平成28年度 新潟県工業技術総合研究所に関するＣＳアンケート用紙

**平成29年2月17 日（金）までにご回答願います。**

○郵送：返信用封筒に入れてお送りください

○FAX：０２５－２４４－９１７１（両面に注意してください）

○E-mail：info@iri.pref.niigata.jp

CS : Customer Satisfaction（顧客満足度）

●**経営者**または**技術部門の責任者の方**からご回答をお願いします。

●それぞれの設問について該当する項目を○で囲むか、［　　　］欄にご記入ください。

①　当研究所を利用し始めたのはいつ頃からですか。

1．平成28年度から　　 2．平成27年度から　　 3．平成26度以前から

②　貴社の業種を下記の項目で分類するとどの項目に該当しますか。

1．化学　　2．電気・電子　　3．機械・金属　　4．木材・家具　　5．繊維　　6．食品

7．プラスチック　8. 窯業　9. 卸売･小売　10. 紙･印刷　11.その他［　　　　　　　　 ］

③　あなたの職種は何ですか。

1．経営者　　　　　　　2．生産技術・製造技術　3．研究・開発　　　　　4．設計

5．品質管理・検査　　　6．生産管理　　　　　　7．その他［　　　　　　　　　］

④　これまでに利用されたサービスは次のうちどれですか。該当するもの全てを○で囲んでください（複数回答可）。

　　 1．依頼試験　　　　 　2．機器貸付　　　 3．技術相談（情報提供を含む）

　　 4．ミニ共同研究※１ 　 5．共同研究　　　 6．大型研究プロジェクト※２

　　 7．研究会・セミナー　 8．研究発表会　　 9．ホームページによる情報提供

10．起業化センター　　 11．その他 ［　　　　　　　　　　　　　　　　　］

※１　ミニ共同研究：企業等技術課題解決型受託研究を指します。

※２　大型研究プロジェクト：国等の競争的資金によるコンソーシアム型事業を指します。例えば、

経済産業省戦略的基盤技術高度化支援事業、NICO市場開拓事業等です。

⑤　利用されたときの職員の対応（接遇）はいかがでしたか。あてはまる感想を○で囲んでください。

1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　 5. 不満

　　　　　よろしければ、その理由についてお書きください。

⑥　利用されたときの職員の説明（わかりやすさ）はいかがでしたか。あてはまる感想を○で囲んでください。

1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　 5. 不満

　　　　　よろしければ、その理由についてお書きください。

⑦　当研究所では「もう一歩踏み込んだ技術、踏み込んだ解析！」を活動目標に掲げ、日常の業務に対応しておりますが、技術的な対応に満足いただいた経験がありましたら、その概要について記入してください。

⑧　当研究所で利用されたサービスについて、あてはまる感想を○で囲んでください。

|  |  |
| --- | --- |
| サービス名 | 感　　　　　想 |
| ⑧-1  依頼試験 | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-2  機器貸付 | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-3  技術相談  (情報提供を含む) | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-4  ミニ共同研究 | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-5  共同研究 | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-6  大型研究  プロジェクト | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-7  研究会・セミナー | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-8  研究発表会 | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |
| ⑧-9  ホームページ・メールマガジン配信による情報提供 | 1. 満足　　2. やや満足　　3. どちらでもない　　4. やや不満　　5. 不満  　　よろしければ、その理由についてお書きください。 |

⑨　今後、利用を希望するサービスはどれですか。あてはまるもの全てを○で囲んでください。（複数回答可）

1．依頼試験 　　　　　　2．機器貸付　　　　　　 3．技術相談（情報提供を含む）

4．ミニ共同研究　　　 　5．共同研究　　　 　　　6．大型研究プロジェクト

7．研究会・セミナー　 　8．研究発表会　　 　　9．ホームページによる情報提供

10．起業化センター 　　 11．メールマガジン配信　12．その他［　　 　　　　　　　］

⑩　当研究所を利用されたことによる経済的な効果についてお伺いします。

ご利用いただいたサービスによる売り上げ増加、クレーム解決による損失回避、コストダウン効果など、おおよその経済効果について該当する部分に○印をつけてください。

（複数回または複数のサービスをご利用いただいた場合は、ご利用いただいたサービスごと

に合計した金額で回答をお願いします。）

　【記入例】

　　（例１）依頼試験で引張試験を行い、600万円の製品販売に繋がった。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 効果  なし | 10万円 未満 | 100万円 未満 | 1,000万円未満 | 1億円 未満 | 10億円 未満 | 10億円 以上 |
| ⑩-1依頼試験 |  |  |  | **○** |  |  |  |

　　（例２）ミニ共同研究でクレームが解決できたことにより、2,000万円の損害を回避した。

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 効果  なし | 10万円 未満 | 100万円 未満 | 1,000万円未満 | 1億円 未満 | 10億円 未満 | 10億円 以上 |
| ⑩-4ミニ共同研究 |  |  |  |  | **○** |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 利用したサービス | 効果  なし | 10万円 未満 | 100万円 未満 | 1,000万円 未満 | 1億円 未満 | 10億円 未満 | 10億円 以上 |
| ⑩-1依頼試験 |  |  |  |  |  |  |  |
| ⑩-2機器貸付 |  |  |  |  |  |  |  |
| ⑩-3技術相談  (情報提供含む) |  |  |  |  |  |  |  |
| ⑩-4ミニ共同研究 |  |  |  |  |  |  |  |
| ⑩-5共同研究 |  |  |  |  |  |  |  |
| ⑩-6大型研究 プロジェクト |  |  |  |  |  |  |  |

⑪　当研究所および県では下記の分野について、研究会・セミナーなどによる情報提供や調査研究などを行っています。これらの分野※３についてお聞きします。

⑪-1　興味ある分野、今後取り組みたい分野がありましたら○で囲んでください。（複数回答可）

　　　 1．デジタルものづくり（３次元データの活用によるものづくり工程の効率化)

　　　 2．センシング技術の農業利用（植物の生体情報をセンシングし養水分制御等に応用）

3．やわらかいもの（ソフトマテリアルに関する新素材、新技術の利活用）

4．ジオポリマー（通常のセメントにはない性能を持つジオポリマー活かした製品づくり）

5．ドローン計測（ドローンを活用した３Ｄ計測技術）

6．加飾加工技術（テキスタイルと異種素材の接合による加飾加工）

7．航空機産業参入促進（航空機産業参入に対応できる金属加工技術を開発）

8．植物工場事業化促進（植物工場に適した作目や栽培方法を確立）

9. 次世代自動車産業振興（自動車産業に関する情報収集、生産管理や技術の向上）

10. その他［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　 ］

※３：上記１～10分野の取組等は別紙「調査研究等の概要」をご参照ください。

⑪-2　⑪-1で選択した分野について、どういったサービスの提供を希望しますか。

あてはまるもの全てを○で囲んでください。（複数回答可）

　　 1．セミナーの開催　　　2．研究会活動の実施　　　　3．共同研究

　　 4．依頼試験・機器貸付　5．関連企業とのマッチング

　　 6．ホームページ・メールマガジンでの情報提供

7. その他［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　 　　　　］

⑫　当研究所では、皆様のからのご要望をもとに可能なところから改善※４を図ってまいりたいと考えております。当研究所への要望について、あてはまるもの全てを○で囲んでください。（複数回答可）

⑫-1〔依頼試験について〕

1．試験項目の拡充［具体的な試験名：　　　　　　　　　　　 　　　　　　　　］

2．試験機器の更新・性能向上［具体的な機器名：　　　　　　　　　　　　　　　　］

3. 校正実施機器の拡大［具体的な機器名：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　］

4．手続きの簡略化

5．試験の迅速化

6. その他［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　 　　　　］

⑫-2〔機器貸付について〕

1．新規設備の導入［具体的な機器名：　　　　　　　　　　　　　　 　　　　　］

2．貸付機器の更新・性能向上［具体的な機器名：　　　　　　　　　　　　　　　　］

3. 校正実施機器の拡大［具体的な機器名：　　　　　　　　　　　　　　　　　　　］4. 手続きの簡略化

5．取扱い説明の充実

6．その他［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　］

⑫-3〔その他〕

1．支援できる技術分野の拡大 2．研究会・セミナーの充実

3．技術相談の質の向上や迅速化 4．研究職員の技術的質の向上

5．ホームページ等の情報発信の充実

6．その他［　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　　 　　　　］

※４：CSアンケートの結果により改善した主な事例

・依頼試験および機器貸付の申請書類への押印廃止による手続きの簡略化

・校正実施とトレーサビリティ確保（万能材料試験機など7機種13台およびEMC関連試験機器）

・3Dスキャナ、X線CT装置、EMC関連試験機器など要望の高い設備の導入･更新

・ホームページ、メールマガジンの充実　　　　・技術セミナーの充実　　　　等

⑬　当研究所へのご要望をご自由にお書きください。

　以上でアンケート調査は終了です。ご協力いただき大変ありがとうございました。

調査結果は、回答者が特定されない統計情報の形式で集計し、ホームページに掲載します。

差し支えなければ、貴社名を記入してください。

貴社名［　　　　　　　　　　　　　　　］