

■顧客満足調査に係るご意見等に対する回答■

(平成23年3月に実施した顧客満足度調査において、利用者の皆様から多くのご意見等を頂戴しておりました。センターとしての回答を整理しましたので、皆様にお知らせします。)

区分	意見等内容	回 答
1	工業系と生物系、工業系と自然科学系を組み合わせた共同研究が企画、実施できるよう交流を深められたら良いと思います。	ご意見の趣旨に沿ったような取組は進めており、例えば農業系との共同研究事例としては、小動物用外科ピンセットや畜舎用光触媒換気装置の開発事例等があります。今後とも一層の拡充と成果の発信に努めるとともに、自然科学系を組み合わせた共同研究についても、放射線対策などの分野を念頭に置き取組強化に努めてまいります。
2	少数で多くの仕事をこなしているのです、できれば増員していただけると良いと思います。	職員定数の直接的な増員は難しいことから、社会情勢等を踏まえながら、必要に応じてセンターの所管分野の見直し等を行い、それに応じた研究員の養成を図るよう努めてまいります。また、研究によっては、外部資金を活用したスタッフの雇用や関係機関との連携による対応を図ってまいります。
3	それぞれの分野について、講習会やセミナーなどがあれば参加していきたい。	講習会やセミナーの開催については「platform mailing list」を利用して情報提供しておりますので、こちらにご登録の上ご利用されることをお勧めします。なお、当センターのHPでも開催情報を随時お知らせしておりますので、併せてご利用いただき、ご参加願います。【platform ML:platform@iijnet.or.jp】
4	工業技術センターの支援内容を知らない中小企業が多いので、PRにもっと力を入れていただければと思います。	事業案内パンフレット類やホームページによる広報に加えてプレスリリースを積極的に行うことなどにより、当センターの支援内容等の周知に努めて参ります。
5	多くの方がこのような施設、設備、相談等を知らないと思います。もっと多くの方（企業等）に知って利用していただく必要がある。	同上。また、これらの他にも、センターの認知度向上に向けた取組に努めてまいります。
6	こちらの予算の関係で、分析を依頼した元素が限られてしまったのが残念でした。（製鉄実験生成物の分析）	センターの利用料金は実費のみの積算に基づいて設定していますが、今後とも利用者のニーズ等を勘案しながら、適切な料金設定に努めてまいりますので、ご理解くださるようお願いいたします。また、引き続き忌憚のないご意見をお寄せいただけますようお願いいたします。
7	どこの部署とは限りませんが、研究職員の人数が不足しているように感じます。	職員定数の直接的な増員は難しいことから、社会情勢等を踏まえながら、必要に応じてセンターの所管分野の見直し等を行い、それに応じた研究員の養成を図るよう努めてまいります。また、研究によっては、外部資金を活用したスタッフの雇用や関係機関との連携による対応を図ってまいります。
8	産学連携の窓口が見えず、有効な共同研究が行える機会を失っている。岩手県のためにも県内での技術連携が望ましい。	産学官連携の窓口として連携推進監を設置し、県内外の関係機関との連携強化に努めております。共同研究等の具体的な案件がありましたら、ぜひ情報提供をいただきますようお願いいたします。 【センターHPアドレス： http://www.pref.iwate.jp/~kiri/ 】
9	作業請負制度があっても良いのではないかとと思う。	企業様等の希望に基づく研究の受託を行っていますので、ご利用ください。また、センターが果たすべき役割や付与されている機能により一定の制約もありますが、依頼加工による対応メニューもありますのでご利用ください。

区分	意見等内容	回答
10	E S D試験や電波暗室を借りてEMC試験をやりたいが、経験がないので全てやってくれると助かる。	ご要望の試験を受託して実施するメニュー化の検討を行います。
11	地域自給を主目的とした他地区の集落施設等の加工についても改善・改良の助言があれば、さらに自給力向上につながる。	農業者の皆様が食品製造業に進出される事例が増加しており、農産物の加工技術等に関するご相談に幅広く応じておりますが、今後とも皆様のお役に立てるよう努めてまいります。
12	岩手県の技術力を世界にアピールする取組策を取っていただきたい。	当センターが果たすべき役割は、企業様等に対する技術支援を通じての産業振興と県政課題の解決に貢献することですが、その中で「岩手ブランド」と呼べるような独自技術の開発についても成果があげられるよう努めてまいります。
13	一般産業用と区別された半クリーンルームのような作業部屋、作業スペースがあると良いと思います。	クリーンベンチなどで対応できるものであれば、クリーンルームと同様に使用できますのでご利用ください。また、センターの設備で対応できない案件についても、他機関の紹介等が可能ですので、先ずはご相談ください。
14	電子回路基板に付着した異物（基板カッター屑、繊維屑他）を除去する方法を考えたい。	共同研究や研究開発型人材育成支援事業を活用していただくと、企業様等と共同でセンター研究員が課題解決に取り組むことができます。ぜひご利用ください。
15	内的技術保留は意味がない。	企業様との秘密契約に基づく研究以外は、広く成果をご利用いただくこととしております。当センターだけが保有する知的財産権も含めて、企業様等のご要望があれば、いつでもご利用いただくことが可能ですので、具体的案件がある場合にはぜひご相談ください。
16	価格の説明をせず試験を行い、後日15万円の請求書が届いた。説明不足も甚だしい。この件以来、極力依頼しないようになった。	今後は、お客様の指示を確実に頂いてから、依頼業務を実施いたしますので、どうかご容赦いただき、今後ともご利用くださいますようお願い申し上げます。
17	ホームページが煩雑で見づらい。	お客様のご意見等を踏まえて、今年度、センターのホームページを大幅にリニューアルいたしました。今後ともご意見やご要望に基づき見やすいものに改善してまいります。
18	検査依頼において、お客様対応の手前もう少し迅速に対応していただければなお良しと思います。	できるだけ迅速な対応を心がけていますが、お客様のニーズに応じた「期日指定タイプ（特急便）」の依頼試験も用意していますので、お急ぎの場合はご相談ください。
19	請求書が届くのが遅いです。	通常、利用企業様等に対するご請求については1か月単位にて一括処理させていただいていますが、ご要望により個別に早期対応しておりますので、遠慮なくご相談ください。

区分	意見等内容	回答
20	研究的な要素のあるテーマの中にはスピード感が合わないところがある。(ギャップがある)	共同研究等の実施に当たっては、企業様等の重視するポイントや当該研究の事業化計画等についてきめ細かく把握させていただいて、双方が実現可能と判断できる作業計画の作成と進捗管理に努めてまいります。限られた人員により研究に従事しているため、スピード感に欠ける印象をお感じになることも予想されますが、どうかご理解を願います。
21	燃焼試験の設備を充実してほしい。	具体的なお相談(想定試験等の内容、企業様等のご利用計画・方針など)をいただいた上で、全体的なニーズの状況、整備・維持コストの負担等を勘案し、設備導入の検討をしております。なお、センターが対応できない場合は、保有している他機関の紹介等について対応いたします。
22	航空機材料(FRP、CFRP…樹脂等)のデータ採取に関する基盤データの構築等。	共同研究や研究開発型人材育成支援事業を活用していただくと、企業様と共同でセンター研究員が課題解決に取り組むことができます。ぜひご利用ください。
23	応力解析(ナストラン)の充実。	具体的なお相談(想定試験等の内容、企業様等のご利用計画・方針など)をいただいた上で、全体的なニーズの状況、整備・維持コストの負担等を勘案し、設備導入の検討をしております。なお、センターが対応できない場合は、保有している他機関の紹介等について対応いたします。
24	微生物を用いた新しい醗酵技術に関するセミナー等についての情報の発信。	食品分野での微生物利用については、センターの技術に加え、他機関の有する技術、国内外の開発動向についてもご相談に応じます。研究会活動や講演会を通じ、今後さらに情報をお伝えできるよう努めます。
25	金属疲労や錆、金属の特性、金属への塗装(ドブ、エコガルなど)など、様々知識を増やすための取組を。	各分野における手軽で利用しやすい基礎的セミナーの企画について検討を進めてまいります。なお、共同研究や研究開発型人材育成支援事業を活用していただくと、企業様と共同でセンター研究員が課題解決に取り組むことができますので、ご利用ください。
26	もっと電子担当の研究員を充実して欲しい。	電子分野の技術動向等を踏まえながら、関係研修の受講機会の付与やOJTの充実強化に努め、研究員の資質向上と対応範囲の拡大に努めてまいります。
27	異物付着時の異物を特定できるノウハウがほしい。(成分分析した時の元素から何の成分、何の異物かを推定したい)	各分野における手軽で利用しやすい基礎的セミナーの企画について検討を進めてまいります。なお、企業様の課題解決に必要な知識やノウハウの修得については、研究開発型人材育成支援事業によるお手伝いもできますので、ご利用ください。
28	ホームページに載っている設備、機器の情報をもう少し詳しくしてほしいと思います。	設備機器の紹介についてはできるだけ具体的な情報提供に努めてまいります。なお、さらに詳細なデータ等が必要な場合には、お手数ですが、担当研究員にお問い合わせください。情報の記載方法についてご提案等を踏まえて改善に努めてまいります。
29	市場開発の支援(マーケティング)を。	センターが技術開発や製品開発に関与しているものについては市場開発の支援を事業として行っていますが、それ以外のものについても支援できるものもありますので、ご相談ください。また、ご相談いただいた内容によって、他の適切な支援機関を紹介いたします。

区分	意見等内容	回答
30	岩手県内、各業種または産学官共同開発等、異業種間の商品開発推進。	産学官連携の窓口として連携推進監を設置し、県内外の関係機関との連携強化に努めております。共同研究等の具体的案件につきましては、ぜひ情報提供をいただきますようお願いします。
31	祝日も営業してほしい。	全面的な祝日・休日対応は困難と考えていますが、お客様の事情により対応することも可能ですので、ご相談ください。
32	職員の技術・学術向上。	センターにとって人材が最大の資源であることから、各研究員が常時能力向上に取り組めるよう、組織として研修事業等の充実とモチベーションの維持等に努めてまいります。
33	技術士資格の習得（全職員）。	博士号や技術士等の取得については職員の判断に委ねていますが、研究員の能力向上は最重要課題と認識しております。技術士資格も含めて職員の自発的な力量向上の取組を奨励するとともに、研修事業の拡充等に努めてまいります。
34	外部技術者、技術士との交流の場を設け新しい技術（例えばナノ領域の応用）の研究開発、産業振興を。	研究員が多方面より技術情報を収集しながら、時代の要請等を勘案した技術支援や研究開発が行えるよう、例えばセンターが主催又は運営支援している研究会活動の一層の拡充を通じて新規分野への対応等を図ってまいります。
35	設備などの使用時間を長くしてほしい。（例えば最大午後9時まで）	午後7時までではご利用可能となっておりますが、お客様のご事情により更に時間延長も可能となります。ご相談ください。
36	マーケティング活動及びPR活動などのソフト支援にも対応してほしい。	センターが技術開発や製品開発に関与しているものについては市場開発の支援を事業として行っていますが、それ以外のものについても支援できるものもありますので、ご相談ください。また、ご相談いただいた内容によって、他の適切な支援機関を紹介いたします。
37	発注者立会確認での待合室の充実が可能であれば。	センター2階の「技術相談室」がございますので、ぜひご利用ください。
38	設備の廃棄を含む整理の実施をしてほしい。	老朽化して稼働機会の低減した機器等の廃棄や整理を進め、当施設の快適かつ効率的な利用環境の維持に努めてまいります。
39	繊維の担当の研究員を入れ、ファッションや新しい情報を技術だけでなく、お店やマーケティング等も取り入れてほしい。	繊維部門はH13年度をもって研究を終了したため、現在、直接的に繊維分野を担当する研究員はおりませんが、繊維に関する要素技術（繊維物性、染色、織機、テキスタイルデザインなど）については、各研究部に担当研究員がおりますので、ご相談ください。

区分	意見等内容	回答
40	岩手の主要産業などの機械化の助言、指導及びノウハウの提供。	まずは技術相談にてお伺いしたいと存じます。具体的な産業分野や技術の種類などについてご相談ください。
41	マーケティング活動の積極的な活動。	センターが技術開発や製品開発に関与しているものについては市場開発の支援を事業として行っていますが、それ以外のものについても支援できるものもありますので、ご相談ください。また、ご相談いただいた内容によって、他の適切な支援機関を紹介いたします。
42	プレッシャークッカー試験が近くなって困った。(121℃、2気圧、100%rhが主)	具体的なお相談(想定試験等の内容、企業様等のご利用計画・方針など)をいただいた上で、全体的なニーズの状況、整備・維持コストの負担等を勘案し、設備導入の検討をしてみたいです。なお、センターが対応できない場合は、保有している他機関の紹介等について対応いたします。
43	センター内での協力体制への取り組み(以前三次元非接触測定を実施したが、後にデザインに3Dスキャナがある事を知った。)	職員の説明不足があったようです。デザイン部門の3Dスキャナは、機器の劣化によりデータ読み取り精度が悪い状態にあるため、三次元非接触測定を勧めたものでした。お詫び申し上げますとともに、またのご利用をお願いします。
44	大型装置の搬入路の段差をなくしてほしい。	実験棟の搬入路には6cm程度の段差があります。搬入の妨げになるようですので、段差解消板設置などによる対策を講じることとします。この他にも支障をきたしている箇所があればお知らせください。
45	1m以上の大型の製品にも対応できるようにしてほしい。	具体的なお相談(想定試験等の内容、企業様等のご利用計画・方針など)をいただいた上で、設備導入の検討又は保有している他機関の紹介等について対応いたします。特に大型機器は高額のものが多いため、稼働率や収入の見込、コスト負担について慎重に検討する必要がありますので、ご理解をお願いします。
46	熱処理や金属組織に関する基礎的な講習を開催してほしい。	企業様等のニーズを具体的に把握した上で、講習会等の開催について検討してまいります。なお、課題解決に必要な知識の修得については、研究開発型人材育成支援事業によりお手伝いさせていただくことができます。ご利用ください。
47	「この設備だけは他県に負けない」という設備があったら、もっとPRしてほしい。	高せん断レオメーターやコールドスプレー装置など、当センターの保有する特長ある設備等について、事業案内パンフレットやHPを活用してPRするよう努めてまいります。
48	分析器等の利用スケジュールをネット上に公開してほしい。(利用可否のみで良いので)	利用者様のニーズを更に把握した上で、システムの構築について検討してまいります。参考までに、ご利用件数が多い10機種については、下記URLからご確認いただけますのでご利用ください。 【 http://www.pref.iwate.jp/~kiri/ranking/ranking.html 】
49	半田付け不良解析の充実。	具体的なお相談(想定試験等の内容、企業様等のご利用計画・方針など)をいただいた上で、全体的なニーズの状況、整備・維持コストの負担等を勘案し、設備導入の検討をしてみたいです。なお、センターが対応できない場合は、保有している他機関の紹介等について対応いたします。

区分	意見等内容	回答
50	最先端の経営者（ワタミ社長など）の講演会の企画いただきたい。	例えば、自動車関連分野等における最先端の技術経営者をお招きしての講演会などを開催しております。ぜひご参加ください。また、今後も、皆様からのご要望を反映させた講演会等を企画してまいります。 【センターHPアドレス： http://www.pref.iwate.jp/~kiri/ 】
51	車積関係の試験要求をカバーできる施設等の充実。	具体的なお相談（想定試験等の内容、企業様等のご利用計画・方針など）をいただいた上で、全体的なニーズの状況、整備・維持コストの負担等を勘案し、設備導入の検討をしてまいります。なお、センターが対応できない場合は、保有している他機関の紹介等について対応いたします。
52	通常の膜厚計で不能な極微の膜厚を安価で手軽にできる方法の提案。	共同研究や研究開発型人材育成支援事業を活用していただくと、企業様と共同でセンター研究員が課題解決に取り組むことができます。ぜひご利用ください。
53	放射ノイズ試験、電源ノイズ試験等の設備拡充の検討。	中期的な設備導入計画を基に徐々に設備の拡充を進めてまいりましたが、今後も企業様等のニーズを把握しながら、整備・維持コストの負担等を勘案し、設備導入の検討又は保有している他機関の紹介等について対応してまいります。