

地方独立行政法人岩手県工業技術センター  
平成25年度 顧客満足度調査の結果について  
(抜粋)

平成26年3月 岩手県工業技術センター 企画支援部

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調査

2. 実施の概要 (1) 実施方法・実施期間

①実施対象：

- ・平成25年4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回以上の企業等。
- ・共同研究、受託研究、研究開発型人材育成支援のいずれかを利用した企業等。
- ・復興支援プロジェクトチームの「支援カルテ」に掲載の企業等。

②実施期間： 第1回目 平成25年8月1日(木)～8月30日(金)  
 第2回目 平成25年11月1日(金)～11月22日(金)  
 第3回目 平成26年1月27日(月)～2月21日(金)

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による）

(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535者

(3) 回答状況

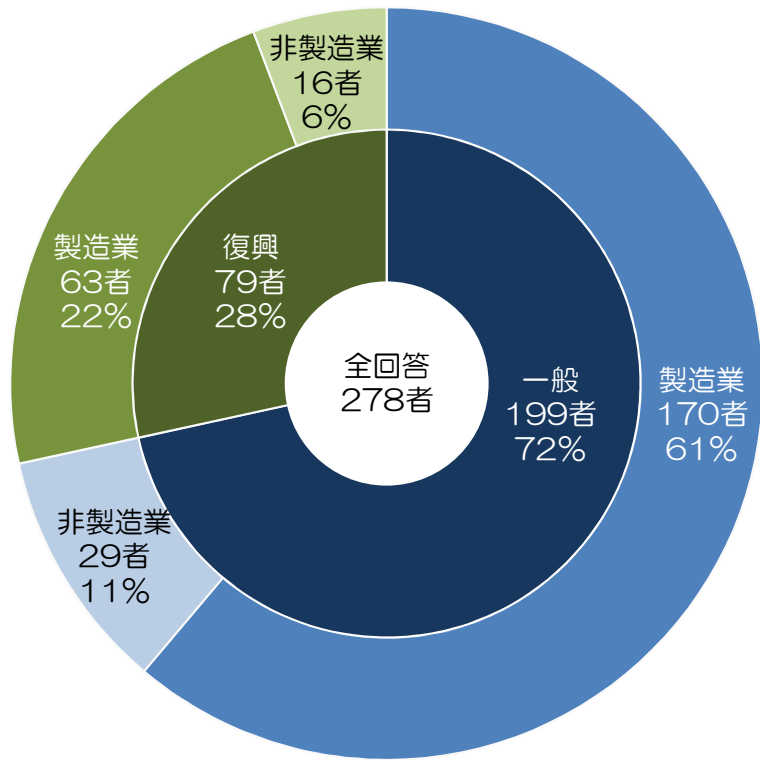
		H25調査			H24調査			H23調査
		全回答	一般	復興	全回答	一般	復興	
回答企業	製造業	233者	170者	63者	250者	171者	79者	150者
	非製造業	45者	29者	16者	99者	68者	31者	52者
	合計 (回答率%)	278者 (52%)	199者 (58%)	79者 (41%)	349者 (56%)	239者 (53%)	110者 (47%)	202者 (61%)
調査対象		535者	343者	192者	618者	384者	234者	331者

※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。

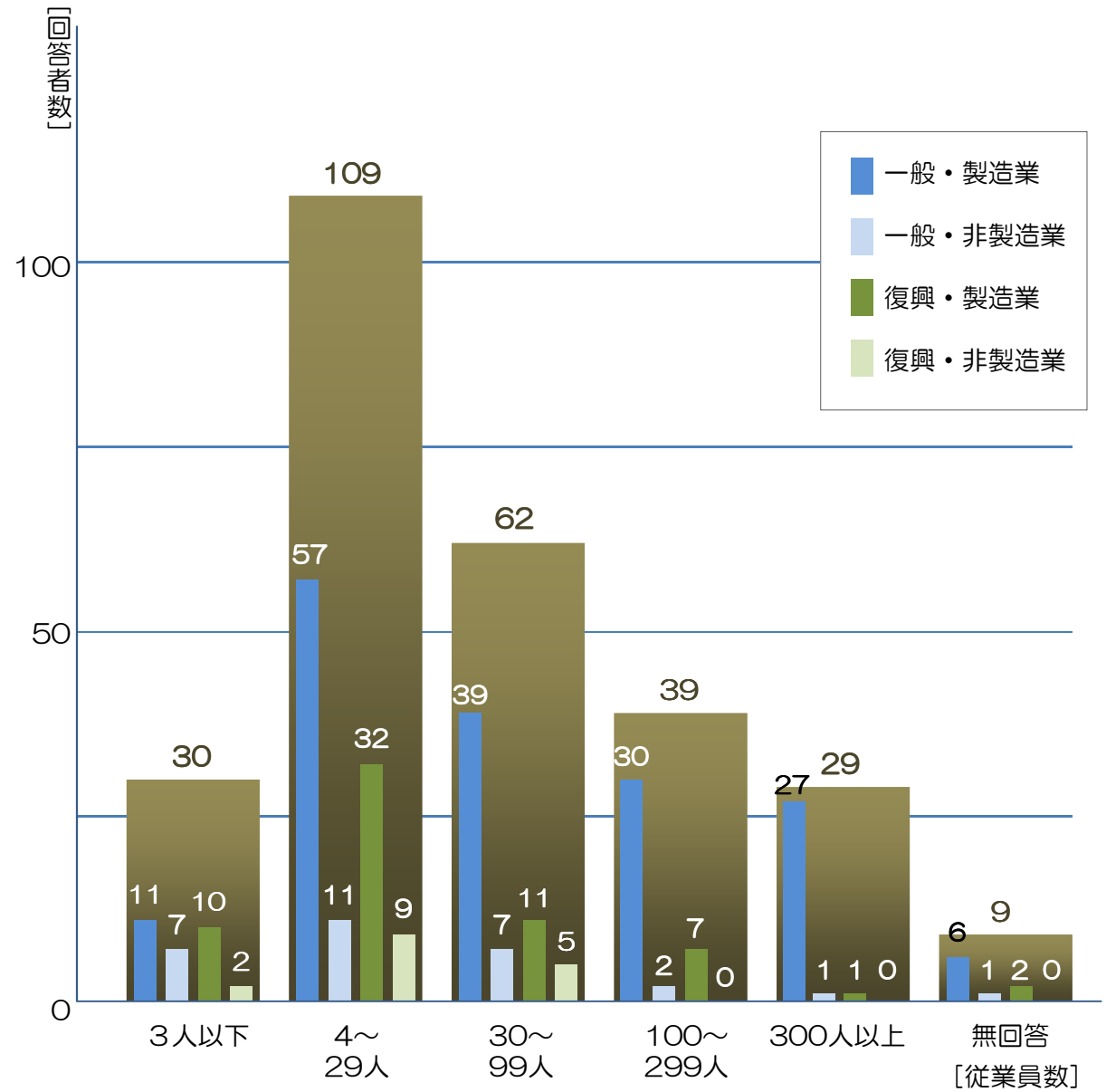
(4) 質問項目

下記の設問（Q1～Q12）に回答していただいた。

Q1 電話や窓口対応について	Q7 研究開発型人材育成支援について
Q2 料金支払い手続きについて	Q8 センター全体の感想
Q3 技術相談について	Q9 利用して役だった点
Q4 依頼試験・依頼加工について	Q10 センターへの希望
Q5 機器貸出について	Q11 導入・更新してほしい設備（自由回答）
Q6 共同研究・受託研究について	Q12 ご意見、ご希望について（自由記述）

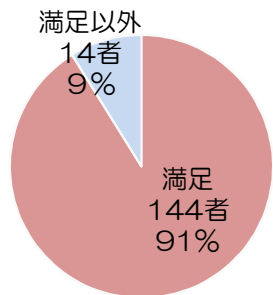


回答者の構成



回答企業の規模 (従業員数)

Q3 技術相談



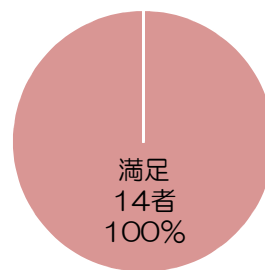
(回答者158者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満
H26.3	82%	9%	4%	4%	1%
H25.2	82%	10%	7%	0.5%	0.5%
H24.3	85%	12%	3%	0%	0%

※調査時期ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q6 共同研究・受託研究



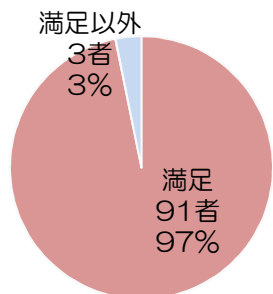
(回答者14者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満
H26.3	100%	0%	0%	0%	0%
H25.2	90%	4%	4%	2%	0%
H24.3	77%	13%	7%	3%	0%

※調査時期ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q4 依頼試験・依頼加工



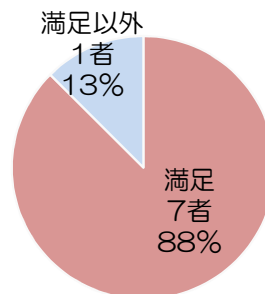
(回答者94者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満
H26.3	86%	11%	2%	0%	1%
H25.2	85%	10%	4%	1%	0%
H24.3	81%	13%	6%	0%	0%

※調査時期ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q7 研究開発型人材育成支援



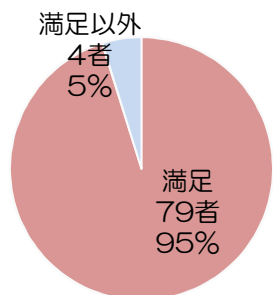
(回答者8者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満
H26.3	75%	13%	13%	0%	0%
H25.2	93%	7%	0%	0%	0%
H24.3	83%	0%	17%	0%	0%

※調査時期ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q5 機器貸出



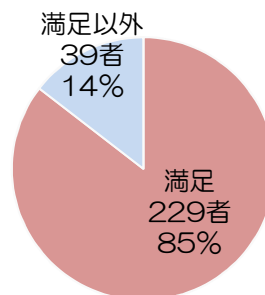
(回答者83者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満
H26.3	83%	12%	4%	1%	0%
H25.2	84%	12%	4%	0%	0%
H24.3	78%	19%	1%	1%	0%

※調査時期ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q8 センター全体の満足度



(回答者268者)

時系列の比較

調査時期	満足	どちらかという と満足	普通	どちらかという と不満	不満
H26.3	50%	35%	14%	0%	0%
H25.2	58%	29%	12%	1%	0%
H24.3	55%	32%	13%	0%	0%

※調査時期ごとに調査対象者(数)は異なる。

