

平成20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21年11月
群馬県立産業技術センター

目次

I 概要	2
II 平成20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20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20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20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

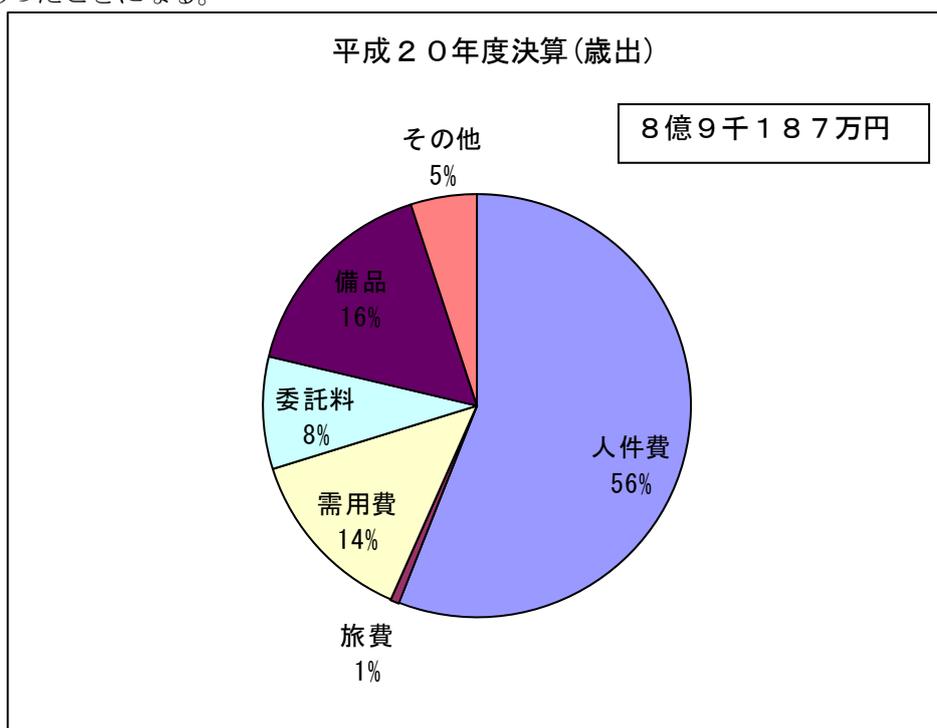
産業技術センターの業務実施及び運営の参考とするため、平成20年度の依頼試験、技術相談、機器開放及び受託研究の利用者に対し、それぞれアンケートを実施した。

項目	調査票発送数	回収数	回収率
依頼試験	1, 236	470	38.0%
機器開放	524	160	30.5%
技術相談	3, 060	601	19.6%
受託研究	35	16	45.7%

2 経済効果の総表

項目	経済効果(万円)
依頼試験	25億9千960万円
機器開放	22億4千582万円
技術相談	54億9千923万円
受託研究	1億1千682万円
合計	104億6千147万円

平成20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104億6千147万円**となり、平成20年度の歳出決算が人件費を含めて、8億9千187万円なので、**11.7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20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20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20年度利用者	1, 236	470	38.0%

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72%
- ・ 従業員数は、300人未満が68%
- ・ 利用回数は、毎年のように利用しているが31%

利用企業の資本金では、「1000万円以上～1億円未満」が48%、「3億円以上」が28%、「1億円以上～3億円未満」が12%、「1000万円未満」が12%である。

利用企業の従業員数では、「300人以上」が32%、「30～99人」25%、「100～299人」が20%、「20人未満」が16%、「20人～29人」が7%である。

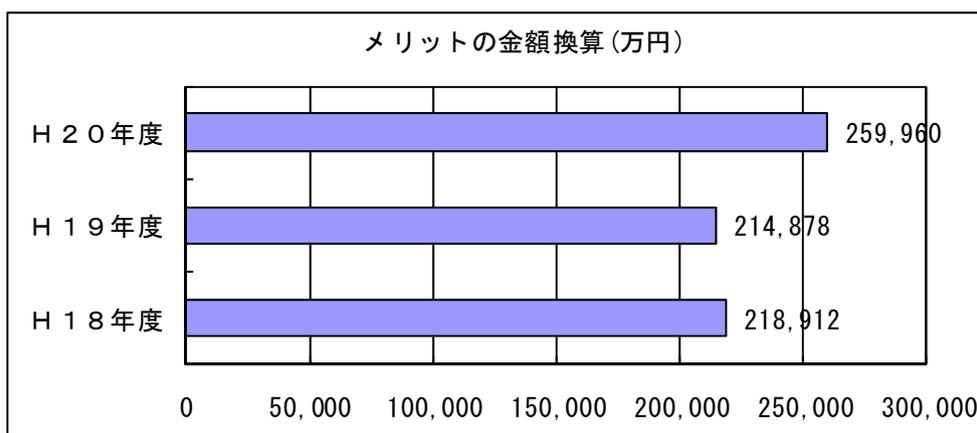
利用回数では、「毎年のように利用している」が31%、「前に利用した」が37%、「今回が初めて」が32%である。

(2) 設問 II 目的達成度（顧客満足度）

- ・ 利用者の80%が目的を達成
- ・ 依頼試験業務における成果は、25億9千960万円（試算）

顧客満足度として目的達成度に関する質問では、利用者のうち「十分に達成」が35%、「ある程度達成」が45%と回答しており、8割の利用者が目的を達成している。「達成できなかった」の回答は7件あり、その理由としては、「分析結果が満足いくものでなかった」や「商品化の断念」があげられている。

依頼試験の利用によるメリットを金額換算してもらったところ、9億8千785万円であり、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25億9千960万円となり、平成19年度が21億4千878万円であったので、前年度に比べて約21%の増加である。



(3) 設問Ⅲ 利用料金

・利用料金は、60%が「適当」と回答

利用料金に関する質問では、「適当」と60%が回答しており、「安い」の11%、「非常に安い」の3%を加えると、74%である。

なお、「高い」及び「非常に高い」を併せて26%の回答があった。これらの回答は手数料が1.5倍となる県外企業、試験時間が長い試験を依頼した企業、あるいは年間の依頼件数が多い企業がその大半であると推察される。

(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22%、「必要のあるときに利用」が78%と回答しており、利用者のほぼ全員が、今後も利用すると回答している。

こうしたことから、依頼試験利用者の多くはリピーターであると思われる。今後、センターが利用者を増やしていくためには、新たな顧客の開拓が必要であると言える。

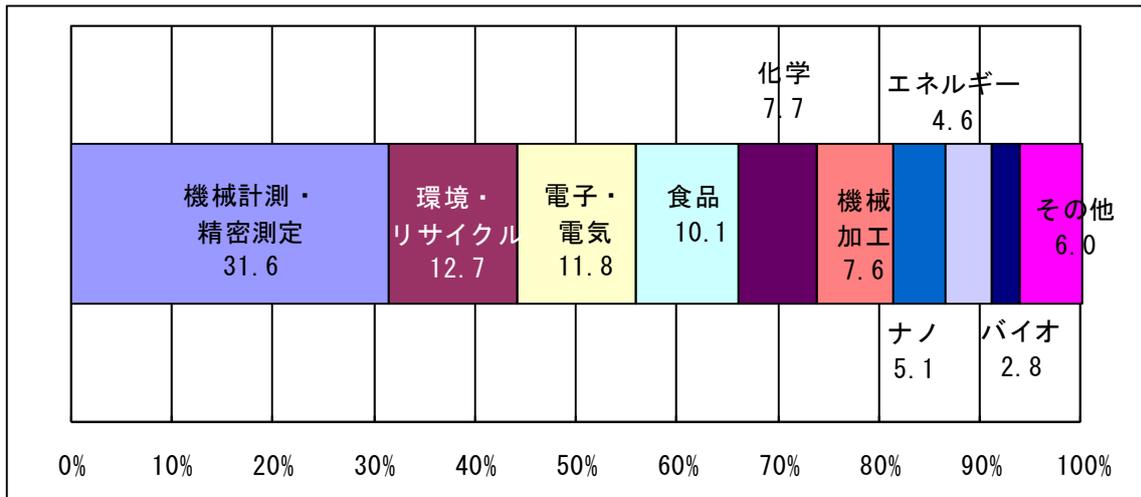
(5) 設問Ⅴ 強化・充実をしてほしい技術分野

・「計測」、「環境・リサイクル」、「電子・電気」の順で要望が多い。

・新分野でみると、「環境・リサイクル」、「ナノテク」、「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12%の順で回答が多い。

基盤技術と新分野の視点でみると、7対3の割合で基盤技術に対する要望が強く、また、新分野でみると、「環境・リサイクル」、「ナノテク」、「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

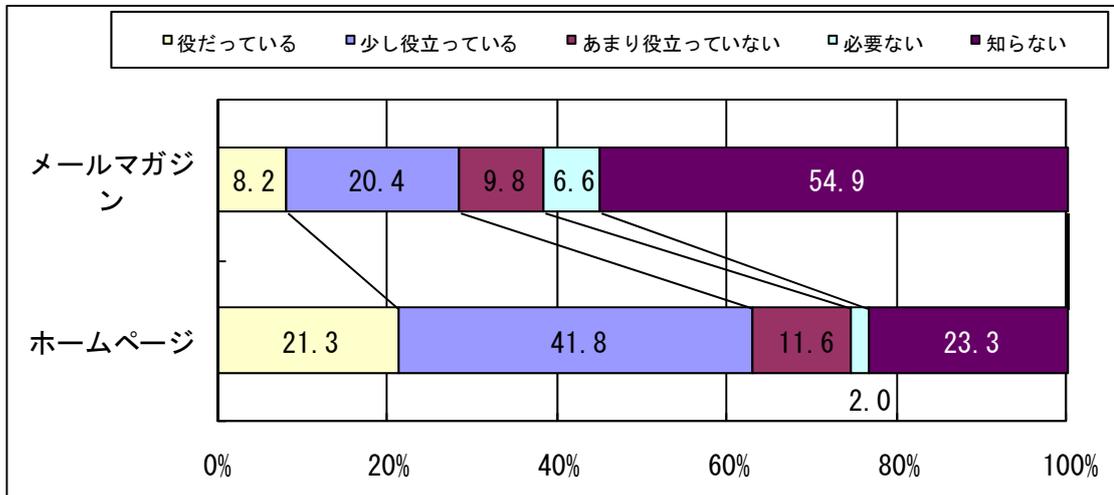
- ・ ホームページは6割強が、メールマガジンは3割弱が「役だっている」または「少し役だっている」と回答している。
- ・ 反面、ホームページでは2割が、メールマガジンでは半数以上が知らない。

情報案内に関する質問では、「ホームページ」に関して、「役だっている」が21%、「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「役だっている」と「少し役だっている」が併せて29%と回答している。

しかしながら、「ホームページ」では23%、「メールマガジン」では55%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の利用者(依頼試験先)であることを考えると、情報案内媒体そのものに対するPRが引続き必要であると思われる。「メールマガジン」は、前年度と比べて利用状況でやや改善されたものの、引続き積極的にPRをしていく必要がある。

また、今後、希望する技術情報としては「固有な技術」が35%で最も高く、「技術関係の催物」及び「新規導入機器」が17%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、料金設定及び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（23件）。主な内容は、依頼試験の利用料について手数料が1.5倍となる県外企業等からの意見や、県証紙以外での支払方法などの改善要望もあった。また、試験項目や機器に関する意見（10件）では、機器の更新や具体的な試験項目の検討を要望するものであった。

なお、試験結果やその対応にゆいて、職員の対応を評価する意見がある一方で、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。センターとしては、その他の意見・要望で寄せられた貴重な意見を踏まえて中小企業が利用しやすいセンターを目指して、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20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20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20年度利用者	524	160	30.5%

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60%
- ・ 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44%

利用企業の資本金では、「1000万円以上～1億円未満」が47%、「3億円以上」が40%、「1億円以上～3億円未満」が7%、「1000万円未満」が6%である。

利用企業の従業員数では、「300人以上」が34%、「100～299人」が24%、「30～99人」が24%、「20人未満」が13%、「20～29人」が5%である。

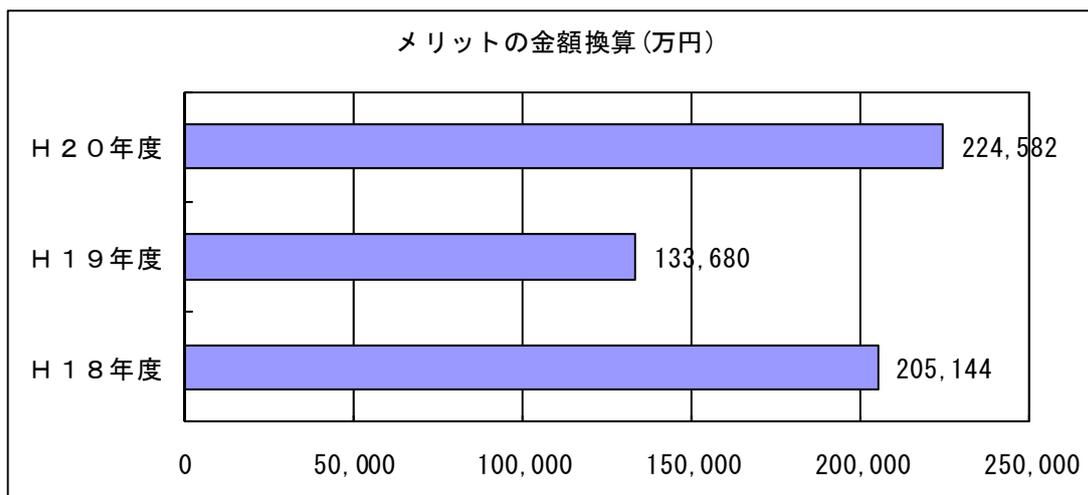
利用回数では、「毎年のように利用している」が44%、「今回は初めて」が28%、「前に利用した」が28%である。

(2) 設問Ⅱ 目的達成度（顧客満足度）

- ・ 利用者の94%が目的を達成
- ・ 機器開放における成果は、22億4千582万円（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50%、「ある程度達成」が44%と回答しており、9割を超える利用者が目的を達成している。「達成できなかった」は1%（2件）であり、その理由として「希望する測定機器がなかった」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、6億8千565万円であり、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22億4千582万円となり、平成19年度が13億3千680万円であったので、前年度に比べて68.0%の増加である。



(3) 設問Ⅲ 利用料金

- ・利用料金については、61%が「適当」と回答
- ・「適当」、「安い」、「非常に安い」の計は、84%である。

利用料金に関する質問では、「適当」が61%と回答しており、「安い」が18%、「非常に安い」の5%を加えると、84%である。

なお、「高い」、「非常に高い」で併せて16%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)

- ・利用者の全員が「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21%、「必要のあるときに利用」が79%と回答しており、利用者の全員が今後も利用すると回答している。

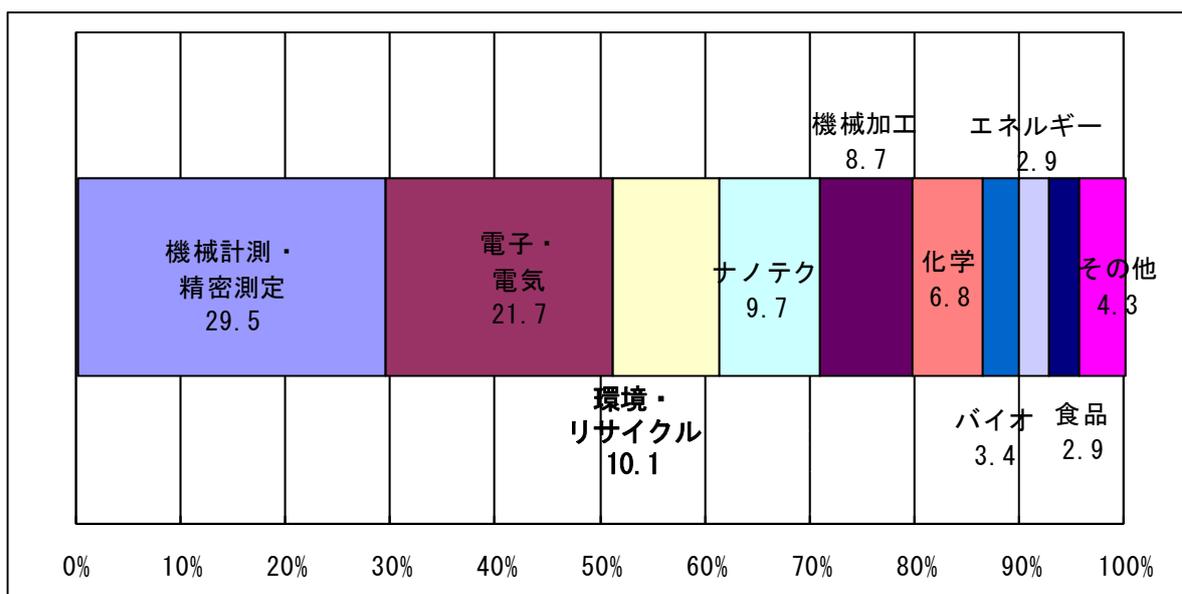
こうしたことから、機器開放の利用者はリピーターが多いことが推察され、今後、センターの利用者を増やしていくためには、依頼試験と同様に新たな顧客を開拓していく必要があると思われる。

(5) 設問Ⅴ 強化・充実をしてほしい技術分野

- ・「計測」、「電子・電気」、「環境・リサイクル」、の順で要望が多い。
- ・新分野で見ると、「環境・リサイクル」、「ナノテク」、「バイオ」、「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30%、「電子・電気」が22%、「環境・リサイクル」が10%の順で回答が多い。

新分野では「環境・リサイクル」、「ナノテクノロジー」、「バイオテクノロジー」及び「エネルギー」を合わせて26%の要望である。



(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・要望に関する回答では、予約手続きや手数料支払いに関する意見が多く（9件）。また、機器の更新や新規導入を要望する意見や職員の固有技術の向上を望む声もあった。

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20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20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
15,566件	3,060	601	19.6%

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75%である。
- ・ 従業員数は300人未満が75%
- ・ 今回の利用回数は、前に利用したが36%

利用企業の資本金では、「1000万円以上～1億円未満」が53%、「3億円以上」が25%、「1億円以上～3億円未満」が9%、「1000万円未満」が13%である。

利用企業の従業員数では、「300人以上」が25%、「30～99人」が26%、「100～299人」が19%、「20人未満」が23%、「20～29人」が7%である。

今回の利用回数では、「毎年のように利用している」が30%、「今回は初めて」が34%、「前に利用した」が36%である。

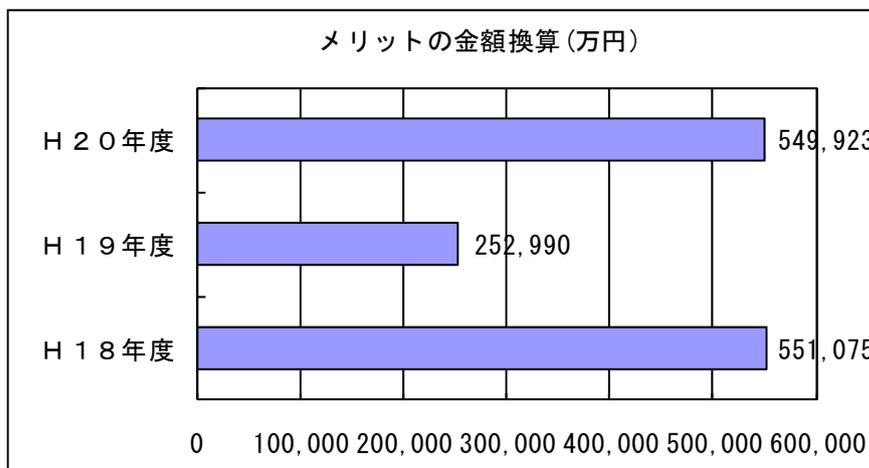
(2) 設問Ⅱ 目的の達成度（顧客満足度）

- ・ **利用者の69%が目的を達成**
- ・ **技術相談におけるメリットの金額換算値は54億9千923万円（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26%、「ある程度達成」が43%と回答しており、約7割弱が目的を達成している。その他に「手がかりがつかめた」が27%、「達成できなかった」が4%となっている。達成できない理由として、「試験結果に満足できなかった」、「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的達成率が低いのは、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、10億8千5万円となり、回収率から単純に試算すると約54億9千923万円である。平成19年度は25億2千990万円であったので、前年度に比べて217.3%の増加である。



(3) 設問Ⅲ 今後の利用(期待度)

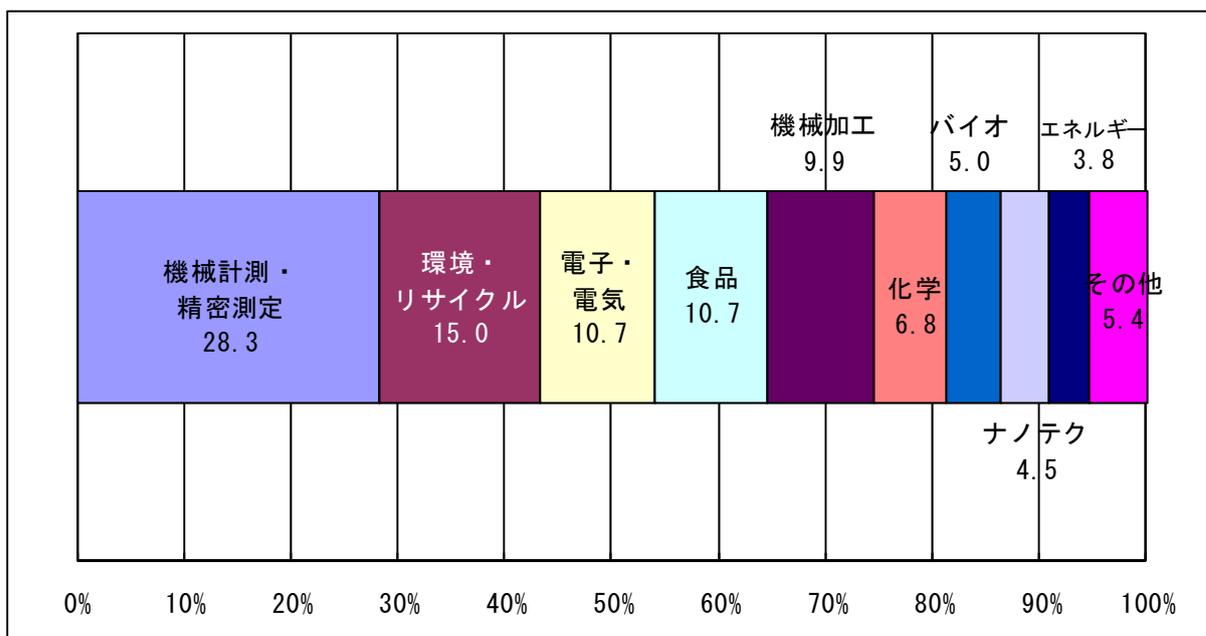
- ・ 利用者の98%が「今後も利用」と回答

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

・センターに対する要望や職員の対応に対して感謝する回答が多かった。

産業技術センターに関する意見・要望に関する回答では、センターへの要望（50件）や職員の対応等に感謝するもの（35件）の回答が多くあった。

センターに対しては、技術相談が無料である点、他県に比べ設備が充実し重宝している点、技術的に高度な知識を必要とした時の相談窓口としての役割としての評価やセンターで対応できない試験に対する他施設等への対応に対する要望があった。また、相談の際の職員の親身な対応に対して評価する回答が多かった。

V 産業技術センター利用に関するアンケート調査結果（H20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20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20年度利用者	35	16	45.7%

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
- (2) 達成度（顧客満足度）

・ 利用者の78%が満足

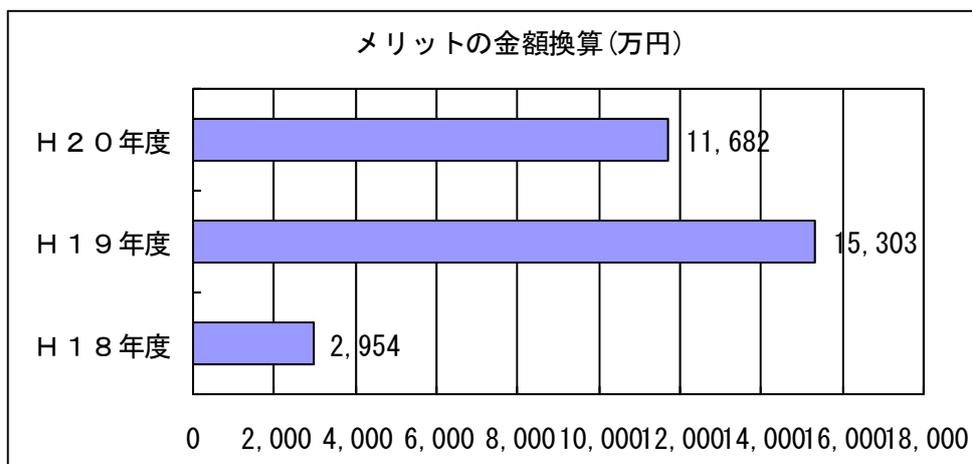
顧客満足度として利用の達成度に関する質問では、利用者のうち「非常に満足」が44.4%、「やや満足」が33.3%と回答しており、約8割の利用者が満足している。これは、センターの成果が企業の期待と一致しているものと考えられる。

なお、「成果が得られなかった」との理由により、「非常に不満」という回答が1件あった。

- (2) 設問Ⅲ 経済効果

・ 受託研究による総経済効果 1億1千682万円（受託研究費用の9.4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、5,340万円であり、回収率から単純に試算すると約1億1千682万円となる。



(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。

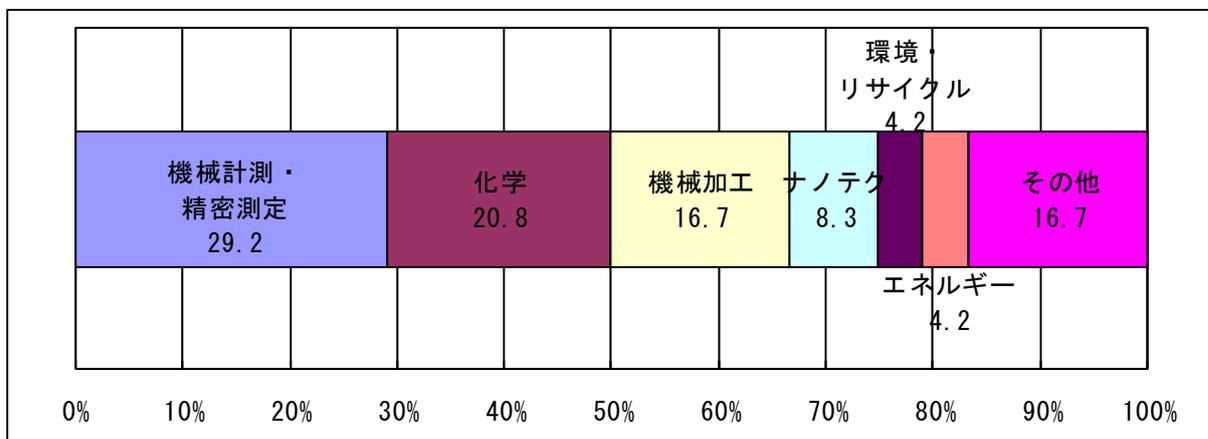
今後の利用に関する質問では、「積極的に利用したい」が61%、「必要のあるときに利用したい」が39%と回答しており、回答を頂いた全利用者が今後も利用すると回答している。

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。

- ・新製品の開発時や不具合の発生時のセンターを活用。
- ・近赤外分光分析法透過測定による枝豆成分測定研究開発研究。