

# 平成 28 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み

(※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展示会展支援 (機械要素技術展会展支援事業)
- 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%)

※詳細は資料 1 (平成 27 年度顧客満足度調査集計表) 参照

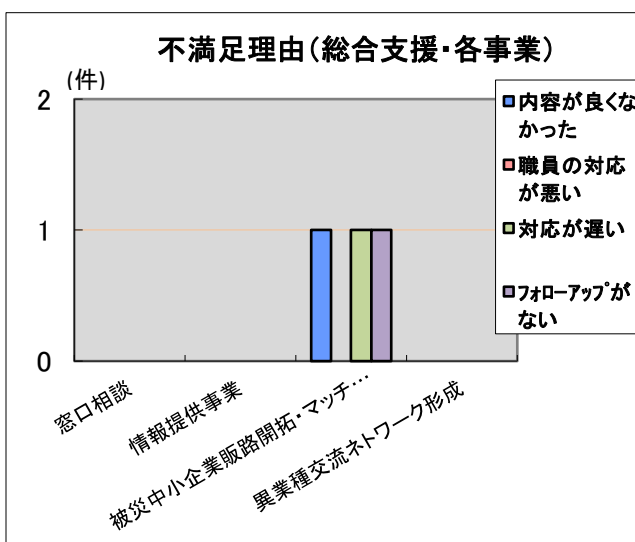
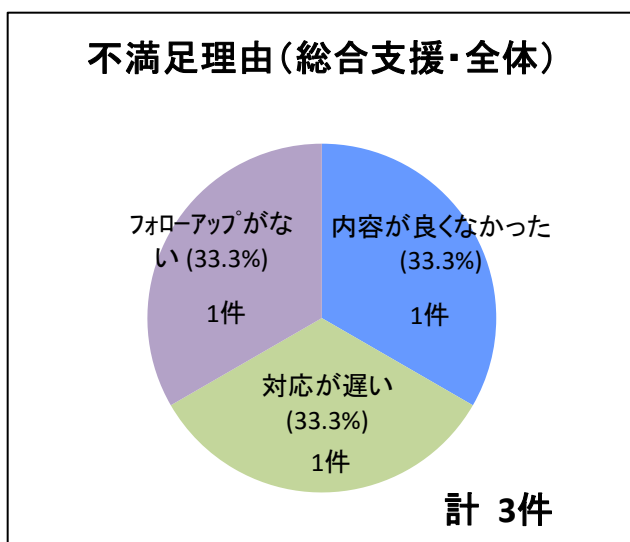
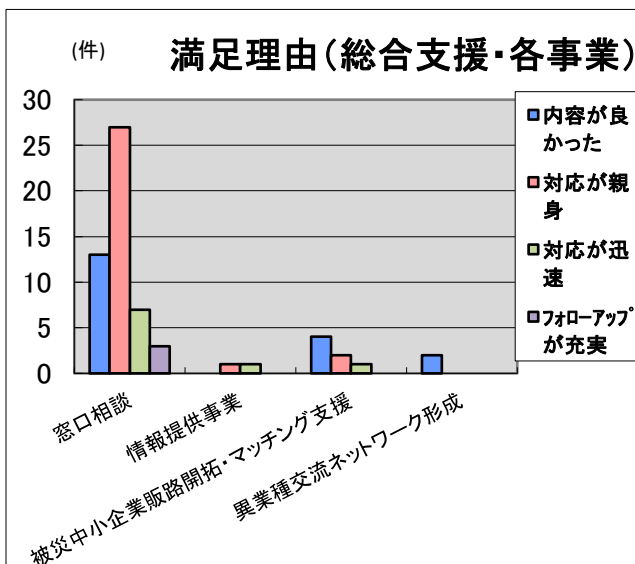
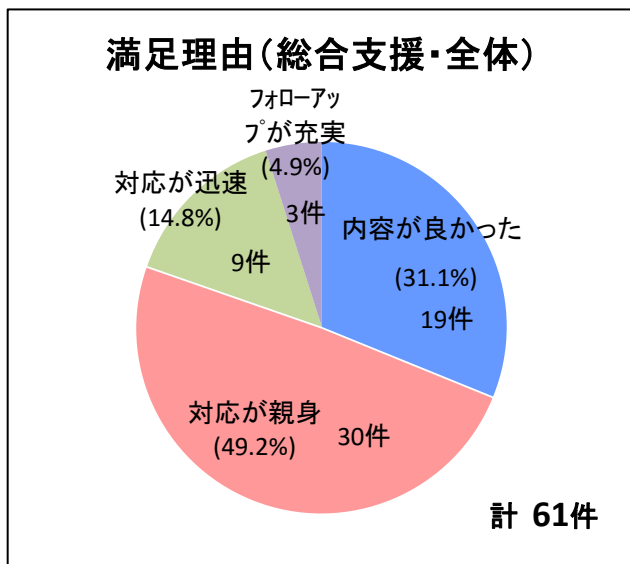
## 4. 満足度内訳

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

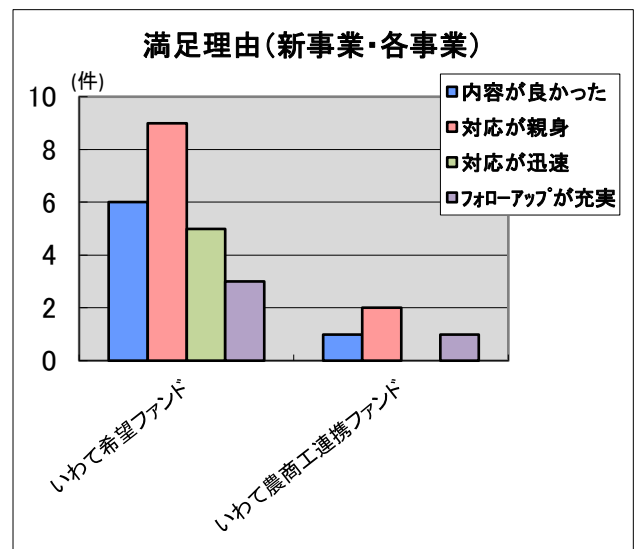
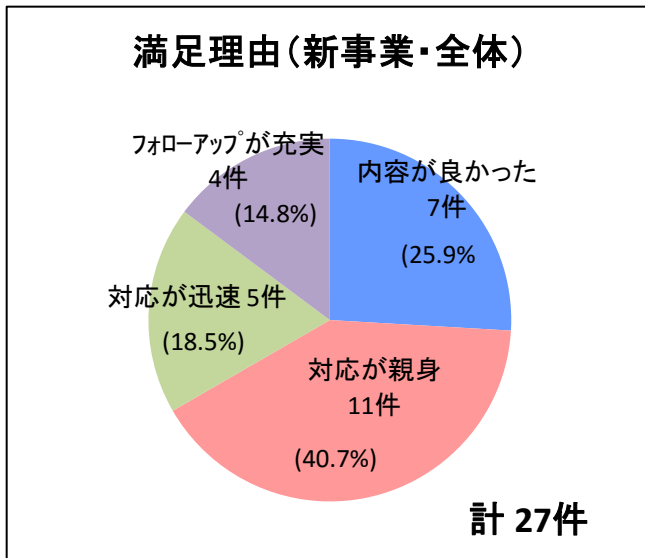
設備貸与等事業	4.79	43	7	2	0	0	52
取引市場開拓支援事業	3.98	150	197	137	11	1	496
研究開発支援事業	4.15	45	38	16	5	1	105
全 体	4.13	525	441	238	45	10	1,259

## 5. 満足理由および不満足理由の各割合

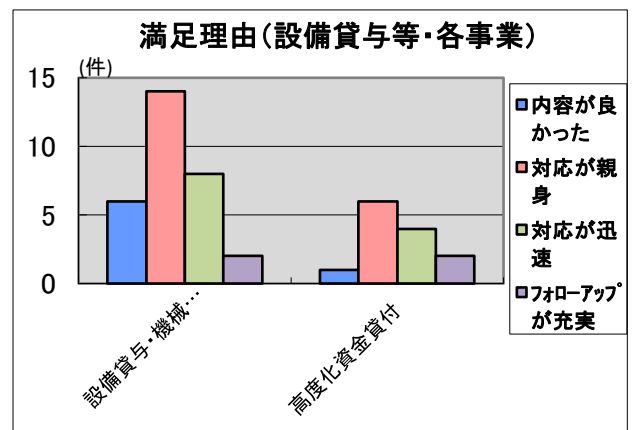
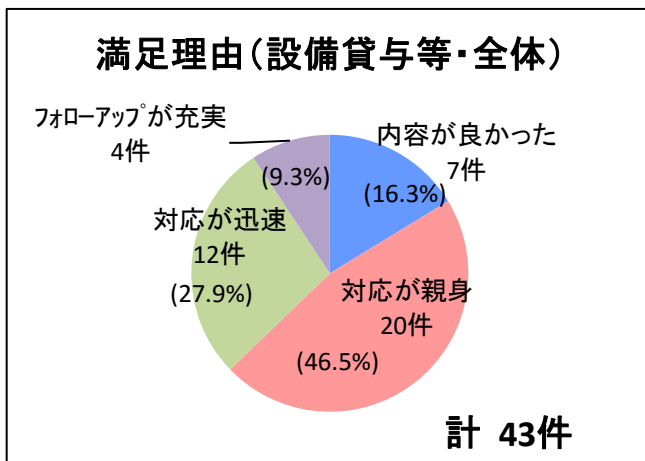
### 【総合支援事業】



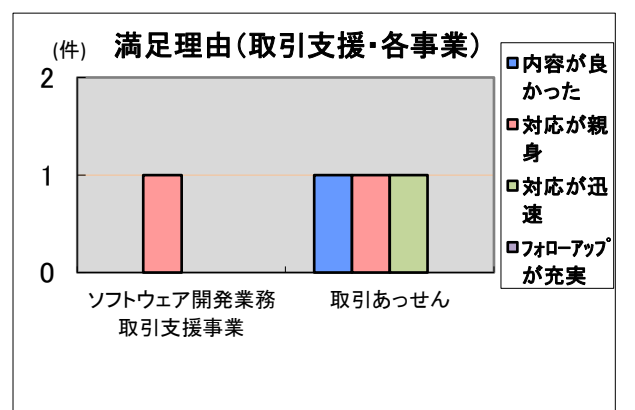
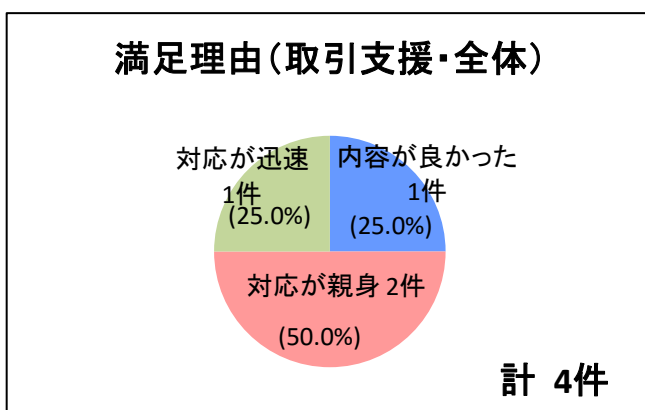
【新事業・新分野進出支援事業】



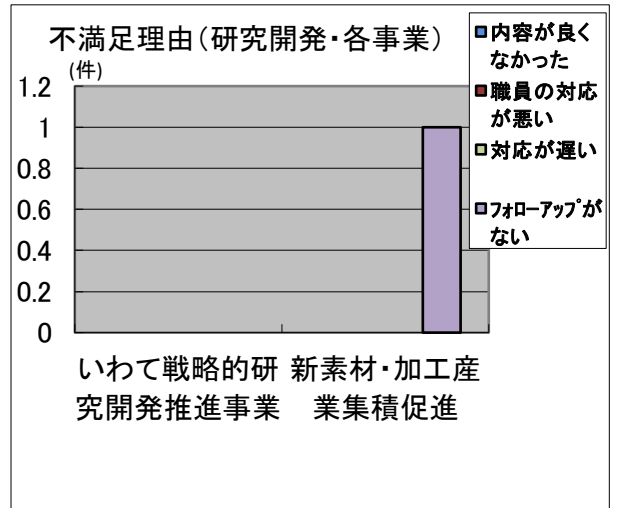
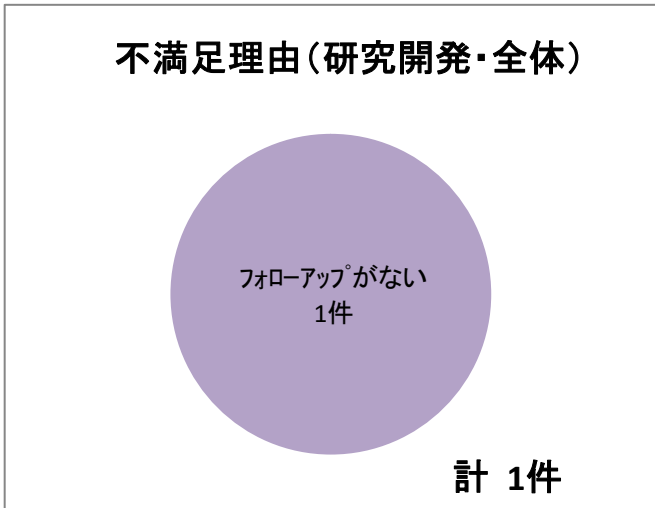
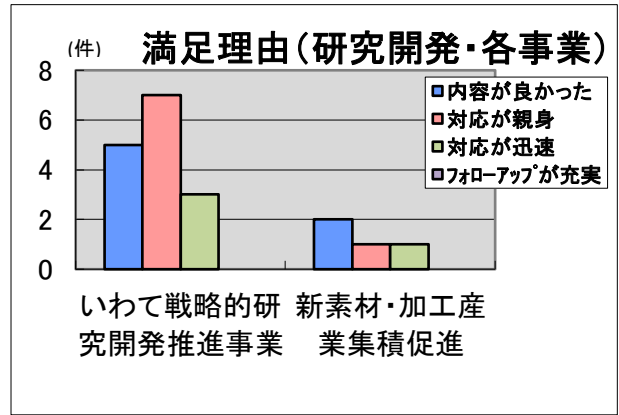
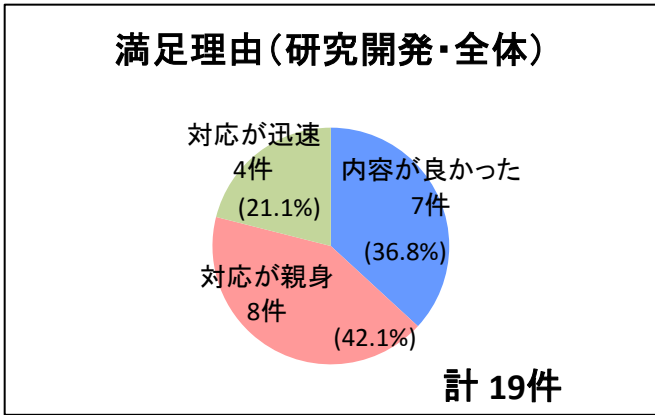
【設備貸与等事業】



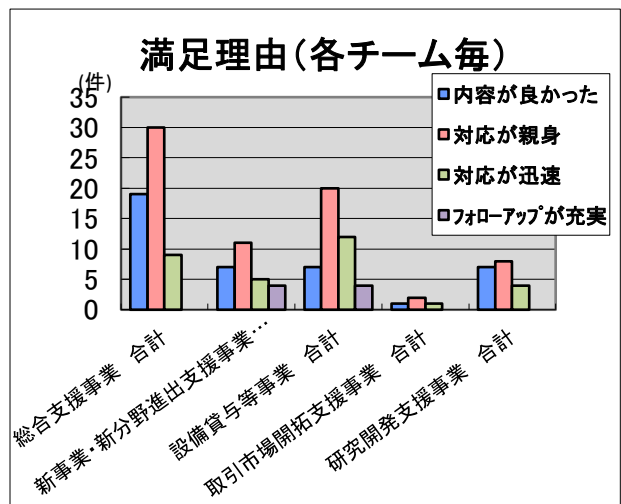
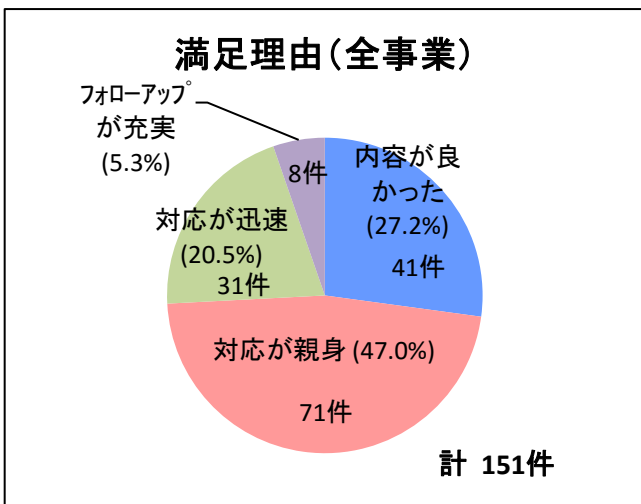
【取引市場開拓支援事業】

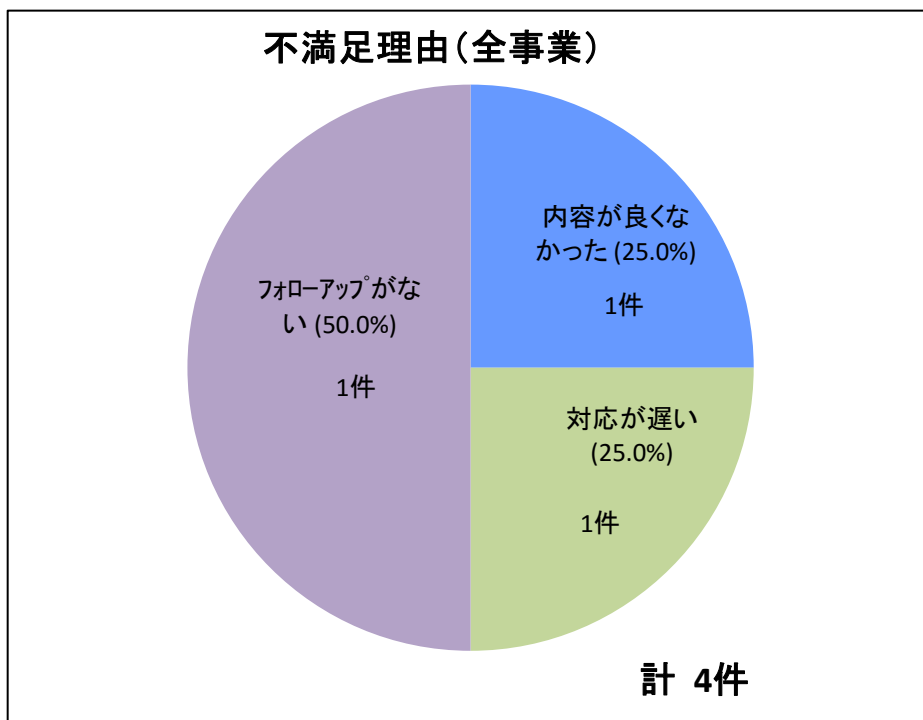


【研究開発支援事業】



【事業全体】





#### 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ものと思われる。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」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。