

地方独立行政法人岩手県工業技術センター  
平成24年度 顧客満足度調査の結果について  
(抜粋)

2013年3月 岩手県工業技術センター 企画支援部

## 実施の概要

1.目的 岩手県工業技術センター利用時の顧客満足度の把握および改善事項の抽出

2.実施の概要 (1) 実施方法・実施期間

- ①実施対象： A：平成24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。  
B：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又は個人。  
C：復興支援室の支援企業  
以下、全企業のうちAおよびBに該当する企業を「一般」、Cに該当する企業を「復興」と呼ぶ。
- ②実施期間：平成25年1月30日（水）～2月22日（金）
- ③実施方法：選択形式および自由記述形式によるアンケート用紙及び返信用封筒を対象者に送付して回答を依頼した。

(2) アンケート送付先

上記(1)①の要件に該当する法人及び個人 計618者

(3) 回答状況

|      |              | H24調査         |               |               | H23調査         | H22調査         |
|------|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
|      |              | 全回答           | 一般            | 復興            |               |               |
| 回答企業 | 製造業          | 250者          | 171者          | 79者           | 150者          | 164者          |
|      | 非製造業         | 99者           | 68者           | 31者           | 52者           | 59者           |
|      | 合計<br>(回答率%) | 349者<br>(56%) | 239者<br>(53%) | 110者<br>(47%) | 202者<br>(61%) | 223者<br>(58%) |
| 調査対象 |              | 618者          | 384者          | 234者          | 331者          | 387者          |

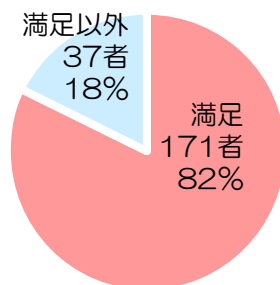
※製造業又は非製造業の分類は当センターの顧客データベース（企業支援システム）による。

(4) 質問項目

年度毎の結果を比較するため前回と同じ下記の設問（Q1～Q12）とした。

|                  |                        |
|------------------|------------------------|
| 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 センターへの記号           |
| Q5 機器貸出について      | Q11 導入・更新してほしい設備（自由記述） |
| 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）  |

Q3 技術相談



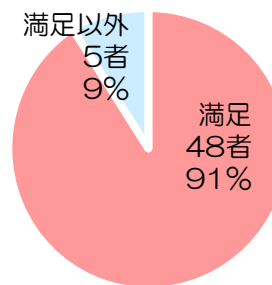
(回答数208者)

時系列の比較

| 調査時期  | 満足  | どちらかと<br>いうと満足 | 普通 | どちらかと<br>いうと不満 | 不満 |
|-------|-----|----------------|----|----------------|----|
| H25.2 | 82% | 10%            | 7% | 0%             | 0% |
| H24.3 | 85% | 12%            | 3% | 0%             | 0% |
| H23.3 | 84% | 10%            | 4% | 1%             | 1% |

※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



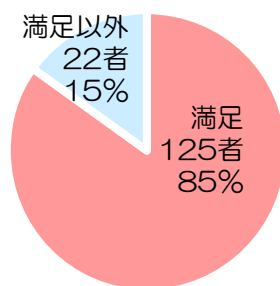
(回答数53者)

時系列の比較

| 調査時期  | 満足  | どちらかと<br>いうと満足 | 普通 | どちらかと<br>いうと不満 | 不満 |
|-------|-----|----------------|----|----------------|----|
| H25.2 | 91% | 4%             | 4% | 2%             | 0% |
| H24.3 | 77% | 13%            | 7% | 3%             | 0% |
| H23.3 | 87% | 5%             | 8% | 0%             | 0% |

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q4 依頼加工・依頼試験



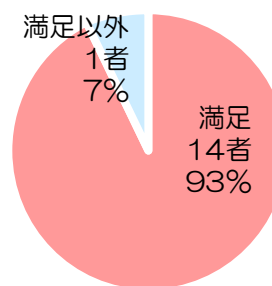
(回答数147者)

時系列の比較

| 調査時期  | 満足  | どちらかと<br>いうと満足 | 普通 | どちらかと<br>いうと不満 | 不満 |
|-------|-----|----------------|----|----------------|----|
| H25.2 | 85% | 10%            | 5% | 1%             | 0% |
| H24.3 | 81% | 13%            | 6% | 0%             | 0% |
| H23.3 | 79% | 15%            | 4% | 1%             | 1% |

※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（旧 技術者受入型開発支援）



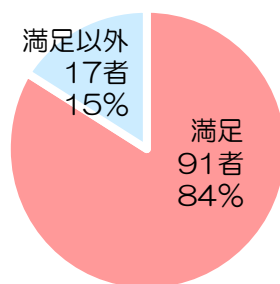
(回答数15者)

時系列の比較

| 調査時期  | 満足  | どちらかと<br>いうと満足 | 普通  | どちらかと<br>いうと不満 | 不満 |
|-------|-----|----------------|-----|----------------|----|
| H25.2 | 93% | 0%             | 7%  | 0%             | 0% |
| H24.3 | 83% | 0%             | 17% | 0%             | 0% |
| H23.3 | 93% | 0%             | 0%  | 7%             | 0% |

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

Q5 機器貸出



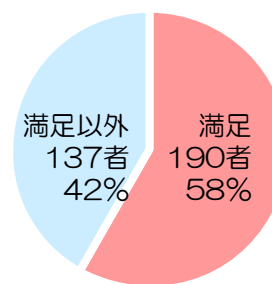
(回答数108者)

時系列の比較

| 調査時期  | 満足  | どちらかと<br>いうと満足 | 普通 | どちらかと<br>いうと不満 | 不満 |
|-------|-----|----------------|----|----------------|----|
| H25.2 | 84% | 12%            | 4% | 0%             | 0% |
| H24.3 | 78% | 19%            | 1% | 1%             | 0% |
| H23.3 | 89% | 7%             | 1% | 2%             | 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



(回答数327者)

時系列の比較

| 調査時期  | 満足  | どちらかと<br>いうと満足 | 普通  | どちらかと<br>いうと不満 | 不満 |
|-------|-----|----------------|-----|----------------|----|
| H25.2 | 58% | 29%            | 12% | 1%             | 0% |
| H24.3 | 55% | 32%            | 13% | 0%             | 0% |
| H23.3 | 52% | 32%            | 15% | 1%             | 0% |

※調査時期ごとに調査対象者（数）は異なる。

