

地方独立行政法人岩手県工業技術センター  
平成29年 顧客満足度の調査結果について  
(抜粋)

平成30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29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29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30年1月19日(金)～2月16日(金) (集計反映：平成30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 444者

(3) 回答状況

|      |              | H29調査         | H28調査         | H27調査         |
|------|--------------|---------------|---------------|---------------|
| 回答企業 | 製造業          | 206者          | 198者          | 300者          |
|      | 非製造業         | 46者           | 56者           | 38者           |
|      | 合計<br>(回答率%) | 252者<br>(57%) | 255者<br>(58%) | 338者<br>(58%) |
| 調査対象 |              | 444者          | 442者          | 587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

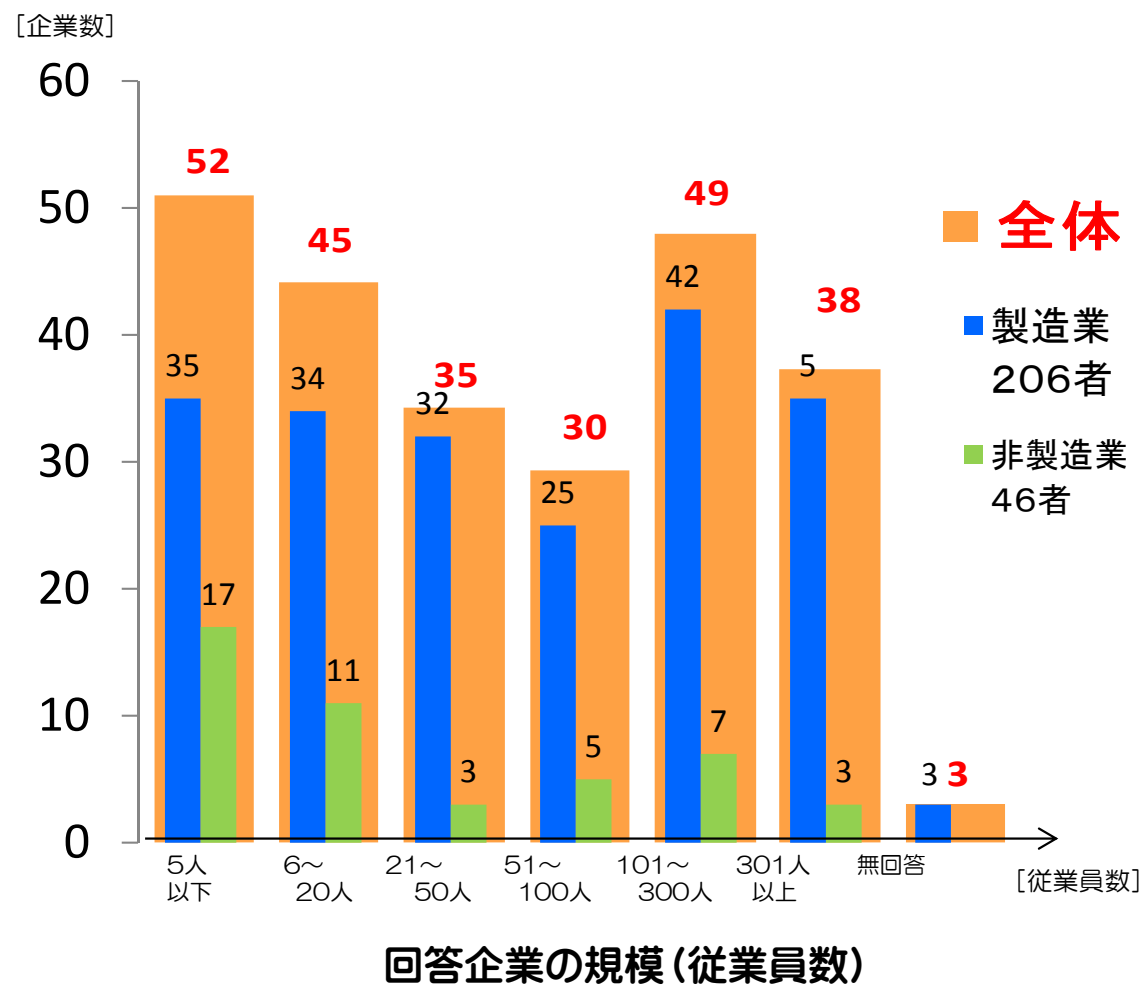
(4) 質問項目

|                    |                        |
|--------------------|------------------------|
| 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。

# 平成29年「ご利用に関するアンケート」回答者の属性



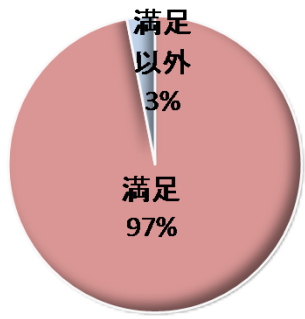
H29年 回答者数 252者／444者 (回答率57%)

業務内容別満足度の過去3ヶ年の推移

・平成29年に設問の選択肢の文言を一部変更、※印は平成29年、( )は平成28年以前。

Q3 技術相談

時系列の比較



(回答数 163)

| 調査年度 | 満足  | どちらかという<br>と満足 | ※どちらかという<br>(普通)<br>※どちらかという<br>でもない | どちらかという<br>と不満 | 不満 |
|------|-----|----------------|--------------------------------------|----------------|----|
| H29  | 91% | 6%             | 3%                                   | 0%             | 0% |
| H28  | 85% | 6%             | 9%                                   | 0%             | 0% |
| H27  | 86% | 8%             | 5%                                   | 1%             | 0% |

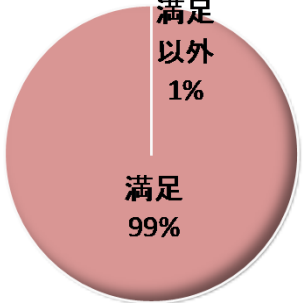
Q6 共同研究・受託研究



(回答数 21)

| 調査年度 | 満足  | どちらかという<br>と満足 | ※どちらかという<br>(普通)<br>※どちらかという<br>でもない | どちらかという<br>と不満 | 不満 |
|------|-----|----------------|--------------------------------------|----------------|----|
| H29  | 91% | 9%             | 0%                                   | 0%             | 0% |
| H28  | 96% | 4%             | 0%                                   | 0%             | 0% |
| H27  | 83% | 17%            | 0%                                   | 0%             | 0% |

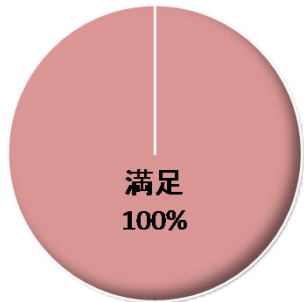
Q4 依頼試験・依頼加工



(回答数 138)

| 調査年度 | 満足  | どちらかという<br>と満足 | ※どちらかという<br>(普通)<br>※どちらかという<br>でもない | どちらかという<br>と不満 | 不満 |
|------|-----|----------------|--------------------------------------|----------------|----|
| H29  | 84% | 15%            | 0%                                   | 1%             | 0% |
| H28  | 88% | 7%             | 4%                                   | 1%             | 0% |
| H27  | 83% | 10%            | 5%                                   | 1%             | 1% |

Q7 研究開発型人材育成支援



(回答数 7)

| 調査年度 | 満足  | どちらかという<br>と満足 | ※どちらかという<br>(普通)<br>※どちらかという<br>でもない | どちらかという<br>と不満 | 不満 |
|------|-----|----------------|--------------------------------------|----------------|----|
| H29  | 86% | 14%            | 0%                                   | 0%             | 0% |
| H28  | 78% | 22%            | 0%                                   | 0%             | 0% |
| H27  | 89% | 0%             | 11%                                  | 0%             | 0% |

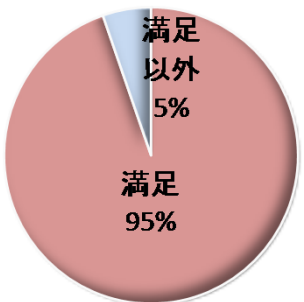
Q5 機器貸出



(回答数 92)

| 調査年度 | 満足  | どちらかという<br>と満足 | ※どちらかという<br>(普通)<br>※どちらかという<br>でもない | どちらかという<br>と不満 | 不満 |
|------|-----|----------------|--------------------------------------|----------------|----|
| H29  | 94% | 6%             | 0%                                   | 0%             | 0% |
| H28  | 76% | 18%            | 3%                                   | 2%             | 1% |
| H27  | 84% | 13%            | 2%                                   | 2%             | 0% |

Q10 センター全体の満足度



(回答数 247)

| 調査年度 | ※非常に満足<br>(満足) | ※満足<br>(満足) | ※どちらかという<br>(普通)<br>※どちらかという<br>でもない | ※どちらかという<br>(不満)<br>※不満 | ※大いに不満<br>(不満) |
|------|----------------|-------------|--------------------------------------|-------------------------|----------------|
| H29  | 38%            | 57%         | 5%                                   | 0%                      | 0%             |
| H28  | 57%            | 28%         | 14%                                  | 1%                      | 0%             |
| H27  | 57%            | 29%         | 14%                                  | 0%                      | 0%             |

・設問変更に伴い、平成29年回答の傾向が変化。