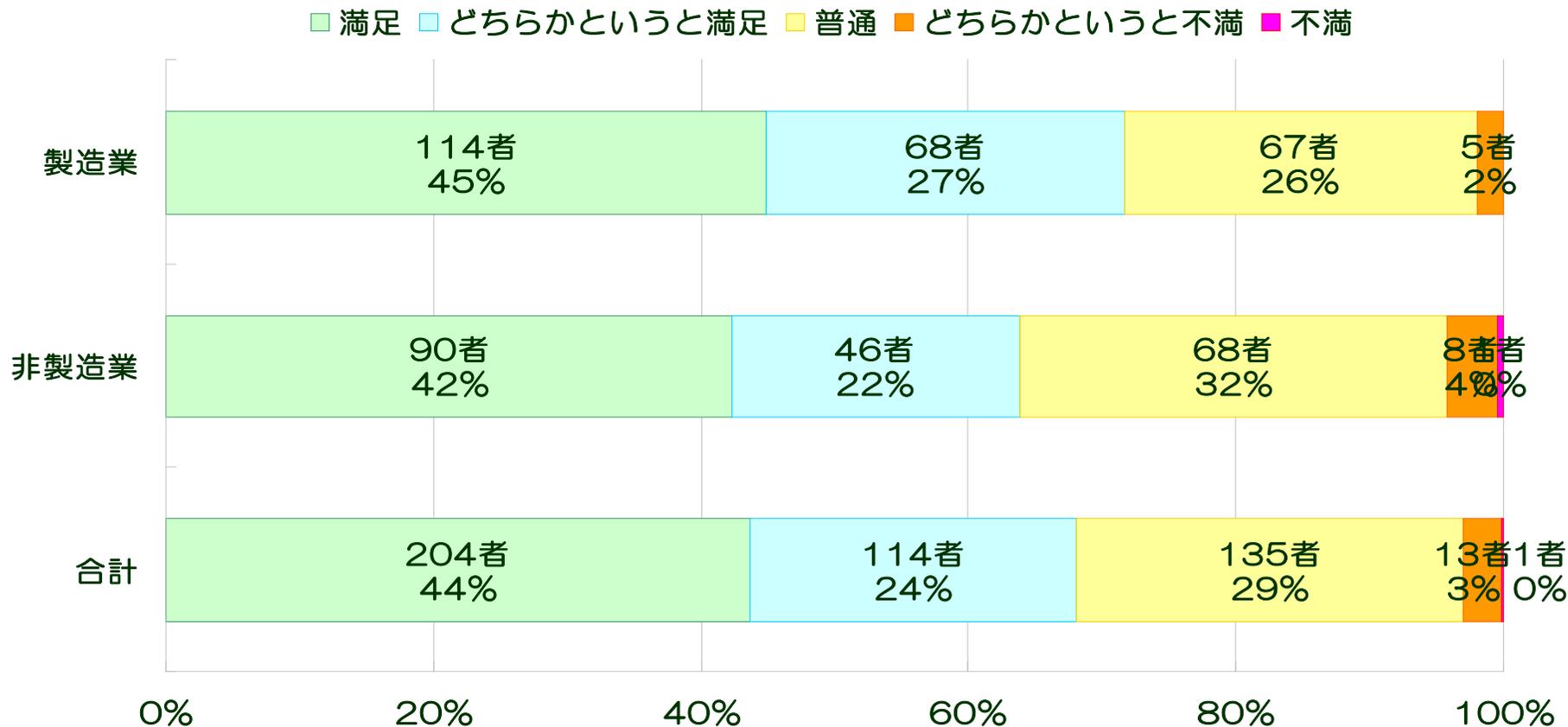


※各サービスにおいて、製造業・非製造業ともにほぼ同様の状況となっている。技術相談・依頼試験では約8割、機器貸出では約9割の利用者がほぼ満足と回答。不満とする回答は4%未満。なお、研究型のサービスではきわめて高い満足度になっている。

センターの全体的な満足度

Q9：センターの全体のご感想をお聞かせください。

※対象:H20.4~H21.12の間の利用者全て（H21.4~H21.12にセンターを利用しなかった企業等も含む）



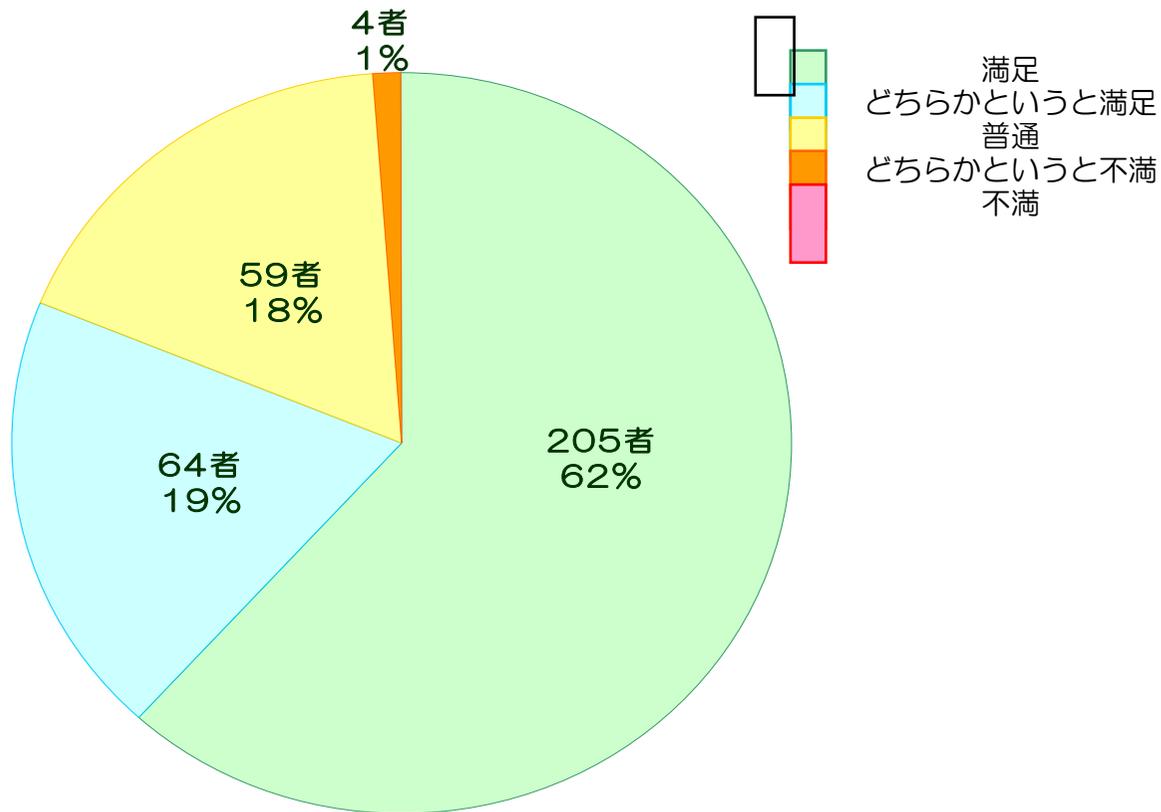
※H21年度以降利用しなかった回答者が対象に含まれるために、前ページに比較して、満足度は普通以下とする回答割合が多くなっている。どちらかという不満とする回答も若干数あり、具体的な理由を拾い上げる工夫も必要。また、「満足」と太鼓判を押す利用者は5割以下であることの意味を吟味し、さらに高い満足度が得られるよう努力することが必要である（利用の都度アンケート調査など）。

センターにおける電話応対・事務手続きについて

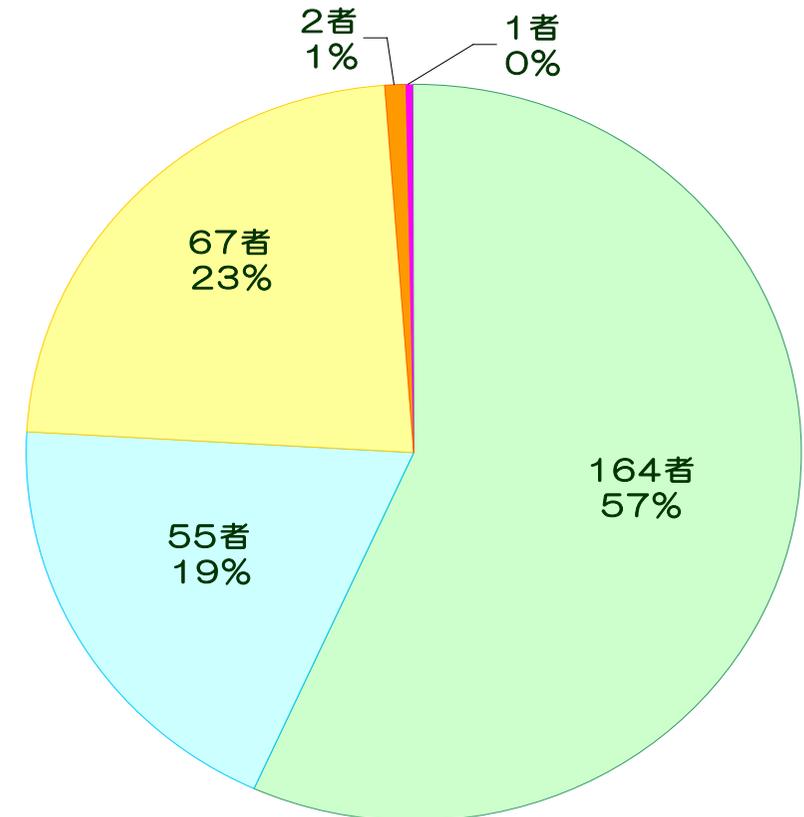
Q2：電話や窓口(受付)の**応対(言葉遣い、態度)**はいかがでしたか？

Q3：料金の支払い手続き等**事務手続き**はスムーズでしたか？

電話や窓口での応対



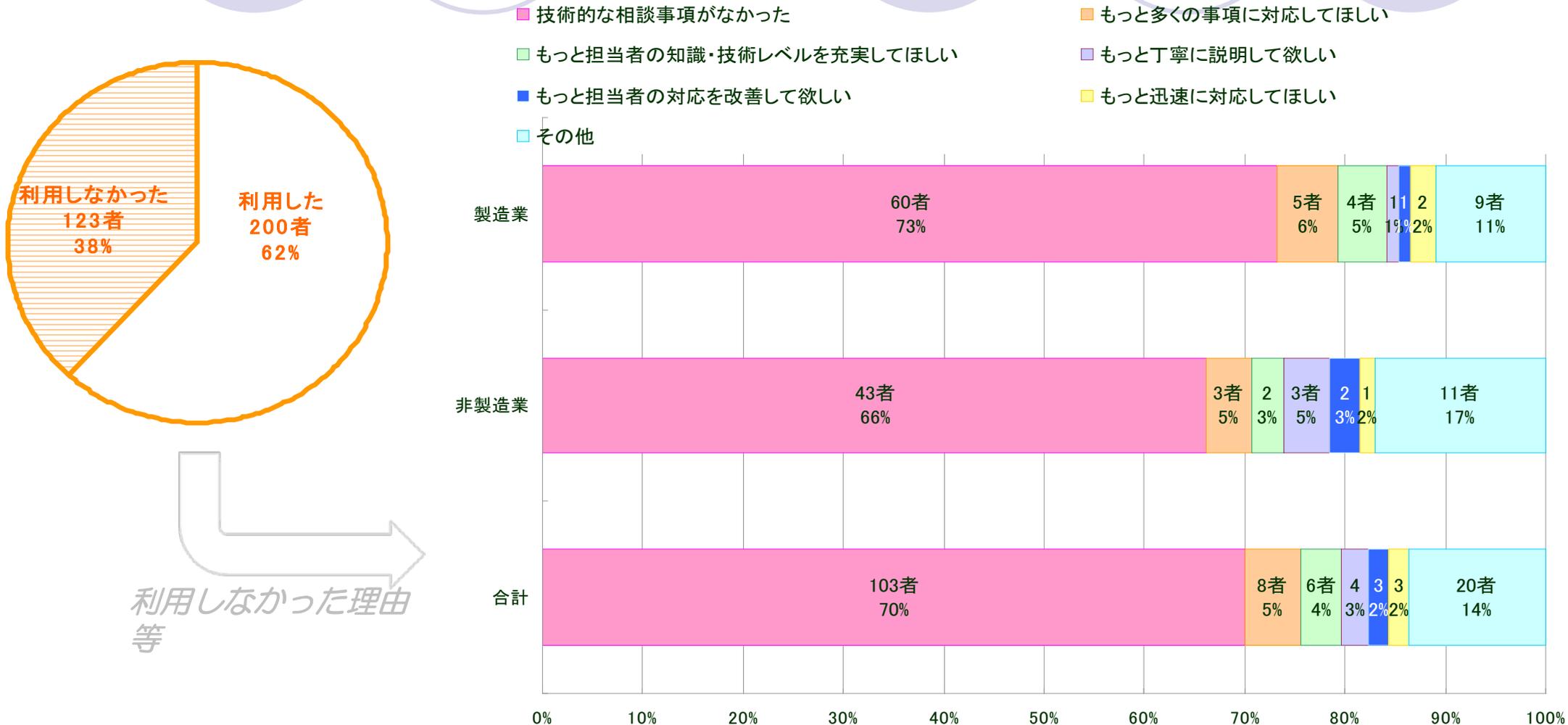
料金の支払い等事務手続き



※「どちらかという満足」以上とする回答が双方3/4以上を占めており、応対・事務手続きでは概ね高いレベルで満足いただいている。

技術相談を利用しなかった理由等

Q4-2：Q4で「利用しなかった」、又はQ4-1で「満足」以外をお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。（複数回答可）



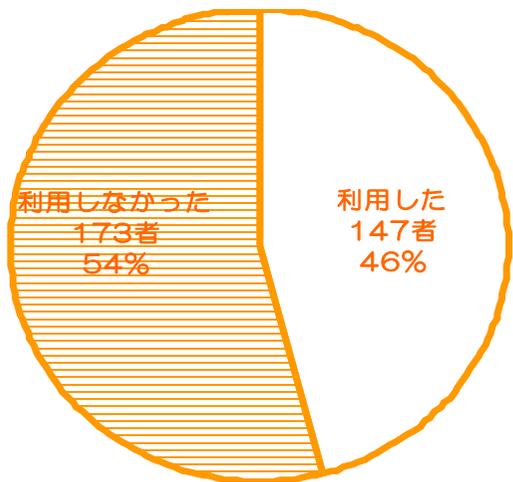
※最近センターを利用しなかった理由又は利用しても「満足」としなかった理由を尋ね、大まかな内容を把握した。もっと守備範囲を広げて、担当者の技量を向上させて、丁寧に、対応を改善してなどが続く。また、当該注文の割合は、製造業・非製造業ともにほぼ同程度である。

※「その他」の主な内容：よく知らない、必要なかった、無料の範囲が分からない—のほか、対応意欲が感じられない、責任逃れをすることに疑問などの批判的コメントもあり。

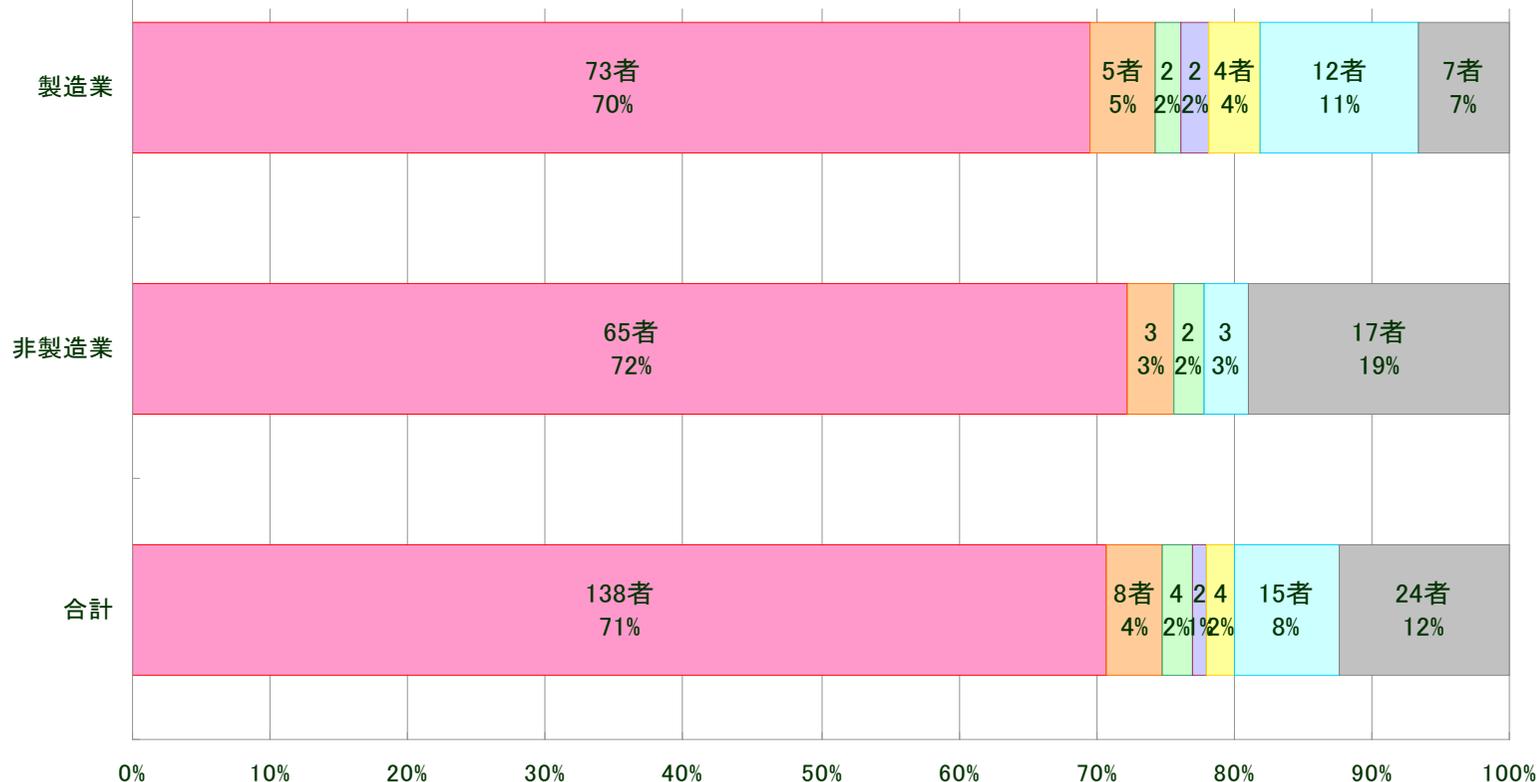
依頼試験を利用しなかった理由等

Q5-2 : Q5で「**利用しなかった**」、又はQ5-1で「**満足**」以外をお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。(複数回答可)

- 依頼すべき試験・加工がなかった
- もっと担当者の知識・技術を充実して欲しい
- もっと迅速に対応してほしい
- その他
- もっと多くの事項に対応してほしい
- もっと丁寧に説明してほしい
- もっと料金を安くしてほしい



利用しなかった理由等

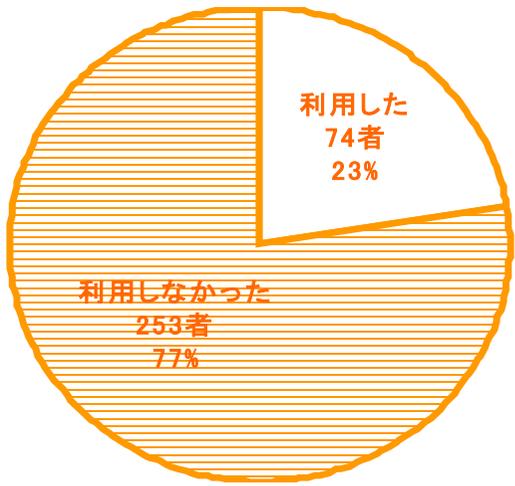


※前ページの技術相談とほぼ同じ傾向を示しているが、「料金を安くしてほしい」との要望が一定程度ある。無料とすることは困難であり、設定料金の中で最大限の成果を上げ、満足度を高める工夫が必要。

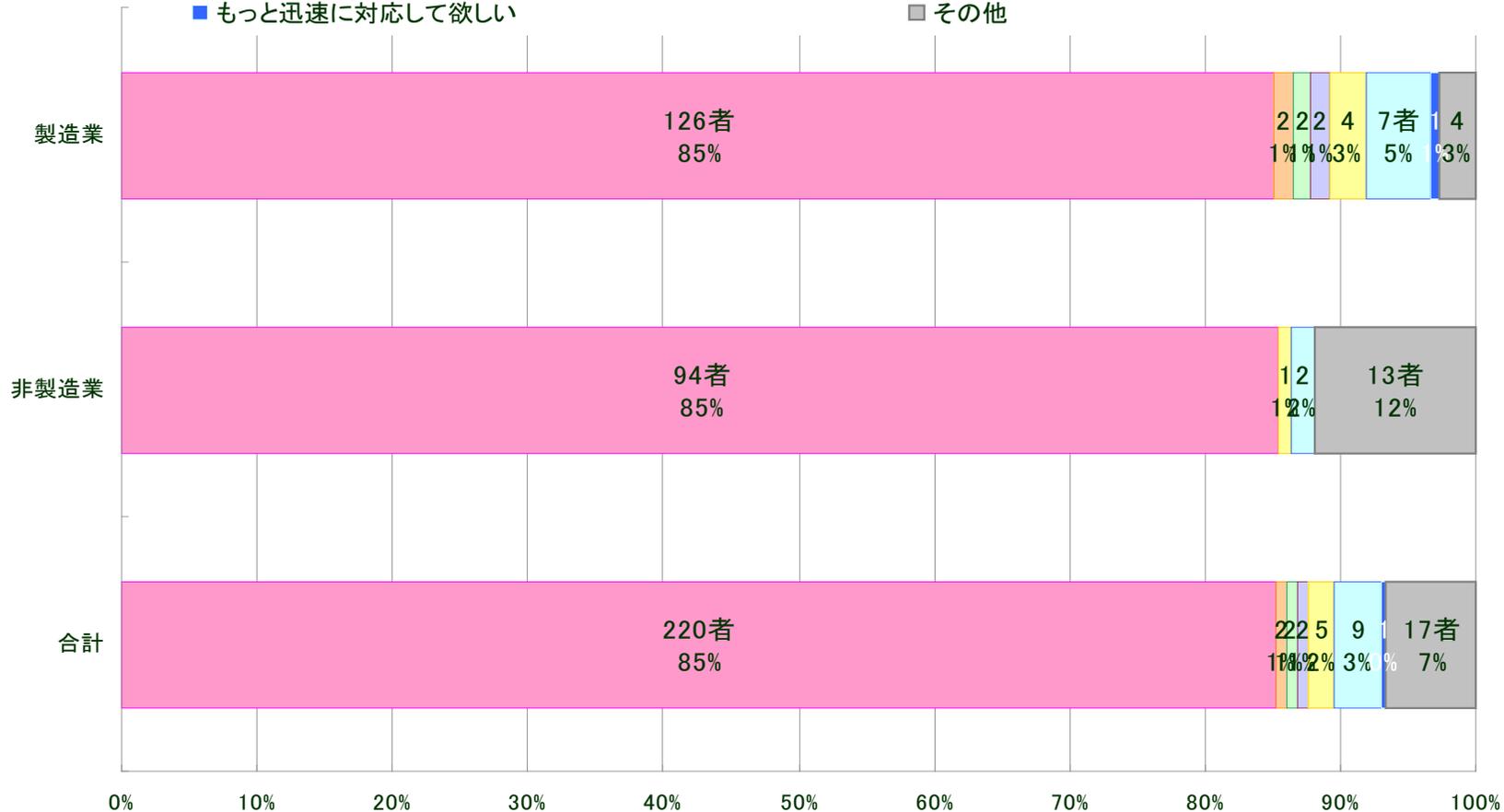
※「その他」の主な内容：知らなかった、対応できる範囲が分からない、条件が合わなかった、必要なかったのほか、責任を逃れる対応に疑問、より詳しい説明が欲しい、指導を希望したが適わずなどの批判的コメントもあり。

機器貸出を利用しなかった理由等

Q6-2：Q6で「**利用しなかった**」、又はQ6-1で「**満足**」以外をお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。(複数回答可)



- 機器を借りる必要がなかった
- もっと丁寧に説明して欲しい
- もっと施設・設備を充実して欲しい
- もっと迅速に対応して欲しい
- もっと担当者の知識・技術を充実して欲しい
- もっと担当者の対応を改善して欲しい
- もっと料金を安くして欲しい
- その他

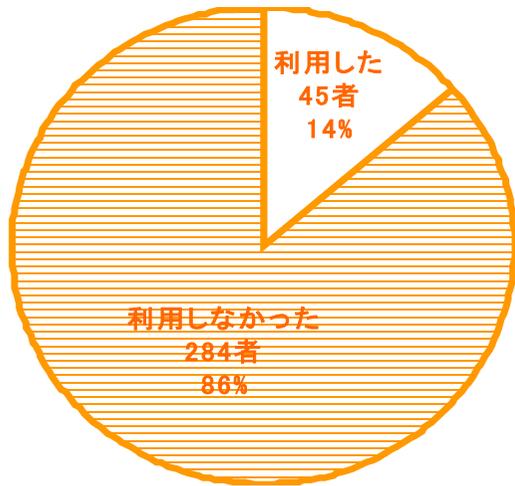


利用しなかった理由等

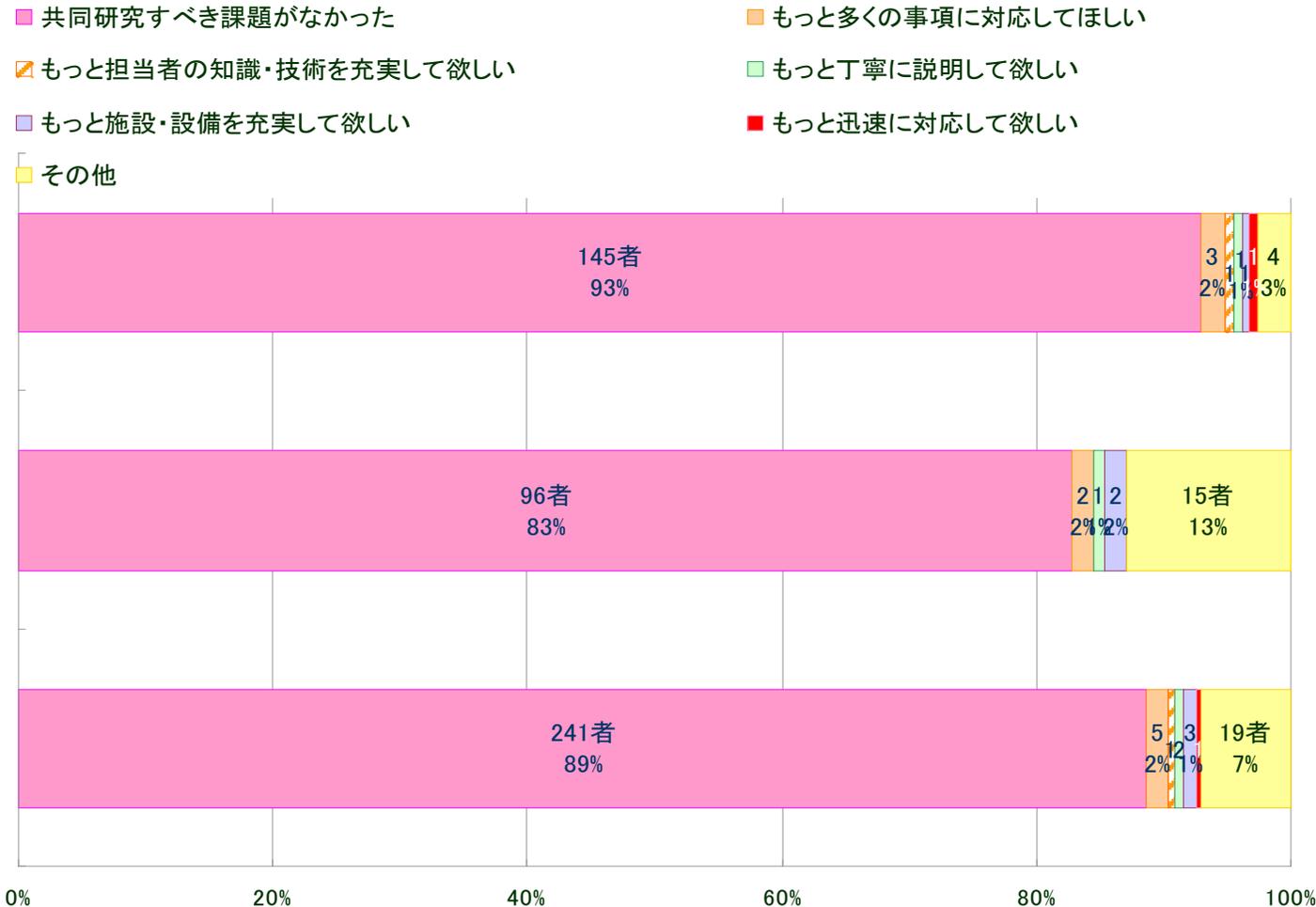
※もっと機器等を充実して欲しいとの要望が予想外に少なく、料金を安くして欲しいとの声が若干ある。なお、16ページにあるように、よく利用する企業等からは、具体的に多岐にわたる機器整備を要望する声が出ている。
※「その他」の主な内容：どんな機械があるか分からない、知らなかったなど。貸出機器の使い方マニュアルが欲しかったとのコメントも。

共同研究・受託研究を利用しなかった理由等

Q7-2：Q7で「**利用しなかった**」、又はQ7-1で「**満足**」以外をお答えになった方にお尋ねします。その理由やご意見をお答えください。（複数回答可）



利用しなかった理由等



※「その他」の主な内容：制度を知らない、有料のため、予算的・人的な事情、レベルがまだ不十分など。

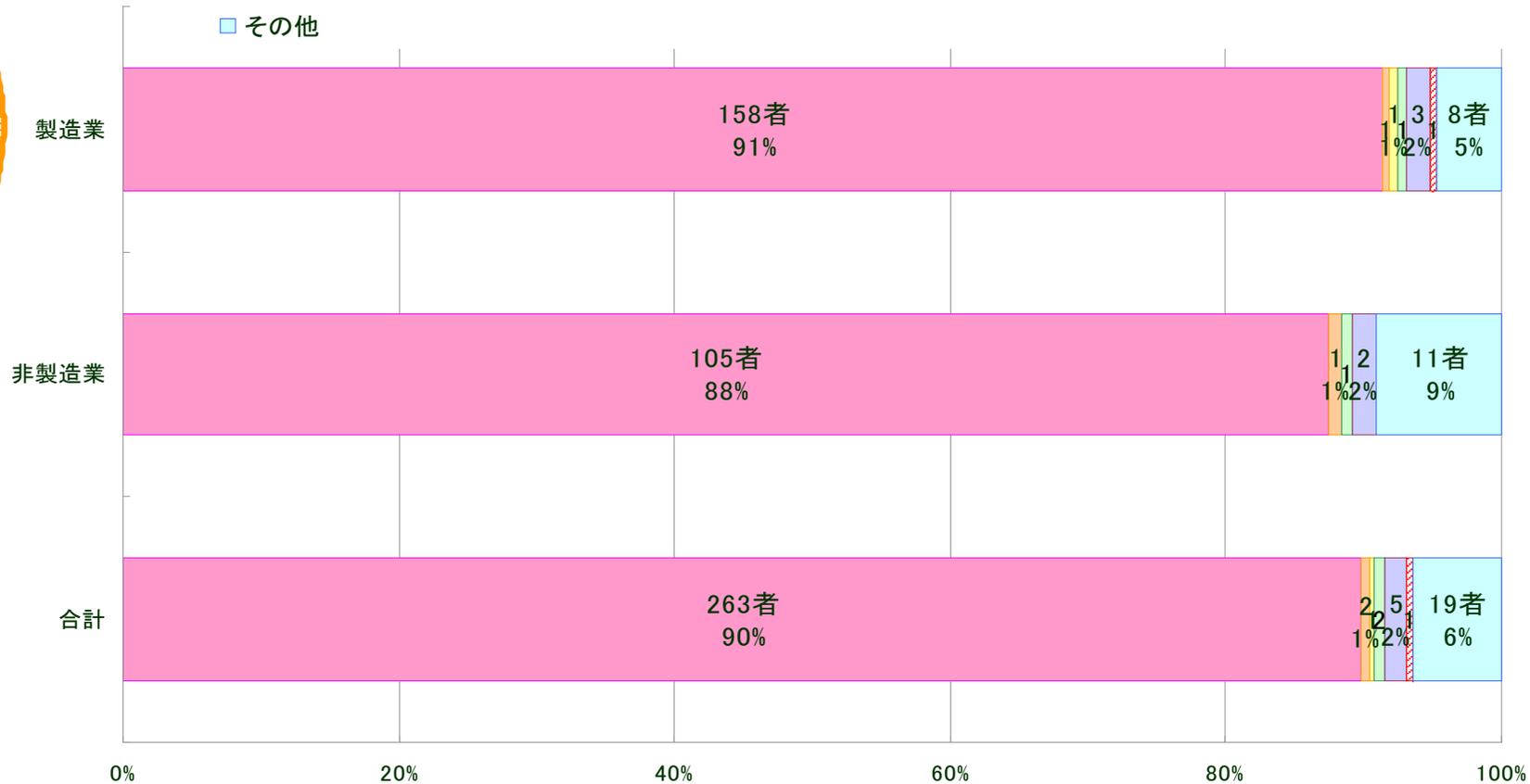
技術者受入型開発支援を利用しなかった理由

Q8-2：Q8で「**利用しなかった**」、又はQ8-1で「**満足**」以外をお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。（複数回答可）



利用しなかった理由等

- 技術者を受入れるまでの課題がなかった
- もっと担当者の知識・技術を充実して欲しい
- もっと料金を安くして欲しい
- その他
- もっと多くの事項に対応してほしい
- もっと丁寧に説明して欲しい
- もっと迅速に対応して欲しい

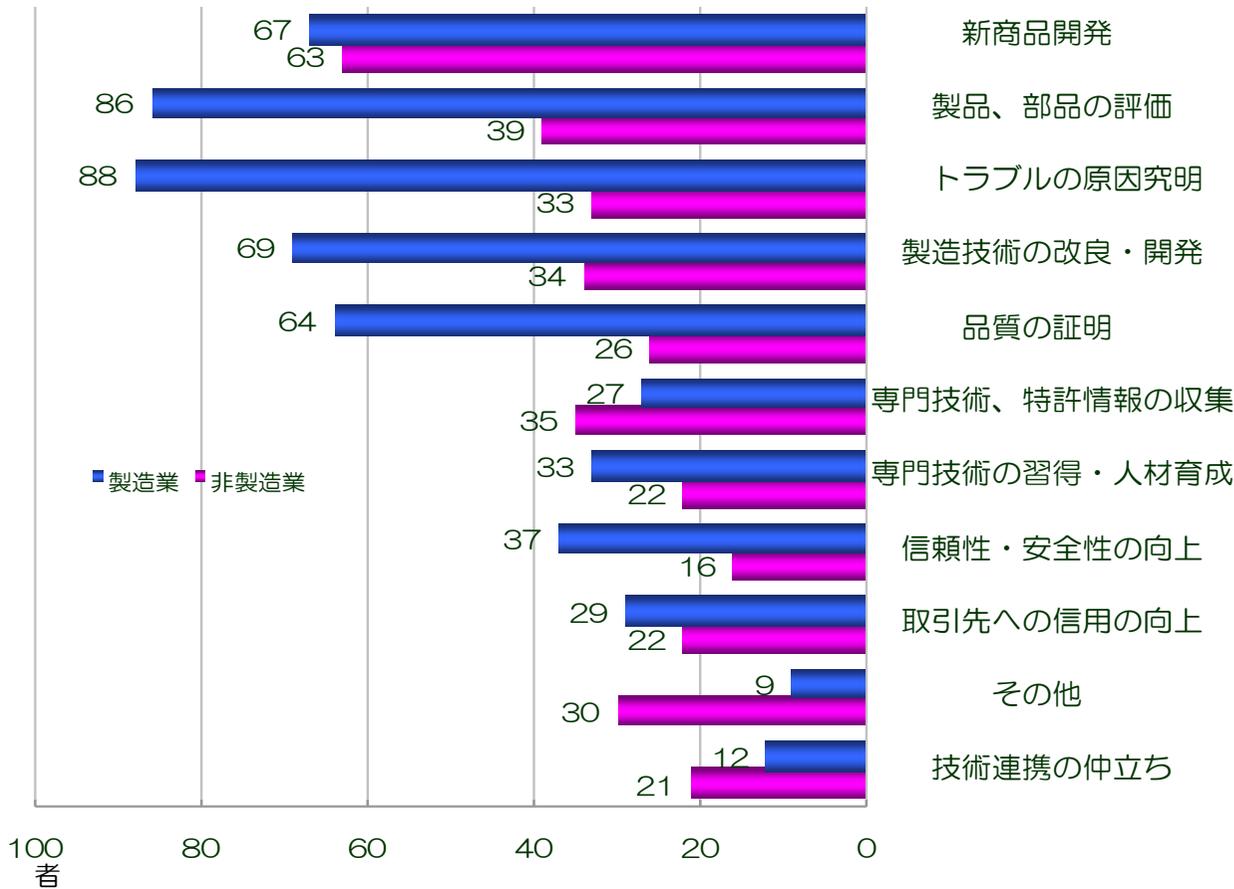


※「その他」の主な内容：制度を知らなかったとするコメントが多い。ほかに、レベルが不十分だった、小企業では手が届かない？など。

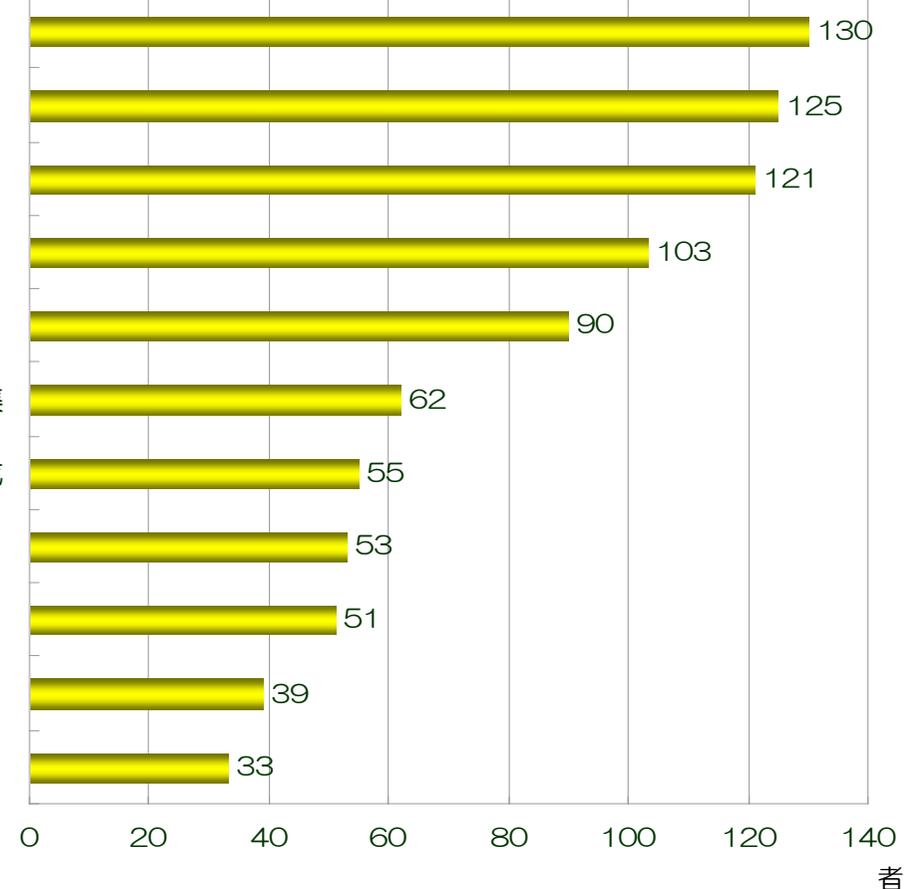
センターを利用したことによる効果

Q10：センターを利用して、**貴社のお役に立てたこと**がございましたらお聞かせください。(複数回答可)

業種別



製造業+非製造業



※製造業において最も役立つとされているのは、トラブルの原因究明や製品・部品評価についてであり、ほぼ同数で並び、次いで製造技術改良や新商品開発、さらに、品質の証明で評価を得ている。一方、非製造業では新商品開発が最多で他項目から抜き出ていることが特徴であり、以下は幅広い項目で満遍なく一定の評価を頂いている。全体で見ると、新商品開発、製品・部品の評価の順で役立っているとされている。

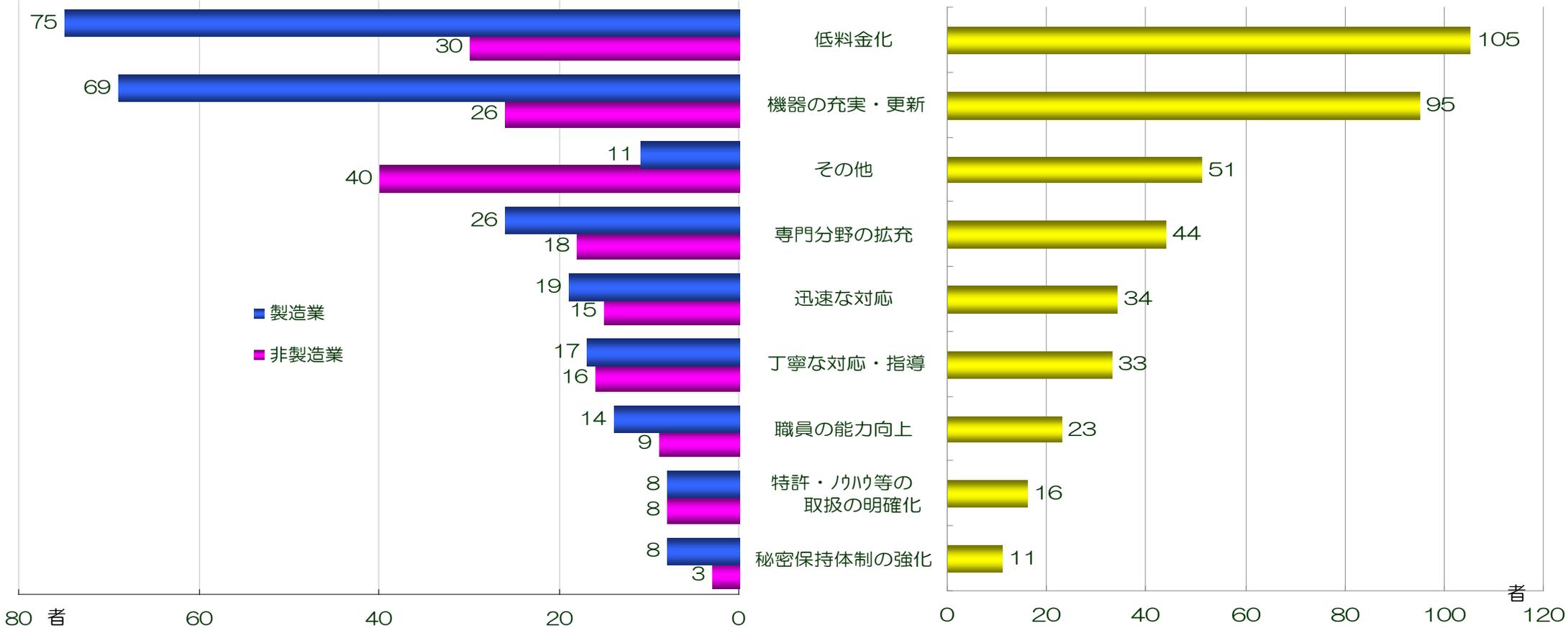
※「その他」の主な内容：製造業では、デザイン支援やパッケージ開発、各種成分分析等。非製造業はHP作成方法からアスベスト調査などまで多岐にわたるが、商標等知財の活用や情報収集で役立つとの回答も特徴的である。

センターへの希望

Q11：センターへの希望がございましたらお聞かせください。（複数回答可）

業種別

製造業+非製造業



※技術的な内容よりも、低料金化及び機器の充実・更新についての希望が圧倒的に多く、研究員の対応や技量についての希望度合いは相対的に低くなっている。企業経営の観点から、現実的な希望が表れたものとみられる。しかしながら、本質的な信頼を得るために、ソフト面でこそ不断の技量向上等に努め、センターのブランド化を推進することが必要。

※「その他」の主な内容：全体を通じて多いのが、業務内容の周知・PR拡大、マンパワーの増員・能力向上。その他、特に非製造業では内容が多岐にわたり、人材育成の強化や（研究機関との）連携推進などのコメントが特徴的である。

導入・更新希望の設備・機器

Q12.当センターで導入・更新してほしい設備・機器がありましたら下記に記入ください。

非破壊検査機器
環境試験装置の更新
アイソレーテドアトマスフィア 鑄造機器
TOF-SIMS
鑄鉄・鉄鋼のx線CT装置
非接触測定器
デジタルオシロ(帯域2GH8以上)
ポータブル3次元計測器(完形土器計測)
粒度測定器
パウダーの殺菌器
Z社Zプリンター
木質ペレットの製造機器開発
マイクロ波解析S-NAP (株)MEI
ごまの選別機械
ラマン分光分析装置(顕微でないもの)
陶芸用の小型(10KWほど)の電気炉
米粉用澱粉損傷度分析器
プラズマCVD
静電気試験機ノイズ研究所ESS-2000AX
アスベスト測定機
鑄鉄のホーロー仕上げが可能な電気炉
振動試験機
水質分析装置
FE-SEM
材料費の安くすむ3次元プリンタ
粒子の形状分析装置
自然エネルギーを利用した薪づくり機器
超臨界二酸化炭素(日本分光)
粒度測定器 400メッシュ~80メッシュ程度
ノイズシミュレータノイズ研究所INS-4040等
低価格ダイキャストの試作機
イオンポリッシュ(IP)法加工機
多元スパッタ装置
超高速液体クロマトグラフ
アミノ酸分析システム
環境制御SEM

熱伝導測定器 可搬タイプの自動製麹機
SEM(電子顕微鏡)
公開や導入が可能な生産技術のDBの設備
レーザー加工機
残留農薬測定
試験炭化炉
官能試験(味覚、におい、食感)などの分析機器
リタレーション測定装置・光学用の透明シートの
リタレーション値の測定・位相差、複屈折、配向角の
測定環境試験室。
FIB
射出成形の解析ソフト
薄膜用X線回析装置
試験用精米器
大型振動試験装置
有機微量元素分析装置
材料の基本的な物性が測定設備
炭酸を酒に入れる機器
膜厚計
耐候性試験機
ROHSスクリーニング分析装置
粘度計 ペースト等のレオロジー解析
BDF成分分析器
ROHS等、有害物質の分析機器
非破壊試験に伴う機器
加工応力、変態応力学の残留応力計測器
学校・机・イスの強度試験機
FIB-SIM
細菌検査 ナカガワバイチ
メッキ厚・蒸着膜厚の測定可能な設備
振動試験装置
GD-MS
反射率計
原子間力顕微鏡(AFM)
不純物分析(SIMS)
蛍光X線膜厚計(最新のもの)
森精機製作所NMV5000DCG(もしくは同等品)

試験用のメンブランプレス
キーエンスのカラー3Dレーザー顕微鏡
CAD/CAMのスキニングシステム
太陽光発電のシステム、周辺機器の製作技術
エクストルーダー
菓子のおいしさ日持ちなど基礎となるデータ収集機器
SEM断面観察サンプル作成のためのイオンシーリング装置
キーエンス「3D最新版 マイクロスコープ」
透過型電子顕微鏡
衝撃試験装置
透過型電子顕微鏡
高温測定FT-IR
残留オーステナイトの量を計数的に測定できる計測器
X線分析のCT画像をもっと明確にして下さい
温湿度・振動複合環境試験装置
GDS
疲労試験機
セスクワ WORKNC5-axis(もしくは同等品)
試験用の最新破碎機
静圧ガイドマシニングセンター
CAD/CAMの大型シーリングマシン
風力発電のシステム、周辺機器の製作技術
オスミウムコーター
TOF-SIMS
応力腐食試験器
衝撃試験装置(ドライバ、モータ、回転系センサのテスト)
SEM-FIB
EX ONE Prometal S-Print
炭酸ガス溶解装置
NC工具研削盤
床反力計と動作解析装置
RCA摩擦試験機
テーバー摩擦試験機
摩擦試験機
プラスチック表面の耐傷つき性などの評価

センターに対する意見・要望

Q13：ご意見・ご要望があれば、ご自由に記入ください。

感謝・励まし

貴センターの対応に感謝しています。
研究員のスキルの高さに感動します。ありがとうございます。
行政の窓口の対応に苦慮していた際、明確にその対応基準を指導して貰った。
県外からの利用にも関わらず、快く受け入れてくれて助かります。 など

苦情

研究員等の知識レベルが低い。
対応が遅い。
担当職員使用のPHSの通話状態が悪い。雑音も入り聞き取りにくい。
国交省の認定を受ける際、手続きや供試体作成について相談にいったところ当センターでは扱っていないと軽くあしらわれた。
実験に成功しても、その後の支援がなく市場化への可能性が感じられなかった。 など

意見

工業技術センターが中心となり、各企業間をとりもつ支援をしたらどうか。
工業技術センターの役割がどう発揮されているのか全く不明。
県内の技術のトップであってほしい など

要望

依頼料金が高いので安くして下さい。
研究会の他に各分野での技術講習も開催して下さい。
世界に向けて新しい技術を発信できる様なプロジェクトを、企業と一緒にあって取り組んで欲しい。
製品PRを含めながら、新規顧客の紹介をして欲しい。
機器サポートも助かりますが、人的サポートがあれば良いと思う。
工業技術センターに関する情報が少なすぎるので、もっとPRして欲しい。どんな事をやっているのかわからない。
過去に提供した支援・研究等の成果を知りたい。 など