

平成20年度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

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いたします。皆様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。

番号	支援内容	不満足の原因、当センターへの要望・意見	回答
1	金融(機械類貸与)	料率、保証金等思ったより負担が大きかった。	初めての利用で、とまどうことも多かったと思います。貸付利率2.3%は信用保証協会保証・不動産担保提供等なしで、返済期間10年ですのでもずまずの水準と考えていますが、保証金10%の前納については、実資の資金調達は90%ということですので、その減額または廃止については県と協議させていただきます。
2	金融(設備資金貸付)	経営革新の認定を受けていなくても、貸付割合を50%より高くしてほしい。	設備資金貸付事業における融資割合については、国が定めているもので、当センターでの裁量の余地はありませんが、ご要望の趣旨は県に伝達させていただきます。
3	取引あっせん	1名参加させて頂きました。1名で参加した事も問題ですが、打合せしたい企業様には並ぶ必要があり、打合せしたい企業様と打合せ出来ませんでした。事前に整理(早い者勝)出来ればありがたいです。	商談会は、発注企業から指名されれば予め時間割が決まっている「指名面談」となります。「フリー面談」では、待ち時間があるものの受注企業の希望する発注企業に自由に面談できます。ただし、当日は混み合うことが予想されますから、2名で参加することも一案かと存じます。
4	取引あっせん	商談会に参加される発注側企業様の顔ぶれが固定しつつあるようで、新しい企業の参加を要望したい。 取引あっせんの情報量をもっと多ければ尚良いと思います。 (類似のご意見が多数)	発注企業に対しては対象を入れ替えて、新規の発注企業の掘り起こしを毎年行っており努力はしていますが、なかなか思うようになりません。また、首都圏の発注企業や東北各県の発注企業を訪問して新規発注案件を捜しています。この不況の影響もあり、発注相談は好景気と比較して少なくなっていますが、引き続き努力していきたいと考えてます。
5	取引あっせん	県内では、弱い職種(ブロー成形、ダイカスト、ロストワックスなど)もありますので、東北・関東なども、ご紹介頂ければありがたい。 ご紹介頂いた企業の信頼性(経営状態・納期等)は、調査する必要があるが、その点、県としてあっせんする企業であれば、県内で優良企業と思って良いのか?時折考える事がある。	・県内では出来ない加工もあり、関東地区や岩手以外の東北地区の「取引あっせん」を行うセンターの活用も有効と思います。 ・登録制を採用しており、県内受注企業はセンター職員が巡回しておりますので概要説明は可能です。事前にセンターに連絡いただければと思います。但し、取引あっせんは受注・発注がビジネスパートナーを捜す手段です。初回取引の場合で、受注企業に不安を感じた場合は、決算書の提出を求めて判断したり、「信用調査機関」の利用をお奨めします。(センターは登録企業に「決算書」の提出まで求めませんので、財務面からの経営状態は把握しておりません。)
6	展示会出展支援	今年も同出展会場に新商品(ソフト)を出展致しますが、ご支援頂ければ助かります。(無理とは思いますが)	昨年ご利用いただきました展示会商談会支援事業については、新規の企業を優先して支援しているため、2年連続は難しいと思われませんが、今後の申し込み状況を見て、予算に余裕があれば可能性があります。なお「いわて希望ファンド」をご検討くださればいかがでしょうか。
7	青森・秋田・岩手3県際ものづくり企業交流会	参加企業が多い為しかたないが発表時間が短く特色等がつかみにくかった。	発表時間を充分確保できないことを補完するため、今後は参加企業が自社PRをできるよう展示コーナーを設けるなどの工夫により改善して参ります。
8	ご相談への対応	経営革新計画を支援していただきましたが、承認することで得られるであろう制度についての説明が不十分で(消極的)困った。具体的には県の融資制度などの説明が全くされず、承認後に県の担当者や銀行の方から知らされた。 非常に一方的な対応で、親身さが欠けていると思う。	担当者から説明が不十分であった点についてお詫び申し上げます。 ご相談者の身になり具体的な制度説明を親切に行うよう徹底して参ります。

9	ご相談への対応	ファンドの支援対象は、仮想モデルを対象にしているように映る。事業コンセプト重視での採択をお願いしたい。	採択に当たっては、「事業内容」「革新性・戦略性」「計画の熟度」「実施体制」等を重視し、外部の審査員による意見をもとに採択していますのでよろしくお願いします
10	専門家派遣	利用できる時間・日数がもう少し多ければ良いと思う。	限られた予算の中で出来るだけ多くの企業の方に利用いただけるよう実施していますのでご理解をお願いします。
11	ビジネスグランプリ	継続するアプローチが無い。その後の相談が無い。	ご支援等については平素出来るだけ積極的に対応することとしていますが、至らない点がありましたらお気軽にご相談くださいますようお願いいたします。
12	ビジネスグランプリ	アドバイザーのコメントに具体性が乏しく、感情的な部分が多かった。実現性や問題点よりもテクニック重視。社会性よりも郷土愛の強いものに関心が集まっていると感じた。本質的にプレゼンターの何を支援したかったのか役割についても理解できなかった。	第三者のアドバイスは、参考としていただくものですので、より良いプレゼン内容にしていいただければ幸いです。今後は、アドバイスをする側も単に意見を述べるだけでなくプレゼン内容を高める視点で取り組みますのでよろしくおねがいします。
13	いわて希望ファンド	事業の審査にあたり、中心市街地活性化の事業や業務に精通されている方がいらっしやらないようで、その点が気になった。	ご要望ご意見ありがとうございます。審査に当たっては、中心市街地活性化業務も理解している委員も入っておりますし、公平・適正に評価いただけるよう毎年審査委員の見直しも行っておりますのでご理解をお願いします。
14	いわて希望ファンド	各分野の担当を決めると良いと思います。例えば工業系でなく「食」とか「住」など（有効に使用させていただいております。今後もより一層がんばります。）	ご要望ご意見ありがとうございます。センター内でそれぞれ連携して取り組んでまいりますのでよろしくお願いします。
15	研究開発支援(いわて戦略的研究開発支援事業)	委託契約を迅速にし、開発期間を多くするようにしてもらいたい。	ご意見ありがとうございます。公募⇒審査⇒契約等の手続きで事業実施が遅くなっておりご迷惑をおかけしています。県と迅速にできるよう協議しておりますが、今後もさらに県と協議を重ね迅速化に努めます。
16	研究開発支援(いわて戦略的研究開発支援事業)	複数で担当されている場合、相互連絡がないように感じた。方針等は一本化してもらいたい。	ご指摘ありがとうございます。今後は、内部の情報共有を図りながらサービスの充実に努めます。
17	図書・VTR貸出	社員教育「DVD」の拡充を希望します。ビデオからDVDへの移行を順次進めてほしい。年代が古く感じた。 (類似のご意見が多数)	ご要望ありがとうございます。しかし、残念ながら専門誌・VTRの購入予算が大幅に削減されている現状ですのでご了承をお願いします。
18	図書・VTR貸出	外部から資料の有無についてアクセスできれば良い。	ご要望ありがとうございます。当センターの下記ホームページでライブラリーを紹介しています。ご利用ください。 http://www.joho-iwate.or.jp/libr/
19	図書・VTR貸出	・講演会をもっと多く開催してもらいたい ・案内看板が欲しい。	・講演会等については、適宜企画します。 ・図書、VTR貸出コーナーを分かりやすく表示します。
20	その他	県北にもセンターの営業所が欲しい。	ご要望ご意見ありがとうございます。センターでは岩手県北地域(二戸・久慈エリア)の企業を支援する「二戸サテライト」を二戸地方振興局内に設けております。ご相談等ありましたらお気軽にご利用ください。 http://www.joho-iwate.or.jp/satellite/gaiyou.html
21	その他	現在の場所は、交通アクセスが不便ですのでできれば市内中心部に移転してもらいたい。	ご要望ご意見ありがとうございます。諸般の事情により移転計画は現在のところありません。ご不便をおかけしますがよろしくお願いします。