

# サービス利用満足度調査

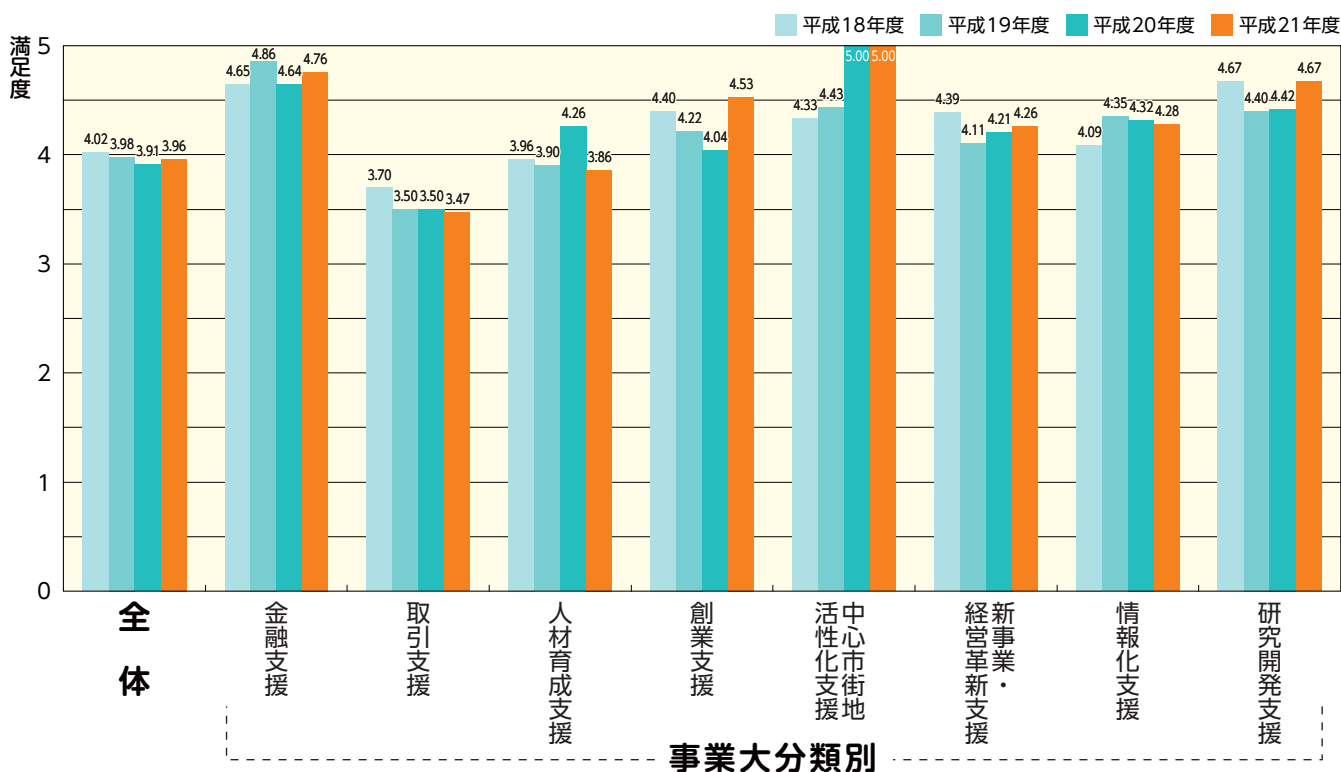
## 調査結果

総合満足度 **3.96** (20年度は3.91)  
 回答率 **54.2%** [986 / 1,819]  
 (20年度は52.7% [966 / 1,833])  
 満足度算出方法 満足(ウエイト:5)から不満(ウエイト:1)までの回答の加重平均により算出

## 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。

## サービス利用満足度調査結果



### 事業大分類の構成事業

回答数 / 顧客数、( ) 書きは、回答全体に占める構成比 / 顧客全体に占める構成比 ※印の事業は、開催時等に調査

<b>金融支援</b> 38/75 (3.9% / 4.1%)	設備貸与等事業 資金貸付事業	<b>新事業支援・ 経営革新支援</b> 179/392 (18.2% / 21.6%)	総合相談 専門家派遣事業 (中小ベンチャー) 専門家派遣事業 (地域力連携拠点) いわて希望ファンド いわて農商工連携ファンド 結いの市試験販売※ 商品化プロデュース事業 展示会出展支援
<b>取引支援</b> 442/775 (44.8% / 42.6%)	取引あっせん (発注・受注) 集団あっせん会議 (発注・受注) ※ 北東北3県合同商談会 (発注・受注) ※ 盛岡商談会 (発注・受注) ※ 自動車関連産業創出推進支援事業	<b>情報化支援</b> 18/34 (1.8% / 1.9%)	図書・ビデオ等貸出
<b>人材育成支援</b> 63/139 (6.4% / 7.6%)	いわてものづくりアカデミー※	<b>研究開発支援</b> 9/17 (0.9% / 0.9%)	研究開発支援 地域中小企業知的財産戦略支援
<b>創業支援</b> 235/385 (23.8% / 21.2%)	いわてビジネスグランプリ いわて起業家大学※ 起業家支援セミナー※		
<b>中心市街地活性化支援</b> 2/2 (0.2% / 0.1%)	中心市街地活性化推進事業		

(速報値)

【調査概要】

1 実施時期：平成22年4月26日～5月12日

その他 ※集団あっせん会議、起業家育成塾等は実施時に調査。

2 対象者：平成21年度内に当センターの提供するサービスをご利用いただいた企業・個人等

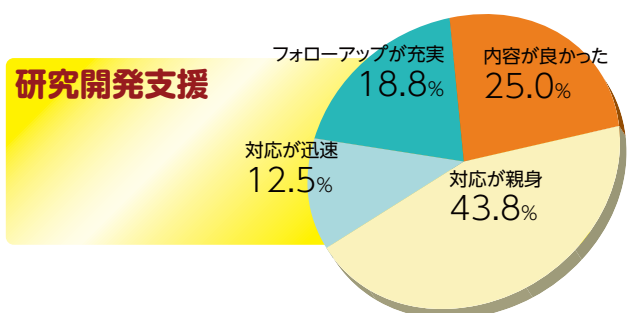
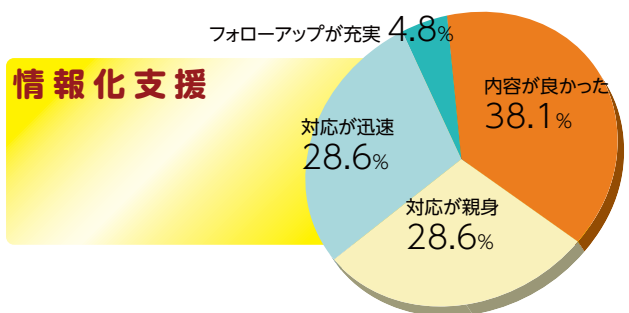
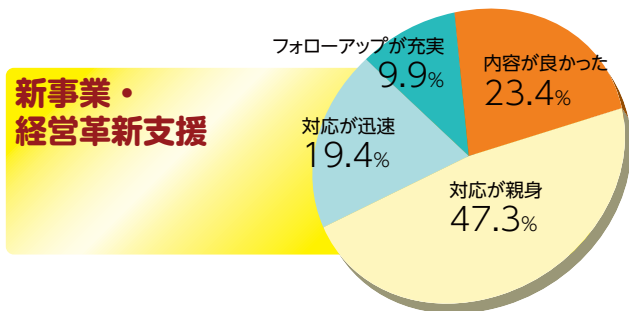
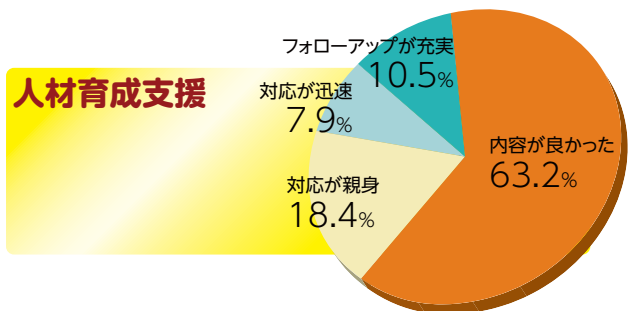
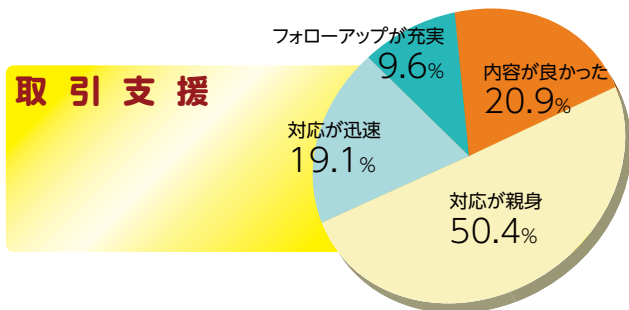
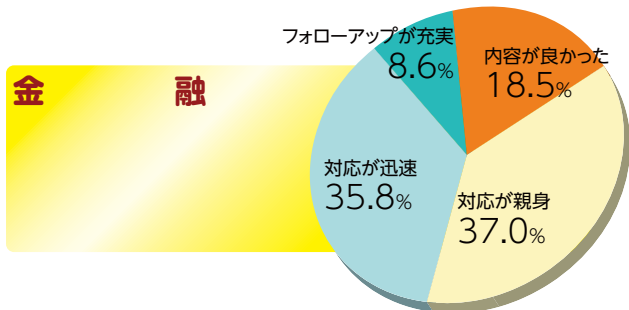
3 項目：サービス利用の満足度（5段階）及びその理由、センターに対する要望・意見

4 昨年からの変更点：①二戸交流会事業・ジョブカフェ（若者・中小企業ネットワーク）事業の削除

②いわて農商工連携ファンド事業、商品化プロデュース事業、いわて起業家大学事業の追加

# 結果

## 満足の理由：事業大分類別



## 分析結果

(1) 全体の満足度は昨年度の3.91から3.96へと上昇し、3年連続していた低下傾向を脱した。この要因としては、主に以下の2点が考えられる。

- ①全回答総数の45%を占める取引支援の満足度が3.50から3.47と小幅の減少に留まる推移となったこと。
- ②全回答総数の24%を占める創業支援の満足度が4.06から4.53と大幅に上昇したこと。

(2) 昨年度より満足度の向上したものは事業大分類別で「金融支援」「創業支援」「新事業・経営革新支援」及び「研究開発支援」。逆に低下したものは、「取引支援」「人材育成」及び「情報化支援」である。「中心市街地活性化支援」はほぼ変わらなかった。

(3) 調査対象件数は、1,833件から1,819件と前年並みに推移したが、回答率は52.7%から54.2%と上昇した。回答率は17年度事業の調査開始以来一貫して上昇傾向を示しており、当センターのサービスへの期待と関心の高まりが感じられる。

## 今後の取組み

- ・全体的に依然満足度要因のうちフォローアップの評価が低いので、企業訪問等により顧客ニーズの把握に務める。
- ・ほとんど全ての事業の満足要因で「対応の迅速」さが評価を増したことから、サービス迅速化に一層努める。
- ・個別の御意見等への対応について、各担当グループ毎に対応策等の検討と対策の実行、回答等を進めていきます。

○お問い合わせ先：特命担当グループ

TEL. 019-631-3820

FAX. 019-631-3830

皆様からいただいた御意見とそれに対するセンターとしての回答・対応策等、詳細につきましては、今後当センターのホームページに掲載してまいります。

<http://www.joho-iwate.or.jp/ci/>