

地方独立行政法人岩手県工業技術センター  
平成27年度 顧客満足度調査の結果について  
(抜粋)

平成28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27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回以上の企業等。東日本大震災津波被災地（宮古市、大船渡市、陸前高田市、釜石市、大槌町、山田町、岩泉町、田野畑村、久慈市、普代村、野田村、洋野町）については、同期間、同1回以上。
- ・平成27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、研修生受入のいずれかを利用した企業又は個人。

②実施期間： 平成28年1月29日(金)～2月19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587者

(3) 回答状況

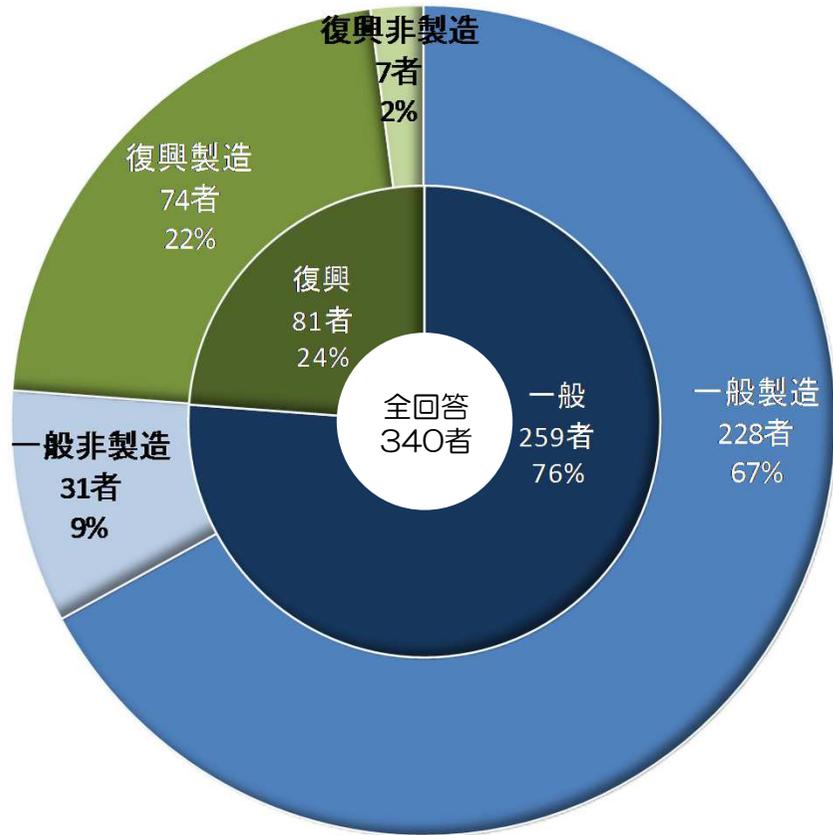
		H27調査			H26調査			H25調査
		全回答	一般	復興	全回答	一般	復興	
回答企業	製造業	302者	228者	74者	260者	195者	65者	233者
	非製造業	38者	31者	7者	50者	37者	13者	45者
	合計 (回答率%)	340者 (58%)	259者 (63%)	81者 (46%)	310者 (54%)	232者 (59%)	78者 (44%)	278者 (52%)
調査対象		587者	412者	175者	574者	395者	179者	535者

※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。

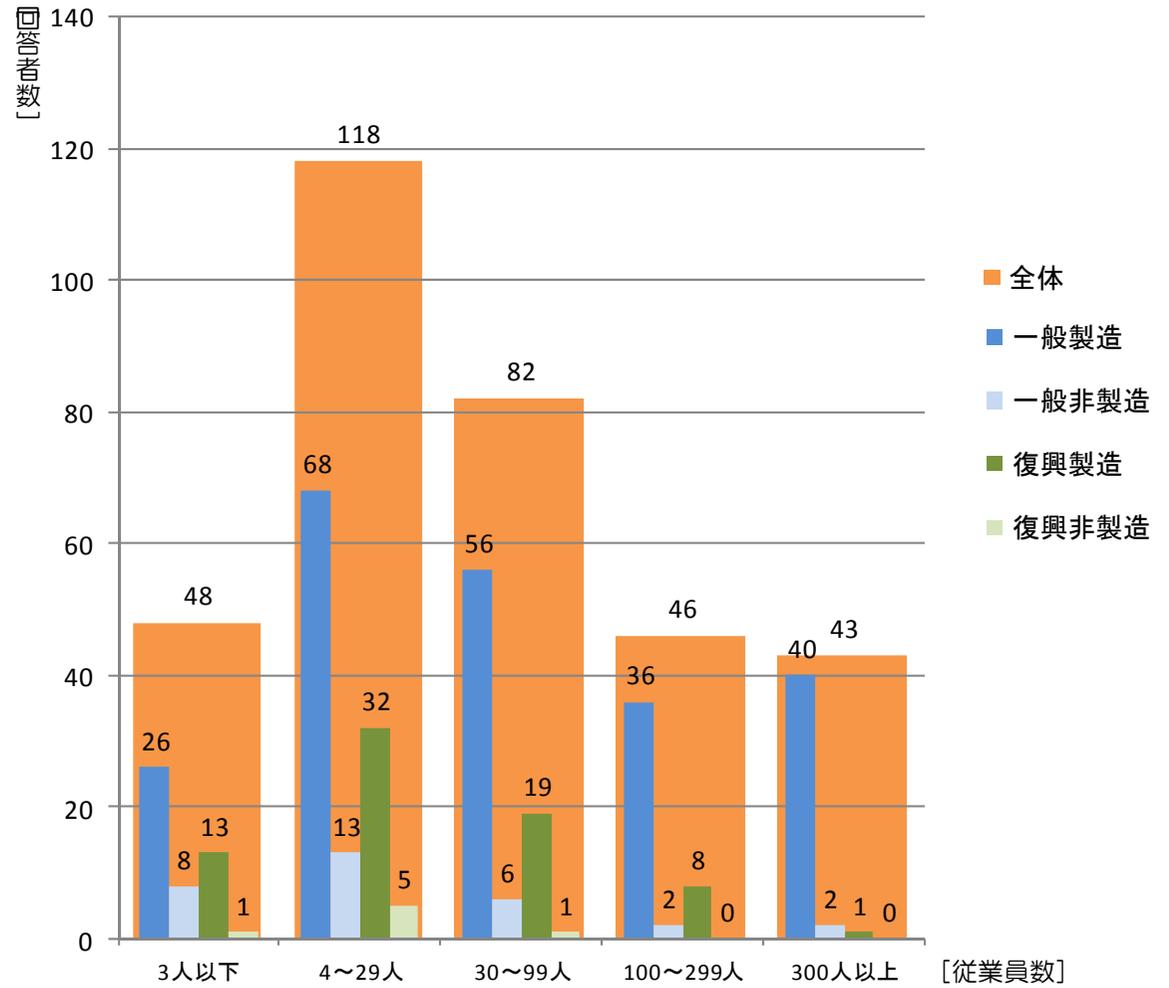
(4) 質問項目

下記の設問（Q1～Q13）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 研修生受入について
Q3 技術相談について	Q9 センター全体の感想
Q4 依頼試験・依頼加工について	Q10 利用して役だった点
Q5 機器貸出について	Q11 センターへの希望
Q6 共同研究・受託研究について	Q12 導入・更新してほしい設備（自由記述）
	Q13 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 214者)

時系列の比較

調査年度	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H27	86%	8%	5%	1%	0%
H26	84%	9%	6%	0.5%	0.5%
H25	82%	9%	4%	4%	1%

※調査年度ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q6 共同研究・受託研究



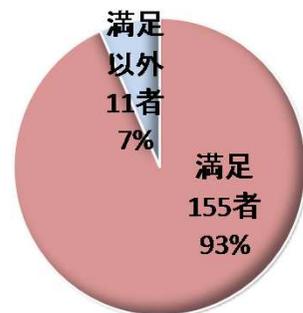
(回答者 30者)

時系列の比較

調査年度	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H27	83%	17%	0%	0%	0%
H26	90%	5%	5%	0%	0%
H25	100%	0%	0%	0%	0%

※調査年度ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q4 依頼試験・依頼加工



(回答者 166者)

時系列の比較

調査年度	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H27	83%	10%	5%	1%	1%
H26	79%	15%	5%	1%	0%
H25	86%	11%	2%	0%	1%

※調査年度ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q7 研究開発型人材育成支援



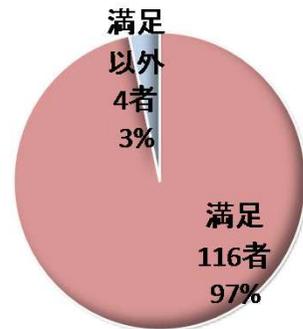
(回答者 9者)

時系列の比較

調査年度	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H27	89%	0%	11%	0%	0%
H26	100%	0%	0%	0%	0%
H25	75%	13%	13%	0%	0%

※調査年度ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q5 機器貸出



(回答者 120者)

時系列の比較

調査年度	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H27	84%	13%	2%	2%	0%
H26	81%	13%	4%	2%	0%
H25	83%	12%	4%	1%	0%

※調査年度ごとに調査対象者(数)は異なる。

Q9 センター全体の満足度



(回答者 325者)

時系列の比較

調査年度	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
H27	57%	29%	14%	0%	0%
H26	52%	30%	17%	1%	0%
H25	50%	35%	14%	0%	0%

※調査年度ごとに調査対象者(数)は異なる。

