

## 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もの。

### 2. 調査概要

#### (1) 実施時期

平成30年5月2日(水)～5月21日(月)

※29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、その時点での聴取結果を使用した。

#### (2) 対象者

平成29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通り。(1)の実施時期に満足度を聴取した対象者には、満足・不満足理由もあわせて聴取した。

### 3. 調査結果

①総合満足度 4.21 (昨年度 4.22) ※中期経営計画における目標値 4.00

②回答率 69.0% (昨年度 65.9%)

※詳細は資料1(平成30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	256	174	17	13	5	465	4.43
II 販路開拓支援事業	55	81	23	12	0	171	4.05
III 産業人材確保支援事業	3	15	4	1	0	23	3.87
IV 金融支援事業	43	2	2	1	0	48	4.81
V 取引支援事業	256	271	162	18	1	708	4.08
VI 研究開発支援事業	14	8	4	1	0	27	4.30
全体	627	551	212	46	6	1,442	4.21

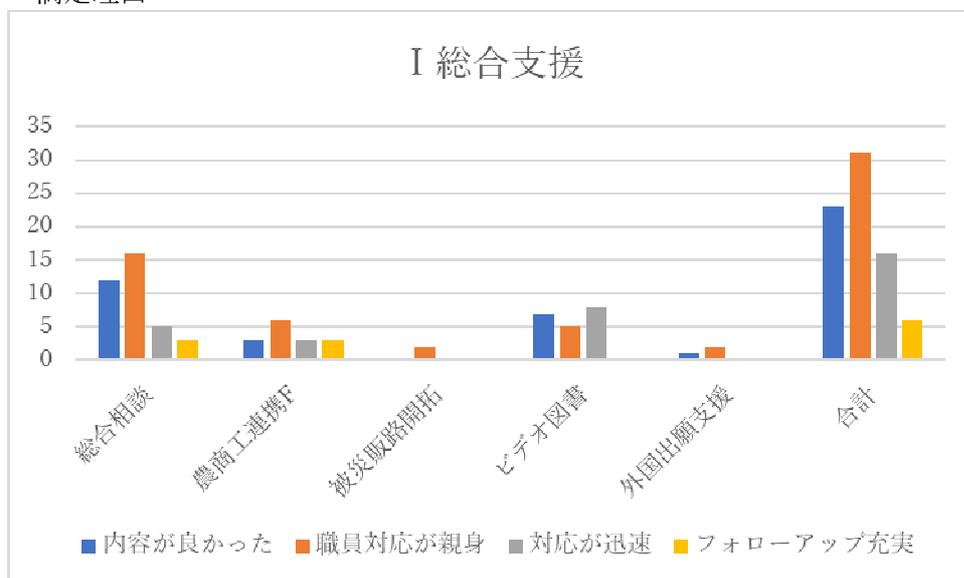
※満足度算出方法：満足5点、やや満足4点、普通3点、やや不満2点、不満1点とし、各回答数で乗し合計をとったものを、各回答数で除した平均値である。

## 5. 満足理由および不満足理由の各割合

注) 各項目は複数回答

### 【Ⅰ 中小企業総合支援事業】

・満足理由

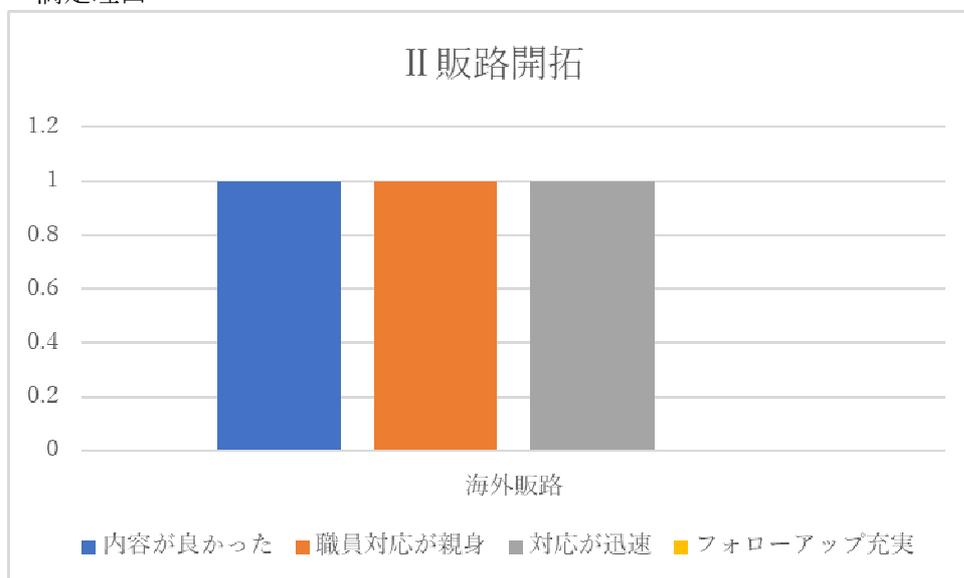


・不満足理由

「フォローアップがなかった」総合相談 1件

### 【Ⅱ 販路開拓支援事業】

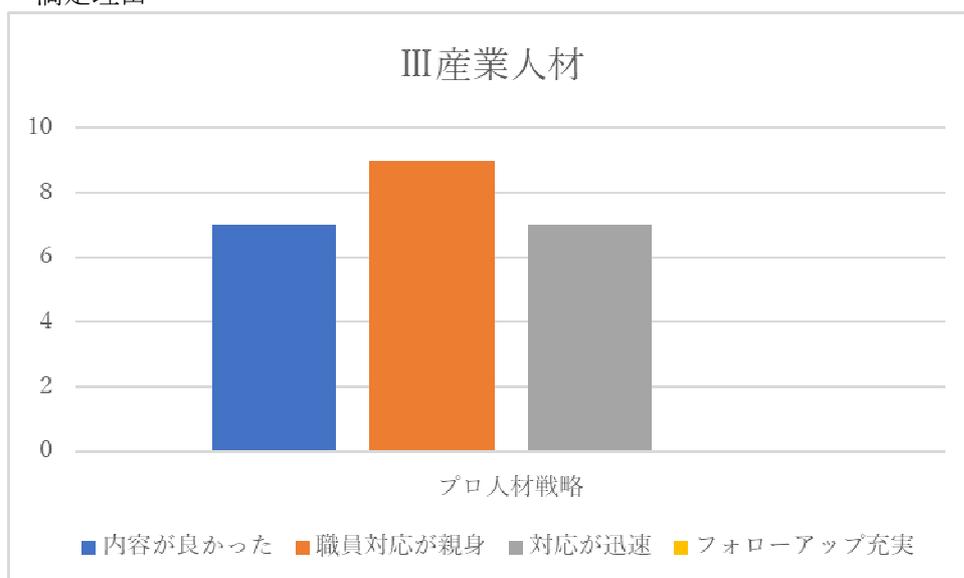
・満足理由



(不満足 of 回答なし)

### 【Ⅲ産業人材確保支援事業】

- ・満足理由

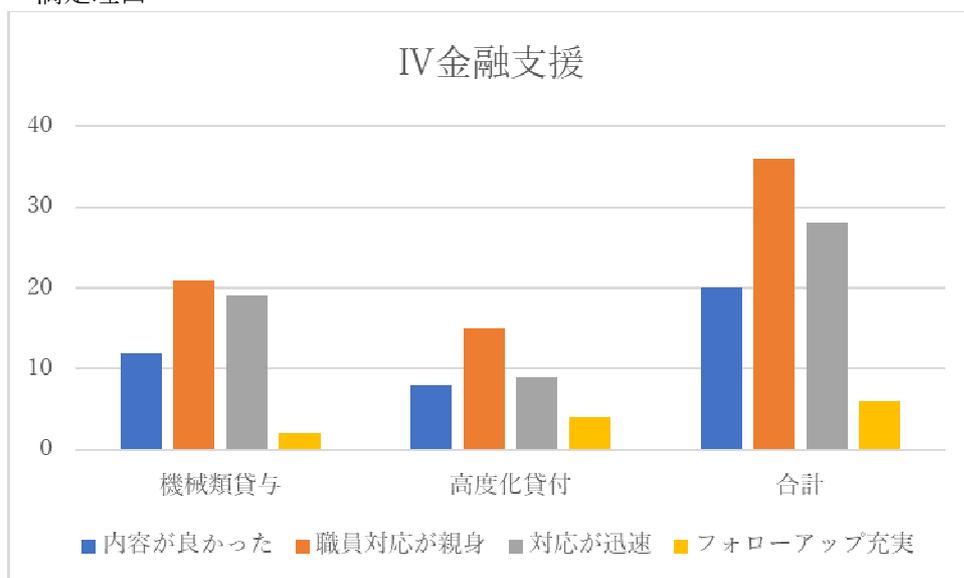


- ・不満足理由

「フォローアップがない」1件

### 【Ⅳ金融支援事業】

- ・満足理由

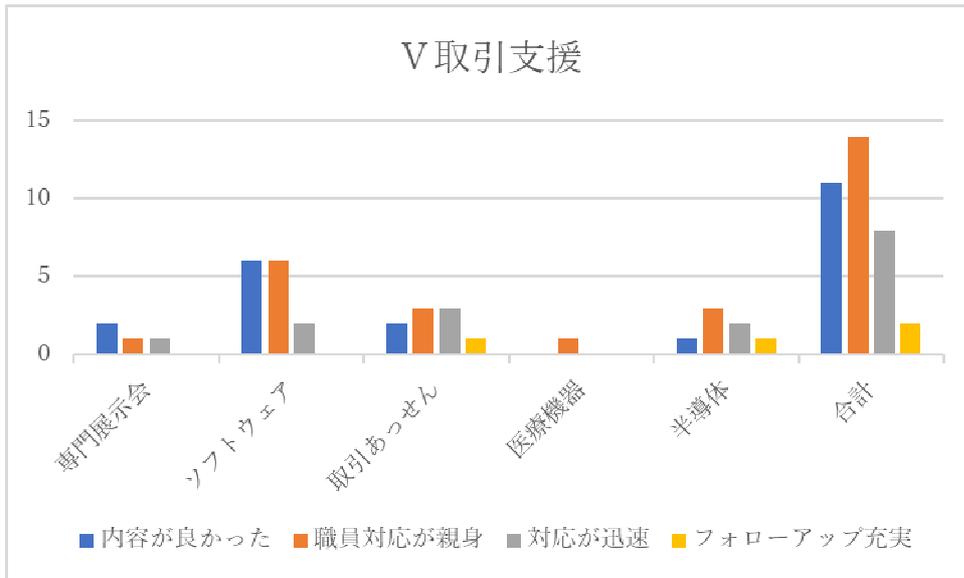


- ・不満足理由

「職員対応が悪い」高度化貸付1件

【V取引支援事業】

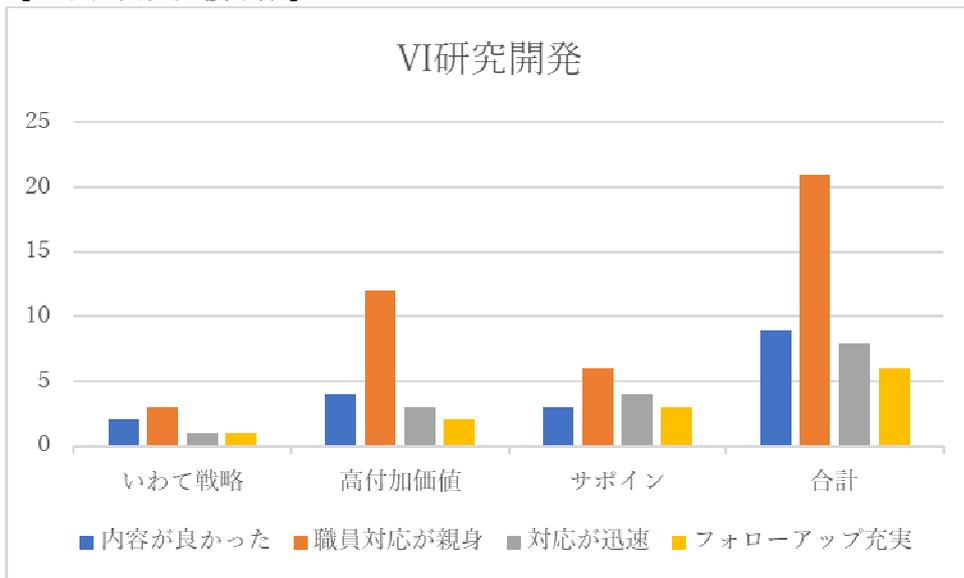
・満足理由



・不満足理由

「内容がよくない」ソフトウェア1件

【VI研究開発支援事業】



・不満足理由

「内容がよくない」高付加価値1件