

平成19年度産業技術センター利用に関する
アンケート調査結果報告書

平成20年9月

群馬県立産業技術センター

目次

| | |
|---|----|
| I 概要 | 2 |
| II 平成19年度産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（依頼試験） | 3 |
| III 平成19年度産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（機器開放） | 7 |
| IV 平成19年度産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（技術相談） | 10 |
| V 平成19年度産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（受託研究） | 13 |
| 参考 調査票（依頼試験、機器開放、技術相談、受託研究） | 15 |

I 概要

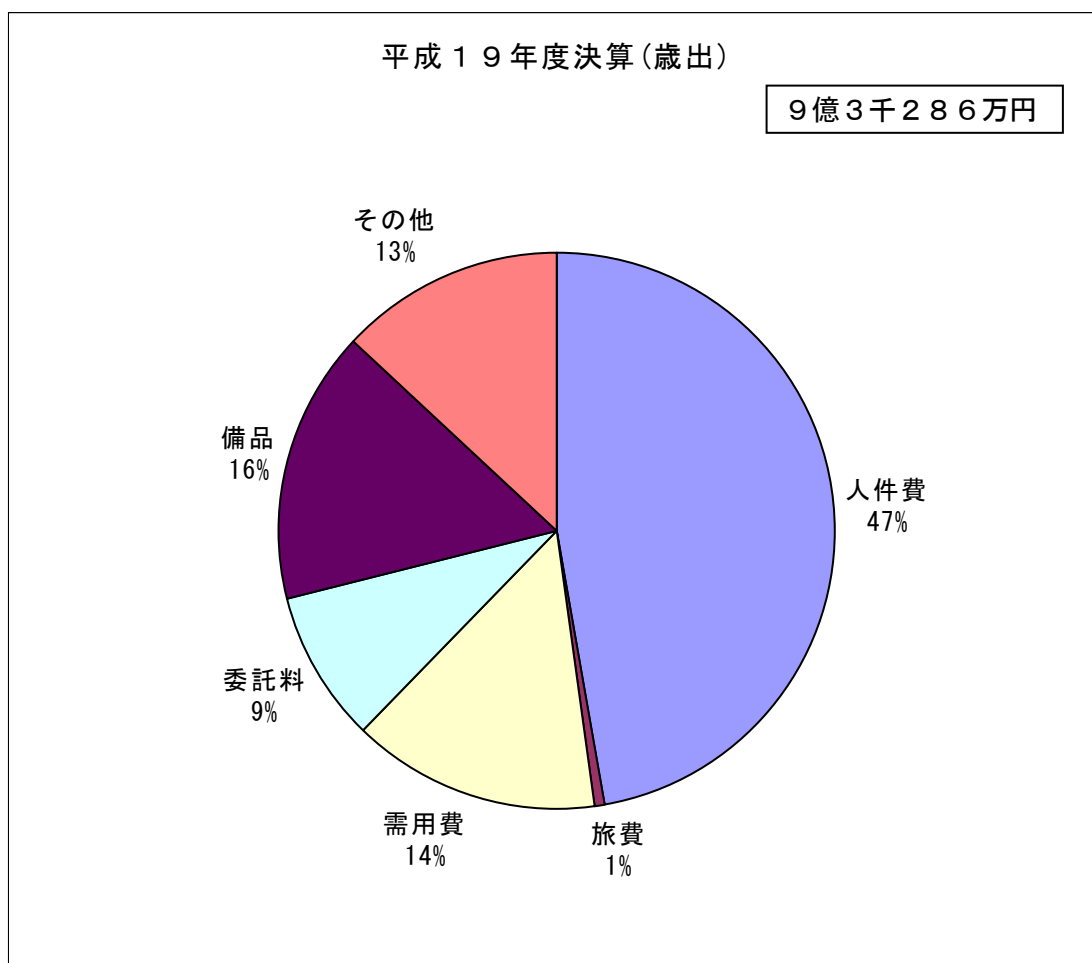
1 目的

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19年度の依頼試験、技術相談、機器開放及び受託研究の利用者に対し、それぞれアンケートを実施した。

2 経済効果の総表

| 項目 | 経済効果（万円） |
|------|------------|
| 依頼試験 | 21億4千878万円 |
| 機器開放 | 13億3千680万円 |
| 技術相談 | 25億2千990万円 |
| 受託研究 | 1億5千303万円 |
| 合計 | 61億6千851万円 |

平成19年度の受託研究を含めた技術支援による**経済効果は、合計61億6千851万円**となり、平成19年度の歳出決算は人件費を含めて9億3千286万円なので、6.6倍の経済効果があったことになる。



II 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19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19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19年度利用者 | 910 | 341 | 37.5% |

2 調査結果

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Ⅰ 利用企業の資本金及び従業員数等

- ・ 利用企業の資本金は、3億円未満が70%
- ・ 従業員数は、300人未満が66%
- ・ 今回の利用回数は、毎年のように利用しているが36%

利用企業の資本金は、「1000万円以上～1億円未満」が50%、「3億円以上」が30%、「1億円以上～3億円未満」が13%、「1000万円未満」が7%である。

利用企業の従業員数は、「300人以上」が34%、「30～99人」25%、「100～299人」が25%、「20人未満」が10%、「20人～29人」が6%である。

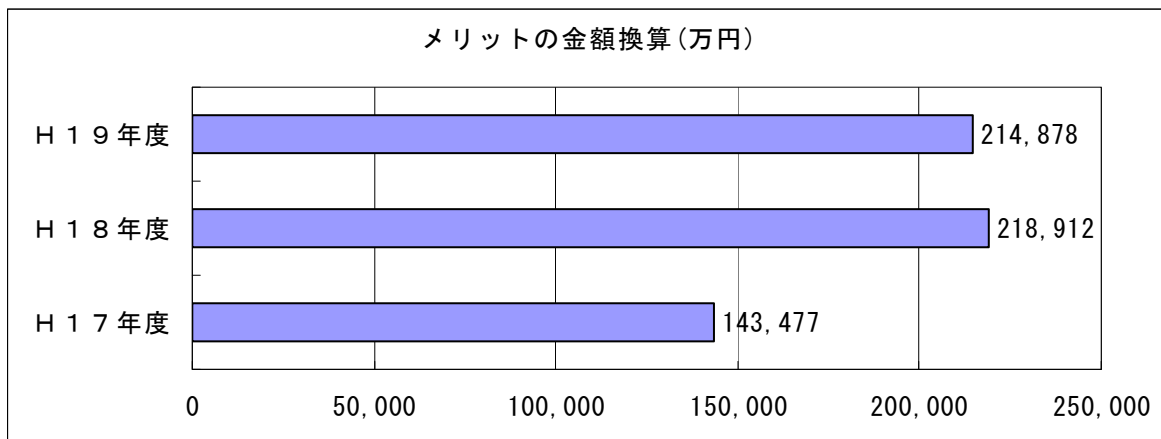
今回の利用回数は、「毎年のように利用している」が36%、「前に利用した」が37%、「今回が初めて」が27%である。

(2) 設問Ⅱ 目的の達成度（顧客満足度）

- ・ 利用者の82%が目的を達成
- ・ 依頼試験業務における成果は、21億4千878万円（試算）

顧客満足度として目的の達成度に関する質問では、利用者のうち「十分に達成」が38%、「ある程度達成」が44%と回答しており、約8割の利用者が目的を達成している。「達成できなかった」は2件あり、理由としては分析結果が満足いくものでなかった。

依頼試験による利用したメリットを金額換算してもらったところ、8億515万円であり、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21億4千878万円である。平成18年度は21億8千912万円であったので、前年度に比べて1.8%の減少である。



(3) 設問Ⅲ 利用料金

- ・利用料金については、65%が「**適当**」と回答

利用料金に関する質問では、「**適当**」が65%と回答しており、「**安い**」が9%及び「**非常に安い**」が1%を加えると、75%である。

なお、「**高い**」及び「**非常に高い**」で併せて25%の回答があった。これらの回答をしたのは手数料が1.5倍となる県外企業、試験時間が長い試験を依頼する企業、または依頼件数が多い企業がその大半である。

(4) 設問Ⅳ 今後の利用(期待度)

- ・利用者の**99%**が「**今後も利用**」と回答

今後の利用に関する質問では、「**積極的に利用**」が25%、「**必要のあるときに利用**」が74%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。

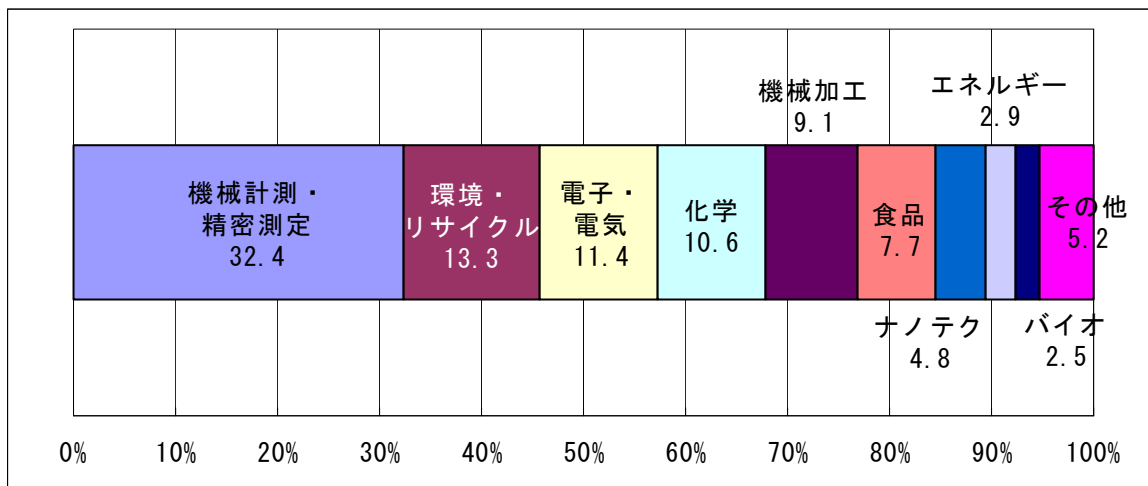
(5) 設問Ⅴ 強化・充実をしてほしい技術分野

- ・「**計測**」、「**環境・リサイクル**」、「**電子・電気**」の順で要望が多い。
- ・新分野で見ると、「**環境・リサイクル**」、「**ナノ**」、「**エネルギー**」の順で要望が多い。

今後強化・充実をしてほしい技術分野に関する質問では、「**計測(機械計測・精密測定)**」が32%、「**環境・リサイクル**」が13%、「**電子・電気**」が11%の順で回答が多い。

基盤技術と新分野の視点で見ると、7対3の割合で基盤技術に対する要望が多い。

新分野で見ると、「**環境・リサイクル**」、「**ナノ**」、「**エネルギー**」の順で要望が多い。



(6) 設問VI 情報案内の利用状況と要望

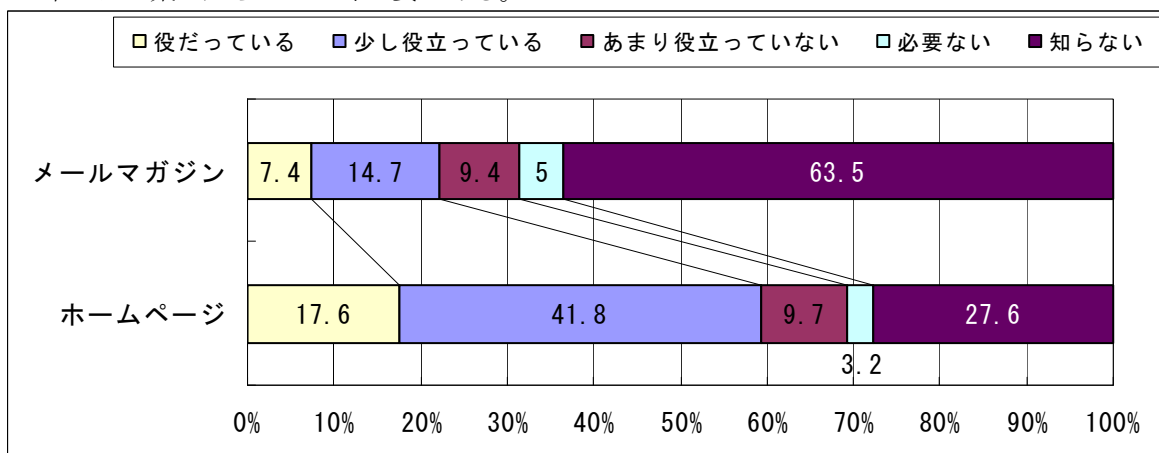
- ・ ホームページは6割が、「役だっている」または「少し役立っている」と回答している。
- ・ ホームページは3割が、「メールマガジン」は6割が知らない。

情報案内に関する質問では、「ホームページ」に関して、「役立っている」が17%、「少し役だっている」が42%と回答している。また、「メールマガジン」では「役立っている」と「少し役だっている」が併せて22%と回答している。

しかしながら、「ホームページ」では28%、「メールマガジン」では63%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（依頼試験先）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。特に、「メールマガジン」は、平成18年度と比べて改善しておらず、依頼時に積極的にPRをしていく必要がある。

また、今後希望する技術情報では、「固有技術」が68%で最も高く、「技術関係の催物」が9%、「新規導入機器」及び「技術支援制度」が5%と続いている。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。



(7) 設問Ⅷ 産業技術センターに関する意見・要望

- ・手続きや試験項目・機器に関する改善要望が多い。
- ・対応の早さ、対応態度が良いという声も多い。

産業技術センターに関する意見・要望に関する質問では、予約手続きや手数料支払いに関する意見が多かった（13件）。主な内容は、インターネットなどでの予約や県証紙以外での支払いなどの改善要望であった。試験項目や機器に関する意見（12件）では、機器の更新や具体的な試験を要望するものであった。

なお、試験結果や対応に関する意見（10件）がある一方で、経験的なアドバイスを要望する意見（1件）もあった。

その他、HPでの機器情報の充実、機器の新規導入や更新の情報等を求める回答があった。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。

Ⅲ 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19年度機器開放）

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19年度の機器開放利用者に対し、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19年度利用者 | 440 | 110 | 25.0% |

2 調査結果

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Ⅰ 利用企業の資本金及び従業員数等

- ・ 利用企業の資本金は、3億円未満が65%
- ・ 従業員数は、300人未満が67%
- ・ 今回の利用回数は、毎年のように利用しているが39%

利用企業の資本金は、「1000万円以上～1億円未満」が54%、「3億円以上」が35%、「1億円以上～3億円未満」が6%、「1000万円未満」が5%である。

利用企業の従業員数は、「300人以上」が33%、「100～299人」が31%、「30～99人」が22%、「20人未満」が11%、「20～29人」が3%である。

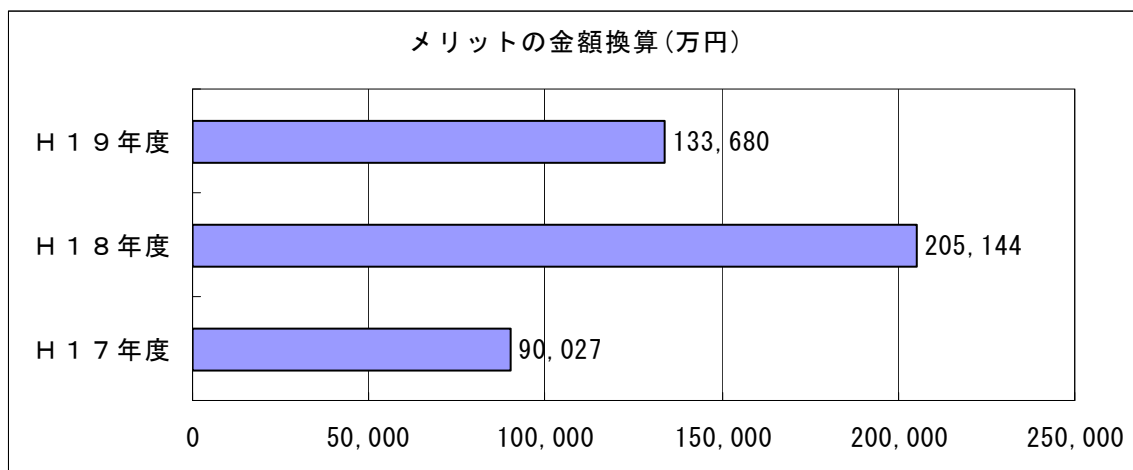
今回の利用回数は、「毎年のように利用している」が39%、「今回は初めて」が27%、「前に利用した」が34%である。

(2) 設問Ⅱ 目的の達成度（顧客満足度）

- ・ 利用者の88%が目的を達成
- ・ 機器開放における成果は、13億3千680万円（試算）

顧客満足度として目的の達成度に関する質問では、利用者のうち「十分に達成」が47%、「ある程度達成」が41%と回答しており、約9割の利用者が目的を達成している。「達成できなかった」は1%であり、その理由として「意図する結果がでなかった」ことが挙げられている。

機器開放による利用したメリットを金額換算してもらったところ、3億3千420万円であり、機器開放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13億3千680万円であったので、前年度に比べて34.8%の減少である。



(3) 設問Ⅲ 利用料金

- ・ 利用料金については、53%が「**適当**」と回答
- ・ 「**適当**」、「**安い**」、「**非常に安い**」の合計は、80%である。

利用料金に関する質問では、「**適当**」が53%と回答しており、「**安い**」が23%及び「**非常に安い**」が4%を加えると、80%である。

なお、「**高い**」及び「**非常に高い**」で併せて20%の回答があった。これらの回答をしたのは使用料が1.5倍となる県外企業、使用時間が長い企業、または実施件数が多い企業が多い。

(4) 設問Ⅳ 今後の利用(期待度)

- ・ **利用者の全てが「今後も利用」と回答**

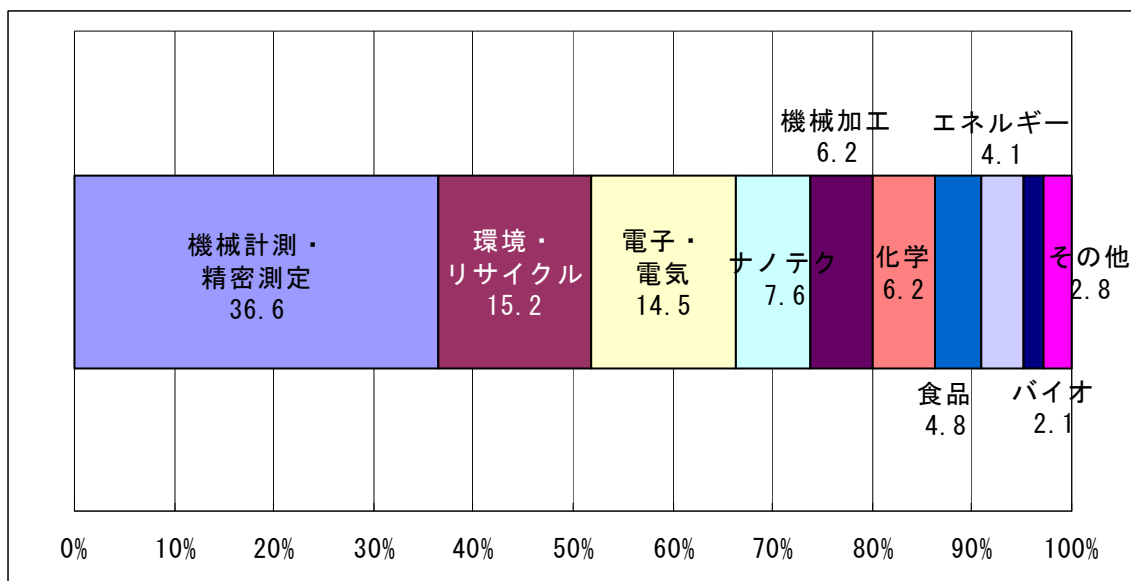
今後の利用に関する質問では、「**積極的に利用**」が23%、「**必要のあるときに利用**」が77%と回答しており、全利用者が今後も利用すると回答している。

こうしたことから、機器開放の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。

(5) 設問Ⅴ 強化・充実をしてほしい技術分野

- ・ 「**計測**」、「**環境・リサイクル**」、「**電子・電気**」の順で要望が多い。
- ・ 新分野で見ると、「**環境・リサイクル**」、「**ナノ**」、「**エネルギー**」の順で要望が多い。

今後強化・充実をしてほしい技術分野に関する質問では、「**計測(機械計測・精密測定)**」が37%、「**環境・リサイクル**」が15%、「**電子・電気**」が14%の順で回答が多い。新分野の「**環境・リサイクル**」、「**バイオテクノロジー**」、「**ナノテクノロジー**」及び「**エネルギー**」は合わせて29%である。



(6) 設問VI 産業技術センターに関する意見・要望

- ・ 機器の更新や新規導入に関する改善要望が多い
- ・ 料金設定や手続きの改善を求める声も多い

産業技術センターに関する意見・要望に関する質問では、機器の更新や新規導入を要望する意見（11件）が多く、また、予約手続きや手数料支払いに関する意見が多かった（10件）。なお、職員の対応が良いなどの意見（6件）があった。

IV 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19年度技術相談）

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19年度の技術相談利用者に対し、アンケートを実施した。

なお、他の公共団体（自治体、公設試等）等からの相談は、調査対象外とした。

| 技術相談件数 | 調査票発送数 | 回収数 | 回収率 |
|---------|--------|-----|-------|
| 21,891件 | 1,552 | 327 | 21.1% |

2 調査結果

設問ごとに無回答や複数回答もあり、設問毎の回答数の計は回収数と必ずしも一致しない。

（1）設問Ⅰ 利用企業の資本金及び従業員数

- ・ 利用企業の資本金は**3億円未満が74%**である。
- ・ 従業員数は**300人未満が70%**
- ・ 今回の利用回数は、**前に利用したが35%**

利用企業の資本金は、「1000万円以上～1億円未満」が59%、「3億円以上」が26%、「1億円以上～3億円未満」が9%、「1000万円未満」が6%である。

利用企業の従業員数は、「300人以上」が30%、「30～99人」が27%、「100～299人」が23%、「20人未満」が12%、「20～29人」が8%である。

今回の利用回数は、「毎年のように利用している」が30%、「今回が初めて」が35%、「前に利用した」が35%である。

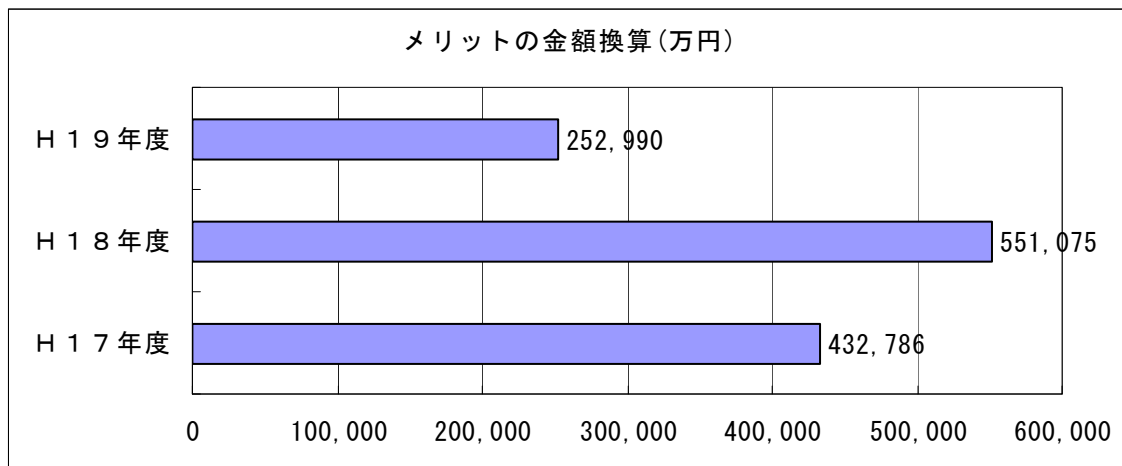
（2）設問Ⅱ 目標の達成度（顧客満足度）

- ・ **利用者の73%が目標を達成**
- ・ **技術相談におけるメリットの金額換算値は25億2千990万円（試算）**

顧客満足度として目的の達成度に関する質問では、利用者のうち、「十分に達成」が23%、「ある程度達成」が50%と回答しており、約7割が目標を達成している。その他に「手がかりがつかめた」が25%、「達成できなかった」が2%となっている。達成できない理由としては、「設備などの面で難しかった」、「特殊な内容のため困難であった」等である。

依頼試験、機器開放に比べて技術相談の目標達成率が低いのは、様々な事項についての相談があるためと考えられる。

さらに利用者に技術相談で得たメリットを金額換算してもらったところ、5億3千305万円となり、回収率から単純に試算すると約25億2千990万円である。平成18年度は55億2千990万円であったので、前年度に比べて54.1%の減少である。



(3) 設問Ⅲ 今後の利用(期待度)

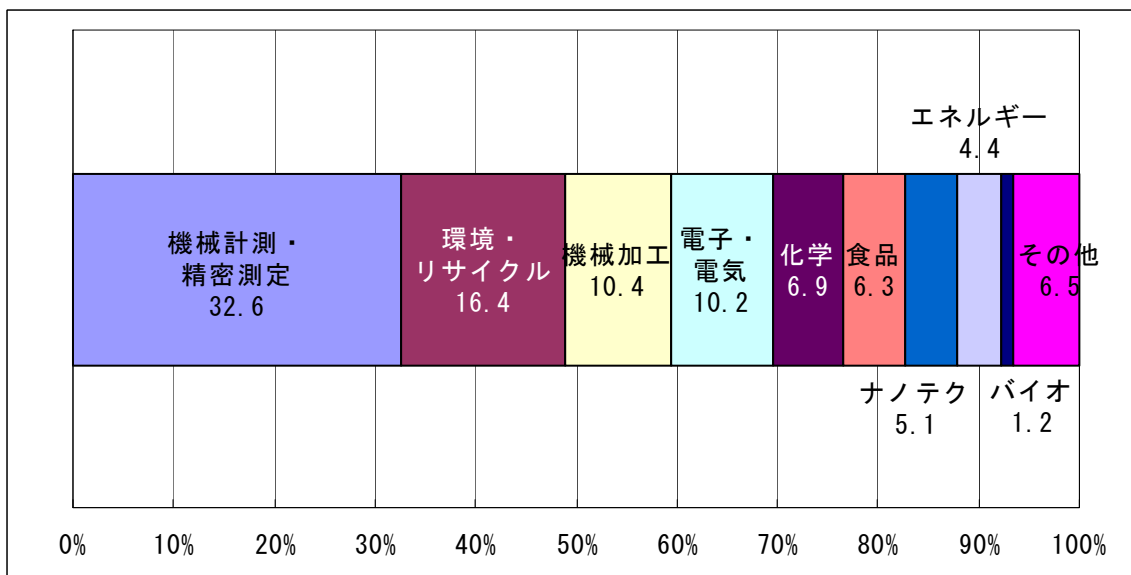
- ・ 利用者の**98%**が「**今後も利用**」と回答

今後の利用に関する質問では、「積極的に利用」が26%、「必要のある時に利用」が72%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。

(4) 設問Ⅳ 強化、充実してほしい技術分野

- ・ 「計測」、「環境・リサイクル」、「機械加工」、「電子・電気」の順で多い。

今後強化・充実してほしい技術分野に関する質問では、「計測(機械計測・精密測定)」が33%、「環境・リサイクル」が16%、「機械加工」が10%、「電子・電気」が10%の順で回答が多い。



(5) 設問Ⅴ 産業技術センターに関する意見・要望

・機器購入・更新に関するもの、対応等に感謝するものが多かった。

産業技術センターに関する意見・要望に関する質問では、機器の新規導入や更新に関する意見が多く（12件）、職員へ要望するもの（6件）、対応等に感謝するもの（6件）の順で回答があった。

V 産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（H19年度受託研究）

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19年度の受託研究利用者に対し、アンケートを実施した。

| 区分 | 対象企業数 | アンケート回収数 | 回収率 |
|-----------|-------|----------|-------|
| 平成19年度利用者 | 31 | 18 | 58.1% |

2 調査結果

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

(1) 設問Ⅱ 目的の達成度（顧客満足度）

利用者の89%が満足

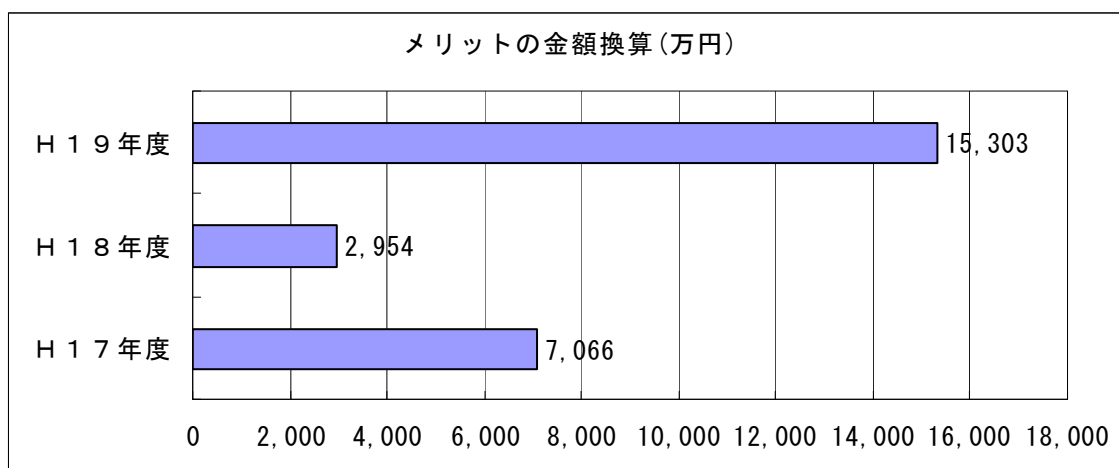
顧客満足度として利用の達成度に関する質問では、利用者のうち「非常に満足」が50%、「やや満足」が39%と回答しており、約9割の利用者が満足している。これは、センターの成果が企業の期待と一致しているものと考えられる。

なお、「やや不満」や「非常に不満」という回答はなかった。

(2) 設問Ⅲ 経済効果

受託研究による総経済効果 1億5千303万円（受託研究費用の12.6倍）

受託研究による利用したメリットを金額換算してもらったところ、8,885万円であり、回収率から単純に試算すると約1億5千303万円となる。



(3) 設問Ⅳ 今後の受託研究・開発研究制度の利用

利用者のほとんどが今後も受託研究等の利用を考えている。

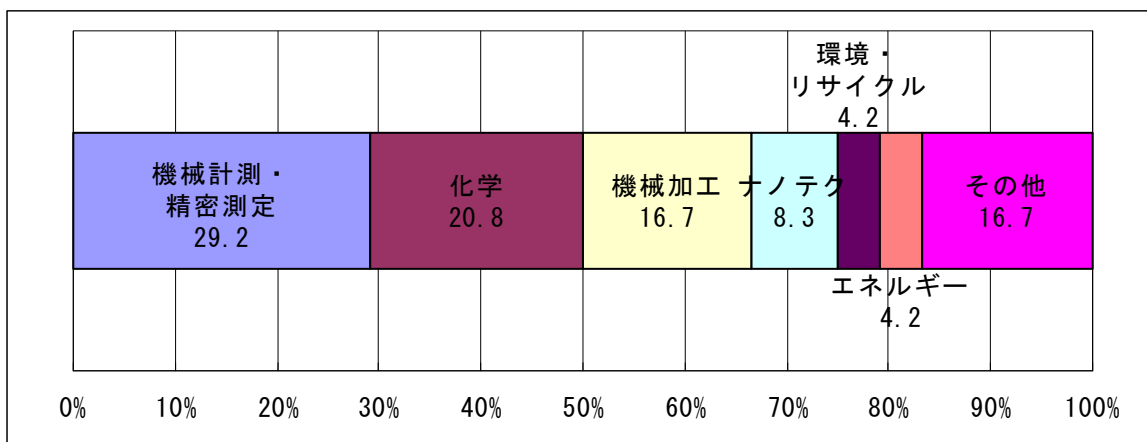
今後の利用に関する質問では、「積極的に利用したい」が61%、「必要のあるときに利用したい」が39%と回答しており、回答を頂いた全利用者が今後も利用すると回答している。

こうしたことから、受託研究等の利用者は固定化されやすいと考えられる。

(4) 設問Ⅵ 強化・充実をしてほしい技術分野

・「計測」、「化学」、「機械加工」の要望が多い。

今後強化・充実してほしい分野に関する質問では、「計測（機械計測・精密測定）」が29%、「化学」が21%、「機械加工」が17%であった。



(5) 設問Ⅶ 産業技術センターに関するその他の意見・要望

次の意見・要望があった。

- ・昨年度は測定の相談から親身に対応して頂き大変助かっています。
- ・頼りになる優秀な技術者を育成してください。