

平成18年度

和歌山県工業技術センター利用に関する

満足度アンケート結果報告書

平成18年12月

和歌山県工業技術センター

## 1.はじめに

和歌山県工業技術センター(以下「センター」という。)は、県内企業の育成と技術力、研究開発力向上のため、研究開発、受託試験・分析、技術相談・指導、技術研修、技術情報の提供などの業務を行っている。

この度、センターの運営に対する要望・意見を収集し、今後の地域中小企業支援活動に活かしていく事を目的として、センターに来所された企業関係者(一般見学者、技術研究会・講習会参加者および同一案件で再来された方を除く。)を対象にセンター利用に関する満足度アンケートを実施した。

### (1)調査概要

- ①調査方法 受付でアンケート票配布(無記名)
- ②実施期間 平成18年9月1日～10月31日の2ヶ月間
- ③回収方法 受付のアンケート回収箱へ投函
- ④配布数 166件
- ⑤回答数 152件(回答率 91.6%)

### (2)調査内容

- ①来所の目的
- ②利用の部署
- ③利用の目的に沿ったか
- ④職員の知識、技術レベル・内容 かどうか
- ⑤職員の言葉遣い、態度はどうか
- ⑥利用の手続きはどうか
- ⑦今回の利用での価値(金額換算)はどの程度か
- ⑧業種
- ⑨所在地
- ⑩また利用したいと思うか
- ・その他 ご意見・ご要望

## 2. アンケート結果

### (1) ご来所の目的は何ですか？

- ・ 来所者の半数以上が「試験・分析依頼」でセンターを利用している

センターの利用の目的では、「試験・分析依頼」が 103 件(53%)で最も多く、次いで、「技術相談」29 件(15%)、「機器利用」28 件(15%)、「研究開発」17 件(9%)の順となっている。

「試験・分析依頼」、「機器利用」の要望が多いことから、今後センターとしては試験分析技術の向上と合わせて、機器の充実が必要といえる。

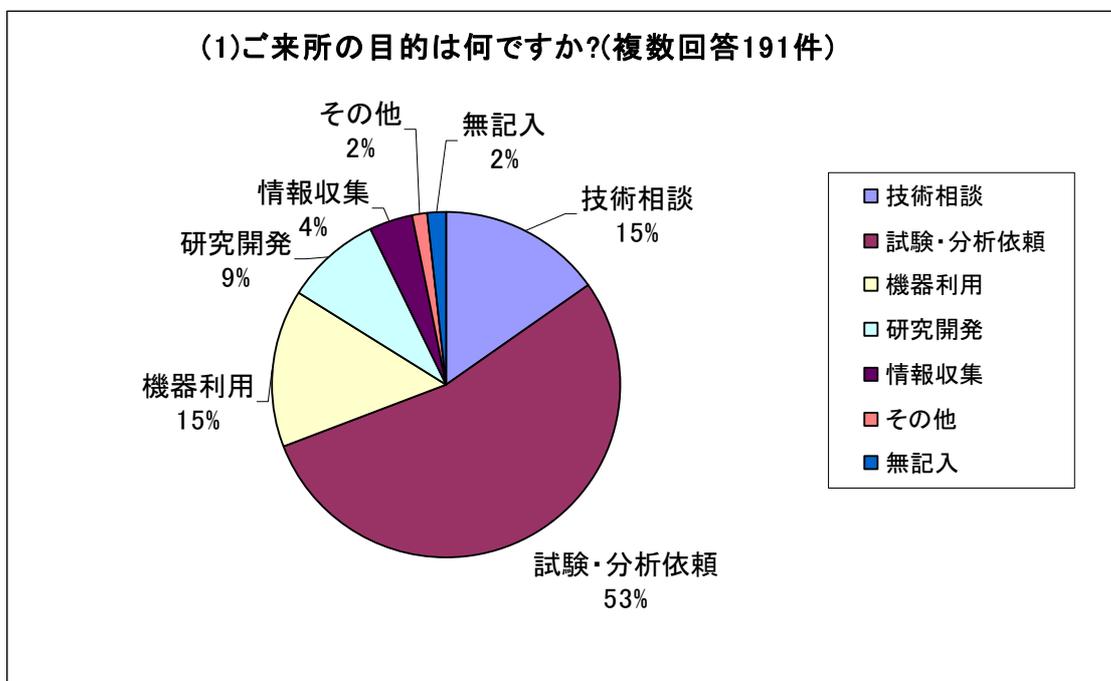


図 1

## (2) ご利用の部署はどちらですか？

- ・ 来所者では「化学技術部」、「生活産業部」、「材料技術部」への利用が多い

利用した部署については(複数回答)、「化学技術部」が 47 件(27%)、次いで、「生活産業部」が 42 件(24%)、「材料技術部」39 件(22%)、「システム技術部」20 件(11%)の順となっている。

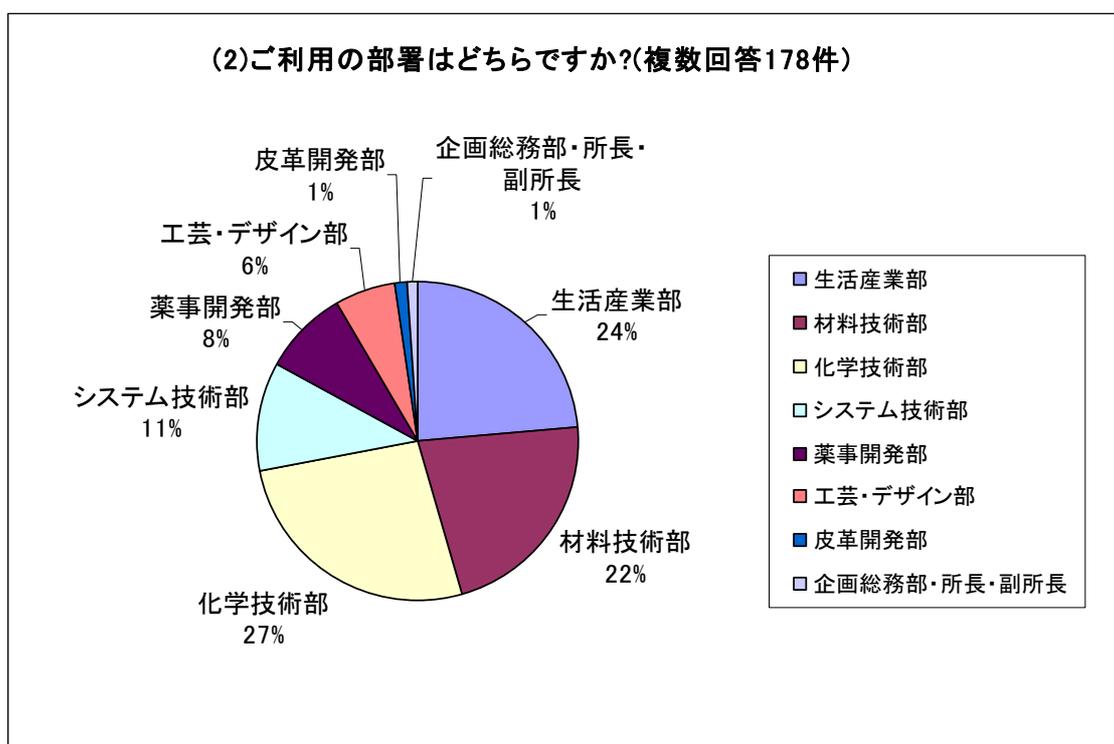


図 2

### (3) ご利用の目的に沿うことができましたか?

- ・ 利用した方の 98%が「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

センター利用目的に対して、「満足」との回答が 130 件(86%)、「どちらかといえば満足」が 18 件(12%)で、合わせた満足度は 98%となっている。

一方、「不満」および「どちらかといえば不満」を合わせて 2 件(1%)あり、内容等検討していく必要がある。

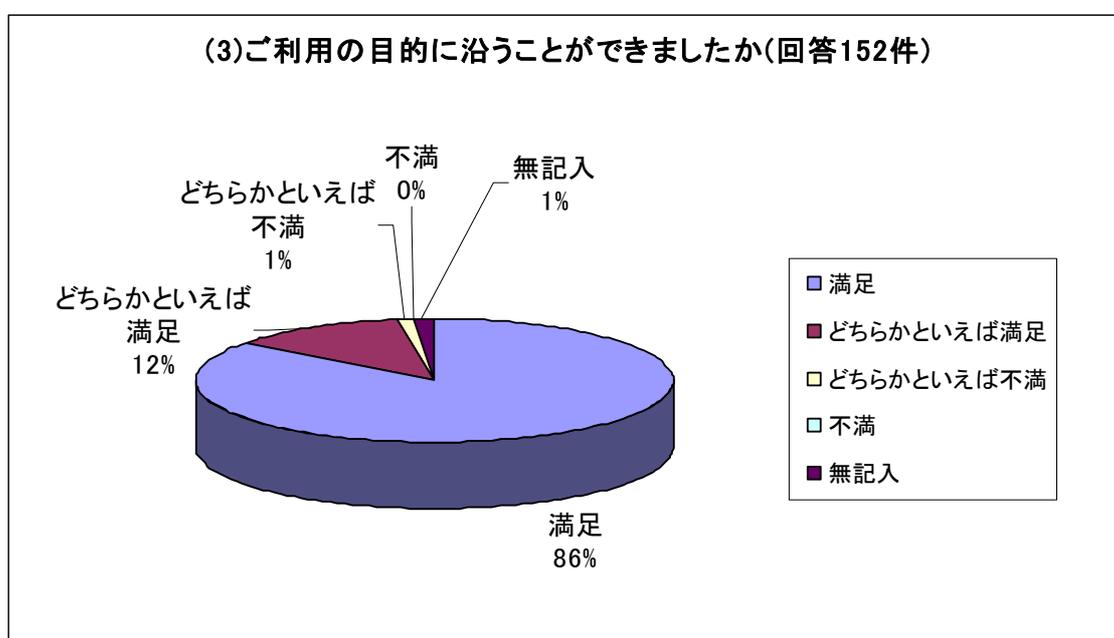


図 3

#### (4) 対応での職員の知識、技術レベル・内容はいかがでしたか？

・ 利用した方の 97%が対応した職員の知識、技術レベル・内容に「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

対応した職員の知識、技術レベル・内容に対して、「満足」との回答が 133 件(87%)、「どちらかといえば満足」が 16 件(10%)で、合わせた満足度は 97%となっている。

一方、「不満」および「どちらかといえば不満」を合わせて 2 件(1%)あり、内容等検討していく必要がある。

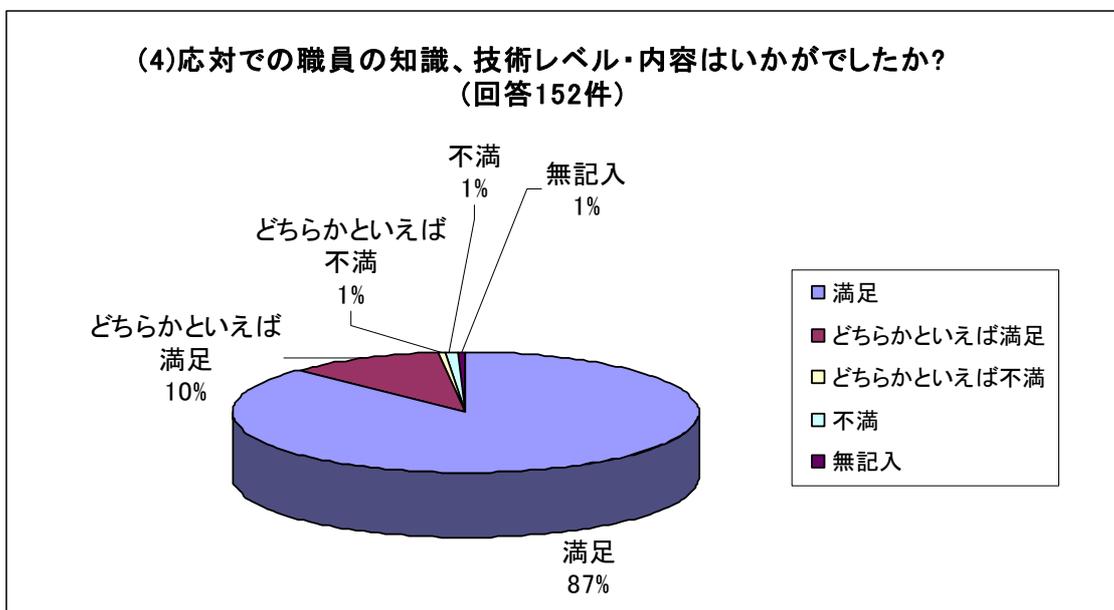


図 4

(5) 応対での職員の言葉遣い、態度はいかがでしたか？

・ 利用した方の 99%が応対した職員の言葉遣い、態度に「満足」または「どちらかといえば満足」と回答

応対した職員の言葉遣い、態度に対して、「満足」との回答が 141 件(92%)、「どちらかといえば満足」が 10 件(7%)で、合わせた満足度は 99%となっている。

一方、「どちらかといえば不満」が 1 件(1%)あり、内容等検討していく必要がある。

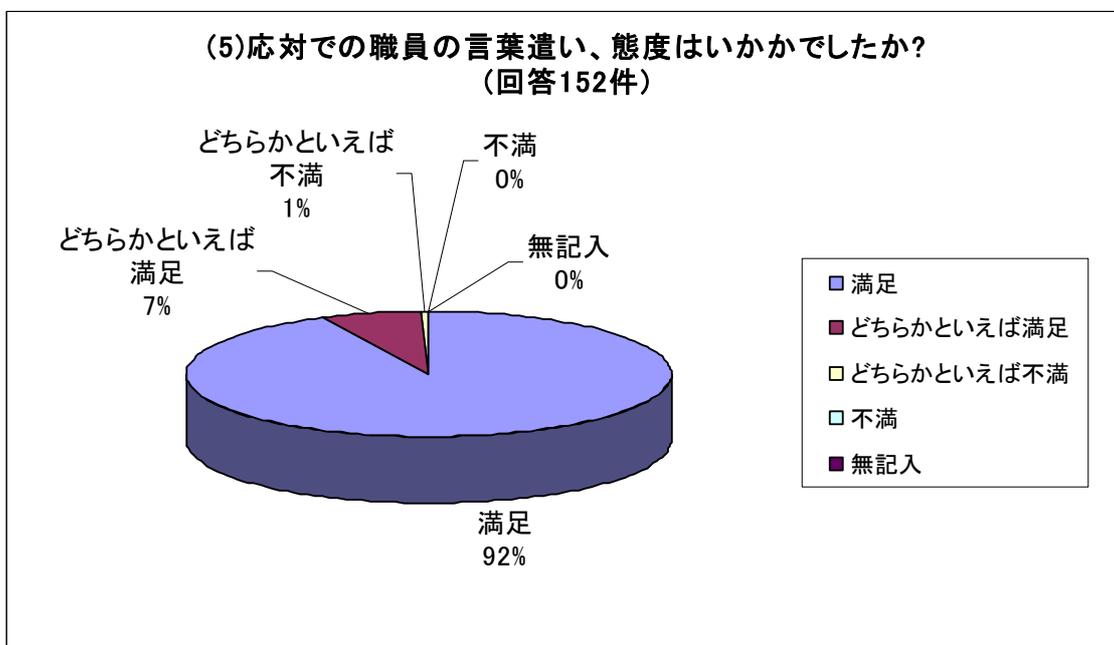


図 5

## (6) ご利用の手続きはいかかでしたか?

- ・ 利用した方の 93%が「満足」または「どちらかといえば満足」と回答
- ・ 4%の方が「どちらかといえば不満」と回答

センター利用の手続きに対して、「満足」との回答が 115 件(76%)、「どちらかといえば満足」が 26 件(17%)で、合わせた満足度は 93%となっている。

一方、「どちらかといえば不満」が 6 件(4%)あり、他の項目と比較して多くなっている。内容等十分検討し改善していく必要がある。

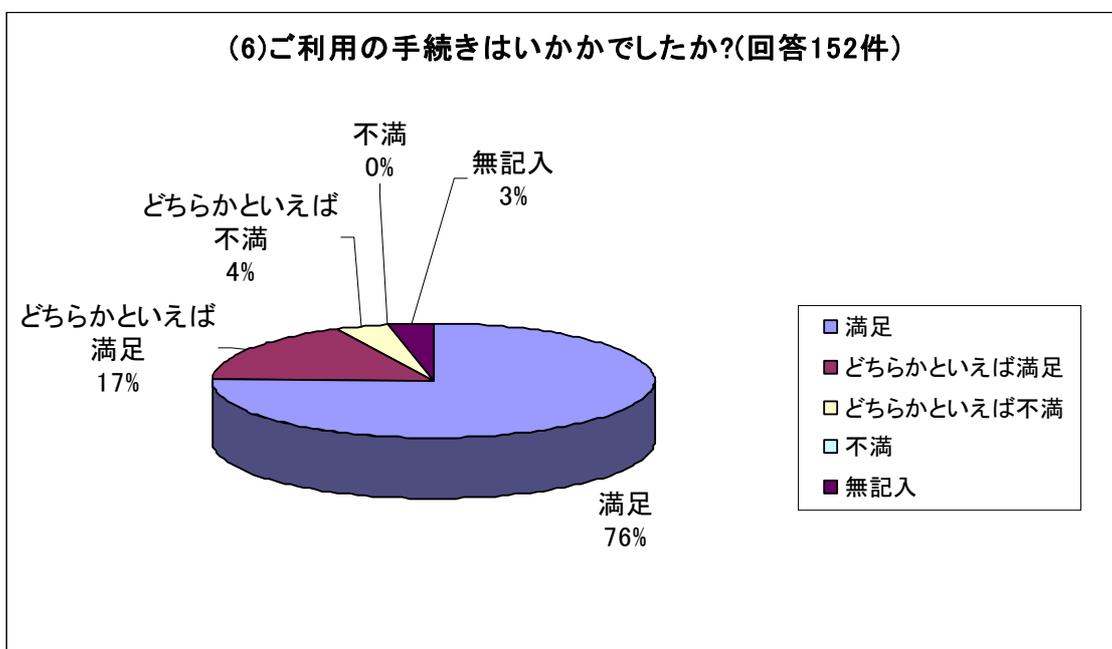


図 6

(7) 今回ご利用されたことで、あなた様(貴社)にとってどの程度の利用価値がありましたか?

- ・ 1件あたり10万円未満の価値との回答が24%で最も多い
- ・ 500万円以上との回答も14件(9%)

今回センターを利用したことによる価値を金額に換算したところ、10万円未満との回答が37件(24%)で最も多い。次いで10~50万円が19件(13%)、100~500万円が18件(12%)となっている。

一方500万円以上も14件(9%)あり、中には数億円の価値があったとの回答もあった。

また、無記入の方が36件(24%)あり、他の設問と比較して多い。回答がやや困難であったことが窺える。

なお、今回の調査では波及効果等が含まれるかについては不明である。

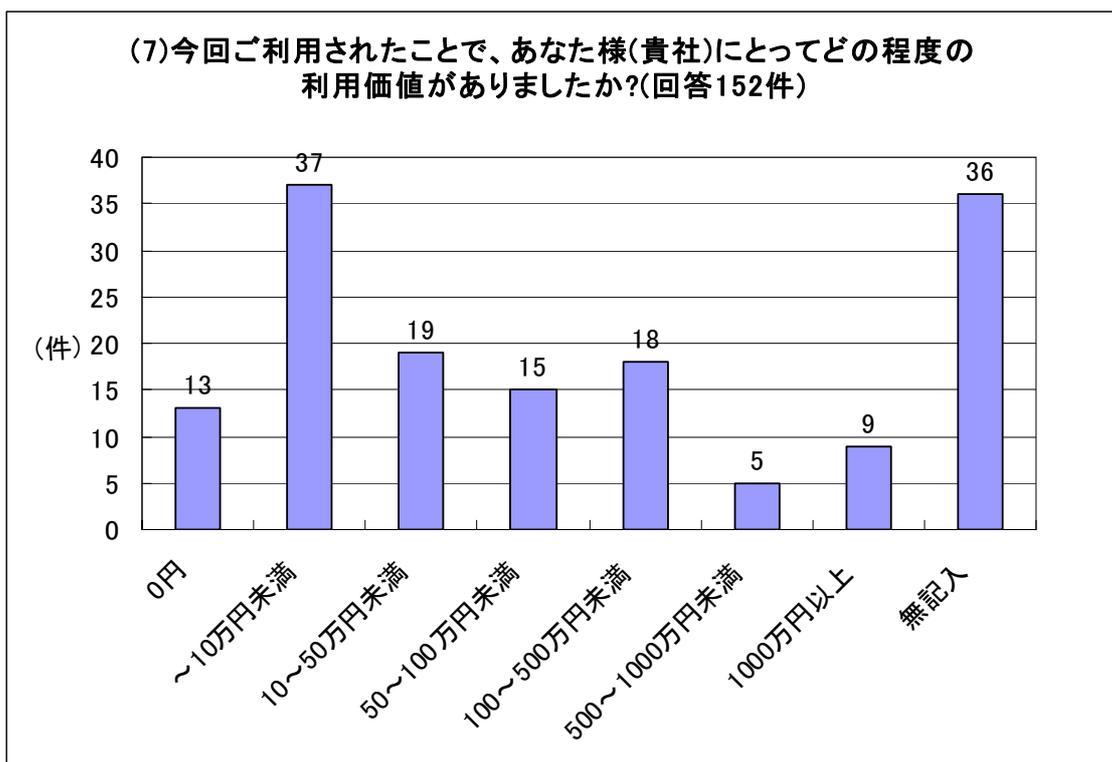


図 7

(8) あなた様(貴社)の主業種に近いものをお聞かせください

- ・ 来所者は多岐の業種に亘っている
- ・ 「化学・石油」企業関係者が 18%で最も多い

業種別では「化学・石油」が 30 件(18%)で最も多く、次いで「繊維・染色」が 23 件(15%)、「機械一般」が 22 件(14%)、「食料・飲料・飼料」が 20 件(13%)、「和雑貨・プラスチック・ゴム製品」が 20 件(13%)となっている。

「化学・石油」は県内事業所数では約 3%程度であるが、有力な地域産業であり、またセンターに近い和歌山市内に集中して存在していることもあり、来所の機会が多いと思われる。

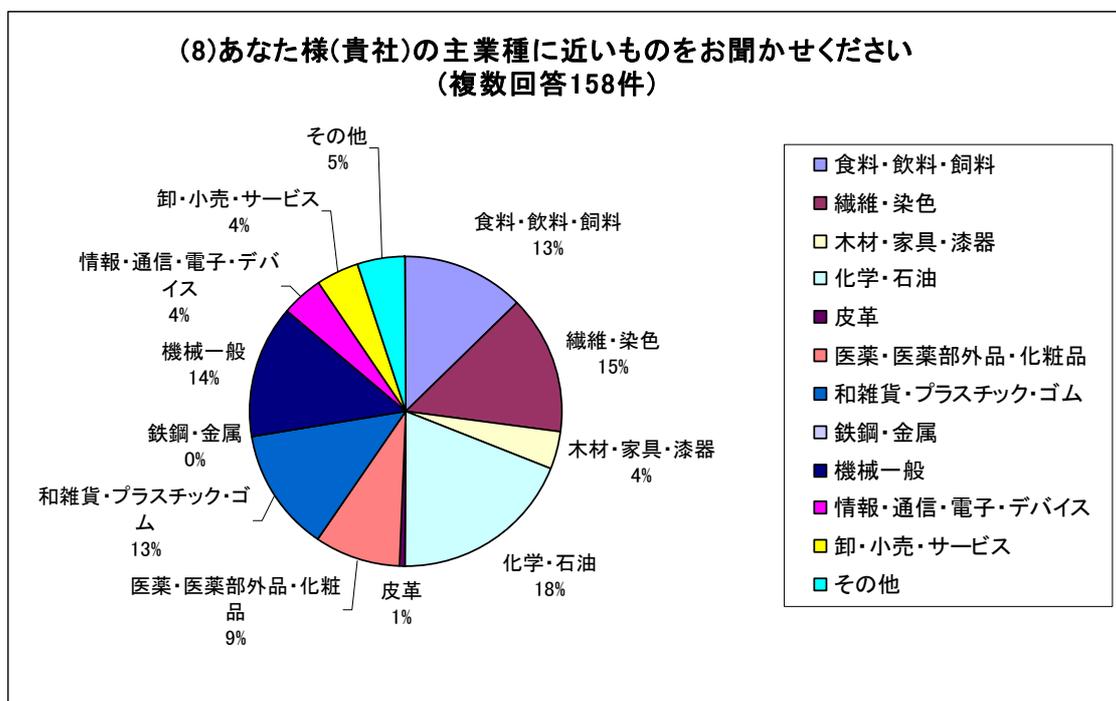


図 8

(9) あなた様(貴社)の所在地をお聞かせください

- ・ 43%の方が「和歌山市」から来所
- ・ センター所在地の和歌山市と近隣の海南市、紀の川市を合わせると、来所者の70%を占める

来所者の県内所在地別では、「和歌山市」が 67 件(43%)で最も多く、次いで「海南市」が 24 件(16%)、「紀の川市」が 16 件(11%)、「橋本市」が 6 件(4%)、「有田市」が 6 件(4%)となっている。

センター所在地の和歌山市と近隣の海南市、紀の川市を合わせると、来所者の70%を占める。「県外」からも 15 件(10%)の来所があり、和歌山市、海南市、紀の川市に次いで多い。

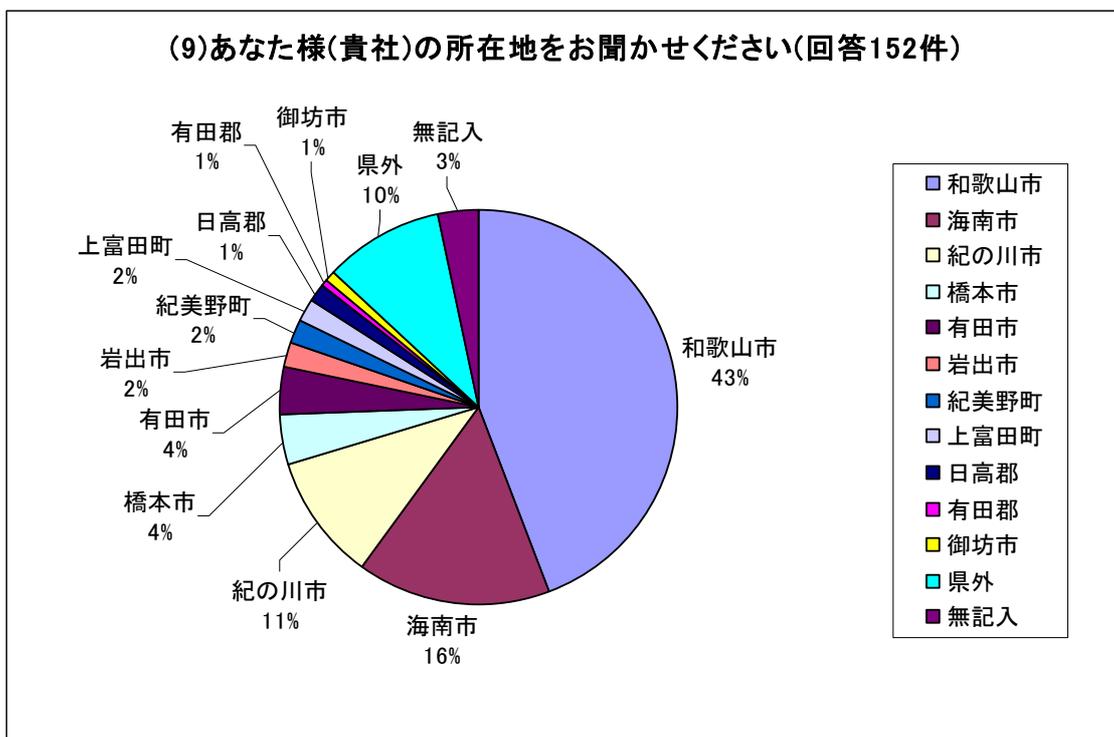


図 9

(10) 当センターを、また利用したいと思えますか？

- ・ 来所者の 92%の方が今後もセンターを利用したいと回答

今後のセンター利用について、「利用したい」141 件(92%)、「どちらともいえない」4 社(3%)、「利用したくない」0 件(0%)となっており、来所者のほとんどが今後も利用したいと回答している。

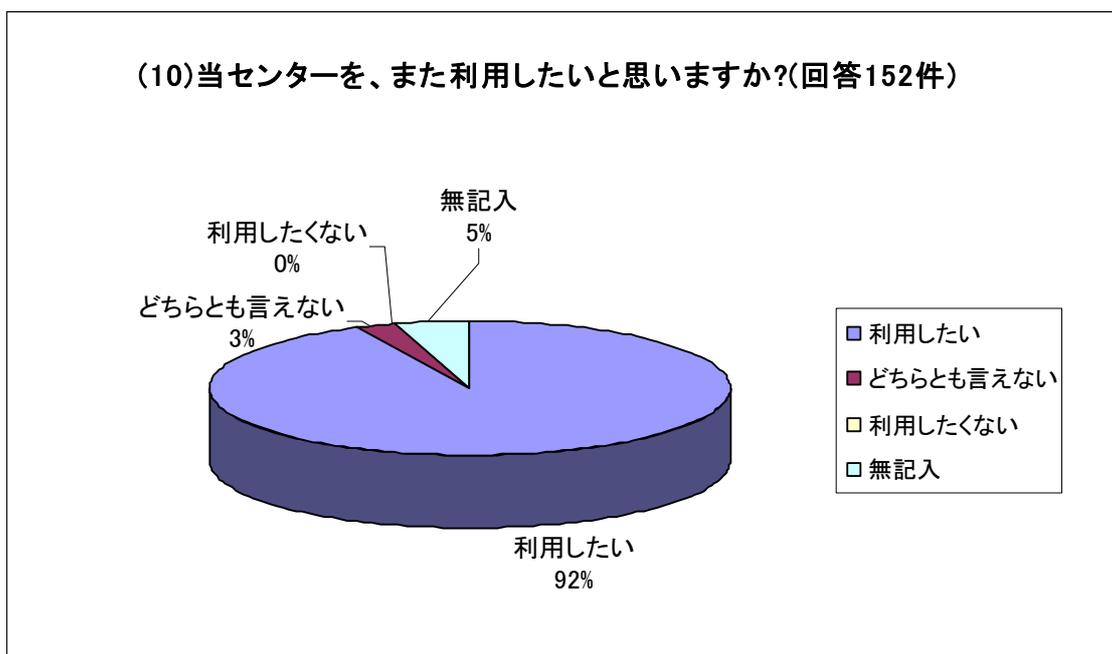


図 10

### 3.センターへのご意見・ご要望と対応

区分	ご意見・ご要望	対応
利用手続き	・書類等の手配が少し面倒に思いました。(機器貸付について…)	受託試験、機器貸付等の手続きにつきましてご不便をおかけし、申し訳ありません。現在の用紙記載事項につきましては、利用者の特定、記載ミス防止等のため必要なものと考えております。また証紙販売につきましては事務コスト低減のため現状システムになっていますので、ご理解願います。今後ご利用手続きにつきましては検証・検討の上、事務改善に努めて参りますのでよろしく願います。
	・支払い用紙に住所等を記入する代わりに、IDNo.のようなものにして頂ければ幸いです。	
	・分析結果報告書(分析手数料支払い)受取に関し、別の場所にて県証を買いに(受取に)行かなければならず、時間がかかりすぎる。受付で行ってほしい。	
	・分析依頼が多いですが、入金、報告書受領のシステムをもっと簡便にしてほしい。	
	・試験代等の支払いをスピーディーにできる方法を教えてください。	
	・料金を会社へ請求する形にはできませんか？	
	・支払い方法を銀行振り込みができるようにしてほしい。(現状は来て現金払い)そのためには財団名捺印の請求書を発行してほしい。	
利用料金	・試験コストを少しまけてほしい。	手数料、使用料につきましては、機器の減価償却等を踏まえつつ、和歌山県の公設機関として適切な金額に設定(条例化)しています。ご理解をお願いいたします。
	・県外企業の試験料を県内企業に合わせていただきたい。	
対応	・職員の説明が不明確だった。	職員の対応で不明確な点がありました事、お詫び申し上げます。今後は、より一層職員の資質向上を図っていきたいと思います。
設備等	・いつも大変お世話になっております。新しい試験材よりも使用頻度の高い装置の消耗品、メンテナンス費用を多めにとられた方が良い様におもいます。	貴重なご意見ありがとうございます。設備、消耗品、メンテナンス等につきましては、限られた予算の中で効率的に配分していきたいと思っております。

区分	ご意見・ご要望	対応
その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・駐車スペースを広げていただけたらとおもいます。</li> </ul>	<p>来客者が利用し易いように駐車スペースを確保しています。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・健康食品等のアドバイス、デザイン等の充実</li> </ul>	<p>健康食品については、「食品担当」、デザインにつきましては「デザイン担当」でご相談をお受けしています。</p>
謝辞等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大変理解しやすく御指導いただき分析もしていただきました。県の施設でこの様なよい所があるとは知りませんでした。今後もっと活用させていただきます。</li> </ul>	<p>いつも当センターをご利用いただきましてありがとうございます。今後ともより一層のご利用をお願いします。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・急なお願いにもいろいろ対応して頂いています。開発品には、様々な確認試験が必要となりますので、今後ともよろしくお願いします。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・成績書の信頼性が高く、市の抜打ち検査がある時も安心しています。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・工業技術センターで試験を実施してもらえないと、会社での分析は不可能</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・非常に親切に対応していただきまして感謝しております。技術的なアドバイスもしていただきまして勉強になりました。</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・試験等丁寧に対応していただいていますので、試験設備等で大手に劣る中小企業にとってはなくてはならない存在です。</li> </ul>	

## 4.まとめ

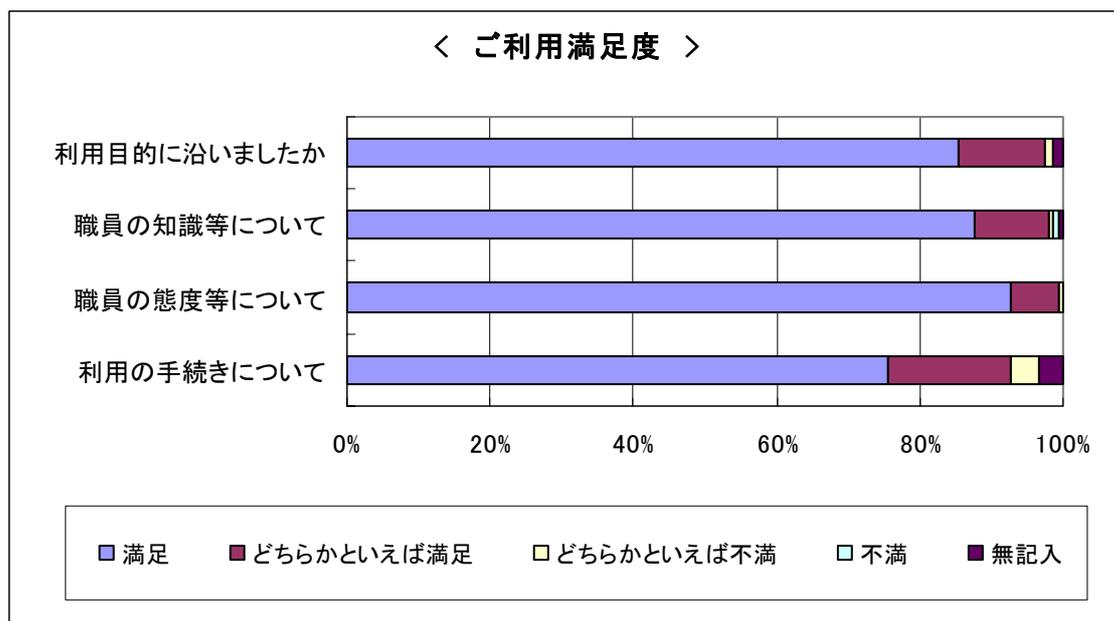
今回、センターに來所された方を対象にセンター利用に関して、「利用目的に沿ったか」、「対応職員の知識等について」、「対応職員の態度等について」、「利用の手続きについて」の満足度アンケートを実施した。

來所の目的では「試験・分析依頼」が 53%で最も多く、次いで、「技術相談」15%、「機器利用」15%、「研究開発」9%の順となっている。

利用満足度については、いずれの項目も 90%を超える方から「満足」または「どちらかといえば満足」との回答が得られた。特に「利用目的に沿ったか」、「対応職員の知識等」、「対応職員の態度等」の項目では「満足」との回答が85%以上、また「どちらかといえば満足」を合わせると、97%以上となっている。今後「満足」の値を高めながら、さらに「満足度」の向上を図りたい。

一方、「利用の手続き」については「満足」との回答が 76%で他の項目と比較してやや低い。さらに「どちらかといえば不満」との回答が 4%あり、内容等を十分検討し、事務手続き等の改善を図っていく必要がある。

今後のセンター利用については、92%の方がまた利用したいと回答している。今後もより利用しやすいセンターを目指すとともに広報活動等を通じて新規利用者の開拓も進めていきたい。



## 5.謝辞

今回多くの來所者からのご協力のもとにセンター利用に関する満足度のアンケートを実施することができました。ご協力頂きました皆様に厚くお礼申し上げます。

今回の結果、ご意見・ご要望を踏まえ、よりご満足頂けるセンターを目指していきたく思います。