

地方独立行政法人岩手県工業技術センター 顧客満足度調査結果（H23.3）抜粋

企画デザイン部

1.目的

岩手県工業技術センターの顧客における利用時の満足度に関する調査

2.実施の概要

(1)実施方法・実施期間

- ①実施方法：平成22年4月～12月にセンターの技術相談、機器貸出、依頼試験の利用回数が3回以上の企業等及び共同研究、受託研究、技術者受入型開発支援利用企業等（387社、公的機関、団体、県外企業含む。）
- ②実施期間：平成23年2月10日～2月24日

(2)アンケート送付先

平成22年4月から平成22年12月までにセンターを利用された法人及び個人 387者

(3)回答企業(有効回答率)

	H20調査	H21調査	H22調査
製造業	179者	275者	164者
非製造業	62者	237者	59者
合計	241者(61%)	512者(38.3%)	223者(57.6%)
調査対象	394者	1338者	387者

※1.()内は回答率

※2.H20の調査対象は利用回数の高い法人等

H21の調査対象は平成20年4月から平成21年12月までの期間中センター利用回数が1回以上の法人及び個人

(4)質問項目

下記の事項に関する12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もの。
(一部、複数回答を選んでいただいた質問もある。)

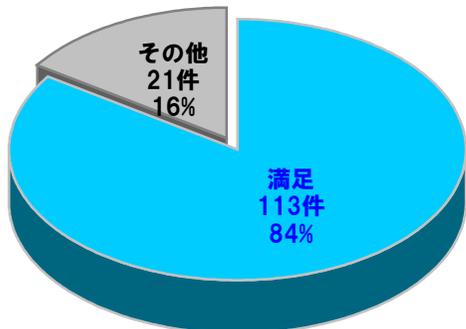
- ①回答者の属性
- ②対応の満足度について
- ③サービスの利用状況と満足度について

技術相談
依頼試験・依頼加工
機器貸出
共同研究・受託研究
技術者受入型開発支援

- ④センター全体の満足度について
- ⑤センターに導入して欲しい設備・機器について
- ⑥意見・要望について

技術相談

「満足」と評価いただいた割合
(回答数=134件)



時系列の比較

(単位：%)

	満足	いどちら とら満かと	普通	いどちら とら満かと	不満
H23.3	84	10	4	1	1
H22.3	79	9	8	2	2
H21.3	55	30	12	2	0

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なるもの。
H22は拡大調査実施。

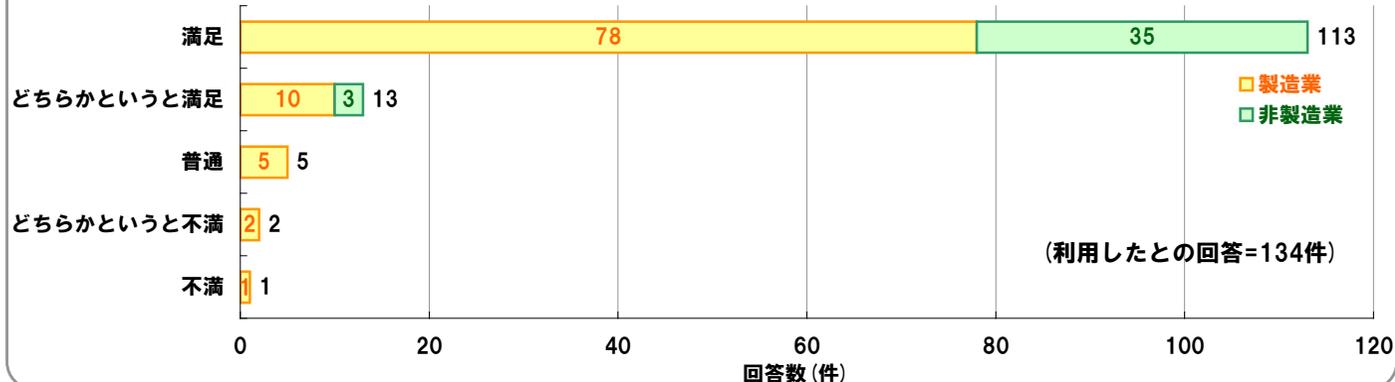
【概要】

・調査を重ねるごとに「満足」とする割合が増加しており、研究員の努力がうかがわれる。

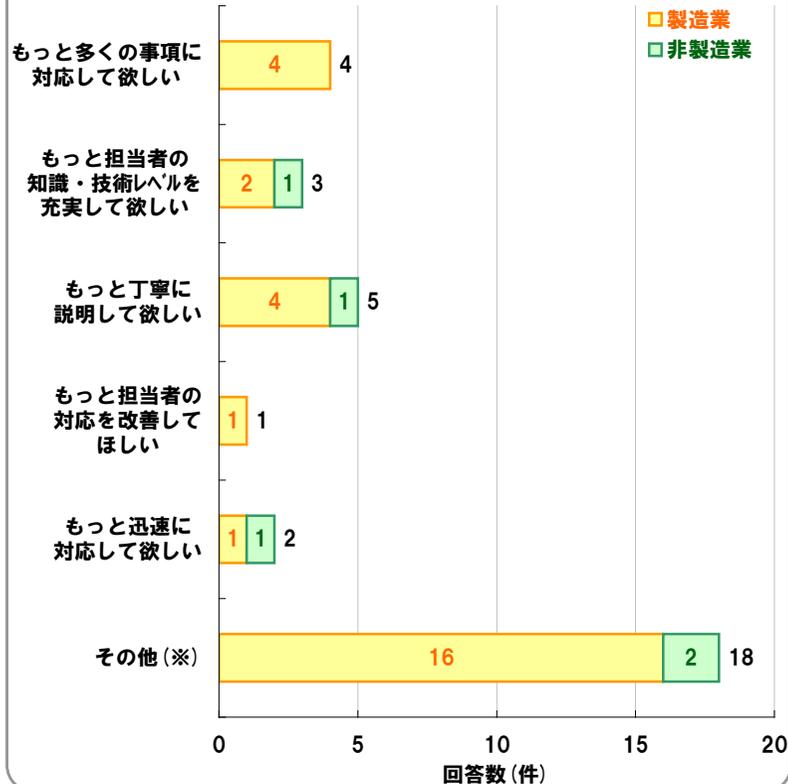
・「満足」以外とする理由については、研究員の能力向上のほか、接遇の向上等により改善が見込めるケースも散見される。

・技術相談メニューを知らないとする回答があり、業務内容のPRがなお必要である。

(1) 利用した方の満足度分布



(2) 技術相談に対する意見等



(参考)

※「その他」の具体的内容
(技術相談を利用しなかった理由等)

- ・そのようなサービスを知らなかった。
- ・ニーズと合うシーズがない。
- ・解析依頼のみで相談もできるとは思っていませんでした。
- ・関連部署と協力して対応してほしい。
- ・恒温槽だと通じず、恒温恒湿器と呼ばねばならない。(大したことはないが)
- ・専門の部署がない。
- ・専門用語が多く、話の内容が難しい。もっと分かりやすく話してほしい。
- ・対応可能案件の開示。

業種別分布

(技術相談)

(1) 利用した方の満足度分布

(単位:件)

産業分類	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	満足度計
林業	1					1
鉱業	1					1
建設業	1	1				2
食料品・飲料・飼料製造業	20	4	1			25
繊維製品製造業	3					3
木製品製造業	5					5
パルプ・紙・紙加工品製造業	0					0
出版・印刷・同関連産業	1					1
化学・石油製品製造業	0					0
プラスチック・ゴム製品製造業	4	1	1			6
窯業・土石製品製造業	0					0
鉄鋼業	1	1				2
非鉄金属製造業	1					1
金属製品製造業	16	1	2			19
機械器具製造業	10	2	1	1		14
電気器具製造業	15	1			1	17
電気・ガス・熱供給・水道業	1					1
運輸・通信業	1			1		2
卸売り・小売業・飲食店	1					1
サービス業	4					4
公務	7					7
分類不能の産業	17	2				19
分類不能の製造業	3					3
総計	113	13	5	2	1	134

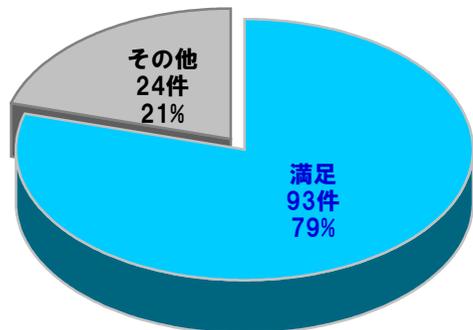
(2) 技術相談に対する意見等

(単位:件)

産業分類	もっと多くの事項に対応してほしい	もっと担当者の知識・技術レベルを充実してほしい	もっと丁寧に説明してほしい	もっと担当者の対応を改善してほしい	もっと迅速に対応してほしい	その他	意見等計
林業							0
鉱業							0
建設業			1				1
食料品・飲料・飼料製造業	1	1	1			4	7
繊維製品製造業						1	1
木製品製造業							0
パルプ・紙・紙加工品製造業							0
出版・印刷・同関連産業							0
化学・石油製品製造業							0
プラスチック・ゴム製品製造業	1	1					2
窯業・土石製品製造業							0
鉄鋼業	1						1
非鉄金属製造業							0
金属製品製造業			1			1	2
機械器具製造業	1		1	1		3	6
電気器具製造業			1		1	4	6
電気・ガス・熱供給・水道業							0
運輸・通信業		1				2	3
卸売り・小売業・飲食店							0
サービス業							0
公務						2	2
分類不能の産業					1	1	2
分類不能の製造業							0
総計	4	3	5	1	2	18	33

依頼試験

「満足」と評価いただいた割合
(回答数=117件)



時系列の比較

(単位：%)

	満足	いど うと ら 満 か 足	普 通	いど うと ら 不 満	不 満
H23.3	79	15	4	1	1
H22.3	79	13	5	2	1
H21.3	57	30	9	4	0

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なるもの。
H22は拡大調査実施。

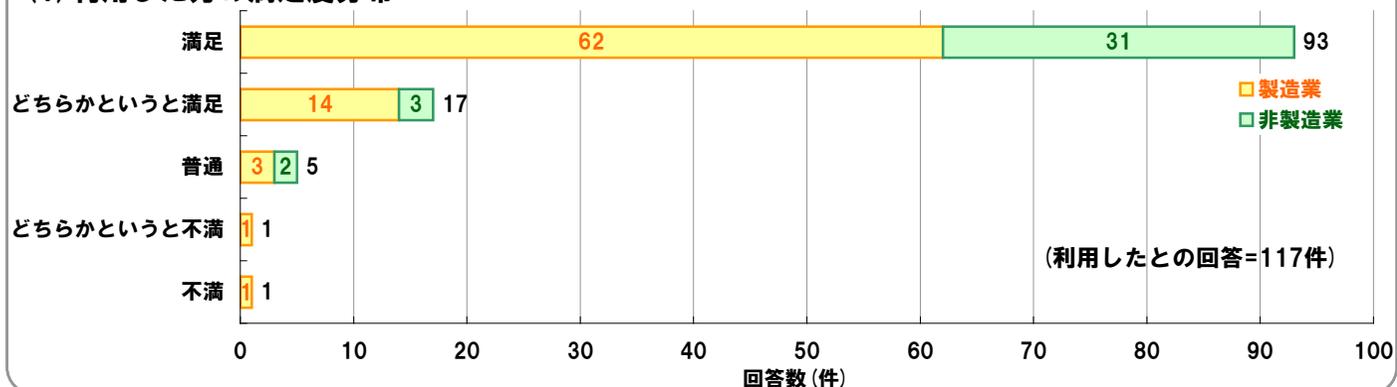
【概要】

・「満足」とする割合はほぼ前年度と同じ水準を維持している。

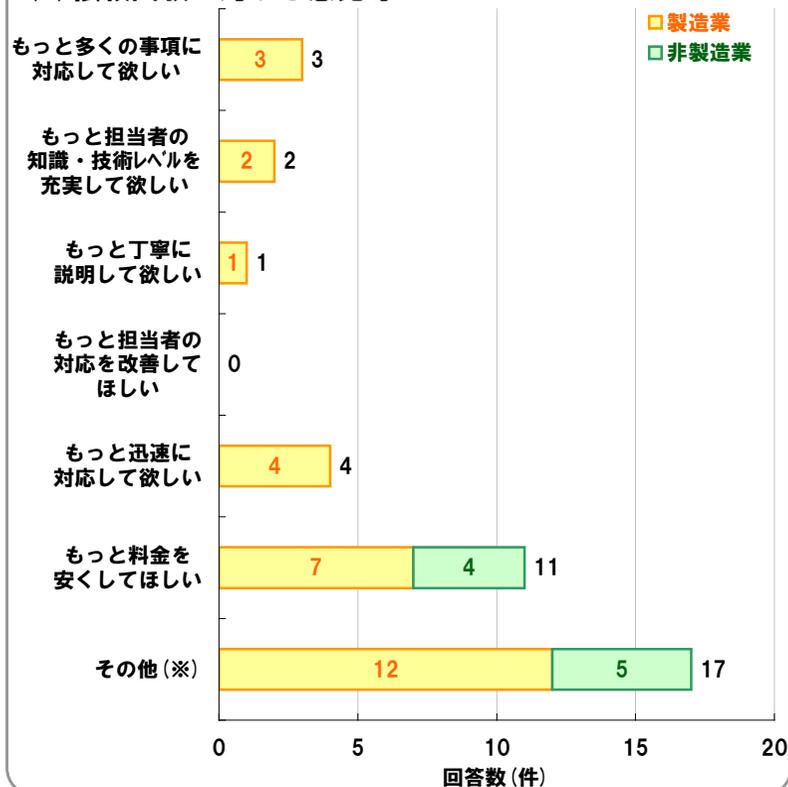
・「満足」以外とする理由については、例年どおり料金低廉化の要望が多いほか、対応のスピードアップや研究員の守備範囲の拡充等があげられている。

・当メニューの特徴として、分析結果のより詳細な検討や丁寧な説明等を求める声が聞かれる。

(1) 利用した方の満足度分布



(2) 依頼試験に対する意見等



(参考)

※「その他」の具体的内容
(依頼試験を利用しなかった理由等)

- ・もう少し分かりやすく説明していただければ助かります。
- ・依頼品の出荷が急がれているので、試験を早めてほしい。
- ・公的証明としては使用できない。
- ・試験自体は良いが成績書等が遅い。
- ・時間が長い。
- ・成分分析において、類似品に対する意見がもう少しほしい。
- ・分析結果だけでなく結論もほしかった。
- ・試験機器が備わっていない。
- ・人員不足のため依頼できなかったので人員を増やしてほしい。
- ・設備の充実。

業種別分布

(依頼試験)

(1) 利用した方の満足度分布

(単位:件)

産業分類	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	満足度計
林業	1					1
鉱業	1					1
建設業	2	1	1			4
食料品・飲料・飼料製造業	11	3				14
繊維製品製造業	3					3
木製品製造業	3					3
パルプ・紙・紙加工品製造業						0
出版・印刷・同関連産業						0
化学・石油製品製造業						0
プラスチック・ゴム製品製造業	4	1				5
窯業・土石製品製造業	1					1
鉄鋼業	1	2				3
非鉄金属製造業	2					2
金属製品製造業	14	1	1	1		17
機械器具製造業	9	5				14
電気器具製造業	10	2	1		1	14
電気・ガス・熱供給・水道業	1					1
運輸・通信業	3					3
卸売り・小売業・飲食店	1					1
サービス業	4	1				5
公務	6					6
分類不能の産業	14	1	2			17
分類不能の製造業	2					2
総計	93	17	5	1	1	117

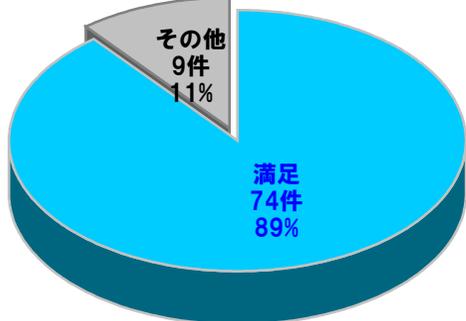
(2) 依頼試験に対する意見等

(単位:件)

産業分類	もっと多くの事項に 対応してほしい	もっと担当者の知識・技術 レベルを充実してほしい	もっと丁寧に 説明して欲しい	もっと担当者の対応 を改善してほしい	もっと迅速に 対応してほしい	もっと料金を 安くしてほしい	その他	意見等計
林業								0
鉱業								0
建設業						2	1	3
食料品・飲料・飼料製造業		1			3	1	3	8
繊維製品製造業								0
木製品製造業	1							1
パルプ・紙・紙加工品製造業								0
出版・印刷・同関連産業								0
化学・石油製品製造業								0
プラスチック・ゴム製品製造業						2	1	3
窯業・土石製品製造業								0
鉄鋼業					1	1		2
非鉄金属製造業								0
金属製品製造業		1					3	4
機械器具製造業			1				5	6
電気器具製造業	2					2		4
電気・ガス・熱供給・水道業								0
運輸・通信業								0
卸売り・小売業・飲食店								0
サービス業						1	1	2
公務								0
分類不能の産業						2	3	5
分類不能の製造業								0
総計	3	2	1	0	4	11	17	38

機器貸出

「満足」と評価いただいた割合
(回答数=83件)



時系列の比較 (単位：%)

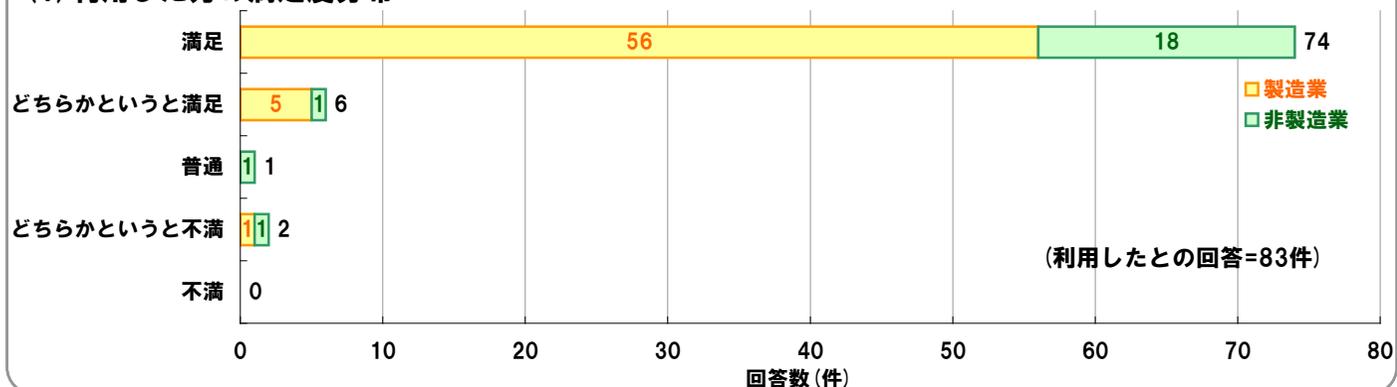
	満足	いどちら とら満か 足と	普通	いどちら とら不 満と	不満
H23.3	89	7	1	2	0
H22.3	89	9	1	1	0
H21.3	64	27	4	4	0

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なるもの。
H22は拡大調査実施。

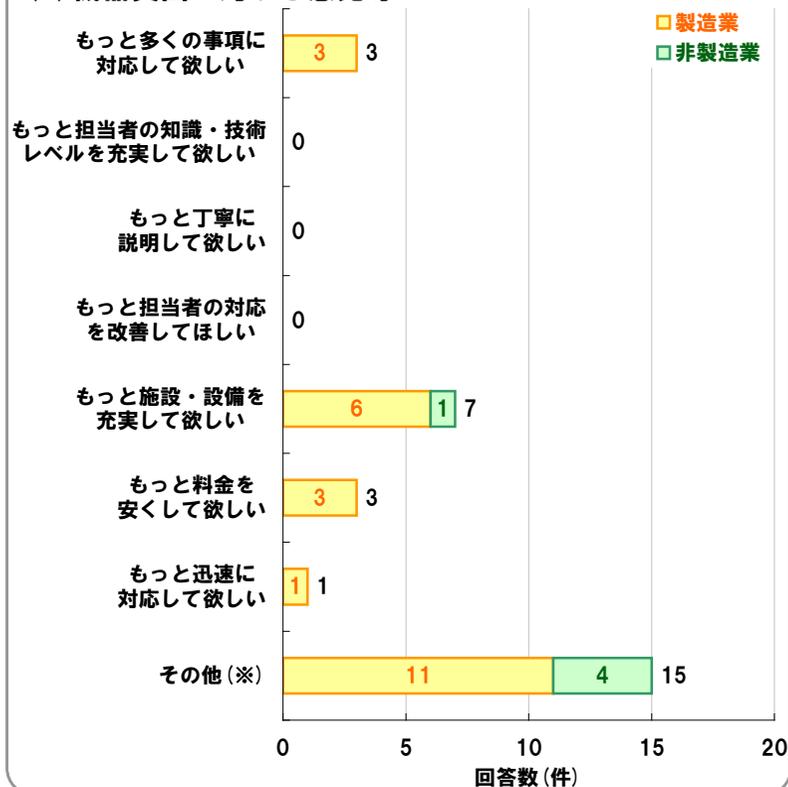
【概要】

- ・「満足」とする割合はほぼ90%に達しており、高水準での推移となっている。
- ・「満足」以外とする理由については、例年どおり一層の機器充実や料金低廉化をあげる声が多い。
- ・貸出機器の周知やPRがいまだに不十分とする指摘があり、引き続き分かりやすい情報掲出が必要である。(探しやすい・見つけやすい…)

(1) 利用した方の満足度分布



(2) 機器貸出に対する意見等



(参考)

※「その他」の具体的内容
(機器貸出を利用しなかった理由等)

- ・遠いので。
- ・機器貸出対象がわからない。
- ・歯車測定機を使用して測定したかった。
- ・使用可機器を開示してほしい。
- ・所望の評価範囲に対して計測器の評価範囲が不足していた為。
- ・貸出利用の知識がなかった。
- ・仕上がり不具合がまちまちで、作業もしなくてはならなかった為、限界があった。
- ・知らなかった。
- ・料金の対象を実働時間にしてほしい。(または使用日数)

業種別分布

(機器貸出)

(1) 利用した方の満足度分布

(単位:件)

産業分類	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	満足度計
林業	1					1
鉱業						0
建設業				1		1
食料品・飲料・飼料製造業	3					3
繊維製品製造業	2					2
木製品製造業	2					2
パルプ・紙・紙加工品製造業						0
出版・印刷・同関連産業	1					1
化学・石油製品製造業						0
プラスチック・ゴム製品製造業	6	1				7
窯業・土石製品製造業						0
鉄鋼業						0
非鉄金属製造業	1	1				2
金属製品製造業	8	1				9
機械器具製造業	12	2				14
電気器具製造業	19			1		20
電気・ガス・熱供給・水道業						0
運輸・通信業	2					2
卸売り・小売業・飲食店						0
サービス業	2					2
公務	5					5
分類不能の産業	7	1	1			9
分類不能の製造業	3					3
総計	74	6	1	2		83

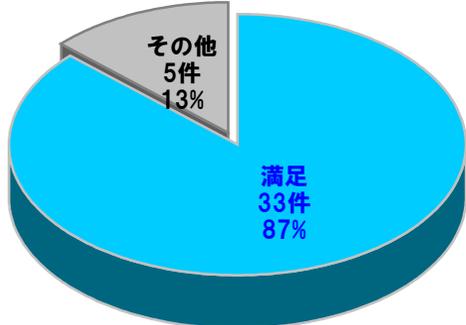
(2) 機器貸出に対する意見等

(単位:件)

産業分類	もっと多くの事項に 対応してほしい	もっと担当者の知識・技術 レベルを充実してほしい	もっと丁寧に 説明してほしい	もっと担当者の対応を 改善してほしい	もっと施設・設備を 充実してほしい	もっと料金を 安くしてほしい	もっと迅速に 対応してほしい	その他	意見等計
林業									0
鉱業									0
建設業								2	2
食料品・飲料・飼料製造業	1				1	1	1	2	6
繊維製品製造業									0
木製品製造業	1								1
パルプ・紙・紙加工品製造業									0
出版・印刷・同関連産業									0
化学・石油製品製造業									0
プラスチック・ゴム製品製造業					1			1	2
窯業・土石製品製造業									0
鉄鋼業									0
非鉄金属製造業					1	1			2
金属製品製造業	1				1	1		1	4
機械器具製造業					1			2	3
電気器具製造業					1			3	4
電気・ガス・熱供給・水道業									0
運輸・通信業								1	1
卸売り・小売業・飲食店									0
サービス業									0
公務									0
分類不能の産業					1			3	4
分類不能の製造業									0
総計	3	0	0	0	7	3	1	15	29

共同研究・受託研究

「満足」と評価いただいた割合
(回答数=38件)



時系列の比較

(単位：%)

	満足	い ど う と ら 満 か 足 と	普 通	い ど う と 不 満 と	不 満
H23.3	87	5	8	0	0
H22.3	92	4	4	0	0
H21.3	77	23	0	0	0

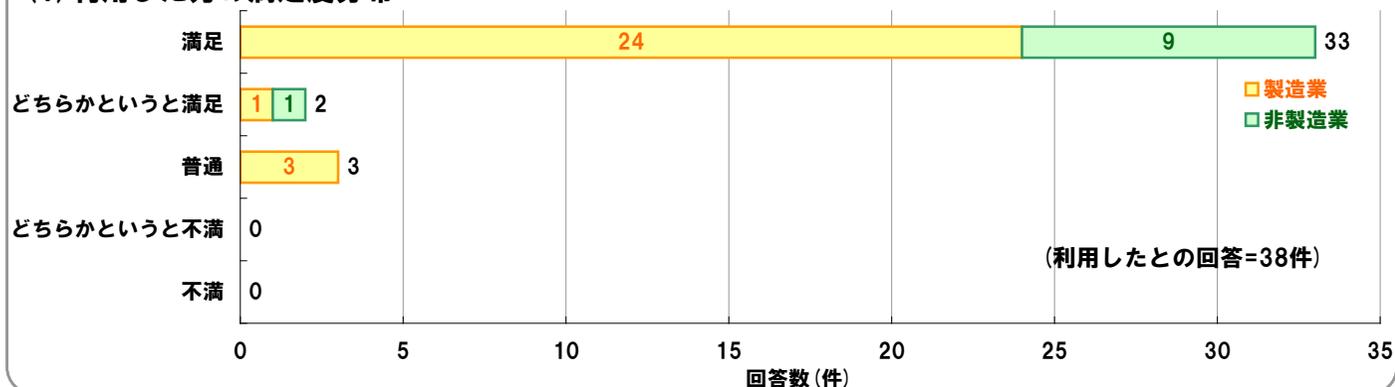
※各年度ごとに調査対象者(数)が異なるもの。
H22は拡大調査実施。

【概要】

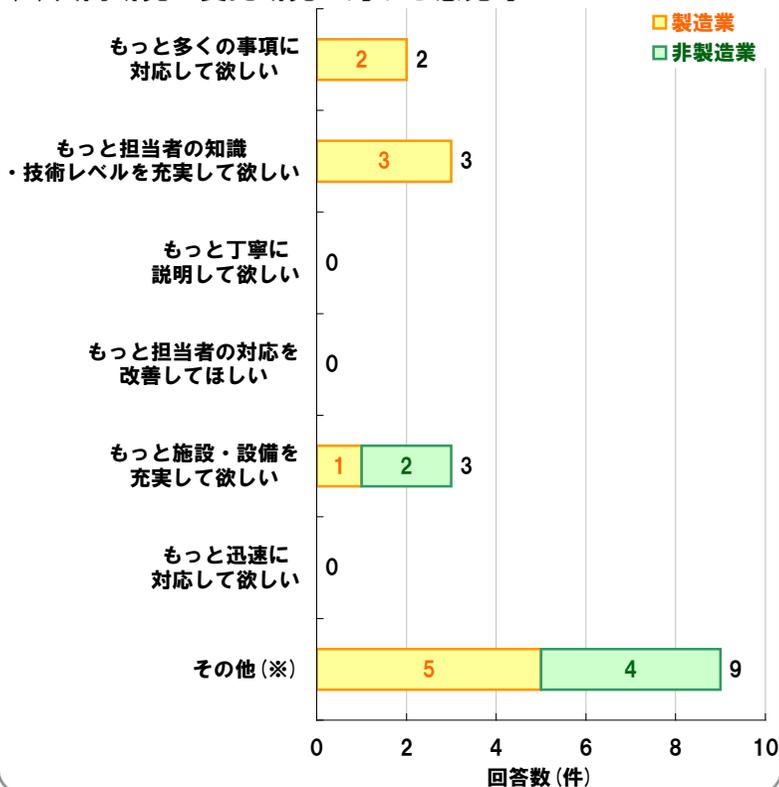
・「満足」とする割合は、前年度を若干下回ったもののほぼ90%に達しており、概ね目標は達成しているものと判断される。

・「満足」以外とする理由では、センターに対し研究パートナーとしての一層のレベルアップを期待する声などが聞かれる。

(1) 利用した方の満足度分布



(2) 共同研究・受託研究に対する意見等



(参考)

※「その他」の具体的内容
(共同研究・受託研究を利用しなかった理由等)

- ・ニーズと合うシーズがない。
- ・機密案件の為。
- ・今のところは技術相談で満足だった。
- ・研究体制(人員配置等)の整備が困難。
- ・弊社社員で力不足の場合に利用する予定だった。

業種別分布

(共同研究・受託研究)

(1) 利用した方の満足度分布

(単位:件)

産業分類	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	満足度計
林業						0
鉱業						0
建設業						0
食料品・飲料・飼料製造業	7					7
繊維製品製造業	1					1
木製品製造業	2					2
パルプ・紙・紙加工品製造業						0
出版・印刷・同関連産業						0
化学・石油製品製造業						0
プラスチック・ゴム製品製造業						0
窯業・土石製品製造業						0
鉄鋼業	1					1
非鉄金属製造業	1					1
金属製品製造業	3		1			4
機械器具製造業	3	1	1			5
電気器具製造業	2					2
電気・ガス・熱供給・水道業						0
運輸・通信業	1					1
卸売り・小売業・飲食店						0
サービス業		1				1
公務	3					3
分類不能の産業	8		1			9
分類不能の製造業	1					1
総計	33	2	3			38

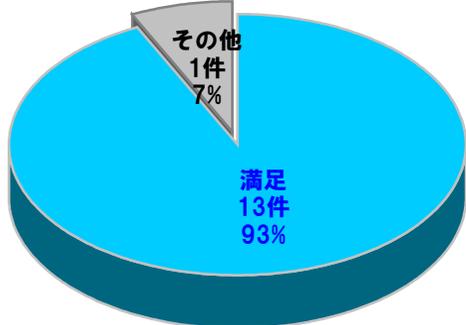
(2) 共同研究・受託研究に対する意見等

(単位:件)

産業分類	もっと多くの事項に 対応してほしい	もっと担当者の知識・技術 レベルを充実してほしい	もっと丁寧に 説明してほしい	もっと担当者の対応を 改善してほしい	もっと施設・設備を 充実してほしい	もっと迅速に 対応してほしい	その他	意見等計
林業								0
鉱業								0
建設業							1	1
食料品・飲料・飼料製造業	1	1			1		1	4
繊維製品製造業								0
木製品製造業	1							1
パルプ・紙・紙加工品製造業								0
出版・印刷・同関連産業								0
化学・石油製品製造業								0
プラスチック・ゴム製品製造業								0
窯業・土石製品製造業								0
鉄鋼業								0
非鉄金属製造業								0
金属製品製造業								0
機械器具製造業			1				3	4
電気器具製造業			1					1
電気・ガス・熱供給・水道業								0
運輸・通信業							1	1
卸売り・小売業・飲食店								0
サービス業					2			2
公務							1	1
分類不能の産業							2	2
分類不能の製造業								0
総計	2	3	0	0	3	0	9	17

技術者受入型開発支援

「満足」と評価いただいた割合
(回答数=14件)



時系列の比較

(単位：%)

	満足	いどちら とら満か 足と	普通	いどちら とら満 と	不満
H23.3	93	0	0	7	0
H22.3	100	0	0	0	0
H21.3	73	23	0	5	0

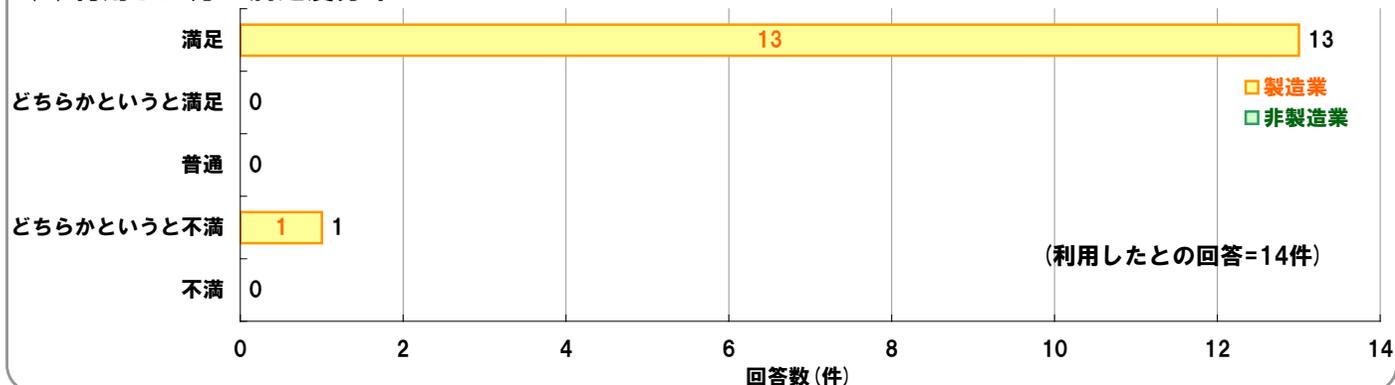
※各年度ごとに調査対象者(数)が異なるもの。
H22は拡大調査実施。

【概要】

・「満足」とする割合が前年度を下回り、その分が「やや不満」にシフトした。

・「満足」以外とする理由として目立った特徴を見出しにくいものの、利用しなかった理由からみると、派遣体制の調整に難しさのあることなどが推測される。

(1) 利用した方の満足度分布



(2) 技術者受入型開発支援に対する意見等



(参考)

※「その他」の具体的内容
(技術者受入型開発支援を利用しなかった理由等)

- ・サービスについて知らなかった。
- ・ノウハウが残らない。
- ・まだ思うように使いこなせていない。
- ・課題はあるが生産対応の為、人員を捻出できない。
- ・申込のタイミングを逃したため。
- ・制度を知らなかった。
- ・研究体制整備が社内的に難しい。

業種別分布

(技術者受入型開発支援)

(1) 利用した方の満足度分布

(単位:件)

産業分類	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	満足度計
林業						0
鉱業						0
建設業						0
食料品・飲料・飼料製造業	4					4
繊維製品製造業						0
木製品製造業	1					1
パルプ・紙・紙加工品製造業						0
出版・印刷・同関連産業						0
化学・石油製品製造業						0
プラスチック・ゴム製品製造業				1		1
窯業・土石製品製造業						0
鉄鋼業	1					1
非鉄金属製造業						0
金属製品製造業	3					3
機械器具製造業	3					3
電気器具製造業						0
電気・ガス・熱供給・水道業						0
運輸・通信業						0
卸売り・小売業・飲食店						0
サービス業						0
公務						0
分類不能の産業	1					1
分類不能の製造業						0
総計	13			1		14

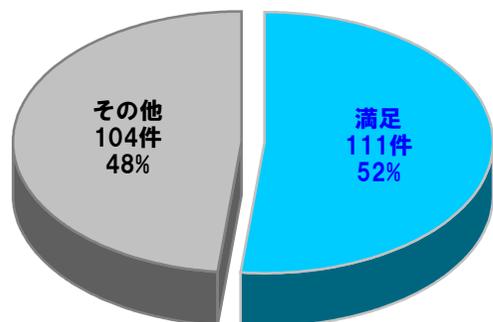
(2) 技術者受入型開発支援に対する意見等

(単位:件)

産業分類	もっと多くの事項に 対応してほしい	もっと担当者の知識・技術 レベルを充実してほしい	もっと丁寧な 説明してほしい	もっと担当者の対応 を改善してほしい	もっと施設・設備を 充実してほしい	もっと料金を 安くしてほしい	もっと迅速に 対応してほしい	その他	意見等計
林業									0
鉱業									0
建設業								1	1
食料品・飲料・飼料製造業						1		2	3
繊維製品製造業									0
木製品製造業	1								1
パルプ・紙・紙加工品製造業									0
出版・印刷・同関連産業									0
化学・石油製品製造業									0
プラスチック・ゴム製品製造業								2	2
窯業・土石製品製造業									0
鉄鋼業									0
非鉄金属製造業									0
金属製品製造業								1	1
機械器具製造業							1	1	2
電気器具製造業								3	3
電気・ガス・熱供給・水道業									0
運輸・通信業								1	1
卸売り・小売業・飲食店									0
サービス業						1			1
公務									0
分類不能の産業								1	1
分類不能の製造業									0
総計	1	0	0	0	1	2	0	12	16

センター全体の満足度

「満足」と評価いただいた割合
(回答数=215件)



時系列の比較

(単位：%)

	満足	いどちら とら満か 足と	普通	いどちら とら満か と	不満
H23.3	52	32	15	1	0
H22.3	44	24	29	3	0
H21.3	48	30	20	2	0

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なるもの。
H22は拡大調査実施。

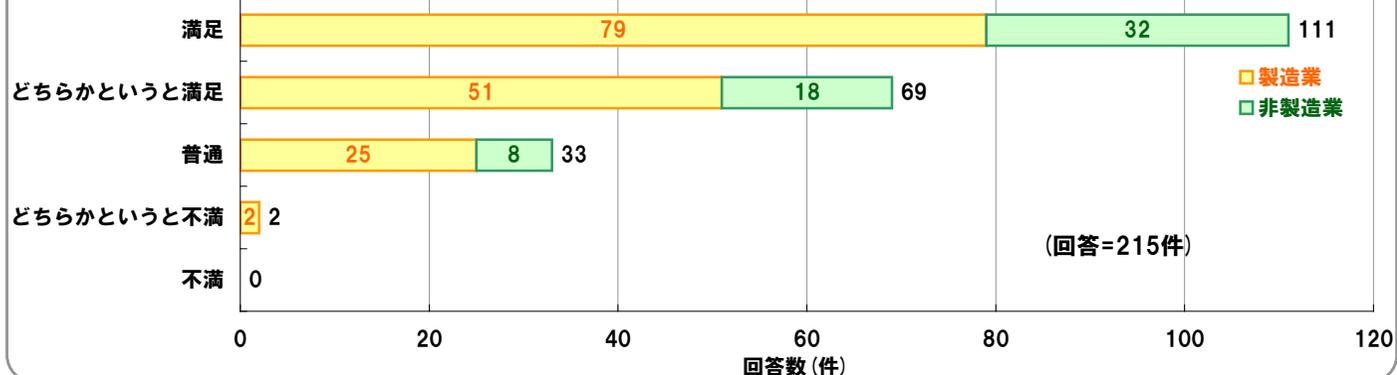
【概要】

・「満足」及び「やや満足」ともに前年度を上回り、その分「普通」とする評価が低下した。(調査母集団の差異が現れたもの)

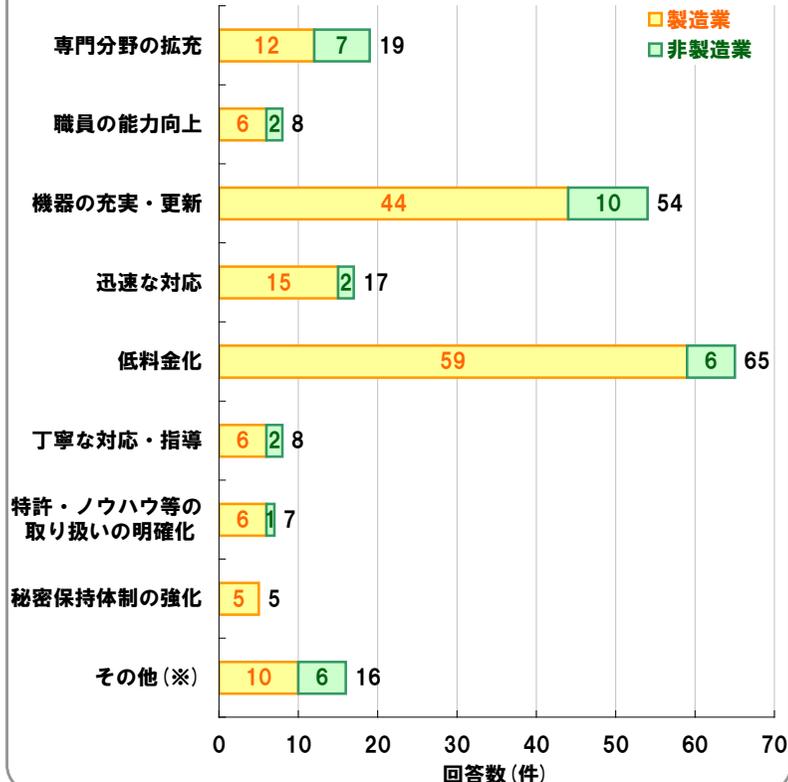
・センターに対する希望を総覧的にみると、①低料金化、②機器充実、③マンパワーの能力向上が主なものとして集約される。

・迅速で丁寧な対応に対する要望も、なお小さくないことに留意が必要。

(1) センター全体としての満足度分布



(2) センターに対する希望等



(参考)

※「その他」の具体的内容

- ・弊社装置導入をご検討いただけると嬉しいです。
- ・継続して中小企業の味方であってほしい。
- ・一人ひとりの研究員さんが忙しすぎるのでは？
- ・料金支払いの簡素化（現金ではなく振込や振替等で）…対応済だが
- ・分析、試験専門職の増員
- ・現状の技術力、対応を維持してください
- ・土曜日も営業して欲しい
- ・人員を増やして欲しい

業種別分布 (センター全体満足度)

(1) 利用した方の満足度分布

(単位:件)

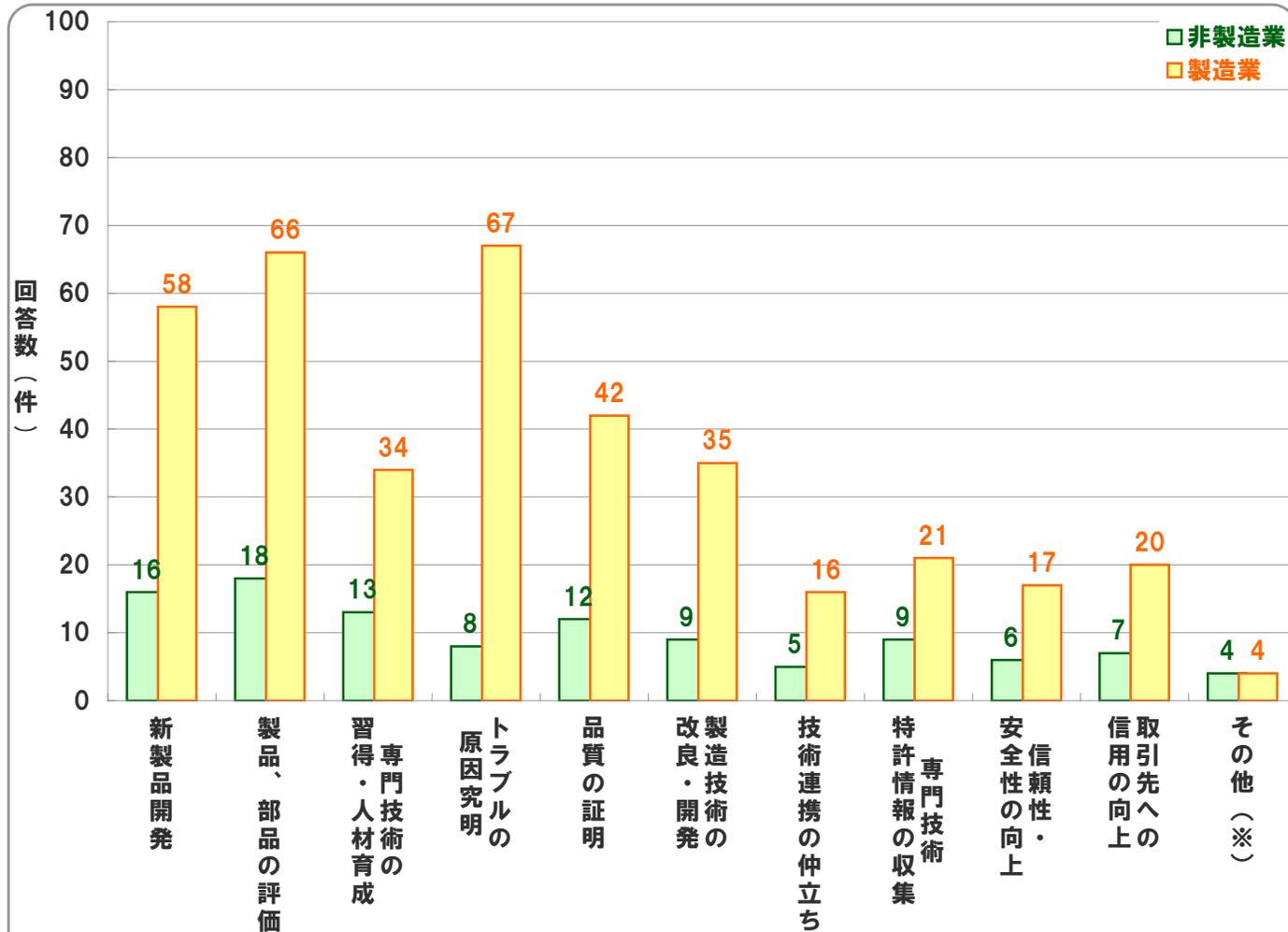
産業分類	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	満足度計
林業	1					1
鉱業	1					1
建設業		4	1			5
食料品・飲料・飼料製造業	18	10	5	1		34
繊維製品製造業	3	1				4
木製品製造業	4		1			5
パルプ・紙・紙加工品製造業						0
出版・印刷・同関連産業	1					1
化学・石油製品製造業						0
プラスチック・ゴム製品製造業	2	6	3			11
窯業・土石製品製造業	1		1			2
鉄鋼業		3				3
非鉄金属製造業	1	2				3
金属製品製造業	16	9	5			30
機械器具製造業	16	5	5			26
電気器具製造業	12	13	3	1		29
電気・ガス・熱供給・水道業	1					1
運輸・通信業	2	1				3
卸売り・小売業・飲食店		1				1
サービス業	5	1	2			8
公務	6	4	3			13
分類不能の産業	18	9	4			31
分類不能の製造業	3					3
総計	111	69	33	2		215

(2) センターに対する希望等

(単位:件)

産業分類	専門分野の拡充	職員の能力向上	機器の充実・更新	迅速な対応	低料金化	丁寧な対応・指導	特許・ノウハウ等の取扱の明確化	秘密保持体制の強化	その他	意見等計
林業										0
鉱業										0
建設業			1	1	3					5
食料品・飲料・飼料製造業	3	3	6	2	9		3	3	3	32
繊維製品製造業	1		1	1	3					6
木製品製造業			1		1	1				3
パルプ・紙・紙加工品製造業										0
出版・印刷・同関連産業									1	1
化学・石油製品製造業										0
プラスチック・ゴム製品製造業	2		3	1	4					10
窯業・土石製品製造業					1					1
鉄鋼業		1	1	1						3
非鉄金属製造業			1		1					2
金属製品製造業	1	1	9	4	10	2			1	28
機械器具製造業	3	1	13	3	18	1	1	2	2	44
電気器具製造業	1		7		9	1			3	21
電気・ガス・熱供給・水道業										0
運輸・通信業	1			1	1				1	4
卸売り・小売業・飲食店										0
サービス業	2		2		1					5
公務	4	1	3	1			1		2	12
分類不能の産業			5		5	1	2		3	16
分類不能の製造業	1	1	1			1				4
総計	19	8	54	16	65	7	7	5	16	197

センターを利用したことによる成果（複数回答）



(参考)

※「その他」の具体的内容

- ・商品パッケージの具体的改善
- ・機器貸出
- ・サポイン提案書の作成
- ・麴の酵素力価測定と対策（夜遅くまで対応）
- ・工業系と生物系を組み合わせた実験の検討に役立った
- ・未だ開発に至ってないが道筋は立てられた
- ・市場動向の情報収集
- ・紹介

【概要】

- ・製造業では、トラブルの原因究明や製品・部品評価が最も役立つ成果と認識されており、次いで新製品開発や品質証明、さらに製造技術の改良等が評価を得ている。
- ・非製造業では、製品・部品評価と新製品開発がほぼ同水準で最も役立つ成果として認識されている。
- ・全体で見ると、製品・部品評価、トラブル原因究明が1位、2位を占め、前年度（新製品開発が1位）とやや様相を異にした。専門技術・特許情報の収集や取引先に対する信用度向上等も一定の評価を確保しており、センターが担っている幅広い役割がうかがわれる。

業種別分布 (センターの利用成果)

センターを利用したことによる成果

(単位:件)

産業分類	新製品開発	製品、部品の評価	専門技術の習得・人材育成	トラブルの原因究明	品質の証明	製造技術の改良・開発	技術連携の仲立ち	専門技術、特許情報の収集	信頼性・安全性の向上	取引先への信用の向上	その他	意見等計
林業			1	1								2
鉱業										1		1
建設業	1			1	2			1	1			6
食料品・飲料・飼料製造業	18	9	8	15	8	16	4	7	5	1	2	93
繊維製品製造業	1	1	2	2	1	1		1		1		10
木製品製造業	4		2	1	1	2		3		1		14
ハルブ・紙・紙加工品製造業												0
出版・印刷・同関連産業										1	1	2
化学・石油製品製造業												0
プラスチック・ゴム製品製造業	3	7	2	5	3			1		3		24
窯業・土石製品製造業	1	1			1							3
鉄鋼業	1				2	1			1	1		6
非鉄金属製造業	2		1	2	1		1		1			8
金属製品製造業	9	16	8	13	14	6	3	3	3	7		82
機械器具製造業	5	15	4	13	6	2	3	2	3	3		56
電気器具製造業	12	14	5	14	5	5	3	2	3	2		65
電気・ガス・熱供給・水道業		1										1
運輸・通信業		2		2		3	1	2	2			12
卸売り・小売業・飲食店	1											1
サービス業	2	4	1	2	1							10
公務	3	3	5	2	2	3	4	3		1	1	27
分類不能の産業	11	8	7	2	6	4	2	5	3	4	4	56
分類不能の製造業		3	1		1	1			1	1		8
総計	74	84	47	75	54	44	21	30	23	27	8	487

センターに対する意見・要望1

感謝・励まし

助成金制度等のアドバイスや共同研究に関して迅速に対応していただききました。
異物の特定でお世話になっております。
時間外にもかかわらず対応をいただきありがとうございました。
担当の方はとても親身で頼りになる。
連絡もこまめで丁寧だと思います。
私達の研究が進まず時間がかかっていますが(製品開発に)文献の調査や情報提供などに本当に助かります。
機器貸出で前日にプレテストしてくれていて、当日は無駄な時間をかけずにスムーズに行うことが出来助かりました。
レーザー加工機を使用しての亚克力加工で貴施設を利用させていただいております。丁寧に対応いただき感謝しております。
弊社案件はスケジュールがタイトなものが多いのですが、そんな中でもスムーズに対応していただき感謝しております。
依頼以外の件(IT機器やパソコン)についても知識面での協力をいただき助かっています。守秘的なことに不安がありません。
長年に亘り、浪崎様はじめセンター研究員のみなさまに大学院生等ご指導戴き心から感謝致しております。
みそ、麺の製造技術相談に丁寧に対応いただき大変助かりました。当方の条件に合う製麺機購入の検討に力となりました。
昨年は、環境技術部の穴沢様にご大変お世話になりました。特に塗装に関して相談させていただいた時、大変勉強になりました。
食品醸造技術部高橋主任専門研究員にご指導いただきました。研修を受けたおかげで品質管理の知識を増やすことができました。
中小企業なので分析に必要な機器を購入できないケースが多いので、非常に助かっています。
急な依頼に対しても迅速な対応をしていただきありがとうございました。
食品醸造部の先生方には日頃より大変お世話になり、本年度は、特に時間外にも関わらずご指導いただき感謝の一言に尽きます。
中小企業では購入が難しいような(高価な為)設備を貸出してくださるので大変助かります。
EMC関連機器充実していただきありがとうございました。
共同研究や特許出願等で、ご指導を頂きました。その都度、適切な対応を頂くことができ大変良かったと思います。
突然の依頼や訪問に対しても親切丁寧に対応していただき、大変満足しております。またぜひ、利用させていただきたいと思います。
突発的な依頼にも親切に対応して助かっています。今後とも迅速な対応をお願いします。
新商品開発時に適切なアドバイスをいただきました。
クリーム処理対応業務で利用しており、特急な場合が多く、貴センターの支援協力を感謝申し上げます。
いつも大変お世話になっております。桑嶋様をはじめ、センターの皆様には、急な要求にもご対応いただき感謝しております。
技術者受入型開発支援にて、迅速な対応、丁寧な説明により、研究が進みました。大変感謝しております。
電波暗室利用しましたが、支払が現金持ち込みしなくて良いのが良かったです。
機器の貸与や相談にもさまざま乗って頂き大変助かりました。また利用する機会がありましたらよろしく願います。
迅速に対応していただき非常に助かりました。今後またお願いすることがあると思いますが、その際はよろしく願います。
また、訪問できず宅急便等でも受け取っていただけるし、問い合わせの電話にも対応してくれるし、速いのでありがたいです。
膜厚測定を丁寧に案内いただきありがたかったです。
県外からの利用です。山形の工技センターと比べものづくり支援の設備が充実しており、役立っています。

工業系と生物系、工業系と自然科学系を組み合わせた共同研究が企画、実施できるよう交流を深められたら良いと思います。
少数で多くの仕事をこなしているため、出来れば増員していただくと良いと思います。
それぞれの分野について、講習会やセミナーなどがあれば参加していきたい。
工業技術センターの支援内容を知らない中小企業が多いのでPRにもっと力を入れていただければと思います。
多くの方がこのような施設、設備、相談等知らないと思います。もっと多くの方(企業等)に、知って利用していただく必要がある。
こちらの予算の関係で、分析を依頼した元素が限られてしまったのが残念でした。(製鉄実験生成物の分析)
どこの部署とは限りませんが、研究職員の人数が不足しているように感じます。
産学官連携の窓口が見えず、有効な共同研究が行える機会を失っている。若手県の為にも県内での技術連携が望ましい。
作業請負制度があっても良いのではないかとと思う。
ESD試験や電波暗室を借りてEMC試験をやりたいが経験が無いので全てやってくれると助かる。
地域自給を主目的とした他地区の集落施設等の加工についても改善・改良の助言があれば、さらに自給力向上につながる。
若手県の技術力を世界にアピールする取り組み策を取っていただきたい。
一般産業用と区別された半クリーンルームのような作業部屋、作業スペースがあると良いと思います。
電子回路基板に付着した異物(基板カット屑、繊維屑他)を除去する方法を考えたい。
内的技術保留は意味がない。

意見

センターに対する意見・要望2

苦情

価格の説明をせず試験を行い、後日15万円の請求書が届いた。説明不足も甚だしい。この件依頼、極力依頼しないようになった。ホームページが煩雑で見づらい。

検査依頼において、お客様対応の手前もう少し迅速に対応していただければなお良いと思います。

請求書が届くのが遅いです。

研究的な要素のあるテーマの中にはスピード感が合わないところがある。(ギャップを感じる)

燃焼試験の設備を充実してほしい。

航空機材料(FRP、CFRP・樹脂等)のデータ収集に関する基礎データの構築等。

応力解析(ナストラシ)の充実。

微生物を用いた新しい醗酵技術に関するセミナー等についての情報の発信。

金属疲労や錆、金属の特性、金属への塗装(ドブ、エコガルなど)など、様々な知識を増やすための取り組み。

もっと電子担当の研究員を充実してほしい。

異物付着時の異物を特定できるノウハウほしい。(成分分析した時の元素から何の成分何の異物かを推定したい)

ホームページに載っている設備、機器の情報をもう少し詳しくしてほしいと思います。

市場開発の支援(マーケティング)。

岩手県内、各業種または、産学官共同開発等、異業種間の商品開発推進。

祝日も営業してほしい。

職員の技術・学術向上。

技術士資格を習得(全職員)

外部技術者、技術士との交流の場を設け新しい技術(例えば、ナノ領域の応用)の研究開発、産業振興。

設備などの使用時間を長くしてほしい。(例えば最大午後9時まで)

マーケティング活動及びPR活動などのソフト支援にも対応してほしい。

発注者立会確認での待合室の充実が可能であれば。

設備の廃棄を含む整理の実施してほしい。

繊維の担当の研究員を入れ、ファッションや新しい情報を技術だけでなく、お店やマーケティング等も取り入れてほしい。

岩手の主要産業などの機械化の助言、指導及びノウハウの提供。

マーケティング活動の積極的な活動。

プレッシャークッカー試験が近くになくて困った。(121℃、2気圧、100%rhが主)

センター内での協力体制への取り組み。(以前3次元非接触測定を実施したが、後にデザインに3Dスキャナがあることを知った)

大型装置の搬入路の段差をなくしてほしい。

1m以上の大型の製品にも対応できるようにしてほしい。

熱処理や金属組織に関する基礎的な講習を開催してほしい。

「この設備だけは他県に負けない」という設備があったら、もっとPR、アピールしてほしい。

分析器等の利用スケジュールをネット上に公開してほしい。(利用可否のみで良いので)

半田付け不良解析の充実。

最先端の経営者(ワタミ社長など)の講演会も企画いただきたい。

車載関係の試験要求をカバーできる施設等の充実。

通常の膜厚計で不能な極微の膜厚を安価で手軽にできる方法の提案。

放射ノイズ試験、電源ノイズ試験等の設備拡充の検討。

要望

質問

電子回路基板(pwb)の汚れ、洗浄不良など基板の出来上がり具合をチェックする方法ありませんでしょうか。(目視では不可)

チョコレートコーティング時のハゲやツノの発生に苦慮している。一企業の苦悩している部分などの支援はできないものでしょうか。

その他

私どもで直接依頼することはありません。取引先様と商談する中で紹介したりすることはあります。よろしくご願ひ致します。