

地方独立行政法人岩手県工業技術センター
平成30年（1月～12月）
顧客満足度調査の結果について

お客様の声

令和元年6月 岩手県工業技術センター 企画支援部

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：

- ・平成30年1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回以上の企業又は個人。
- ・平成30年4月～12月に共同研究、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：平成31年1月18日(金)～2月15日(金)（集計：平成30年3月11日までの回答）

(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 425者

(3) 回答状況

		H30調査	H29調査	H28調査
回答企業	製造業	239者	206者	198者
	非製造業	25者	46者	56者
	合計 (回答率%)	264者 (62%)	252者 (57%)	255者 (58%)
調査対象		425者	444者	442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

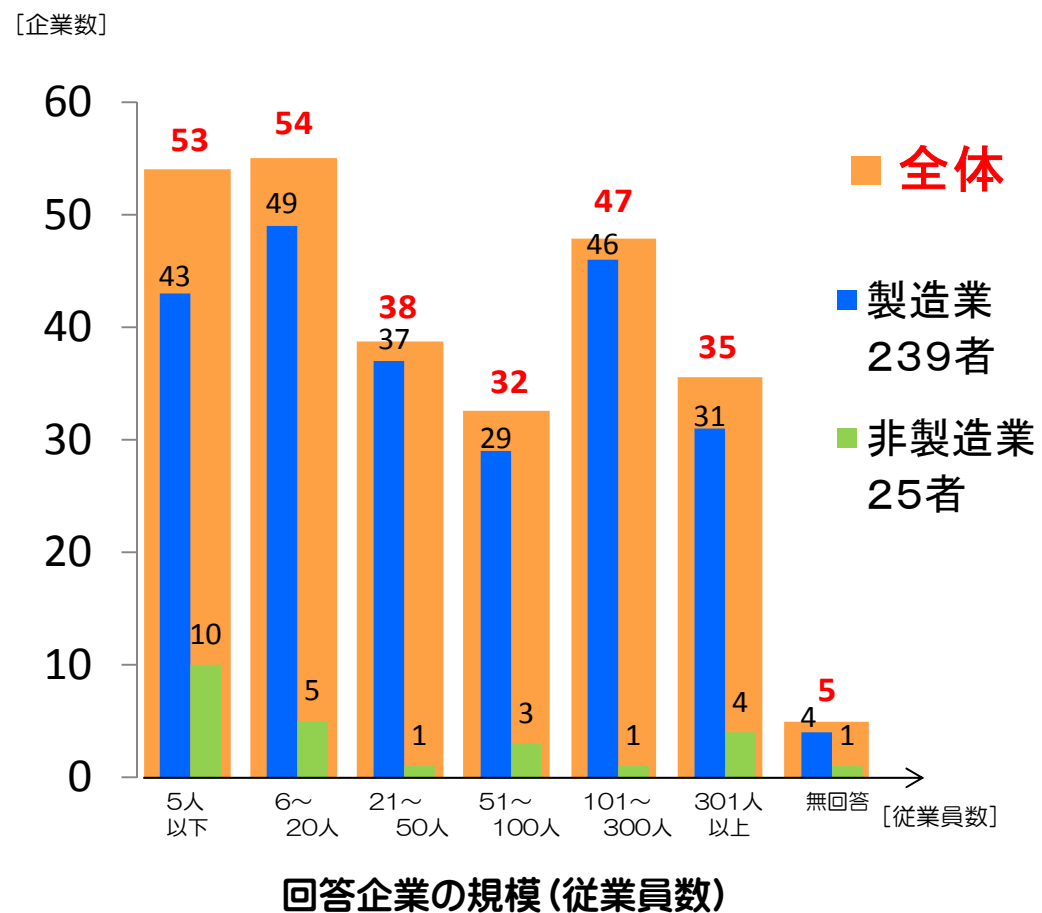
下記の設問（Q1～Q15）への回答を要望。

- | | |
|----------------------|------------------------|
| Q1 電話や窓口対応について | Q9 研修生受入について |
| Q2 料金支払い手続きについて | Q10 センター全体の感想 |
| Q3 技術相談について | Q11 利用して役だった点 |
| Q4 依頼試験・依頼加工について | Q12 センターへの希望 |
| Q5 機器貸出について | Q13 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 | Q14 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 | Q15 ご意見、ご希望について（自由記述） |
| Q8 技術課題解決型人材育成支援について | |

・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」、「どちらかというと満足」、「どちらでもない」、「どちらかというと不満」、「不満」とした。

平成30年「ご利用に関するアンケート」回答者の属性



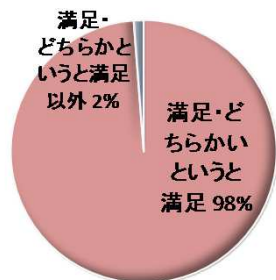
H30年 回答者数 264者／425者 (回答率 62%)

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年以降、()は平成28年以前。

Q 技術相談

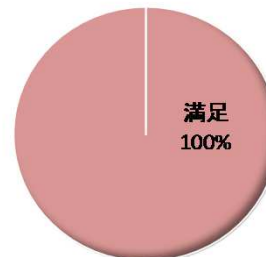
時系列の比較



(回答数 166)

調査年度	満足	どちらかというと満足	※どちらかというと満足 (普通)	どちらかというと満足 と不満	不満
H30	88%	10%	1%	1%	0%
H29	91%	6%	3%	0%	0%
H28	85%	6%	9%	0%	0%

Q 共同研究・受託研究



(回答数 23)

調査年度	満足	どちらかというと満足	※どちらかというと満足 (普通)	どちらかというと満足 と不満	不満
H30	100%	0%	0%	0%	0%
H29	94%	6%	0%	0%	0%
H28	96%	4%	0%	0%	0%

Q 依頼試験・依頼加工



(回答数 120)

調査年度	満足	どちらかというと満足	※どちらかというと満足 (普通)	どちらかというと満足 と不満	不満
H30	93%	7%	0%	0%	0%
H29	84%	15%	0%	1%	0%
H28	88%	7%	4%	1%	0%

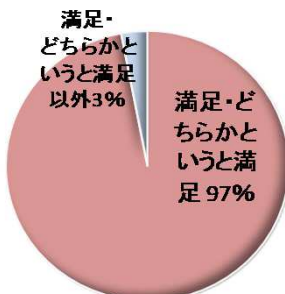
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 9)

調査年度	満足	どちらかというと満足	※どちらかというと満足 (普通)	どちらかというと満足 と不満	不満
H30	89%	11%	0%	0%	0%
H29	86%	14%	0%	0%	0%
H28	78%	22%	0%	0%	0%

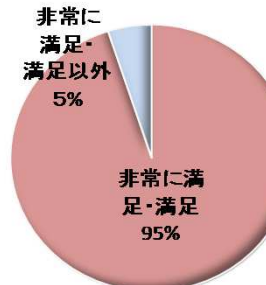
Q 機器貸出



(回答数 110)

調査年度	満足	どちらかというと満足	※どちらかというと満足 (普通)	どちらかというと満足 と不満	不満
H30	88%	9%	0%	3%	0%
H29	94%	6%	0%	0%	0%
H28	76%	18%	3%	2%	1%

Q センター全体の満足度



(回答数 255)

調査年度	※非常に満足 (満足)	※満足 (満足)	※どちらかというと満足 (普通)	※不満 (不満)	※非常に不満 (不満)
H30	38%	57%	4%	1%	0%
H29	38%	57%	5%	0%	0%
H28	57%	28%	14%	1%	0%

・設問変更に伴い、平成29年回答より傾向が変化。