

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和3年度

顧客満足度調査の結果

令和4年4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3年1月1日～令和3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3年4月1日から令和3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4年1月21日～2月10日（集計は令和4年3月25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 415 者

(3) 回答状況

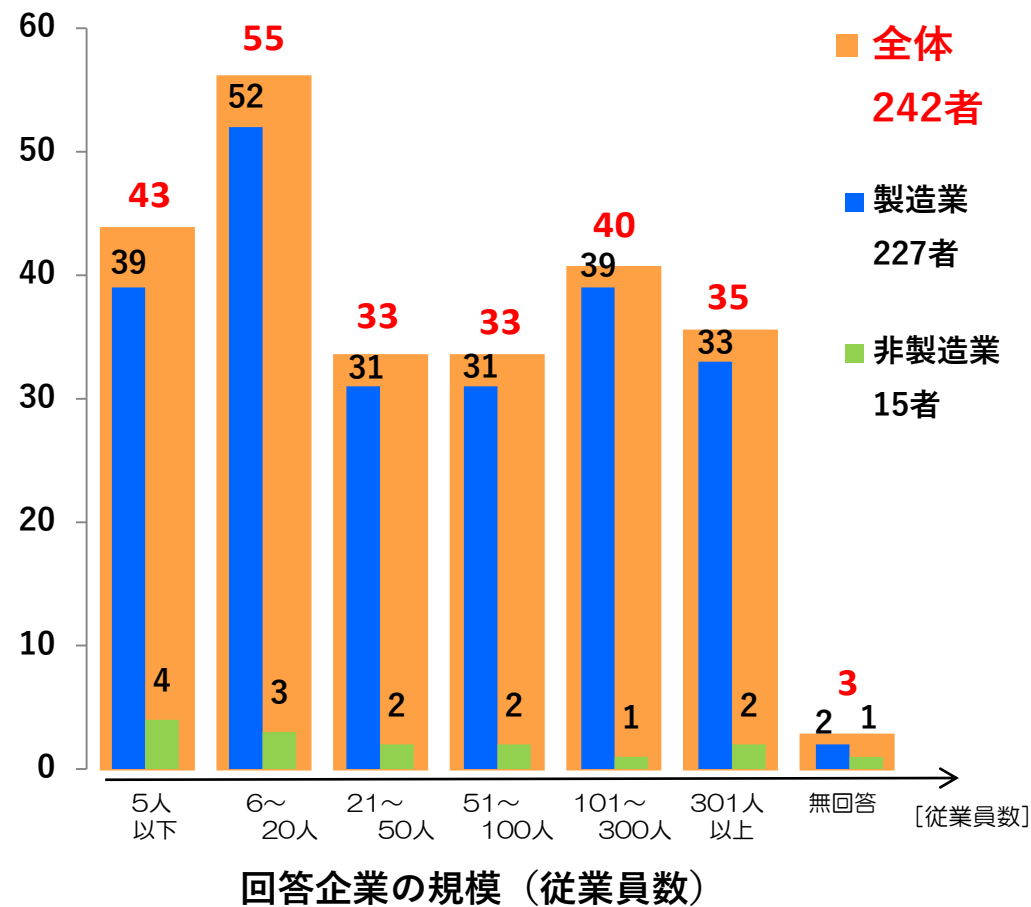
		令和3年度	令和2年度	令和元年度
回答企業 (者)	製造業	227	227	216
	非製造業	15	23	27
	合計 (回答率)	242 (58 %)	250 (61 %)	243 (56 %)
調査対象(者)		415	407	432

(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



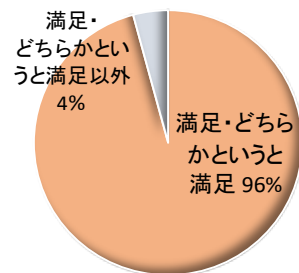
令和3年度

回答者数／送付数
242 者／415 者

回答率
58 %

業務内容別満足度の過去3か年の推移

Q 技術相談

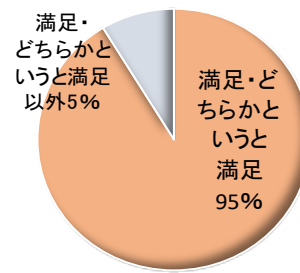


(回答数 143)

時系列の比較

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R3	92	3	3	0	1
R2	93	4	1	1	1
R1	91	6	3	1	0

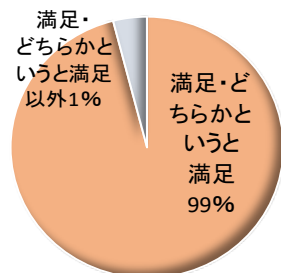
Q 共同研究・受託研究



(回答数 23)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R3	87	4	4	4	0
R2	81	14	5	0	0
R1	85	8	8	0	0

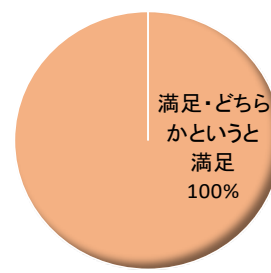
Q 依頼試験等



(回答数 100)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R3	88	8	2	1	1
R2	91	8	0	1	0
R1	90	7	2	1	0

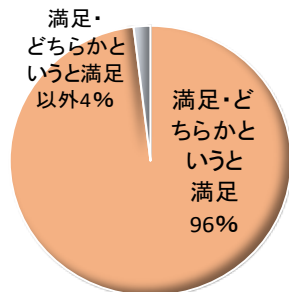
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 7)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R3	100	0	0	0	0
R2	100	0	0	0	0
R1	100	0	0	0	0

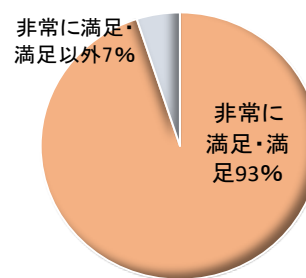
Q 設備機器貸出



(回答数 104)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらでもない (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)
R3	87	12	0	2	0
R2	86	10	1	2	1
R1	83	11	4	2	0

Q センター全体の満足度



(回答数 239)

調査年度	非常に満足 (%)	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R3	46	49	4	1	0
R2	38	55	7	0	0
R1	42	54	5	0	0