

地方独立行政法人岩手県工業技術センター  
平成24年度 顧客満足度調査の結果について  
(抜粋)

2013年3月 岩手県工業技術センター 企画支援部

## 実施の概要

1.目的 岩手県工業技術センター利用時の顧客満足度の把握および改善事項の抽出

### 2.実施の概要

#### (1) 実施方法・実施期間

- ①実施対象： A：平成24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。  
 B：共同研究、受託研究、研究開発型人材育成支援のいずれかを利用した企業又は個人。  
 C：復興支援室の支援企業  
以下、全企業のうちAおよびBに該当する企業を「一般」、Cに該当する企業を「復興」と呼ぶ。
- ②実施期間：平成25年1月30日（水）～2月22日（金）
- ③実施方法：選択形式および自由記述形式によるアンケート用紙及び返信用封筒を対象者に送付して回答を依頼した。

#### (2) アンケート送付先

上記(1)①の要件に該当する法人及び個人 計618者

#### (3) 回答状況

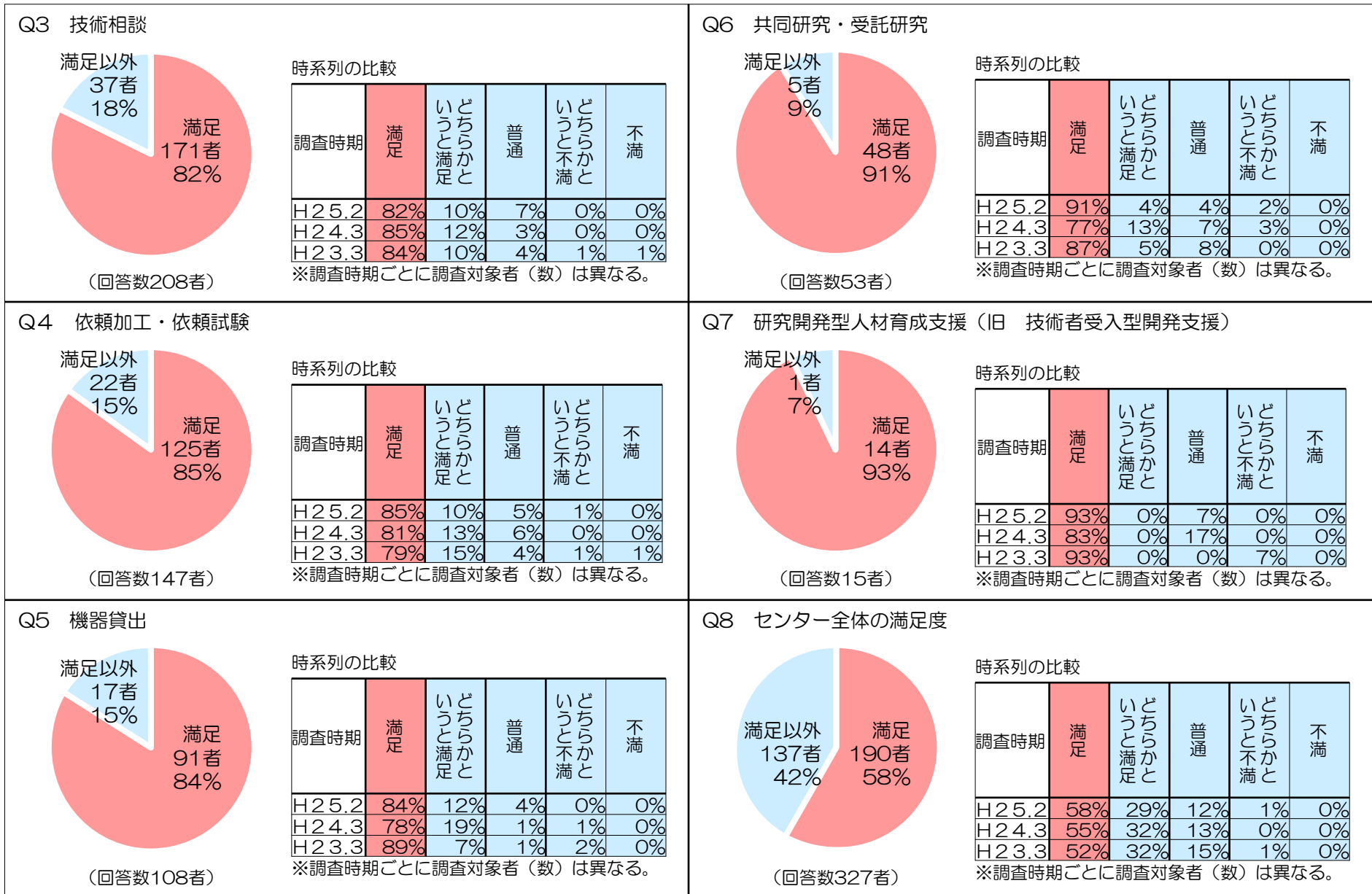
		H24調査			H23調査	H22調査
		全回答	一般	復興		
回答企業	製造業	250者	171者	79者	150者	164者
	非製造業	99者	68者	31者	52者	59者
	合計 (回答率%)	349者 (56%)	239者 (53%)	110者 (47%)	202者 (61%)	223者 (58%)
調査対象		618者	384者	234者	331者	387者

※製造業又は非製造業の分類は当センターの顧客データベース（企業支援システム）による。

#### (4) 質問項目

年度毎の結果を比較するため前回と同じ下記の設問（Q1～Q12）とした。

Q1 電話や窓口対応について	Q7 研究開発型人材育成支援について
Q2 料金支払い手続きについて	Q8 センター全体の感想
Q3 技術相談について	Q9 利用して役だった点
Q4 依頼試験・依頼加工について	Q10 センターへの記号
Q5 機器貸出について	Q11 導入・更新してほしい設備（自由記述）
Q6 共同研究・受託研究について	Q12 ご意見、ご希望について（自由記述）



業務内容別満足度の比較（復興支援企業の評価）

