

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和6年度

顧客満足度調査の結果

令和7年3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6年1月1日から令和6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回以上の企業等を対象とする。なお、企業の場合、支援メニューそれぞれについて、利用回数が3回以上ある担当者全員を対象とする。また、支援メニューそれぞれでは利用回数が3回に満たない場合、いずれかを一番多く利用した担当者のみ対象とする。
- ・令和6年4月1日から令和6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等を対象とする。なお、それぞれ契約先・利用先の担当者を対象とする。

② 実施期間

令和6年12月20日から令和7年3月17日

③ 依頼方法

- ・電子メールによるWEBアンケートフォームURL送信（12月20日送信。メールアドレスが分かる企業対象。）
- ・郵送によるアンケート発送（1月17日発送。）

④ 回答方法

WEBアンケートフォーム、書面郵送、電子メール送信

(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 475者（全利用者の23%）

(3) 回答状況 ※ 同一企業で複数の担当者を対象

		令和6年度	令和5年度	令和4年度
回答企業 (者)	製造業	249	203	227
	非製造業	39	29	26
	合計 (企業回答率)	288 (61%)	232 (59%)	253 (60%)
調査対象(者)		475	390	425

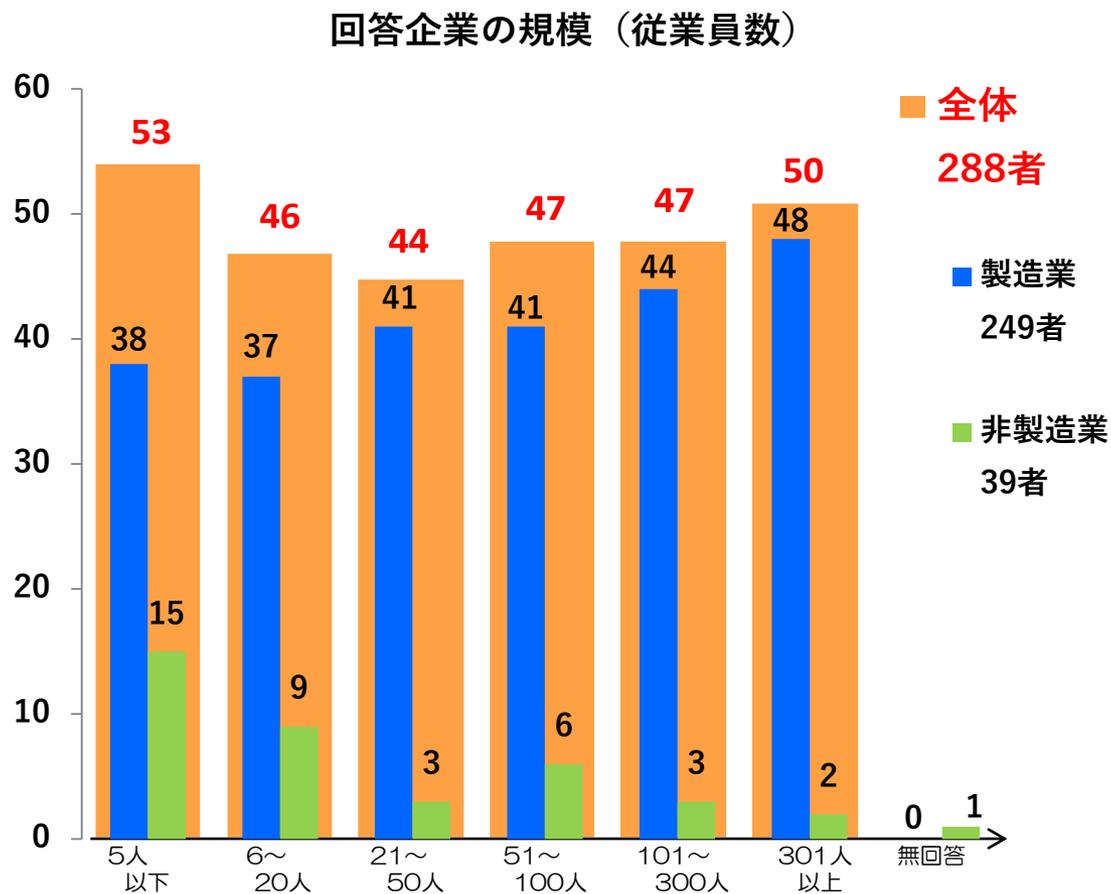
(4) 質問項目

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在り方について
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）

- ・設問は5択選択式（一部3択式）+自由コメントを基本とした。
- ・5択は「満足」、「どちらかという満足」、「どちらでもない」、「どちらかという不満」、「不満」等とした。

「ご利用に関するアンケート」回答者について



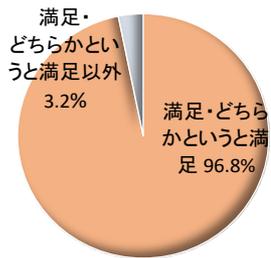
令和6年度

回答者数／送付数
288者／475者

回答率
61%

業務内容別満足度の過去3か年の推移

Q 技術相談



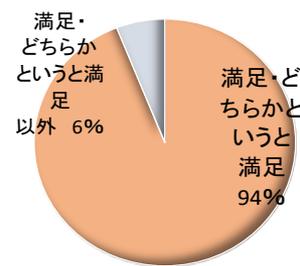
(回答数 157)

時系列の比較

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R6	91.7	5.1	2.6	0.6	0
R5	86.4	11.4	1.5	0.8	0
R4	86	12	1	1	0

※R6・R5については小数点第2位を四捨五入

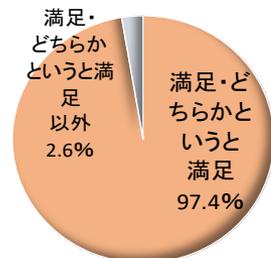
Q 共同研究・受託研究



(回答数 17)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R6	88	6	6	0	0
R5	88	0	6	0	0
R4	94	6	0	0	0

Q 依頼試験等

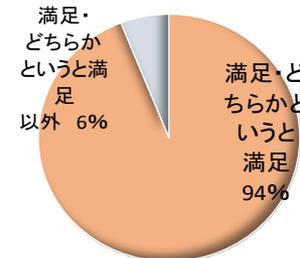


(回答数 114)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R6	86.9	10.5	2.6	0	0
R5	87	11	1	1	0
R4	84	15	1	0	0

※R6については小数点第2位を四捨五入

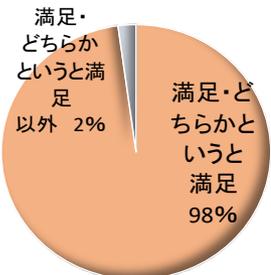
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 18)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R6	77	17	6	0	0
R5	100	0	0	0	0
R4	93	7	0	0	0

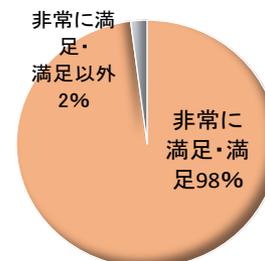
Q 設備機器貸出



(回答数 140)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R6	90	8	2	0	0
R5	87	12	1	0	0
R4	89	10	0	1	0

Q センター全体の満足度



(回答数 248)

調査年度	非常に満足 (%)	満足 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R6	53.6	44.4	2	0	0
R5	54	44	5	0	0
R4	48	47	4	1	0

※R6については小数点第2位を四捨五入