

平成27年度顧客満足度調査結果

1. 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。

2. 調査概要

- (1)実施時期 平成28年5月9日(月)～6月3日(金)
- (2)対象者 平成27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(※下記についての満足理由は調査していない)



- ①ものづくりアカデミー
- ②北いわて産業支援事業(商談会、交流会及び展示会支援)
- ③異業種交流ネットワーク形成事業
- ④いわて希望ファンド(中小企業等試験販売事業)
- ⑤物産販路開拓事業
- ⑥商談会(発注・受注)
- ⑦工程改善指導
- ⑧半導体関連産業取引あっせん事業
- ⑨医療機器関連産業参入促進事業(交流会及び展示会支援)
- ⑩ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会)
- ⑪展示会出展支援(機械要素技術展出展支援事業)
- ⑫次世代モビリティ開発拠点形成事業
- ⑬新素材・加工産業集積促進事業

3. 調査結果

- ①総合満足度 **4.13**(昨年度 4.23)※中期経営計画における**目標値4.00**
- ②回答率 **59.9%**[1,259/2,102](昨年度 67.9%)

4. 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	4.31	159	115	44	7	0	325
新事業・新分野進出支援事業	4.07	128	84	39	22	8	281
設備貸与等事業	4.79	43	7	2	0	0	52
取引市場開拓支援事業	3.98	150	197	137	11	1	496
研究開発支援事業	4.15	45	38	16	5	1	105
全体	4.13	525	441	238	45	10	1,259

5. 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) 計61件

- フォローアップが充実 3件
- 対応が迅速 9件
- 対応が親身 30件
- 内容が良かった 19件

不満理由(総合支援) 計3件

- フォローアップがない 1件
- 内容が良くなかった 1件
- 対応が遅い 1件

新事業・新分野進出支援事業

満足理由(新事業) 計27件

- フォローアップが充実 4件
- 対応が迅速 5件
- 対応が親身 11件
- 内容が良かった 7件

設備貸与等事業

満足理由(設備貸与等) 計43件

- フォローアップが充実 4件
- 対応が迅速 12件
- 対応が親身 20件
- 内容が良かった 7件

取引市場開拓支援事業

満足理由(取引支援) 計4件

- 対応が迅速 1件
- 対応が親身 2件
- 内容が良かった 1件

研究開発支援事業

満足理由(研究開発) 計19件

- 対応が迅速 4件
- 対応が親身 8件
- 内容が良かった 7件

不満理由(研究開発) 計1件

- フォローアップがない 1件

事業全体

満足理由(全事業) 計154件

- フォローアップが充実 11件
- 対応が迅速 31件
- 対応が親身 71件
- 内容が良かった 41件

不満理由(全事業) 計4件

- フォローアップがない 2件
- 対応が遅い 1件
- 内容が良くなかった 1件

分析結果

全体の満足度は、中期計画の目標である4.00についてはクリア出来たものの、昨年度4.23からはやや下降し4.13となった。また回答率に関しては、大規模な商談会や発表会における回答率が低くなったことから、全体の回答率が低下したと思われる。今後アンケート回収の方法については改善が必要である。

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47.0%と高く、顧客に寄り添った支援が評価される一方で、「フォローアップが充実」の回答割合は5.3%と低調であり、継続した取組みや支援が必要であることが窺える。

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」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。

ご案内

平成28年度 設備貸与制度のご案内

長期

3年～10年

低利

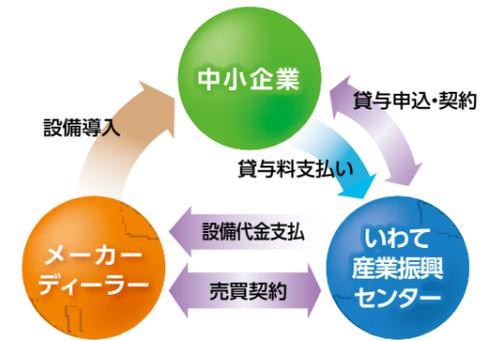
年1.3%～1.7%
(固定金利)東日本大震災で直接被災した企業は更に-0.1%

無担保

金融機関融資と別枠です

制度のしくみ

この「設備貸与制度」は、岩手県内の中小企業の皆様が必要とする機械、設備をセンターが購入し、長期・低利で貸与する公的制度です。



区分	設備貸与(割賦販売)	リース
対象企業	県内に事業所・工場を有する中小企業(企業組合・協業組合含む)	県内に事業所・工場を有する中小企業(企業組合・協業組合含む)
貸付期間	3年～10年(導入設備耐用年数上限) (右記条件3を満たせば10年以内で2年延長可能)	3年～10年(導入設備耐用年数上限) (右記条件3を満たせば10年以内で2年延長可能)
貸付限度額(消費税込)	100万円～1億円(右記条件1を満たせば2億円)	100万円～1億円(右記条件1を満たせば2億円)
対象設備	設備(建物を除く)	汎用設備(中古・車両を除く)
保証金	貸与額の10%(右記条件1を満たせば5%)(最終償還時に返済)	—
利息(貸与損料)	年率1.30%～1.70%(固定金利)(お申込企業様の財務内容により決定)(右記条件2を満たせば-0.1%)	—
リース料(月額)	—	5年=1.867%(参考) 7年=1.389%(参考)
連帯保証人	法人:代表者1人 個人不要(経営者保証ガイドラインに準拠)	—

- ### 条件1
- 中小企業新事業活動促進法に基づく計画認定企業(経営革新・異業種連携)
 - 中小企業地域資源活用促進法に基づく事業計画認定企業
 - 農工商等連携促進法に基づく事業計画認定企業
 - いわて希望ファンド、いわて農工商連携ファンド採択企業
 - 自動車関連産業企業
 - 加工高に対する県内企業への外注比率が10%以上の企業
 - 県内企業5社以上に下請発注している企業
 - 県内企業への下請発注額が1,000万円以上の企業
 - 今回の設備を設置することで⑥～⑧のいずれかに該当する企業
- ※上記のいずれかの条件を満たせば、2億円まで貸付及び保証金5%対応可能
- ### 条件2
- 東日本大震災で設備又は事業所が被災し、市町村等が発行する罹災証明書等の発行を受けている中小企業
- ※上記のいずれかの条件を満たせば、適用利率から0.1%の引下げ及び償還期間2年の対応可能
- ### 条件3
- 商工会及び商工会議所を経由して申込をした企業
- ※上記の条件を満たせば、10年以内において、返済の基準となる耐用年数の期間について2年を超えない範囲内で延長すること可能

※運賃・取付工事は貸付の対象となりますが、建物部分・基礎工事は対象外です。一部、対象とならない業種、設備がございますので詳しくはセンターにお問合せ下さい。

お問い合わせ: 総務・金融グループ TEL: 019-631-3821 FAX: 019-631-3830 <http://www.joho-iwate.or.jp/setsubi>