

# 平成26年度 顧客満足度調査結果

## 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26年5月29日(木)～6月12日(木)
- (2)対象者 平成25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
- (3)項目 サービス利用の満足度(5段階)及びその理由(複数回答可)、センターに対する要望・意見
- (4)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)  
 ①北いわて産業支援事業(商談会、交流会及び展示会支援)／②異業種交流ネットワーク形成事業／③いわて希望ファンド(中小企業等試験販売事業)／  
 ④物産販路開拓事業／⑤商談会(発注・受注)／⑥工程改善指導／⑦半導体関連産業取引あっせん事業／⑧医療機器関連産業参入促進事業(交流会及び展示会支援)／  
 ⑨ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会)／⑩展示会出展支援(機械要素技術展)／⑪次世代モバイル開発拠点形成事業／  
 ⑫新素材・加工産業集積促進事業

## 調査結果

総合満足度 **4.06** (昨年度 3.97) ※中期経営計画における目標値4.00

回答率 **76.0%** [927/1,220] (昨年度 67.6%)

※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	回答率
総合支援事業	4.08	384/1,220(31.5%)	217/384(56.5%)	217/927(23.4%)
新事業・新分野進出支援事業	3.77	216/1,220(17.7%)	180/216(83.3%)	180/927(19.4%)
設備貸与等事業	4.75	172/1,220(14.1%)	130/172(75.6%)	130/927(14.0%)
取引市場開拓支援事業	3.88	385/1,220(31.6%)	343/385(89.1%)	343/927(37.0%)
研究開発支援事業	4.35	63/1,220(5.1%)	57/63(90.5%)	57/927(6.2%)

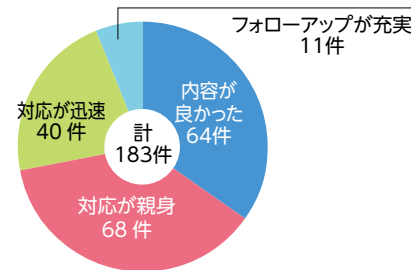
## 満足度内訳

事業名	満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
総合支援事業	4.08	86	68	58	5	0	217
新事業・新分野進出支援事業	3.77	68	44	37	21	10	180
設備貸与等事業	4.75	105	18	7	0	0	130
取引市場開拓支援事業	3.88	103	116	105	18	1	343
研究開発支援事業	4.35	31	19	3	4	0	57
全体	4.06	393	265	210	48	11	927

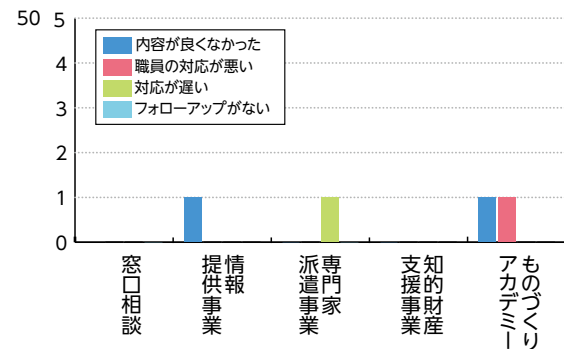
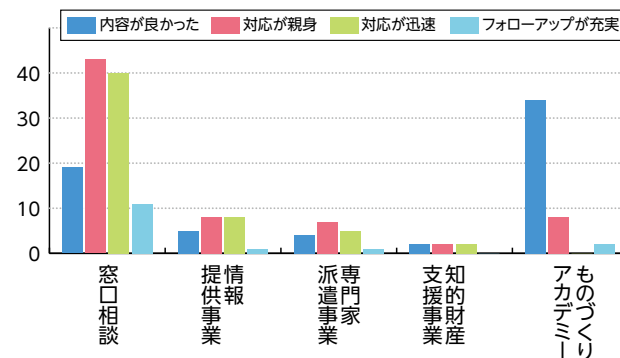
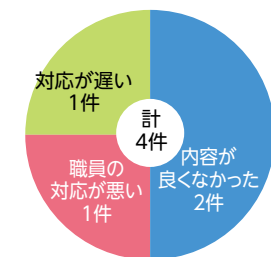
## 満足理由および不満理由の各割合

### 【総合支援事業】

満足理由 (総合支援・全体)



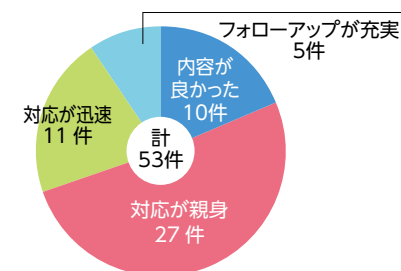
不満理由 (総合支援・全体)



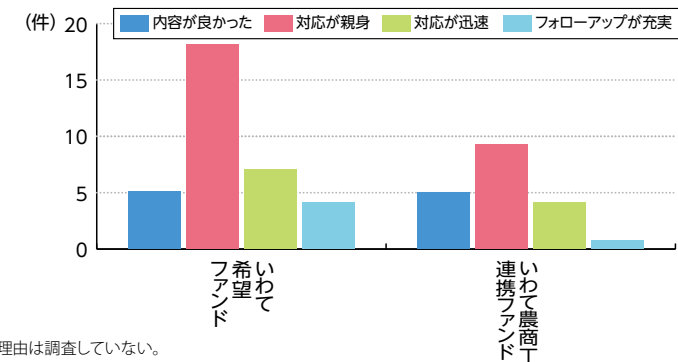
※北いわて産業支援事業、異業種交流ネットワーク形成事業の満足理由および不満理由は調査していない。

### 【新事業・新分野進出支援事業】

満足理由 (新事業・全体)

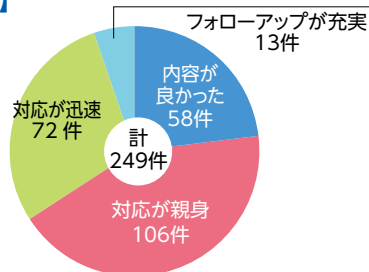


※今回の調査では不満回答なし。  
※いわて希望ファンド(中小企業等試験販売事業)、物産販路開拓事業の満足理由および不満理由は調査していない。

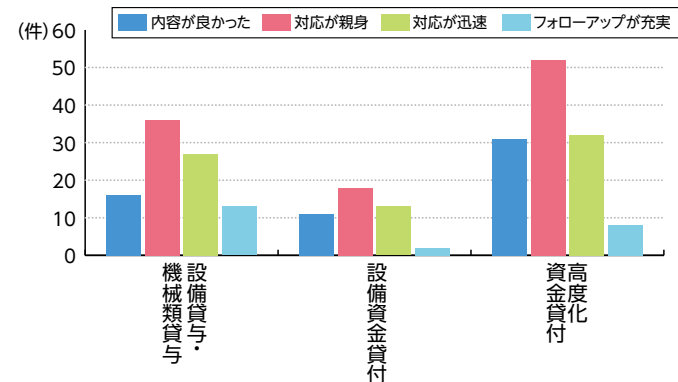


### 【設備貸与等事業】

満足理由 (設備貸与等・全体)

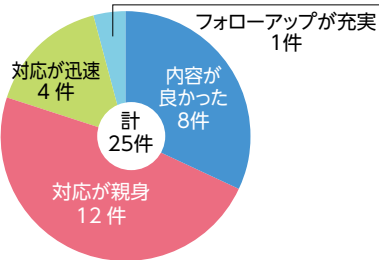


※今回の調査では不満回答なし。

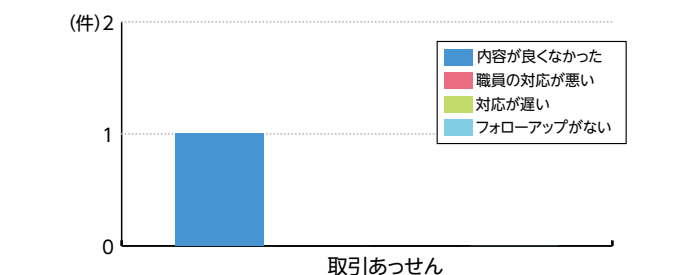
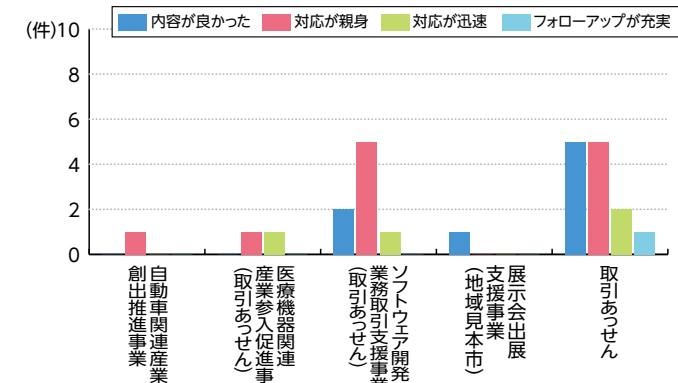


### 【取引市場開拓支援事業】

満足理由 (総合支援・全体)



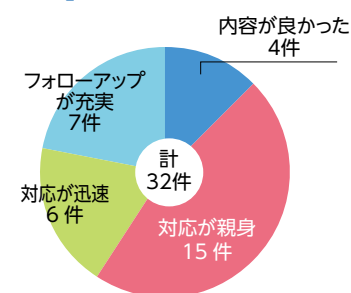
不満理由 (取引支援・全体)



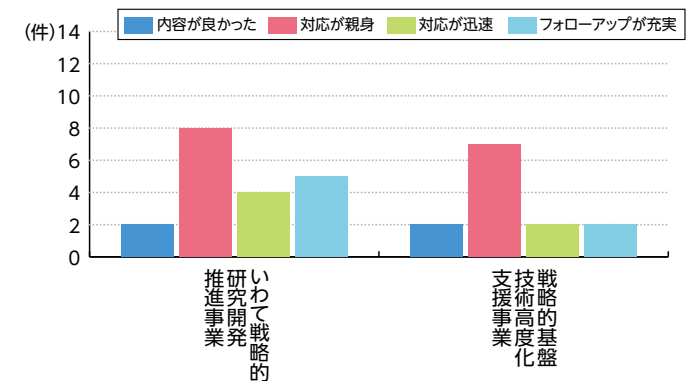
※商談会(発注・受注)、工程改善指導、半導体関連産業取引あっせん事業、医療機器関連産業参入促進事業(交流会及び展示会支援)、ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会)、展示会出展支援(機械要素技術展)の満足理由および不満理由は調査していない。

### 【研究開発支援事業】

満足理由 (研究開発・全体)



※今回の調査では不満回答なし。





# 平成26年度いわて商談会開催について

当センターでは、取引拡大をめざす県内外の受・発注企業の皆様が、一堂に会して商談及び相互交流を行う場を毎年提供しております。  
本年度は下記のとおり開催いたします。  
詳細につきましては、別途郵送でご案内をさせていただきます。

**開催日時** 平成26年11月13日(木)  
●商談会(13:00~17:45) ●懇親会(18:00~19:30)

**会場** ホテルシティプラザ北上(北上市川岸1-14-1)

**参加対象** 岩手県内外の受発注登録企業及び県外発注企業  
( casting, iron, steel, mechanical processing, sheet metal, press, resin, surface treatment, electronic devices, metal material companies, etc.)

**定員** 発注企業 50社 / 受注企業 150社

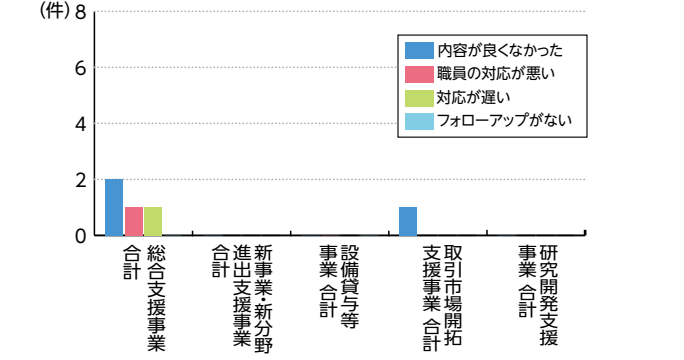
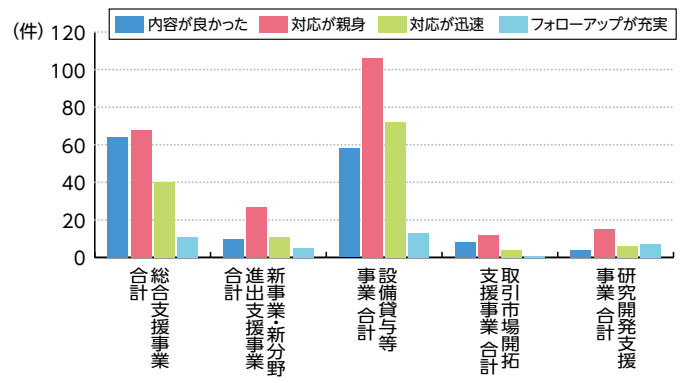
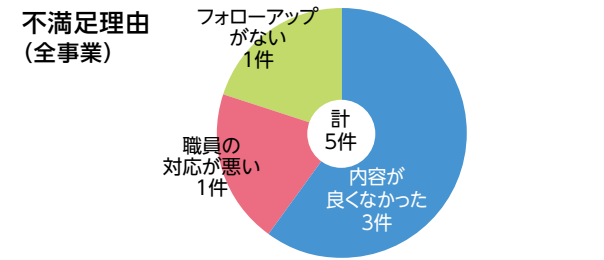
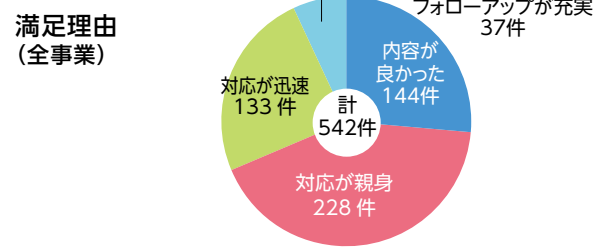
- |          |     |   |
|----------|-----|---|
| 参加料金(予定) | 商談会 | ●いわて産業振興センター賛助会員 ……1名につき3,000円<br>●いわて産業振興センター非賛助会員…1名につき6,000円<br>●岩手県外企業 ……1名につき8,000円<br>●発注企業 …… 無料招待 |
|          | 懇親会 | ●受注企業 ……1名につき5,000円<br>●発注企業 …… 無料招待  |

**申込方法** 別途郵送にてご案内申し上げます。

**お問い合わせ** (公財)いわて産業振興センター ものづくり振興グループ  
TEL:019-631-3822 / FAX:019-631-3830 / E-mail:sitauke@joho-iwate.or.jp



## 【全体】



## 分析結果

全体の満足度は、昨年度から上昇し4.06となり、中期計画において目標としている4.00を達成する結果となった。この要因としては主に、全回答総数の31.6%を占め、回答率が89.1%と高かった取引支援事業の満足度が3.69から3.88に上昇したことが挙げられる。また回答率に関しては、昨年に引き続いて上昇傾向にある。さらなる回答率改善にあたっては、事前に実施されたアンケートの回答率が高い(568/595、95.5%)ことから、事業実施から期間を空けずに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」の理由の割合を見てみると、全体で「職員の対応が親身」とする回答の割合が42.1%と高く、顧客に寄り添った支援が評価されている一方で、「フォローアップが充実」の回答割合が6.8%となった。企業訪問回数の増加を希望する意見もあることから、事業終了後も継続的に支援を行うことや、定期的な顧客訪問、さらなる支援の実施等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、その内容としてはマッチングの不調に起因すると考えられるものもあった。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」など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さらなる高まりが感じられる。

# 産学連携学会 第12回年次大会に参加しました

6月25日(水)から6月27日(金)までの3日間、下諏訪総合文化センター(長野県下諏訪町)において産学連携学会年次大会が開催されました。本大会は、産学連携に関する諸課題について、産学官の学識経験者や実務者が広く交流し、相互に啓発しあう場であり、今年で12回目を数えます。

全体会議に合わせ、「企業人が考える産学官連携」と題して多摩川精機株式会社副会長の萩本氏による特別講演と「デジタルファブリケーション時代の中小製造業の姿」をテーマにしたシンポジウムが開催されました。

今年度から、プレゼンテーション(12分)後の討論時間が3分から8分になり、またショートプレゼンテーション(5分)後に各ポスター

の前で個別に議論を行うダイアログセッションが加わり、より議論が深まりました。

全国から170を超える発表があり、当センターからは「3校連合チームで全日本学生フォーミュラ大会参加プロジェクトによる人材育成」というタイトルで発表を行い、多くの質問・意見の中で有意義な議論が生まれました。

当センター以外の岩手県関連としては、岩手大学(地域連携推進機構)、釜石ヒカリフーズ㈱、JST復興センター盛岡事務所よりそれぞれ発表がありました。

当センターでは今後も産学官連携を進めて参ります。



# 「青森・秋田・岩手 3県合同商談会」開催しました

さる7月2日、北東北3県の(公財)21あおもり産業総合支援センター及び(公財)あきた企業活性化センターとの共催で、標記商談会をTRC東京流通センター第一展示場(東京都大田区)において開催いたしました。

この商談会は、関東地区を中心とした発注企業(メーカー、商社)の皆様と、青森・秋田・岩手県内の特色を持った受注企業の方々が一堂に会して、個別商談や情報交換等をしていただくため、昨年に引き続き開催したもので、本年で11回目となります。

当日は、発注企業が53社、青森・秋田・岩手の各財団に登録している受注企業が138社(うち岩手県は56社)参加しました。

会場では、自社の技術や製品を積極的に売り込む真剣な姿が見られ、発注企業と受注企業との間で活発な商談が行われました。

参加した企業様からは「具体的な商談ができた。取引の多くは商談会によるもので、大変ありがたい」(岩手・受注企業)といった声もいただくなど、今後継続的な取引につながることを期待されます。

