

平成25年度

(4)そ の 他

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

平成25年6月21日(金)~7月5日(金) (1)実施時期

平成24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 (2)対 象 者

(3)項 \blacksquare 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 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および不満足理由は調査していない)

調査結果

3.97(昨年度 3.97)※中期経営計画における<mark>目標値4.00</mark> 総合満足度

回答率67.6%[1,064/1,575](昨年度60.9%)

※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	4.18	405/1,575(25.7%)	223/405(55.1%)	223/1,064(20.1%)	
取引市場開拓支援事業	4.05	245/1,575(15.6%)	191/245(78.0%)	191/1,064(18.0%)	
設備貸与等事業	4.69	122/1,575(7.7%)	92/122(75.4%)	92/1,064(8.6%)	
新事業・新分野進出支援事業	3.69	774/1,575(49.1%)	540/774(69.8%)	540/1,064(50.1%)	
研究開発支援事業	4.63	29/1,575(1.8%)	18/29(62.1%)	18/1,064(1.7%)	

満足度内訳

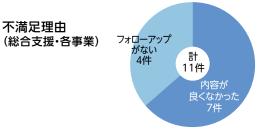
事業名	満足度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計
総合支援事業	4.18	115	48	47	11	2	223
取引市場開拓支援事業	4.05	81	62	28	17	3	191
設備貸与等事業	4.70	72	15	3	1	1	92
新事業・新分野進出支援事業	3.69	125	146	230	14	9	540
研究開発支援事業	4.63	13	5	1	0	0	18
全 体	3.97	406	276	309	43	15	1,064

満足理由および不満足理由の各割合

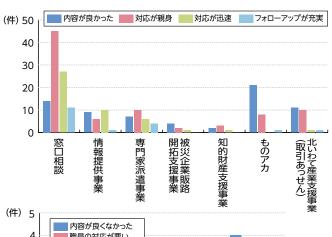
【総合支援事業】

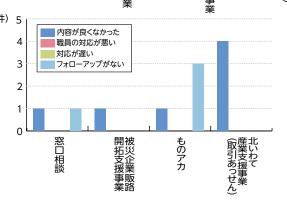
満足理由 (総合支援・各事業)





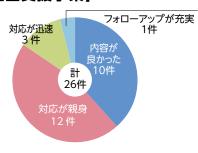
※北いわて産業支援事業(交流会及び展示会支援)の満足理由および不満足理由は調査していない。

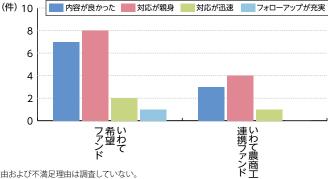




【新事業・新分野進出支援事業】

満足理由 (新事業進出・各事業)



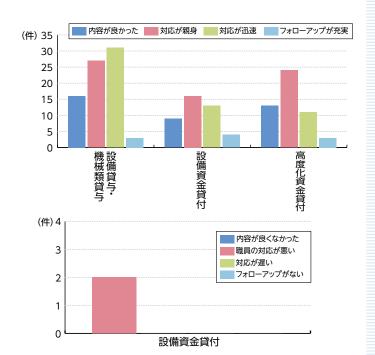


※今回の調査では不満足回答なし

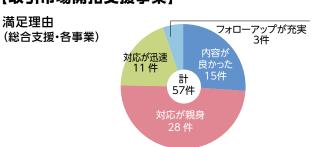
※いわて希望ファンド(SMTS出展事業、中小企業等試験販売事業)、物産販路開拓事業の満足理由および不満足理由は調査していない。

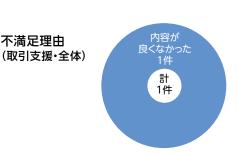
【設備貸与等事業】 フォローアップが充実 8件 満足理由 (設備貸与等・各事業) 内容が 対応が迅速 46件 計 126件 対応が親身 45件

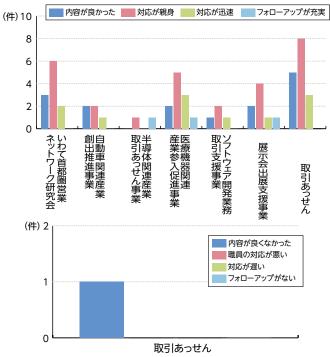




【取引市場開拓支援事業】



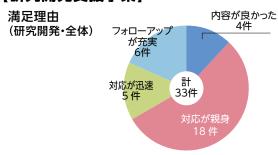




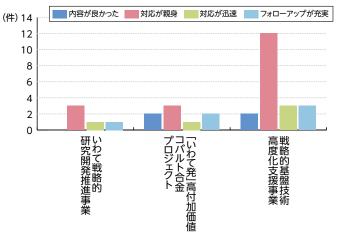
※商談会(発注)、商談会(受注)、工程改善指導、ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会及び展示会支援)、機械要素技術展出展支援事業の満足理由および不満足理由は調査していない。

【研究開発支援事業】

不満足理由



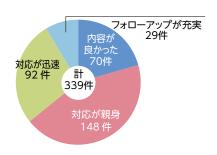
※今回の調査では不満足回答なし。

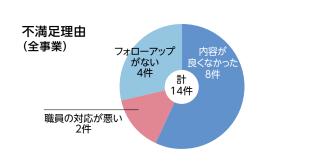


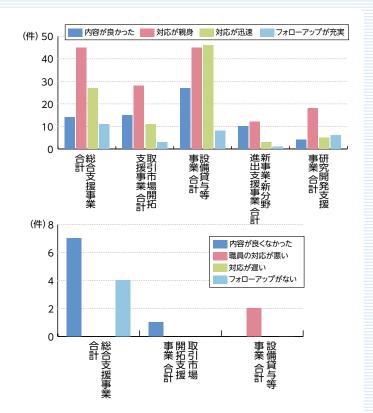




満足理由 (全事業)







分析結果

全体の満足度は、昨年度と変わらず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。この要因としては主に、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(717/895、80.1%)ことから、事業実施から期間を空けずタイムリーに調査を実施することが重要であると思料する。

次に「満足・やや満足」の理由と割合を見てみると、全体で「職員の対応が親身」とする回答の割合が43.7%と高く、顧客に寄り添った支援が功を奏していることが分かる。しかし一方で、「フォローアップの充実」の回答割合は8.6%となった。したがって事業終了後も、顧客が再びアクションを起こすまで待つのではなく、当センターから積極的に各顧客へコンタクトをとり、必要に応じて訪問、さらなる支援の実施等を検討していく必要があると考える。

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が複数あった。

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。



