

平成 29 年度顧客満足度調査結果

1. 調査目的

センターが提供したサービスへの満足度及びその理由等の調査を行い、その結果をサービス内容・方法の検討に資することにより、センターのサービス内容の充実及び質の向上を図ることを目的とするもの。

2. 調査概要

(1) 実施時期

平成 29 年 4 月 26 日 (水) ~ 5 月 16 日 (火)

(2) 対象者

平成 28 年度内に当センターの提供するサービスをご利用頂いた企業・個人等

(3) 項目

サービス利用の満足度 (5 段階) 及びその理由 (複数回答可)、センターに対する要望・意見

(4) その他

次の事業については、既にアンケートを実施済み

(※下記についての満足理由及び不満足理由は調査していない)

- ①次世代ものづくりマネージャー育成プログラム
- ②北いわて産業支援事業 (商談会、交流会及び展示会支援)
- ③中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業 ※よろず支援拠点
- ④いわて希望ファンド (中小企業等試験販売事業)
- ⑤物産販路開拓事業 (物産展、工芸見本市、いわて特産品コンクール)
- ⑥商談会 (発注・受注)
- ⑦自動車関連産業創出推進事業
- ⑧工程改善指導 (工程改善研修会、活動報告会)
- ⑨半導体関連産業取引あっせん事業
- ⑩医療機器関連産業参入促進事業 (交流会及び展示会支援)
- ⑪加速器関連産業参入促進事業
- ⑫ソフトウェア開発業務取引支援事業 (交流会)
- ⑬展示会展支援 (機械要素技術展会展支援事業)
- ⑭戦略的基盤技術高度化支援事業
- ⑮次世代モビリティ開発拠点形成事業

3. 調査結果

①総合満足度 4.22 (昨年度 4.13) ※中期経営計画における目標値 4.00

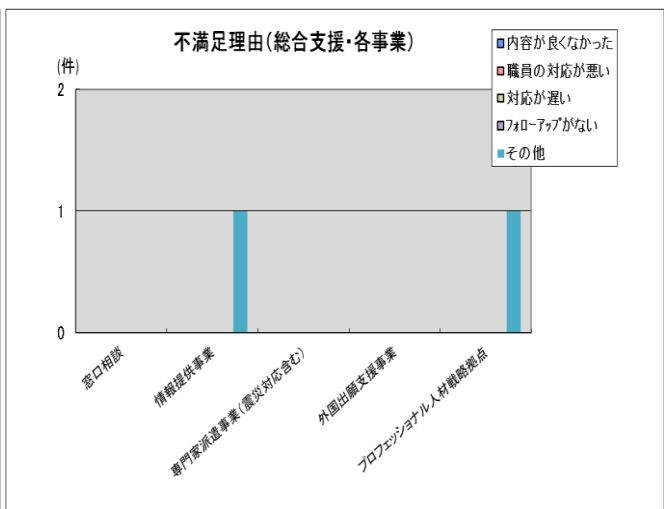
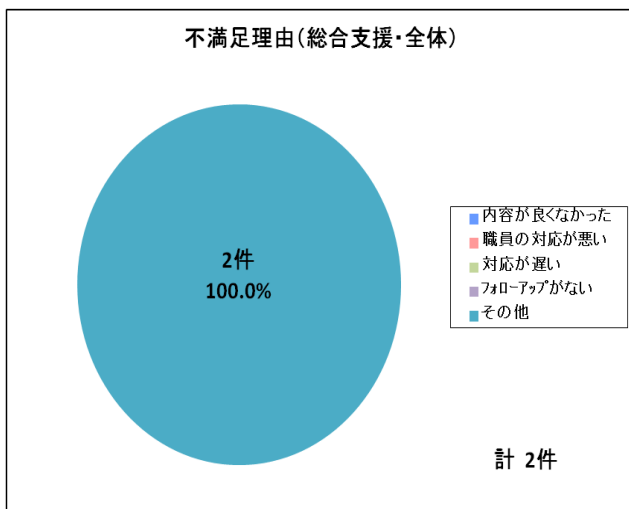
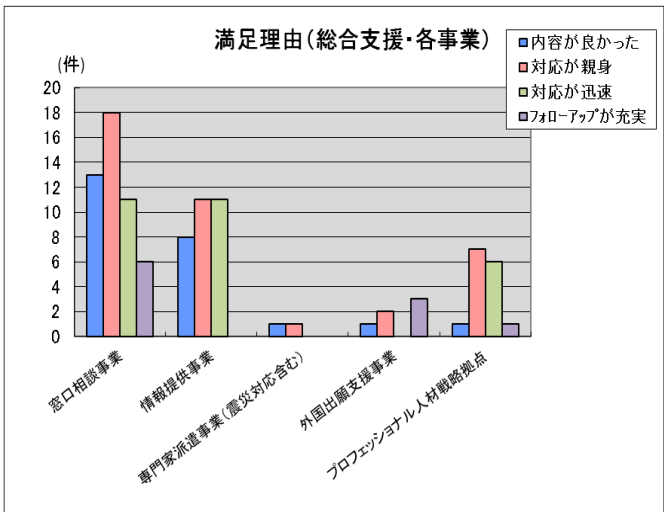
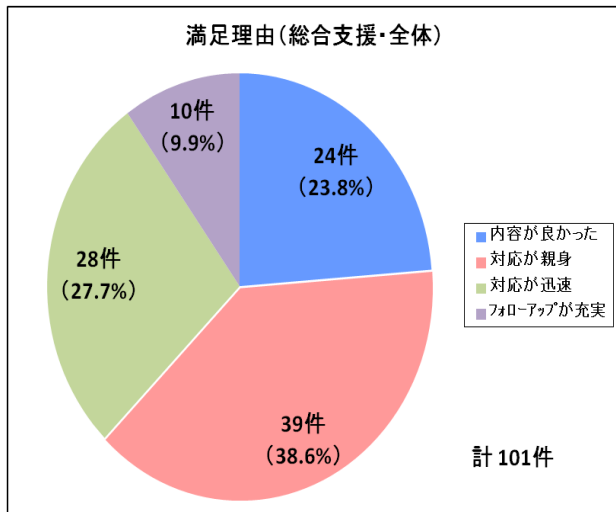
②回答率 65.9% (昨年度 59.9%)

4. 満足度内訳

事業名	満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
総合支援事業	4.31	931	690	32	123	33	1,809
新事業創出支援事業	3.98	94	94	49	24	1	262
設備貸与等事業	4.70	30	8	2	0	0	40
取引市場開拓支援事業	4.00	166	237	135	13	1	552
研究開発支援事業	4.33	78	67	13	4	0	162
全 体	4.22	1,295	1,090	233	162	35	2,815

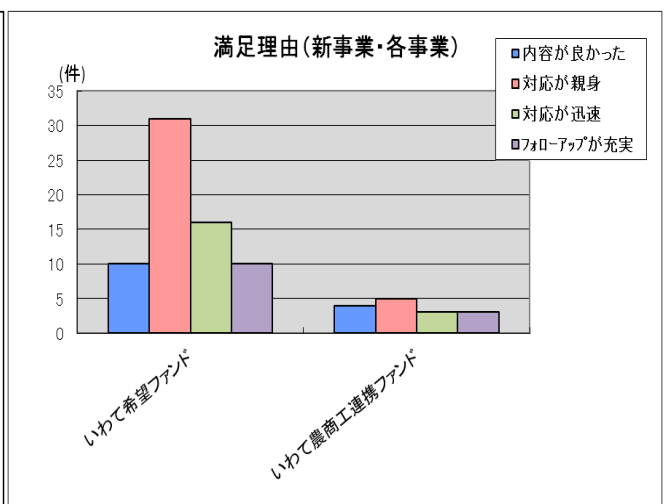
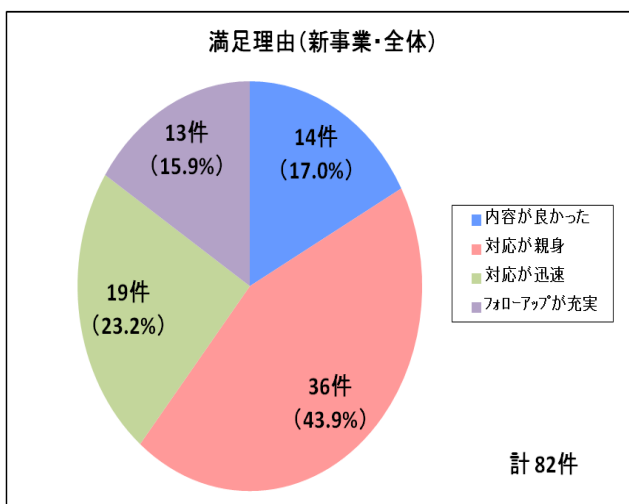
5. 満足理由および不満足理由の各割合

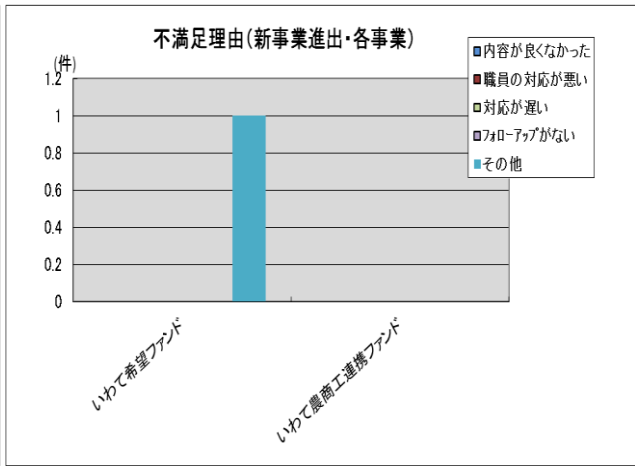
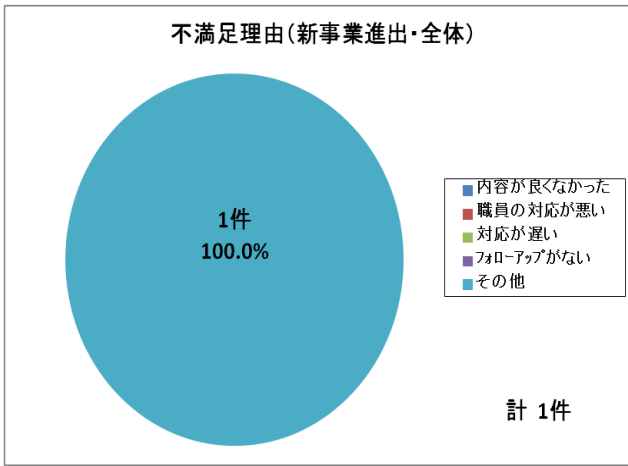
【総合支援事業】



※次世代ものづくりマネージャー育成プログラム、北いわて産業支援事業、中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業（よろず支援拠点）の満足理由及び不満足理由は調査していない。

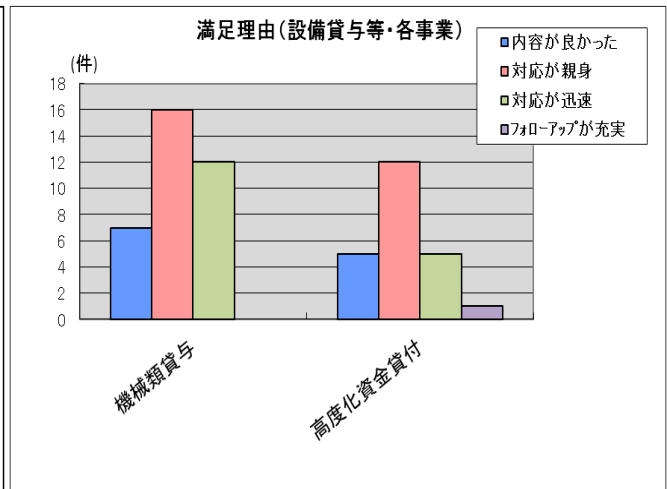
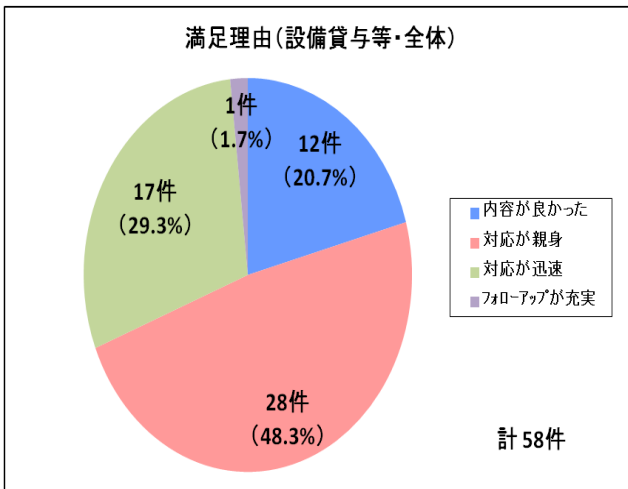
【新事業創出支援事業】





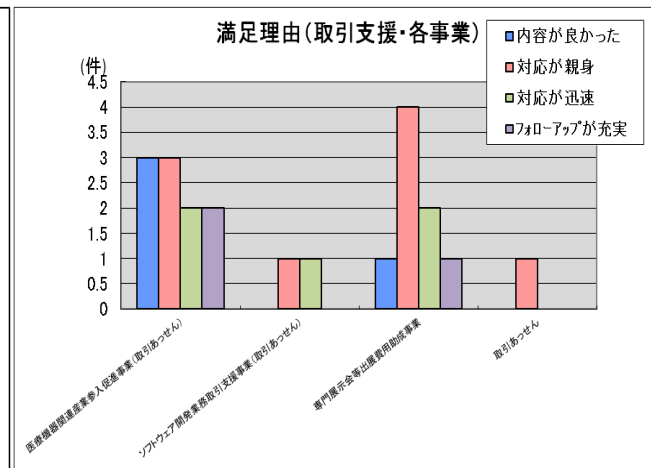
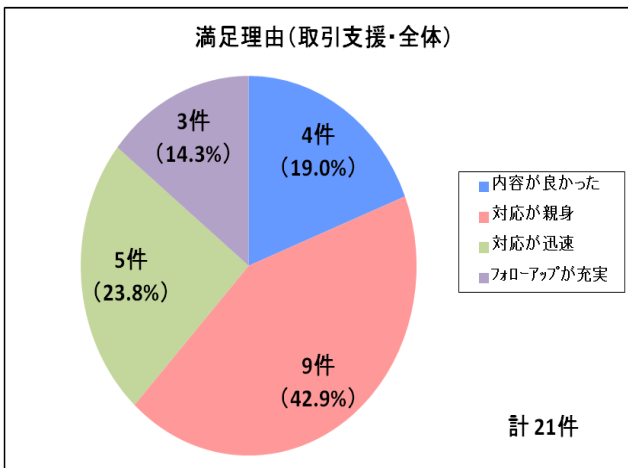
※いわず希望ファンド(中小企業等試験販売事業)、物産販路開拓事業の満足理由及び不満足理由は調査していない。

【金融支援事業】



※今回の調査で不満足回答なし。

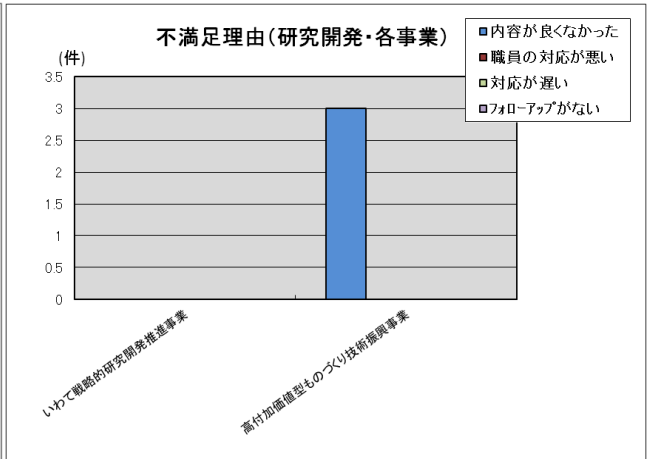
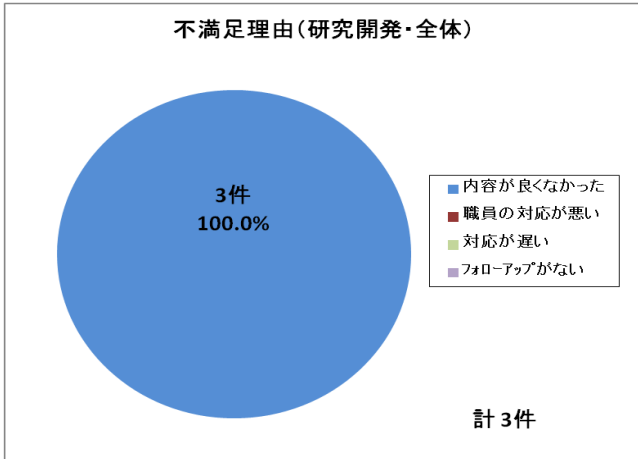
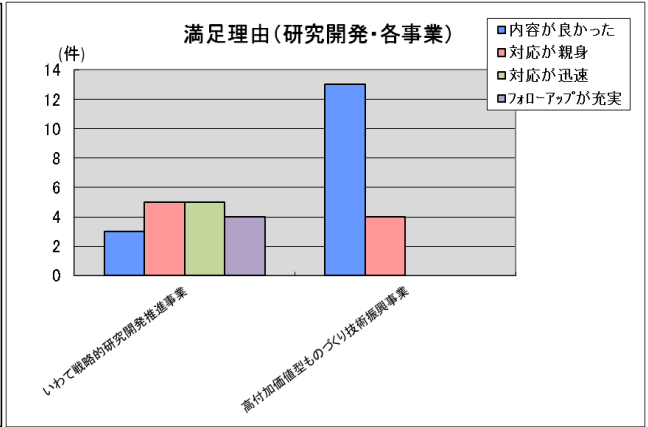
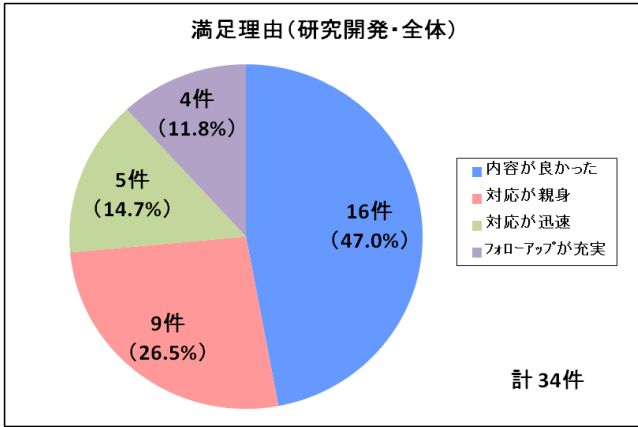
【取引支援事業】



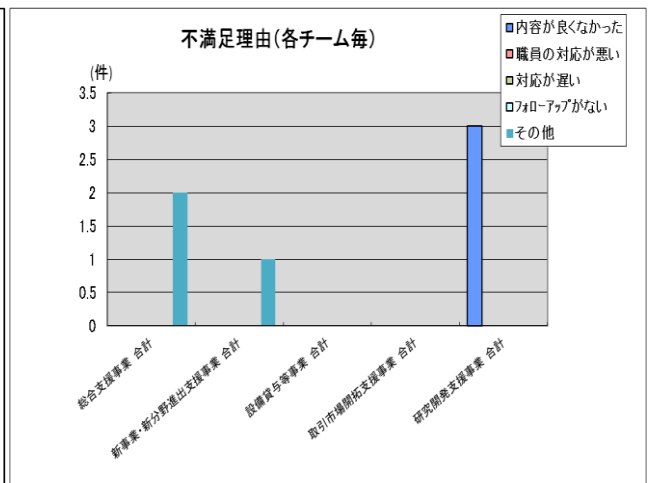
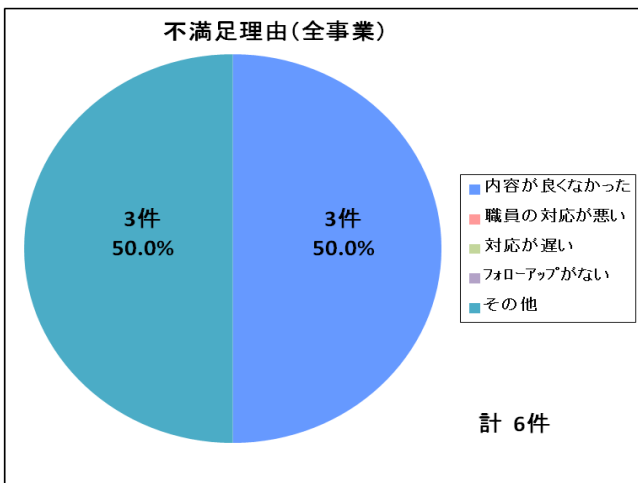
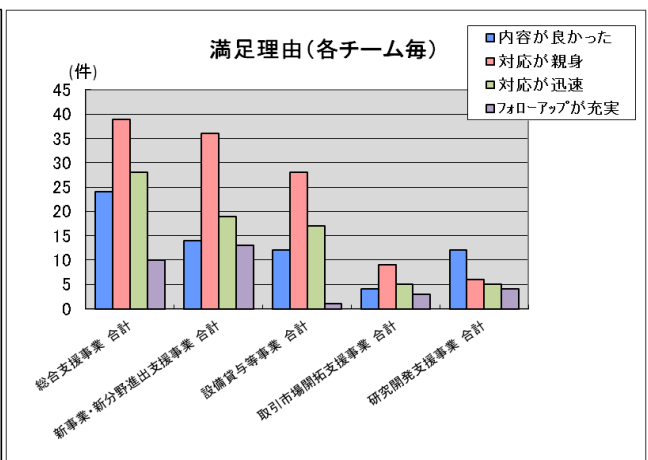
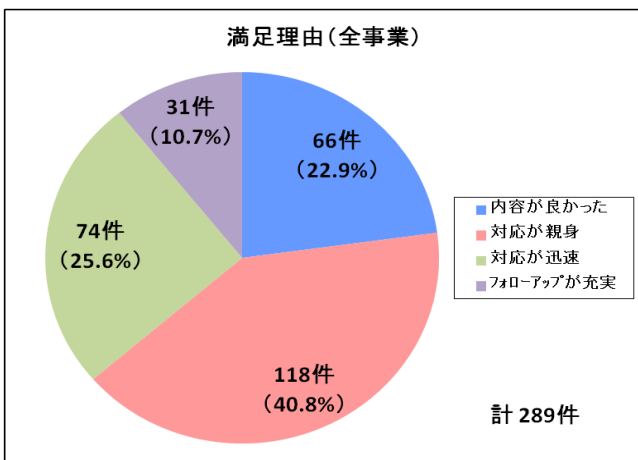
※今回の調査で不満足回答なし。

※商談会(発注・受注)、自動車関連産業創出推進事業、工程改善指導、半導体関連産業技術高度化支援事業(取引あつせん)、医療機器関連産業参入促進事業(交流会及び展示会支援)、加速器関連産業参入促進事業、ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会)、展示会出展支援(機械要素技術展出展支援事業)の満足理由及び不満足理由は調査していない。

【研究開発支援事業】



【事業全体】



6. 分析結果

全体の満足度は、昨年度から 0.09 ポイント上昇し 4.22 となり、また、中期経営計画の目標値である 4.00 を達成する結果となった。回答率については、金融支援事業及び取引支援事業は回答率を下げたものの、特に研究開発支援事業の回答率が昨年度よりも大幅に上昇したことが要因となり、全体の回答率も、65.8%と前年よりも 5.9%上昇した。

次に全体の「満足・やや満足」の理由の割合を見ると、「職員の対応が親身」が昨年度の調査に引き続き、40.8%と高い水準を維持するとともに、昨年度低調であった、「フォローアップが充実」の回答割合が 10.7%（昨年度 5.3%）と改善が見られ、各事業での継続的な取組みや支援が評価される結果となった。

そして、「やや不満・不満」の回答については、「内容が良くなかった」が 3 件あり、3 件ともセミナーの内容が希望していたものとアンマッチであったという回答であった。また、「その他」として 3 件の回答があり、その内容としては各種申請や申込に係る内容のものであった。

全体を通してみると、「今後もよろしくお願いします」や「また利用させていただきます」などといった声が非常に多く、当センターが提供する事業・サービスへの期待と関心が感じられる結果となった。