

地方独立行政法人岩手県工業技術センター 平成28年 顧客満足度の調査結果について

(抜粋)

平成29年5月 岩手県工業技術センター 企画支援部

実施概要

1. 目的 岩手県工業技術センターを利用した際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実施対象者：
 - ・平成28年1月～12月の期間内において、センターの技術相談、機器貸出、又は依頼試験の利用回数が3回以上の企業又は個人。
 - ・平成28年4月～12月の期間内で共同研究、受託研究、研究開発型人材育成支援、技術課題解決型人材育成支援、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実施期間：平成29年1月20日(金)～2月17日(金)（集計反映：平成29年2月28日迄の到着分）
- 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）

(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 442者

(3) 回答状況

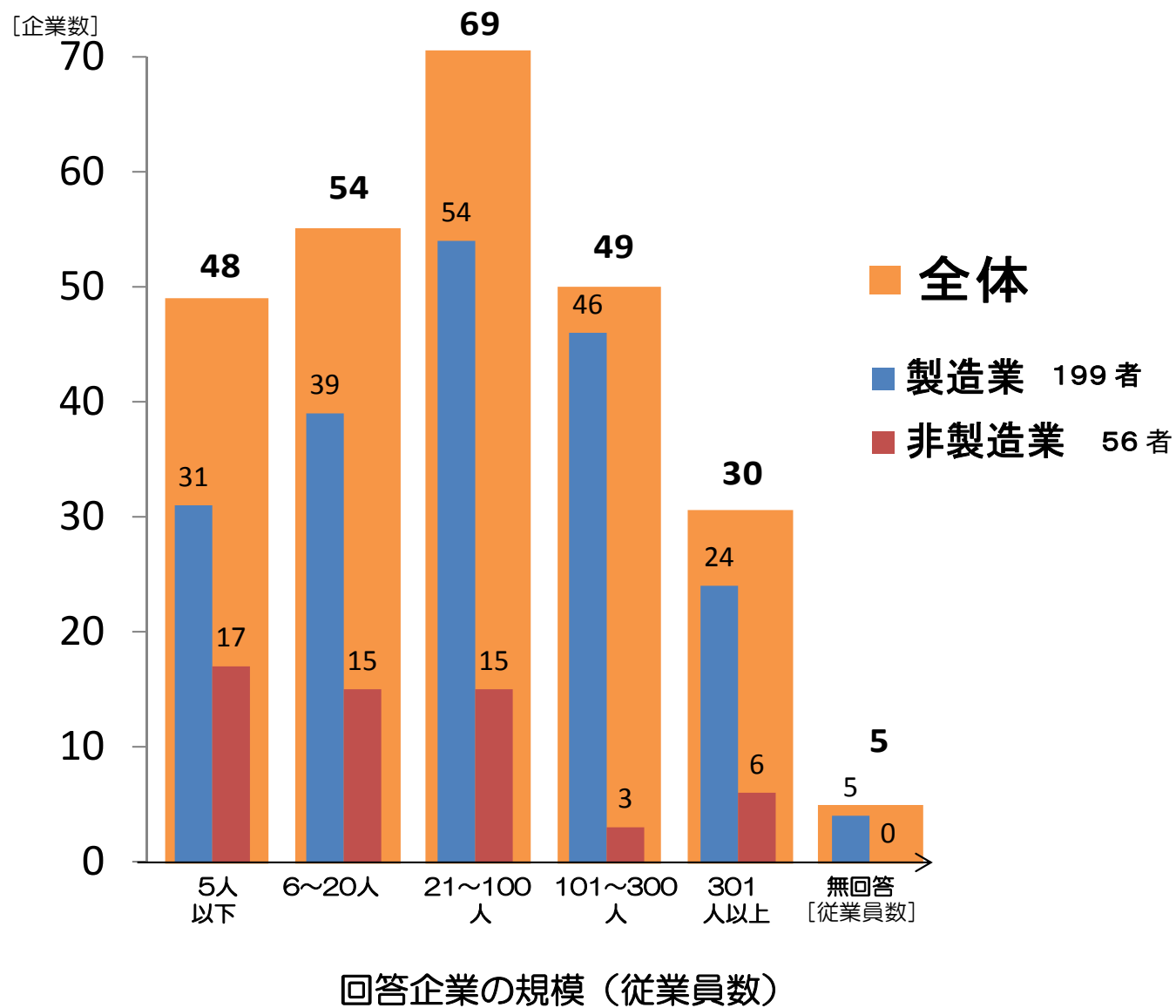
		H28調査	H27調査	H26調査
回答企業	製造業	199者	300者	260者
	非製造業	56者	38者	50者
	合計 (回答率%)	255者 (58%)	338者 (58%)	310者 (54%)
調査対象		442者	587者	574者

※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）によるもの

(4) 質問項目

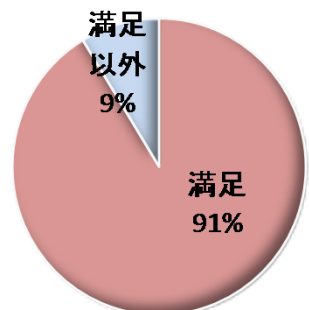
Q1 電話や窓口対応について	Q8 技術課題解決型人材育成支援について
Q2 料金支払い手続きについて	Q9 研修生受入について
Q3 技術相談について	Q10 センター全体の感想
Q4 依頼試験・依頼加工について	Q11 利用して役だった点
Q5 機器貸出について	Q12 センターへの希望
Q6 共同研究・受託研究について	Q13 センターの情報発信のあり方について
Q7 研究開発型人材育成支援について	Q14 導入・更新してほしい設備（自由記述）
	Q15 ご意見、ご希望について（自由記述）

- ・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」、「普通」、「どちらかという不満」、「不満」とした。



業務内容別満足度の過去3ヶ年の推移

Q3 技術相談

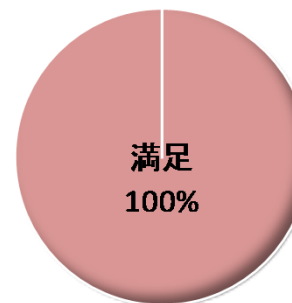


(回答数 162)

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
H28	85%	6%	9%	0%	0%
H27	86%	8%	5%	1%	0%
H26	84%	9%	6%	0.5%	0.5%

Q6 共同研究・受託研究

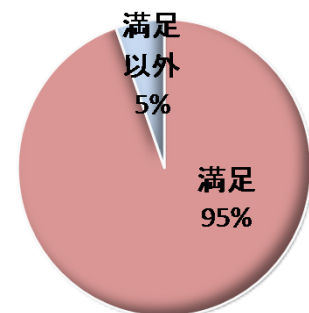


(回答数 25)

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
H28	96%	4%	0%	0%	0%
H27	83%	17%	0%	0%	0%
H26	90%	5%	5%	0%	0%

Q4 依頼試験・依頼加工

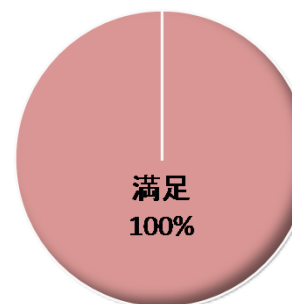


(回答数 131)

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
H28	88%	7%	4%	1%	0%
H27	83%	10%	5%	1%	1%
H26	79%	15%	5%	1%	0%

Q7 研究開発型人材育成支援

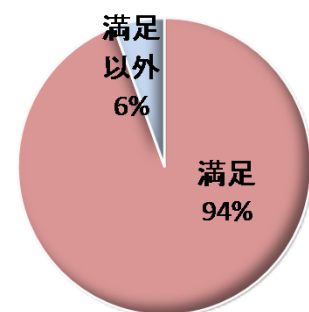


(回答数 9)

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
H28	78%	22%	0%	0%	0%
H27	89%	0%	11%	0%	0%
H26	100%	0%	0%	0%	0%

Q5 機器貸出

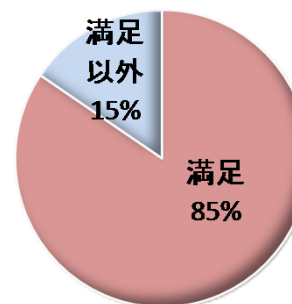


(回答数 90)

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
H28	76%	18%	3%	2%	1%
H27	84%	13%	2%	2%	0%
H26	81%	13%	4%	2%	0%

Q10 センター全体の満足度



(回答数 252)

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
H28	57%	28%	14%	1%	0%
H27	57%	29%	14%	0%	0%
H26	52%	30%	17%	1%	0%