

平成 30 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事業への満足度及びその理由等の調査を行い、その結果を事業内容等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 31 年 4 月 26 日（金）～令和元年 5 月 10 日（金）

※30 年度実施時に満足度を聴取した事業にあつては、新たに聴取せず、その聴取結果を使用した。

(2) 対象者

平成 30 年度内に当センターの提供するサービスを利用した企業・団体・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

調査対象事業は集計表に記載のとおり。（1）の実施機関に満足度を聴取した対象者には、満足・不満足理由も併せて聴取した。

3. 調査結果

① 総合満足度 4.16（昨年度 4.21）※中期経営計画における目標値 4.00

② 回答率 82.5%（昨年度 69.0%）

※詳細は資料 1（平成 31 年度顧客満足度調査集計表）参照

4. 満足度内訳

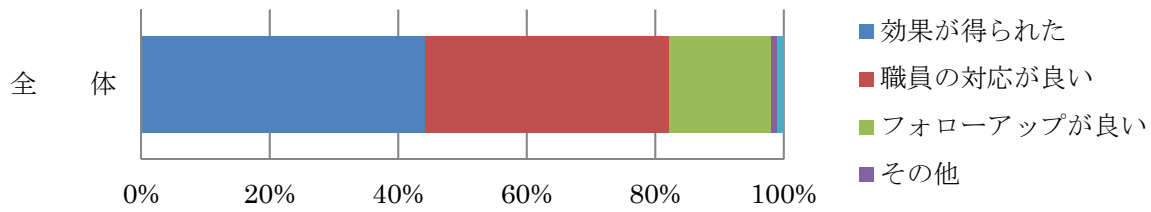
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	満足度
I 中小企業総合支援事業	215	111	19	9	3	357	4.47
II 販路開拓支援事業	31	35	37	14	7	124	3.56
III 産業人材確保支援事業	97	70	26	10	3	206	4.20
IV 金融支援事業	26	2	2	0	0	30	4.80
V 取引支援事業	391	323	309	16	0	1,039	4.05
VI 研究開発支援事業	64	13	6	1	0	84	4.67
全体	824	554	399	50	13	1,840	4.16

※満足度算出方法：

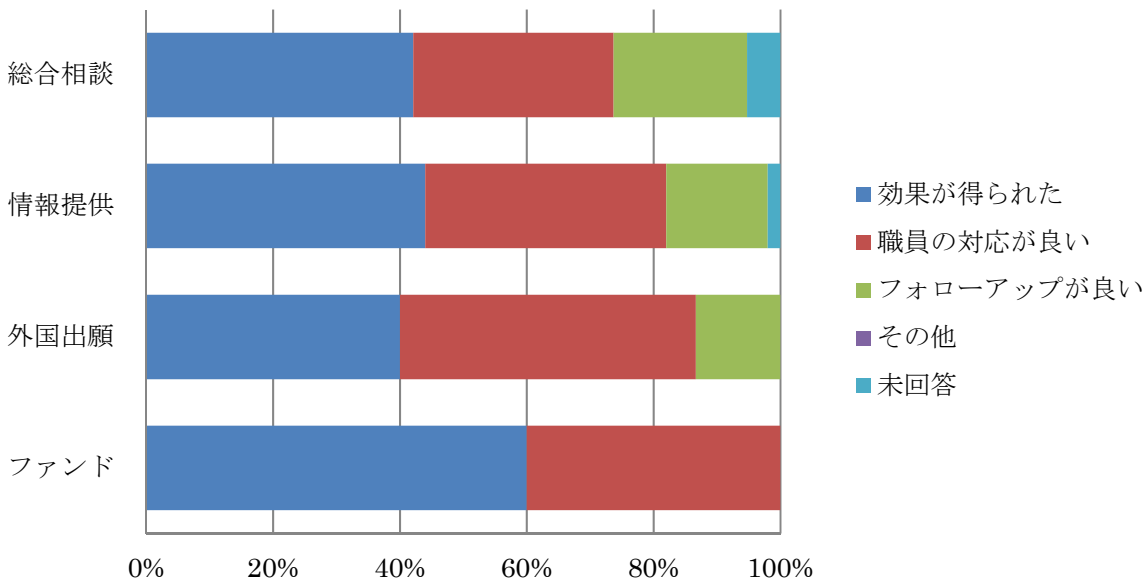
満足 5 点、やや満足 4 点、普通 3 点、やや不満 2 点、不満 1 点とし、各回答数を乗じ小計を各回答数で除した平均値である。

5. 5月に実施した満足度調査における満足理由の割合

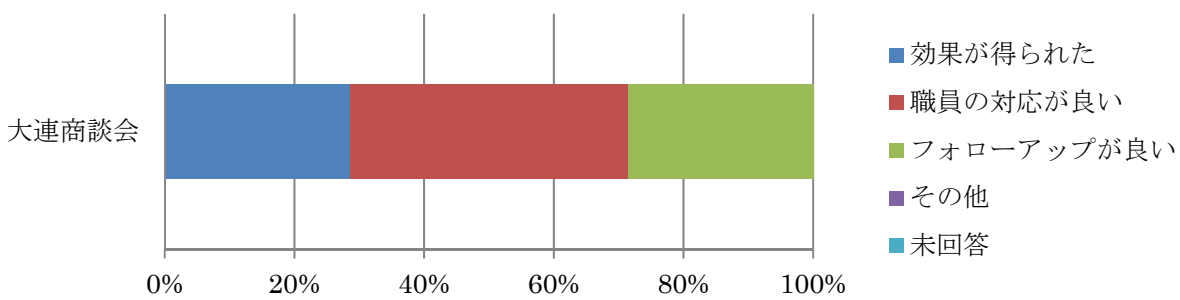
【全体】



【Ⅰ 中小企業総合支援事業】



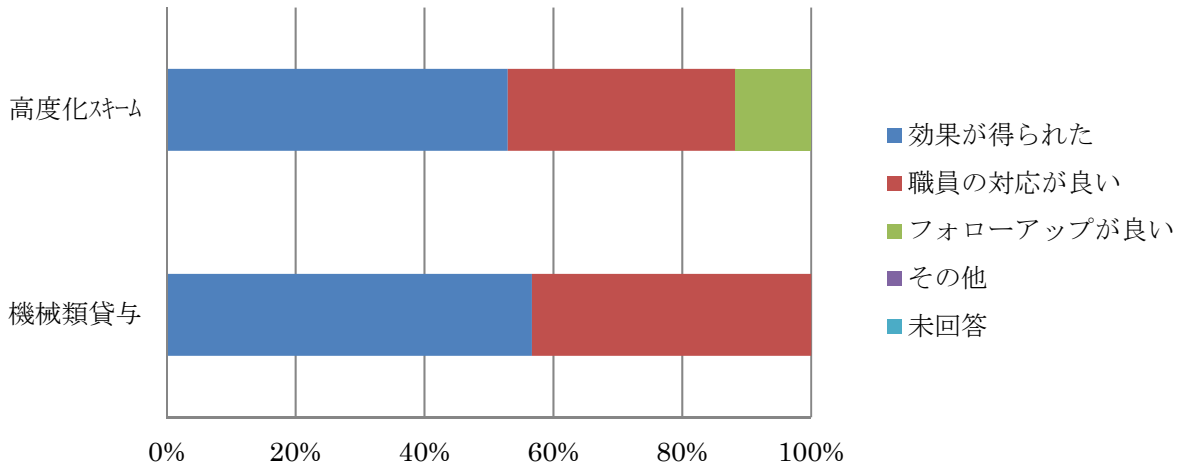
【Ⅱ 販路開拓支援事業】



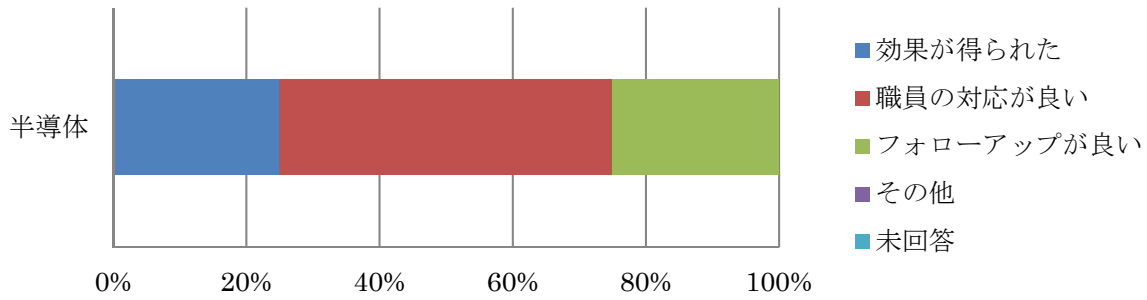
【Ⅲ 産業人材確保支援事業】

※事業別のアンケート結果を実施したため、満足度の理由は無

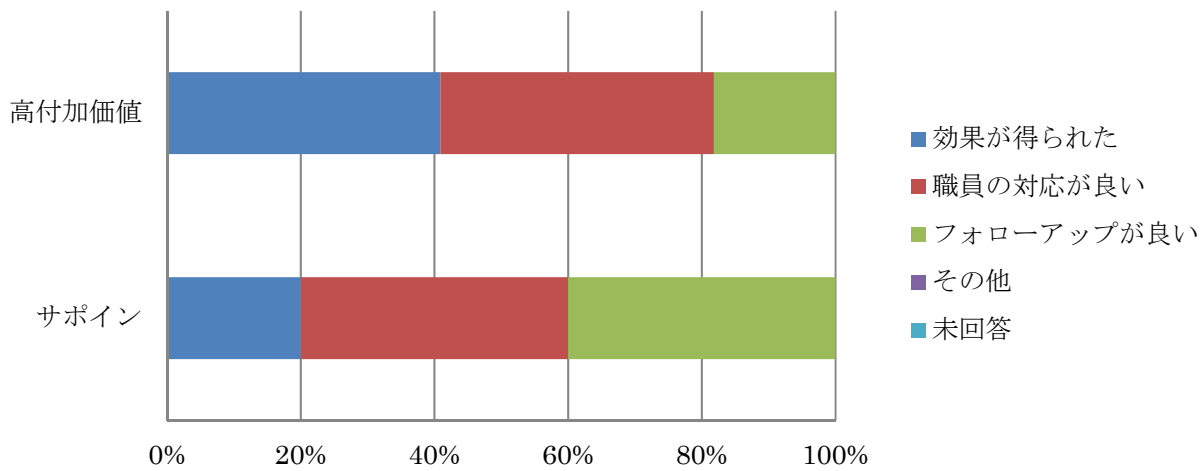
【IV金融支援事業】



【V取引支援事業】



【VI研究開発支援事業】



6. 分析

下記分析結果は、当年 5 月に実施した顧客満足度調査及び、昨年度各事業で実施したアンケート結果のデータを合算した数値の分析結果である。

全体の満足度は 4.16 となり、中期経営計画の目標値である 4.00 を達成する結果となった。

昨年度の 4.21 ポイントと比較すると 0.05 ポイント低下だが、これは昨年度の対象事業所が 2,091 事業所だったのに比べ、今年度の対象事業所が 2,231 事業所と、140 事業所の増加であることから、分母が増加したことによる低下であり、ほぼ横ばいとする。

事業別にみると、中小企業総合支援事業は、今年度 4.47 で昨年度比は 0.04 ポイント上昇。

販路開拓支援事業は、今年度 3.56 で昨年度比は 0.49 ポイントと大きく低下。前々年度（2017 年度）まで開催していた東京高島屋展が未実施だったことによるアンケート調査対象事業所の減少や、物産販路開拓事業のアンケート結果回答の、やや不満、不満と答えた事業所数が 7 事業所増加した影響と考えられる。

産業人材確保事業は、今年度 4.20 で昨年度比 0.33 ポイント上昇。昨年度アンケート実施・回答した事業所数 23 から、今年度 206 ～ 183 事業所増加したことから、ポイントでの比較は難しい。事業所の増加は、2018 年度から産業人材確保事業へ加わった被災地域中小企業人材確保・定着等支援事業、新技術対応人材育成事業、プログラミング事業、ものづくり産業人材育成事業のアンケート実施に起因する。

金融支援事業では、今年度 4.80 で昨年度比 0.01 ポイント低下だが、昨年度あった、やや不満・不満とする企業が、今年度は 0 であった。

取引支援事業では、今年度 4.05 で昨年度比 0.03 ポイント低下。昨年度アンケート実施・回答した事業所 708 から今年度 1039 ～ 331 事業所増加したことから、産業人材確保事業と同様に、ポイントでの比較は難しい。事業所の増加は、2018 年度開催の 4 道県合同商談会のアンケート回答事業所数が大きく影響している。

研究開発事業では、今年度 4.67 で昨年度比 0.37 ポイント増加。高付加価値型ものづくり技術振興事業での回答率が今年度 92.3%で昨年度比 39.4 増加しており、高い回答率かつ満足度が高い結果となった。

5 月に実施した満足度調査を実施した事業では、満足度の他、満足・不満足理由についても聴取したが、不満・やや不満と回答した事業所はなかった。また、満足・やや満足と回答した理由として、全体においては、効果が得られた 44%、職員の対応が良い 38%、フォローアップが良い 16%、その他 1%、未回答が 1%の結果となった。どの事業においても、職員の対応が良いとの回答が 40%前後と安定している。中小企業総合支援事業と研究開発支援事業では、回答数が 50 を超えているにもかかわらず、特にフォローアップが良いとの回答が 20%を超える結果となった。また、センターへの要望意見では、感謝の声や事業継続を望む声が多く、その他個々のリクエストもあった。