

令和3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4年4月20日（水）～令和4年5月10日（火）

※ 令和3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

令和3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】	594 (44%)	544 (41%)	159 (12%)	31 (2%)	13 (1%)	1,341 (100%)	4.25
I ものづくり産業 集積促進事業	74 (29%)	125 (49%)	52 (20%)	3 (1%)	2 (1%)	256 (100%)	4.04
II 生産性向上支援 事業	202 (57%)	138 (36%)	23 (5%)	5 (1%)	2 (1%)	370 (100%)	4.44
III 技術革新支援事 業	99 (37%)	128 (48%)	34 (13%)	4 (2%)	0 (0%)	265 (100%)	4.22
IV 被災地産業復興 支援事業	5 (56%)	4 (44%)	0 (0%)	0 (0%)	0 (0%)	9 (100%)	4.56
V 地場産業活性化 推進事業	214 (49%)	149 (34%)	50 (11%)	19 (4%)	9 (2%)	441 (100%)	4.22

※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4.25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。