

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和3年度

顧客満足度調査の結果

令和4年4月 岩手県工業技術センター

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

- ・ 令和3年1月1日～令和3年12月31日までの期間に、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述べ3回以上の企業又は個人。
- ・ 令和3年4月1日から令和3年12月31日までの期間に、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4年1月21日～2月10日（集計は令和4年3月25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 415 者

(3) 回答状況

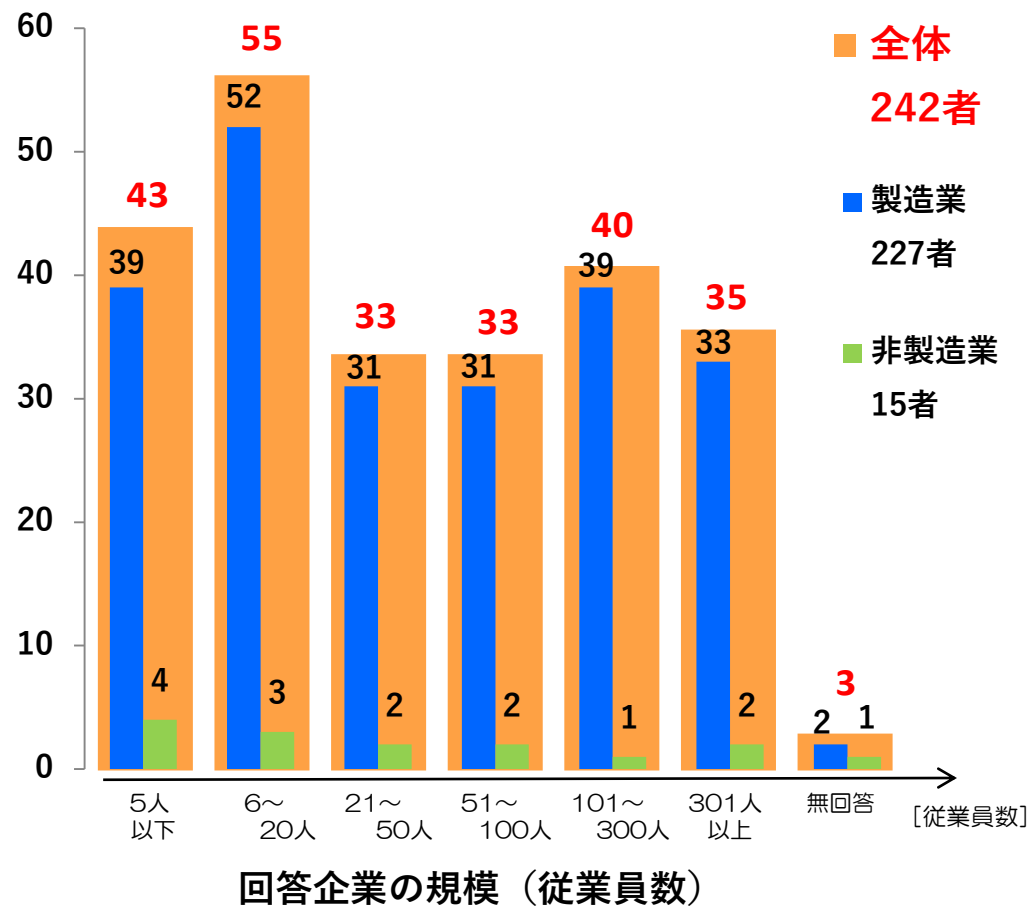
		令和3年度	令和2年度	令和元年度
回答企業 (者)	製造業	227	227	216
	非製造業	15	23	27
	合計 (回答率)	242 (58%)	250 (61%)	243 (56%)
調査対象(者)		415	407	432

(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



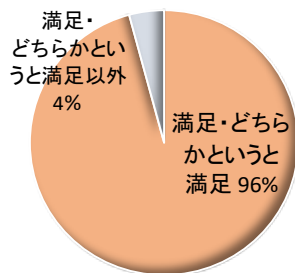
令和3年度

回答者数／送付数
242者／415者

回答率
58%

業務内容別満足度の過去3か年の推移

Q 技術相談

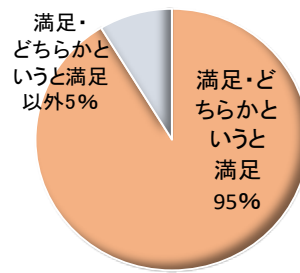


(回答数 143)

時系列の比較

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかでもない (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)
R3	92	3	3	0	1
R2	93	4	1	1	1
R1	91	6	3	1	0

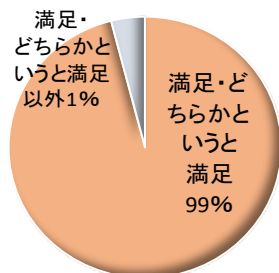
Q 共同研究・受託研究



(回答数 23)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかでもない (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)
R3	87	4	4	4	0
R2	81	14	5	0	0
R1	85	8	8	0	0

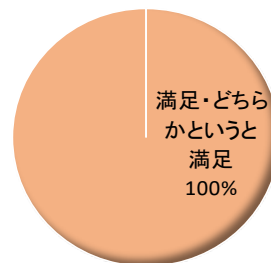
Q 依頼試験等



(回答数 100)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかでもない (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)
R3	88	8	2	1	1
R2	91	8	0	1	0
R1	90	7	2	1	0

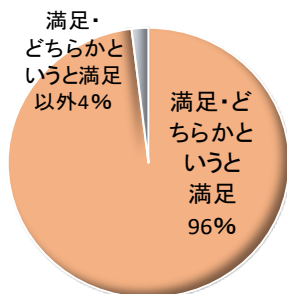
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 7)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかでもない (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)
R3	100	0	0	0	0
R2	100	0	0	0	0
R1	100	0	0	0	0

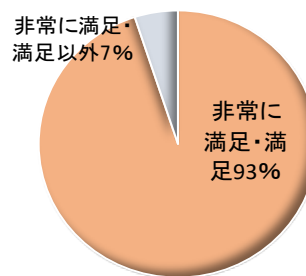
Q 設備機器貸出



(回答数 104)

調査年度	満足 (%)	満足・どちらかという満足 (%)	どちらかでもない (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)
R3	87	12	0	2	0
R2	86	10	1	2	1
R1	83	11	4	2	0

Q センター全体の満足度



(回答数 239)

調査年度	非常に満足 (%)	満足 (%)	どちらかでもない (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R3	46	49	4	1	0
R2	38	55	7	0	0
R1	42	54	5	0	0