

平成20年度

サービス利用満足度調査結果(速報値)

【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、サービス提供方法の改善に生かすことを目的とする。

【調査概要】

- 実施時期** 平成21年4月22日～5月12日
※集団あっせん会議、起業家育成塾等は実施時に調査。
- 対象者** 平成20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
- 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

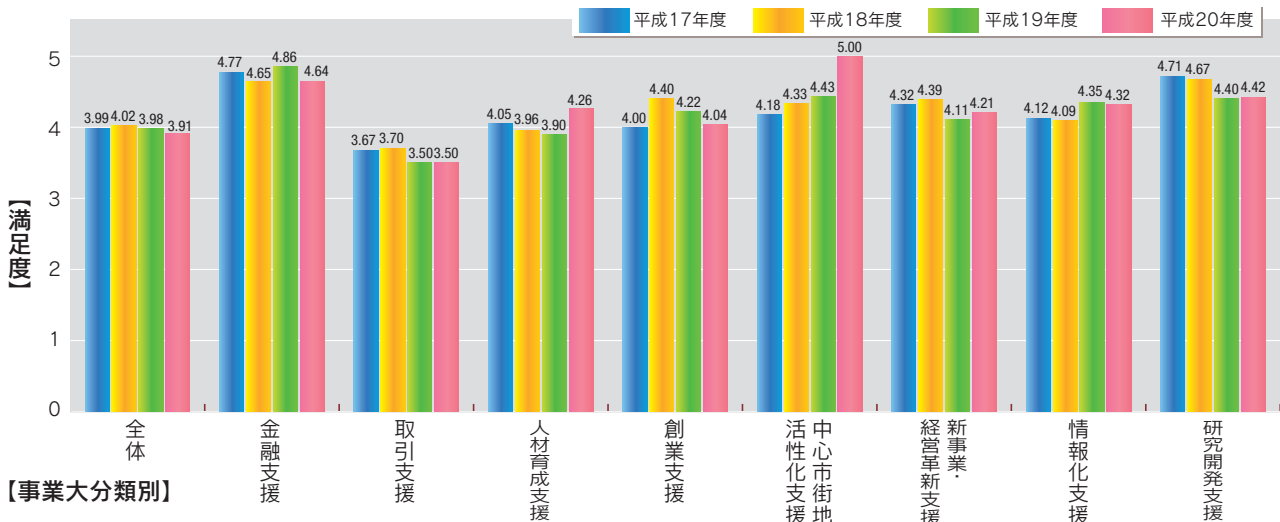
【調査結果】

総合満足度 **3.91** (満点5.00 19年度は3.98)

回答率 **52.7** %
[966/1,833] (19年度は47.1% [720/1,530])

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

サービス利用満足度調査結果



事業大分類の構成事業

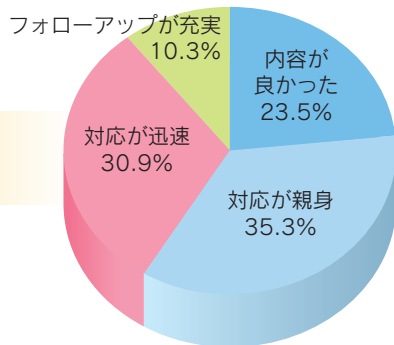
／ は、回答数/センター利用者数 ()内%は、全体に占める構成比

金融支援 設備貸与等事業 資金貸付事業 42/77 (4.3%/4.2%)	新事業支援・経営革新支援 総合相談 専門家派遣事業 いわて希望ファンド 結いの市試験販売 ※ 展示会出展支援 94/196 (9.7%/10.7%)
取引支援 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) ※ 盛岡商談会(発注・受注) ※ 自動車関連産業創出推進支援事業 青森・秋田・岩手交流会 452/1074 (46.8%/58.6%)	情報化支援 図書・ビデオ等貸出 22/45 (2.3%/2.5%)
人材育成支援 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 ※ 286/351 (29.6%/19.1%)	研究開発支援 研究開発支援 19/29 (2.0%/1.6%)
創業支援 起業家育成塾 ※ いわてビジネスプランクラブJ 48/58 (5.0%/3.2%)	
中心市街地活性化支援 中心市街地活性化推進事業 3/3 (0.3%/0.2%)	

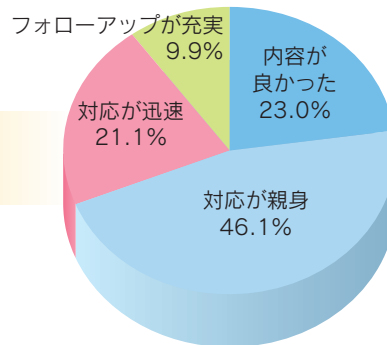
※印は、開催時等に調査

満足の原因：事業大分類別

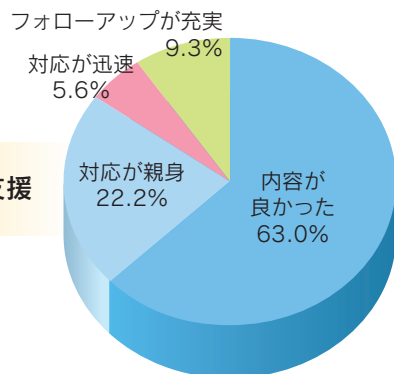
金融



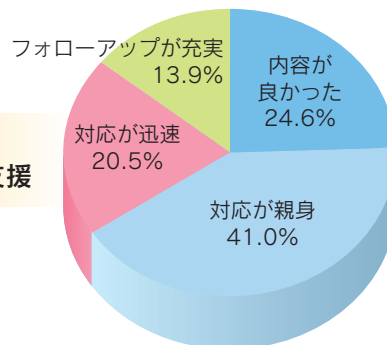
取引支援



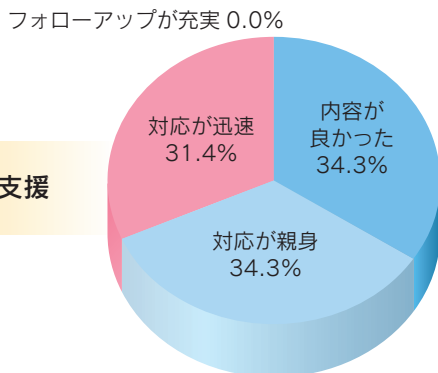
人材育成支援



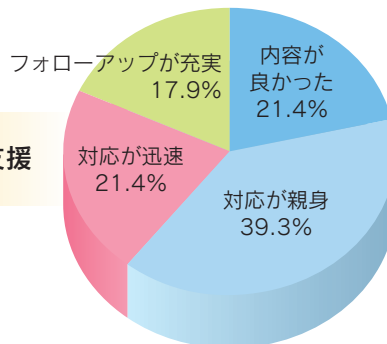
新事業・経営革新支援



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「人材育成支援」「新事業・経営革新支援」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」及び「創業支援」である。「取引支援」、「情報化支援」及び「研究開発支援」はほぼ変わらなかった。
- ・全体の満足度は昨年度の3.98から3.91と低下傾向にある。この背景には、次のような要因が考えられる。
 - ①世界的な経済不況を反映し、センターのサービスの大宗を占める取引支援への期待が高まっている。センターでは、例年よりも商談会の開催回数を増やすなど取引支援に努めたが、受注希望企業に対し十分な発注企業が確保し難い状態であったこと。
 - ②好景気では新規創業相談が少なく、しかもビジネスプランが明確である案件が比較的多いのに対し、不景気には金融や新規創業の相談件数が多くなり易く、それぞれの案件は玉石混じりとなる傾向があること。

今後の取組み

- ・引き続き発注開拓に力を入れて取り組み、一社でも多くの取引成約に努める。
- ・事業毎に、寄せられたご意見・ご要望をもとに相談対応やサービスの中身を検証し、満足度向上に努める。
 - 例) 集中的に人員を投入し重点的に発注開拓に取り組む。
 - 例) サービス向上のために苦情窓口を設置し、サービス改善への意見・要望を吸い上げるとともに、個別事業のサービス提供方法について、宿泊研修を通い研修とするなど、可能な工夫に取り組んで参る。

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/>