

地方独立行政法人岩手県工業技術センター
平成29年 顧客満足度の調査結果について

(抜粋)

平成30年5月 岩手県工業技術センター 企画支援部

実施概要

1. 目的 岩手県工業技術センターを利用した際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実施対象者：

- ・平成29年1月～12月の期間内において、センターの技術相談、機器貸出、又は依頼試験の利用回数が3回以上の企業又は個人。
- ・平成29年4月～12月の期間内で共同研究、受託研究、研究開発型人材育成支援、技術課題解決型人材育成支援、研修生受入のいずれかのサービスを利用した企業又は個人。

②実施期間：平成30年1月19日(金)～2月16日(金) (集計反映：平成30年2月28日迄の到着分)

③実施方法：郵送によるアンケート調査 (回答は選択式および自由記述式)

(2) アンケート送付先

上記(1)①の要件に該当する企業及び個人 計 444者

(3) 回答状況

		H29調査	H28調査	H27調査
回答企業	製造業	206者	198者	300者
	非製造業	46者	56者	38者
	合計 (回答率%)	252者 (57%)	255者 (58%)	338者 (58%)
調査対象		444者	442者	587者

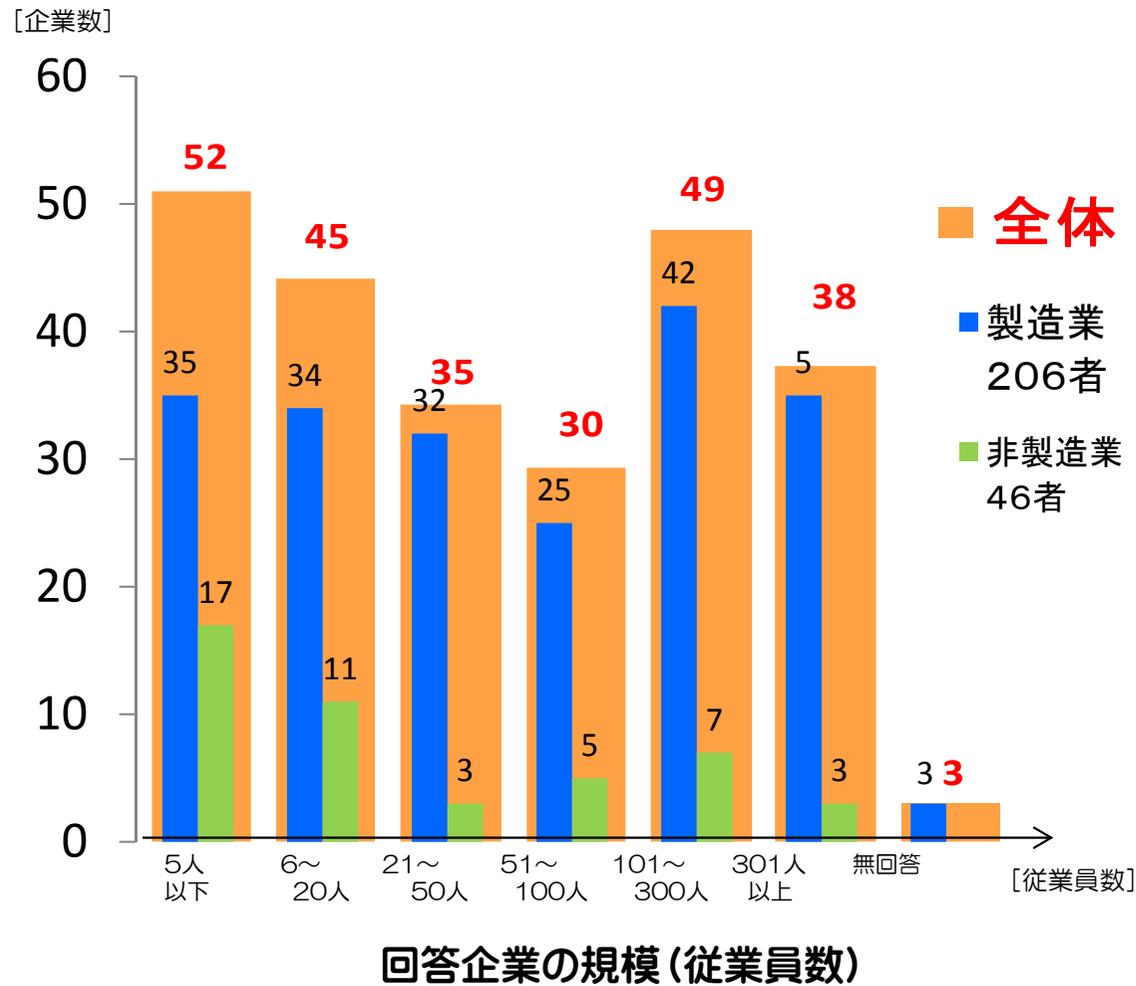
※製造業又は非製造業の分類は当センターの顧客データベース(企業支援システム)によるもの

(4) 質問項目

Q1 電話や窓口対応について	Q8 技術課題解決型人材育成支援について
Q2 料金支払い手続きについて	Q9 研修生受入について
Q3 技術相談について	Q10 センター全体の感想
Q4 依頼試験・依頼加工について	Q11 利用して役だった点
Q5 機器貸出について	Q12 センターへの希望
Q6 共同研究・受託研究について	Q13 センターの情報発信のあり方について
Q7 研究開発型人材育成支援について	Q14 導入・更新してほしい設備(自由記述)
	Q15 ご意見、ご希望について(自由記述)

- ・設問は5択選択式(一部3択式)+自由コメントを基本とした。
- ・5択は「満足」、「どちらかという満足」、「普通」、「どちらかという不満」、「不満」とした。

平成29年「ご利用に関するアンケート」回答者の属性



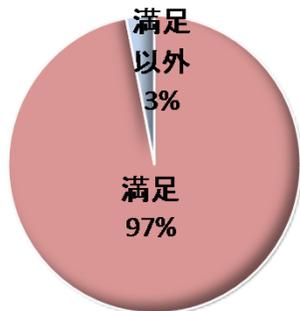
H29年 回答者数 252者/444者 (回答率57%)

業務内容別満足度の過去3ヶ年の推移

・平成29年に設問の選択肢の文言を一部変更、※印は平成29年、()は平成28年以前。

Q3 技術相談

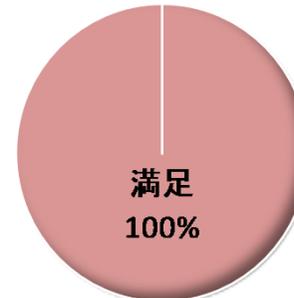
時系列の比較



(回答数 163)

調査年度	満足	と満足 と満足かという	※平成29年 と満足かという (普通)	と不満 と不満かという	不満
H29	91%	6%	3%	0%	0%
H28	85%	6%	9%	0%	0%
H27	86%	8%	5%	1%	0%

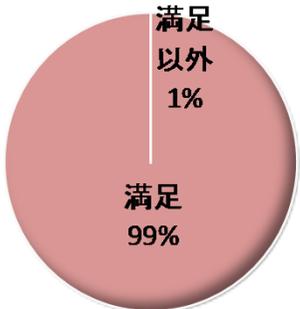
Q6 共同研究・受託研究



(回答数 21)

調査年度	満足	と満足 と満足かという	※平成29年 と満足かという (普通)	と不満 と不満かという	不満
H29	91%	9%	0%	0%	0%
H28	96%	4%	0%	0%	0%
H27	83%	17%	0%	0%	0%

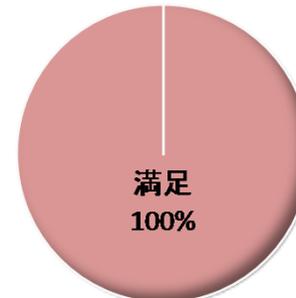
Q4 依頼試験・依頼加工



(回答数 138)

調査年度	満足	と満足 と満足かという	※平成29年 と満足かという (普通)	と不満 と不満かという	不満
H29	84%	15%	0%	1%	0%
H28	88%	7%	4%	1%	0%
H27	83%	10%	5%	1%	1%

Q7 研究開発型人材育成支援



(回答数 7)

調査年度	満足	と満足 と満足かという	※平成29年 と満足かという (普通)	と不満 と不満かという	不満
H29	86%	14%	0%	0%	0%
H28	78%	22%	0%	0%	0%
H27	89%	0%	11%	0%	0%

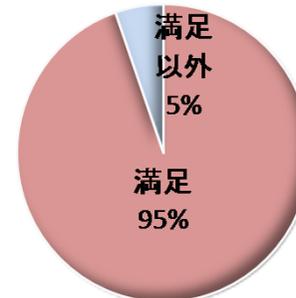
Q5 機器貸出



(回答数 92)

調査年度	満足	と満足 と満足かという	※平成29年 と満足かという (普通)	と不満 と不満かという	不満
H29	94%	6%	0%	0%	0%
H28	76%	18%	3%	2%	1%
H27	84%	13%	2%	2%	0%

Q10 センター全体の満足度



(回答数 247)

調査年度	※非常に満足 (満足)	※満足 (満足)	※と満足かという (普通)	※と不満かという (不満)	※大いに不満 (不満)
H29	38%	57%	5%	0%	0%
H28	57%	28%	14%	1%	0%
H27	57%	29%	14%	0%	0%

・設問変更に伴い、平成29年回答の傾向が変化。