

# 平成27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。

## 2. 調査概要

### (1) 実施時期

平成27年5月12日（火）～5月29日（金）

### (2) 対象者

平成26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は調査していない)

- ①ものづくりアカデミー
- 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異業種交流ネットワーク形成事業
- 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
- ⑥商談会(発注・受注)
- ⑦工程改善指導
- ⑧半導体関連産業取引あっせん事業
- ⑨医療機器関連産業参入促進事業（交流会及び展示会支援）
- ⑩ソフトウェア開発業務取引支援事業（交流会）
- ⑪展示会出展支援（機械要素技術展出展支援事業）
- ⑫次世代モビリティ開発拠点形成事業
- ⑬新素材・加工産業集積促進事業

### 3. 調査結果

①総合満足度 4.23 (昨年度 4.06) ※中期経営計画における目標値4.00

②回答率 67.9% [1,223/1,801] (昨年度 76.0%)

※詳細は資料1 (平成27年度顧客満足度調査集計表) 参照

※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

事業名	満足度	対象数	回答率	回答割合
総合支援事業	4.28	362/1,801(20.1%)	304/362(84.0%)	304/1,223(24.9%)
新事業・新分野進出支援事業	4.28	253/1,801(14.0%)	168/253(66.4%)	168/1,223(13.7%)
設備貸与等事業	4.79	133/1,801(7.4%)	107/133(80.5%)	107/1,223(8.7%)
取引市場開拓支援事業	4.09	858/1,801(47.6%)	562/858(65.5%)	562/1,223(46.0%)
研究開発支援事業	4.13	195/1,801(10.8%)	82/195(42.1%)	82/1,223(6.7%)

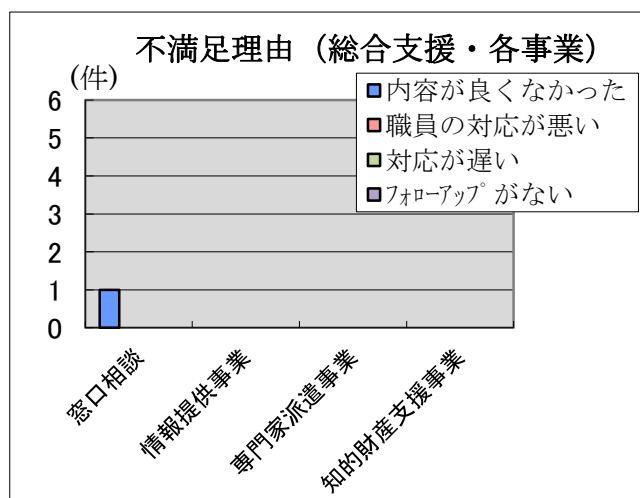
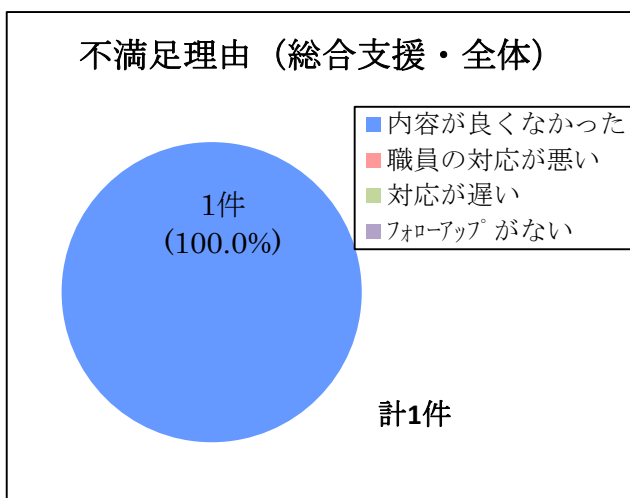
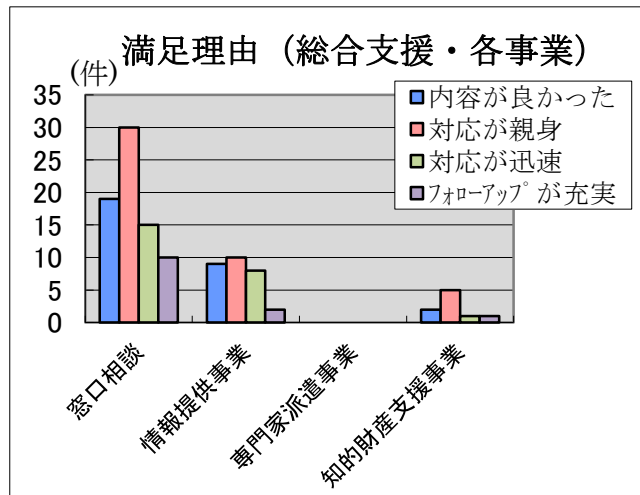
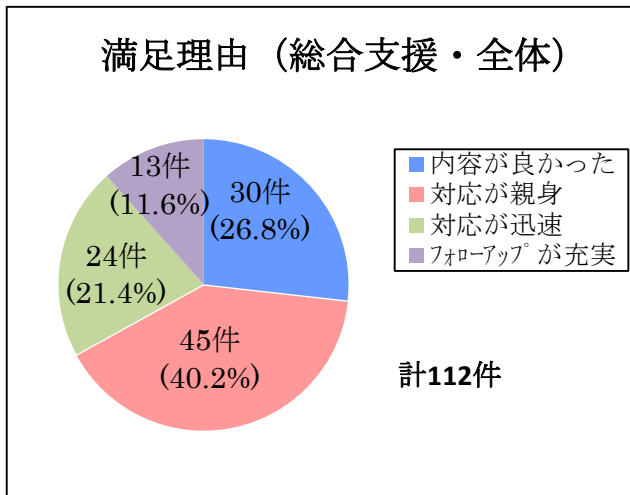
### 4. 満足度内訳

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	4.28	132	131	36	4	1	304
新事業・新分野進出支援事業	4.28	84	55	23	4	2	168
設備貸与等事業	4.79	93	7	5	2	0	107
取引市場開拓支援事業	4.09	195	235	119	12	1	562
研究開発支援事業	4.13	25	44	12	1	0	82
全体	4.23	529	472	195	23	4	1,223

満足理由及び不満足理由の各割合は別紙参照

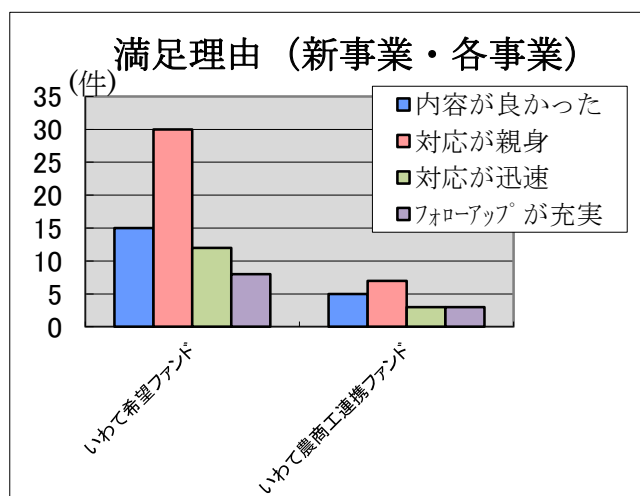
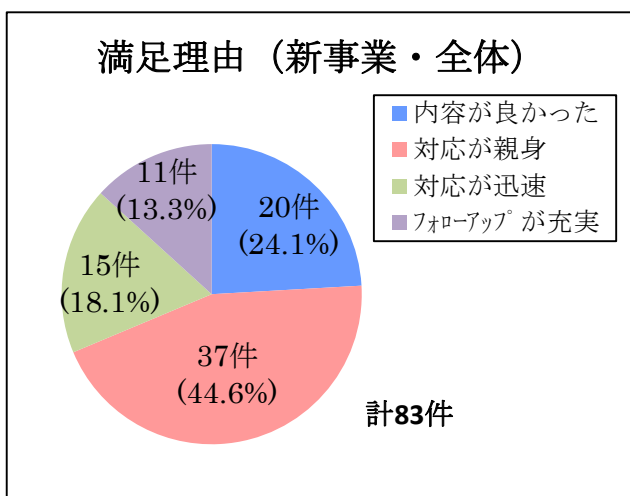
## 5. 満足理由および不満足理由の各割合

### 【総合支援事業】

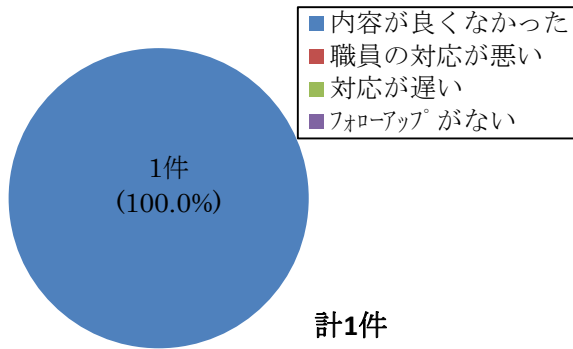


\*ものづくりアカデミー、北いわて産業支援事業、異業種交流ネットワーク形成事業の満足理由及び不満足理由は調査していない。

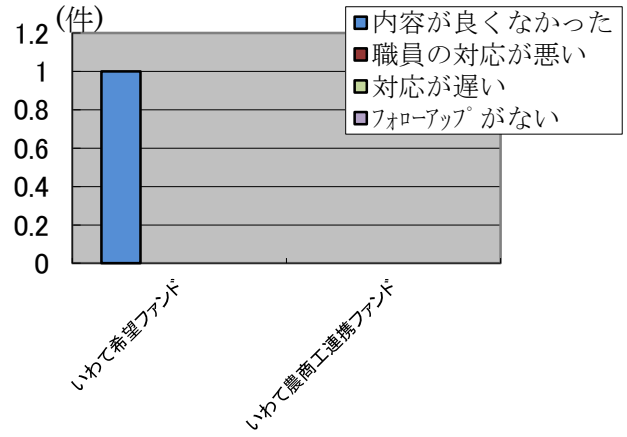
### 【新事業・新分野進出支援事業】



### 不満足理由（新事業進出・全体）



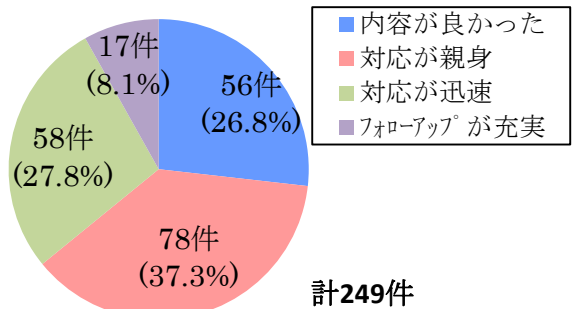
### 不満足理由（新事業進出・各事業）



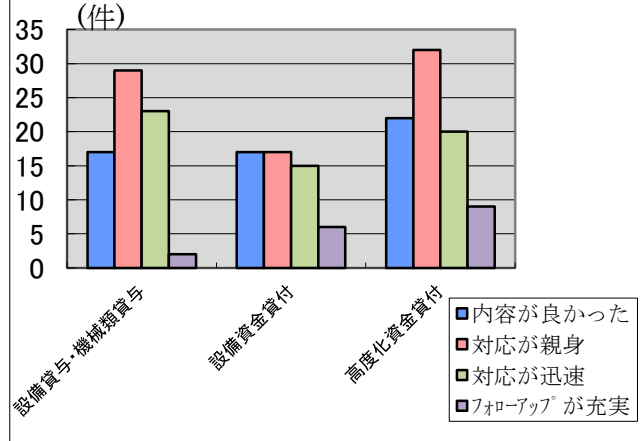
\*いわて希望ファンド（中小企業等試験販売事業）、物産販路開拓事業の満足理由及び不満足理由は調査していない。

### 【設備貸与等事業】

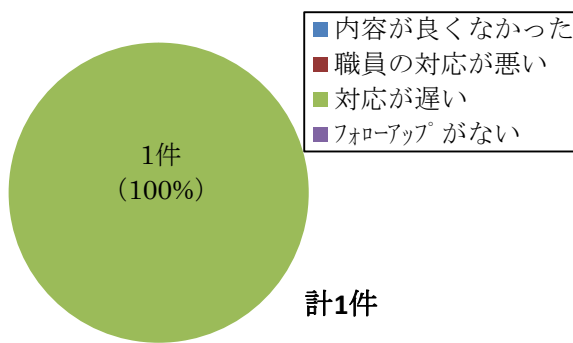
### 満足理由（設備貸与等・全体）



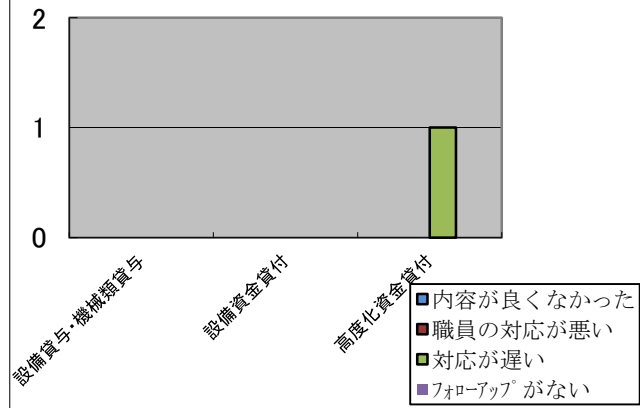
### 満足理由（設備貸与等・各事業）



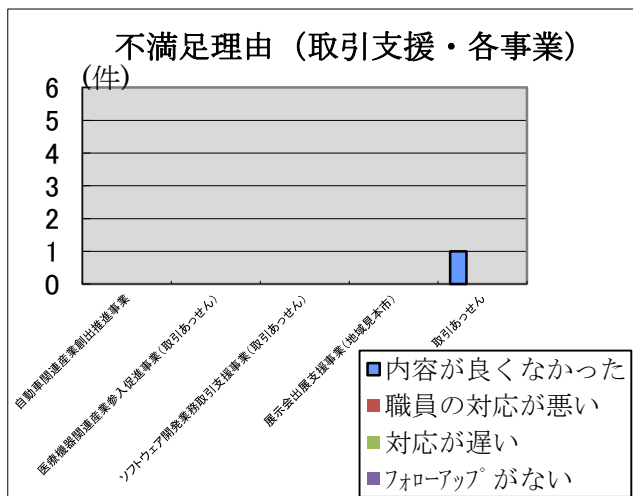
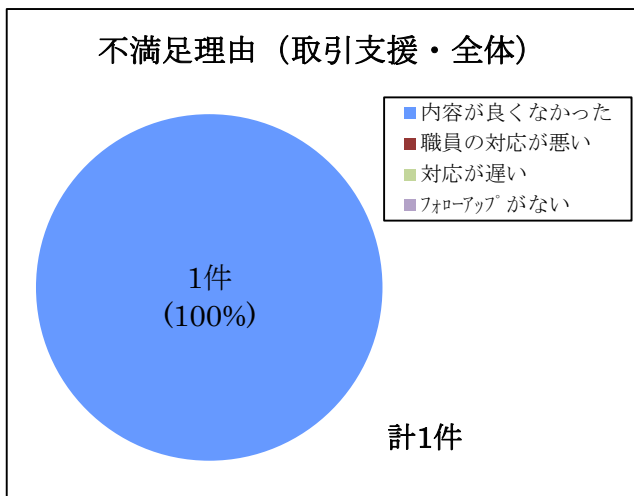
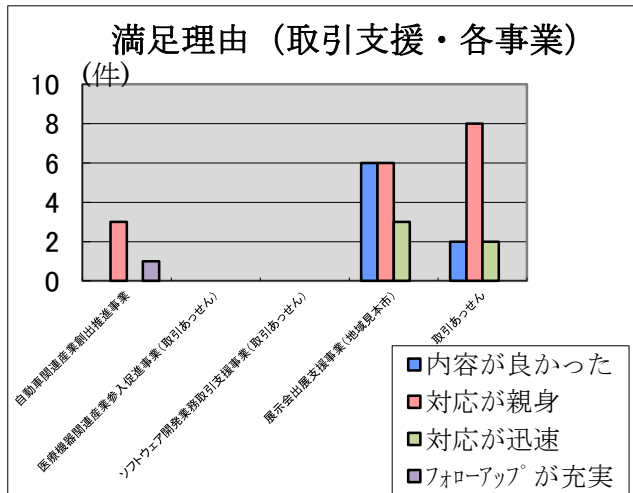
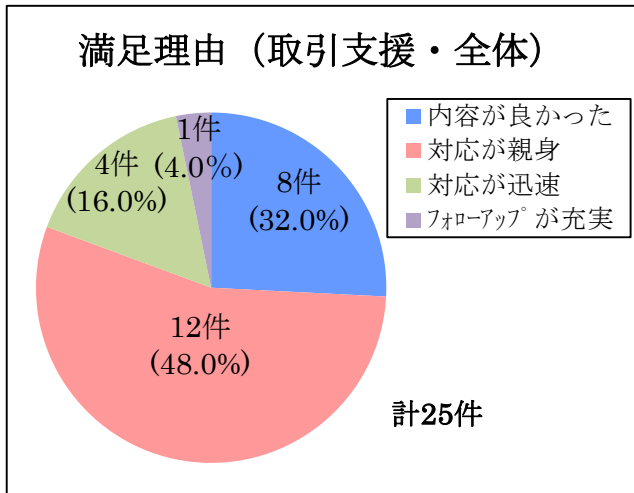
### 不満足理由（設備貸与等・全体）



### 不満足理由（設備貸与等・各事業）

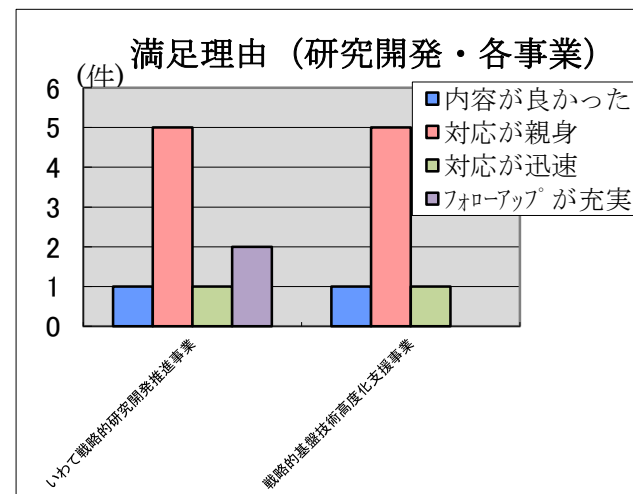
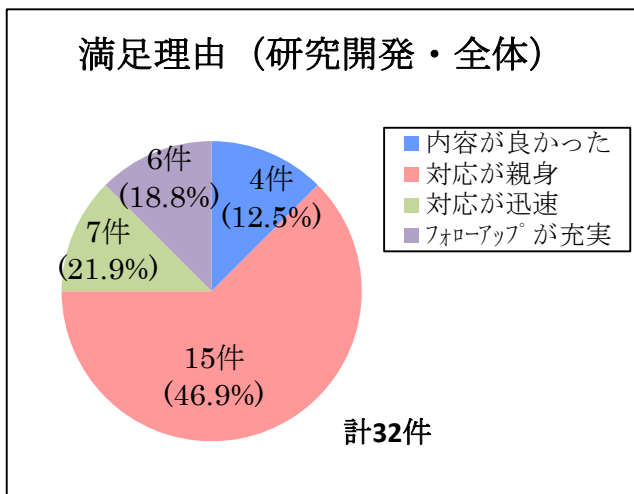


【取引市場開拓支援事業】



\*商談会（発注・受注）、工程改善指導、半導体関連産業取引あっせん事業、医療機器関連産業参入促進事業（交流会及び展示会支援）、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理由は調査していない。

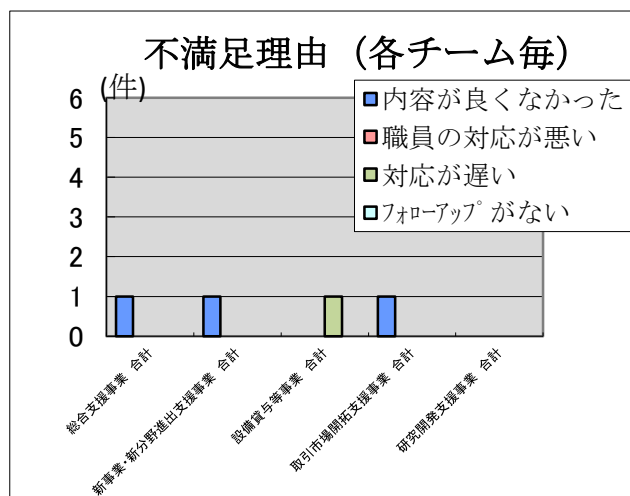
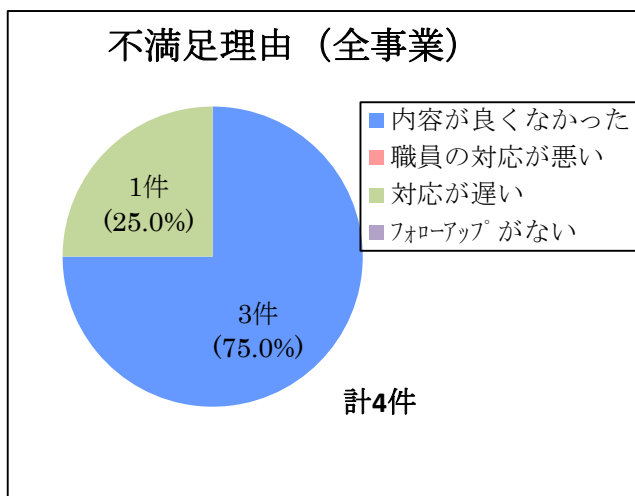
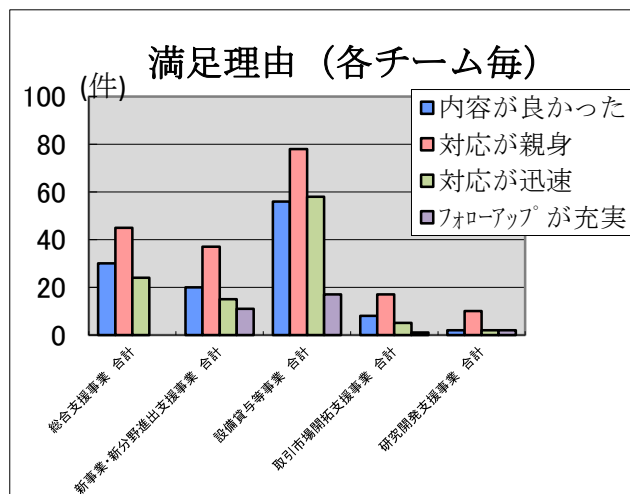
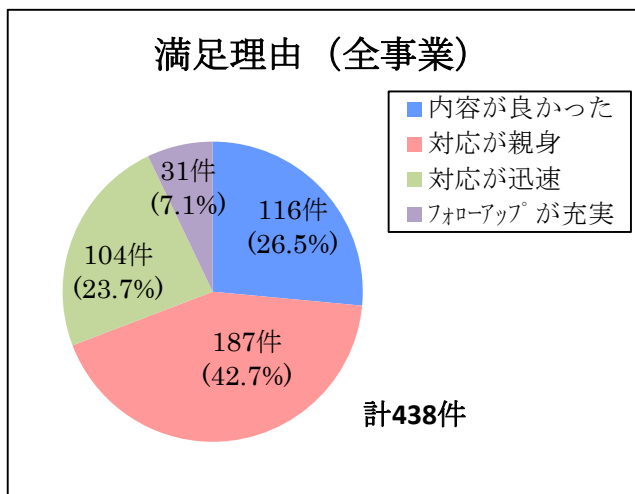
【研究開発支援事業】



\*今回の調査では不満足回答なし。

\*次世代モビリティ開発拠点形成事業、新素材・加工産業集積促進事業の満足理由及び不満理由は調査していない。

【全 体】



分析結果

全体の満足度は、昨年度から上昇し 4.23 となり、中期計画において目標としている 4.00 を達成する結果となった。この要因としては主に、全回答総数の 46.0% を占め、回答率が 65.5% と高かった取引支援事業の満足度が 3.88 から 4.09 に上昇したことが挙げられる。また回答率に関しては、大規模な商談会や発表会における回答率が低くなったために、全体の回答率が低下したと思われることから、アンケート回収の方法について改善が必要である。

次に「満足・やや満足」の理由の割合を見てみると、全体で「職員の対応が親身」とする回答の割合が 42.7% と高く、顧客に寄り添った支援が評価されている一方で、「フォローアップが充実」の回答割合が 7.1% となった。企業訪問回数の増加を希望する意見もあることから、事業終了後も継続的に支援を行うことや、定期的な顧客訪問、さらなる支援の実施等の取組みが必要であると考えられる。

また、少数ではあるが「不満・やや不満」といった回答もあり、その内容としてはマッチングの不調に起因すると考えられるものもあった。

全体を通して、「今後とも宜しくお願いします」「今年も利用します」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のさらなる高まりが感じられる。