

特集

平成19年度

サービス利用満足度調査結果 (速報値)

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20年5月19日～23日
その他※集団あつせん会議、起業家育成塾等は実施時に調査。
- 2.対象者** 平成19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

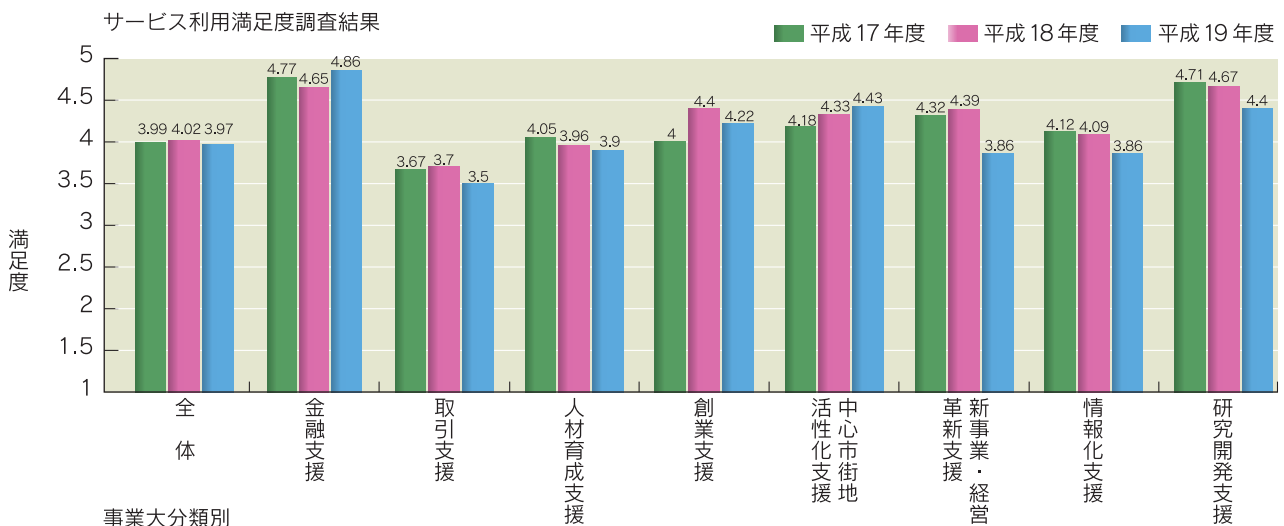
【調査結果】

総合満足度 **3.97**

回答率 **53.1%** (18年度は43.6% [620/1,421])
[674/1,270]

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



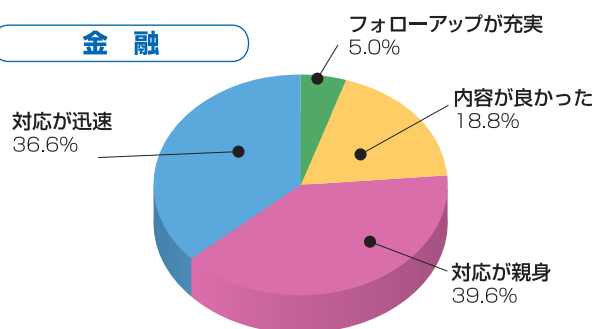
事業大分類の構成事業

| | | | |
|---|--|---|--|
| 金融支援 49/78 (7.2%/6.1%) | 設備貸与等事業 資金貸付事業 | 新事業支援・経営革新支援 22/48 (3.3%/3.8%) | 総合相談 専門家派遣事業 機械要素技術展 展示会出展支援 戦略的総合支援事業 |
| 取引支援 195/750 (28.9%/59.1%) | 取引あつせん(発注・受注) 集団あつせん会議(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 | 情報化支援 17/36 (2.5%/2.8%) | 図書・ビデオ等貸出 |
| 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 | 研究開発支援 5/26 (0.7%/2.0%) | 研究開発支援 知的財産戦略支援 |
| 創業支援 253/260 (37.5%/20.5%) | 起業家育成塾※ いわてビジネスプラングランプリ | | |
| 中心市街地活性化支援 7/7 (1.0%/0.6%) | 中心市街地活性化推進事業※ | | |

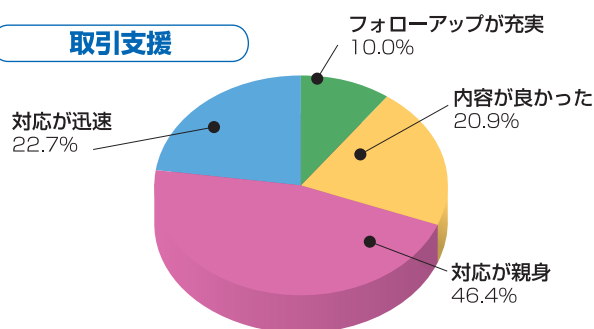
※印の事業は、開催時等に調査
回答数/顧客数
() 書き%は、回答全体に占める構成比/顧客全体に占める構成比

満足の理由:事業大分類別

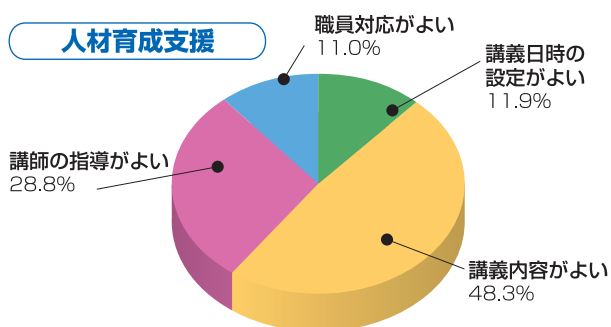
金融



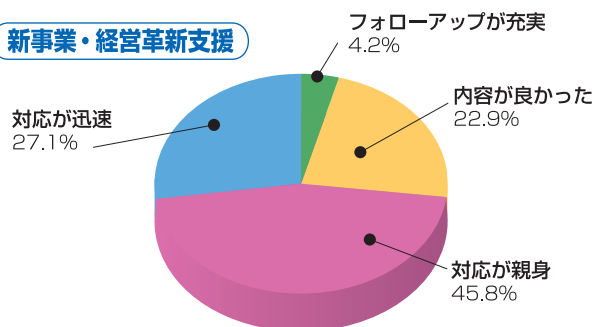
取引支援



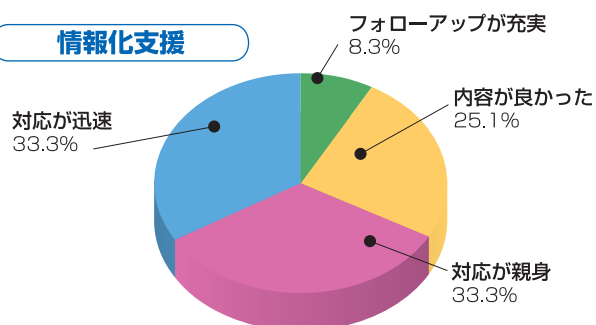
人材育成支援



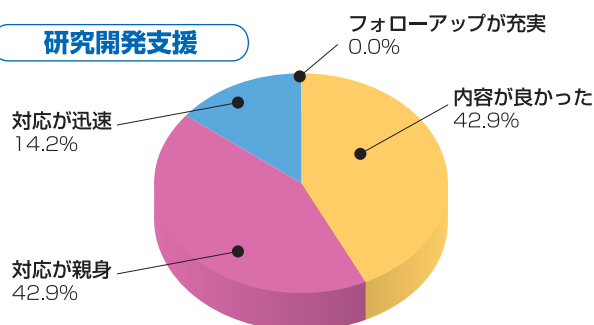
新事業・経営革新支援



情報化支援



研究開発支援



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別で「金融支援」及び「中心市街地活性化支援」、逆に低下したものは、「取引支援」、「新事業・経営革新支援」、「情報化支援」、「人材育成支援」及び「研究開発支援」である。

・全体の満足度は昨年度の4.02から3.97に低下している。この要因としては、主に以下の2点が考えられる。

①顧客全体の6割弱を占める取引支援において満足度が0.2ポイント低下したこと。

②顧客の2割を占める創業支援事業の満足度が0.18ポイント低下したこと。

・ものづくりアカデミー事業や専門家派遣事業など、企業・個人負担を伴う事業についての評価は厳しく、資金貸付等は高い評価を得やすいことがはっきりしている。研修等でも新規事業等の無料やきわめて安価なサービスと少人数の研修は他と比較して評価は高くなりやすいとも考えられる。

今後の取組み

・人材育成中の「いわてものづくりアカデミー」については、近年満足度が低下傾向にあることから、カリキュラムの見直し等を行っているが、より一層の見直しにより施策の効率化と内容向上に努めたい。

・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19年度は制度の見直しで企業負担が増えるなどで厳しい評価となっており、諸制度等の組み合わせ等の提案等で企業にとって使いやすくなるような提案が必要。

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今後当センターのホームページにも掲載してまいります。

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