

地方独立行政法人岩手県工業技術センターの独立行政法人化に伴う、顧客対応の変化に関する調査(顧客満足度調査)の結果について

目次

2007年8月 岩手県工業技術センター 企画デザイン部

1. 目的
2. 実施の概要
 - (1) 実施方法・実施期間
 - (2) アンケート送付企業
 - (3) 回答企業と有効回答率
 - (4) 質問項目
 - (5) 質問対象とした新規事業
 - (6) アンケート回答の解析方法
3. 結果
 - (1) 当センターの利用目的について？（複数回答）
 - (2) センター独法化の企業への影響について
 - (3) センター独法化の企業への対応の変化について
 - (4) 独法化によって開始した新規サービスの利用状況と将来の希望
 - (5) 共同研究・受託研究利用の有無と将来の希望について
 - (6) 依頼試験・分析の特急扱い利用の有無と将来の希望について
 - (7) 機器の外部（所外）貸し出し利用の有無と将来の希望について
 - (8) 機器の時間外貸し出し利用の有無と将来の希望について
 - (9) 機器の定額料金貸し出し（パック制）利用の有無と将来の希望について
 - (10) 企業への研究員派遣利用の有無と将来の希望について
 - (11) 技術者受入型開発支援利用の有無と将来の希望について
 - (12) 会議室・ホール等の貸し出し利用の有無と将来の希望について
 - (13) 料金の後支払い利用の有無と将来の希望について
 - (14) 市場化支援の将来の希望について
 - (15) 補助金申請の支援の将来の希望について
 - (16) 技術や知財に関するアドバイザー派遣の将来の希望について
 - (17) 当センターの対応についての企業の希望について
 - (18) サービス向上のために必要な強化策について
 - (19) センター刊行物掲載内容の希望について
 - (20) 自由記述回答の紹介
4. まとめ

1. 目的

- (1) 地方独立行政法人への移行（独法化）による、サービス効果の検証
- (2) 企業ニーズに対応したサービスの改善や追加の検討

2. 実施の概要

(1) 実施方法・実施期間

- ①実施方法：17年度、18年度ともに当センターの利用頻度が高い企業228社に対するアンケートの送付と郵送・FAXでの回答
- ②実施期間：平成19年2月1日～2月16日

(2) アンケート送付企業

- 独法化前後の工業技術センターについて周知している企業 **228社**（工業系177社、食品系51社）
内訳 ① 平成17/18年度両年度において利用があった企業**上位120社**（工業系 95社、食品系25社）
② 追加1 平成17・18年度の共同研究実施企業 **30社**（工業系 24社、食品系6社）
③ その他 当センターの従来からの利用企業 **78社**（工業系 58社 食品系20社）

(3) 回答企業と有効回答率

合計：142社（62%）工業系企業：101社（57%）食品系企業：41社（80%）

(4) 質問項目

下記の事項に関する18問の質問を行い、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 センター利用目的
- ② 独法化による当センター、および顧客対応の変化
- ③ 新規サービス利用の有無と将来の希望について（12項目）
- ④ 当センターの対応についての希望について
- ⑤ サービス向上のために必要な強化策について
- ⑥ 刊行物の内容に関する希望について
- ⑦ センターに対する要望、意見等の自由記述

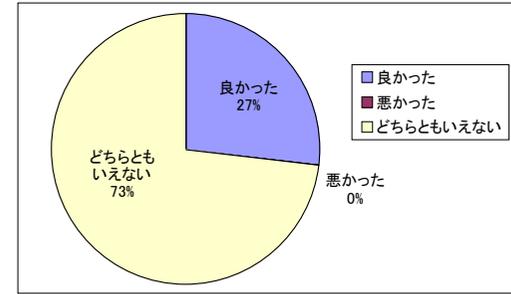
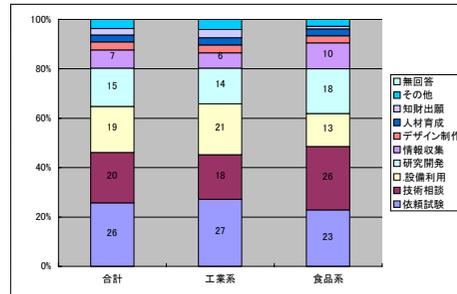
(5) 質問対象とした新規事業

- ① 共同研究、受託研究
企業ニーズにより、受託研究・共同研究を年度の中途にかかわらず実施します。
- ② 依頼試験、分析の特急扱い
依頼試験において急を要する場合は、仕上がり期日を指定して試験を実施します。（有料）
- ③ 機器の外部（所外）貸し出し
可能な設備について所外への持ち出し貸出を行っております。（移動費用は企業負担）
- ④ 機器の時間外貸出
センター内でお貸しする設備は、業務時間外でもお使いいただけます。（有料：通常料金）
- ⑤ 機器貸付の定額料金制（パック制）
当センターの機器を一ヶ月間定額で使用できる制度です。
（一般：5万円/月、共同研究者：1万円/月）
- ⑥ 研究員派遣
企業で実施する技術開発に関して一定期間センターの研究員を派遣します。（有料）
- ⑦ 技術者受入型開発支援
企業の技術者を受入れ、新製品開発、技術的課題の解決等を支援します。（無料）
- ⑧ 会議室、ホールの貸出
センターのホールや会議室を時間単位でお貸しします。（有料）
- ⑨ 料金の後支払い
依頼試験や機器貸し出し等は、従来は県証紙による事前払いでしたが、請求書による振り込み払い等ができるようになりました。
- ⑩ 市場化支援
当センターが関わって開発された製品を対象に、販売促進や市場拡大の支援を行います。
- ⑪ 補助金申請の支援
国や関係団体等の外部資金による補助事業や研究事業を企業が申請する際に支援します。
- ⑫ 技術や知財に関するアドバイザーの派遣
生産技術や知財管理に関する専門家をセンターが委嘱し、企業へ派遣します。

(6) アンケート回答の解析方法

アンケートの回答は、①工業系企業、②食品系企業に分けて解析し、グラフ化した。工業系企業、食品系企業で同じ割合の場合は一つのグラフで表示した。

回答結果
(グラフで説明)



また、アンケート回答企業について詳細に分析するために回答企業の平成17年度、平成18年度の利用件数を参照して回答企業の特徴を把握した。

例：「独法化は良かった」と回答した企業は依頼試験、貸し出し等のサービスを良く利用している企業である。

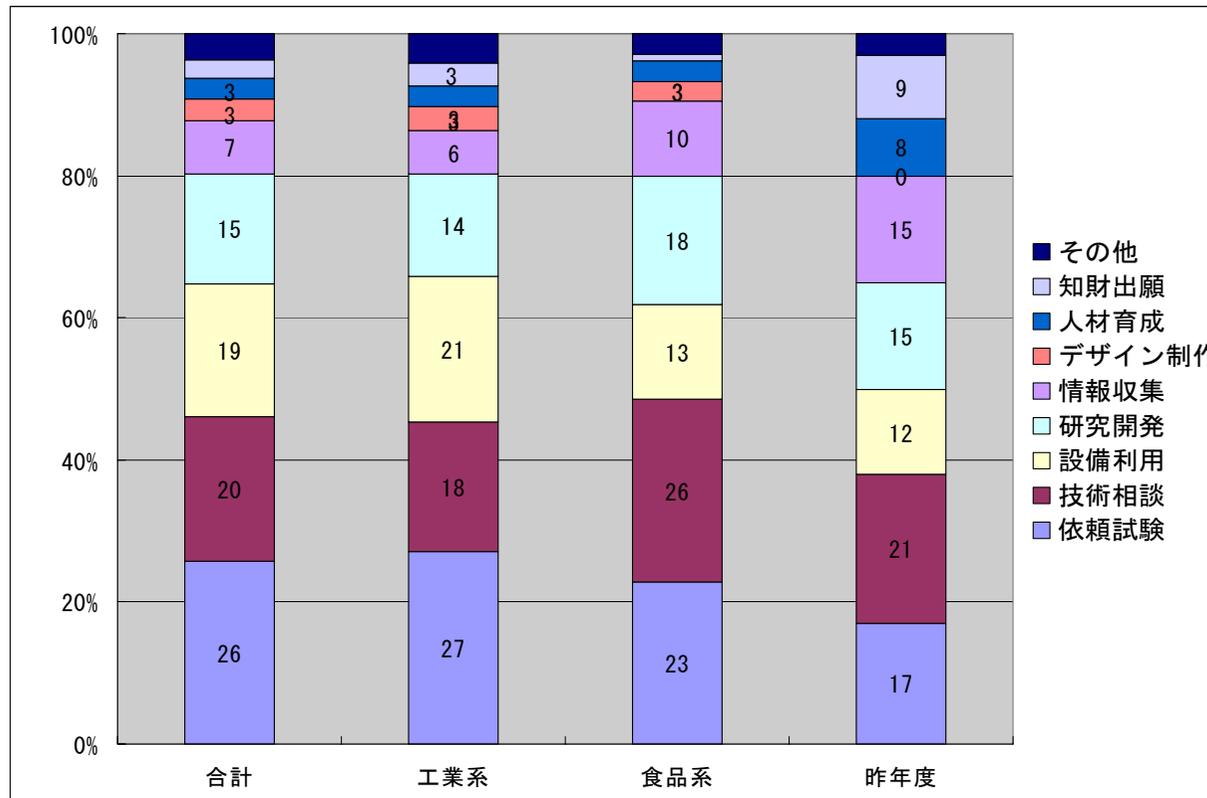
| アンケートの設問と回答・回答比率 | | | 当センター保有のデータベースによる利用件数 | | | | | | | |
|------------------|-------------|---|-----------------------|----|----|--------|----|----|------|----|
| | | | 平成17年度 | | | 平成18年度 | | | 共同研究 | |
| | | | 141社 | | | 141社 | | | 34件 | |
| Q2 独法化は良かったか | ① 良かった | % | 27 | 47 | 34 | 24 | 42 | 50 | 21 | 23 |
| | ③ どちらとも言えない | % | 73 | 53 | 66 | 76 | 58 | 50 | 79 | 77 |

- 例：(1) アンケートの回答は、「良かった」と回答した企業が27%であった。
 (2) 一方、(1)の回答企業の利用件数はH17の依頼で47%、H18の依頼で42%、貸し出しでも50%と、(1)の27%に比べて非常に多い。
 (3) このことから、良かったと回答した企業は、当センターの依頼試験や機器貸し出しを多く利用した企業であることが分かる。

3. 結果

(1) 当センターの利用目的について？

質問1 当センターをどのような目的で利用していますか？（複数回答）



岩手県工業技術センターの利用目的

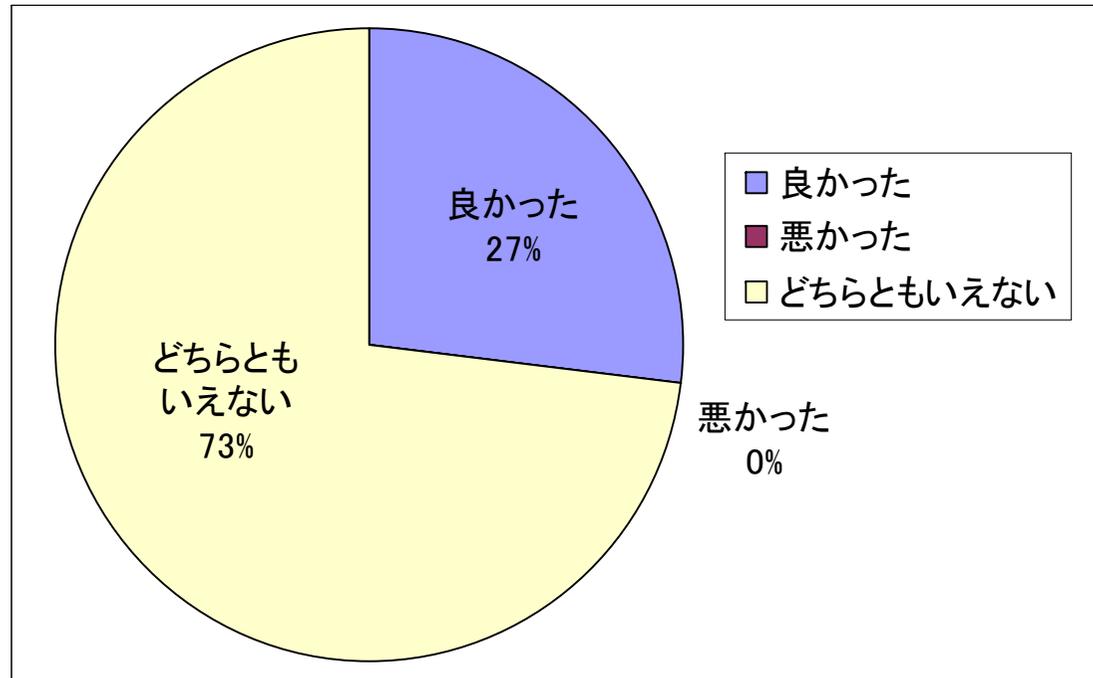
全体のトップ3

- ① 1位-依頼試験、2位-技術相談、3位-設備利用
- ② 食品系では1位：技術相談、3位が研究開発と包括的な利用が多い
- ③ 昨年度に1500社を対象に実施したアンケートと今回の228社を対象としたアンケートの回答は同様の傾向であった。

3. 結果

(2) センター独法化の企業様への影響について

質問2 平成18年4月のセンター独法化は御社にとっていかがでしたか？



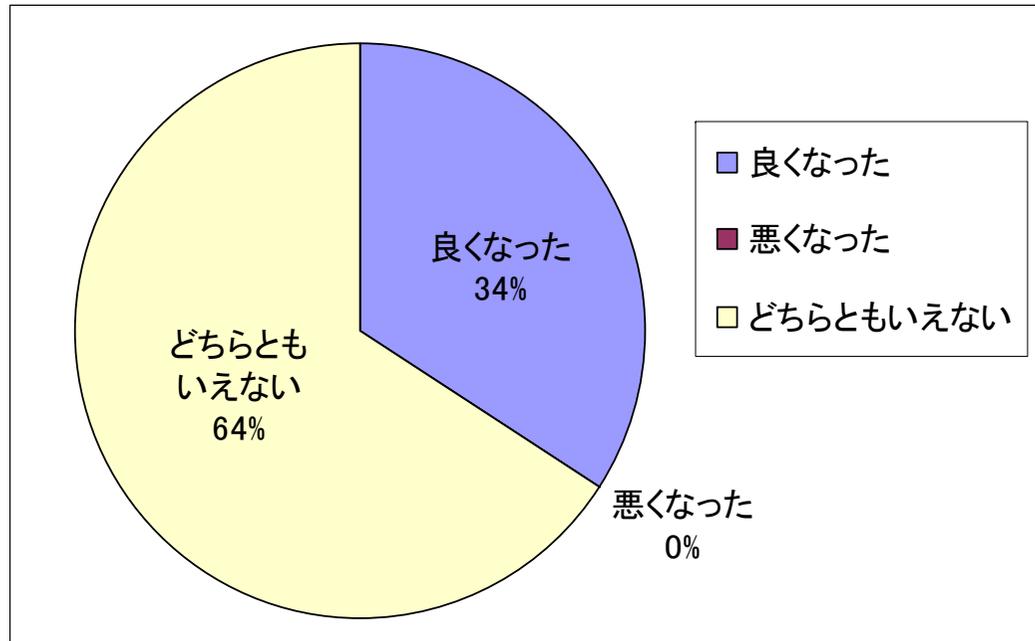
「良かった」と回答した企業は全体の27%で、「どちらとも言えない」が73%しかし、悪かったという回答は皆無であった。

- ①利用件数から見ると、「良かった」との回答（27%）に対応する利用件数は依頼試験、貸し出し等の割合が40%以上と高く、利用件数の多い企業が「良かった」と回答したことが窺える。
- ②独法化以来一年に満たない期間での質問であり、時期尚早で判断を保留している企業が多い中でも、利用の多い企業は良かったと回答している。

3. 結果

(3) センター独法化の企業様への対応の変化について

質問3 独法化によってお客様への対応は、良くなったと思いますか？

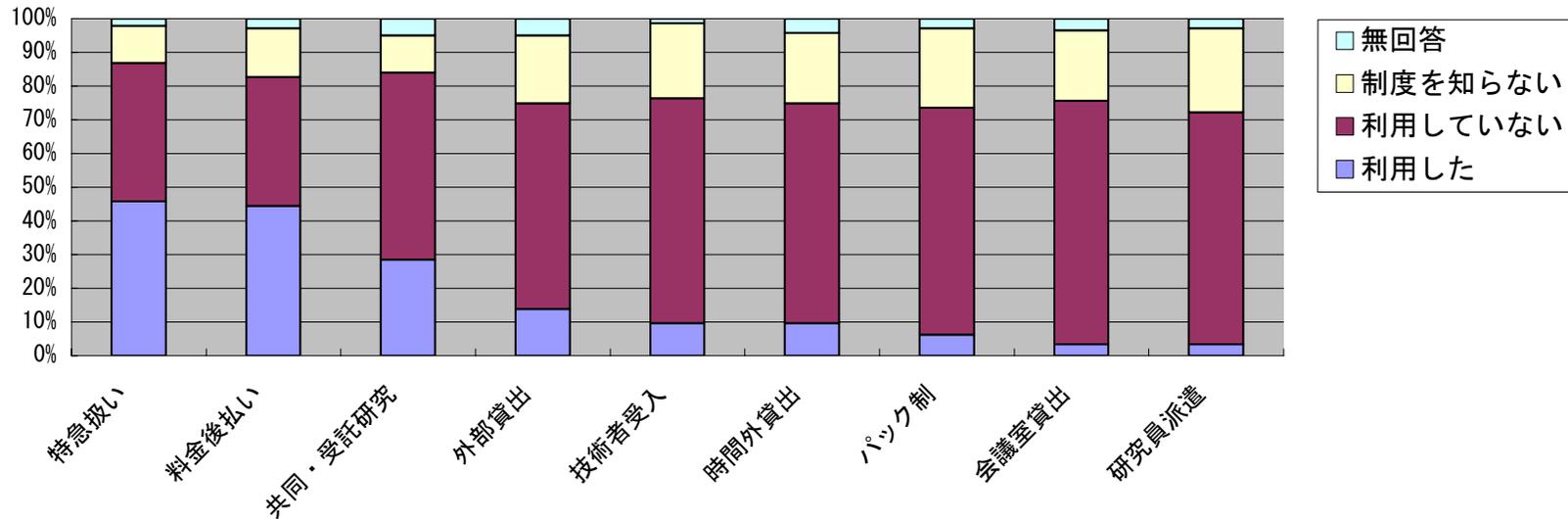


- ① 対応が「良くなった」という回答は34%で、「どちらともいえない」が66%。前問と同様の傾向であり、判断を保留（時期早尚）していることが窺える。
- ② 「悪くなった」という回答は前問同様に皆無。「良くなった」という回答は利用件数の多い企業に多く見られる。

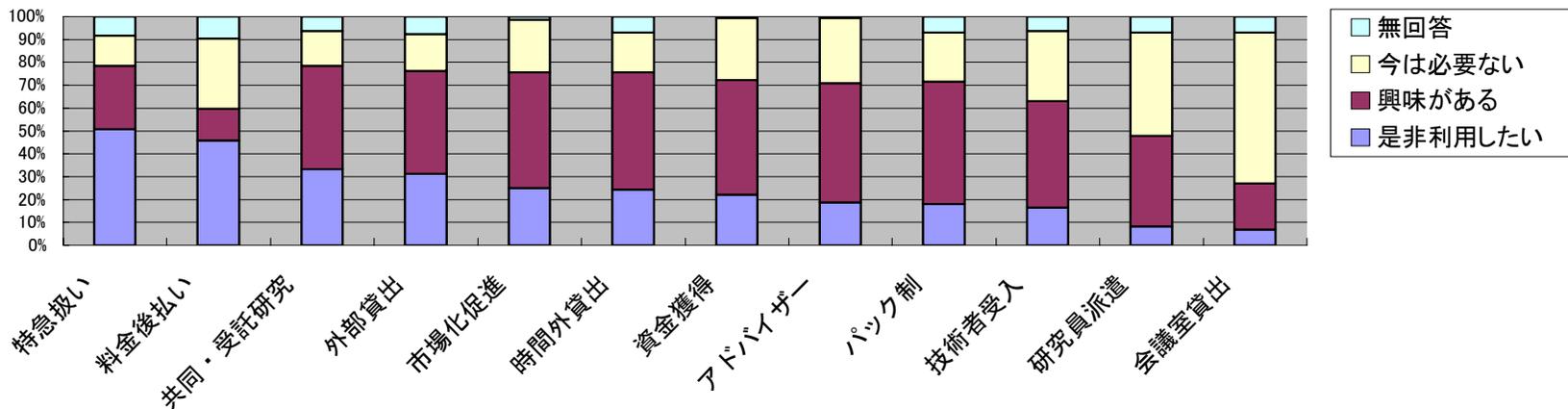
3. 結果

(4) 独法化によって開始した新規サービスの利用状況と将来の希望

新規サービスの利用（142社中）



新規サービスへの期待 (142社中)

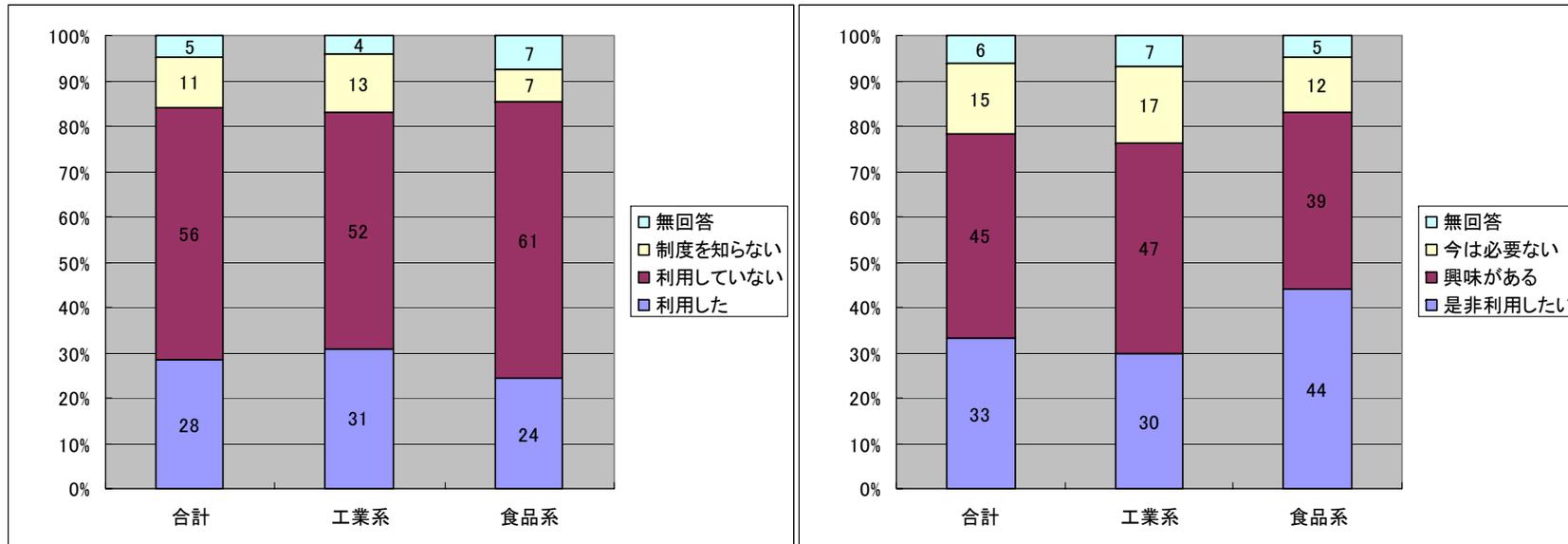


独法化を機に実施した、または力を入れている「料金後払い制」や「共同・受託研究」の利用は多く、「市場化促進支援」「依頼試験の特急扱い制」も要望が高いことから、計画が適正であったことが窺える。

3. 結果

(5) 共同研究・受託研究利用の有無と将来の希望について

質問 4-1 共同研究・受託研究は利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



共同研究・受託研究利用の有無

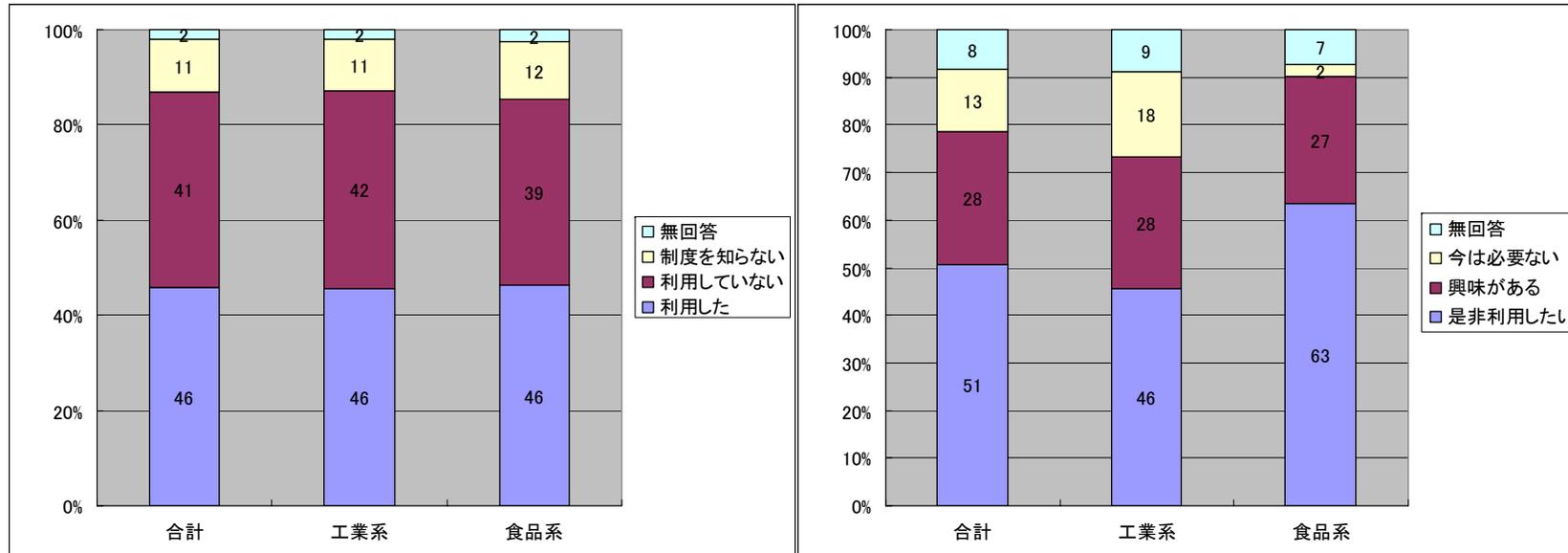
共同研究・受託研究に対する希望

- ①利用実績は質問した新規サービス9項目中3位と上位。「制度を知らない」という回答は少なく、本事業が良く知られていることが分かる。
- ②特に食品系の企業については現在の利用状況は低いが認識率も高く、今後の要望も強い。
- ③食品系の企業は工業系に比べて小さな規模の企業が多いため、総合的な支援への要望が強いが、中でも共同研究への要望が高い。

3. 結果

(6) 依頼試験・分析の特急扱い利用の有無と将来の希望について

質問 4-2 依頼試験・分析の特急扱いは利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



依頼試験・分析の特急扱い利用の有無

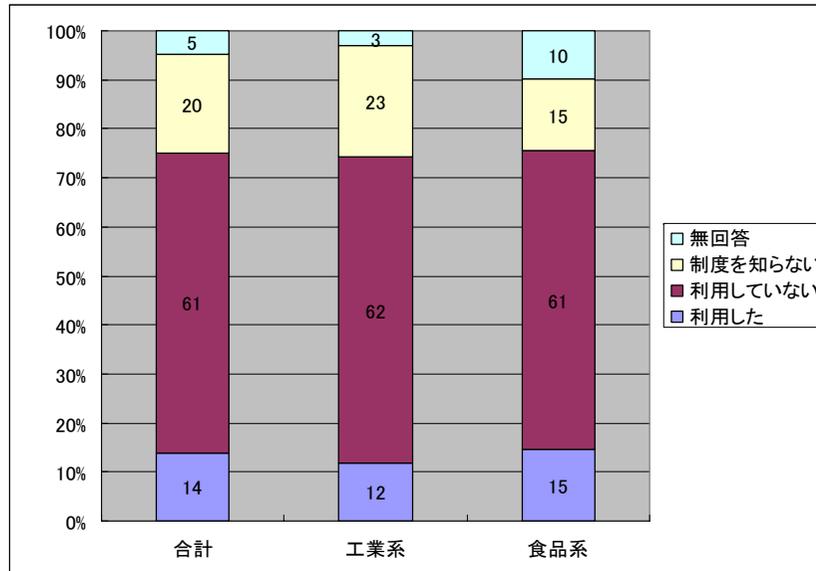
特急扱いに対する希望

- ①平成18年度に始めた依頼試験の特急扱いの利用件数は4件であったにもかかわらず、回答企業の46%（70件）が利用したと回答しており、今回の制度への誤解がある。また、食品系の企業では将来の利用に非常に高い要望と関心がある。
- ②「利用した」「利用したい」という回答をした企業の利用件数を見ると、回答企業は利用件数の多い企業であり、企業は当センターの処理が十分に早いと認識しており、誤解回答になったと考えられる。

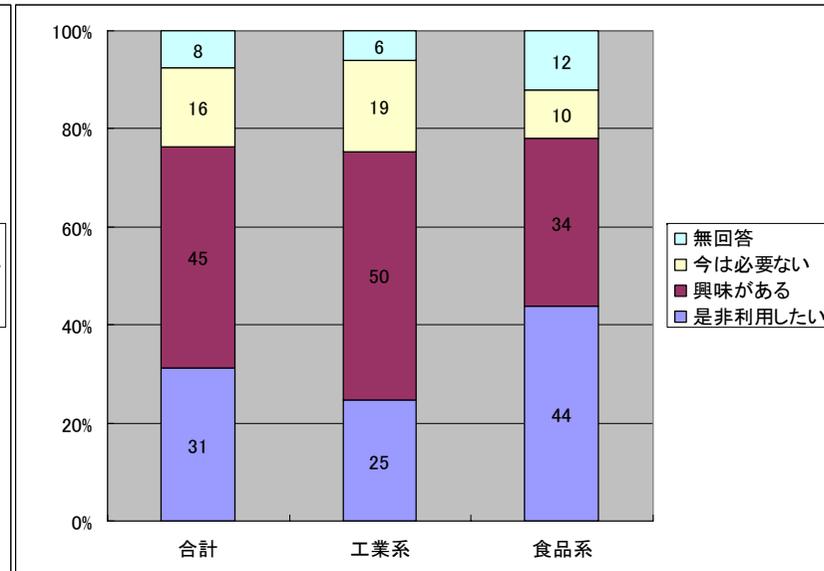
3. 結果

(7) 機器の外部（所外）貸し出し利用の有無と将来の希望について

質問 4-3 機器の外部貸し出しは利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



機器外部（所外）貸し出し利用の有無



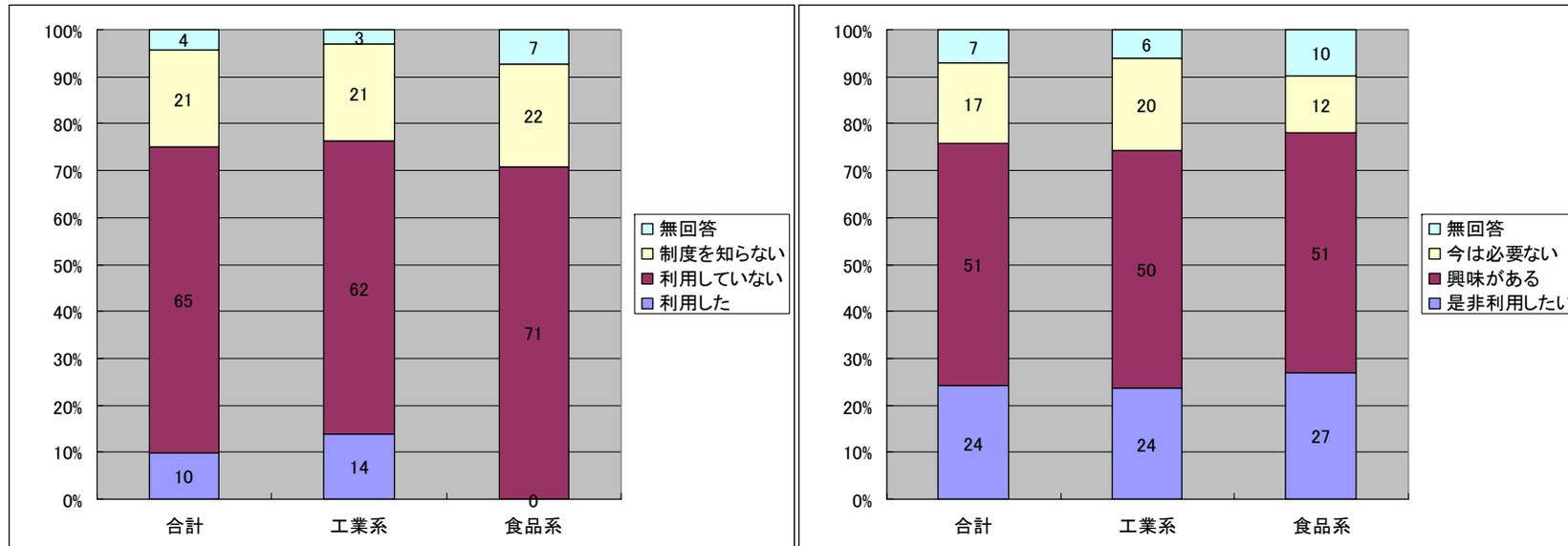
機器外部（所外）貸し出しへの希望

- ① 「利用した」という回答は多くないが（14%）、将来利用したいという希望は多い（30%）。特に食品系の回答企業は利用への希望が強い（44%）。
- ② 高いニーズがある反面「制度を知らない」という回答も多いため、制度とその利用法等をわかりやすくし、周知を図ることが必要である。

3. 結果

(8) 機器の時間外貸し出し（所内）利用の有無と将来の希望について

質問 4-4 機器の時間外貸し出し(所内)は利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



機器の時間外貸し出し利用の有無

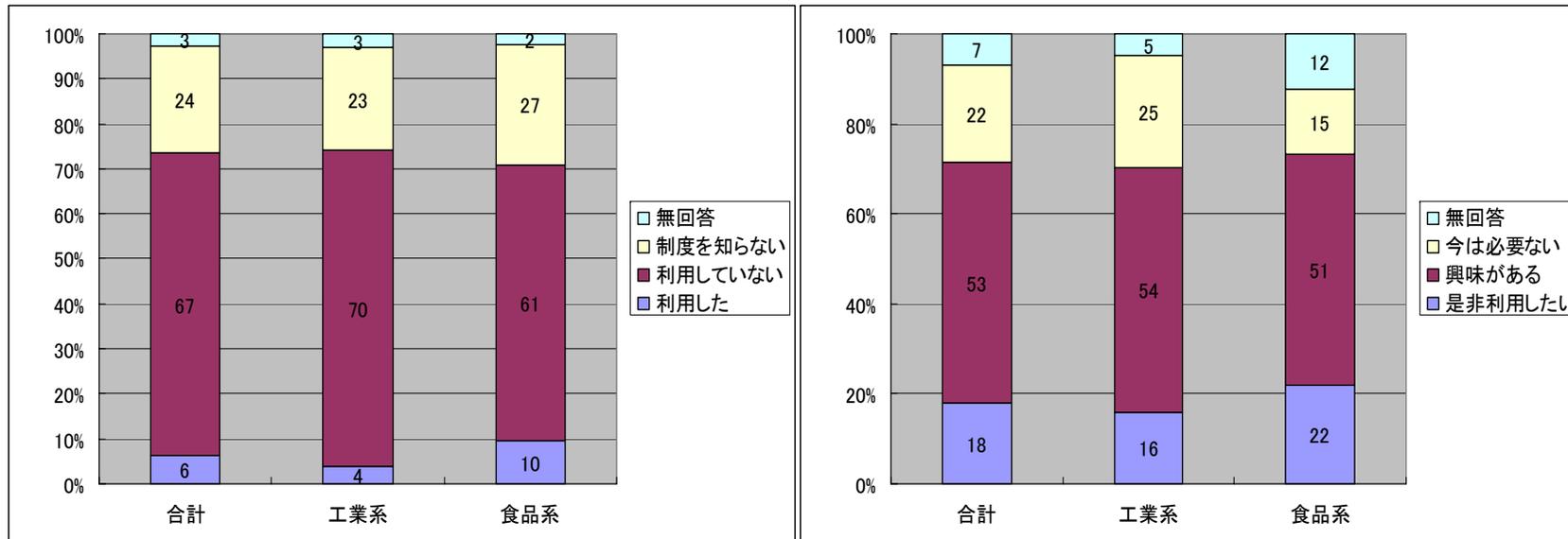
機器の時間外貸し出しへの希望

- ① 「利用した」という回答は少ない（6位：10%）。特に食品系の企業では回答数ゼロ。
- ② 「制度を知らない」という回答が多い。しかし、要望と関心は80%近くある。制度を分かりやすく説明して、周知を図ることが必要である。

3. 結果

(9) 機器の定額料金貸し出し（パック制）利用の有無と将来の希望について

質問 4-5 機器の定額料金貸し出し（パック制）は利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



機器の定額料金貸し出し利用の有無

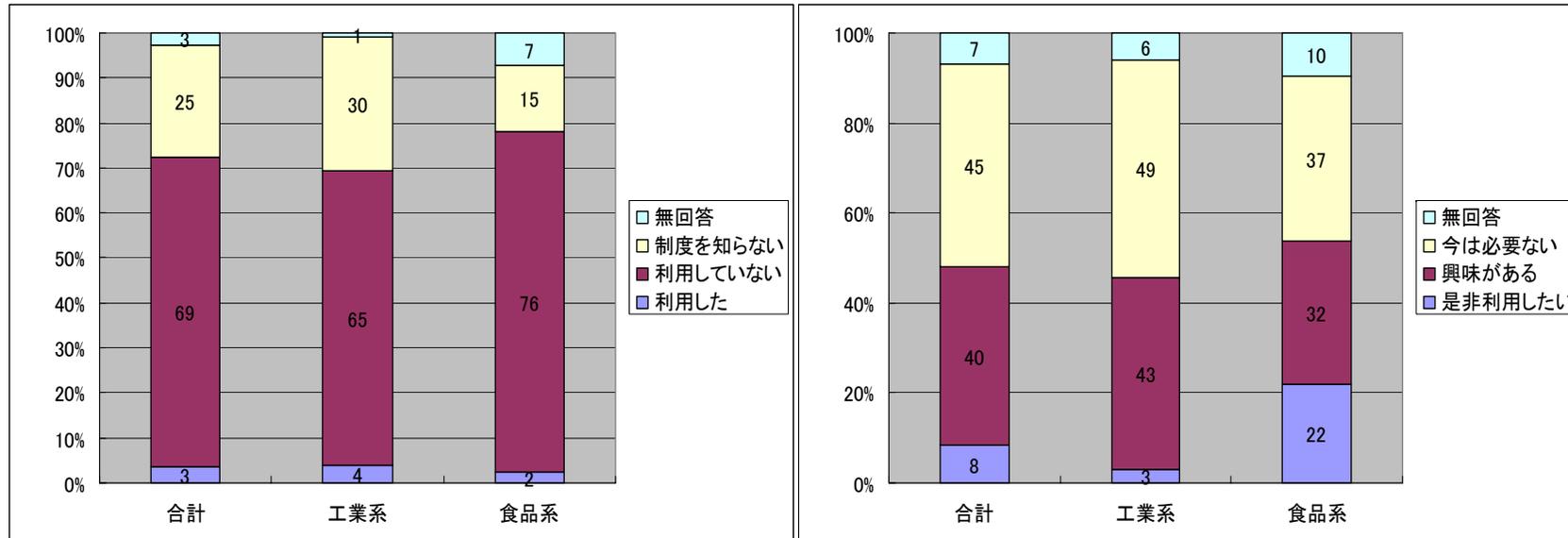
機器の定額料金貸し出しへの希望

- ① 「利用した」という回答は極めて少ない（7位：6%）。
「利用したい」要望は食品系が高い。
- ② 「利用した」「利用したい」という回答は貸し出しや、共同研究を利用した企業が回答しており、本事業の趣旨が認識されていることが窺える。

3. 結果

(10) 企業への研究員派遣利用の有無と将来の希望について

質問 4-6 企業への研究員派遣は利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



研究員派遣制度利用の有無

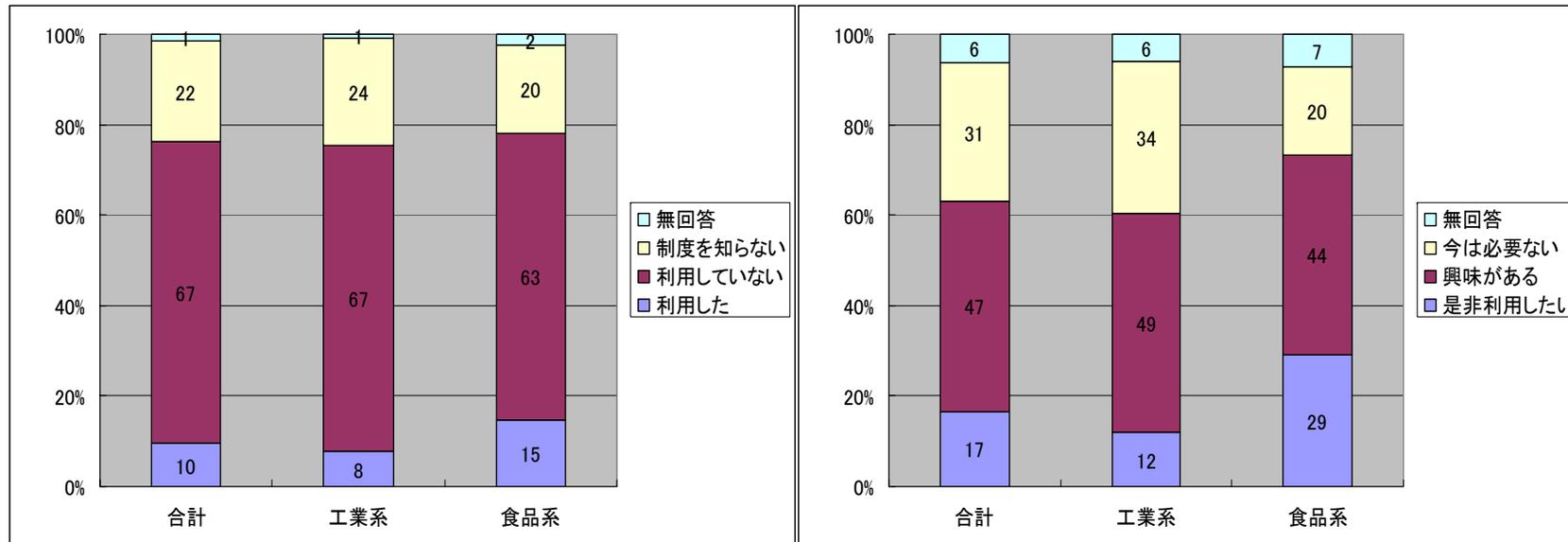
研究員派遣制度への希望

- ① 平成18年度における実際の利用は1件（食品系企業）であったが、工業系の企業で「利用した」という回答が4件あり、従来事業の企業訪問との混同が考えられる。食品系の企業は工業系に比べて要望が高い。
- ② 「利用した」「利用したい」「興味がある」と回答した企業の依頼試験、機器貸出し利用件数は多くない。現状では本事業に対する関心が低いことが窺える。

3. 結果

(11) 技術者受入型開発支援利用の有無と将来の希望について

質問4-7 技術者受け入れ型開発支援は利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



技術者受け入れ型開発支援制度利用の有無

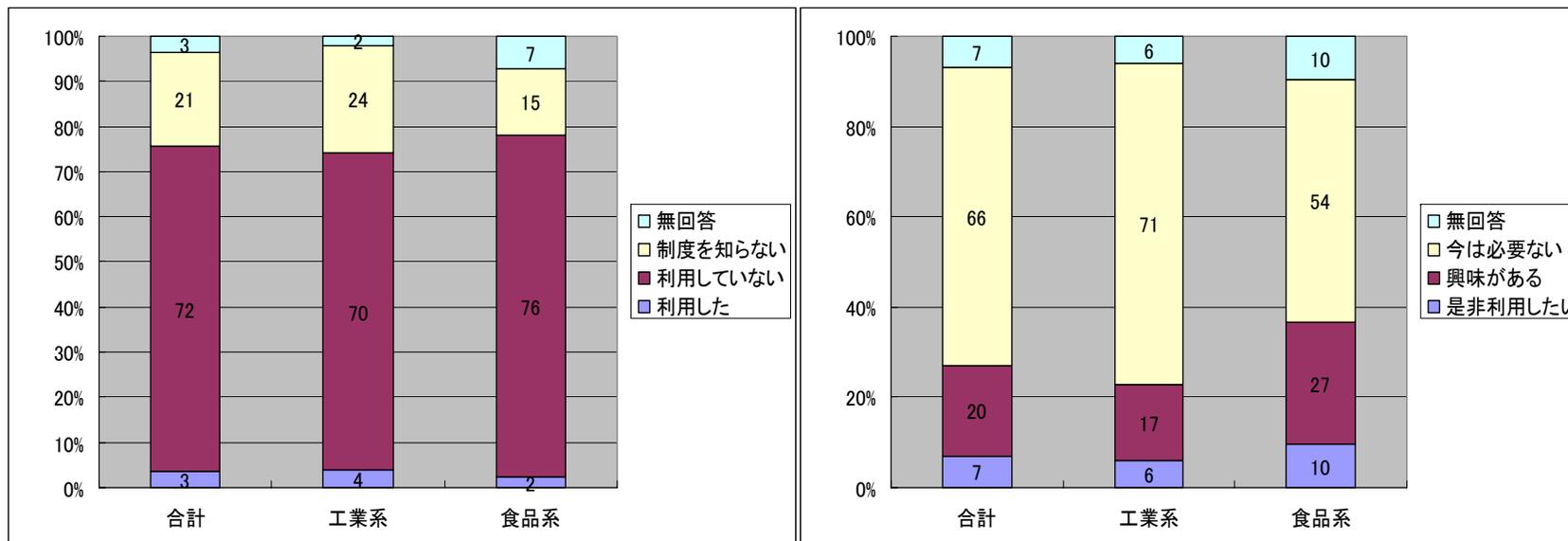
技術者受け入れ型開発支援制度への希望

- ① 食品系の企業は工業系に比べて利用・要望ともに高く、人材育成や技術開発に対する要望が高い。
- ② 「今は必要ない」という意見が多かった。
この回答は42社がしているが、この42社は利用の有無に関する質問で、利用していない：26社、制度を知らない：15社、無回答1社の内訳であり、人材育成や技術開発の要件で当センターを利用していない企業である。

3. 結果

(12) 会議室・ホール等の貸し出し利用の有無と将来の希望について

質問 4-8 会議室・ホールの貸し出しは利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



会議室・ホール貸し出し利用の有無

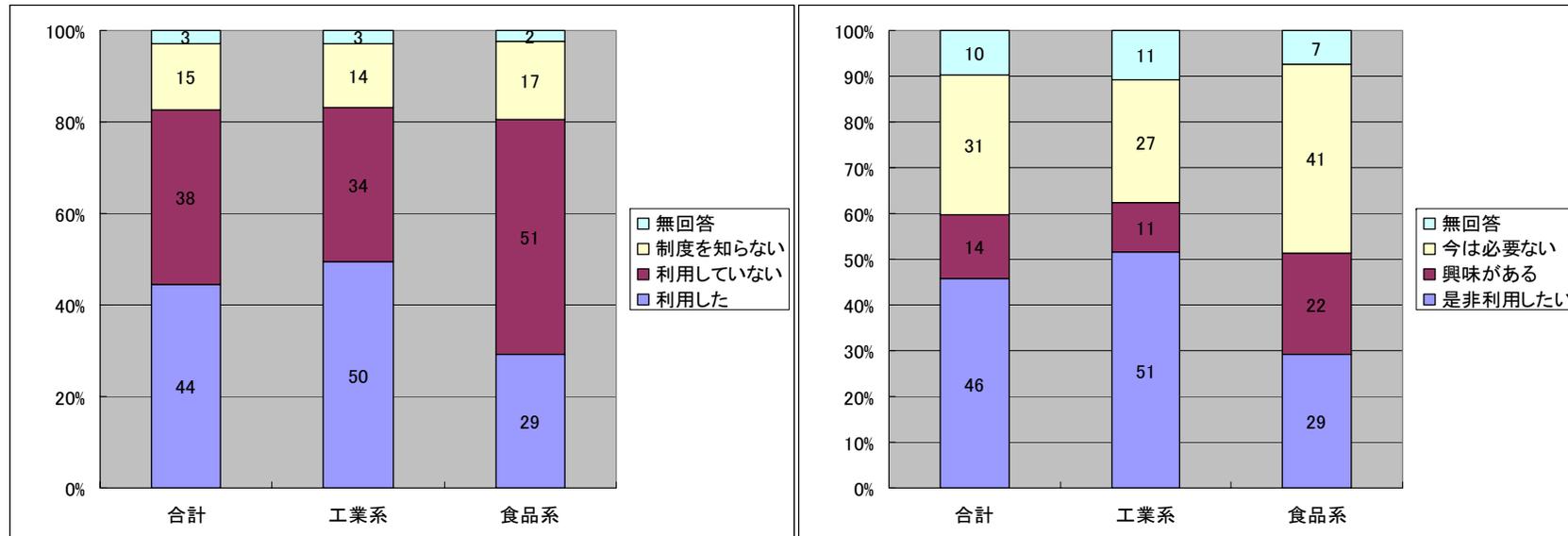
会議室・ホール貸し出しへの希望

- ① 「利用した」という回答が12項目の質問で一番少なく「今は必要ない」という回答が質問の中で一番多かった。
- ② 実際の利用状況を見ると、平成18年度の利用26件中、企業の利用は4社5件であり、残りは県関係の団体による会議・打ち合わせなどであった。会議室・ホール等の貸し出しは、団体向けの事業であると認識されていることが窺えるが、当センターでは個々の企業の利用も目的であり、分かりやすい説明と周知が必要であると考えます。

3. 結果

(13) 料金の後支払い利用の有無と将来の希望について

質問 4-9 料金の後払いは利用されましたか？ また将来の希望はいかがですか？



料金後払い利用の有無

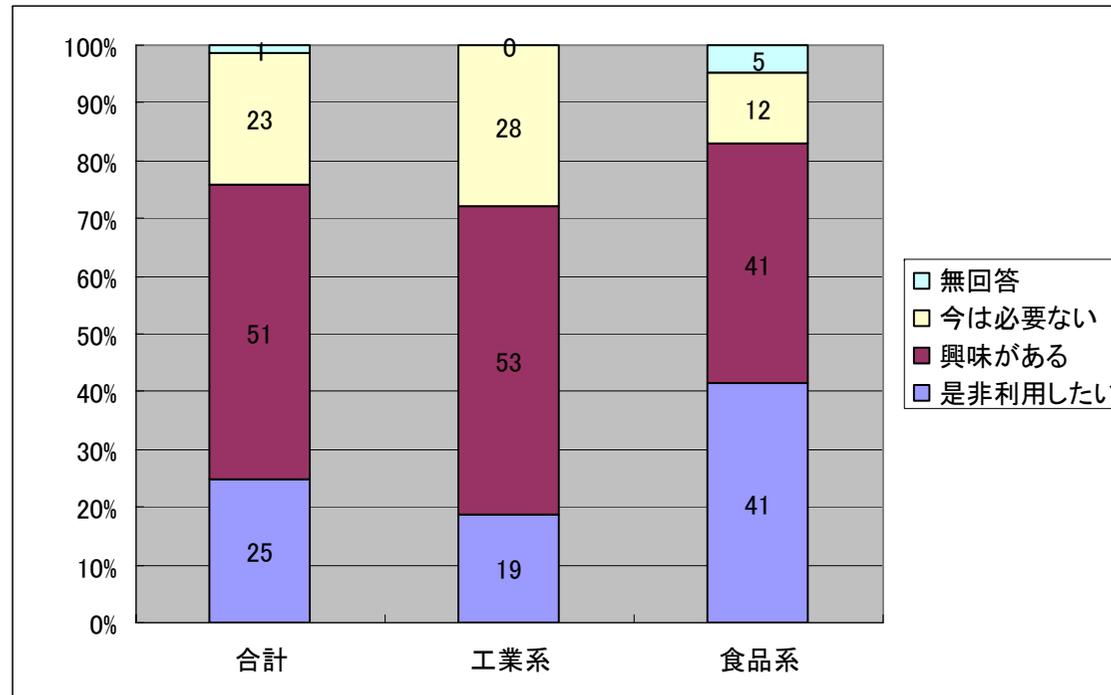
料金後払いへの希望

- ① 「利用した」という回答と「利用したい」という回答がすべての質問対象事業の中で2位の多さであった。
一方「今は必要ない」という回答も3位と高い。
「利用したい」「今は必要ない」に意見が2分している。
- ② 「利用した」「利用したい」と回答した企業は、依頼試験、機器貸し出しの利用件数が非常に多いことから、この制度が好評であることが窺える。

3. 結果

(14) 市場化支援の将来の希望について

質問 4-10 市場化支援に対する希望はいかがですか？



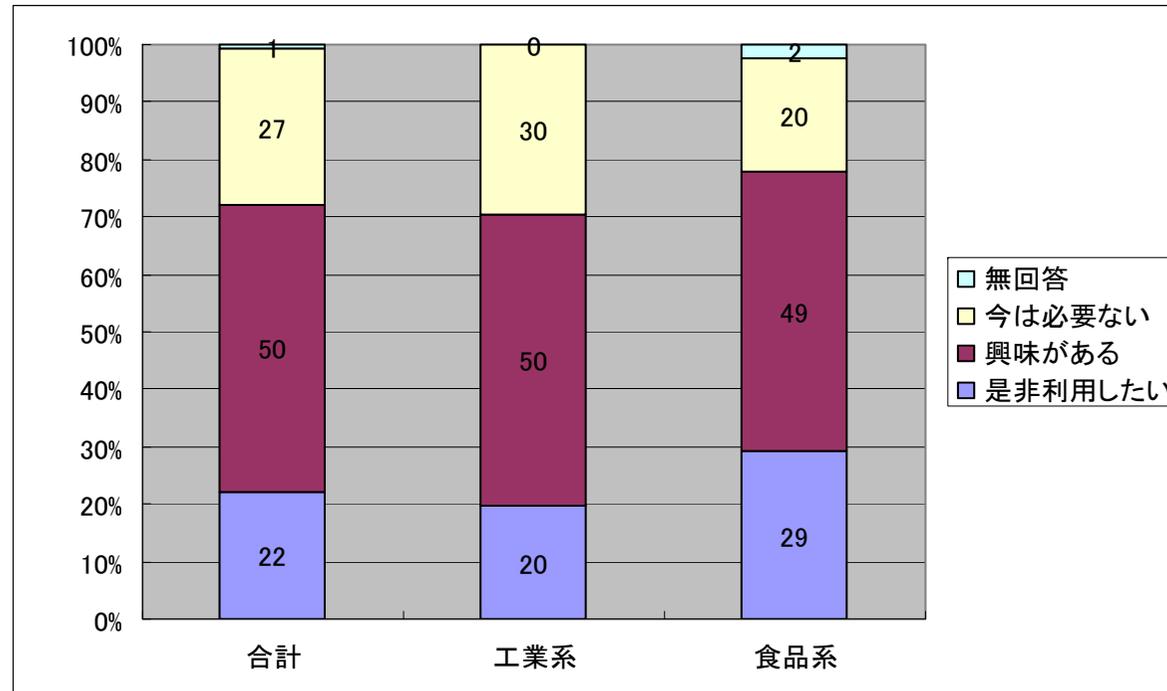
市場化支援への希望

- ①食品系の企業が工業系の倍以上の比率で「利用したい」と回答している。
- ②共同研究の利用企業が積極的な希望を持っており、開発の出口に対する関心の高さと受け取れる。
- ③包括的な支援を求めて当センターを利用している企業は高い関心を示している。

3. 結果

(15) 補助金申請の支援の将来の希望について

質問 4-11 補助金等の申請支援に対する希望はいかがですか？



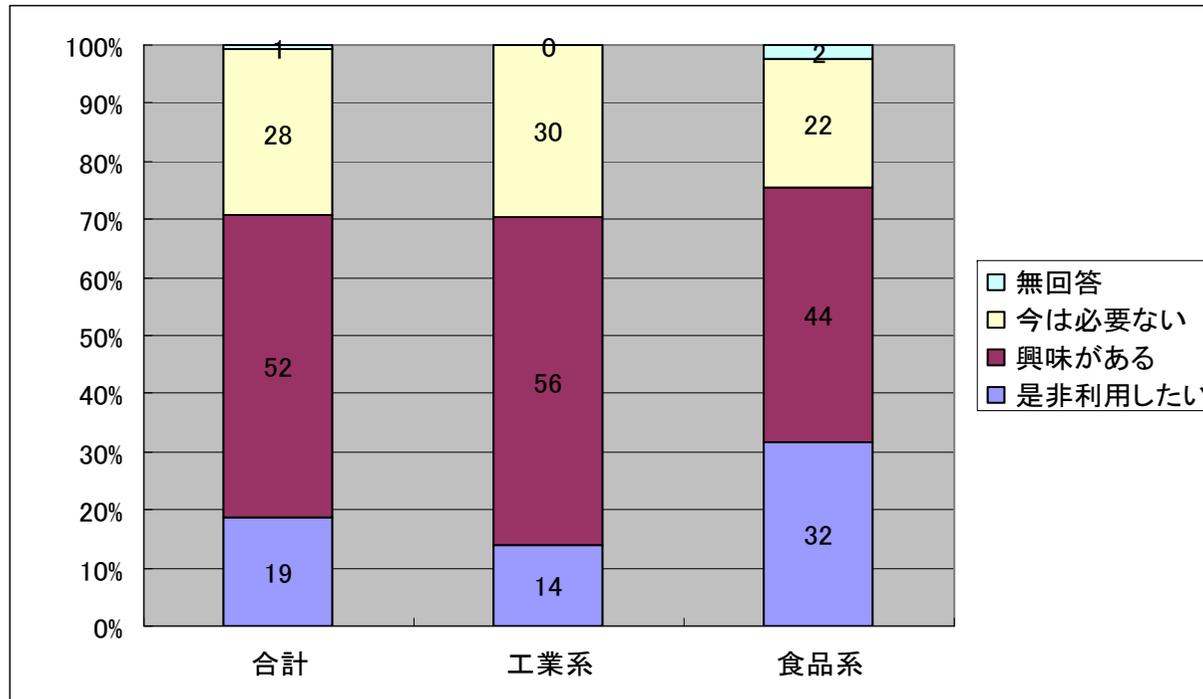
補助金等の申請支援への希望

食品系の企業の30%が「利用したい」と回答している。前項の市場化促進の支援に対する回答と同様に、開発の出口への関心、または包括的な支援に対する要望と考えられる。

3. 結果

(16) 技術や知財に関するアドバイザー派遣の将来の希望について

質問 4-12 技術や知財に関するアドバイザー派遣に対する希望はいかがですか？



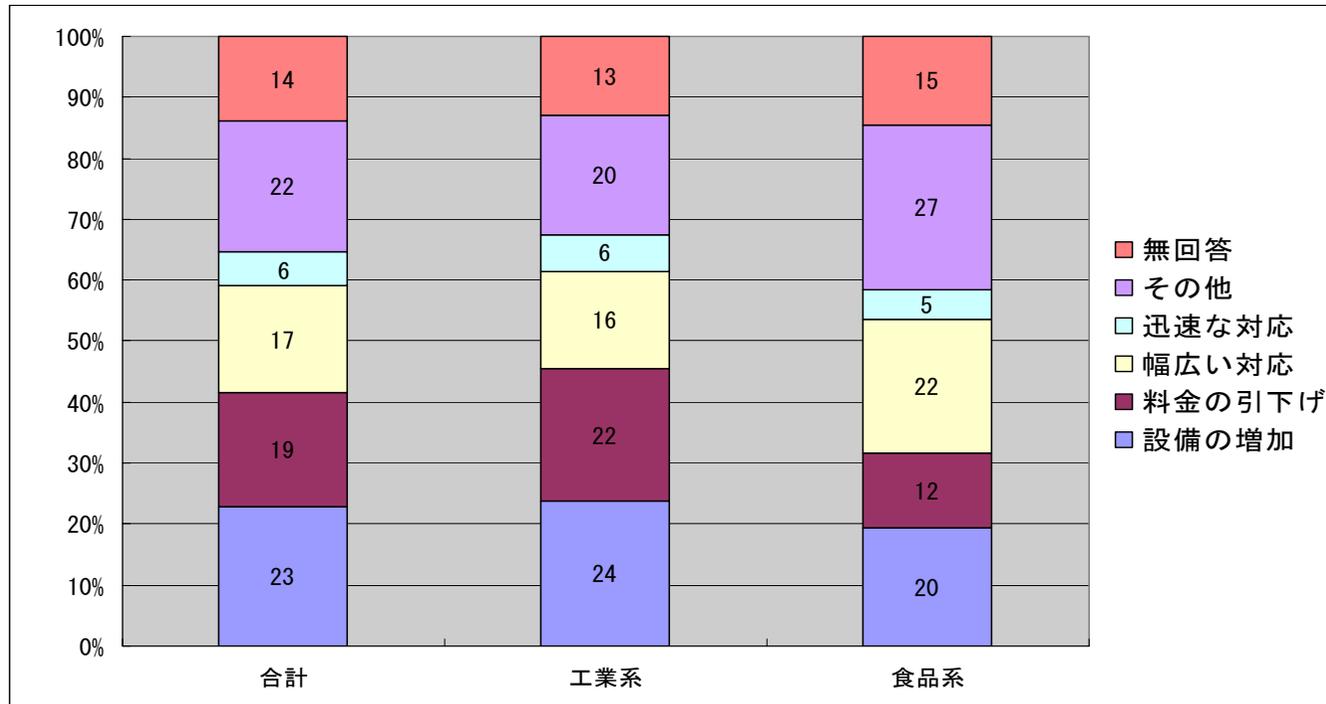
技術や知財に関するアドバイザー派遣への希望

- ① 食品系企業の32%が「利用したい」希望を持っている。（工業系企業の倍）
- ② 工業系企業は「利用したい」という希望は14%と少ないが、「興味がある」という回答が56%で関心の高いことが窺える

3. 結果

(17) 当センターの対応に関する希望について

質問5 当センターの対応についてどのようなご希望をお持ちでしょうか？



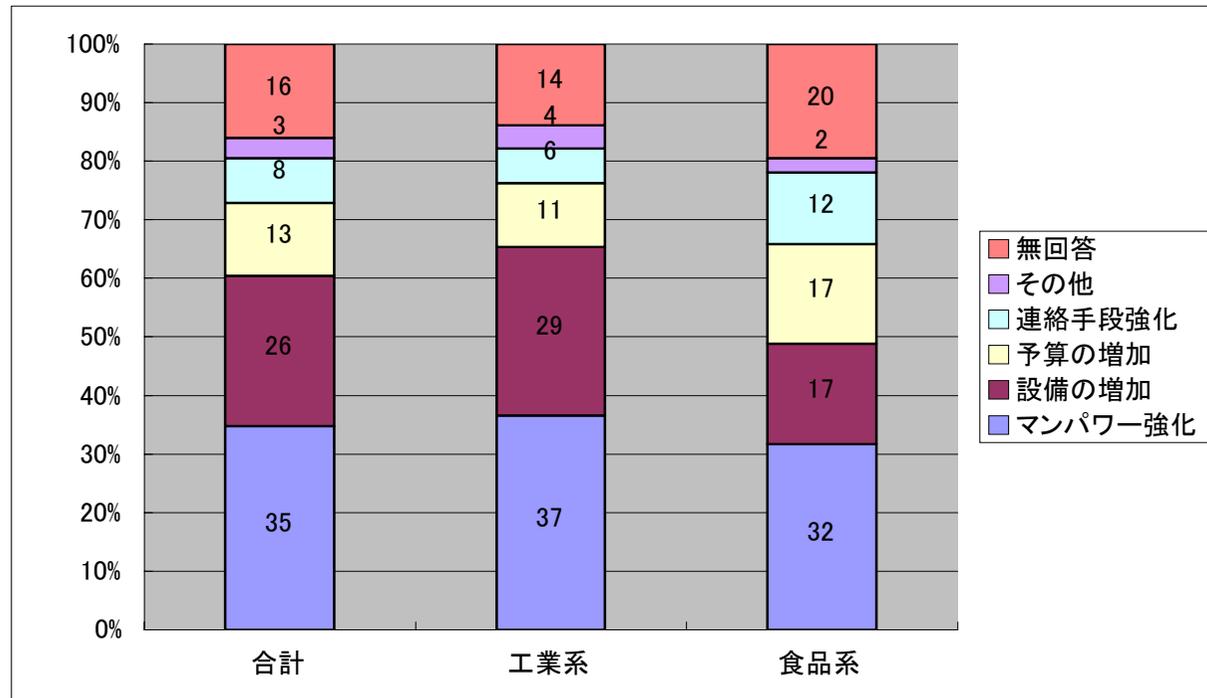
センターの対応に関する希望

全体では設備の増加と利用料金の引き下げが多いが、食品系の企業では幅広い対応が1位の回答になっている。

3. 結果

(18) サービス向上のために必要な強化策について

質問6 サービス向上のためにどのような強化策が必要だとお考えですか？



サービス向上のために必要と思われる強化策

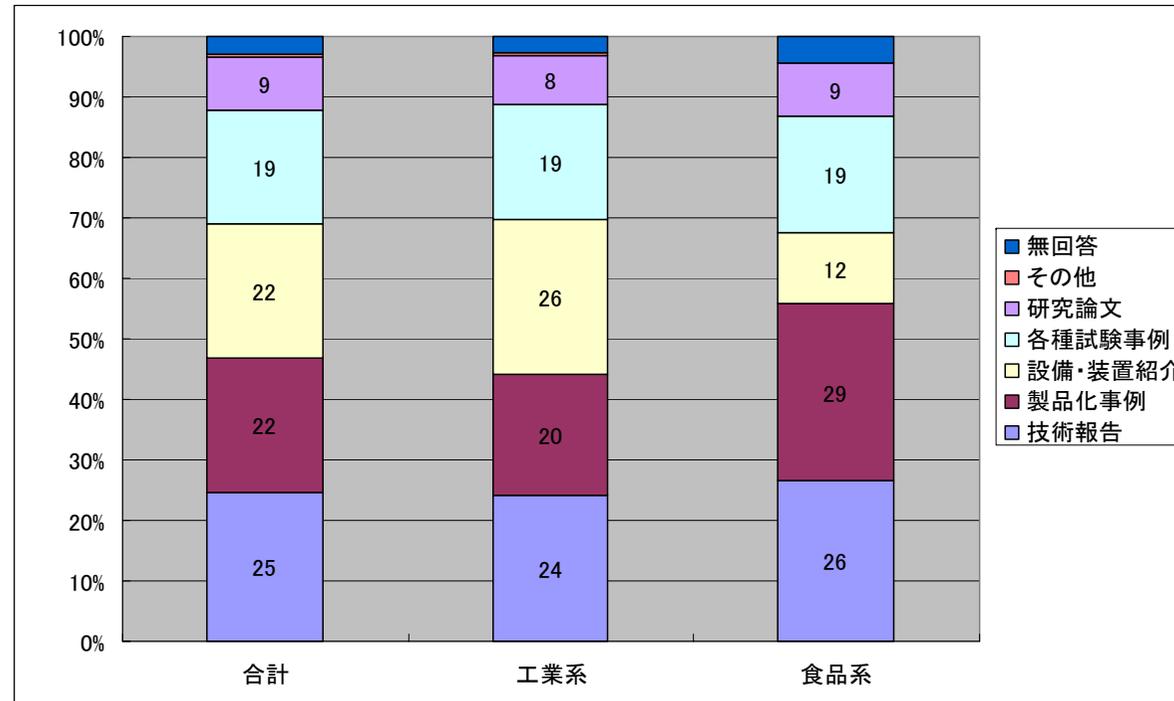
全ての企業が人（マンパワー）が一番重要であると回答しており、食品系企業は2位を大きく引き離している。

工業系企業では設備利用や依頼試験の利用件数が多いこともあって、設備の増加が高い割合（2位）で回答されている。

3. 結果

(19) センター発行物掲載内容の希望について

質問7 センターで発行している冊子について、どのような内容の掲載を希望されますか？



センター発行冊子の掲載内容の希望

- ① 工業系の企業では設備・装置紹介を第一に希望。
食品系の企業では製品化事例を第一に希望。
- ② 双方において、研究論文は低い順位(5位)となっており、実務的な情報を望んでいる。

3. 結果

(20) 当センターへの要望等自由記述

アンケートの自由記述欄には、当センターに対しての様々なご意見をいただいたが、センターへの応援、改善の提言、要望に関する意見について、代表的な意見を紹介する。

1) 応援

- ① 以前から対応の早さ・正確さには感心していたが、独法化により、益々支援体制が充実したように思う。
- ② 昨年食品技術部と県農業研究センターの共同成果発表会があり、非常に有益だった。
(パン、豆腐、豆の開発など)

2) 改善の提言

- ① 独法化によって何が変わるのか、PR不足。複数の技術部門に渡る内容もあるので、部門間の垣根を越えた情報交換をすると、問題解決がスムーズになると思う。
- ② 分析等を依頼した場合、担当者が忙しいとズルズル延びてしまう。多忙な部門を応援できるような、所属フリーの助手的な人を置くことは出来ないか。
- ③ 誰が何の分野に詳しいのか、また、どんな相談が出来るのか、業界別にしてかなり詳しく細分化したものを作成してほしい。

3) 要望

- ① 企業での新事業立ち上げ支援の為、コラボレーション実現の為、仲介人的役割をお願いしたい。
- ② センターの技術部門は主としてハード分野に重点が置かれているが、IT化時代においてはソフトウェアの重要性が求められる。今後急速な成長が期待されるデジタル革命に対応した情報技術部門の新設が望まれる。
- ③ 先端製品を製造するには、先端の分析機器が必要。特にイメージング機能付きのFT-IRの導入を希望 ※平成19年度に導入します。

4. まとめ

ま と め

- 1) 独法化を機に開始した新規サービス事業は企業様に利用され、評判、関心ともに高く、期待通りに推移している。
- 2) 独法化した岩手県工業技術センターが今後、支援を強化するためには、総合的にマンパワーと設備の増加が期待されている。
- 3) 食品系企業の共同研究への要望に対する対応や、制度の分かりやすい説明（所外貸し出し等）が必要である。
本年度下半期の事業計画への反映・改善を検討します。