

地方独立行政法人岩手県工業技術センター  
平成30年（1月～12月）  
顧客満足度調査の結果について

お客様の声

令和元年6月 岩手県工業技術センター 企画支援部

# 当センター利用者対象アンケート調査 実施概要

1. 目的 当センターを利用した県内外企業等からの評価、声を収集・分析することにより、事業スキーム・運営方法等の問題点及び改善点を明らかにし、利用者の増加及び満足度の向上につなげる。

## 2. 実施の概要

### (1) 実施方法・実施期間

#### ① 実施対象者の抽出：

- ・平成30年1月～12月にセンターの技術相談、機器貸出、依頼試験の利用回数が3回以上の企業又は個人。
- ・平成30年4月～12月に共同研究、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によるもの）

#### ③ 実施期間：平成31年1月18日(金)～2月15日(金)（集計：平成30年3月11日までの回答）

### (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 425者

### (3) 回答状況

		H30調査	H29調査	H28調査
回答企業	製造業	239者	206者	198者
	非製造業	25者	46者	56者
	合計 (回答率%)	264者 (62%)	252者 (57%)	255者 (58%)
調査対象		425者	444者	442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

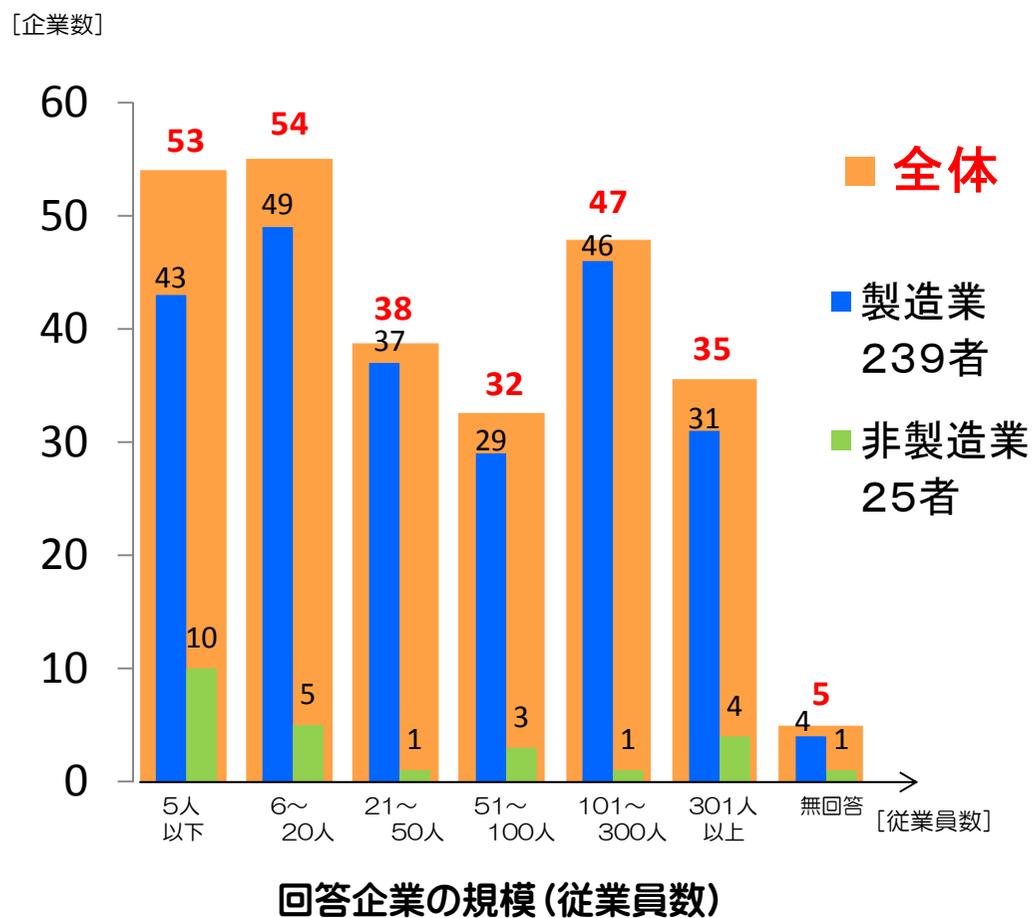
下記の設問（Q1～Q15）への回答を要望。

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

・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」、「どちらでもない」、「どちらかという不満」、「不満」とした。

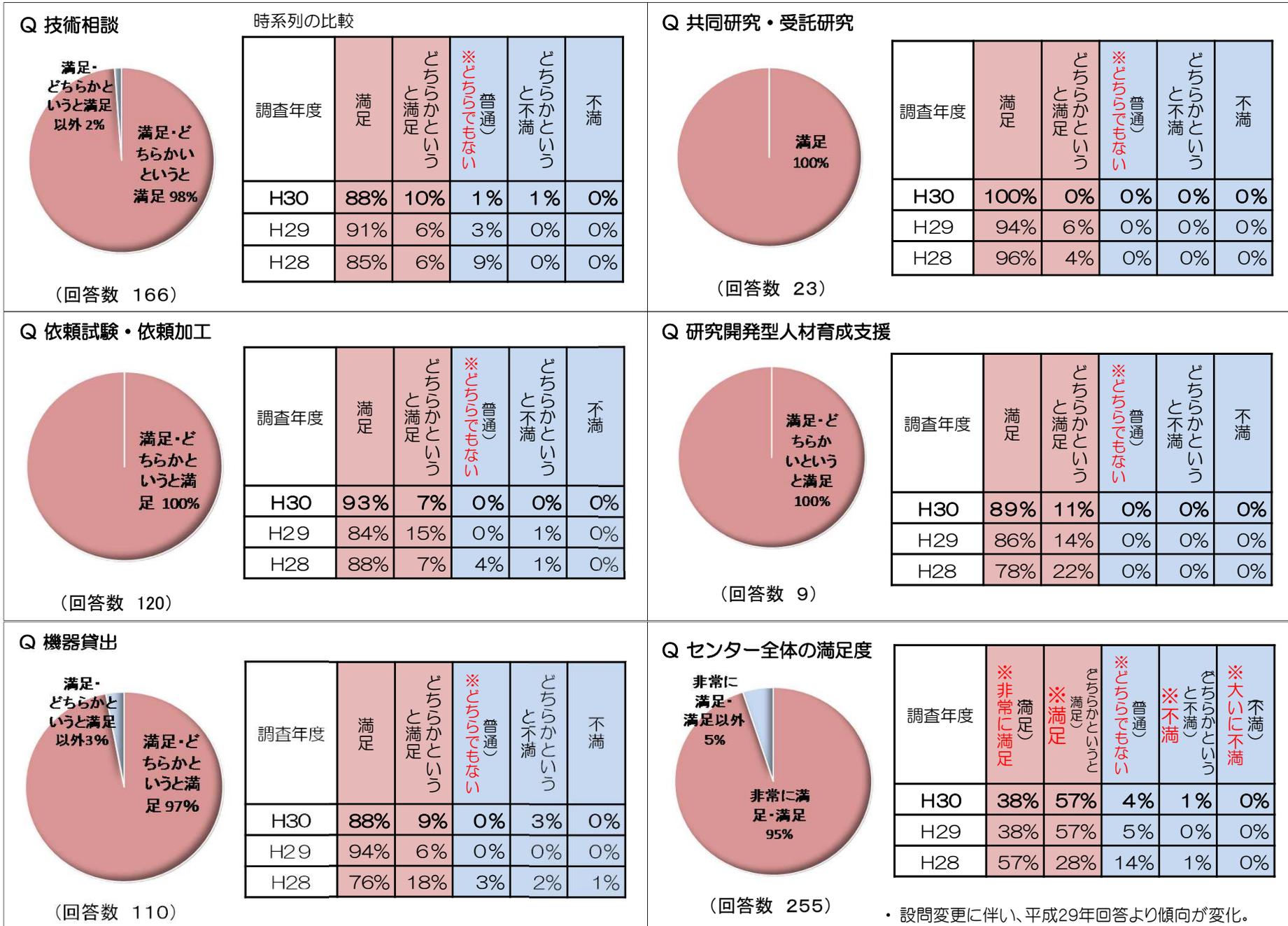
# 平成30年「ご利用に関するアンケート」回答者の属性



H30年 回答者数 264者/425者 (回答率 62%)

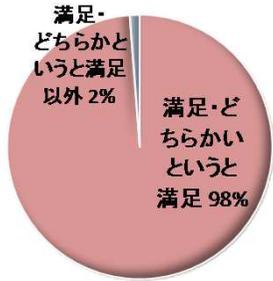
# 業務内容別満足度の過去3ヶ年の推移

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



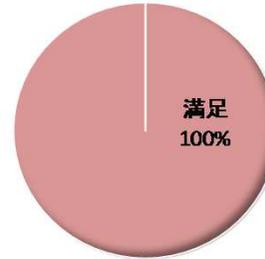
## Q 技術相談

時系列の比較



(回答数 166)

## Q 共同研究・受託研究



(回答数 23)

調査年度	満足	どちらかという満足	※どちらかという満足(普通)	どちらかという不満	不満
H30	100%	0%	0%	0%	0%
H29	94%	6%	0%	0%	0%
H28	96%	4%	0%	0%	0%

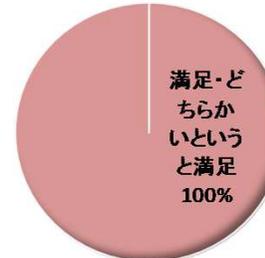
## Q 依頼試験・依頼加工



(回答数 120)

調査年度	満足	どちらかという満足	※どちらかという満足(普通)	どちらかという不満	不満
H30	93%	7%	0%	0%	0%
H29	84%	15%	0%	1%	0%
H28	88%	7%	4%	1%	0%

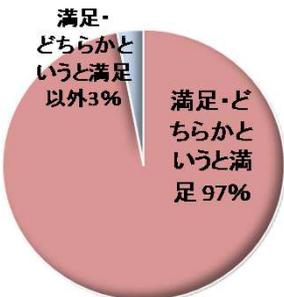
## Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 9)

調査年度	満足	どちらかという満足	※どちらかという満足(普通)	どちらかという不満	不満
H30	89%	11%	0%	0%	0%
H29	86%	14%	0%	0%	0%
H28	78%	22%	0%	0%	0%

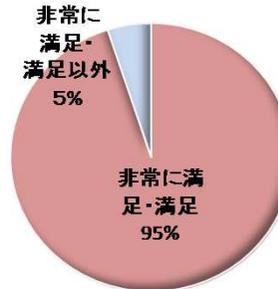
## Q 機器貸出



(回答数 110)

調査年度	満足	どちらかという満足	※どちらかという満足(普通)	どちらかという不満	不満
H30	88%	9%	0%	3%	0%
H29	94%	6%	0%	0%	0%
H28	76%	18%	3%	2%	1%

## Q センター全体の満足度



(回答数 255)

調査年度	※非常に満足(満足)	※満足(満足)	※どちらかという満足(普通)	※不満(不満)	※大いに不満(不満)
H30	38%	57%	4%	1%	0%
H29	38%	57%	5%	0%	0%
H28	57%	28%	14%	1%	0%

・設問変更に伴い、平成29年回答より傾向が変化。