

平成19年度

和歌山県工業技術センター利用に関する

満足度アンケート結果報告書



平成19年12月

和歌山県工業技術センター

1.はじめに

和歌山県工業技術センター(以下「センター」という。)は、県内企業の育成と技術力、研究開発力向上のため、研究開発、受託試験・分析、技術相談・指導、技術研修、技術情報の提供などの業務を行っている。

昨年度に引き続き、センターの運営に対する要望・意見を収集し、今後の地域中小企業支援活動に活かしていく事を目的として、センターに来所された企業関係者(一般見学者、技術研究会・講習会参加者および同一案件で再来された方を除く。)を対象に、センター利用に関する満足度アンケートを実施した。

(1)調査概要

- ①調査方法 受付でアンケート票配布(無記名)
- ②実施期間 平成19年9月1日～10月31日の2ヶ月間
- ③回収方法 受付のアンケート回収箱へ投函
- ④配布数 224件
- ⑤回答数 213件(回答率 95.1%)

(2)調査内容

- ①来所の目的
- ②利用の部署
- ③利用の目的に沿ったか
- ④職員の知識、技術レベル・内容 かどうか
- ⑤職員の言葉遣い、態度はどうか
- ⑥利用の手続きはどうか
- ⑦今回の利用での価値(金額換算)はどの程度か
- ⑧業種
- ⑨所在地
- ⑩また利用したいと思うか
- ・その他 ご意見・ご要望



2.アンケート結果

(1) ご来所の目的は何ですか？

- ・ 来所者の 60%近くが「試験・分析依頼」でセンターを利用している

センターの利用の目的では、「試験・分析依頼」が 147 件(57%)で最も多く、次いで、「機器利用」43 件(17%)、「技術相談」36 件(14%)、「研究開発」14 件(5%)の順となっている。

昨年度と比較して「試験・分析依頼」、「機器利用」の要望がさらに多く、今後センターとしては試験分析技術の向上と合わせて、機器の充実が必要といえる。

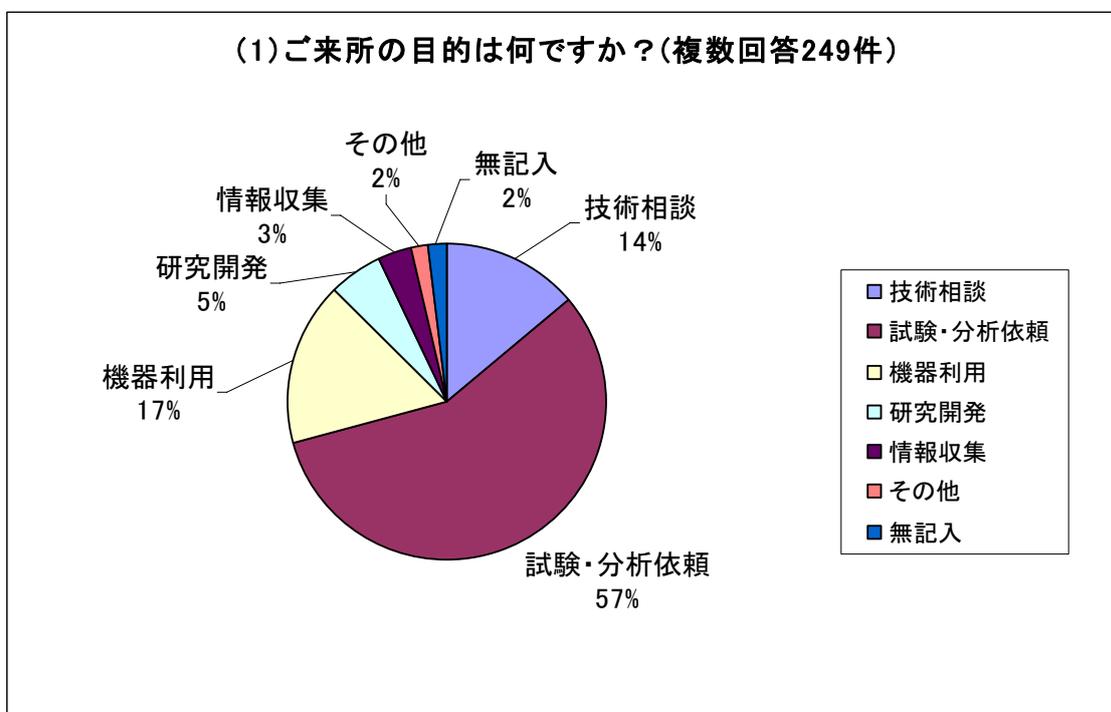


図 1

(2) ご利用の部署はどちらですか？

- ・ 来所者では「化学技術部」、「材料技術部」への利用が多い

利用した部署については(複数回答)、「化学技術部」が 53 件(24%)で最も多く、次いで、「材料技術部」47 件(20%)となっている。他の部署についても来所者の 10%前後が利用している。昨年度と比較して部署の利用度は均一化されている。

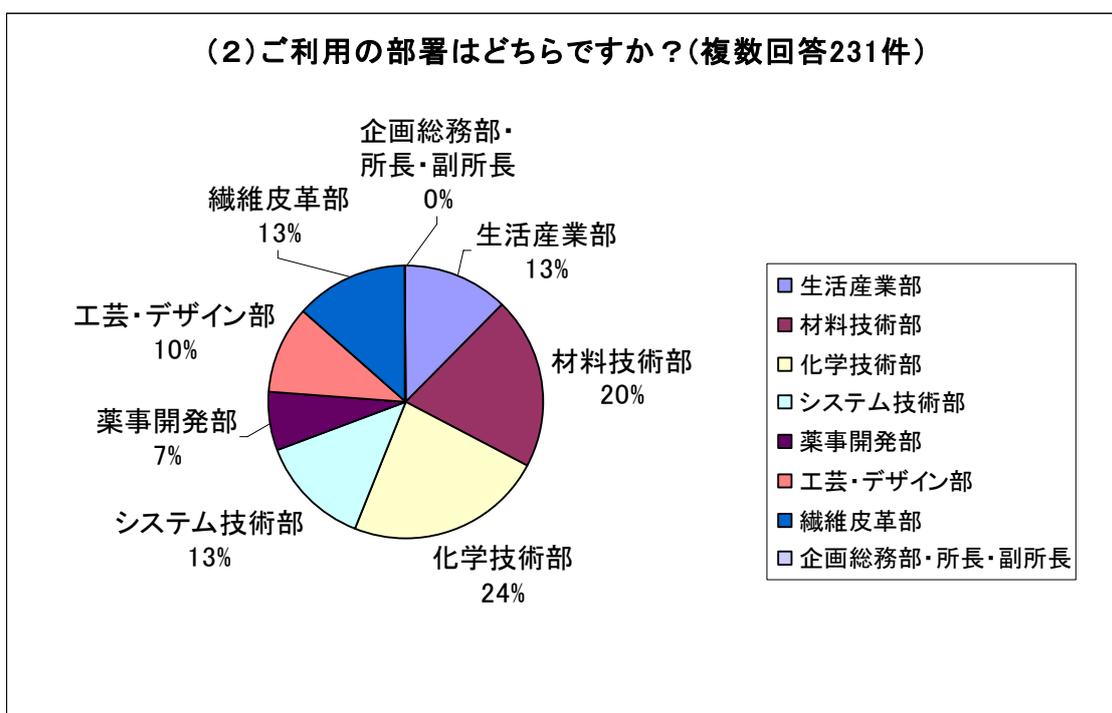


図 2

(3) ご利用の目的に沿うことができましたか？

- ・ 利用した方のほぼ 100%が「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

センター利用目的に対して、「満足」との回答が 176 件(84%)、「どちらかといえば満足」が 35 件(16%)で、合わせた満足度はほぼ 100%となっている。昨年度と比較して「満足」との回答率がやや減少しているが、「どちらかといえば満足」を合わせた“満足度”は増加している。

一方、「不満」が 1 件(0%)あり、内容等検討していく必要がある。

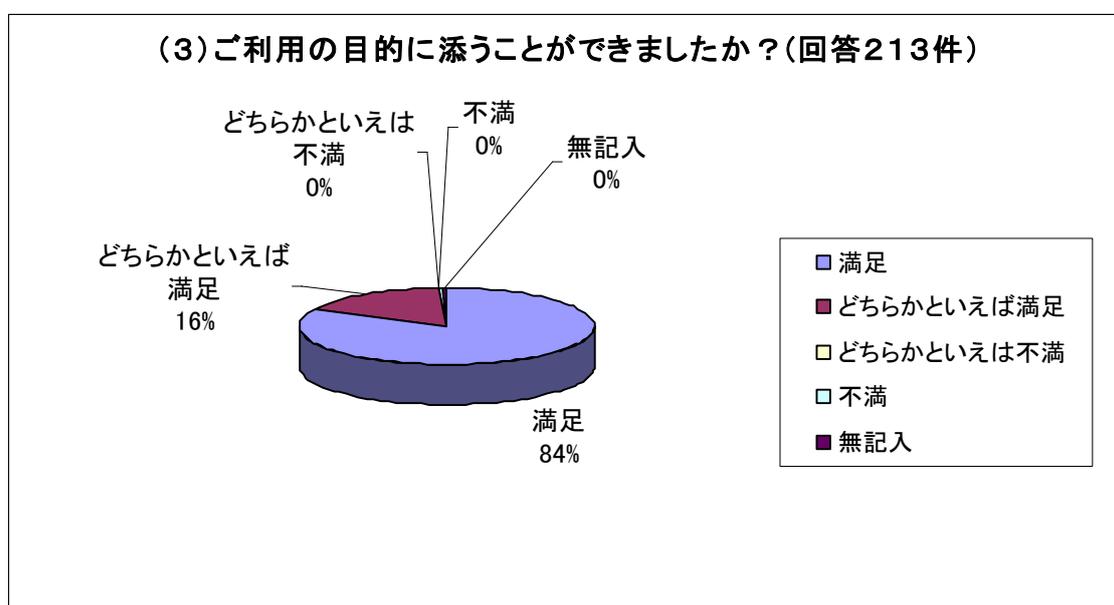


図 3

(4) 対応での職員の知識、技術レベル・内容はいかがでしたか？

- ・ 利用した方のほぼ 100%が対応した職員の知識、技術レベル・内容に「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

対応した職員の知識、技術レベル・内容に対して、「満足」との回答が 180 件(85%)、「どちらかといえば満足」が 31 件(15%)で、合わせた満足度はほぼ 100%となっている。昨年度と比較して「満足」との回答率がやや減少しているが、「どちらかといえば満足」を合わせた“満足度”は増加している。

一方、「どちらかといえば不満」が 1 件(0%)あり、内容等検討していく必要がある。

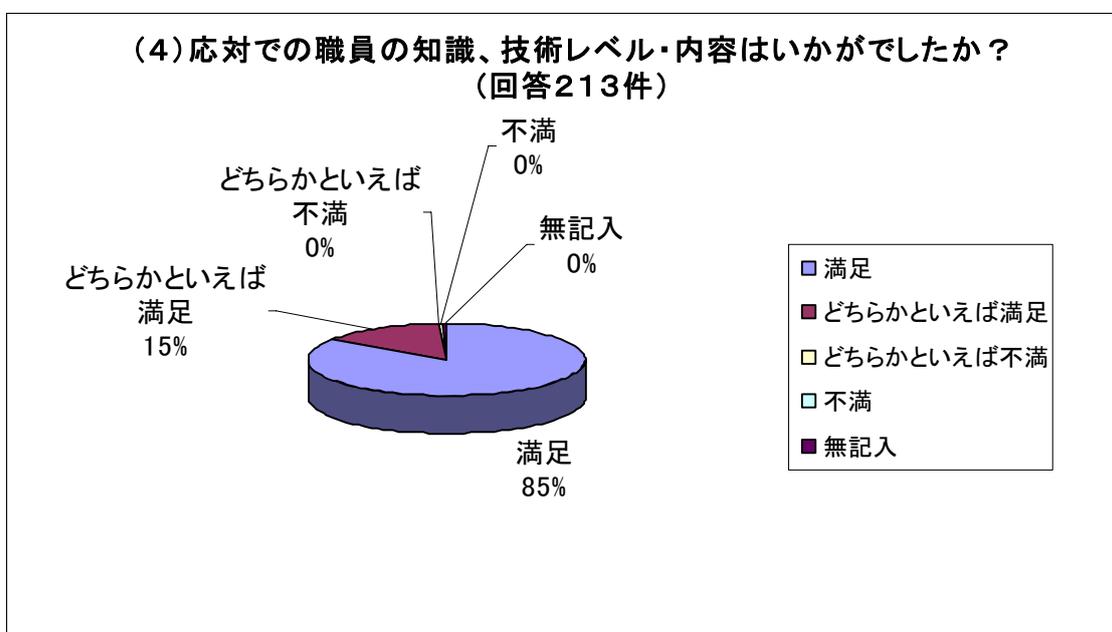


図 4

(5) 対応での職員の言葉遣い、態度はいかがでしたか？

・ 利用した方の 99%が対応した職員の言葉遣い、態度に「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

対応した職員の言葉遣い、態度に対して、「満足」との回答が 185 件(87%)、「どちらかといえば満足」が 26 件(12%)で、合わせた満足度は 99%となっている。昨年度と比較して「満足」との回答率がやや減少しているが、「どちらかといえば満足」を合わせた回答率は同等であり、また昨年度あった“不満”との回答もなく、“満足度”は増加しているといえる。

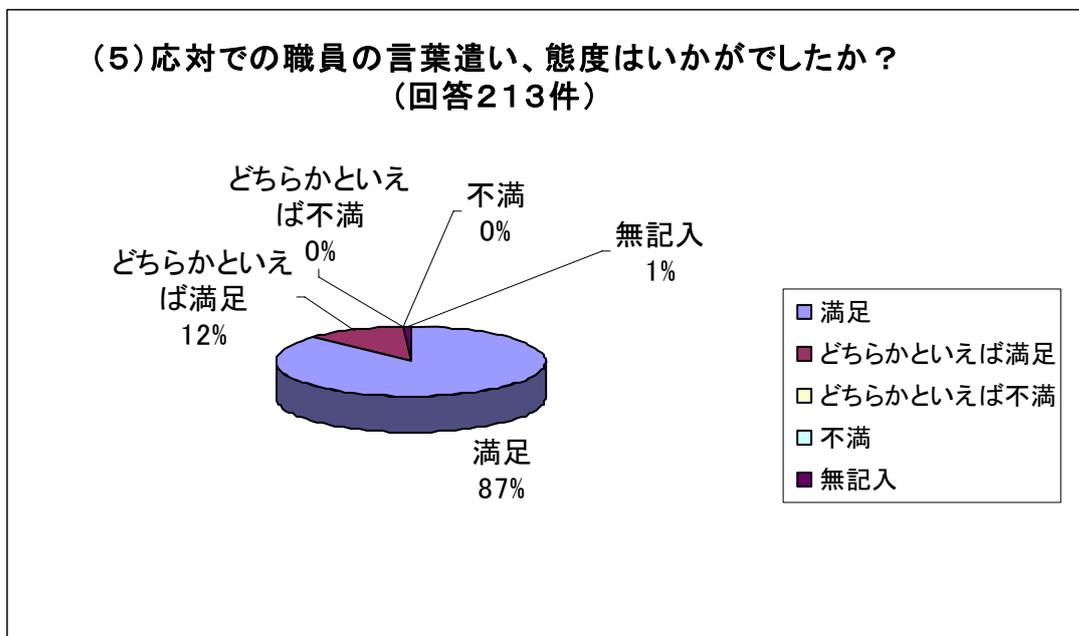


図 5

(6) ご利用の手続きはいかがでしたか？

- ・ 利用した方の 99%が「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

センター利用の手続きに対して、「満足」との回答が 173 件(82%)で昨年度(76%)より増加している。「どちらかといえば満足」が 36 件(17%)で、合わせた満足度は 99%となっている。

「どちらかといえば不満」が 1 件(0%)あるが、昨年度 6 件(4%)より大きく減少し、改善されたといえる。ただ今回の“不満”の内容等十分検討しさらに改善していく必要がある。

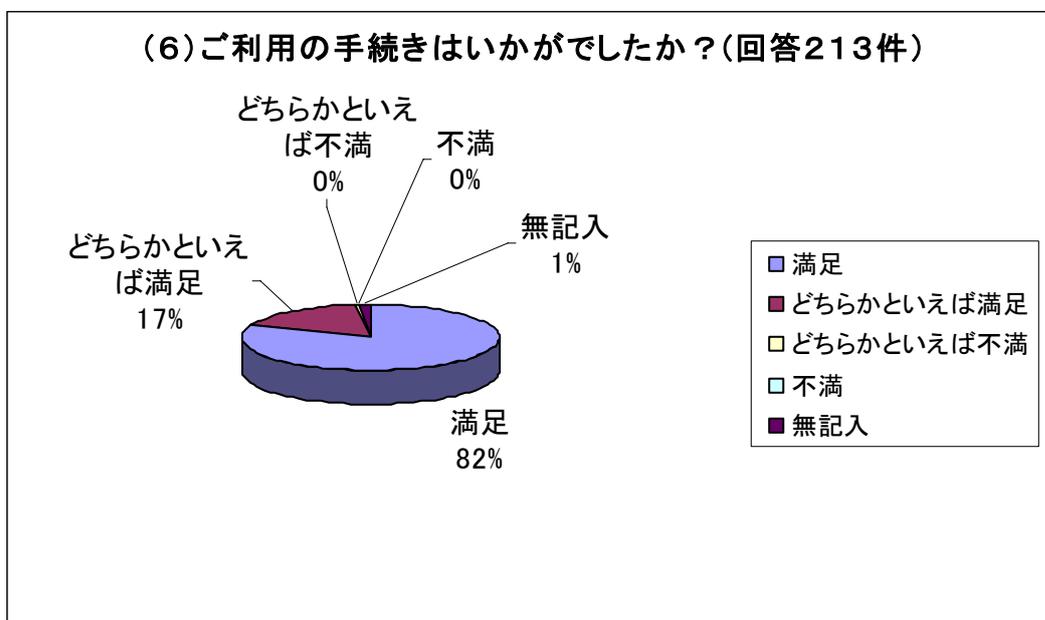


図 6

(7) 今回ご利用されたことで、あなた様(貴社)にとってどの程度の利用価値がありましたか?

- ・ 1件あたり 10 万円未満と 10～50 万円未満との回答を合わせると 94 件 (44%)で半数近くを占める
- ・ 500 万円以上との回答も 16 件 (8%)

今回センターを利用したことによる価値を金額に換算したところ、昨年度と同様 10 万円未満との回答が 55 件(26%)で最も多い。次いで 10～50 万円が 39 件(18%)で両方を合わせると 94 件 (44%)で半数近くを占める。また、50～100 万円が 22 件(10%)、100～500 万円が 20 件(9%)となっている。

一方 500 万円以上が 16 件 (8%)あり、利用価値が高いとの回答もあった。

また、昨年度と同様、無記入の方が 51 件(24%)あり、他の設問と比較して多い。回答がやや困難であったことが窺える。

なお、今回の調査でも波及効果等が含まれるかについては不明である。

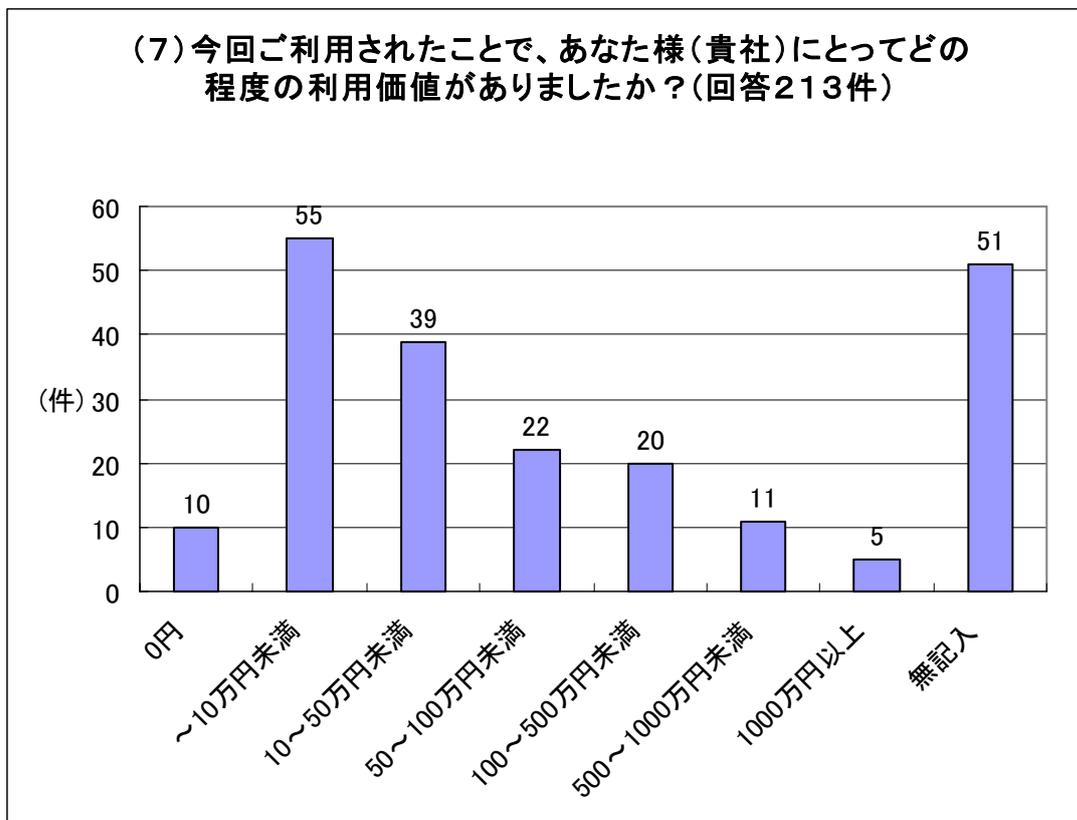


図 7

(8) あなた様(貴社)の主業種に近いものをお聞かせください

- ・ 来所者は多岐の業種に亘っている
- ・ 「化学・石油」企業関係者が14%で最も多い

業種別では昨年度と同様「化学・石油」が29件(14%)で最も多い。次いで「和雑貨・プラスチック・ゴム製品」が25件(12%)、「繊維・染色」、「機械一般」、「医薬・医薬部外品・化粧品」が22件(10%)、「食料・飲料・飼料」が21件(10%)、がとなっている。

来所者の業種は多岐に亘っているが、昨年度と比較して、「情報・通信・電子・デバイス」、「木材・家具・漆器」、「鉄鋼・金属」などの比率が大きくなり、均一化されてきている。

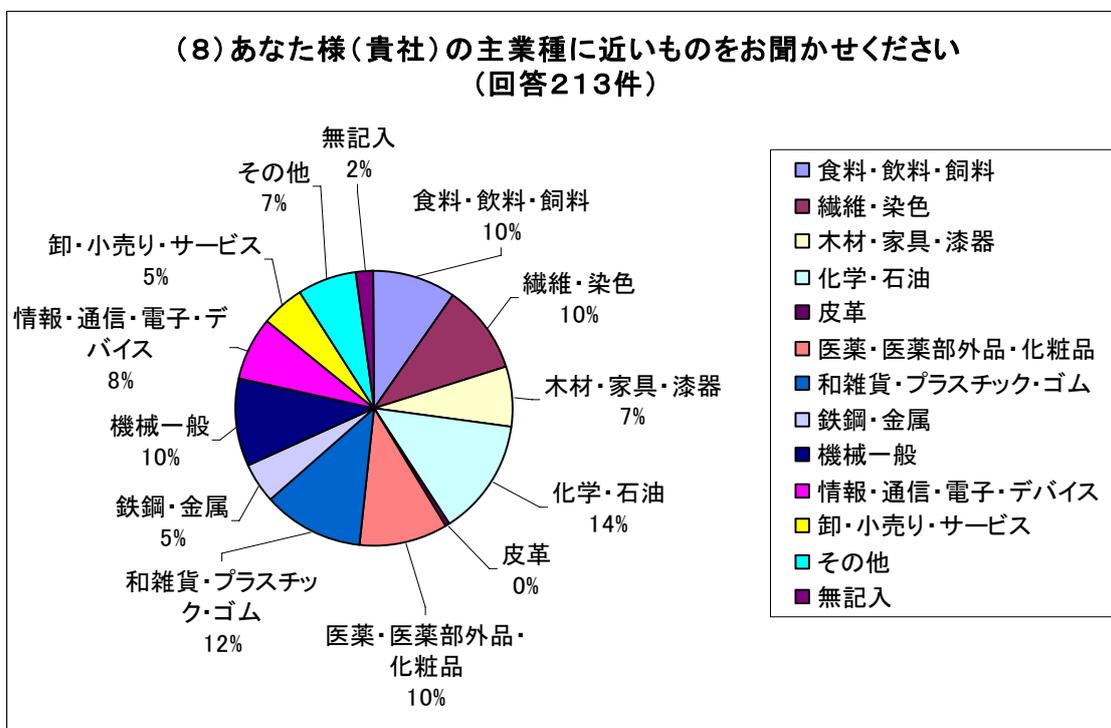


図 8

(9) あなた様(貴社)の所在地をお聞かせください

- ・ 46%の方が「和歌山市」から来所
- ・ センター所在地の和歌山市と近隣の海南市、紀の川市を合わせると、来所者の70%を占める

来所者の県内所在地別では、昨年度と同様「和歌山市」が97件(46%)で最も多く、次いで「海南市」が30件(14%)、「紀の川市」が16件(8%)の順となっている。他「橋本市」が9件(4%)、「岩出市」が8件(4%)からの来所も多い。

センター所在地の和歌山市と近隣の海南市、紀の川市を合わせると、昨年度と同様、来所者の約70%を占める。

「県外」からは25件(12%)の来所があり、昨年度より増加している。

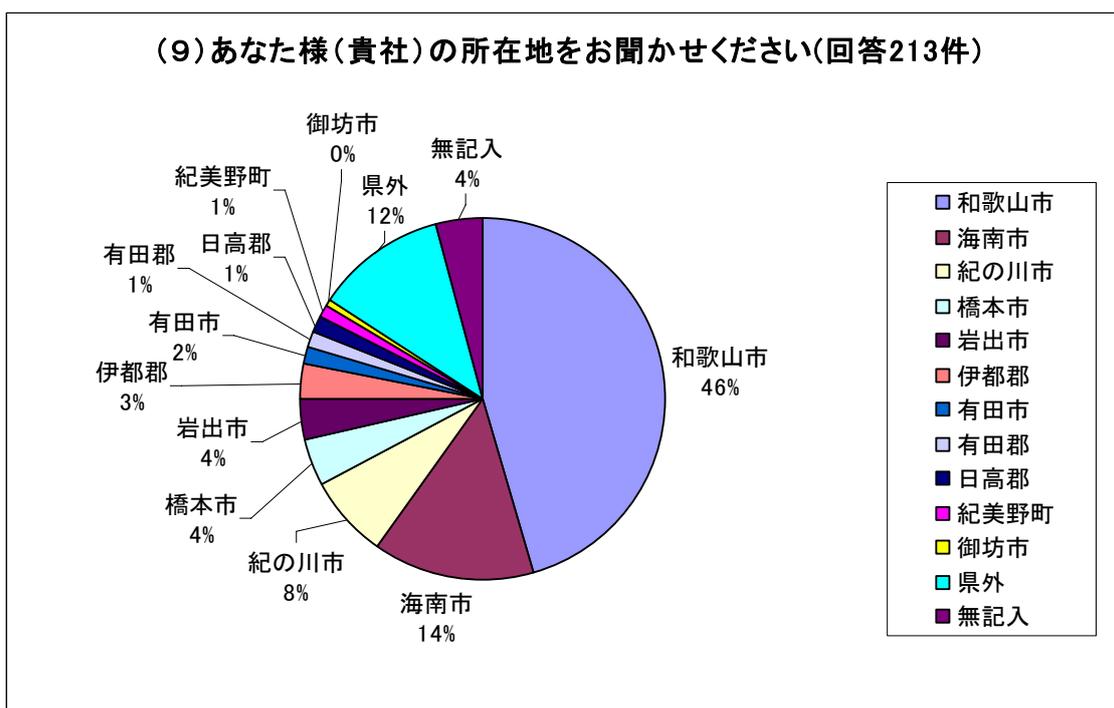


図 9

(10) 当センターを、また利用したいと思いますか？

- ・ 来所者の 98%の方が今後もセンターを利用したいと回答

今後のセンター利用について、「利用したい」が 207 件(98%)で昨年度(92%)と比較して増加している。「どちらともいえない」1 社(0%)、「利用したくない」1 件(0%)となっており、来所者のほとんどが今後も利用したいと回答している。全体としてセンター利用の“満足度”が高いといえる。

ただ、「利用したくない」が 1 件あり、内容等について検討する必要がある。

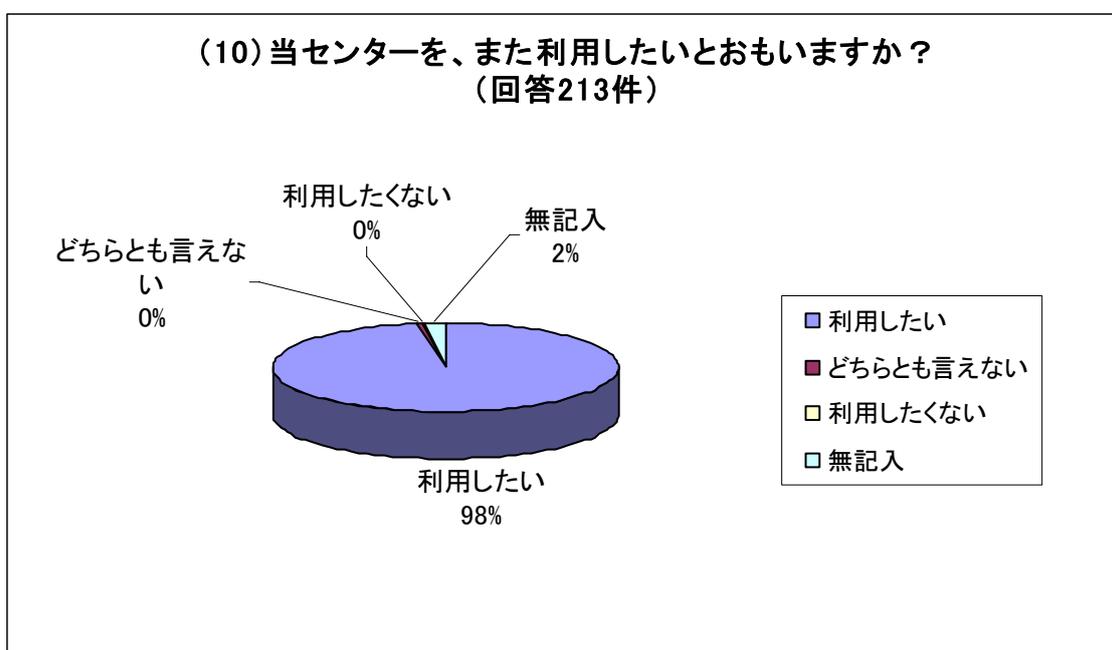


図 10

3.センターへのご意見・ご要望と対応

区分	ご意見・ご要望	対応
利用手続き	県証紙で依頼費を支払うシステムになっていますが、分析費用として会社に請求されれば費用の手続きがスムーズ。今は会社で仮払いを受けて費用を持参して来ます。	料金等のお支払い方法につきましては、事務効率化の観点からも県証紙による方法をとっています。ご理解ください。ただし県外や遠隔地等で県証紙の入手困難な場合は、総務課までお問い合わせください。
	現金処理しなければならない点、改善できれば改善してほしい。	
	現在支払いのたびに来所していますが、請求書発行→銀行振り込みができるように改善をお願いいたします。	
設備等	レーザー溶接機(ロボット)を導入してほしい	設備・機器の不具合・不備の有りました事、お詫び申し上げます。また、貴重なご意見ありがとうございます。今後とも、設備、メンテナンス等に関しましては、より効果的・効率的に整備していきたいと思っております。
	機械の不具合でしたので改めて来させていただきます	
	機器を新しいものにしてほしい	
その他	抗菌試験(ハクセン菌、大腸菌、ブドウ球菌)、SEK 評価/デザイン室の資料を充実して欲しい。	抗菌試験、SEK評価につきましては、試験設備等が整っていません。今後、センター全体の業務・機器整備を考えていくなかで検討していきたいと思っております。 デザイン関連の資料につきましても、順次整えていきたいとおもいます。
	分析所要時間の短縮を希望	試験分析の所用時間は、分析項目、使用機器の稼働状態等により、前後するかと思います。今後とも迅速な対応に心がけたいと思っております。

	試験分析して頂けるので安心して得意先へ応接ができます。今後利用させていただきたいと思います。希望としては分析した結果を全て(資料)一覧表に添付してくれたらいいなと思います。	試験分析の経過、結果につきましては、できるだけご報告させて頂いております。添付資料等については、担当者に相談してください。
謝辞等	いつもお世話になっております。これからも何卒よろしくお願ひします。	いつも当センターをご利用いただきましてありがとうございます。今後ともより一層のご利用をお願いします。
	いつもお世話になっております。分析していただいたり、技術相談にのっていただいたり、有難く、感謝しております。	
	お手数かけましてありがとうございました。	
	弊社のような小企業は当センターの依頼検査を利用させていただけることは、大変助かります。	
	本日は有難うございました	

4.まとめ

昨年度に引き続き、センターに来所された方を対象にセンター利用に関して、「利用目的に沿ったか」、「対応職員の知識等について」、「対応職員の態度等について」、「利用の手続きについて」の満足度アンケートを実施した。

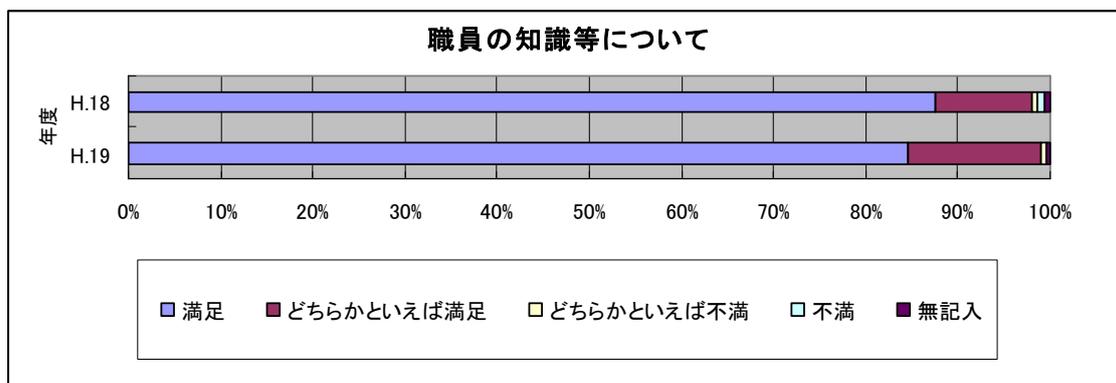
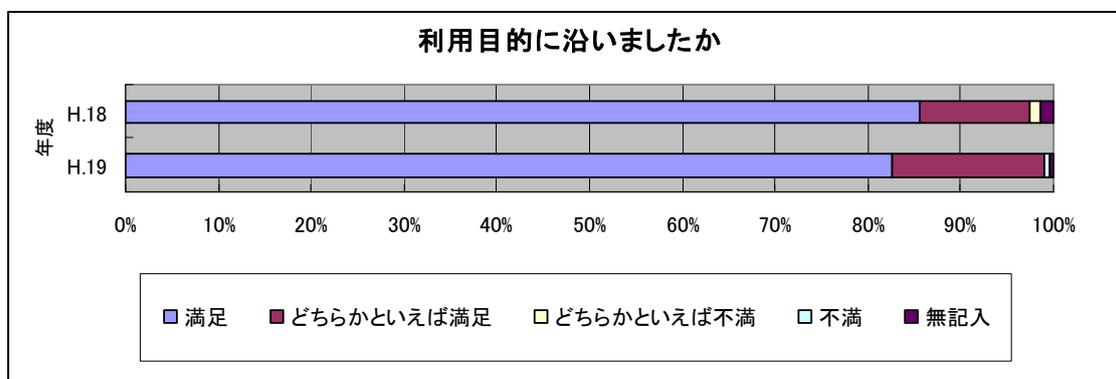
来所の目的では「試験・分析依頼」が 57%で最も多く、次いで、「機器利用」17%、「技術相談」14%、「研究開発」5%の順となっている。昨年度と比較して「試験・分析依頼」、「機器利用」がやや増加し、「研究開発」が減少しているが、ほぼ昨年度と同様の傾向であった。

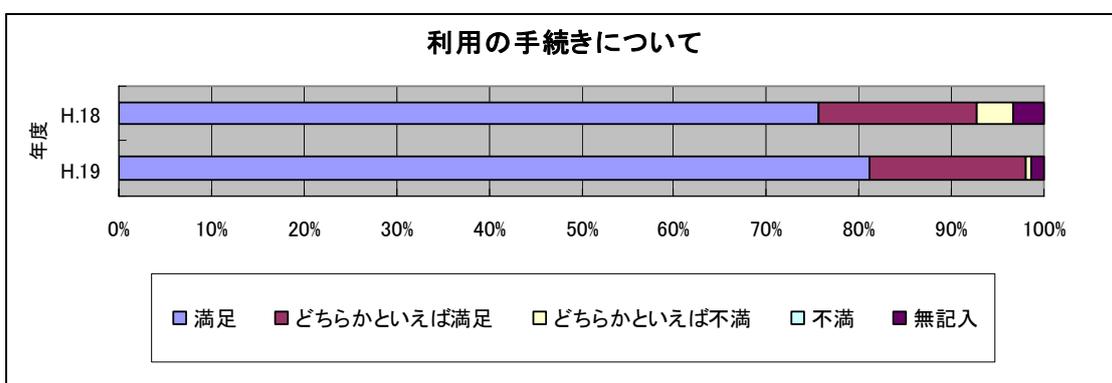
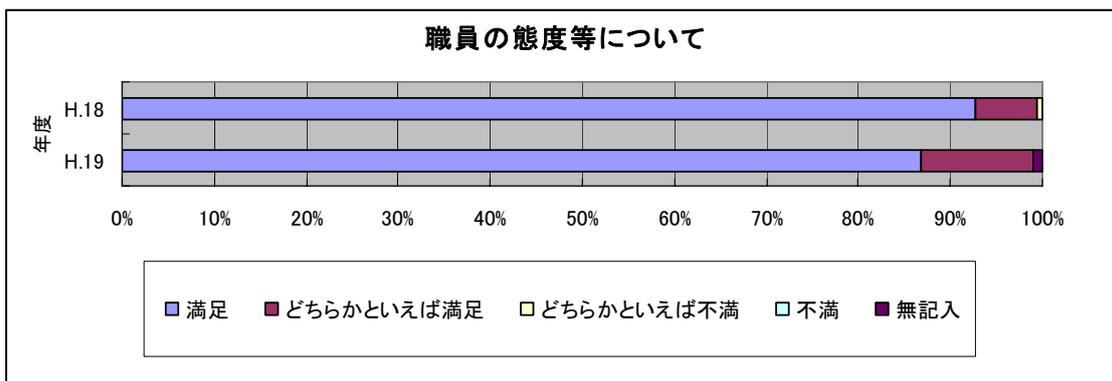
利用満足度については、いずれの項目も 100%近くの方から「満足」または「どちらかといえば満足」との回答が得られ、“満足度”は総じて昨年度より向上したといえる。ただ「利用の手続き」を除いて「満足」の比率がやや減少している。要因を検討し、さらに“満足度”の向上を図りたい。

一方、「利用の手続き」について、昨年度と比較して「満足」との回答率及び「どちらかといえば満足」との回答率の合計が増加すると共に“不満”が大きく減少し、改善が見られる。ただ、他の項目と比較してやや“満足度”が低い状況にあり、さらに内容等を十分検討し、事務手続き等の改善を図っていく必要がある。

今後のセンター利用については、98%の方がまた利用したいと回答している。今後もより利用しやすいセンターを目指すとともに広報活動等を通じて新規利用者の開拓も進めていきたい。

<ご利用満足度>





5.謝辞

今回も多くの来所者からのご協力のもとにセンター利用に関する満足度のアンケートを実施することができました。ご協力頂きました皆様に厚くお礼申し上げます。

今回の結果、ご意見・ご要望を踏まえ、よりご満足頂けるセンターを目指していききたいと思います。

