

平成16年度サービス利用満足度調査結果

【調査目的】

当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、当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。

【調査概要】

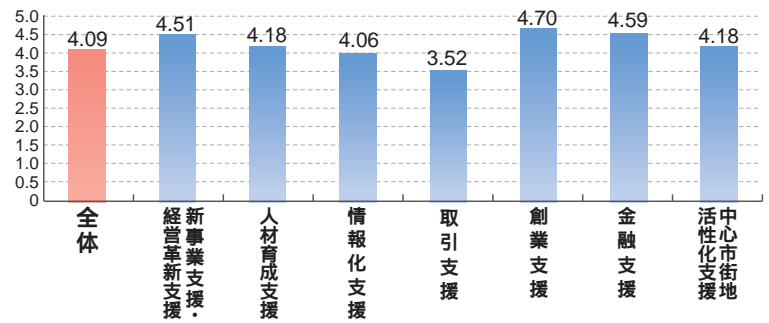
- ① 実施時期 平成17年5月19日～6月6日
その他 起業家大学、集団あっせん会議等は開催時に調査
- ② 対象者 平成16年度内に当センターの提供するサービスをご利用いただいた企業・個人等
- ③ 項目 サービス利用の満足度(5段階)及びその理由、当センターに対する要望・意見

【調査結果】

総合満足度 4.09
 回答率 36.0% (509 / 1,413)
 満足度算出方法 満足(ウェイト:5)から
 不満(ウェイト:1)までの回答の加重平均により算出

【分析結果】

サービス利用満足度調査結果事業大分類別



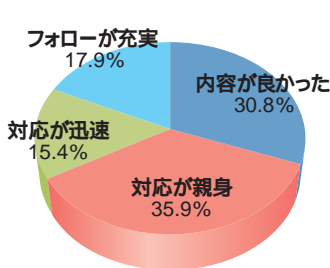
《事業大分類の構成事業》

新事業支援・経営革新支援	窓口相談 専門家派遣事業 経営革新セミナー 重点企業成長密着支援事業 首都圏販路開拓支援事業 ベンチャーズ・ネットワークin東京 研究開発支援事業	取引支援	取引あっせん 集団あっせん会議 北東北3県合同商談会 取引条件改善講習会 下請事業者巡回講習会 自動車関連事業創出推進支援事業
人材育成支援	経営革新研修	創業支援	起業家大学 起業家大学院 インキュベートルーム貸出管理
情報化支援	情報化プラザ IT研修 図書・ビデオ等貸出	金融支援	設備貸与等事業 資金貸付事業
		中心市街地活性化支援	中心市街地活性化推進事業

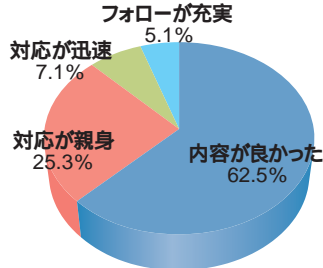
印の事業は、開催時等に調査

【満足の理由:事業別】

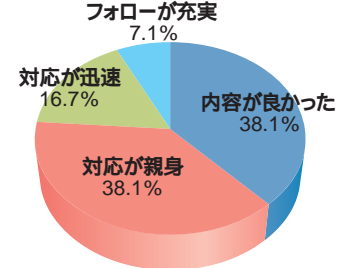
《新事業支援・経営革新支援》



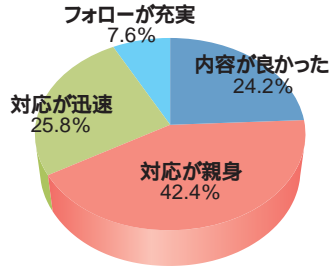
《人材育成支援》



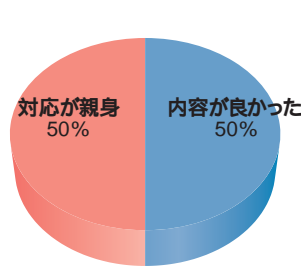
《情報化支援》



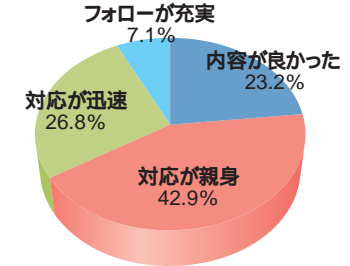
《取引支援》



《創業支援》



《金融支援》



【分析結果】

4.09以下の数値であったものは、事業大分類別で「情報化支援」が4.06と若干下回り、「取引支援」が3.52であった。取引支援については、半数近くが「普通」と回答し、また「やや不満・不満」の回答割合も1割に上っている(他の事業は0～5.5%)。具体的な理由は、あっせんされたが取引成立に繋がらなかった、自社のニーズに沿った発注案件がなかった等があり、取引支援についてはサービスを受ける側としては取引成立という具体的な成果を期待している分、当センターに期待する度合いが高いことが窺われる。

【サービス利用満足度向上に向けた今後の取組み】

当センターからの情報提供に期待する声が多く聞かれたことから、関係機関の各種施策等の情報発信機能を充実する必要があると思われる。また、あるサービスを受けた次のステップを望む意見も多いことから、当センターの総合力を発揮し、各企業等の成長段階に応じた継続的支援を一層充実していくこととする。

お問合わせ先

総務グループ

TEL. 019-621-5380

FAX 019-621-5480

E-mail johoh@joho-iwate.or.jp

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