

## 産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（平成14年度依頼試験）

### 1. 目的

産業技術センターの業務実施及び運営の参考とするため、平成14年度の依頼試験利用者に対し、アンケートを実施した。

区 分	調査票発送数	回収数	回収率
平成14年度上半期利用者	373	171	45.8%
平成14年度下半期利用者	356	144	40.4%
年度計	729	315	43.2%

### 2. 調査結果

回答結果の詳細は別添のとおり。

なお、設問によっては無回答や複数回答もあり、設問毎の解答数の計は必ずしも一致しない。

#### （1）設問 目的の達成度（顧客満足度）

- ・利用者の約8割が目的を達成
- ・依頼試験業務における成果は、4億5千2百万円（試算）

設問 顧客満足度に関する質問では、利用者のうち約3割が「十分に達成」、約5割が「ある程度達成」と回答しており、約8割の利用者が目的を達成している。

さらに、利用者に利用したメリットを金額換算してもらったところ、1億9千5百万円であり、依頼試験業務における産業技術センターの成果を回収率から単純に試算すると約4億5千2百万円である。

しかし、達成できなかったものには、試験機の故障や試験機の精度が十分でないといったものだけでなく、分析や測定の結果を得られなかったものや職員の対応が原因と思われるものもあり、顧客満足を高めていくためにはこうした点の改善も必要と思われる。

#### （2）設問 今後の利用（期待度）

- ・利用者の9割以上が今後も利用（リピーターが多い）

設問 今後の利用に関する質問では、約3割が「積極的に利用」、約7割が「必要のあるときに利用」と回答しており、利用者の9割以上が今後も利用すると回答している。

こうしたことから、依頼試験利用者はリピーターが多いことが推察され、今後利用者を増やしていくためには、新たな顧客を開拓していく必要があると思われる。

( 3 ) 設問 強化・充実をしてほしい技術分野

・強化・充実を期待されている技術分野は、環境・リサイクル、ナノテク、バイオ

設問 今後強化・充実をしてほしい技術分野に関する質問では、約4割が「環境・リサイクル」と回答しており、次いで「ナノテクノロジー」、「バイオテクノロジー」の順で回答が多い。

また、その他の分野では、測定等の機械分野、分析等の環境材料分野のほか、電子情報や食品等、様々な個別技術に対する要望もあがっている。

本アンケート調査が依頼試験利用者、つまり、試験・測定・分析を依頼した企業であることを考えれば、個別技術に対する要望が一概に県内企業の要望を反映しているとは言えないが、環境・リサイクル分野は半数近くの要望があがっており、こうした点を踏まえても、この分野の要望を求める企業が多いと言える。

( 4 ) 設問 情報案内の利用状況と要望

・ホームページ、FAX案内サービスを利用者の4～5割が知らない

設問 情報案内に関する質問では、「ホームページ」、「機関誌(群工試ニュース)」、「FAX案内サービス(まる得通信)」を4～5割が「知らない」と回答している。

今回の調査対象者が実際に産業技術センターを利用した者であることを考えれば、情報案内媒体そのものに対するPRが必要であると思われる。

また、今後希望する技術情報では、「新規導入機器」が約3割と最も多く、次いで「技術支援制度」、「技術関係の催物」であり、こうした要望の多い情報を中心に企業へ知らせていく必要がある。

( 5 ) 設問 産業技術センターに関する意見・要望

・手続き、手数料に関する改善要望が多い  
・緊急時・突発時の対応(納期改善)を求める声も多い

設問 産業技術センターに関する意見・要望に関する質問では、手続きや手数料に関する改善要望のほか、緊急時・突発時の対応(納期改善)に関する要望、職員の対応の改善等の回答があった。

手続きに関するものでは、ホームページで空き状況の確認ができるとよいといったものや、支払を県証紙ではなく振込にしてほしいといった回答が多く、手続きに関するもの以外の回答では、緊急時・突発事の対応や納期の短縮を求めるもの、試験結果に対する考察を求めるもの、職員の対応姿勢の改善を求める回答があった。

手数料については、高いという意見とともに、民間より安いという意見もあり、試験項目ごとに検証した上で検討していく必要があると思われる。また、手続きやその他の事項についても、利用者が利用しやすいよう引き続き検討していく必要がある。