

地方独立行政法人岩手県工業技術センター

令和6年度

顧客満足度調査の結果

令和7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6年1月1日から令和6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回以上の企業等を対象とする。なお、企業の場合、支援メニューそれぞれについて、利用回数が3回以上ある担当者全員を対象とする。また、支援メニューそれぞれでは利用回数が3回に満たない場合、いずれかを一番多く利用した担当者のみ対象とする。
 - 令和6年4月1日から令和6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等を対象とする。なお、それぞれ契約先・利用先の担当者を対象とする。

② 実施期間

令和6年12月20日から令和7年3月17日

③ 依頼方法

- 電子メールによるWEBアンケートフォームURL送信（12月20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17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

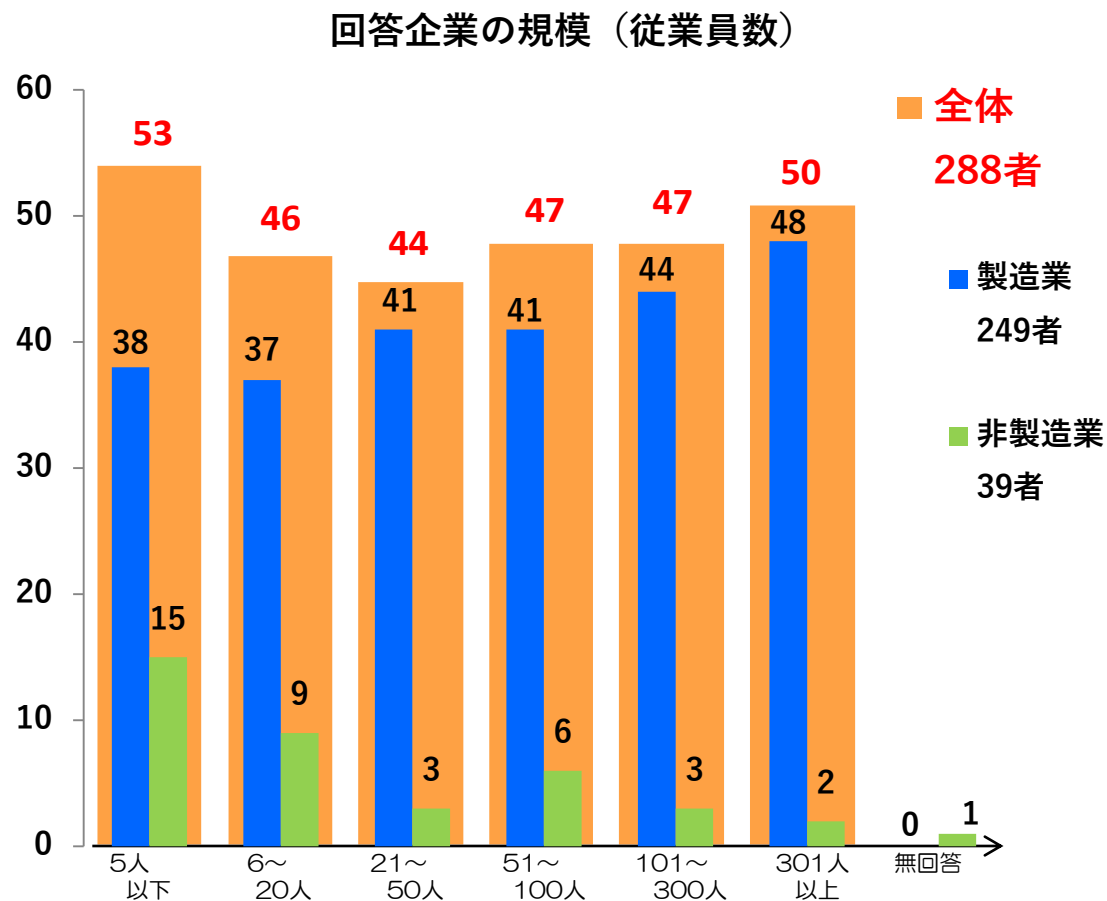
(2) アンケート送付先

上記（1）①の要件に該当する企業及び個人 計 475者（全利用者の23%）

(3) 回答状況 ※ 同一企業で複数の担当者を対象
- | | | 令和6年度 | 令和5年度 | 令和4年度 |
|-------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| 回答企業
(者) | 製造業 | 249 | 203 | 227 |
| | 非製造業 | 39 | 29 | 26 |
| | 合計
(企業回答率) | 288
(61%) | 232
(59%) | 253
(60%) |
| 調査対象(者) | | 475 | 390 | 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。
- 2

「ご利用に関するアンケート」回答者について



令和6年度

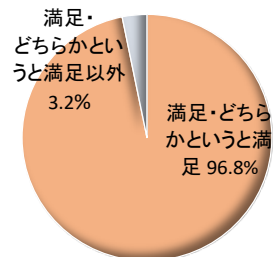
回答者数／送付数
288者／475者

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

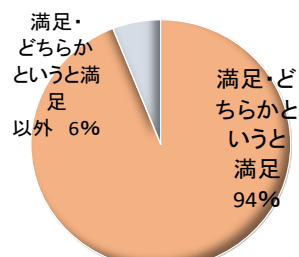


(回答数 157)

調査年度	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 (%)
R6	91.7	5.1	2.6	0.6	0
R5	86.4	11.4	1.5	0.8	0
R4	86	12	1	1	0

※R6・R5については小数点第2位を四捨五入

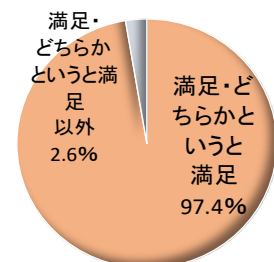
Q 共同研究・受託研究



(回答数 17)

調査年度	満足 (%)	どちらかというと満足 (%)	どちらでもない (%)	どちらかというと不満 (%)	不満 (%)
R6	88	6	6	0	0
R5	88	0	6	0	0
R4	94	6	0	0	0

Q 依頼試験等

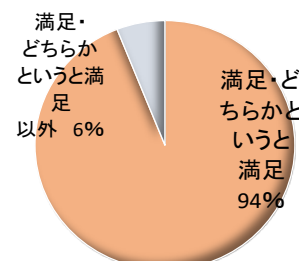


(回答数 114)

調査年度	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 (%)
R6	86.9	10.5	2.6	0	0
R5	87	11	1	1	0
R4	84	15	1	0	0

※R6については小数点第2位を四捨五入

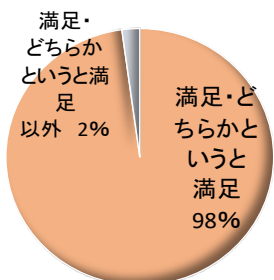
Q 研究開発型人材育成支援



(回答数 18)

調査年度	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 (%)
R6	77	17	6	0	0
R5	100	0	0	0	0
R4	93	7	0	0	0

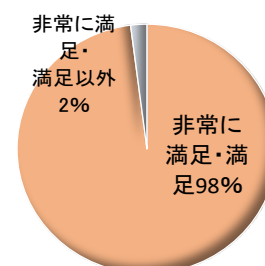
Q 設備機器貸出



(回答数 140)

調査年度	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 (%)
R6	90	8	2	0	0
R5	87	12	1	0	0
R4	89	10	0	1	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 (%)	どちらでもない (%)	不満 (%)	大いに不満 (%)
R6	53.6	44.4	2	0	0
R5	54	44	5	0	0
R4	48	47	4	1	0

※R6については小数点第2位を四捨五入