

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和2年度

顧客満足度調査の結果

令和3年6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2年1月1日～令和2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回以上の企業又は個人。
- 令和2年4月1日から令和2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 令和3年1月15日～2月15日（集計は令和3年3月17日の回答まで）

(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 407 者

(3) 回答状況

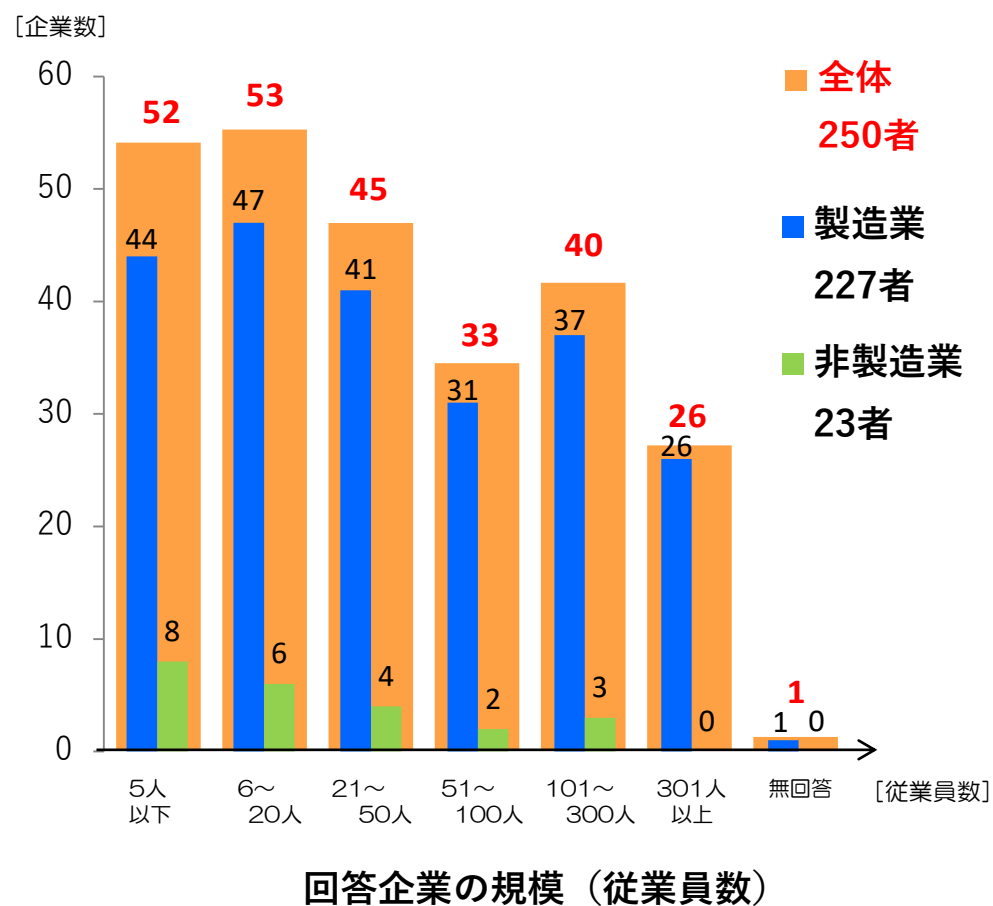
		令和2年度	令和元年度	平成30年度
回答企業 (者)	製造業	227	216	239
	非製造業	23	27	25
	合計 (回答率)	250 (61 %)	243 (56 %)	264 (62 %)
調査対象(者)		407	432	425

(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あり方について |
| 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） |

「ご利用に関するアンケート」回答者について



令和2年度

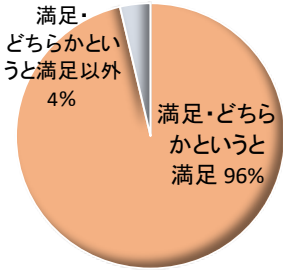
回答者数／送付数
250者／407者

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

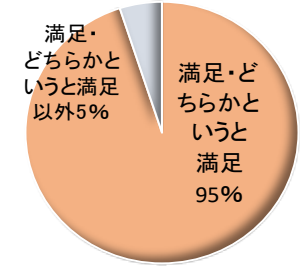
時系列の比較



(回答数 148)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足でもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R2	93	4	1	1	1
R1	91	6	3	1	0
H30	88	10	1	1	0

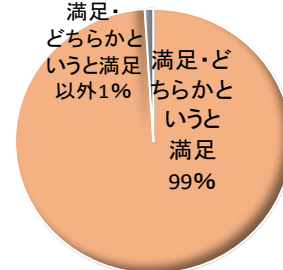
Q 共同研究・受託研究



(回答数 21)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足でもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R2	81	14	5	0	0
R1	85	8	8	0	0
H30	100	0	0	0	0

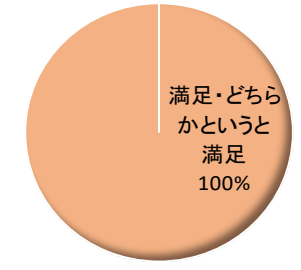
Q 依頼試験等



(回答数 125)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足でもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R2	91	8	0	1	0
R1	90	7	2	1	0
H30	93	7	0	0	0

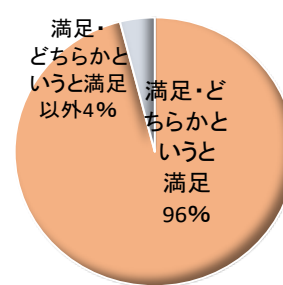
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 11)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足でもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R2	100	0	0	0	0
R1	100	0	0	0	0
H30	89	11	0	0	0

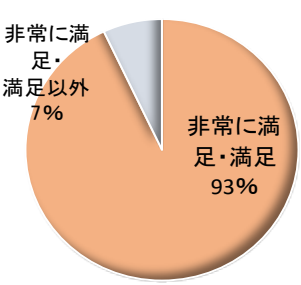
Q 設備機器貸出



(回答数 108)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足でもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R2	86	10	1	2	1
R1	83	11	4	2	0
H30	88	9	0	3	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 (%)	どちらかという満足でもない (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R2	38	55	7	0	0
R1	42	54	5	0	0
H30	38	57	4	1	0