

地方独立行政法人岩手県工業技術センター
令和元年度
顧客満足度調査の結果

令和2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31年1月～令和元年12月にセンターの技術相談、依頼試験等、設備機器貸出の利用回数が3回以上の企業又は個人。
- 令和元年度に共同研究、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 令和2年1月17日～2月17日（集計は令和2年3月16日の回答まで）

(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 432 者

(3) 回答状況

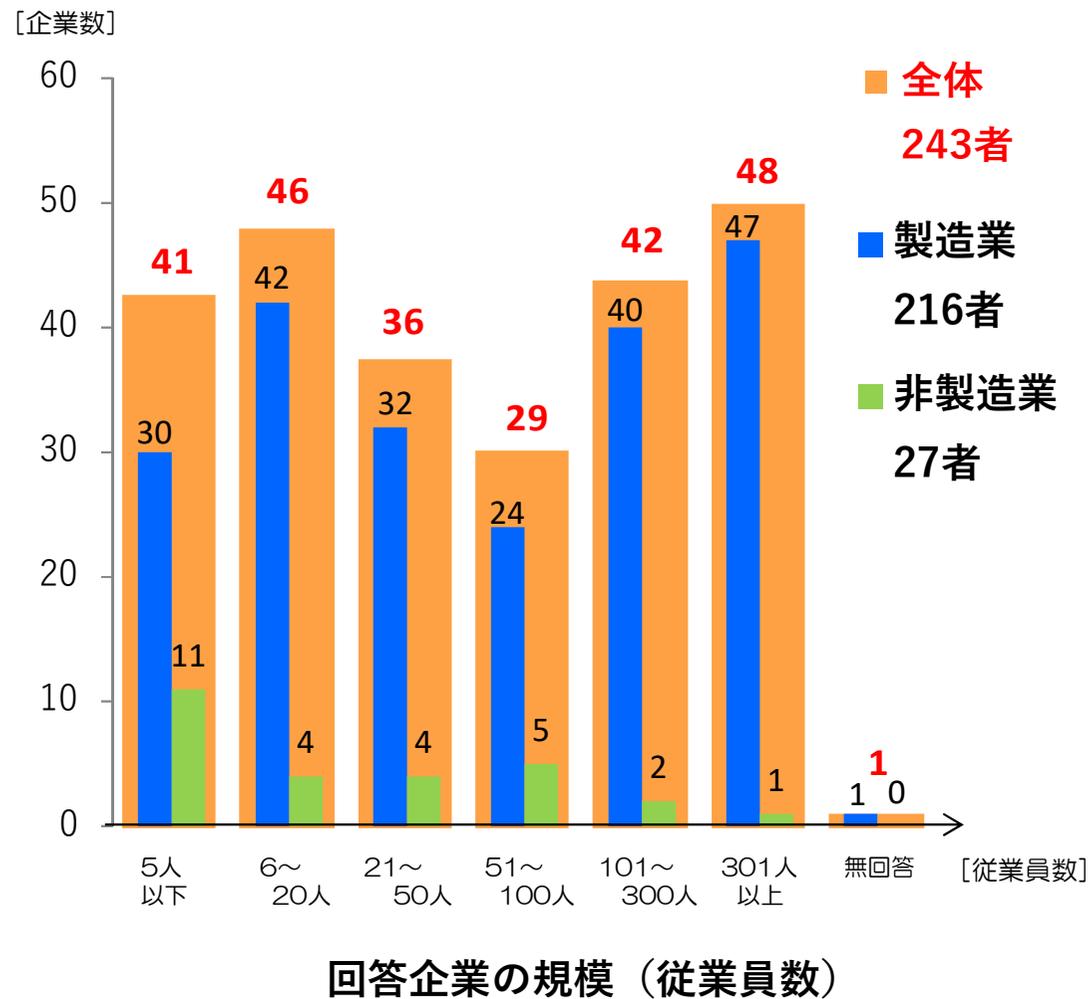
		令和元年度	平成30年度	平成29年度
回答企業 (者)	製造業	216	239	206
	非製造業	27	25	46
	合計 (回答率)	243 (56%)	264 (62%)	252 (57%)
調査対象(者)		432	425	444

(4) 質問項目

次の設問（Q1～Q14）への回答を要望。

Q1 電話や窓口対応について	Q8 研修生受入について
Q2 料金支払い手続きについて	Q9 センター全体の感想
Q3 技術相談について	Q10 利用して役立った点
Q4 依頼試験等について	Q11 センターへの希望
Q5 設備機器貸出について	Q12 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	Q13 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	Q14 ご意見、ご要望について（自由記述）

「ご利用に関するアンケート」回答者について



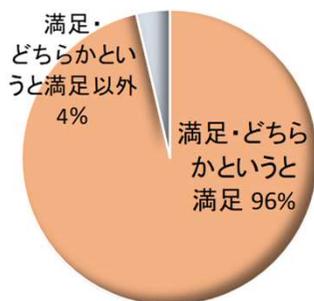
令和元年度

回答者数／送付数
243 者／432 者

回答率
56 %

業務内容別満足度の過去3か年の推移

Q 技術相談

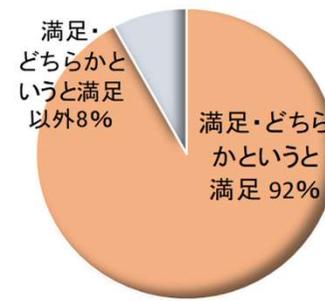


(回答数 137)

時系列の比較

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	不満 (%)
R1	91	6	3	1	0
H30	88	10	1	1	0
H29	91	6	3	0	0

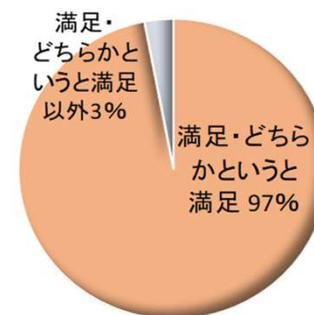
Q 共同研究・受託研究



(回答数 13)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	不満 (%)
R1	85	8	8	0	0
H30	100	0	0	0	0
H29	94	6	0	0	0

Q 依頼試験等



(回答数 109)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	不満 (%)
R1	90	7	2	1	0
H30	93	7	0	0	0
H29	84	15	0	1	0

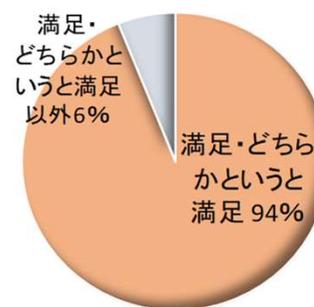
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 8)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	不満 (%)
R1	100	0	0	0	0
H30	89	11	0	0	0
H29	86	14	0	0	0

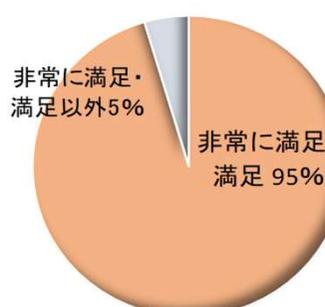
Q 設備機器貸出



(回答数 99)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	不満 (%)
R1	83	11	4	2	0
H30	88	9	0	3	0
H29	94	6	0	0	0

Q センター全体の満足度



(回答数 240)

調査年度	非常に満足 (%)	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R1	42	54	5	0	0
H30	38	57	4	1	0
H29	38	57	5	0	0