

令和2年度いわて産業振興センター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

令和3年4月20日（火）～令和3年5月10日（月）

※ 令和2年度実施時に満足度を聴取した事業にあっては、新たに聴取せず、その聴取結果を使用した。

(2) 対象者

令和2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

3 調査結果

事業名	集計値 ※1						満足度 ※2
	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	計	
【事業全体】	733 (51%)	497 (35%)	132 (9%)	59 (4%)	17 (1%)	1,438 (100%)	4.30
I ものづくり産業 集積促進事業	145 (38%)	143 (38%)	54 (14%)	28 (8%)	9 (2%)	379 (100%)	4.02
II 生産性向上支援 事業	138 (50%)	110 (40%)	20 (7%)	5 (2%)	2 (1%)	275 (100%)	4.37
III 技術革新支援事 業	101 (48%)	86 (40%)	23 (11%)	2 (1%)	0 (0%)	212 (100%)	4.35
IV 被災地産業復興 支援事業	43 (61%)	25 (35%)	3 (4%)	0 (0%)	0 (0%)	71 (100%)	4.56
V 地場産業活性化 推進事業	306 (61%)	133 (27%)	32 (6%)	24 (5%)	6 (1%)	501 (100%)	4.42

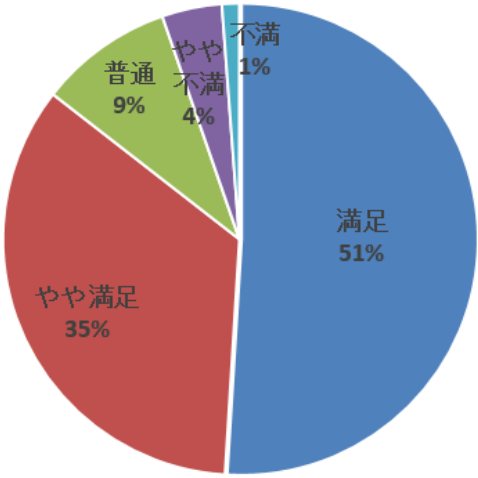
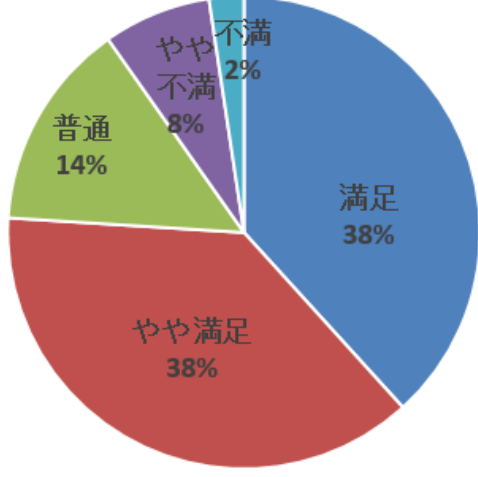
※1 上段：回答数 下段（）：構成比

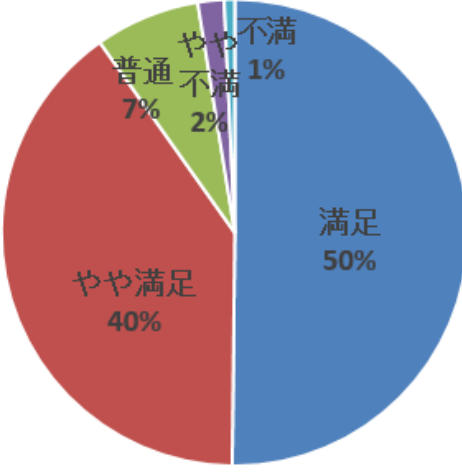
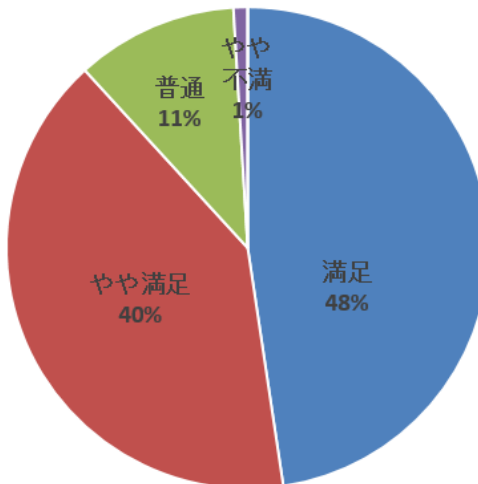
※2 満足度算出方法：

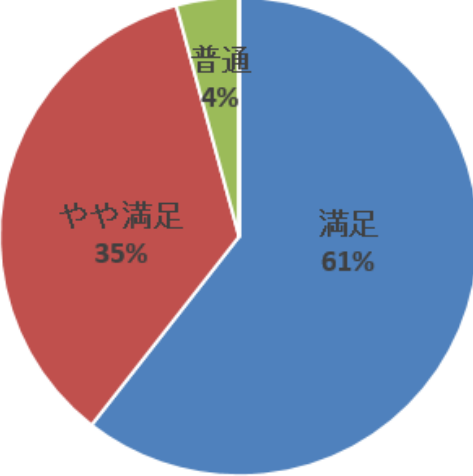
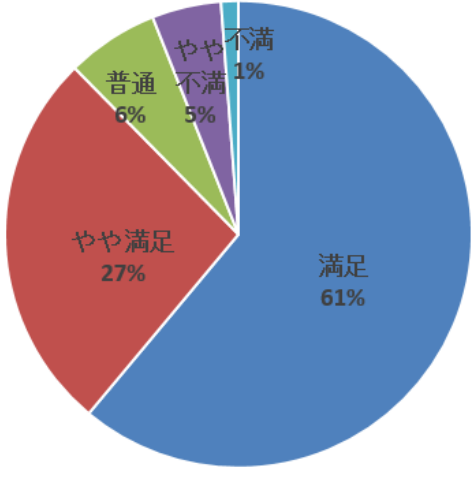
満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点とし、各回答数を乗じ小計を各回答数で除した平均値である。

4 中期経営計画目標の達成状況

事業全体の満足度は4.30となり、中期経営計画の目標値である4.00以上を達成した。

顧客満足度調査結果	事業目標達成状況（参考）																																																				
<p>【事業全体】</p> <p>○顧客満足度</p>  <p>「満足」と「やや満足」合わせて86%となっている。</p>	<p>○R2年度目標達成状況</p> <table border="1" data-bbox="715 342 1501 999"> <thead> <tr> <th rowspan="2">事業区分</th> <th rowspan="2">目標数</th> <th colspan="4">達成度別達成度</th> </tr> <tr> <th>A (達成)</th> <th>B(80%以上)</th> <th>C(60%以上)</th> <th>D(60%未満)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Iものづくり産業集積促進</td> <td>4</td> <td>4 (100%)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>II生産性向上支援</td> <td>4</td> <td>3 (75%)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1 (15%)</td> </tr> <tr> <td>III技術革新支援</td> <td>2</td> <td>2 (100%)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>IV被災地産業復興支援</td> <td>2</td> <td>2 (100%)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>V地場産業活性化推進</td> <td>4</td> <td>3 (75%)</td> <td>-</td> <td>1 (25%)</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>(合計)</td> <td>16</td> <td>14 (88%)</td> <td>-</td> <td>1 (6%)</td> <td>1 (6%)</td> </tr> <tr> <td>(前年度)</td> <td>16</td> <td>15 (94%)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1 (6%)</td> </tr> </tbody> </table>	事業区分	目標数	達成度別達成度				A (達成)	B(80%以上)	C(60%以上)	D(60%未満)	Iものづくり産業集積促進	4	4 (100%)	-	-	-	II生産性向上支援	4	3 (75%)	-	-	1 (15%)	III技術革新支援	2	2 (100%)	-	-	-	IV被災地産業復興支援	2	2 (100%)	-	-	-	V地場産業活性化推進	4	3 (75%)	-	1 (25%)	-	(合計)	16	14 (88%)	-	1 (6%)	1 (6%)	(前年度)	16	15 (94%)	-	-	1 (6%)
事業区分	目標数			達成度別達成度																																																	
		A (達成)	B(80%以上)	C(60%以上)	D(60%未満)																																																
Iものづくり産業集積促進	4	4 (100%)	-	-	-																																																
II生産性向上支援	4	3 (75%)	-	-	1 (15%)																																																
III技術革新支援	2	2 (100%)	-	-	-																																																
IV被災地産業復興支援	2	2 (100%)	-	-	-																																																
V地場産業活性化推進	4	3 (75%)	-	1 (25%)	-																																																
(合計)	16	14 (88%)	-	1 (6%)	1 (6%)																																																
(前年度)	16	15 (94%)	-	-	1 (6%)																																																
<p>Iものづくり産業集積促進事業</p> <p>○顧客満足度</p>  <p>「満足」と「やや満足」合わせて76%となっている。</p>	<p>○R2年度目標達成状況</p> <table border="1" data-bbox="715 1272 1501 1626"> <thead> <tr> <th>事業</th> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 自動車関連産業集積促進</td> <td>取引成立件数</td> <td>5件</td> <td>6件</td> <td>120%</td> </tr> <tr> <td>2 半導体関連産業集積促進</td> <td>取引成立件数</td> <td>5件</td> <td>25件</td> <td>500%</td> </tr> <tr> <td>3 医療機器関連産業集積促進</td> <td>取引成立件数</td> <td>5件</td> <td>8件</td> <td>160%</td> </tr> <tr> <td>4 ものづくり取引支援</td> <td>取引成立件数</td> <td>80件</td> <td>93件</td> <td>116%</td> </tr> </tbody> </table>	事業	区分	目標	実績	達成率	1 自動車関連産業集積促進	取引成立件数	5件	6件	120%	2 半導体関連産業集積促進	取引成立件数	5件	25件	500%	3 医療機器関連産業集積促進	取引成立件数	5件	8件	160%	4 ものづくり取引支援	取引成立件数	80件	93件	116%																											
事業	区分	目標	実績	達成率																																																	
1 自動車関連産業集積促進	取引成立件数	5件	6件	120%																																																	
2 半導体関連産業集積促進	取引成立件数	5件	25件	500%																																																	
3 医療機器関連産業集積促進	取引成立件数	5件	8件	160%																																																	
4 ものづくり取引支援	取引成立件数	80件	93件	116%																																																	

顧客満足度調査結果	事業目標達成状況（参考）																									
<p>II 生産性向上支援事業</p> <p>○顧客満足度</p>  <p>「満足」と「やや満足」合わせて90%となっている。 中小企業設備貸与事業についても、「満足」と「やや満足」合わせて93%となっており、利用企業の満足度は高い。</p>	<p>○R2年度目標達成状況</p> <table border="1" data-bbox="711 342 1501 696"> <thead> <tr> <th>事業</th> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 工程カイゼン普及促進</td> <td>個別指導企業数</td> <td>10社</td> <td>10社</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2 スマート生産システム普及促進</td> <td>支援企業数</td> <td>6社</td> <td>9社</td> <td>150%</td> </tr> <tr> <td>3 中小企業設備貸与</td> <td>貸与件数</td> <td>30件</td> <td>16件</td> <td>53%</td> </tr> <tr> <td>4 産業人材確保・育成</td> <td>人材確保支援企業数</td> <td>30件</td> <td>33社</td> <td>110%</td> </tr> </tbody> </table> <p>○目標未達成理由</p> <p>3 中小企業設備貸与事業 コロナ禍により計画していた設備更新等を見合わせている企業が多いことなどによる。</p>	事業	区分	目標	実績	達成率	1 工程カイゼン普及促進	個別指導企業数	10社	10社	100%	2 スマート生産システム普及促進	支援企業数	6社	9社	150%	3 中小企業設備貸与	貸与件数	30件	16件	53%	4 産業人材確保・育成	人材確保支援企業数	30件	33社	110%
事業	区分	目標	実績	達成率																						
1 工程カイゼン普及促進	個別指導企業数	10社	10社	100%																						
2 スマート生産システム普及促進	支援企業数	6社	9社	150%																						
3 中小企業設備貸与	貸与件数	30件	16件	53%																						
4 産業人材確保・育成	人材確保支援企業数	30件	33社	110%																						
<p>III 技術革新支援事業</p> <p>○顧客満足度</p>  <p>「満足」と「やや満足」合わせて88%となっている。</p>	<p>○R2年度目標達成状況</p> <table border="1" data-bbox="711 1294 1501 1491"> <thead> <tr> <th>事業</th> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 産学連携プロジェクト創出</td> <td>新規共同研究件数</td> <td>5社</td> <td>5件</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2 ILC 実用化プロジェクト創出</td> <td>試作開発・受注支援件数</td> <td>3件</td> <td>6件</td> <td>200%</td> </tr> </tbody> </table>	事業	区分	目標	実績	達成率	1 産学連携プロジェクト創出	新規共同研究件数	5社	5件	100%	2 ILC 実用化プロジェクト創出	試作開発・受注支援件数	3件	6件	200%										
事業	区分	目標	実績	達成率																						
1 産学連携プロジェクト創出	新規共同研究件数	5社	5件	100%																						
2 ILC 実用化プロジェクト創出	試作開発・受注支援件数	3件	6件	200%																						

顧客満足度調査結果	事業目標達成状況（参考）																									
<p>IV被災地産業復興支援事業</p> <p>○顧客満足度</p>  <p>「満足」と「やや満足」合わせて96%となっている。</p>	<p>○R2年度目標達成状況</p> <table border="1" data-bbox="711 344 1501 539"> <thead> <tr> <th>事業</th> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 被災地中小企業復興支援</td> <td>経営支援企業</td> <td>20社</td> <td>21社</td> <td>105%</td> </tr> <tr> <td>2 被災地マーケティング支援</td> <td>リーダー育成企業</td> <td>6社</td> <td>7社</td> <td>116%</td> </tr> </tbody> </table>	事業	区分	目標	実績	達成率	1 被災地中小企業復興支援	経営支援企業	20社	21社	105%	2 被災地マーケティング支援	リーダー育成企業	6社	7社	116%										
事業	区分	目標	実績	達成率																						
1 被災地中小企業復興支援	経営支援企業	20社	21社	105%																						
2 被災地マーケティング支援	リーダー育成企業	6社	7社	116%																						
<p>V地場産業活性化推進事業</p> <p>○顧客満足度</p>  <p>「満足」と「やや満足」合わせて88%となっている。 新製品・新事業創出支援事業については、「満足」と「やや満足」合わせて100%となっており、利用企業の満足度は高い。</p>	<p>○R2年度目標達成状況</p> <table border="1" data-bbox="711 1189 1481 1536"> <thead> <tr> <th>事業</th> <th>区分</th> <th>目標</th> <th>実績</th> <th>達成率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 中小企業相談支援</td> <td>相談対応件数</td> <td>4,000件</td> <td>5,349件</td> <td>134%</td> </tr> <tr> <td>2 新製品・新事業創出支援</td> <td>事業化率</td> <td>80%</td> <td>56%</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>4 海外市場展開支援</td> <td>海外展開支援社数</td> <td>10社</td> <td>11社</td> <td>110%</td> </tr> <tr> <td>5 食品関連産業活性化</td> <td>取引拡大支援企業数</td> <td>20件</td> <td>24件</td> <td>120%</td> </tr> </tbody> </table> <p>※3、6は事業目標なし</p> <p>○目標未達成理由 2 新製品・新事業創出支援事業 新商品等を販売するなど、実際の事業化(売上の発生)していく過程において、製造工程やコスト、販路など様々な課題を解決していく必要があり、一定の時間を要することによる。</p>	事業	区分	目標	実績	達成率	1 中小企業相談支援	相談対応件数	4,000件	5,349件	134%	2 新製品・新事業創出支援	事業化率	80%	56%	70%	4 海外市場展開支援	海外展開支援社数	10社	11社	110%	5 食品関連産業活性化	取引拡大支援企業数	20件	24件	120%
事業	区分	目標	実績	達成率																						
1 中小企業相談支援	相談対応件数	4,000件	5,349件	134%																						
2 新製品・新事業創出支援	事業化率	80%	56%	70%																						
4 海外市場展開支援	海外展開支援社数	10社	11社	110%																						
5 食品関連産業活性化	取引拡大支援企業数	20件	24件	120%																						