

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和4年度

顧客満足度調査の結果

令和5年3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4年1月1日から令和4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4年4月1日から令和4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 実施期間

令和5年1月5日から令和5年2月10日

③ 依頼方法

- ・電子メールによる案内送信（1月5日送信。メールアドレスが分かる企業対象。）
- ・郵送によるアンケート発送（1月18日発送。1月15日までに電子メール案内にて回答が無かった企業を含む。）

④ 回答方法

WEBアンケートフォーム、書面郵送、電子メール送信

(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（全利用者の48%）

【備考】
複数回答あった企業
→1社としてカウント

(3) 回答状況

		令和4年度	令和3年度	令和2年度
回答企業 (者)	製造業	227	227	227
	非製造業	26	15	23
	合計 (企業回答率)	253 (60 %)	242 (58 %)	250 (61 %)
調査対象(者)		425	415	407

(4) 質問項目

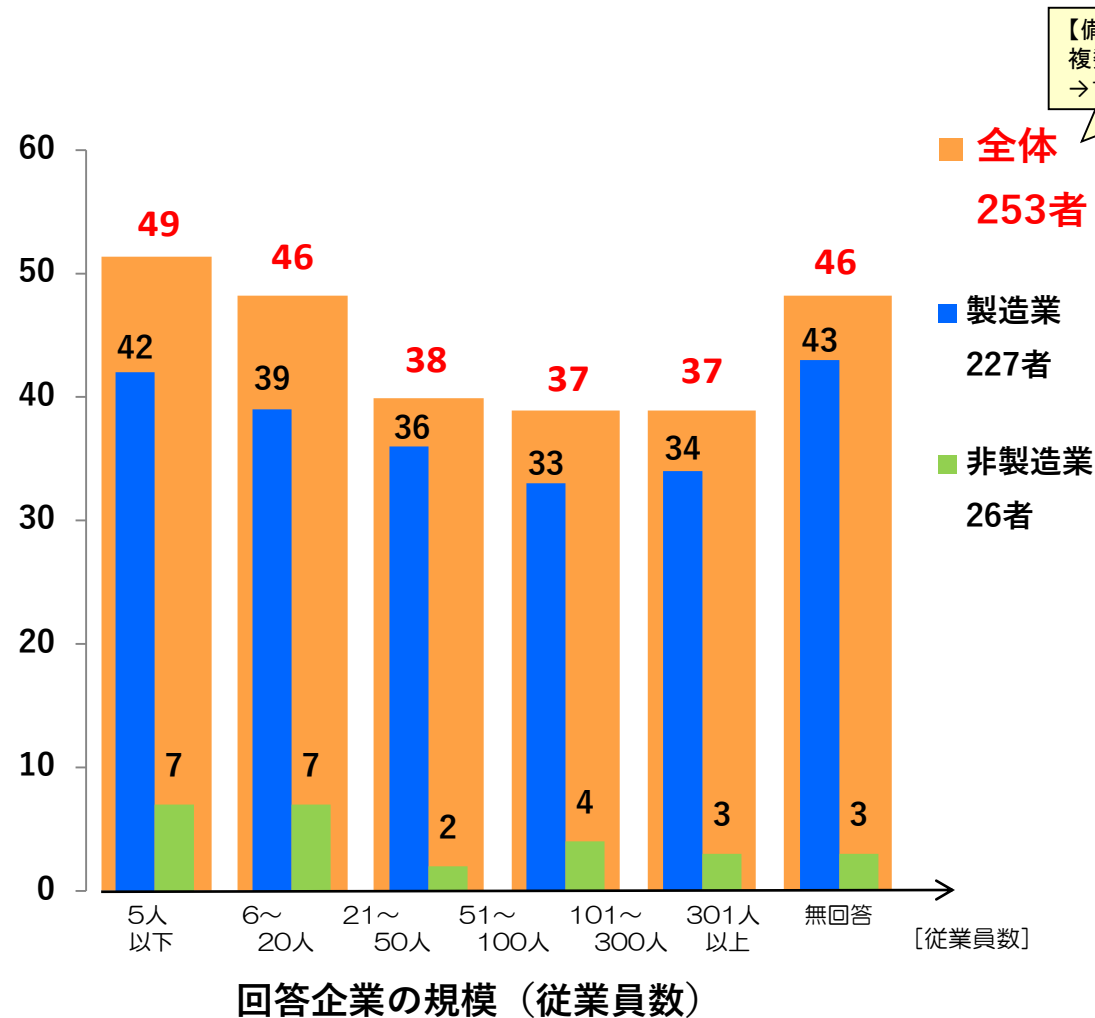
次の設問（Q1～Q14）への回答を要望。

- | | |
|--------------------|------------------------|
| 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在り方について |
| 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） |

・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」、「どちらでもない」、「どちらかという不満」、「不満」等とした。

「ご利用に関するアンケート」回答者について



令和4年度

回答者数／送付数
258 者／425 者

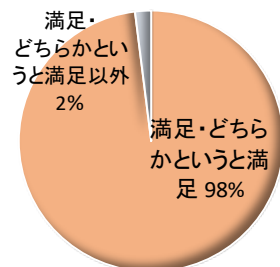
回答率
61 %

【備考】
複数回答あった企業
→そのままカウント

業務内容別満足度の過去3か年の推移

Q 技術相談

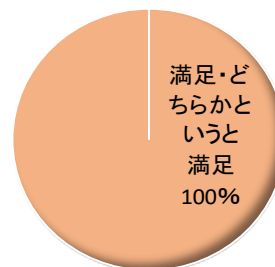
時系列の比較



(回答数 155)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという不満 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)
R4	86	12	1	1	0
R3	92	3	3	0	1
R2	93	4	1	1	1

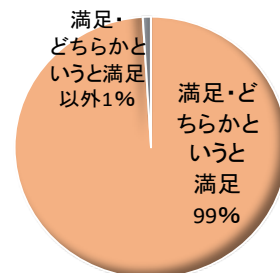
Q 共同研究・受託研究



(回答数 17)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという不満 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)
R4	94	6	0	0	0
R3	87	4	4	4	0
R2	81	14	5	0	0

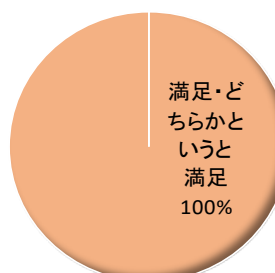
Q 依頼試験等



(回答数 103)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという不満 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)
R4	84	15	1	0	0
R3	88	8	2	1	1
R2	91	8	0	1	0

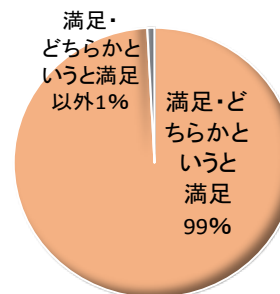
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 14)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという不満 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)
R4	93	7	0	0	0
R3	100	0	0	0	0
R2	100	0	0	0	0

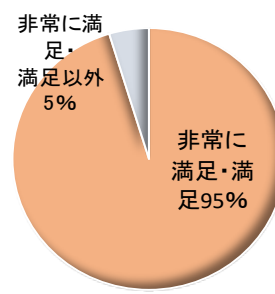
Q 設備機器貸出



(回答数 122)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという不満 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)
R4	89	10	0	1	0
R3	87	12	0	2	0
R2	86	10	1	2	1

Q センター全体の満足度



(回答数 256)

調査年度	非常に満足 (%)	満足 (%)	どちらかという不満 (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R4	48	47	5	0	0
R3	46	49	4	1	0
R2	38	55	7	0	0