

# 平成22年度(財)いわて産業振興センター サービス利用 満足度調査結果

【調査概要】

1. 調査時期 平成23年7月25日～8月12日ほか  
※商談会、機械要素技術展、県北、  
いわて起業家大学等は実施時に調査。
2. 対象者 平成22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
4. 昨年からの  
変更点 ①各事業交流会・展示会等支援の追加  
②地域イノベーションクラスタープロ  
グラムの追加

括弧内の数字は回答数/顧客数[合計877/1,553]

## 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。

## 調査結果

総合満足度 3.99(21年度は3.96)

回答率 57.1%[887/1,553](21年度は54.2%[986/1,819])

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】

	全体	金融支援	取引支援	人材育成支援	創業支援	中心市街地活性化支援	新事業・経営革新支援	情報化支援	研究開発支援
22年度	3.99	4.69	3.67	4.15	4.80	4.50	4.50	4.48	4.34
21年度	3.96	4.76	3.47	3.86	4.53	5.00	4.26	4.28	4.67
20年度	3.91	4.64	3.50	4.26	4.04	5.00	4.21	4.32	4.42
19年度	3.98	4.86	3.50	3.90	4.22	4.43	4.11	4.35	4.40
18年度	4.02	4.65	3.70	3.96	4.40	4.33	4.39	4.09	4.67

## 【満足の理由】

	金融支援	取引支援	人材育成支援	新事業・経営革新支援	情報化支援	中心市街地活性化支援	研究開発支援
内容が良かった	23.1%	29.0%	52.5%	24.8%	22.0%	50.0%	26.4%
対応が親身	37.2%	45.6%	28.8%	41.9%	36.6%	25.0%	47.2%
対応が迅速	29.5%	19.5%	13.6%	21.7%	34.1%	25.0%	15.1%
フォローアップが充実	10.3%	5.9%	5.1%	11.6%	7.3%	0.0%	11.3%

## 【事業大分類の構成事業】

括弧内の数字は回答数/顧客数(合計887/1,553)

金融支援[39/62]	設備貸与等事業、資金貸付事業
人材育成支援[47/104]	いわてものづくりアカデミー、ものづくり分野の人材育成・確保事業
創業支援[80/127]	いわて起業家大学※、いわてビジネスプラングランプリ
情報化支援[23/36]	図書ビデオ貸出
中心市街地活性化支援[2/2]	中心市街地活性化事業助成
取引支援[555/958]	商談会(受注・発注)※、各事業交流会・展示会等支援(一部※)、取引あっせん(受注・発注)、自動車関連産業創出推進事業
新事業・経営革新[100/193]	総合相談(窓口相談)、専門家派遣、いわて希望ファンド(一部※)、いわて農商工連携ファンド
研究開発等支援[41/71]	研究開発支援(研究開発助成等支援、地域イノベーションクラスタープログラム)、知財支援

※印の事業は、開催時等に調査

## 分析結果

(1)全体の満足度は昨年度の3.96から3.99へと上昇し、2年連続して上昇傾向にある。この要因としては、主に以下の2点が考えられる。

- ①全回答総数の62.6%を占める取引支援の満足度が3.47から3.67に上昇したこと。
- ②全回答総数の11.3%を占める新事業・経営革新支援の満足度が4.26から4.50に上昇したこと。

(2)昨年度より満足度の向上したものは事業大分類別で「取引支援」「人材育成支援」「新事業・経営革新支援」「創業支援」及び「情報化支援」となり、逆に低下したものは、「金融支援」及び「研究開発支援」である。

(3)調査対象件数は、1,819件から1,553件に減少(いわて起業家大学の調査調査件数減等)したが、回答率は54.2%から57.1%と上昇した。回答率は17年度事業の調査開始以来一貫して上昇傾向を示しており、当センターのサービスへの期待と関心の高まりが感じられる。

○お問い合わせ先…総務・金融グループ

皆様からいただいたご意見と回答/対応策等に  
つきましてはセンターホームページに掲載する予定です。

TEL.019-631-3820 FAX.019-631-3830

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