

センターのサービス 利用満足度やや上昇

～平成18年度サービス利用満足度調査結果から～

調査について

【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。

【調査概要】

- 1.実施時期 平成19年4月10日～23日
※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18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

【調査結果】

総合満足度 **4.02** (17年度は3.99)

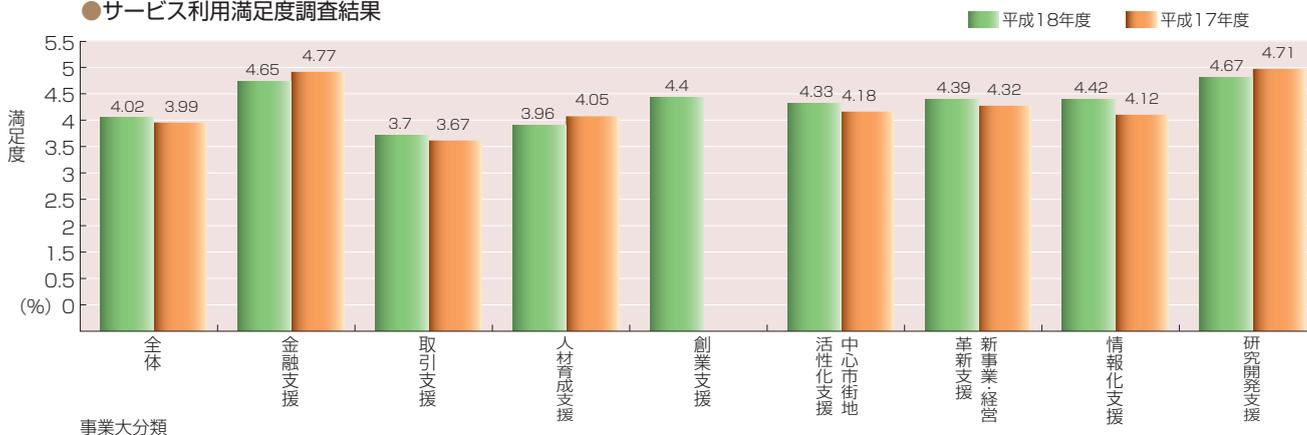
回答率 **43.6%** (17年度は42.2% [505/1,196])
[620/1,421]

顧客数 18.8%増加

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

分析結果

● サービス利用満足度調査結果



事業大分類

金融支援 54/91 (8.7%/6.4%)	設備貸与等事業 資金貸付事業	新事業支援・経営革新支援 56/238 (9.0%/16.7%)	総合相談 専門家派遣事業 バランスト・スコアカードセミナー※ 新事業展開セミナー※ 商品化事業化可能性調査 機械要素技術展 いわてビジネスグランプリ 起業化助成事業 戦略的総合支援事業
取引支援 276/608 (44.5%/42.8%)	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）※ 自動車関連産業創出推進事業		
人材育成支援 129/314 (20.8%/22.1%)	いわてものづくりアカデミー 若者・中小企業ネットワーク構築事業	情報化支援 33/73 (5.3%/5.1%)	IT研修※ 図書・ビデオ等貸出
創業支援 53/58 (8.5%/4.1%)	起業家育成塾※ いわてビジネスグランプリ	研究開発支援 9/33 (1.5%/2.3%)	研究開発支援 産学官連携支援 コンソーシアム 研究開発・橋渡し 知的財産戦略支援
中心市街地活性化支援 15/15 (2.4%/1.1%)	中心市街地活性化推進事業※		

※印の事業は、開催時等に調査

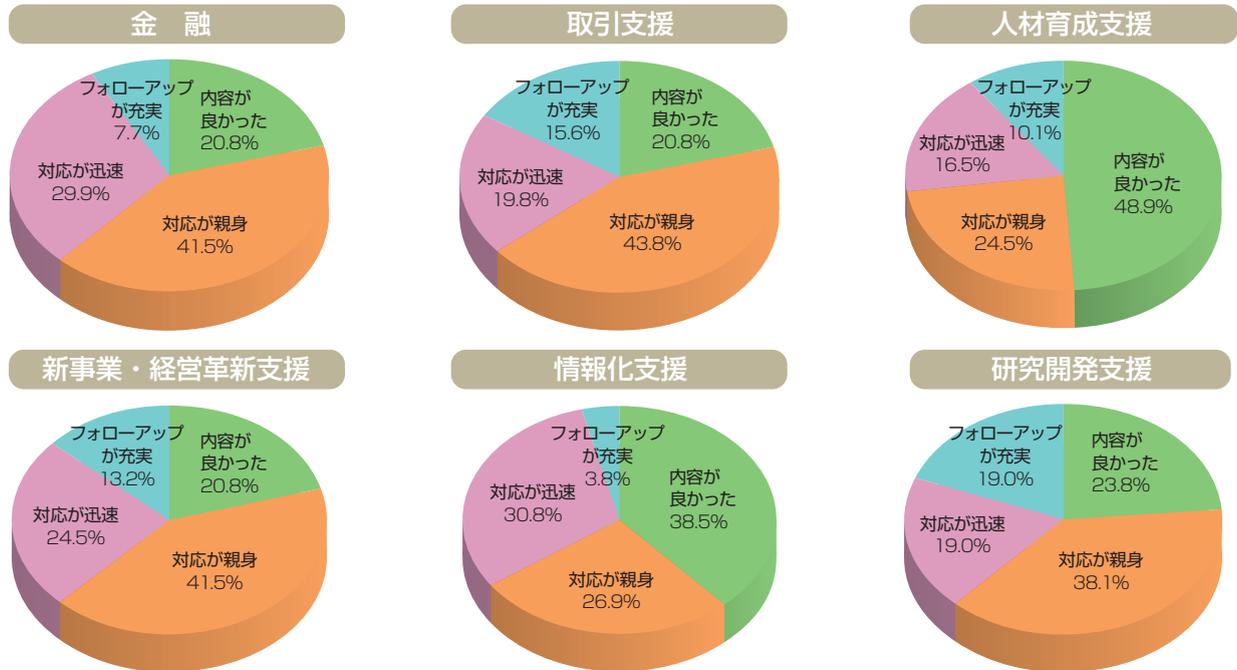
回答数/顧客数

() 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

昨年度との変更点

- ・事業の創設により、昨年度廃止した事業大分類の「創業支援」を今年度新たに設けたこと。
- ・いわてビジネスグランプリは「イノベーション部門」及び「スタートアップ部門」の2部門からなるため、今年度は新事業支援・経営革新支援と創業支援に重複計上したこと。

満足の理由:事業大分類別



分析結果

・昨年度より満足度の向上したものは事業大分類で「取引支援」、「新事業・経営革新支援」、「情報化支援」及び「中心市街地活性化支援」、逆に低下したものは「金融支援」、「人材育成支援」及び「研究開発支援」でした。

・全体の満足度は昨年度3.99から4.02に上昇しています。この要因としては、主に以下の2点が考えられます。

- ① 顧客全体の4割超を占める取引支援において満足度が0.3ポイント向上したこと。
- ② 平成17年度からの継続事業の満足度平均は3.96と昨年度と比較して若干低下しているが、平成18年度新規事業の満足度が全体平均を上回っているため、全体平均を押し上げたと考えられること。

・ただし、平成18年度の新規事業については、企業・個人負担を伴わない研修等の占める割合が高かったことにより、費用対効果を求める有料サービスと比較して評価は高くなりがちだったとも考えられます。

今後の取組み

・人材育成の中の「いわてものづくりアカデミー」については、ほとんどの講座で前年度より満足度が低下傾向にあることから、その要因を分析し、カリキュラムの見直し等に反映させてまいります。

・新事業・経営革新支援の中の専門家派遣事業については、平成18年度予算削減に伴い派遣回数・時間等を削減したこと、専門家とのミスマッチ等により満足度が大きく低下したことから、平成19年度は制度の再見直しと派遣計画の事前審査の充実を図ってまいります。

・中小企業に有益な情報をタイムリーに提供することに対する要望が多かったことから、ホームページ及び賛助会員に対するメールマガジンの活用等により、当センターのみならず関係機関の施策、公募事業等に係る情報提供について、より一層充実させたいと思っております。

●お問い合わせ先

総合支援グループ TEL.019-631-3826 FAX.019-631-3830

皆様からいただいた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当センターホームページにも掲載しておりますのでご覧下さい。

ホームページ

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