

地方独立行政法人岩手県工業技術センター
23年度 顧客満足度調査の結果について
(抜粋)

2012年3月 岩手県工業技術センター 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23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（331社、公的機関、団体、県外企業含む。）
- ②実施期間：平成24年2月3日～2月23日

(2)アンケート送付先

平成23年4月から平成23年12月までにセンターを利用された法人及び個人 331者

(3)回答企業(有効回答率)

	H20調査	H21調査	H22調査	H23調査
製造業	179者	275者	164者	150者
非製造業	62者	237者	59者	52者
合計	241者 (61%)	512者 (38.3%)	223者 (57.6%)	202者 (61%)
調査対象	394者	1338者	387者	331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。
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。

- 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

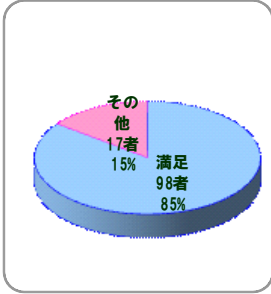
技術相談
依頼試験・依頼加工
機器貸出
共同研究・受託研究
技術者受入型開発支援

- 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

業務内容別満足度の年度ごとの比較

技術相談

「満足」と評価いただいた割合
(回答数115者)



時系列の比較

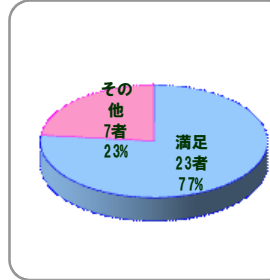
単位: %

調査時期	満足	い ど ち ら か と 満 足	普通	い ど ち ら か と 不 満	不 満
H24. 3	85%	12%	3%	0%	0%
H23. 3	84%	10%	4%	1%	1%
H22. 2	79%	9%	8%	2%	2%

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なる。H22は拡大調査実施。

共同研究・受託研究

「満足」と評価いただいた割合
(回答数30者)



時系列の比較

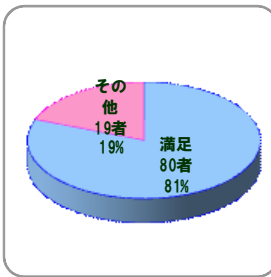
単位: %

調査時期	満足	い ど ち ら か と 満 足	普通	い ど ち ら か と 不 満	不 満
H24. 3	77%	13%	7%	3%	0%
H23. 3	87%	5%	8%	0%	0%
H22. 2	92%	4%	4%	0%	0%

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なる。H22は拡大調査実施。

依頼試験

「満足」と評価いただいた割合
(回答数99者)



時系列の比較

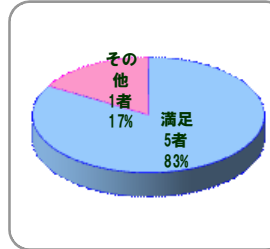
単位: %

調査時期	満足	い ど ち ら か と 満 足	普通	い ど ち ら か と 不 満	不 満
H24. 3	81%	13%	6%	0%	0%
H23. 3	79%	15%	4%	1%	1%
H22. 2	79%	13%	5%	2%	1%

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なる。H22は拡大調査実施。

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6者)



時系列の比較

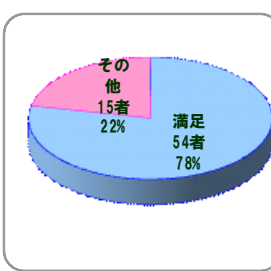
単位: %

調査時期	満足	い ど ち ら か と 満 足	普通	い ど ち ら か と 不 満	不 満
H24. 3	83%	0%	17%	0%	0%
H23. 3	93%	0%	0%	7%	0%
H22. 2	100%	0%	0%	0%	0%

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なる。H22は拡大調査実施。

機器貸出

「満足」と評価いただいた割合
(回答数69者)



時系列の比較

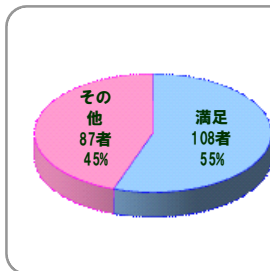
単位: %

調査時期	満足	い ど ち ら か と 満 足	普通	い ど ち ら か と 不 満	不 満
H24. 3	78%	19%	1%	1%	0%
H23. 3	89%	7%	1%	2%	0%
H22. 2	89%	9%	1%	1%	0%

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なる。H22は拡大調査実施。

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195者)



時系列の比較

単位: %

調査時期	満足	い ど ち ら か と 満 足	普通	い ど ち ら か と 不 満	不 満
H24. 3	55%	32%	13%	0%	0%
H23. 3	52%	32%	15%	1%	0%
H22. 2	44%	24%	29%	3%	0%

※各年度ごとに調査対象者(数)が異なる。H22は拡大調査実施。