

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和5年度

顧客満足度調査の結果

令和6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5年1月1日から令和5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5年4月1日から令和5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6年1月19日から令和6年3月15日

③ 依頼方法

・ 電子メールによる案内送信（1月19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19日発送。）

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 390 者（全利用者の32%）

- (3) 回答状況 ※複数回答があった企業は1社としてカウント

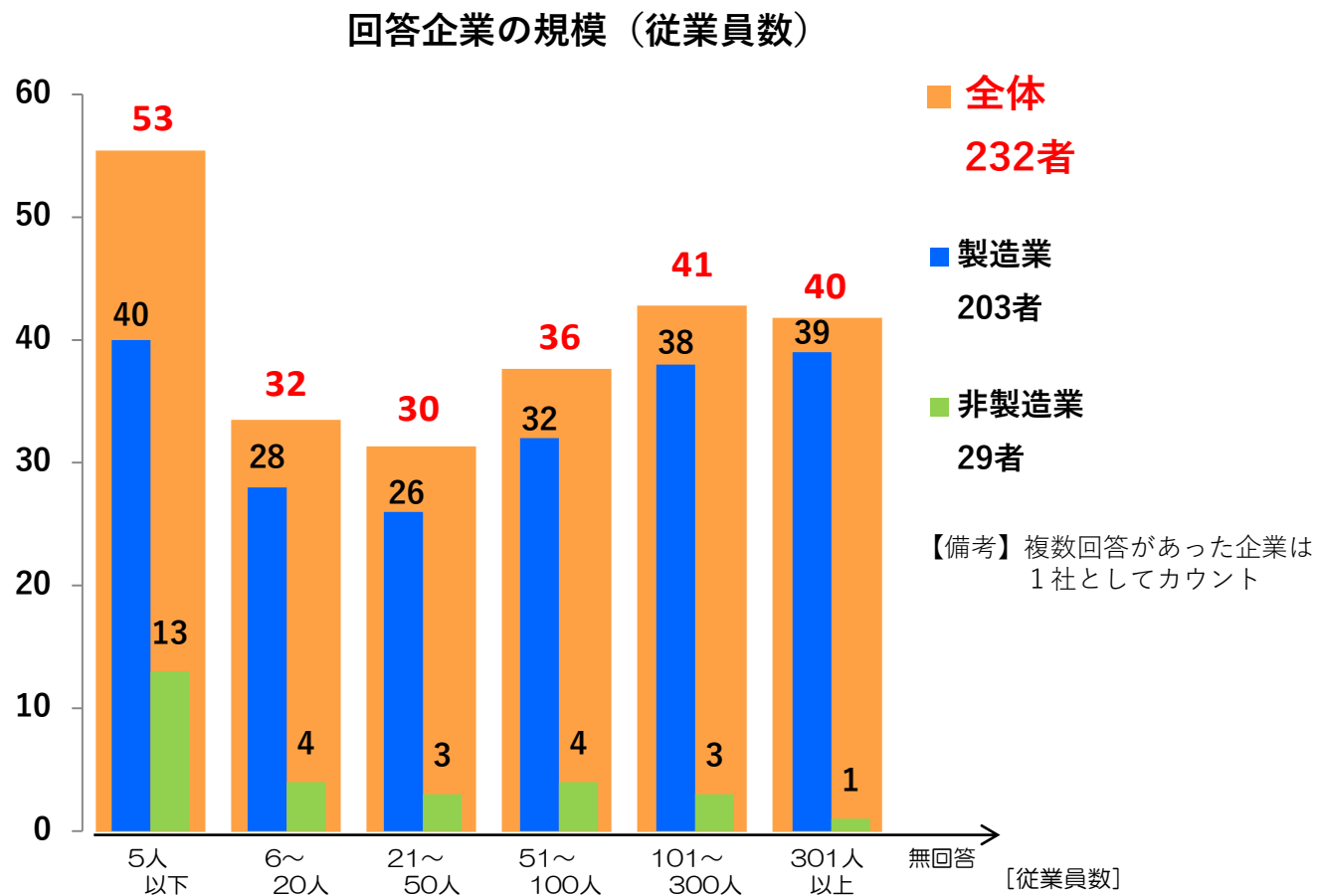
		令和5年度	令和4年度	令和3年度
回答企業 (者)	製造業	203	227	227
	非製造業	29	26	15
	合計 (企業回答率)	232 (59%)	253 (60%)	242 (58%)
調査対象(者)		390	425	415

- (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5年度

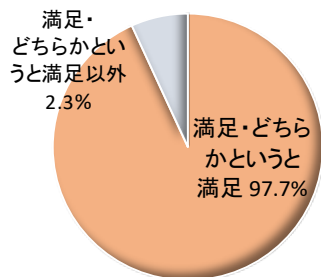
回答者数／送付数
236 者／390 者

回答率
61 %

【備考】複数回答があった企業もそのままカウント

業務内容別満足度の過去3か年の推移

Q 技術相談



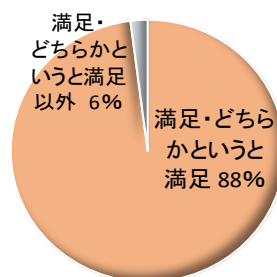
(回答数 132)

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・どちらかという満足以外 (%)	不満 (%)
R5	86.4	11.4	1.5	0.8
R4	86	12	1	0
R3	92	3	3	0

※R5については小数点第2位を四捨五入

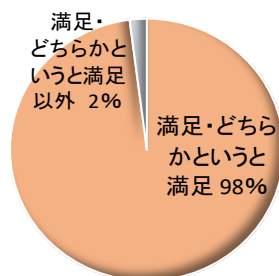
Q 共同研究・受託研究



(回答数 17)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらかという満足以外 (%)	不満 (%)
R5	88	0	6	0
R4	94	6	0	0
R3	87	4	4	0

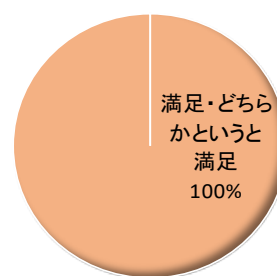
Q 依頼試験等



(回答数 99)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらかという満足以外 (%)	不満 (%)
R5	87	11	1	0
R4	84	15	1	0
R3	88	8	2	1

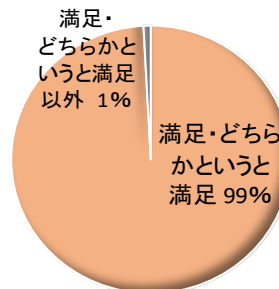
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 13)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらかという満足以外 (%)	不満 (%)
R5	100	0	0	0
R4	93	7	0	0
R3	100	0	0	0

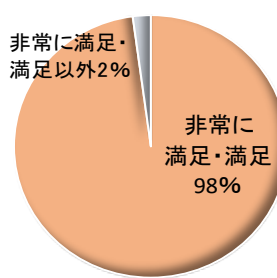
Q 設備機器貸出



(回答数 118)

調査年度	満足 (%)	どちらかという満足 (%)	どちらかという満足・どちらかという満足以外 (%)	不満 (%)
R5	87	12	1	0
R4	89	10	0	1
R3	87	12	0	2

Q センター全体の満足度



(回答数 235)

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 (%)
R5	54	44	2	0	0
R4	48	47	5	0	0
R3	46	49	4	1	0