

地方独立行政法人岩手県工業技術センターの独立行政法人化に伴う、顧客対応の変化に関する調査(顧客満足度調査)の結果について

目次

2008年8月 岩手県工業技術センター 企画デザイン部

1. 目的
2. 実施の概要
 - (1)実施方法・実施期間
 - (2)アンケート送付企業
 - (3)回答企業と有効回答率
 - (4)質問項目
 - (5)質問対象とした事業
 - (6)アンケート回答の解析方法
3. 結果
 - (1) 当センターの利用目的について? (複数回答)
 - (2) センター独法化の企業への影響について
 - (3) センター独法化の企業への対応の変化について
 - (4) 共同研究・受託研究利用の有無と将来の希望について
 - (5) 依頼試験・分析の特急扱い利用の有無と将来の希望について
 - (6) 機器の外部(所外)貸し出し利用の有無と将来の希望について
 - (7) 機器の時間外貸し出し利用の有無と将来の希望について
 - (8) 機器の定額料金貸し出し(パック制)利用の有無と将来の希望について
 - (9) 企業への研究員派遣利用の有無と将来の希望について
 - (10) 技術者受入型開発支援利用の有無と将来の希望について
 - (11) 会議室・ホール等の貸し出し利用の有無と将来の希望について
 - (12) 市場化支援の将来の希望について
 - (13) 補助金申請の支援の将来の希望について
 - (14) 技術や知財に関するアドバイザー派遣の将来の希望について
 - (15) 当センターの対応についての企業の希望について
 - (16) サービス向上のために必要な強化策について
 - (17) 各種サービス利用により享受した仮想的なメリット金額について
 - (18) センターで導入してほしい設備・機器の希望に関する紹介
 - (19) 自由記述回答の紹介

1. 目的

- (1) 地方独立行政法人への移行（独法化）による、サービス効果の検証
- (2) 企業ニーズに対応したサービスの改善や追加の検討

2. 実施の概要

(1) 実施方法・実施期間

実施方法：当センターの利用頻度が高い企業378社に対するアンケートの送付と郵送・FAXでの回答

実施期間：平成20年2月22日～3月7日

(2) アンケート送付企業

独法化前後の工業技術センターについて周知している企業**378社**（工業系 266社、食品系112社）

内訳 平成17/18年度両年度において利用があった企業**上位221社**（工業系 149社、食品系 72社）

追加1 平成17・18年度の共同研究実施企業**30社**（工業系 24社、食品系 6社）

追加2 平成19年度の共同研究・技術者受入実施企業**49社**（工業系 35社、食品系 14社）

その他 当センターの従来からの利用企業**78社**（工業系 58社 食品系 20社）

(3) 回答企業と有効回答率

合計：251社（66％）工業系企業：171社（64％）食品系企業：80社（71％）

(4) 質問項目

下記の事項に関する18問の質問を行い、用意した回答候補から選択していただいた。複数回答を選んでいただいた質問には、質問の最後に（複数回答）と記載してある。

他は単一選択回答である

センター利用目的

独法化による当センター、および顧客対応の変化

新規サービス利用の有無と将来の希望について（12項目）

当センターの対応についての希望について

サービス向上のために必要な強化策について

各種サービス利用により享受した仮想的なメリット金額について

センターに対する要望、意見等の自由記述

(5) 質問対象とした事業

共同研究、受託研究

企業ニーズにより、受託研究・共同研究を年度の中途にかかわらず実施します。

依頼試験、分析の特急扱い

依頼試験において急を要する場合は、仕上がり期日を指定して試験を実施します。（有料）

機器の外部（所外）貸し出し

可能な設備について所外への持ち出し貸出を行っております。（移動費用は企業負担）

機器の時間外貸出

センター内でお貸しする設備は、業務時間外でもお使いいただけます。（有料：通常料金）

機器貸付の定額料金制（パック制）

当センターの機器を一ヶ月間定額で使用できる制度です。

（一般：5万円/月、共同研究者：1万円/月）

研究員派遣

企業で実施する技術開発に関して一定期間センターの研究員を派遣します。（有料）

技術者受入型開発支援

企業の技術者を受入れ、新製品開発、技術的課題の解決等を支援します。（無料）

会議室、ホールの貸出

センターのホールや会議室を時間単位でお貸しします。（有料）

市場化支援

当センターが関わって開発された製品を対象に、販売促進や市場拡大の支援を行います。

補助金申請の支援

国や関係団体等の外部資金による補助事業や研究事業を企業が申請する際に支援します。

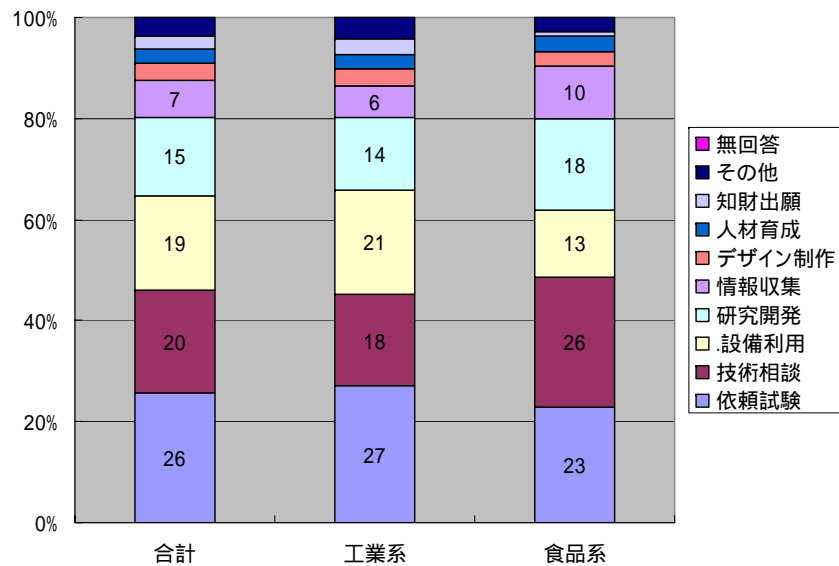
技術や知財に関するアドバイザーの派遣

生産技術や知財管理に関する専門家をセンターが委嘱し、企業へ派遣します。

(6) アンケート回答の解析方法

アンケートの回答は、合計（工業系企業と食品系企業の合計）、工業系企業、食品系企業に分けて解析し、グラフ化した。

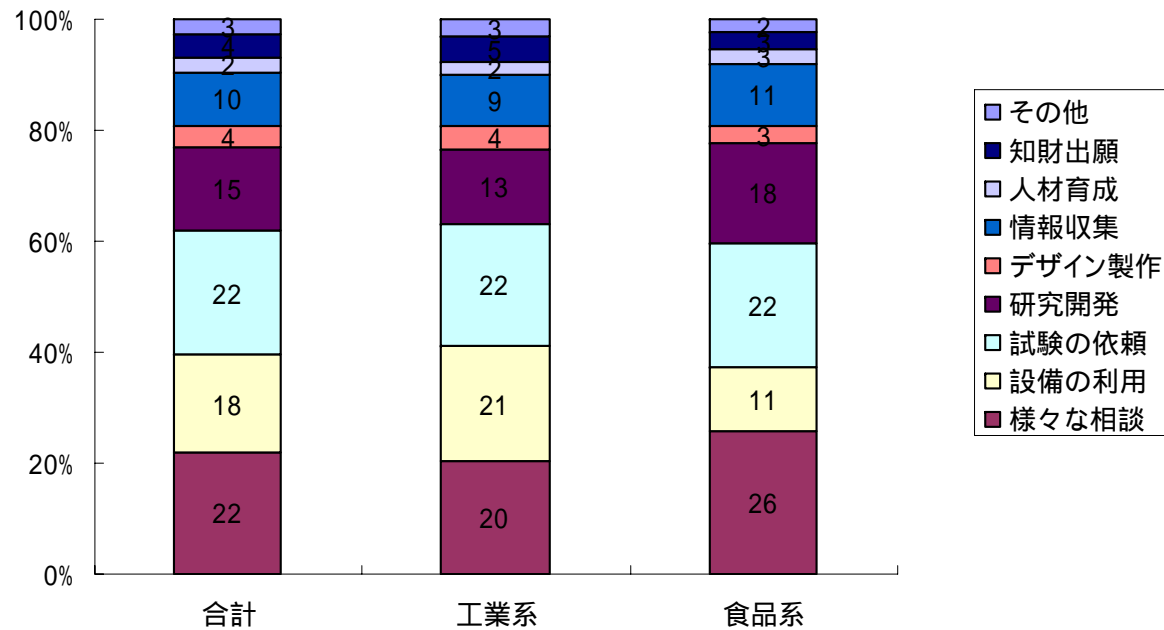
回答結果
(グラフで説明)



注) 回答結果に関するコメントは、基本的に「合計」に関する内容である。

3. 結果

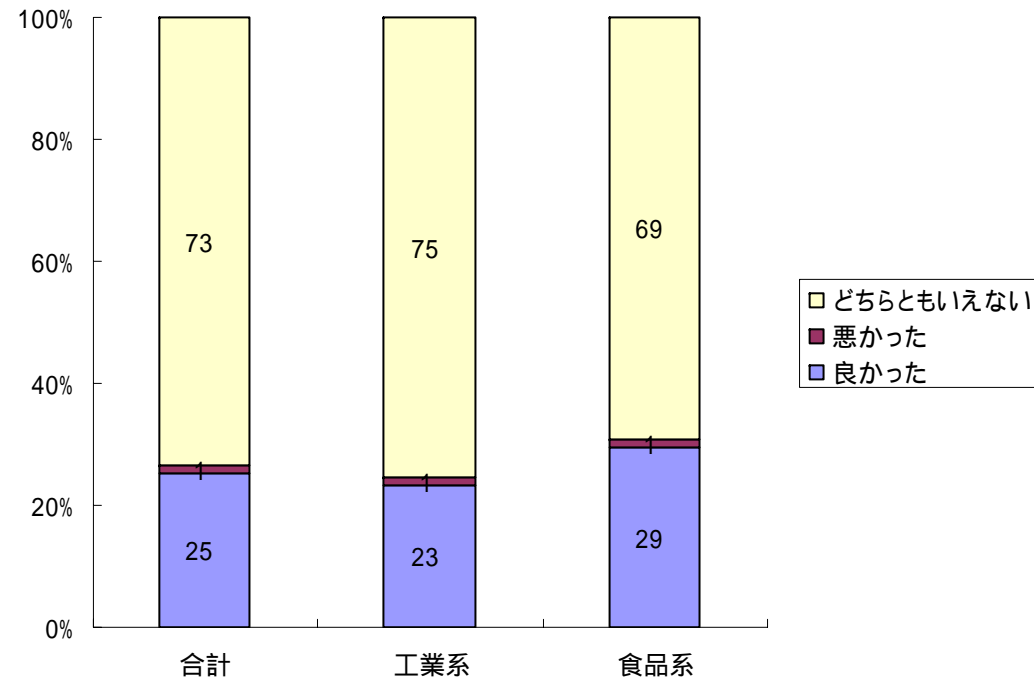
(1): 当センターはどのような用件でご利用されていますか？
(複数回答可)



- ・相談、試験、設備利用、情報収集で77%を占める。
- ・研究開発は15%程度である。
 - > 大多数の利用者が支援的な業務を利用

3. 結果

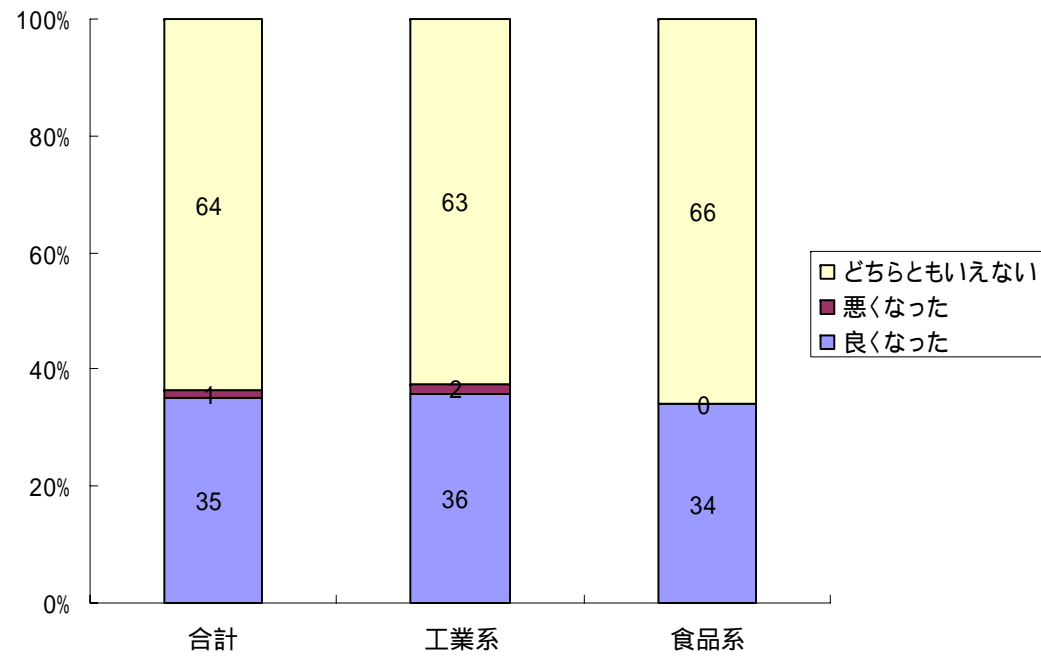
(2): 平成18年4月1日から当センターが独法化したことは、御社にとっていかがでしたか？



- ・「悪かった」が1%、「どちらともいえない」が73%である。
- > 利用者への影響について、利用者側のメリットの悪化なし。ただし、明らかにメリットが向上したという回答も3割程度であった。

3. 結果

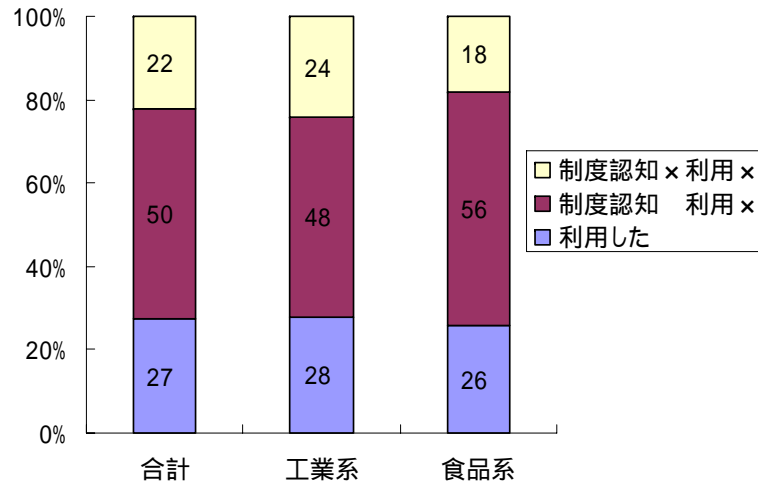
(3): 独法化によって対応は良くなったと思われませんか？



- ・「良くなった」が35%、「悪くなった」が1%で、全体で34ポイント上昇した。
> 独法化により、利用者のセンターに対するイメージが向上したと推察される。

3. 結果

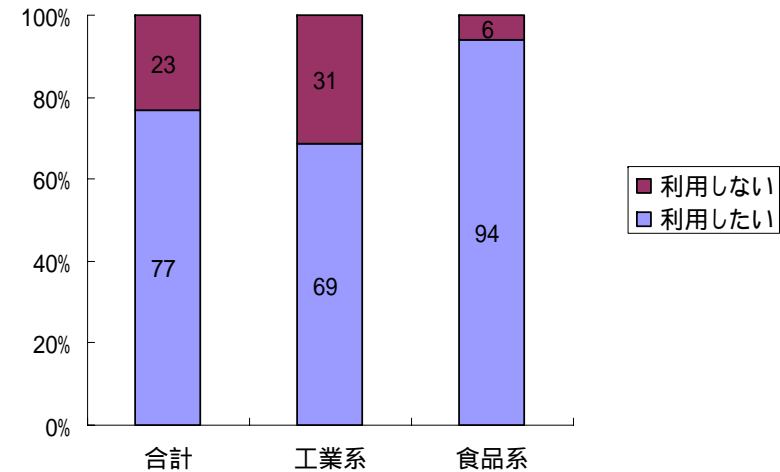
(4): 共同研究、受託研究の制度の認知と利用の有無



共同研究・受託研究利用の有無

- ・制度を知っているとの回答で、77%の結果を得た。
- > センター利用者に対する制度の周知が高いといえる。

(4 - 1): 「利用していない」と回答した方で、今後の利用についてどうお考えですか？

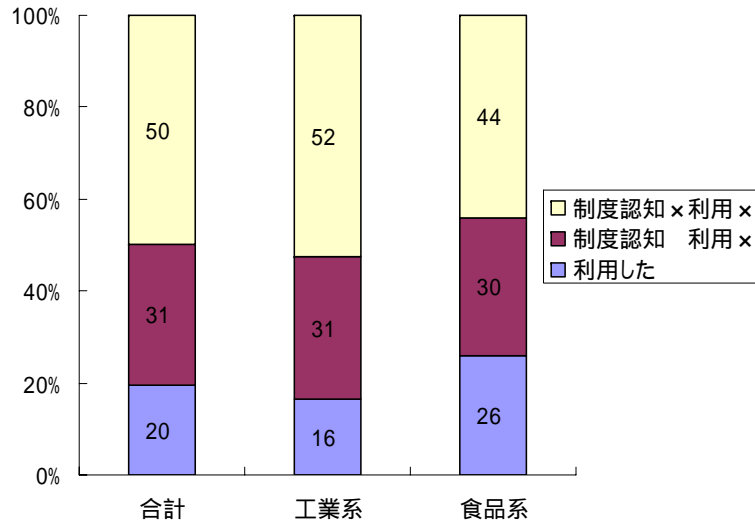


共同研究・受託研究に対する希望

- ・「利用したい」が77%である。
- > 必要に応じ、利用に前向きであるともいえる。

3. 結果

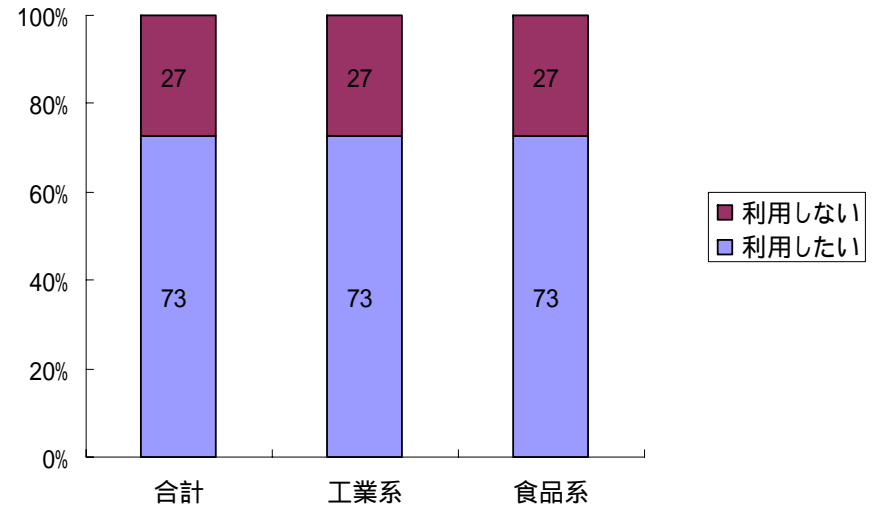
(5): 依頼試験、分析の特急扱いの制度と利用の有無



依頼試験・分析の特急扱い利用の有無

- ・特急扱いを知っているのが51%と、過半数である。
- ・制度を知っている中で、利用したのは31%程度であるという回答であるが、実利用数がH18で4件、H19で11件であることを考慮すると、「期日指定」が理解されていない事も考えられる。

(5 - 1): 「利用していない」と回答した方で、今後の利用についてどうお考えですか？

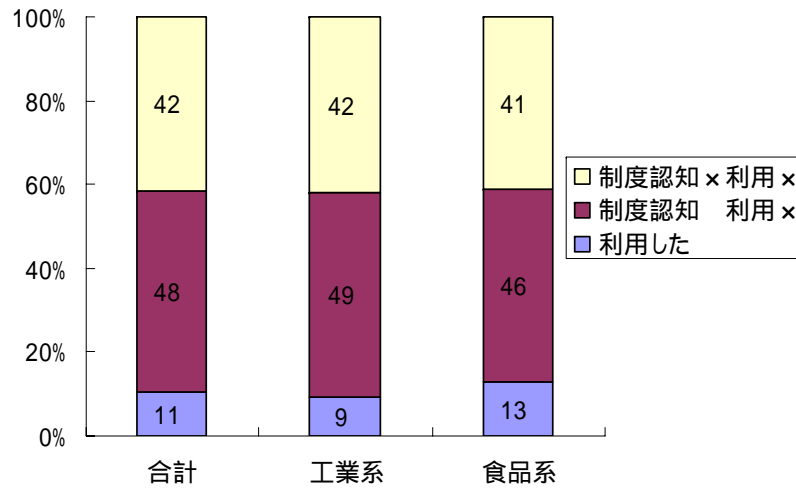


特急扱いに対する希望

- ・「利用したい」が73%である。
- ・> 制度の利用に前向きである。

3. 結果

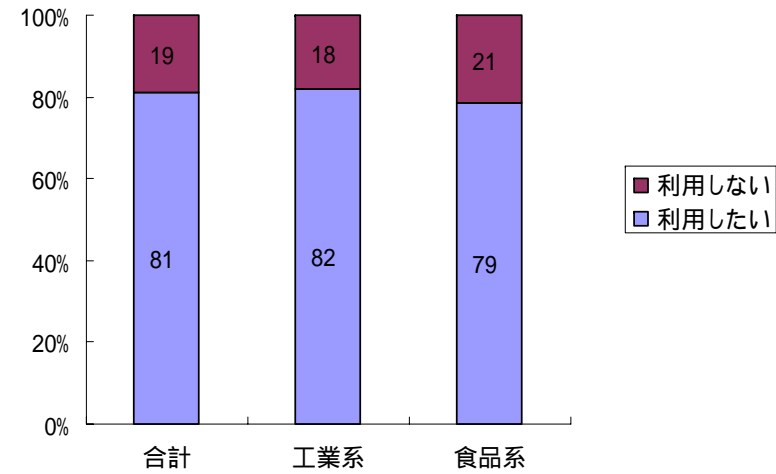
(6): 機器の所外貸出の制度と利用の有無



機器外部（所外）貸出利用の有無

- ・制度の周知は、59%と過半数程度であり、利用者は11%である。
- > 仮に周知が100%となると、予測される利用者は19%程度である。

(6 - 1): 「利用していない」と回答した方で、今後の利用についてどうお考えですか？

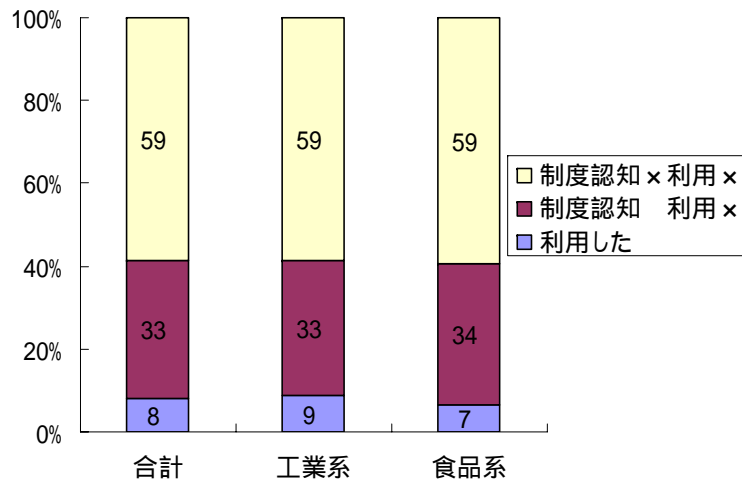


機器外部（所外）貸し出しへの希望

- ・「利用したい」が81%
- > 制度利用には、前向きである。

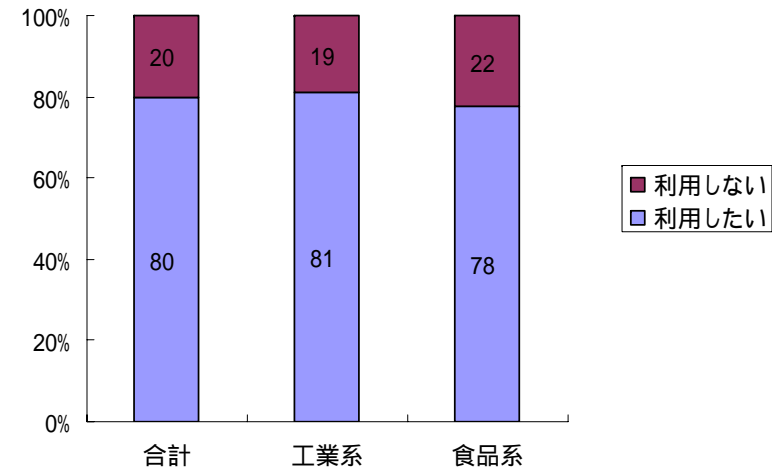
3. 結果

(7): 機器の時間外貸出の制度と利用の有無 (7-1): 「利用していない」と回答した方で、今後利用についてどうお考えですか？



機器の時間外貸出利用の有無

- ・制度の周知は41%、内利用者は8%程度である。
- > 仮に周知が100%となると、予測される利用者は20%程度である。

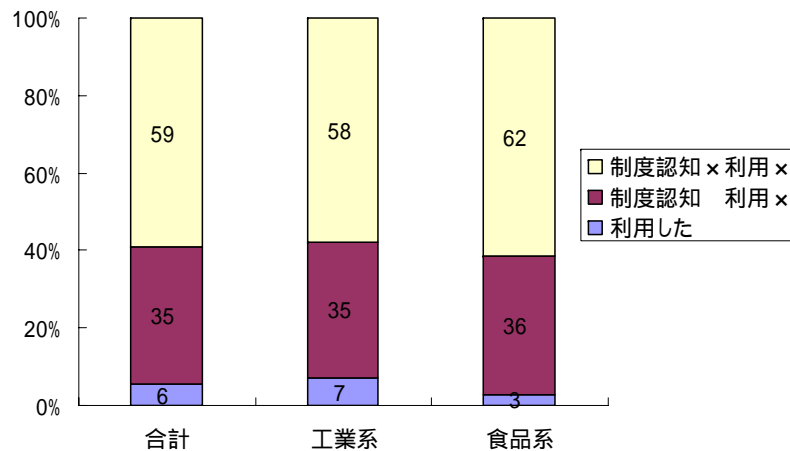


機器の時間外貸し出しへの希望

- ・「利用したい」が80%
- > 制度利用には、前向きである。

3. 結果

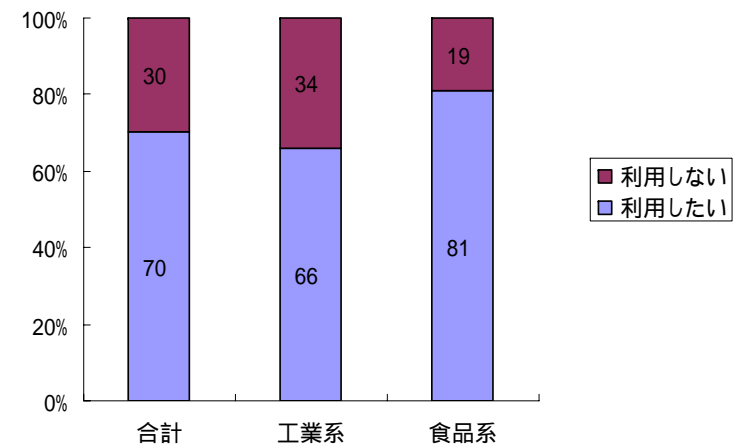
(8): 機器貸付の定額料金制の制度と利用の有無



機器の定額料金貸し出し利用の有無

- ・制度の周知は、41%と半数以下であり、利用者は6%である。
- > 仮に周知が100%となると、予測される利用者は15%程度である。

(8 - 1): 「利用していない」と回答した方で、今後利用についてどうお考えですか？

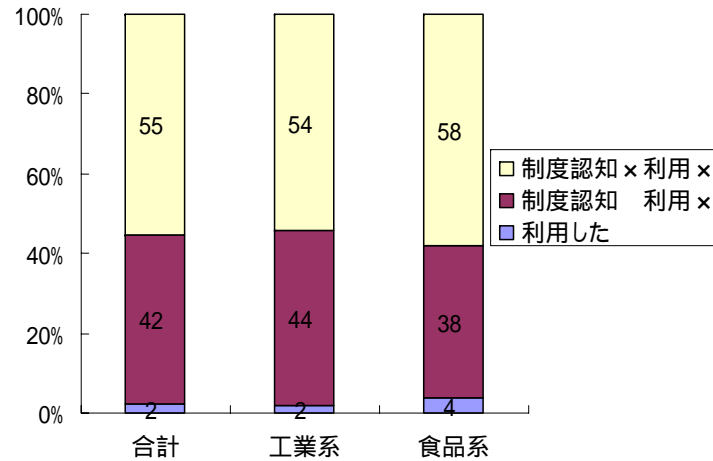


機器の定額料金貸し出しへの希望

- ・「利用したい」が70%
- > 制度利用には、前向きである。

3. 結果

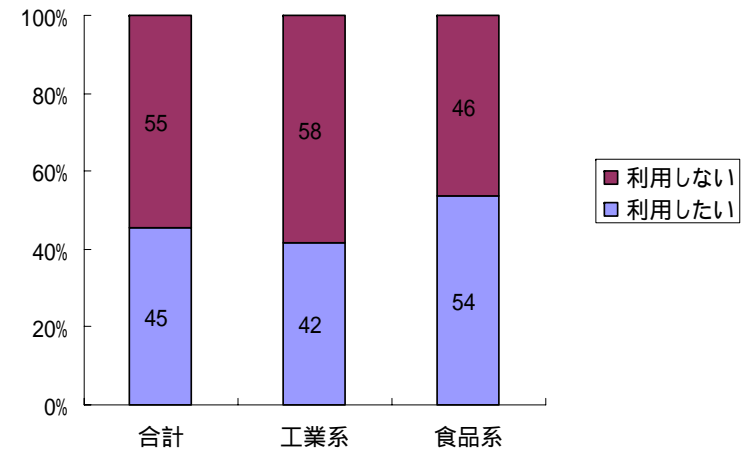
(9): 研究員派遣の制度と利用の有無



研究員派遣制度利用の有無

- ・制度の周知は、44%と過半数程度であり、利用者は2%である。
- > 仮に周知が100%となると、予測される利用者は5%程度である。

(9 - 1): 「利用していない」と回答した方で、今後利用についてどうお考えですか？

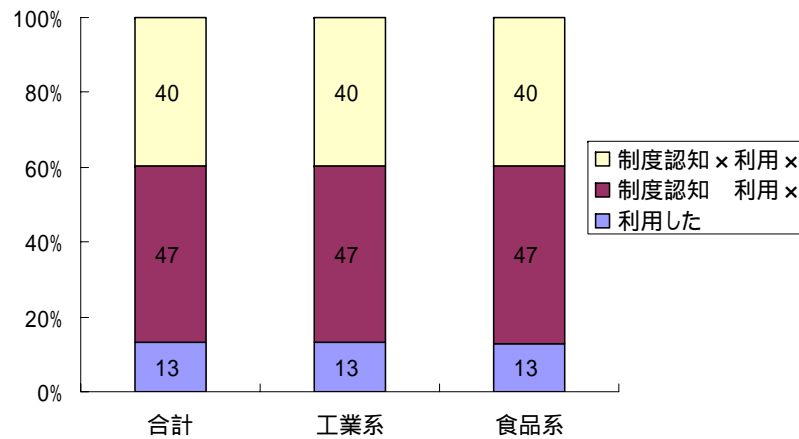


研究員派遣制度への希望

- ・利用したいが45%と過半数を切る。

3. 結果

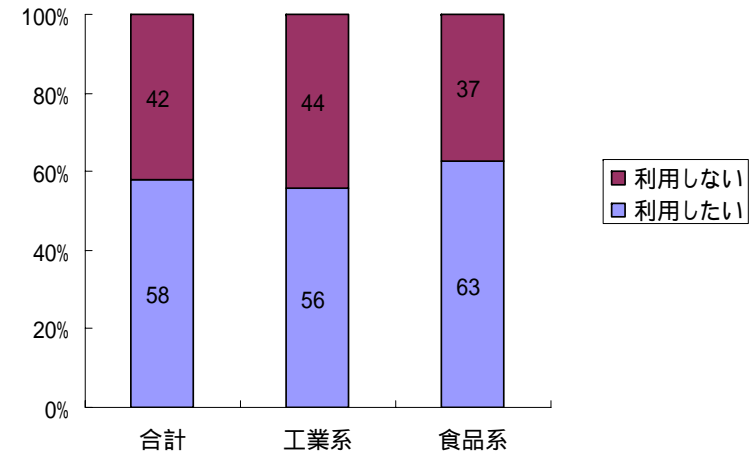
(10): 技術者受入型開発支援の制度と利用の有無



技術者受け入れ型開発支援制度利用の有無

- ・制度の周知は60%であり、内、13%が利用している。
- > 研究員派遣事業と比較すると、周知度、利用比率が高い。

(10 - 1): 「利用していない」とご回答した方で、今後どのようにお考えですか？

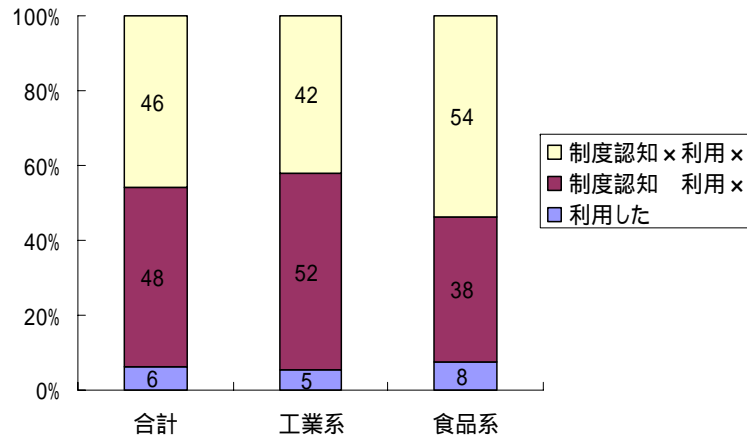


技術者受け入れ型開発支援制度への希望

- ・利用したいが58%と過半数程度である。
- > Q10の「制度を知らない」が40%を考慮すると、潜在的な利用者の存在を期待できる。

3. 結果

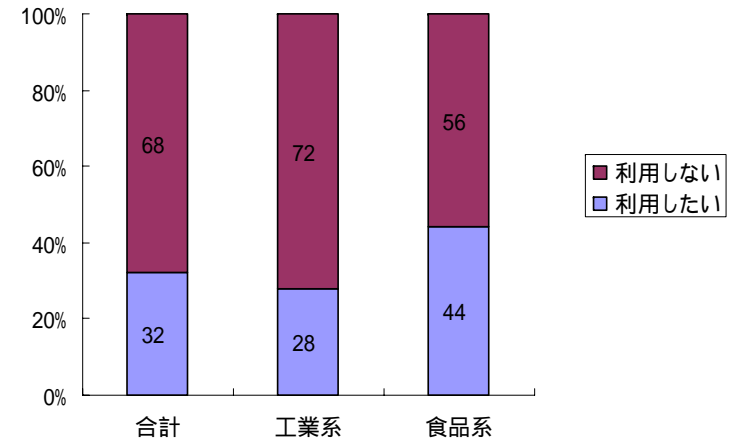
(11): 会議室、ホールの貸出の制度と利用の有無



会議室・ホール貸し出し利用の有無

・制度の周知は、54%と過半数程度であり、利用者は6%である。

(11-1): 「利用していない」と回答した方で、今後利用についてどうお考えですか？

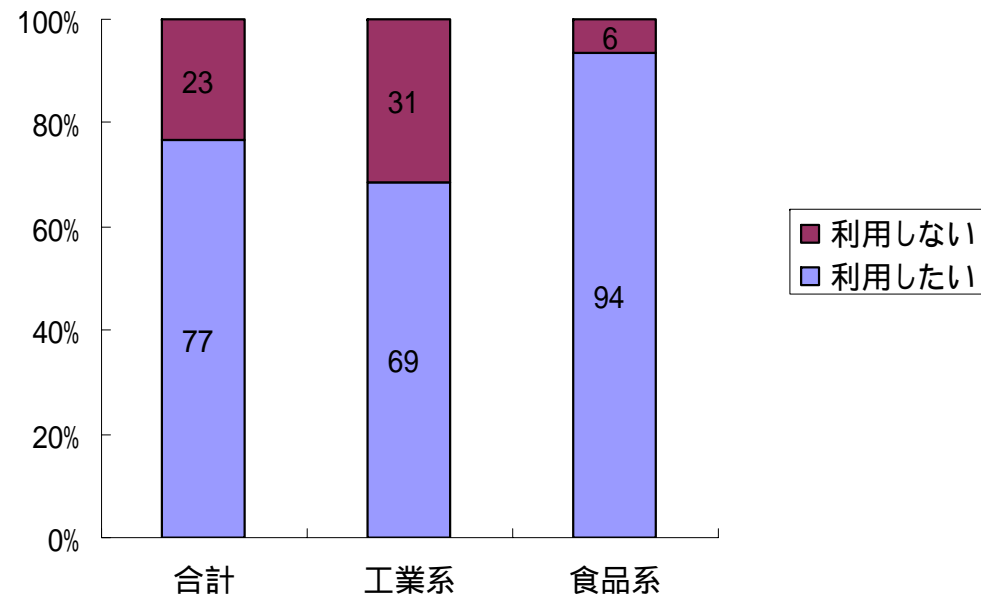


会議室・ホール貸し出しへの希望

・利用したいが32%である。
> Q11の「制度を知らない」が45%を考慮すると、潜在的な利用希望者は多くはない。

3. 結果

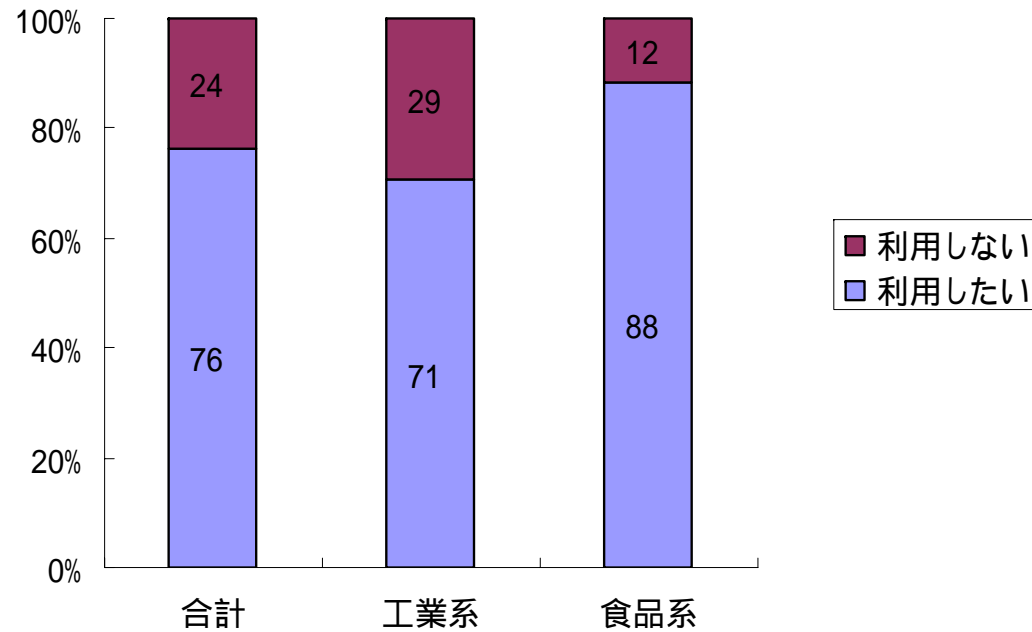
(12) 市場化支援の将来の希望について



- ・利用したいが77%である。特に、食品系では94%を占める。
> 本支援に対する期待が高い。

3. 結果

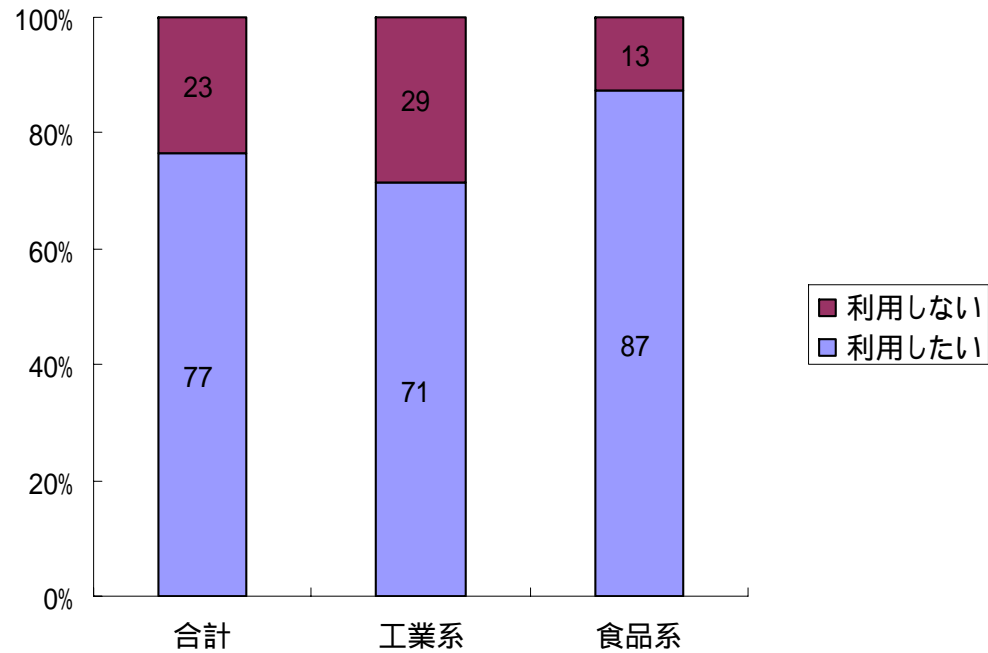
(13) 補助金申請の支援の将来の希望について



- ・利用したいが76%である。特に、食品系では88%を占める。
> 本支援に対する期待が高い。

3. 結果

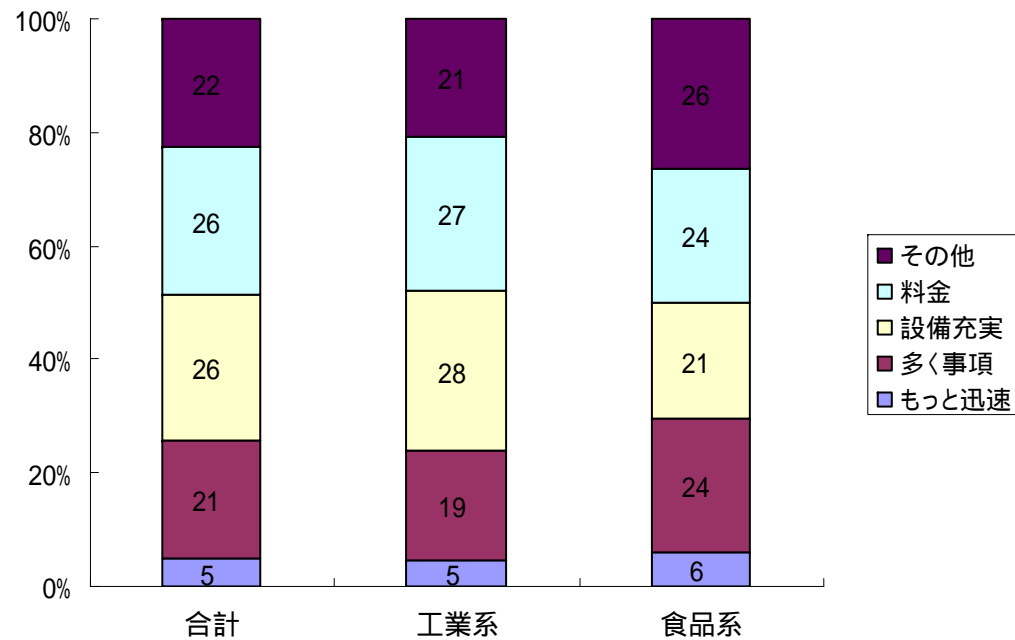
(14) 技術や知財に関するアドバイザー派遣の将来の希望について



- ・利用希望者が77%である。特に、食品系では88%を占める。
 - > アドバイザー派遣は、有用な事業といえる。

3. 結果

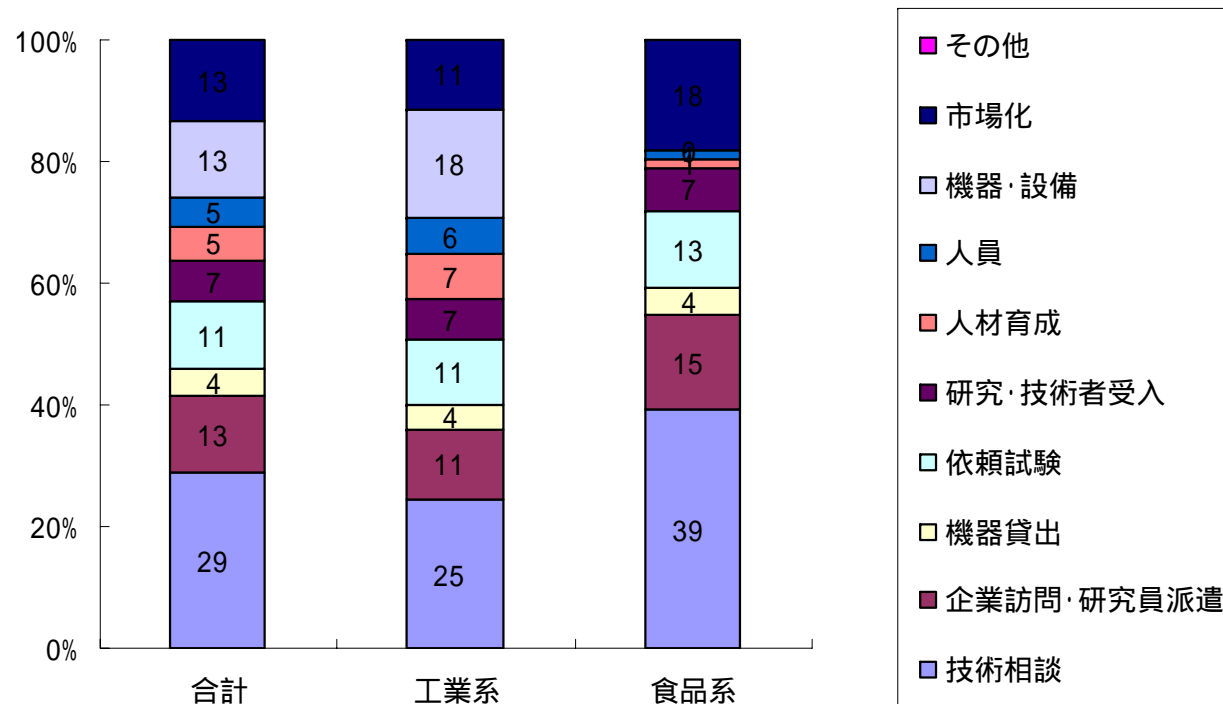
(15) 当センターの対応に関する希望について



- ・利用料金の低価格化26%、設備充実26%、多くの事項への対応21%が主要な要求である。
- ・より迅速な対応について、5%である。
 - > 素早い対応が、利用者へ良好な印象を与えている。

3. 結果

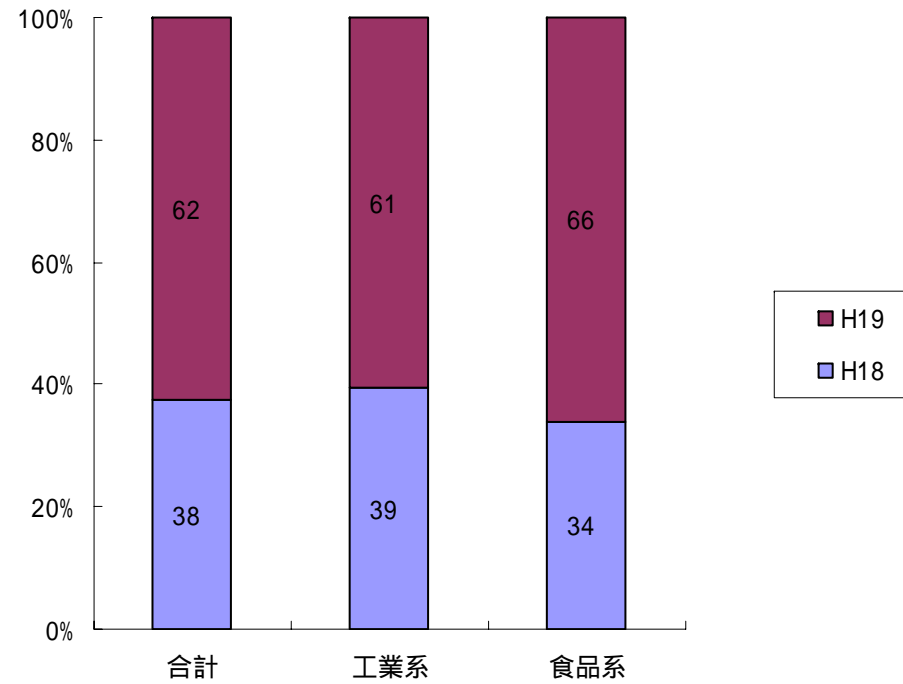
(16): サービス向上のために必要な分野は？



- ・技術相談が29%と最多である。
 - > 各種のサービスの窓口的な役割も行っている技術相談は、重要な事業である。
- ・技術相談と企業訪問等で42%、受入と人材育成で12%、合計54%と過半数を占める。
 - > 研究員の知識や技術力等、ソフト的なサービスを期待している。
(ハード整備と比較して)

3. 結果

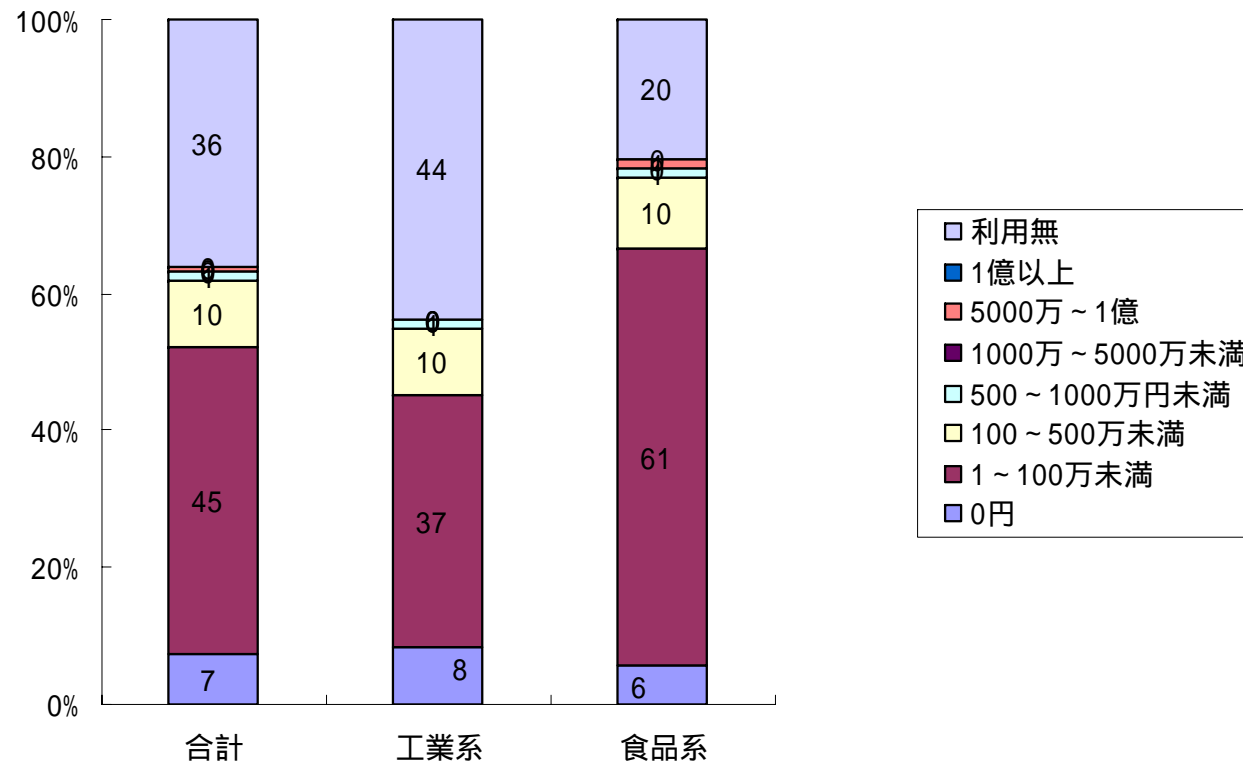
(17): サービス利用による、金額的メリットの換算年度は？



・回答企業の62%が、H19年度を対象としている。

3. 結果

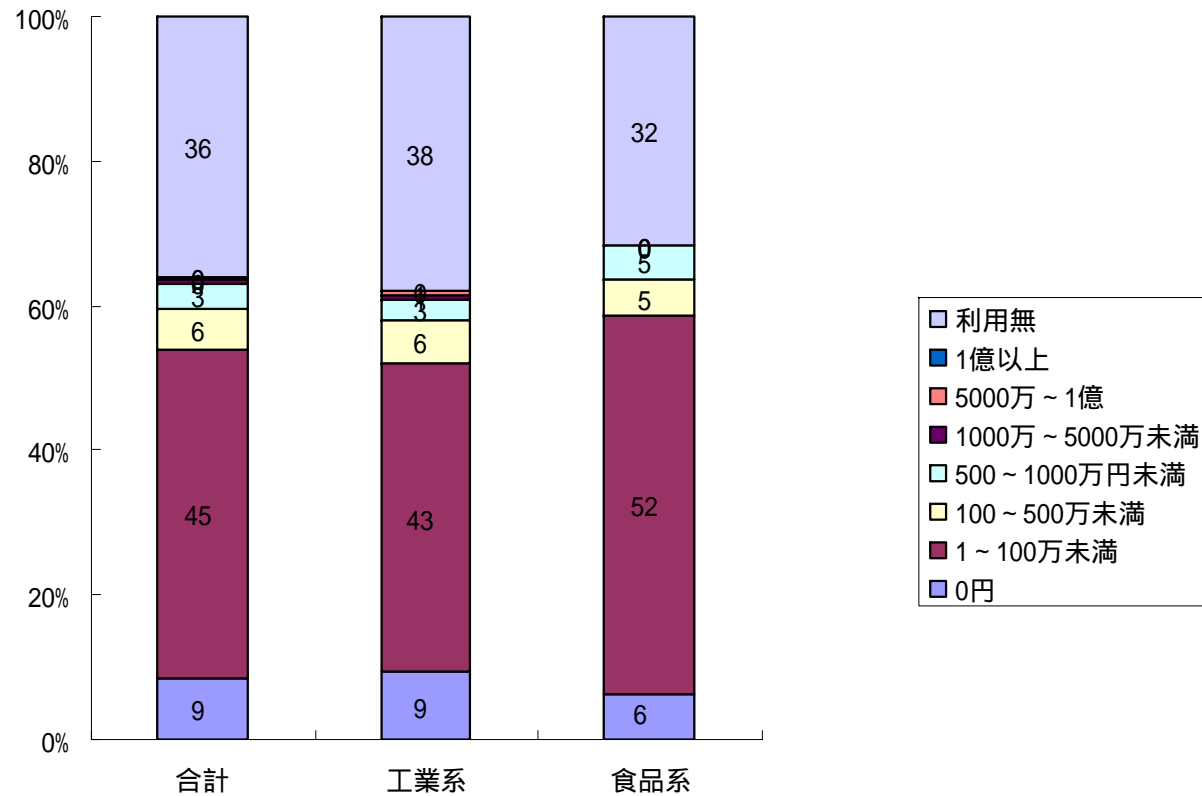
(17 - 1): 技術相談によるメリット金額は？



- ・技術相談を利用した企業は、64%である。
- ・技術相談を利用した企業で、89%がメリット有と回答。
- ・利用した企業の70%が1～100万円程度の価値有と回答。

3. 結果

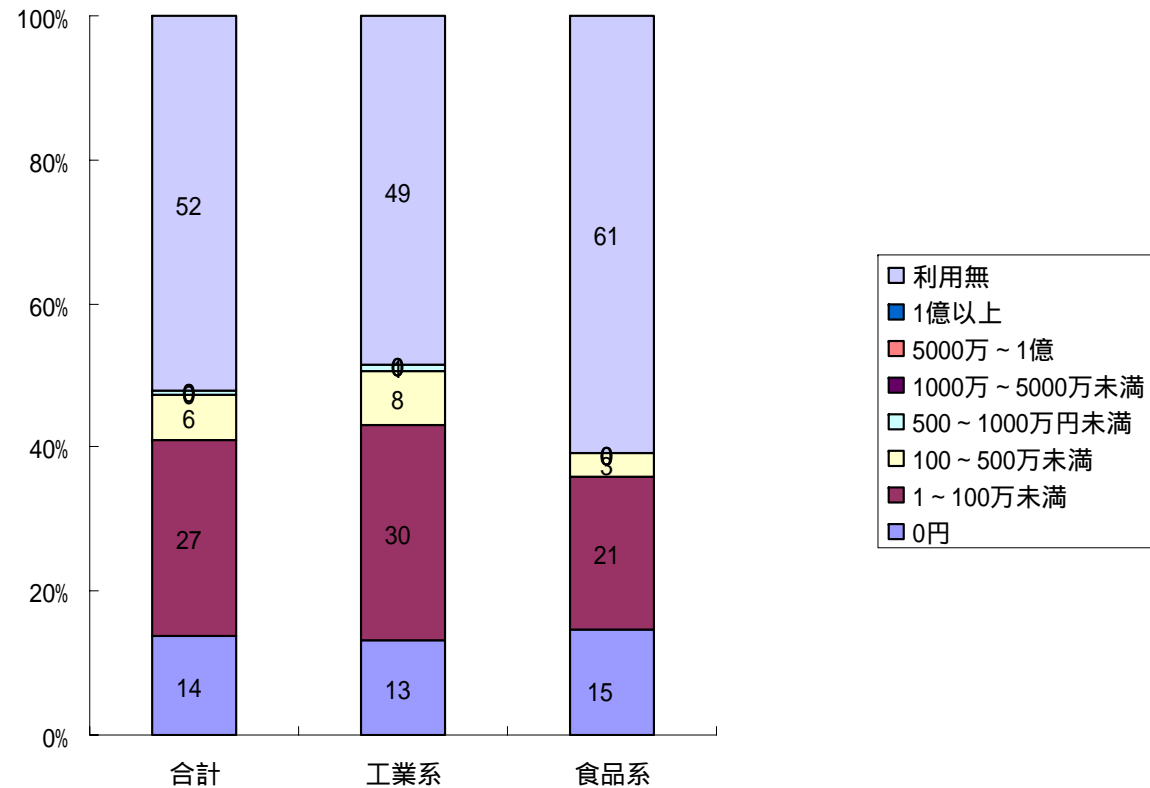
(17 - 2): 依頼試験によるメリット金額は？



- ・依頼試験を利用した企業は、64%である。
- ・依頼試験を利用した企業で、86%がメリット有と回答。
- ・利用した企業の70%が、1～100万円程度の価値有と回答。

3. 結果

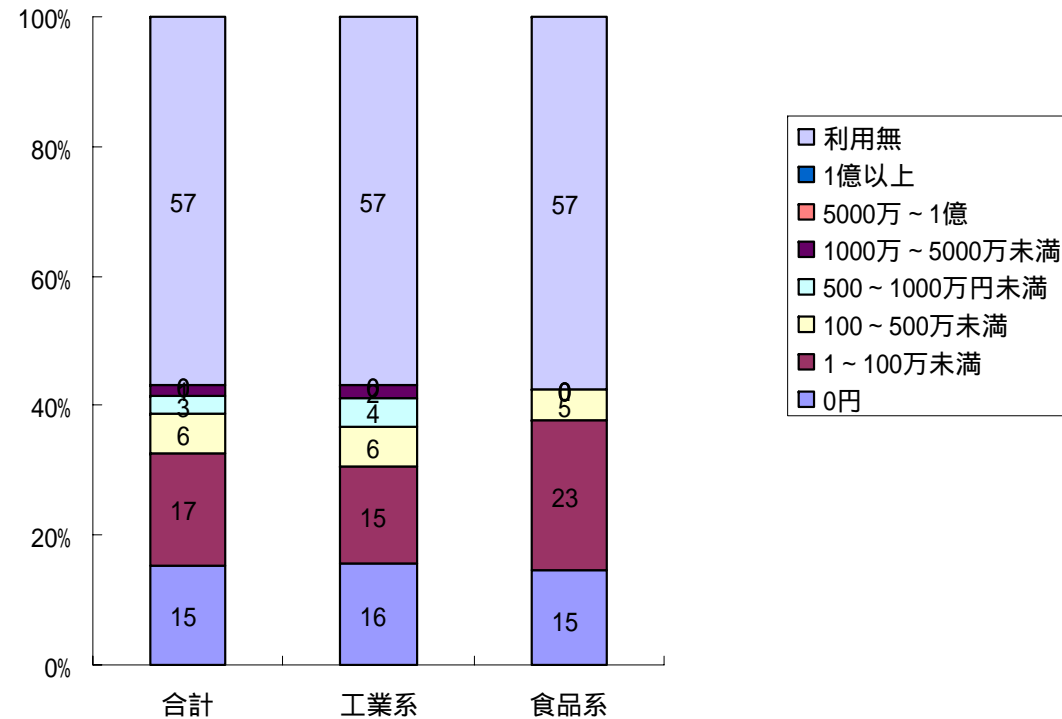
(17 - 3): 機器貸付によるメリット金額は？



- ・機器貸付を利用した企業は、48%である。
- ・機器貸付を利用した企業で、69%がメリット有と回答
- ・利用した企業の56%が、1~100万円程度の価値有と回答。

3. 結果

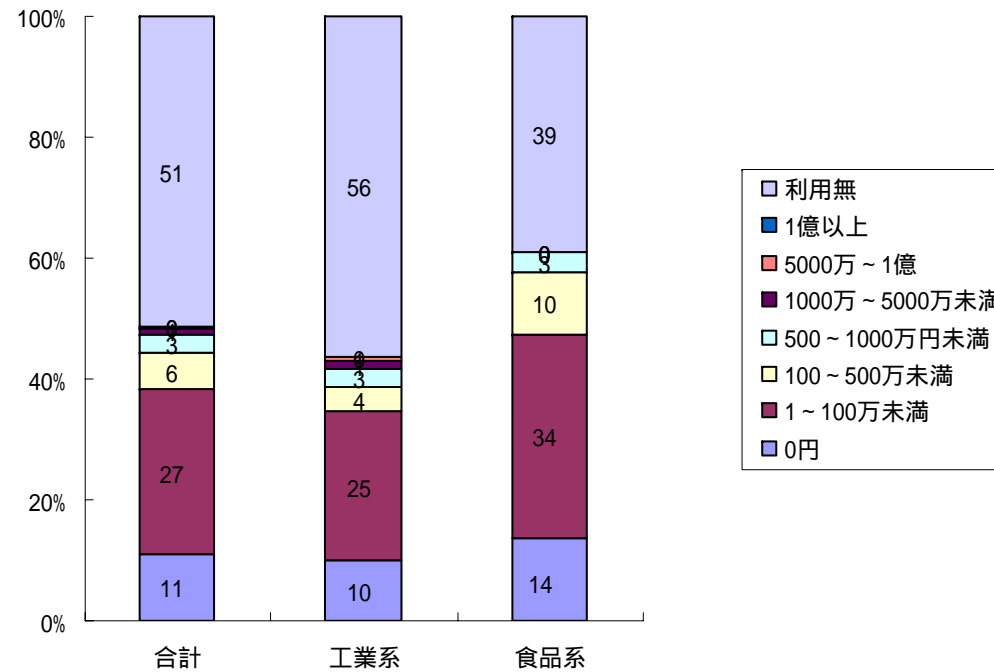
(17 - 4): 共同研究、技術者受入型開発支援によるメリット金額は？



- ・同制度を利用した企業は、43%である。
- ・同制度を利用した企業で、65%がメリット有と回答。
- ・利用した企業の40%が、1～100万円程度の価値有と回答。

3.結果

(17 - 5): その他のサービスで得られた金額的メリット額は？



- ・その他のサービスを利用した企業は、49%である。
- ・同企業で、77%がメリット有と回答。
- ・利用した企業の27%が、1~100万円程度の価値有と回答。

3.結果

(18):当センターで導入してほしい設備、機器は？

記入例の紹介

- ・薄膜の検査測定機(メッキ特性など)
 - ・デジタルマイクロスコープ
 - ・射出成形流動解析装置
 - ・分光分析器(Ag.Mg.Zn合金用)
 - ・4Kwレーザー加工機
 - ・自動滴定装置
 - ・アミノ酸アナライザ
 - ・流動層造粒乾燥機
-
- ・自動車関連の評価設備を検討してほしい。
 - ・化学品の中量試作(1kg ~ 10kg程度)が出来る反応設備

3. 結果

(19) 当センターへの要望等自由記述

アンケートの自由記述欄には、当センターに対しての様々なご意見をいただいたが、センターへの応援、改善の提言、要望に関する意見について、代表的な意見を紹介する。

1) 応援

各種分析依頼に対し、タイムリーにご対応いただき感謝している。

独立行政法人になって、収益性が厳しいと思うが、余りとらわれなくて運営してほしい。研究開発は、金尺では測れない要素がかなりあると考える。その意味で岩手の産業 - 農業・水産・加工業などの、将来に亘っての理念をもって、中心軸をつくってほしい。

2) 改善の提言

沿岸部の企業や地場の小企業に対するサービスが10年前と比べると格段に落ちている。やる気のある企業を支援するということなのだろうが、地場企業に対して技術やビジネスの方向性を啓蒙するという役割も重要と思う。

清浄環境の充実が必要ではないか。

(今後、半導体産業への産業振興を県が注力して行くという方針から)

どのようなサービスがあるのか明確にして欲しい。もっとアピールして欲しい。

3) 要望

自社内の不良対策に対してのアドバイス、指導等を希望する。

センターは県内企業(産業)の指導振興の役割があると考えます。地場で持っている得意技を生かした物づくりへの支援もお願いする。

地域企業にとって身近な技術の相談相手であってほしい。