

# 公益財団法人いわて産業振興センター サービス利用者アンケート調査

## H25年度いわて産業振興センターサービス利用顧客満足度調査 ご要望・ご意見に対する対応策

調査票に記載されたことに対しては個別にご回答申し上げますが、以下は一般的な内容ですので公開致します。  
皆さまから寄せられたご意見を基に、より一層サービスの充実に努めてまいりますので、これからも率直なご意見・ご要望をお寄せください。

支援内容	不満理由・意見要望等	回答案
窓口相談	継続し、補助事業関連、講習会、セミナー等の情報を提供して頂きたい。	今後とも補助事業等各種情報を提供させていただきますのでご活用ください。
窓口相談	商店会運営にあたり各種補助金の情報あるいは、新商品開発等のノウハウ的なことを今後ご相談したいと思えます。	当センターでは6月30日に「よろず支援拠点」を開設し、窓口相談業務を強化しております。窓口相談業務の一環として補助金の情報提供、新商品開発にかかる情報提供も対応いたします。是非ご利用ください。
窓口相談	ITを活用した事前の「ネット相談窓口(仮称)」があれば、質問内容の絞り込みが図れるのではないのでしょうか。	当センターでは6月30日に「よろず支援拠点」を開設し、窓口相談業務を強化しております。開設と併せてネットで相談を受け付ける体制を整えております。アドレスはyorozu@joho-iwate.or.jpとなります。ご利用ください。
窓口相談	商談会や販売会などの情報をもっとあればほしいです。パッケージなどの包装資材や仕入先の紹介があると、なおります。	今後とも各種情報を提供させていただきます。また当センターでは6月30日に「よろず支援拠点」を開設し、窓口相談業務を強化しておりますので、積極的なご利用をお願いいたします。
窓口相談	お世話になります。多くの情報がネットなどで分かりやすく、収集できるようになればいいと思っています。	平成25年9月より中小企業庁の事業で、当センターが岩手県の代表機関となっております「ミラサポ」事業が実施されております。補助金など各種情報が提供されておりますので是非登録いただき活用ください。
窓口相談	これからも企業間の交流を増やしてほしい。今後とも企業の照会等、よろしくお願い致します。	当センターでは、半導体、医療器、IT、異業種交流等の勉強会、交流会を実施しております。また企業様からの各種照会に関し、お答えする体制も整えております。今後とも積極的活用をお願いいたします。
図書・ビデオ貸出	まだビデオが多く、DVDの数が少ないので、もっとDVDを増やしてもらえると選択が増えて嬉しいです。	ご指摘のとおり、ビデオのDVDへの移行が進んでいないのが現状です。今後は新タイトルの追加及びDVD化の移行へ鋭意努力いたします。
図書・ビデオ貸出	研修ビデオは私達が研修資料を考案する時間を短縮できる効率よい研修手段の一つです。いつも利用させていただいております。ありがとうございます。	今後はビデオのDVDへの移行し、利用者の皆様の利便性を高めていきたいと考えております。今後とも活用よろしくをお願いいたします。
図書・ビデオ貸出	ソフトの補充	今後は新タイトルの追加及びDVD化の移行へ鋭意努力いたします。
図書・ビデオ貸出	使えるものもありましたが、全体的に年代が古いので使えないものもありました。今現在、使えるようなビデオを用意してほしいです。DVDを増やしてほしいです。社内研修では、いつも役立たせていただいております。もう少し種類を増やしていただくと大変助かりますので、ぜひとも宜しくお願い致します。	ご指摘のとおり、ビデオのDVDへの移行が進んでいないのが現状です。今後は新タイトルの追加及びDVD化の移行へ鋭意努力いたします。
図書・ビデオ貸出	DVDビデオを増やしてほしいです。	今後は新タイトルの追加及びDVD化の移行へ鋭意努力いたします。
知的財産戦略支援事業	各施策により弊社の担当者が違うので、メールマガジン等によって施策情報を一括して配信してもらえるとありがたいです。	ご要望のあるメールマガジンは現在休止しております。代替案として、国等の各種施策につきましては、平成25年度から実施しております「ミラサポ」事業で各種施策情報が入手できます。是非皆様に「ミラサポ」に登録することをお勧めします。
いわてものづくりアカデミー	アンケートの実施は、講座を終えてあまり時間をおかないようにすべきと考えます。意見が反映されるのは平成27年度～になってしまいます。	アンケートに適切な時期に回答いただけるよう対応いたします。
いわてものづくりアカデミー	もう少し詳しく(実例等挙げて)	いただいたご意見は講師にフィードバックするとともに、今後講座開催の参考とさせていただきます。

支援内容	不満理由・意見要望等	回答案
いわてものづくりアカデミー	セミナーの回数をもう少し増やせませんか？	平成26年度は当センターの「ものづくりアカデミー」として年間7コース開催を予定しております。平成27年度以降の開催につきましてはいただいたご意見を踏まえながら、コースの増加も視野に入れ開催を検討いたします。
いわてものづくりアカデミー	時間が短く内容が把握しづらかったので、時間(日程)を長くしてほしい。	本講座は、品質管理の基礎項目を網羅するとともに演習も交えるため、駆け足で進行する感がございますが、2日間12時間コースで実施しております。
いわてものづくりアカデミー	ISO9001-2015年版について、来年以降の話ではありませんが、規格が確定しましたら規格の説明や内部監査員養成コース等開催して頂きたいです。	平成27年度事業でご要望の事業の開催を検討させていただきます。
いわてものづくりアカデミー	環境教育(ISO14001)もあれば希望致します。	平成27年度事業でご要望の事業の開催を検討させていただきます。
いわてものづくりアカデミー	少し省く所があり残念な所もあった。	いただきましたご意見は専門家にフィードバックするとともに今後の専門家派遣の参考とさせていただきます。
いわてものづくりアカデミー	上級のセミナーはないのでしょうか？	今後開催を検討いたします。
いわてものづくりアカデミー	経営者大学の復活に感謝致しております。開催地が遠くなり、到着時間の把握がうまくつかめず困ったとの話もありました。	今後会場までの所要目安時間を記入する等改善いたします。
いわてものづくりアカデミー	部屋割について、一企業から複数名参加されている場合、その企業を同部屋にせず、分散させた方が他社交流の視点からみて意義があると思います。	部屋割りについて今後検討いたします。
いわてものづくりアカデミー	継続的に開催されることを希望します。	人材育成は企業様の重要なテーマと考え研修会の開催は継続予定です。
いわてものづくりアカデミー	演習で使われた映像(現場作業)を見ると気分が悪くなるという話があった。音かスピーカーが原因でしょうか？検証が必要。	ご指摘の件、講師にも伝え、改善いたします。
いわてものづくりアカデミー	技術者のフォローアップ研修などがあると良いかと。(機械を使用した実務研修)	研修後のフォローアップは重要な事項と考えますが、機械・講師の確保等当センター事業での実施は難しいと思われれます。ご要望がありますならば実施している機関をご紹介します。
いわてものづくりアカデミー	他社との情報交換が色々できた。	県内異業種の方々との触れ合いも集合研修の利点と考えております。
いわてものづくりアカデミー	工程改善に取り組むには、現場作業員の意識を変えなければと考えております。現場作業員レベルでも参加しやすい研修等はないのでしょうか。	当センターでは「工程改善研修会」という、専門家の指導のもと、工程改善を現場担当者参加型で行う事業も実施しております。ご活用を検討いただければと思います。
いわてものづくりアカデミー	情報交換の場を提供していただいた事には感謝いたします。しかし、メンバーの中には生き残るために出向いたという、緊迫した環境の中で仕事をしている人も少なくない様に思います。基礎とはいえ、もっと高い視点の講義を望みます。企業は何を求めているのか、もっと掘り下げたりサーチャが必要で。改善をすると得られるものは何かは伝わりませんでした。	ご指摘のとおり緊迫した環境で仕事されている参加者が多いと承知しております。研修内容については、引き続き改善してまいります。
いわてものづくりアカデミー	アンケートの選択肢が多すぎると考えます。「やや」「普通」は不要。事業・サービスの向上につなげるなら、白黒ははっきりすべきです。	今後のアンケート調査の参考とさせていただきます。

支援内容	不満理由・意見要望等	回答案
いわてものづくりアカデミー	グループディスカッション、発表体験は日頃なかなか機会が無いため良い経験となった。	今後ともセンター事業の活用をお願いいたします。
いわてものづくりアカデミー	セミナーetcの開催がありましたら、情報を頂きたい。	今後とも各種事業の情報提供をいたしますのでセンターの事業のご活用をお願いいたします。
いわてものづくりアカデミー	今回の対象者が未経験のため、本人にとっては mismatch 感があったようですが、今後ともよろしくお願ひいたします。	今後とも各種事業の情報提供をいたしますのでセンターの事業のご活用をお願いいたします。
いわてものづくりアカデミー	生産管理のセミナーで段取りや指示が的確ではないことがありました。	いただいたご意見は講師にフィードバックするとともに今後の同セミナー開催の際は、講師と入念な打合せを行い、円滑な段取り、指示を行えるよう改善いたします。
いわて希望ファンド	これからもこういう事業を続けてほしいです。	本事業は継続予定ですので是非またご活用ください。
いわて希望ファンド	事業全てに言えることですが、途中で環境や組織の都合で、当社計画から外れることがあります。目標、到達点と同じだったら、柔軟に対応して頂きたい。	ご利用いただいている希望ファンド事業につきましては、当初事業計画が変更される場合には「変更申請」により計画を修正できる制度がございますので、ご利用ください。 また、この制度についてご活用いただけるように、採択者様への周知の徹底を図りたいと思います。
いわて希望ファンド	資金面で立替期間が長くなるため、都度の精算方式であれば尚利用しやすいと思います。	ご利用いただいている希望ファンド事業につきましては、「概算払(中間精算払)」を請求できる制度がございますので、ご利用ください。 また、この制度についてご活用いただけるように、採択者様への周知の徹底を図りたいと思います。
いわて希望ファンド	補助事業に関する証拠書類の取りまとめ方法や、そのためのレクチャーや事前講習などがあれば安心かと思ひます。	今後検討させていただきます。
いわて希望ファンド	審議の中でのご意見がございましたら、参考に教えていただければと思ひております。	採択通知書に詳細を記載しておりますのでご確認ください。
いわて農商工連携ファンド	4/5という高い助成率が良いが、対象外の経費の見極めが難しい。(商品開発の試作用機器はOKだが、生産にも使える機器はNG。生産に出来ない試作用機器を誰がどう判断するのか?) 展示会出展の為の交通費(鉄道や旅客機)は対象で、自動車で移動した場合のガソリン代が対象外なのは腑に落ちない。	原則として、量産可能な設備を生産設備としております。生産規模に対して、相当の生産能力をもつ設備は対象外となります。 試作用設備か生産用設備かの判断は、事務局のヒアリング調査、設備図面、仕様書等確認させていただいたうえで、制度設計を行っている中小機構・県の指導を受けて決定しております。 ガソリン代については、経費の対象となるよう、制度設計を行っている中小機構・県に対して制度改正を要請いたします。
設備貸与・機械類貸与事業	次回も可能であれば利用したいと思ひますので、よろしくお願ひいたします。	既存の設備貸与制度は平成26年度で終了いたしますが、新設備貸与制度が創設される予定です。詳細が決まりましたら、ホームページや情報誌等にてご案内をさせていただきます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
設備貸与・機械類貸与事業	条件をもう少し緩和していただきたい。	設備貸与事業は、国・県が条件を定めておりますが、平成26年4月から、連帯保証人を法人1名、個人は不要とする条件緩和をいたしました。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
設備貸与・機械類貸与事業	中古物件も対象としてほしいです。毎年利用させていただいており、大変助けられています。ありがとうございます。今後とも設備の更新や事業の拡充等を検討しておりますので、その際は、よろしくお願ひ致します。	中古設備については、震災後から一定の要件を満たした設備を対象としております。 具体的に設備の申込をご検討されている場合は、ご説明をさせていただきます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
設備貸与・機械類貸与事業	設備貸与の制度の存続で、充実を図ってもらいたいと思ひます。	既存の設備貸与制度は平成26年度で終了いたしますが、新設備貸与制度が創設される予定です。詳細が決まりましたら、ホームページや情報誌等にてご案内をさせていただきます。今後ともよろしくお願ひ申し上げます。
設備資金貸付事業	本制度(事業)が終了したのでは残念ですが、2度活用させて頂きました。ありがとうございます。	設備資金貸付事業につきましては、平成26年度まで実施しております。平成26年度中に導入する設備がありましたら、活用できますので、ご検討をお願ひ申し上げます。

支援内容	不満理由・意見要望等	回答案
設備資金貸付事業	手続をもう少し簡素化してほしい。	設備資金貸付事業は、国が書類や手続きを定めております。また、適切な審査を行うためにも簡素化できないものとなっております。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。
設備資金貸付事業	設備資金貸付制度(現在借りているもの)が終了しなければ良いと思います。	設備資金貸付制度(設備投資の1/2以内、無利子)は平成27年3月31日で廃止されることが決定しておりますが、平成27年3月31日までに導入される設備がありましたら、活用できますので、ご検討をお願いいたします。なお、本制度をご利用の企業様との既存契約に何ら影響を与えるものではないことを申し添えます。
設備資金貸付事業	今年度で当社が受けている貸付事業が終了とのことですが、今後も継続してほしい。	設備資金貸付制度(設備投資の1/2以内、無利子)は平成27年3月31日で廃止されることが決定しておりますが、平成27年3月31日までに導入される設備がありましたら、活用できますので、ご検討をお願いいたします。なお、本制度をご利用の企業様との既存契約に何ら影響を与えるものではないことを申し添えます。
設備資金貸付事業	設備資金の50%でなく、貸付の割合がもっと高ければ大変満足です。	設備資金貸付事業は国が制度を定めており、貸付の割合を独自に高くすることはできないこととなっております。なお、設備資金貸付事業につきましては、平成26年度をもって終了いたしますが、本制度をご利用の企業様との既存契約に何ら影響を与えるものではないことを申し添えます。
高度化スキーム貸付事業	金融支援・産業支援・研修会セミナー・支援企業紹介等、各分野が紹介されておりセンター広報誌はいつも講読しております。	当センターの情報誌「産業情報いわて」をご購読いただき、ありがとうございます。今後とも充実した内容のものを発行してまいりますので、よろしくお願い申し上げます。
高度化スキーム貸付事業	色々なサービスがあれば、お知らせしてほしいです。	中小企業庁が運営するミラサポのホームページから各種施策が検索できます。 <a href="https://www.mirasapo.jp/">https://www.mirasapo.jp/</a> また、当センターが運営するプラットフォームメーリングリストに登録していただくと、よりローカルな情報が入手できます。登録方法は、当センターのホームページをご覧ください。 当センターは、6月30日に「よろず支援拠点」を開設しました。具体的なお相談を承ります。(相談窓口 019-631-3826)
高度化スキーム貸付事業	各種補助事業や支援事業の内容を教えてください。	中小企業庁が運営するミラサポのホームページから各種施策が検索できます。 <a href="https://www.mirasapo.jp/">https://www.mirasapo.jp/</a> また、当センターが運営するプラットフォームメーリングリストに登録していただくと、よりローカルな情報が入手できます。登録方法は、当センターのホームページをご覧ください。 当センターは、6月30日に「よろず支援拠点」を開設しました。具体的なお相談を承ります。(相談窓口 019-631-3826)
高度化スキーム貸付事業	申込から融資までの期間が長く大変でした。もう少し短縮できなかったのかと思います。	本制度は中小企業基盤整備機構の承認を得る必要があるため、融資まで時間を要しております。当センターでの事務処理時間を短縮し、全体的に短縮するよう努力しているところです。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。
医療機器関連産業に係る取引あっせん	いつも細やかな配慮を頂きありがとうございます。関西の展示会への出展も検討いただければ幸いです。今後とも宜しく願い申し上げます。	これまで、関東圏の展示会を中心に開催してまいりましたが、関西圏への出展についても、研究会会員の意向を確認しながら検討いたします。なお、企業様が単独で出展する場合、当センターの専門展示会出展助成事業(最大20万円の助成)の利用を検討ください。
ソフトウェア開発業務に係る取引あっせん	企業マッチングの際の面談時間をもう少し長くしてほしい(30分位)。	面談時間については、面談回数との兼ね合いから、長すぎず、短すぎないようと考え、設定しております。今後のマッチングにおいても、アンケート結果等を踏まえ、面談回数と面談時間のバランスを図りながら、より良い商談となるよう面談時間を設定して参ります。
ソフトウェア開発業務に係る取引あっせん	大企業(資金のある)とのマッチングを企画してほしい。案件の紹介も引き続きお願いします。	マッチングについては、数千社を対象に発注動向調査を行い、その中から委託可能性のある企業を中心に発注開拓を行っています。発注開拓においては、規模の大きい企業も含め訪問していますので、今後も引き続き規模の大きい企業とのマッチングが図られるよう努めて参ります。
ソフトウェア開発業務に係る取引あっせん	県内の異業種の企業とのマッチング等、まだ余地があるように思います。	マッチング交流会等では、マッチングの可能性が高い同業種のあっせんをメインに行っております。異業種企業とのマッチングに関しては、ソフトウェア関連企業を始め、様々な業種の企業の意見をお聴きしながら、効果の高いマッチング等となるよう検討して参ります。
地域見本市等出展助成事業	ファッション系展示会や海外展示会の助成が充実するとうれしいです。どうぞよろしくお願い致します。	当センターの専門展示会出展助成事業は、現在、国内の展示会に出展する企業を対象に助成しています。今後、予算上の制約はございますが、企業の要望等をお聴きしながら、海外の展示会への出展助成について、検討して参ります。

支援内容	不満理由・意見要望等	回答案
取引あっせん	業種別の商談会希望、商談会年2回希望	当センターでは、今年(平成26年)2月に加工部門別商談会を東京都内で開催し、今年度も平成27年2月に開催する予定です。 そのほか、7月に「北東北3県合同商談会」(会場:東京)、11月に「いわて商談会」(会場:北上)を開催いたしますので、是非参加頂きますようお願い致します。
取引あっせん	受発注商談会の発注側企業が毎回同じ企業参加が多いと思います。可能ならば、製造メーカーと新規企業の参加を希望します。 ILCに関連したセミナーやILC関連の装置メーカー数社とのミニ展示商談会など企画して頂ければと思います。	商談会の発注企業については、毎年数千社を対象に発注動向調査を行い、発注可能性のある企業を中心に発注開拓を行いながら、商談会への参加をお願いしています。また、関東圏等の支援機関から発注企業情報を得ながら新規企業の参加勧奨を行っているところです。 今後も新規の発注企業が多く参加できるよう発注開拓に努めて参りますので、引き続き参加頂きますようお願い致します。 ILCに関連したセミナーやミニ商談会等の開催については、岩手県国際ニアコライダー推進協議会と連携しながら企画して参ります。
取引あっせん	企業訪問回数を増やした方が良いと感じています。 理由として今後のこと、助成金の種類、相談等がある企業様が多いと思うので(当社も同様) 如何していつもFAXでやり取りするのでしょうか?メールの方が何かと便利で早いいつも感じています。まとめる方も早いと思います。	毎年、訪問計画を立てて、登録頂いております企業様約300社を定期的に巡回しています。全ての登録企業様を訪問する事は難しい状況ですが、少しでも訪問企業を増やすよう努めて参ります。 また6月30日に「よろず支援拠点」を開設し、窓口相談業務を強化しておりますので、ご活用を検討していただければ幸いです。 商談会の開催情報等につきましては、今年度から原則メールで連絡しているところでございます。今後もメールを活用いたしますのでよろしくお願い致します。