

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

目次

2009年3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) アンケート送付先
- (3) 回答企業と有効回答率
- (4) 質問項目
- (5) 質問対象とした事業
- (6) アンケート回答の解析方法

3. 結果

- (1) 回答者の属性
- (2) 電話や窓口の対応について
- (3) 技術相談制度の利用の有無、満足度およびその理由等について
- (4) 依頼試験・依頼加工制度の利用の有無、満足度およびその理由等について
- (5) 機器貸出制度の利用の有無、満足度およびその理由等について
- (6) 共同研究・受託研究制度の利用の有無、満足度およびその理由等について
- (7) 技術者受入型開発支援制度の利用の有無、満足度およびその理由等について
- (8) センターで導入して欲しい設備・機器の要望に関する紹介
- (9) 自由記述回答の紹介

1. 目的

岩手県工業技術センターの顧客における利用時の満足度に関する検証

2. 実施の概要

(1) 実施方法・実施期間

①実施方法：平成20年度の4月から1月までに、当センターの利用頻度が高い法人と個人に対するアンケートの送付と郵送での回答

②実施期間：平成21年2月16日～3月2日

(2) アンケート送付先

利用頻度が高い上位394者

内訳	① 技術相談、依頼試験・依頼加工、機器貸出	341者
	② 共同研究・受託研究制	36者
	③ 技術者受入型開発支援で	17者

(3) 回答企業と有効回答率

合計：241者（61%）

製造業：179者（74%）

非製造業：62者（26%）

(4) 質問項目

下記の事項に関する10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 回答者の属性
- ② 顧客対応の満足度等について
- ③ サービス内容の満足度について
- ④ センター全体に対する満足度について
- ⑤ センターに導入して欲しい設備・機器について
- ⑥ 意見・要望について

(5) 質問対象としたサービス

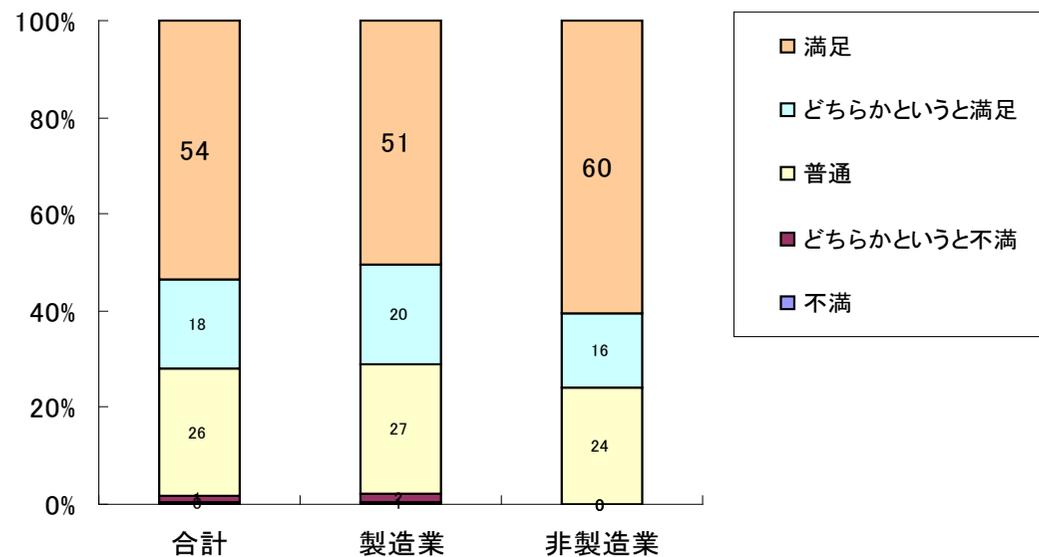
- ① 技術相談
- ② 依頼試験・依頼加工
- ③ 機器貸出
- ④ 共同研究・受託研究
- ⑤ 技術者受入型開発支援

(6) アンケート回答の解析方法

アンケートの回答は、①合計（製造業、非製造業）、②製造業、③非製造業に分けて解析し、グラフ化した。

Q1：電話や窓口（受付）の対応（言葉遣い、態度）はいかがでしたか？

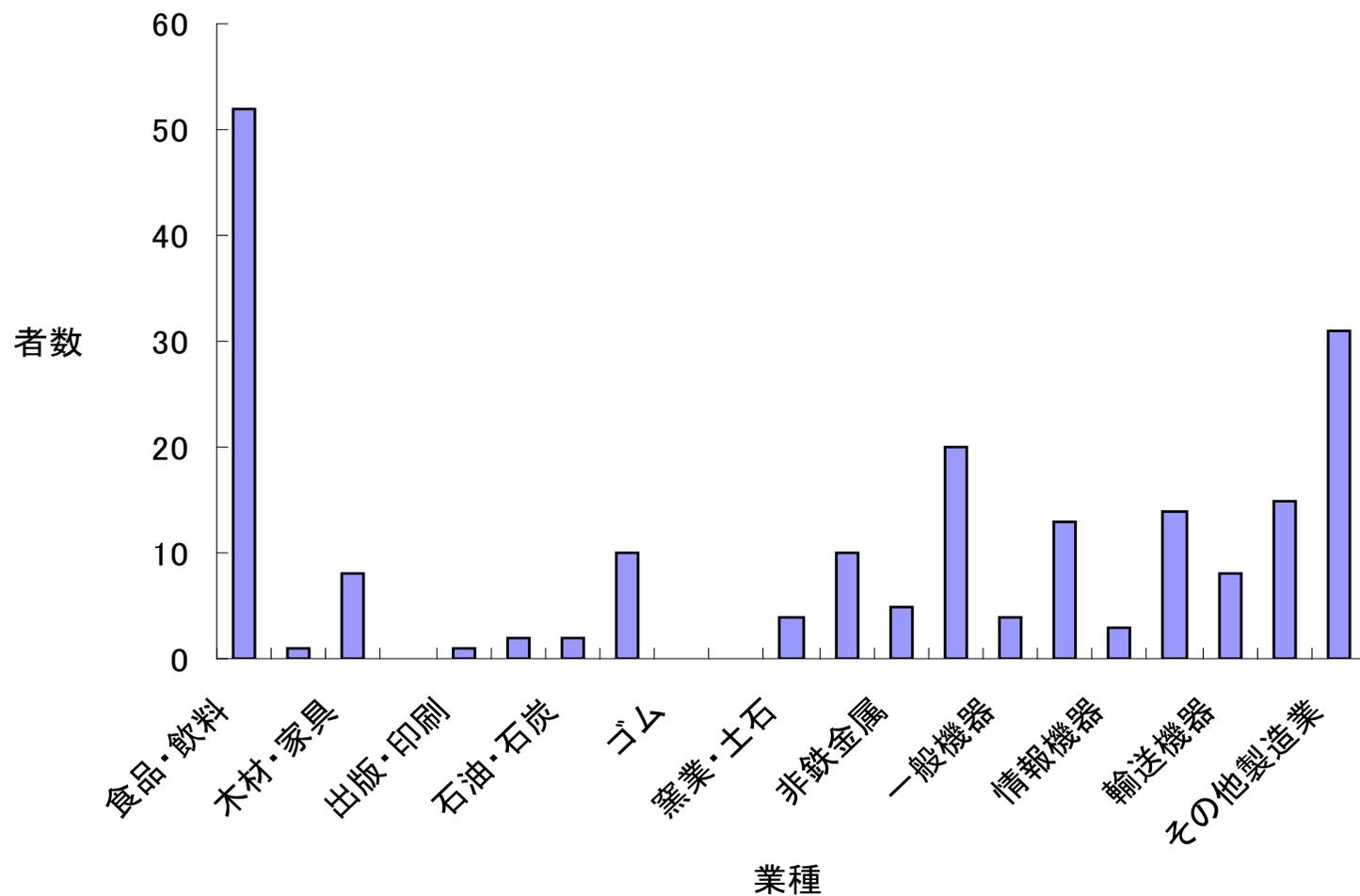
回答結果
(グラフで説明)



注) 回答結果に関するコメントは、基本的に「①合計」に関する内容である。

3. 結果

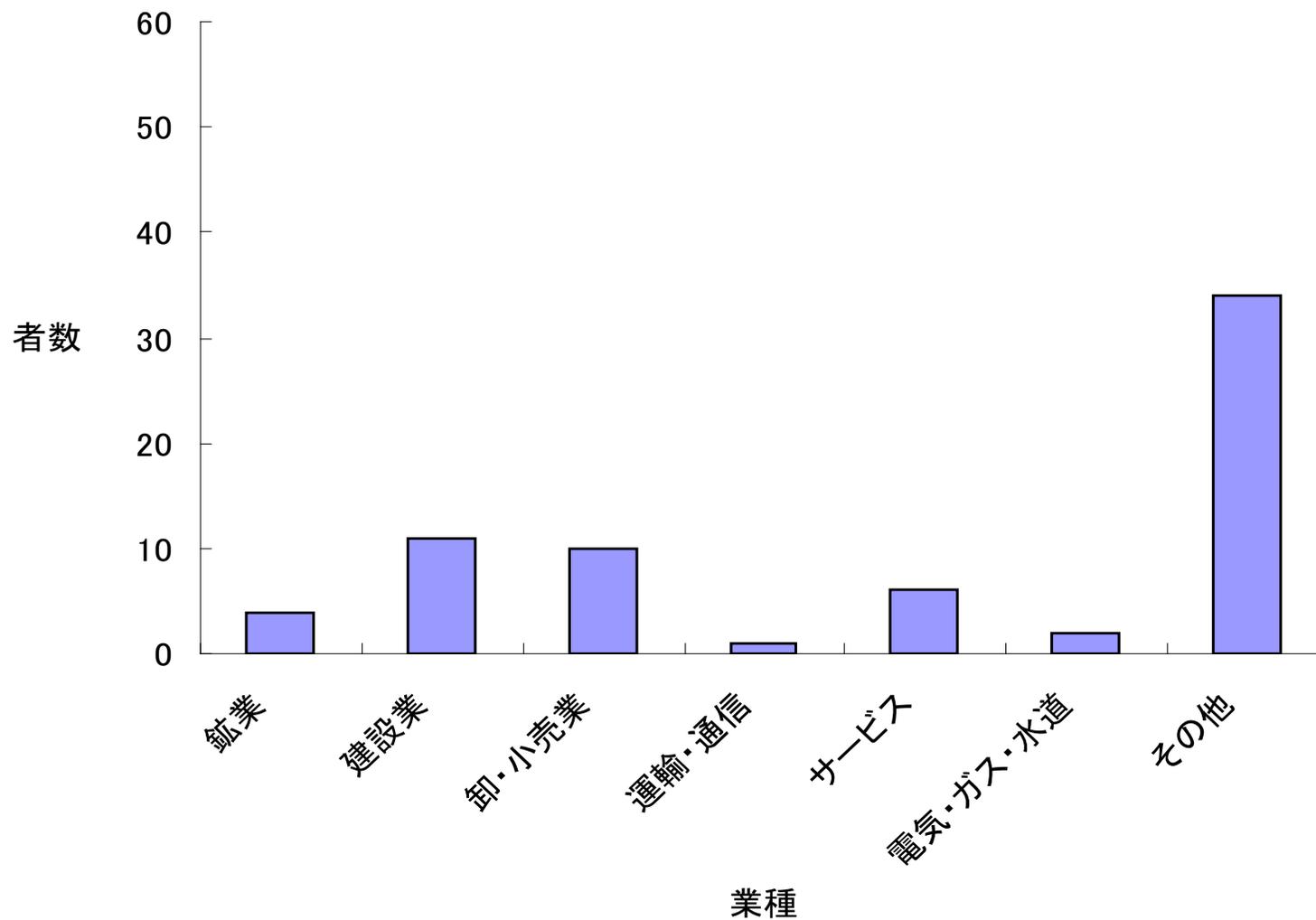
回答者の業種（製造業で複数回答有）



・回答者の過半数が、食品や飲料に関わる業種である。

3. 結果

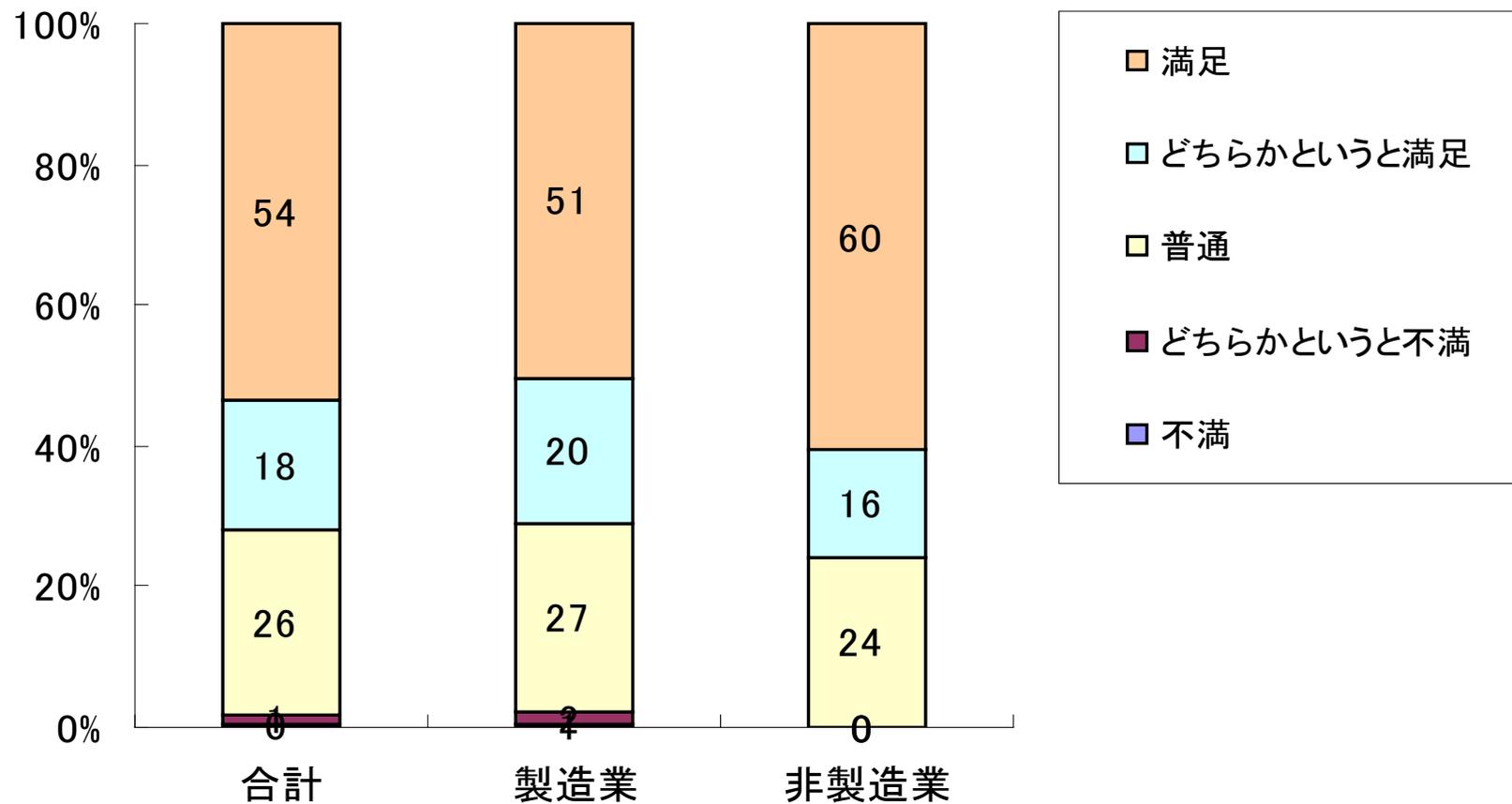
回答者の業種（非製造業）



・その他（農業、行政機関、教育機関、研究機関、個人など）の業種が最も多い。

3. 結果

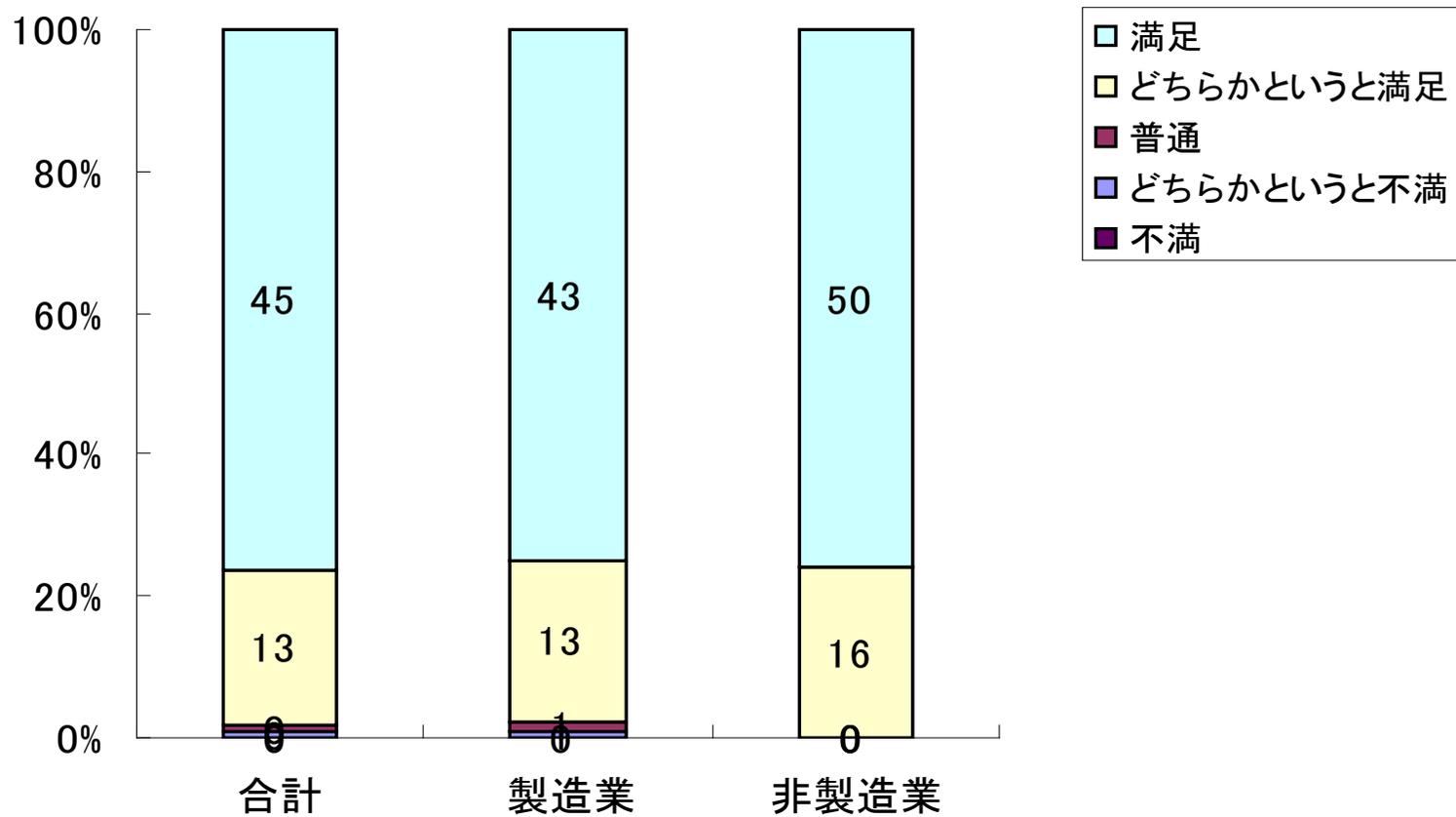
(Q1): 電話や窓口(受付)の対応(言葉遣い、態度)はいかがでしたか？



・接遇に対し、基本的に満足している回答が7割程度ある。

3. 結果

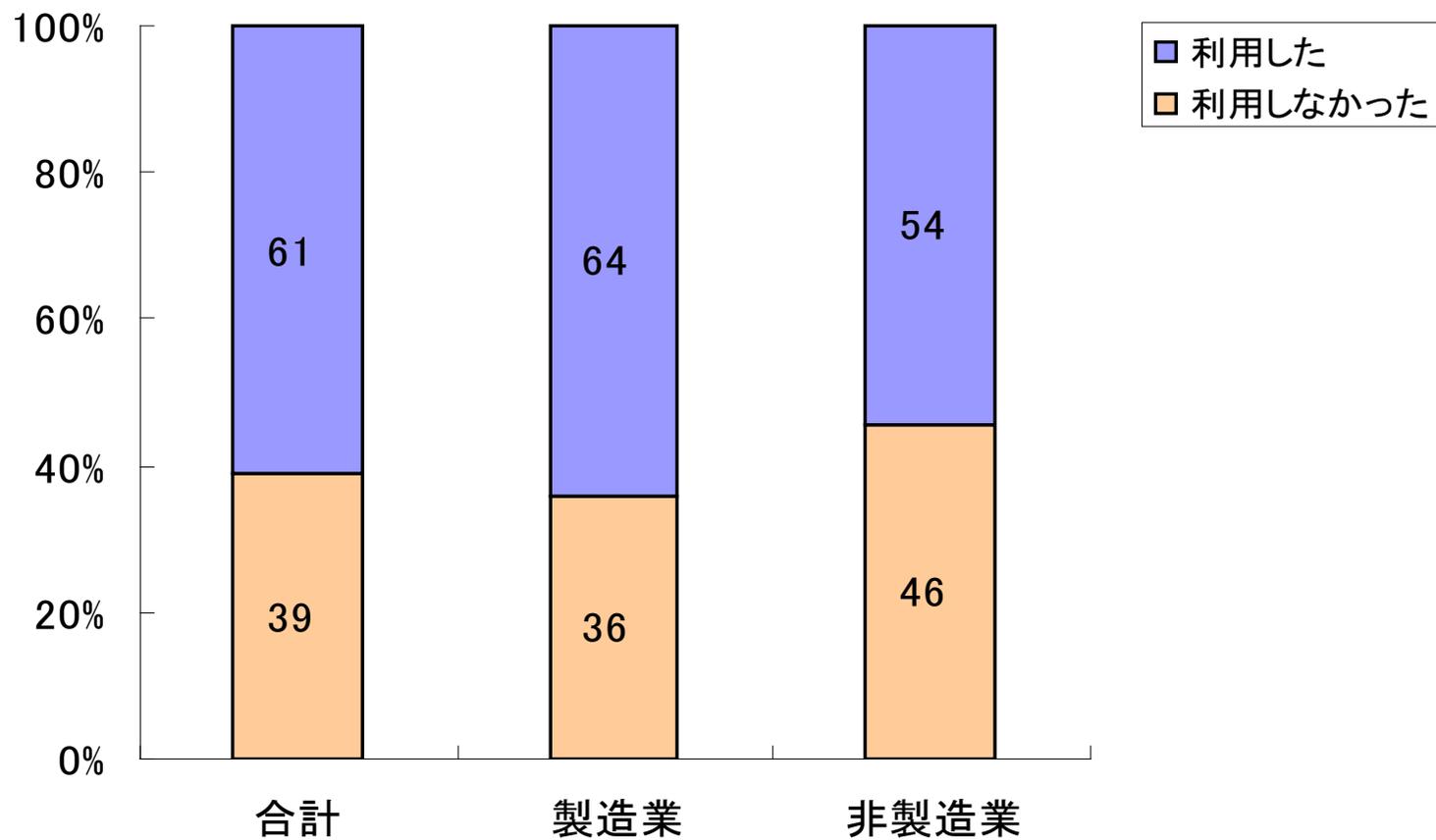
(Q2): 料金の支払い手続き等事務手続きはスムーズでしたか？



・事務手続きに対し、基本的に満足している回答が過半数程度ある。

3. 結果

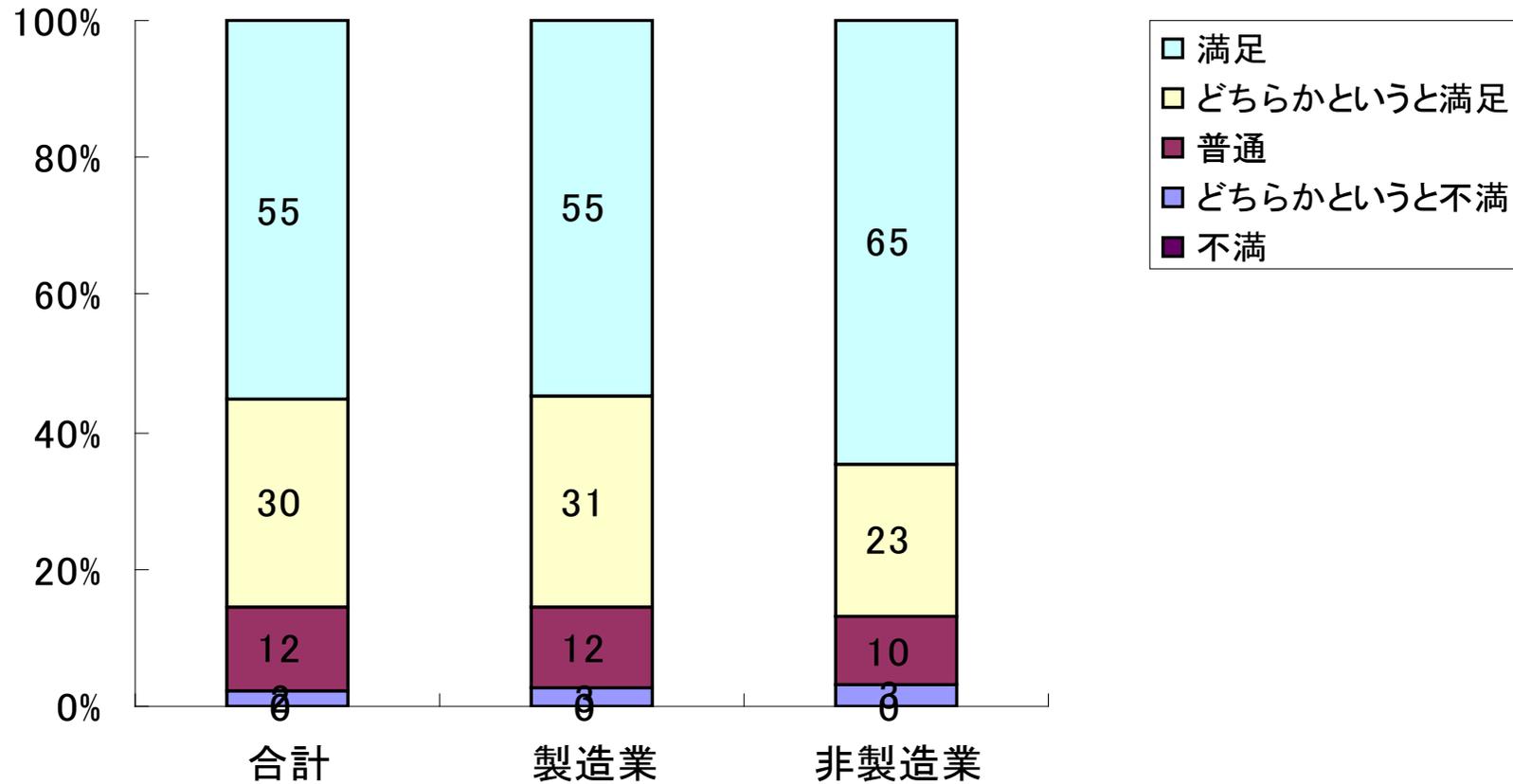
(Q3): 技術相談(無料)を利用されましたか？



・過半数が技術相談を利用している。

3. 結果

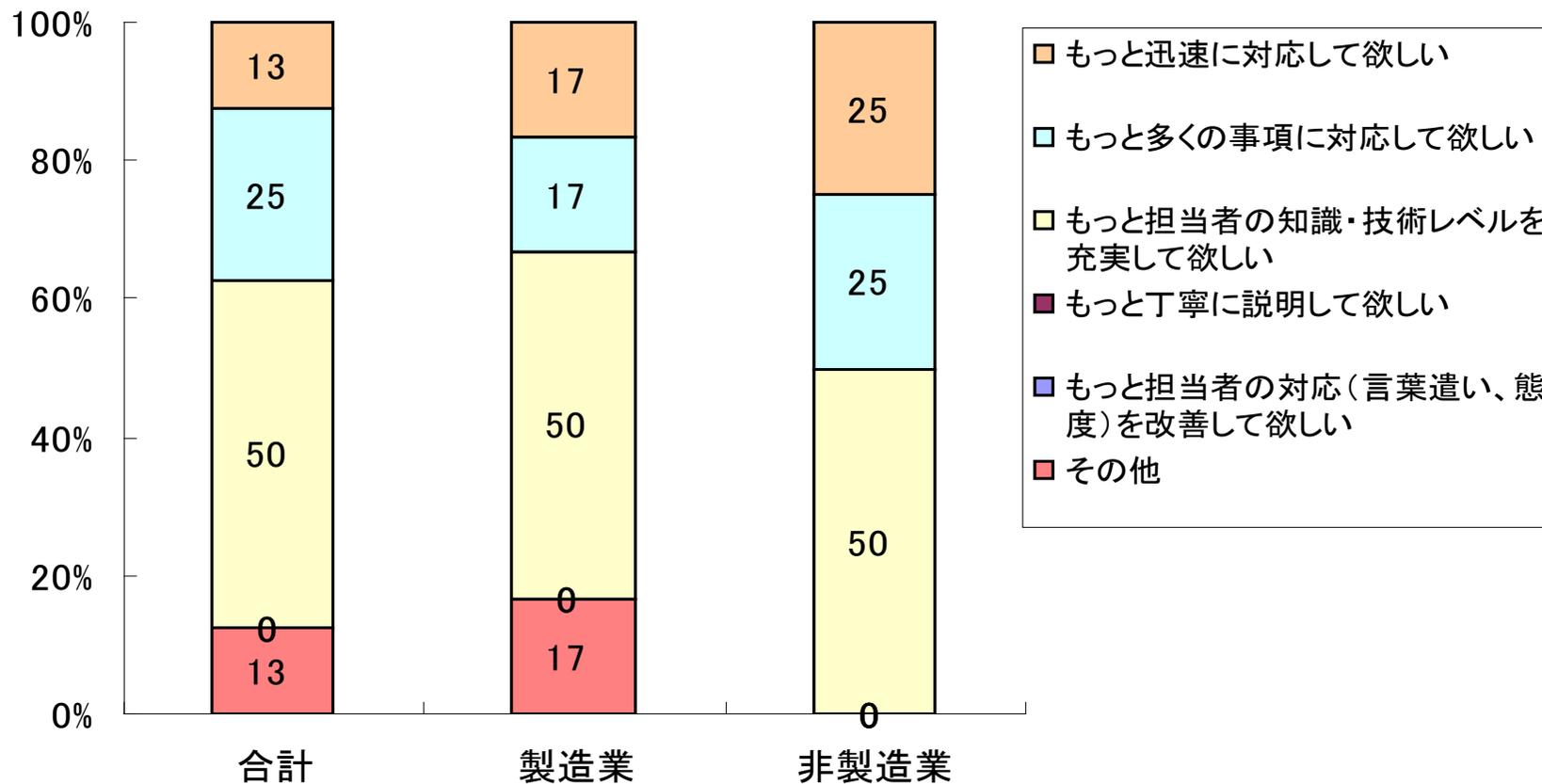
(Q3-1):「利用した」とお答えになった方にお尋ねします。
ご利用の目的に沿うことができましたか？



・技術相談に対し、基本的に満足している回答が8割程度ある。

3. 結果

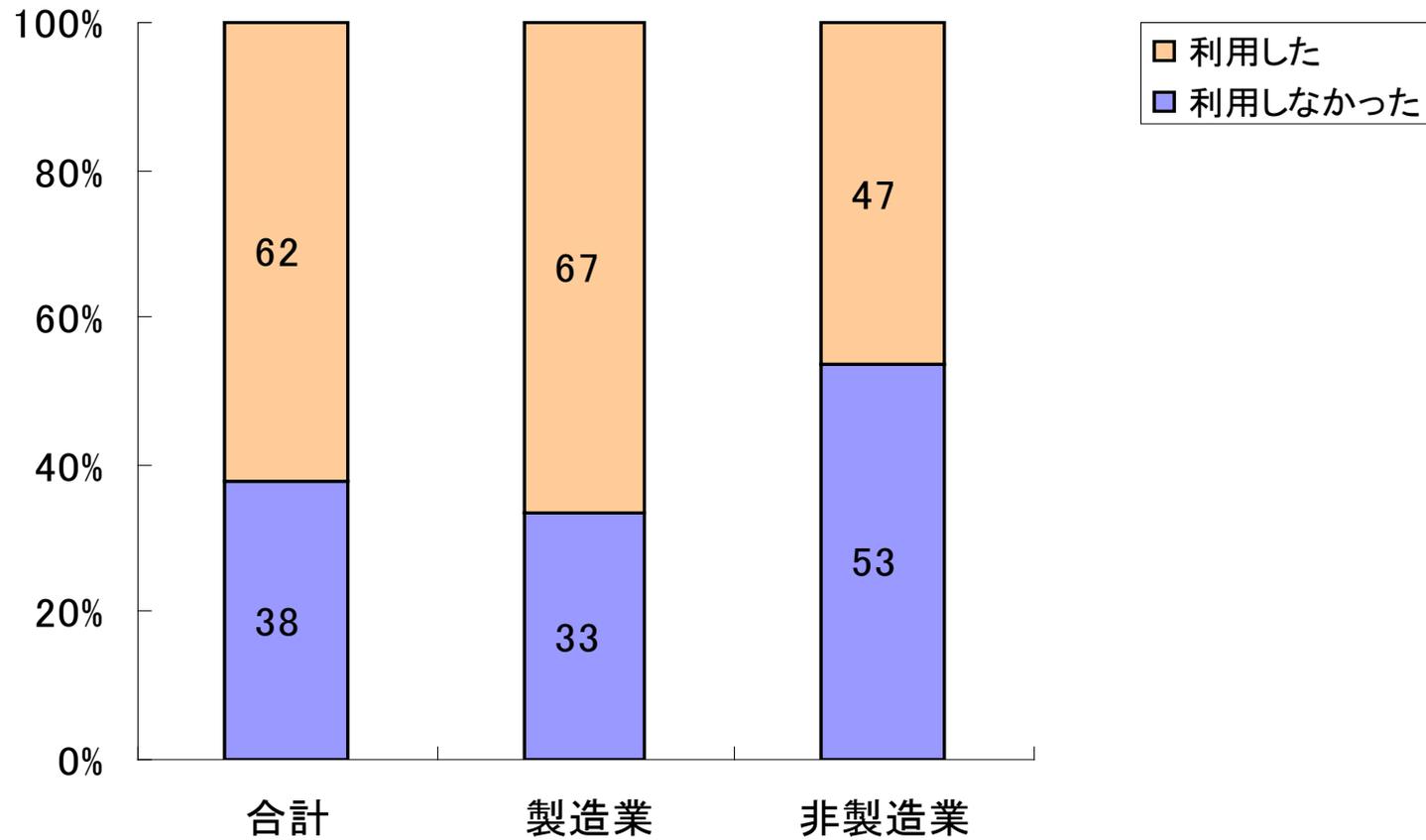
(Q3-1-1):「どちらかという不満、不満」とお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。(複数回答可)



・担当者のスキルアップを望んでいる回答最も多く、50%である。

3. 結果

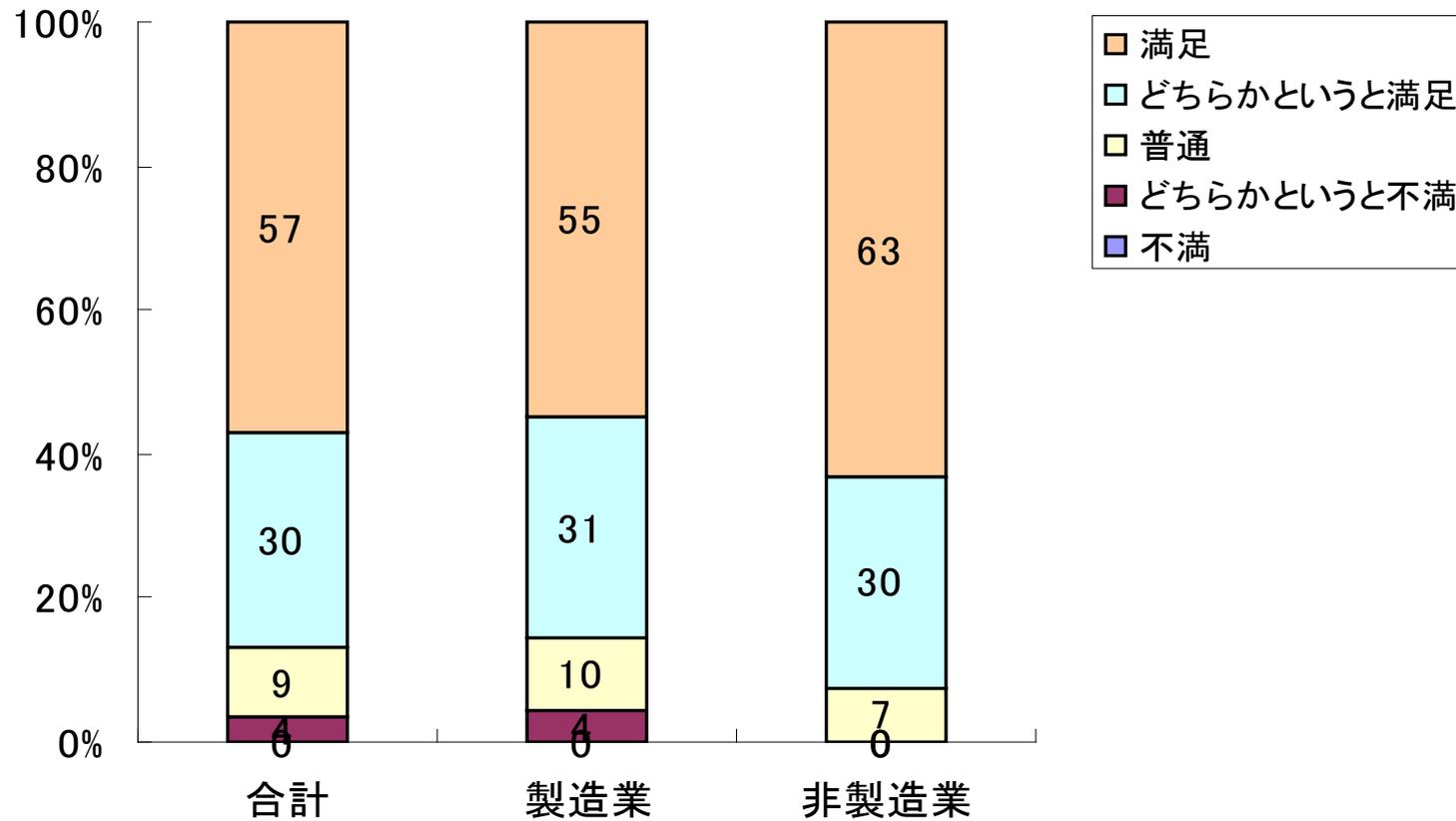
(Q4): 依頼試験・依頼加工(有料)を利用されましたか？



・回答者の6割程度が依頼試験や依頼加工を利用している。

3. 結果

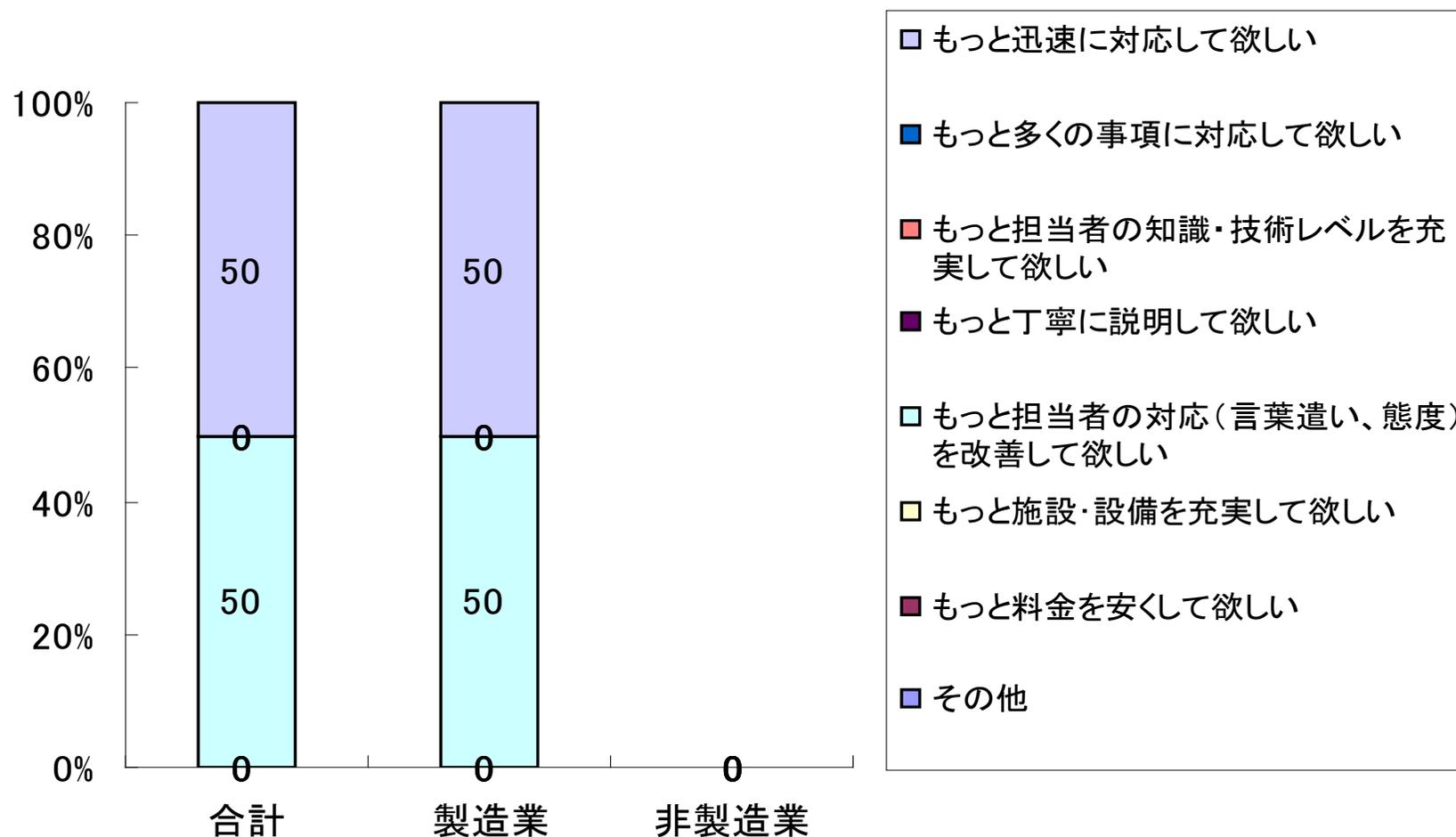
(Q4-1):「利用した」とお答えになった方にお尋ねします。
ご利用の目的に沿うことができましたか？



・依頼試験や依頼加工に対し、基本的に満足している回答が9割程度ある。

3. 結果

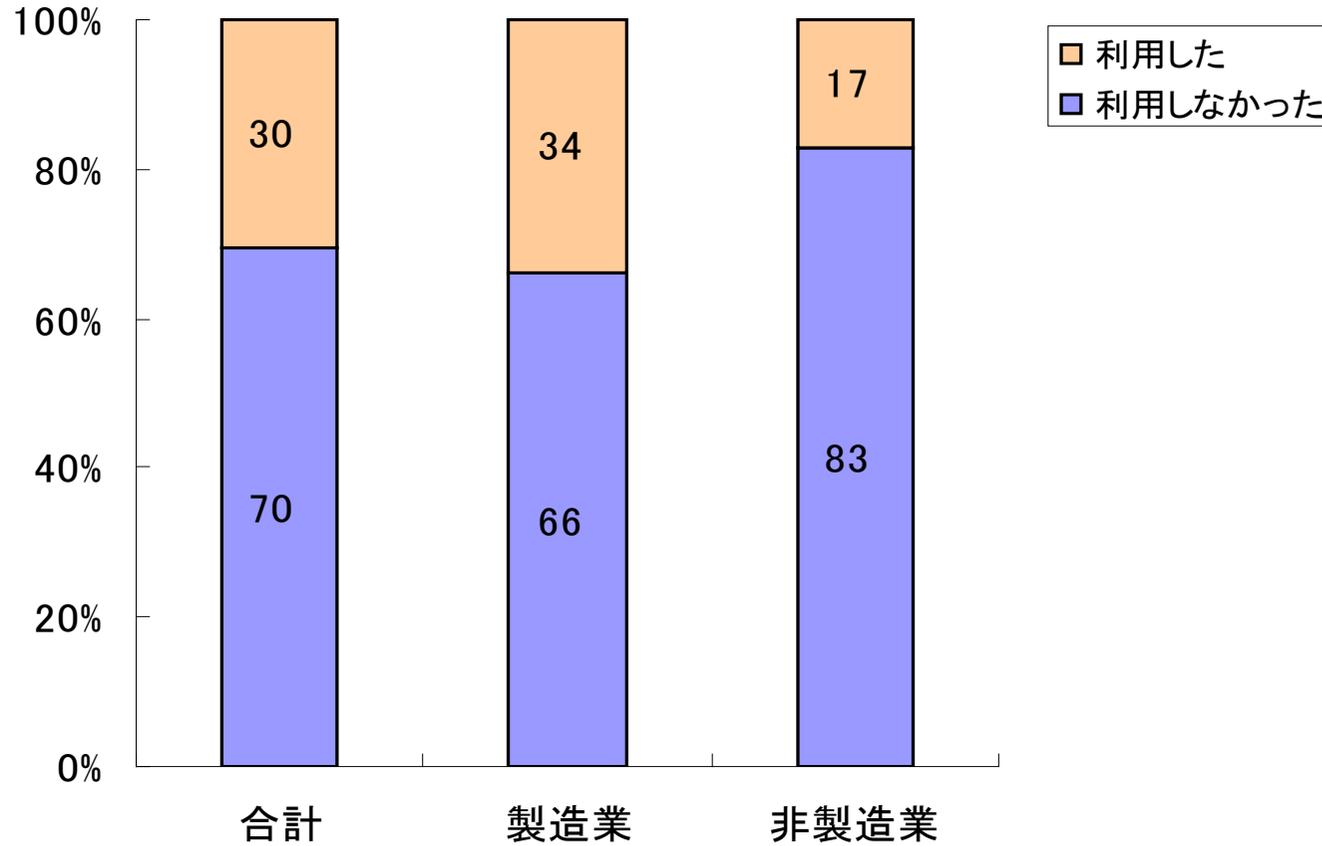
(Q4-1-1):「どちらかという不満、不満」とお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。(複数回答可)



- ・迅速な対応を求めている。
- ・「その他」の具体的な理由に関する回答はない。

3. 結果

(Q5): 機器貸出(有料)を利用されましたか？

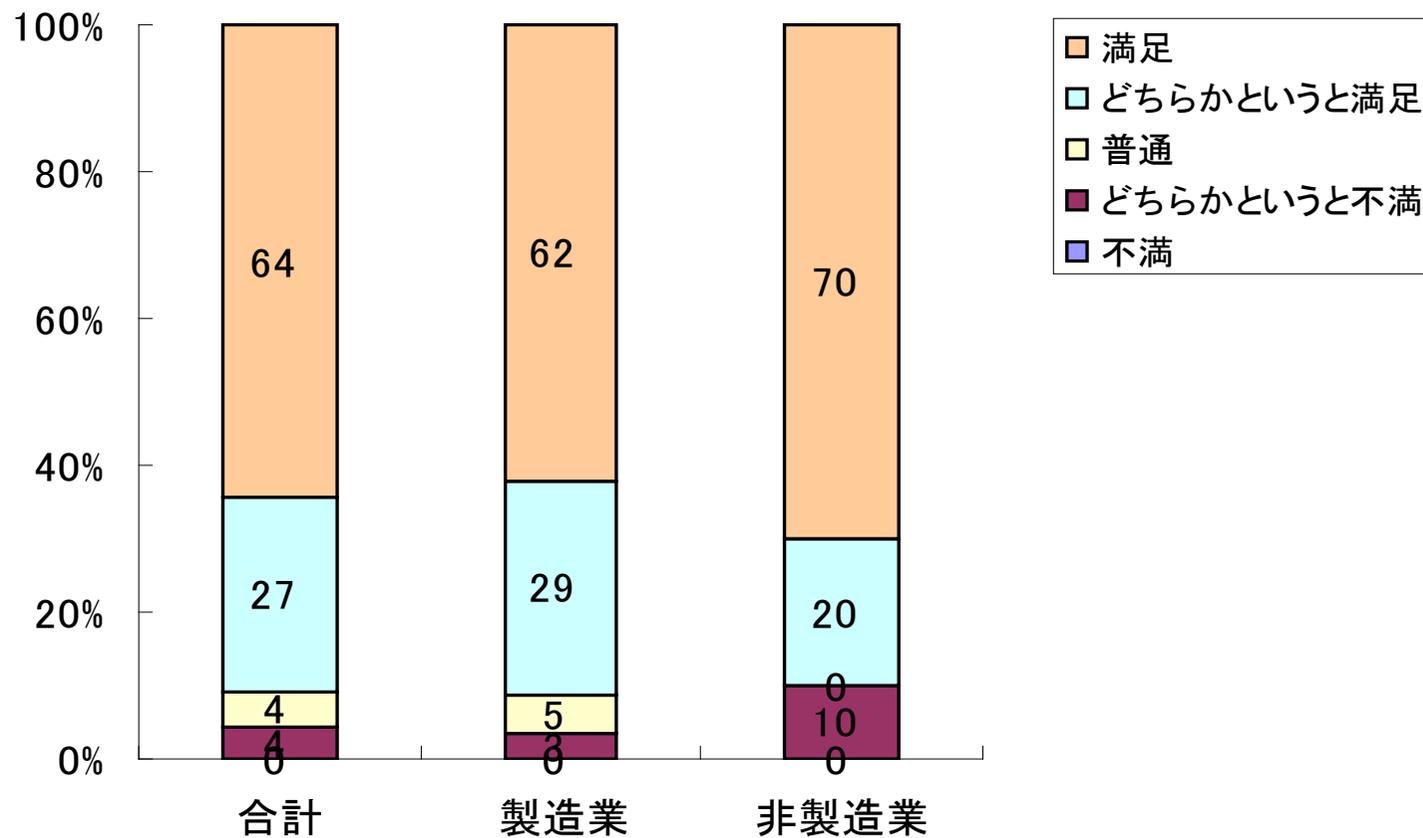


・回答者の3割程度が、機器貸出を利用している。

3. 結果

(Q5-1):「利用した」とお答えになった方にお尋ねします。

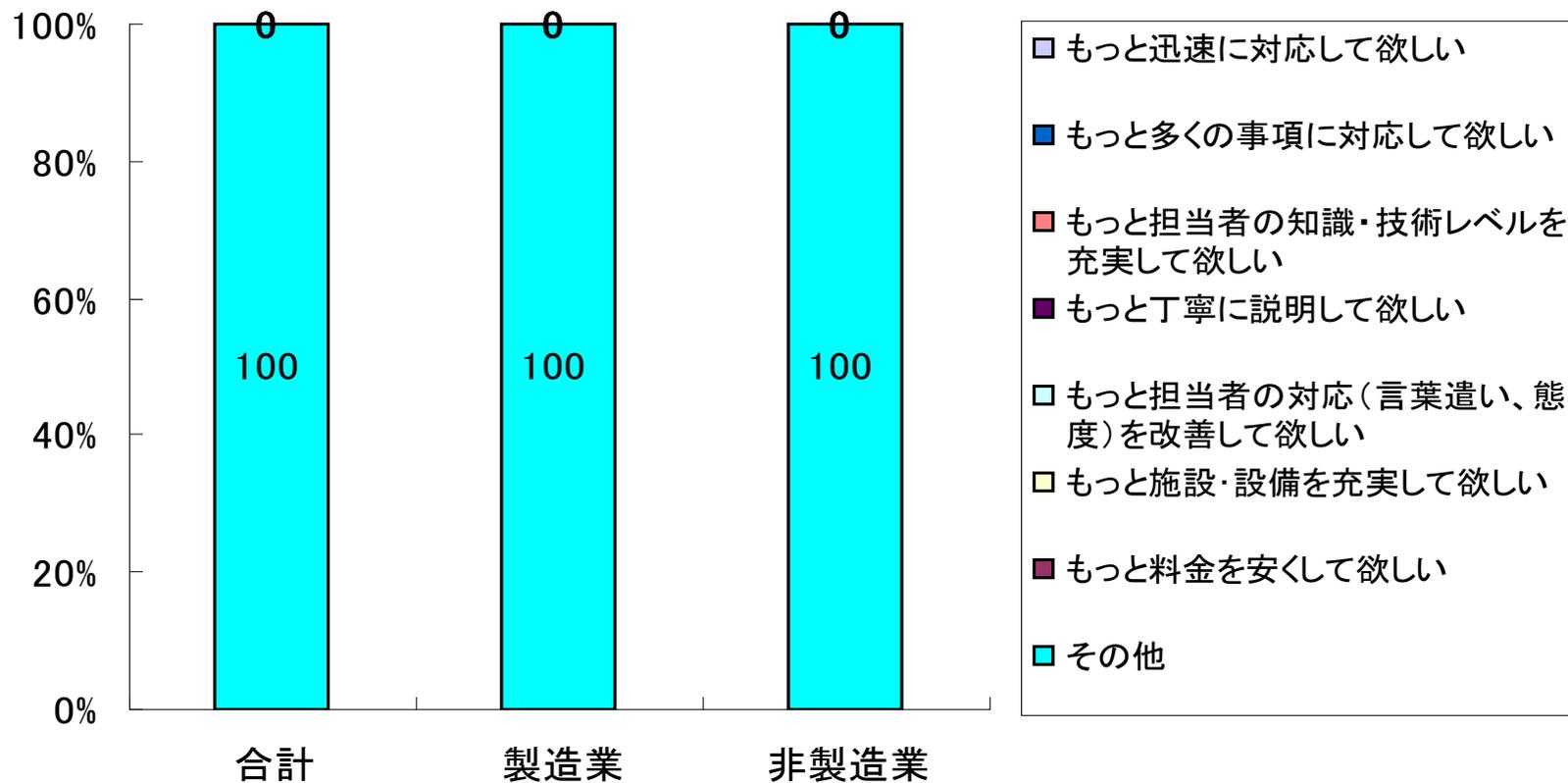
ご利用の目的に沿ってご利用ができたかどうか



・機器貸出に対し、基本的に満足している回答が9割程度ある。

3. 結果

(Q5-1-1):「どちらかという不満、不満」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)

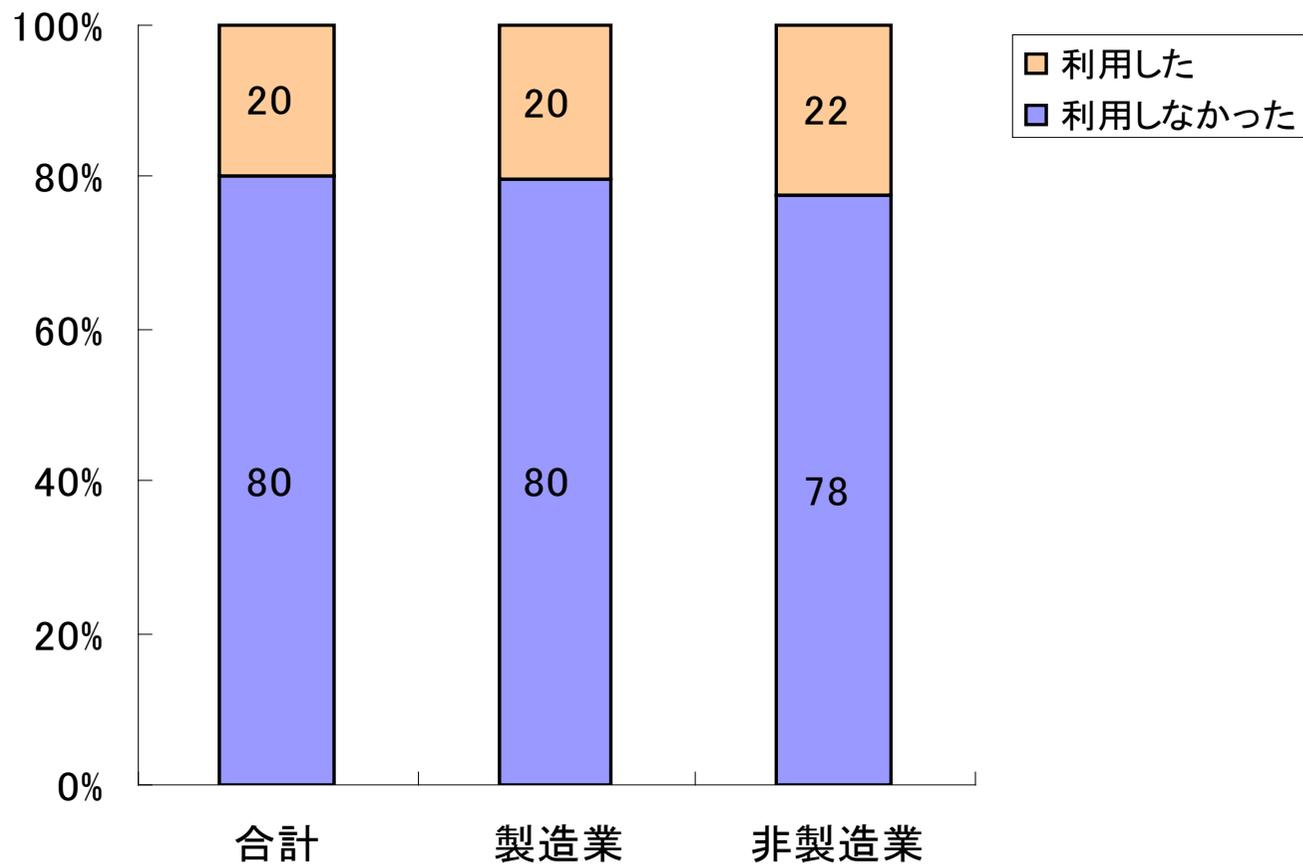


・「その他」の内訳(2件)

(電気抵抗加熱炉の大容量化を望む。また、料金を実労働時間で算出してほしい。)

3. 結果

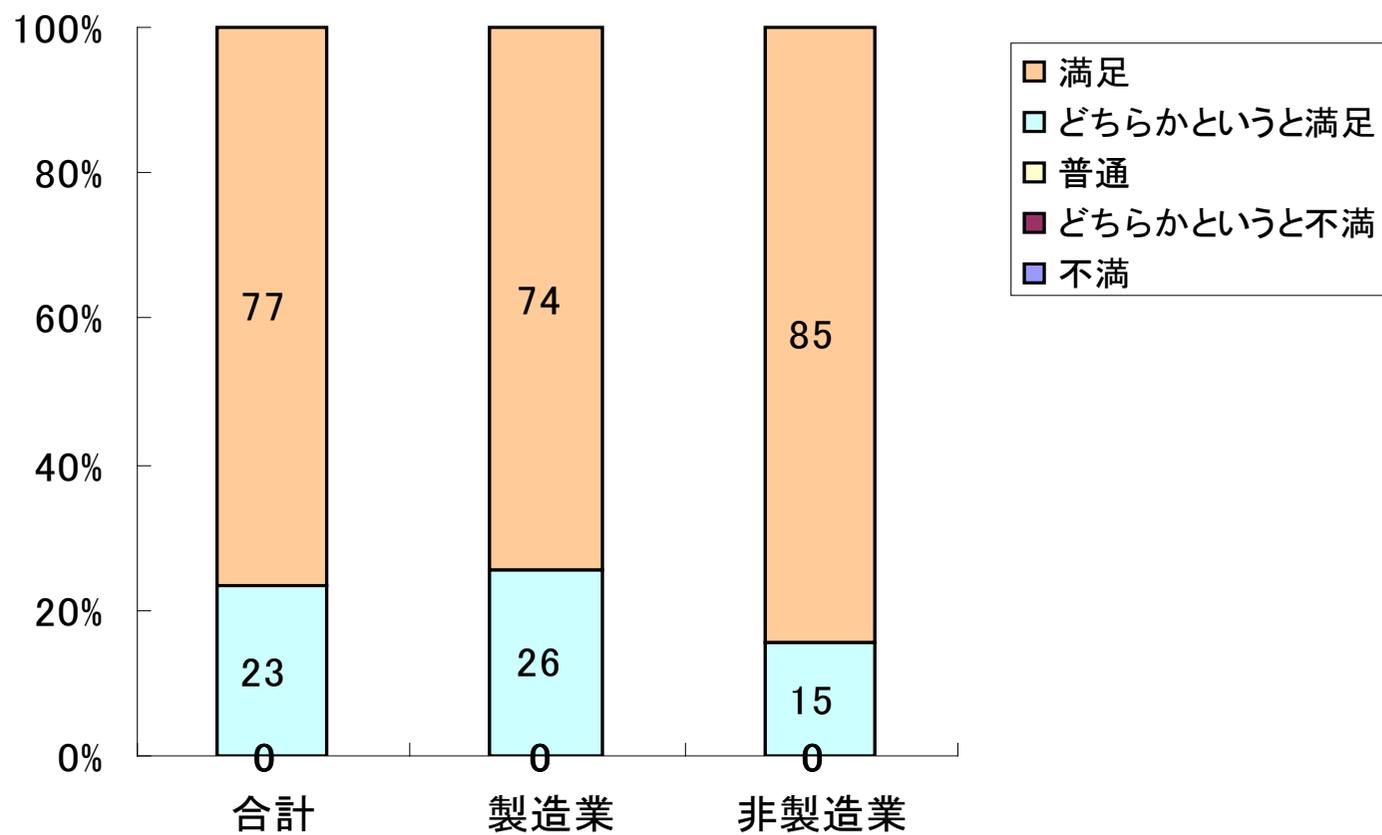
(Q6): 共同研究・受託研究(原則有料)を利用されましたか？



・回答者の2割程度が、共同研究や受託研究を利用している。

3. 結果

(Q6-1):「利用した」とお答えになった方にお尋ねします。
ご利用の目的に沿うことができましたか？



・共同研究や受託研究に対し、基本的に満足している。

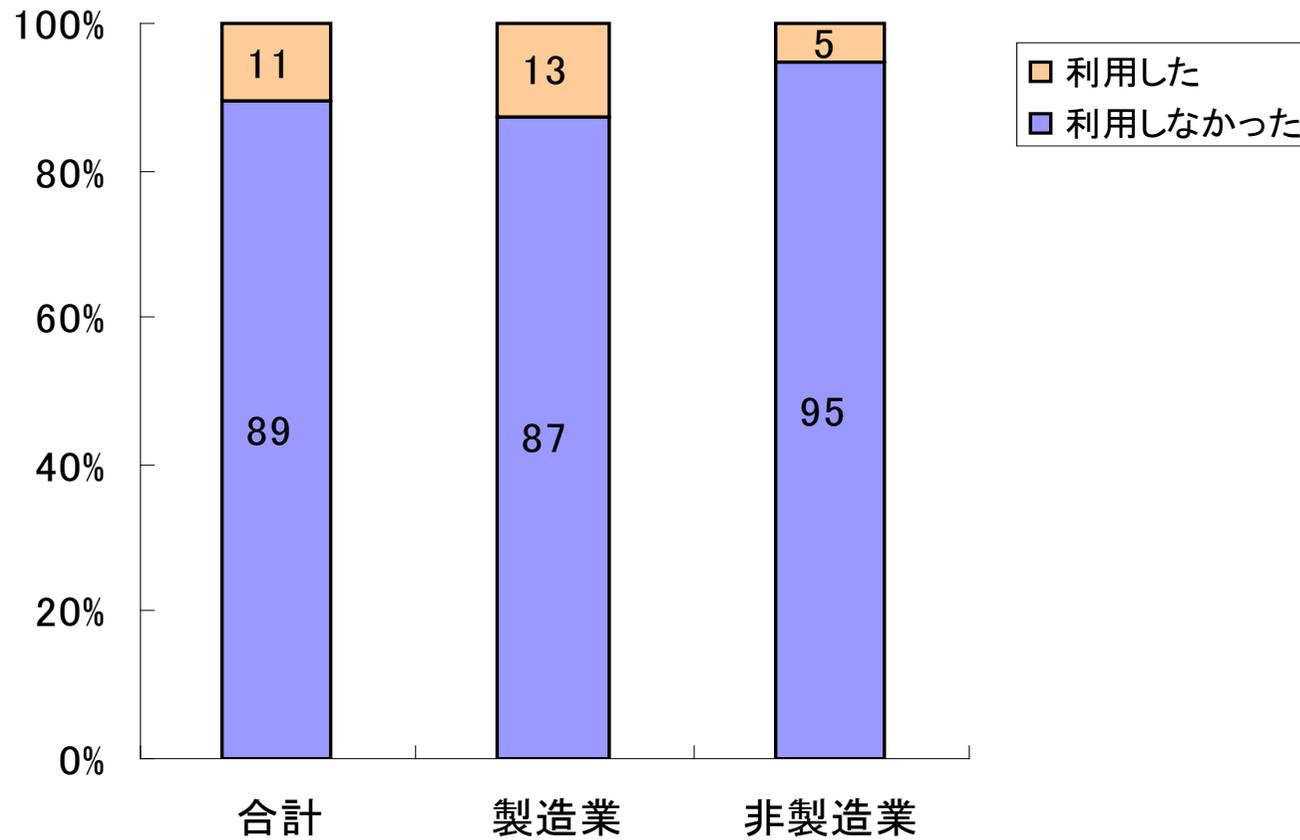
3. 結果

(Q6-1-1):「どちらかという不満、不満」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)

- ・「どちらかという不満、不満」について、ゼロ回答 (該当無し)

3. 結果

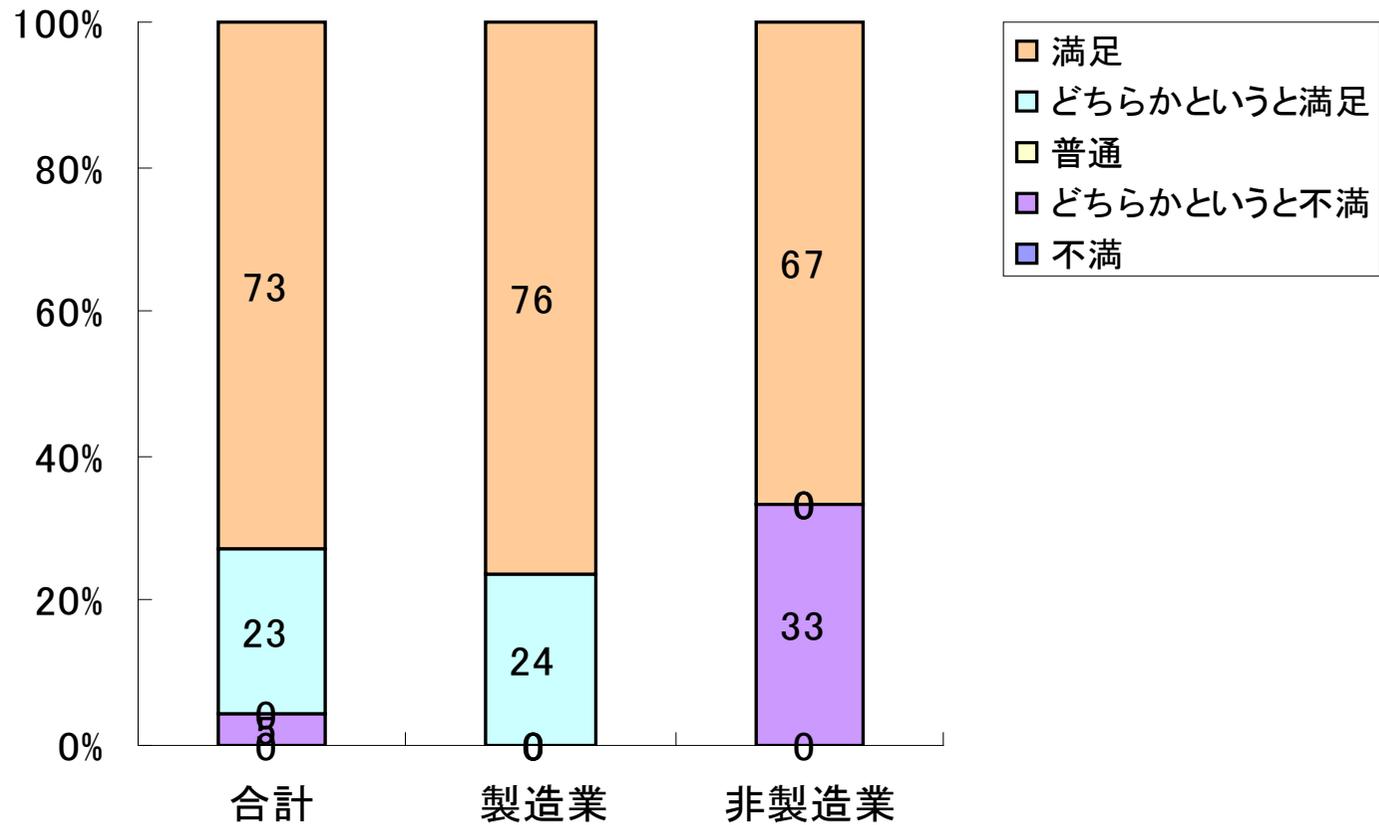
(Q7): 技術者受入型開発支援(有料)を利用されましたか？



・回答者の1割程度が、技術者受入型開発支援を利用している。

3. 結果

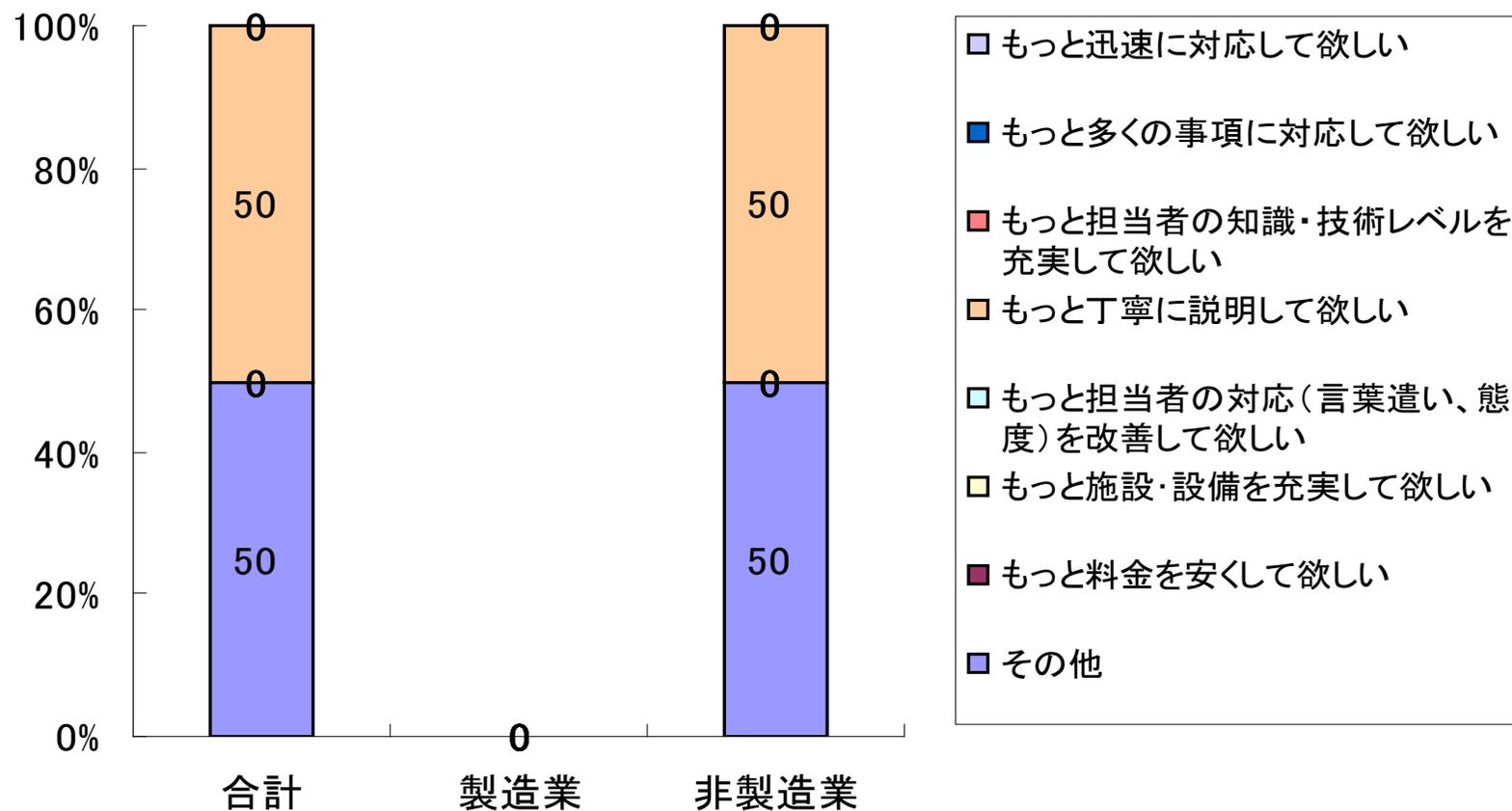
(Q7-1):「利用した」とお答えになった方にお尋ねします。
ご利用の目的に沿うことができましたか？



・技術者受入型開発支援に対し、基本的に満足している回答が全体で9割以上ある。

3. 結果

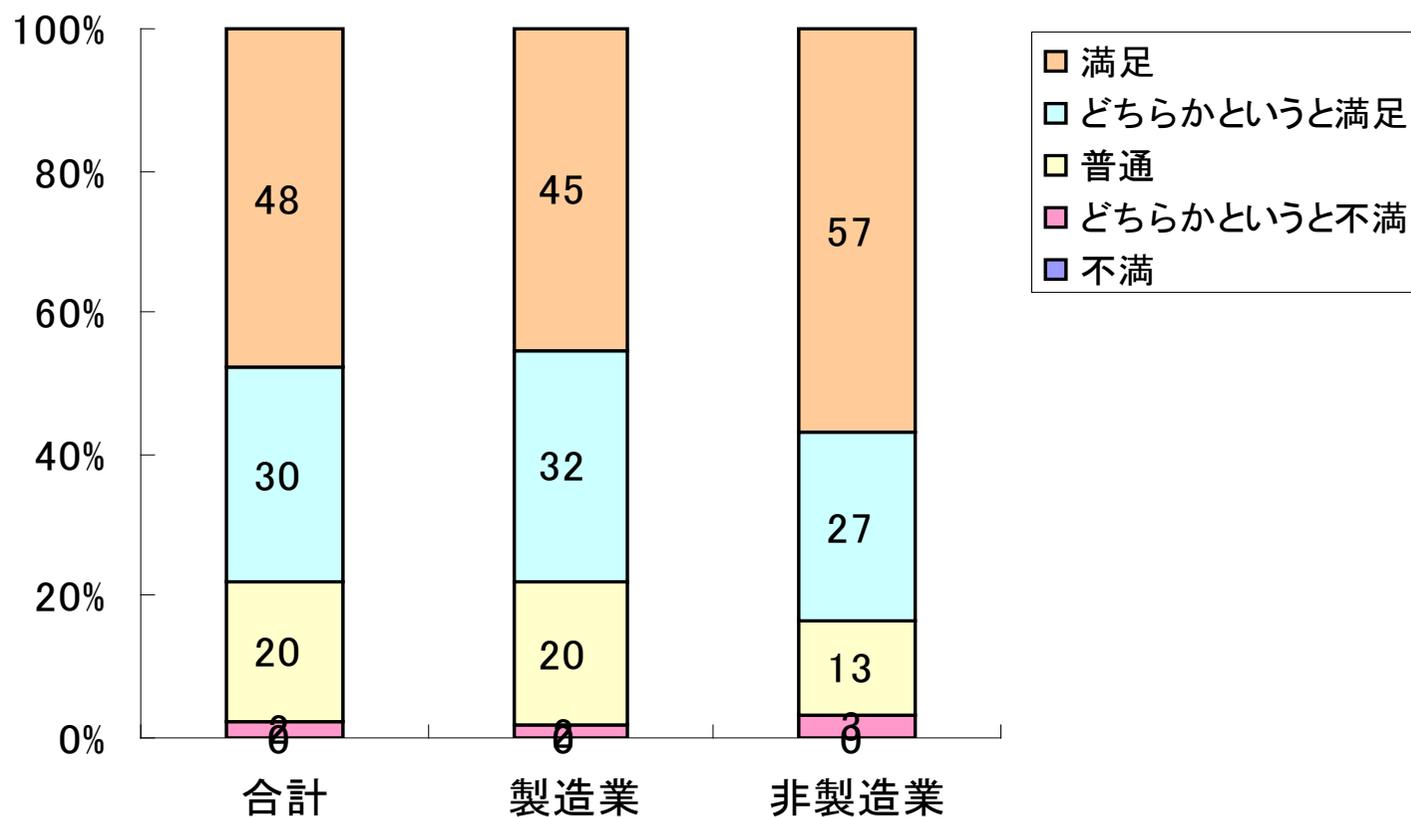
(Q7-1-1):「どちらかという不満、不満」とお答えになった方にお尋ねします。
その理由やご意見をお答えください。(複数回答可)



- ・丁寧な説明を求めている回答がある。
- ・その他の内訳(1件)
(技術者のレベルに合わせた説明を望む。)

3. 結果

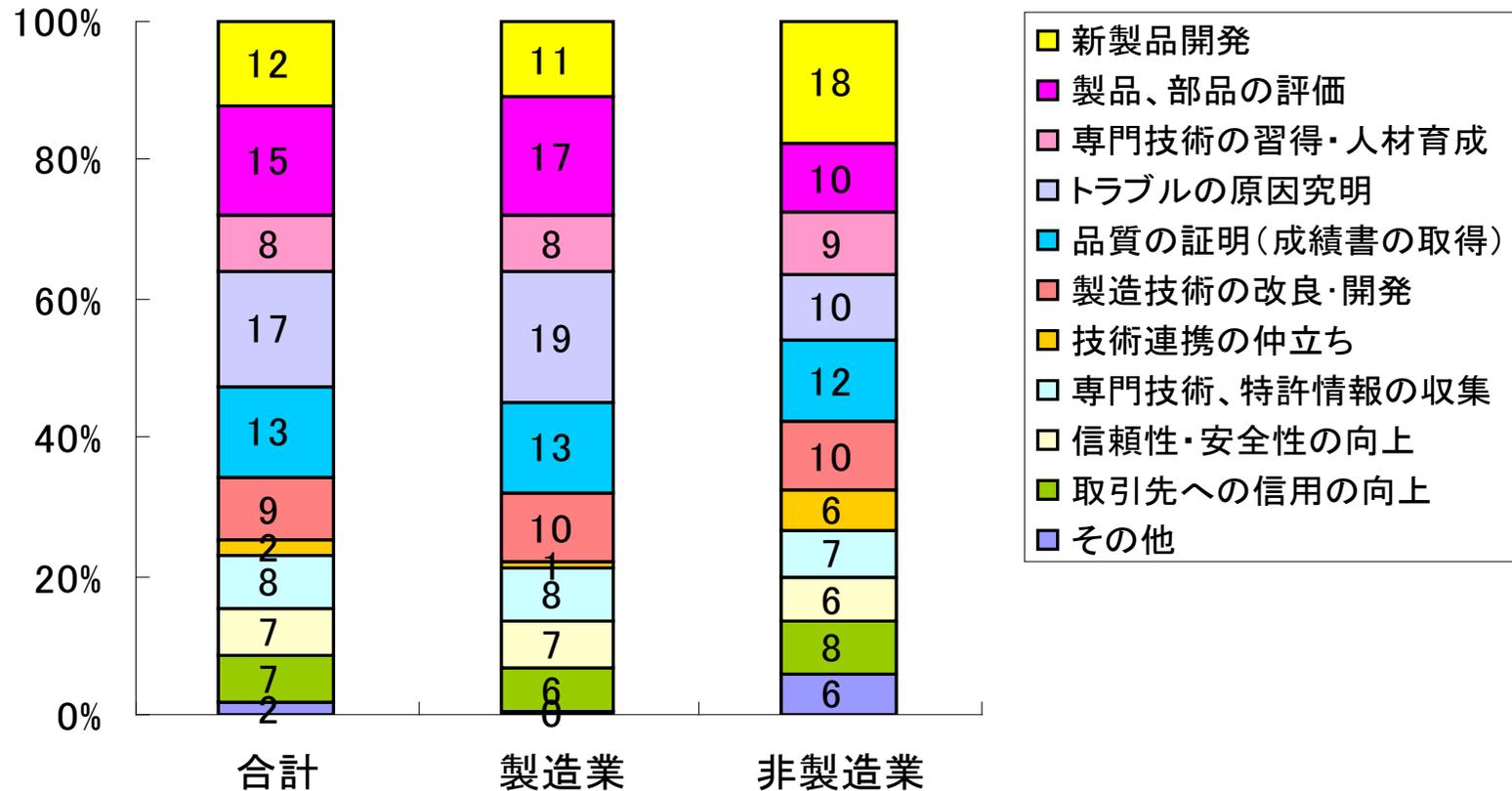
(Q8):ここまでのお答えを踏まえ、センター全体のご感想をお聞かせください。



・センターに対する全体的な感想として、基本的に満足している回答が全体で8割程度ある。

3. 結果

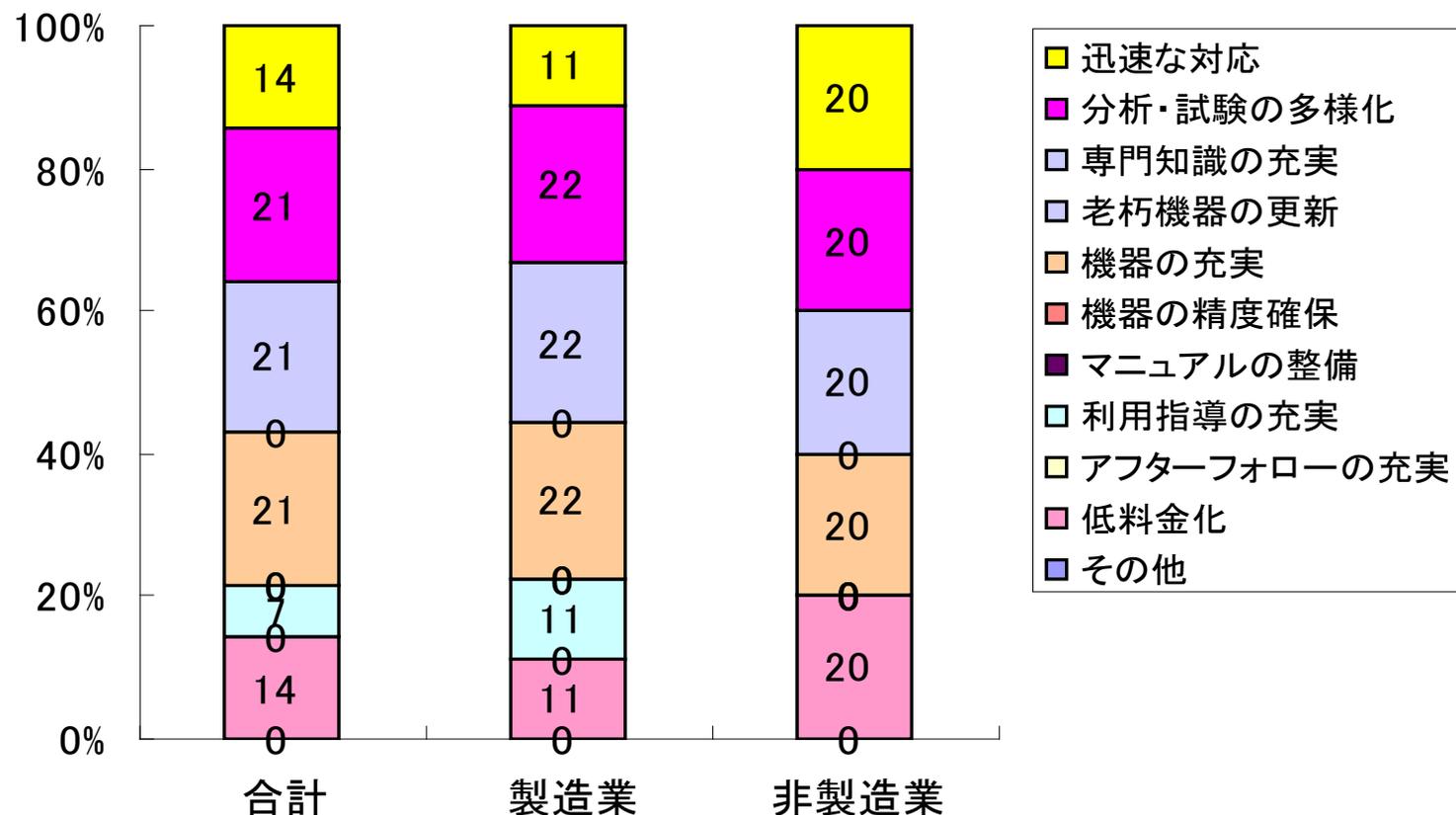
(Q8-1):「満足、どちらかという満足」とお答えになった方にお尋ねします。
 貴社のどのような分野に役立ちましたか？（複数回答可）



- ・広範囲な分野で、センターの対応に満足している。
- ・その他の内訳(7件)
 (販促物の充実、技術の総合的助言、教育、研究など)

3. 結果

(Q8-2):「どちらかという不満、不満」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)



・分析や試験の多様化、機器の更新、機器の精度確保に対する不満が、最も多い。

3. 結果

(Q9): 当センターで導入して欲しい設備、機器がありましたら下記に記入ください。

- ・焙煎機
- ・色彩選別機
- ・雑穀炒り機
- ・溶接機(アルミ、ステンレス用)
- ・マシニングセンター
- ・静電気試験機
- ・溶湯スラグ分析機
- ・500Tonプレス機
- ・レーザーラマン分光機
- ・振動試験機(2軸以上)
- ・可搬型3次元計測機 など

3. 結果

(Q10) 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技術相談の為に研究員を派遣下さり大変助かった。基本的事項から実践まで、初心者にも分かり易く指導下さり感謝している。
- ②何でもが換金的になりがちだが、技術・研究は、時間も費用も必要と思う。経済市場は拝金的で、人のいとなみの為の本来の目的を失っているように思う。このような風潮に負けずに、技術研究等がんばってほしい。
- ③製品の開発・改良で、大変お世話になっています。今後とも宜しくお願い申し上げます。

2) 改善の提言

- ①翌日に即対応して欲しい事が多いが、対応に遅れが生じることがある。依頼される内容を調査し、待ち時間が長いものは、人・機器の増強もしくはスケジュールリングの徹底を行ってほしい。
- ②依頼試験等申込書の記入欄を大きくして欲しい。記入欄が小さいので書ききれない事がある。

3) 要望

- ①センターで、厚生労働省登録検査機関（厚生労働省発九厚第174号）の認定を取得を願う。
- ②市場化支援等も含めて、開発することでどのような成果が出せそうかをPRして欲しい。
- ③異原料等加工企業との交流、地産原料使用商品の共同開発、及びマーケティング支援を希望する。