

# 特集 平成23年度 サービス利用満足度調査結果

## 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24年7月13日～7月27日
- (2)対象者 平成23年度内に当センターの提供するサービスをご利用頂いた企業・個人等(計1,659)
- (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)昨年度からの変更点 現在の事業構成に合うようにし、事業毎、チーム毎に評価を行えるよう改善
- (5)その他 次の事業については、既にアンケートを実施済み(※下記についての満足理由は調査していない)  
 総合支援事業…北いわて産業支援事業(交流会及び展示会出展支援)  
 取引市場開拓支援事業…商談会、ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会及び展示会支援)  
 新事業・新分野進出支援事業…新事業成果発表会開催事業、中小企業等試験販売支援事業、いわて農工商連携推進事業、[旧・岩手県産業貿易振興協会所管]物産販路開拓事業(食の大商談会)

## 調査結果

総合満足度 **3.97** (昨年度 3.99) ※中期経営計画における目標値4.00  
 回答率 **60.9%** [1,011/1,659] (昨年度 57.1%[887/1,553])  
 ※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

事業名	満足度	対象数	回答率
総合支援事業	4.16	416/1,659(25.1%)	202/416(48.6%)
取引市場開拓支援事業	3.59	621/1,659(37.4%)	394/621(63.4%)
設備貸与等事業	4.68	68/1,659(4.1%)	50/68(73.5%)
新事業・新分野進出支援事業	4.15	525/1,659(31.6%)	348/525(66.3%)
研究開発支援事業	4.47	29/1,659(1.7%)	17/29(58.6%)

18年度～22年度の事業全体総合満足度、回答率(括弧内)

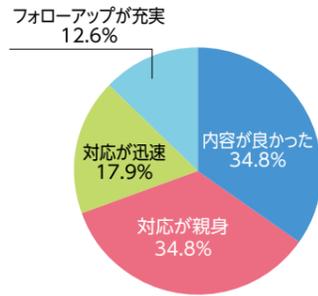
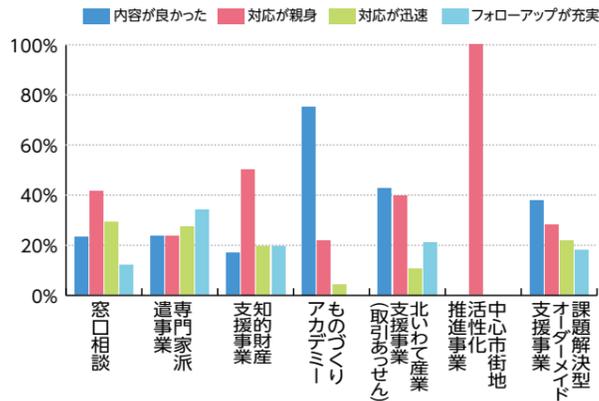
18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
4.02	3.97	3.91	3.96	3.99

## 満足・やや満足の理由割合

※グループ名は24年度のもの

### 【総合支援チーム(産業支援グループ)】

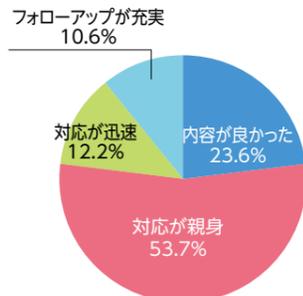
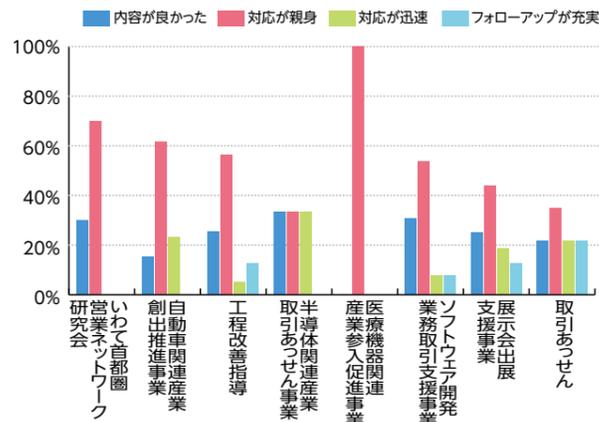
事業名	総合支援事業
満足度	4.18



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
総合支援事業 合計	34.8%	34.8%	17.9%	12.6%
窓口相談	23.0%	41.4%	25.3%	10.3%
専門家派遣事業	23.5%	23.5%	23.5%	29.4%
知的財産支援事業	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%
ものづくりアカデミー	75.0%	21.4%	3.6%	0.0%
北いわて産業支援事業(取引あっせん)	42.4%	39.4%	9.1%	18.2%
中心市街地活性化推進事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
課題解決型オーダーメイド支援事業	37.5%	28.1%	18.8%	15.6%

### 【取引支援チーム(ものづくり振興グループ)】

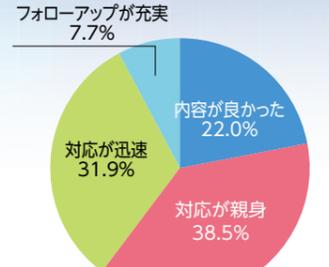
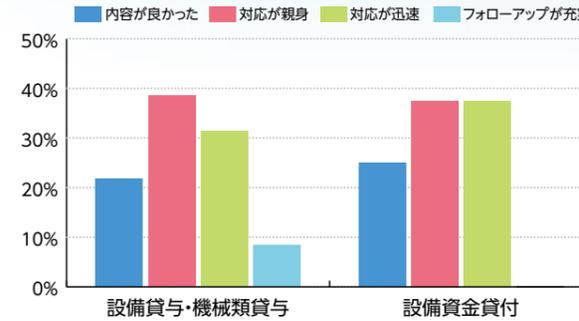
事業名	取引市場開拓支援事業
満足度	3.59



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
取引市場開拓支援事業 合計	23.6%	53.7%	12.2%	10.6%
いわて首都圏営業ネットワーク研究会	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%
自動車関連産業創出推進事業	15.4%	61.5%	23.1%	0.0%
工程改善指導	25.6%	56.4%	5.1%	12.8%
半導体関連産業取引あっせん事業	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
医療機器関連産業参入促進事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
ソフトウェア開発業務取引支援事業	30.8%	53.8%	7.7%	7.7%
展示会出展支援事業	25.0%	43.8%	18.8%	12.5%
取引あっせん	21.7%	34.8%	21.7%	21.7%

### 【総務・金融グループ】

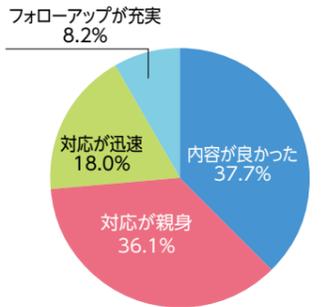
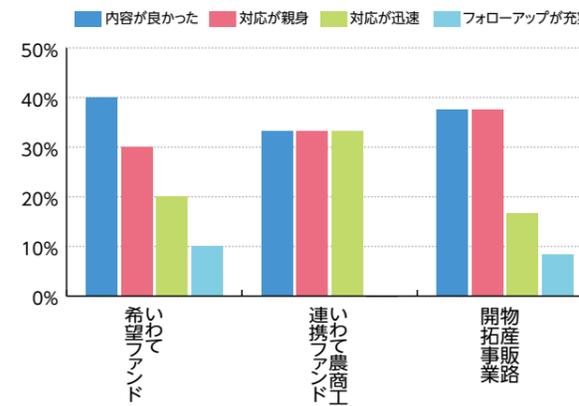
事業名	設備貸与等事業
満足度	4.68



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
設備貸与等事業 合計	22.0%	38.5%	31.9%	7.7%
設備貸与・機械類貸与	21.7%	38.6%	31.3%	8.4%
設備資金貸付	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%

### 【新事業創出チーム(産業支援グループ)】

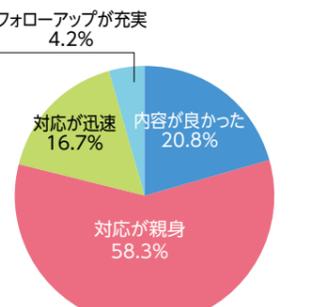
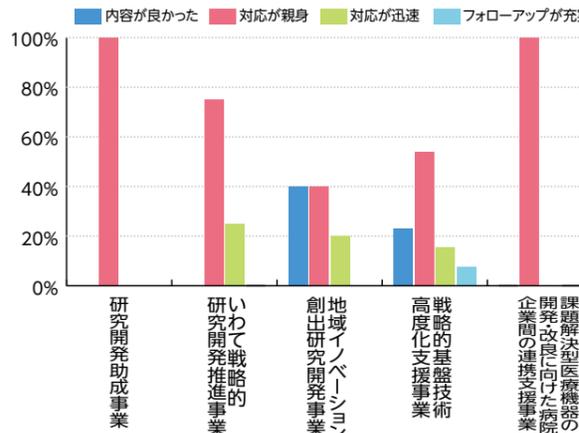
事業名	新事業・新分野進出支援事業
満足度	4.15



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
新事業・新分野進出支援事業 合計	37.7%	36.1%	18.0%	8.2%
いわて希望ファンド	40.0%	30.0%	20.0%	10.0%
いわて農工商連携ファンド	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
物産販路開拓事業	37.5%	37.5%	16.7%	8.3%

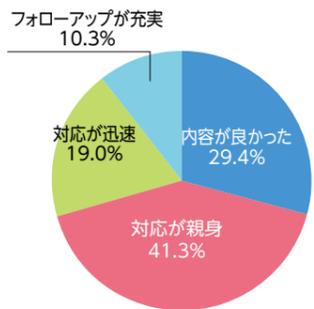
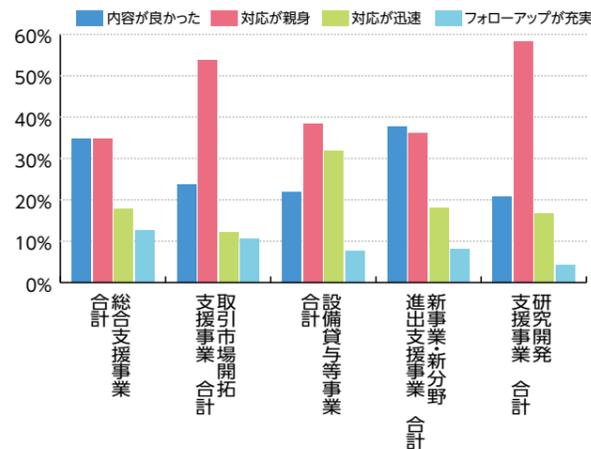
### 【研究開発チーム(ものづくり振興グループ)】

事業名	研究開発支援事業
満足度	4.47



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
研究開発支援事業 合計	20.8%	58.3%	16.7%	4.2%
研究開発助成事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
いわて戦略的研究開発推進事業	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
地域イノベーション創出研究開発事業	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%
戦略的基盤技術高度化支援事業	23.1%	53.8%	15.4%	7.7%
課題解決型医療機器の開発・改良に向けた病院・企業間の連携支援事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

【全体】	事業名	全体
	満足度	3.97



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
総合計	29.4%	41.3%	19.0%	10.3%
総合支援事業 合計	34.8%	34.8%	17.9%	12.6%
取引市場開拓支援事業 合計	23.6%	53.7%	12.2%	10.6%
設備貸与等事業 合計	22.0%	38.5%	31.9%	7.7%
新事業・新分野進出支援事業 合計	37.7%	36.1%	18.0%	8.2%
研究開発支援事業 合計	20.8%	58.3%	16.7%	4.2%

分析結果

全体の満足度は、昨年度の3.99から0.02ポイント減少し、3.97となり、中期計画において目標としている4.00を達成することはできなかった。この要因として、主に、顧客数の多い商談会の満足度の低調が挙げられ、これまでの調査で、4点台を記録したことはなく、毎年3点台前半から中盤を推移している。また、回答率に関して、上昇傾向にはあるものの、60.8%と決して高いわけではないため、上半期、下半期に分け、調査をタイムリーに行うことや、各事業で調査を行う際、本調査項目を必ず入れるなど、調査対象数、回答数の拡大に向けた改善が必要である。

次に満足・やや満足理由の割合を見てみると、全体で、職員の対応が親身であるといった回答が4割を超え、お客様に寄り添った支援を心がけていることが分かるが、一方で、フォローアップが充実の割合が1割と低く、事業終了後も継続的に支援を行うことや、定期的にお客様を訪問するなどの取組みが必要であると考えられる。

また、少数ではあるが不満・やや不満といった回答もあり、その内容として、事業についての不満だけでなく、電話対応についての不満もあった。

全体を通して、「今後とも宜しくお願いします」「今年も利用します」といった声が非常に多く、当センターが提供する事業・サービスへの期待と関心の高まりが感じられる。

# 日本最大級の中小企業ビジネス・マッチングイベント 中小企業総合展 JISMEE 2012

開催日 平成24年

主催：独立行政法人中小企業基盤整備機構

10月10日(水)～12日(金)  
10:00～18:00(最終日は17:00まで)

入場無料

開催場所 東京ビッグサイト(東1・2・3ホール)  
東京都江東区有明3-21-1

経営革新等に果敢に取り組む中小企業・ベンチャー企業が、自ら製造、開発した新製品、サービス、技術等を一堂に会し展示することにより、販路開拓、市場創出、業務提携といったビジネスマッチングを促進することを目的として開催します。

中小企業、ベンチャー企業あわせて約800小間の出展が予定されています。企業同士のマッチングの場となる当総合展への来場をご検討ください。

<http://www.smrj.go.jp/jismee2012/>

中小企業総合展

検索

## いわて知的財産権セミナー2012

【主催】岩手県、日本弁理士会、(地独)岩手県工業技術センター、(一社)岩手県発明協会

【協力】日本弁理士会東北支部、日本弁理士会知的財産支援センター

毎年好評いただいております「いわて知的財産権セミナー」を今年も開催致します。受講料は無料ですので、多数のご参加をお待ちしております。今年度は、下記のテーマで開催致します。

お問合せ・お申し込みは

(地独)岩手県工業技術センター(知財総合支援窓口) 担当者/安保  
TEL 019-656-4114 FAX 019-636-0256  
HPアドレス <http://www.pref.iwate.jp/~kiri/chiteki/new-tizai.html>



盛岡セミナー【レベル】初級者～中級者

テーマ	講師	日時	会場	定員
中小企業における知的財産権に関するトラブル対策	弁理士 山本 寿武	11月2日(金) (時間は調整中)	盛岡市内 (調整中)	40名
東南アジアにおける知的財産法とその活用	弁理士 黒瀬 雅志	2月15日(金) (時間は調整中)	盛岡市内 (調整中)	40名

被災地セミナー【レベル】初級者

テーマ	講師	日時	会場	定員
新商品開発パッケージデザイン戦略	弁理士 橋本 京子	10月12日(金) (時間は調整中)	宮古地域振興センター 大会議室	40名

※詳細が決まりましたら、HPに掲載致します。

### 知財専門家等による無料相談予定日

岩手県知財総合支援窓口では、常設の相談窓口のほかに、以下の日程で弁理士等の知財専門家の駐在による相談日と、知財総合支援アドバイザーが県内各地に赴いて相談を受ける出張支援窓口を設けています。

9月以降の日程は、以下の通りです。

◆専門家駐在予定日

月	会場：(一社)岩手県発明協会事務所			
	菅原弁理士 13:00～16:00	富沢弁理士 13:00～16:00	西澤弁理士 9:00～12:00	丸岡弁理士 9:00～15:00
9月	—	26日(水)	19日(水)	12日(水)
10月	10日(水)	17日(水)	24日(水)	31日(水)
11月	7日(水)	14日(水)	21日(水)	28日(水)
12月	5日(水)	12日(水)	19日(水)	26日(水)
1月	9日(水)	16日(水)	23日(水)	30日(水)
2月	6日(水)	13日(水)	20日(水)	27日(水)
3月	6日(水)	13日(水)	—	—

※赤字は13:00～16:00予定

※電話予約が必要です。予約は駐在日の前々日までお願い致します。定員になり次第締め切りますので、あらかじめ予約状況をご確認の上、ご来場願います。

◆アドバイザーによる出張支援窓口の開設予定日

日程	会場
9/20(木)	岩手県釜石地区合同庁舎
10/25(木)	北上市基盤技術支援センター
11/22(木)	岩手県大船渡地区合同庁舎
12/20(木)	遠野商工会(遠野市町おこしセンター)
1/24(木)	岩手県二戸地区合同庁舎
2/21(木)	岩手県花巻地区合同庁舎
3/14(木)	八幡平市役所

※午前の部は9:00～12:00、午後の部は13:00～16:00で開催致します。※相談時間は一人約40分となっております。※電話予約が必要です。定員になり次第締め切りますので、あらかじめ予約状況をご確認の上、ご来場願います。

お問合せ

岩手県知財総合支援窓口

TEL 019-656-4114 FAX 019-636-0256

E-mail [chizai-1@pref.iwate.jp](mailto:chizai-1@pref.iwate.jp)/[chizai-2@pref.iwate.jp](mailto:chizai-2@pref.iwate.jp)