

---

新潟県工業技術総合研究所に関するCSアンケート調査

結 果 報 告 書

---

平成 24 年 2 月

新潟県工業技術総合研究所

# 目 次

## I. 新潟県工業技術総合研究所に関するCS アンケート調査の概要

1. 調査目的	1
2. 調査対象	1
3. 調査方法	1
4. 調査時期	1
5. 調査内容	1
6. アンケート回収状況	1

## II. 新潟県工業技術総合研究所の利用企業に対する調査結果

### [参考資料]

アンケート調査用紙	9
-----------	---

## I. 新潟県工業技術総合研究所に関する CS アンケート調査の概要

---

### 1. 調査目的

新潟県工業技術総合研究所（以下「工技総研」と記す。）の業務の改善やさらなるサービスの向上を図るため、利用企業を対象に、サービスの目的達成度や要望等を調査した。また、工技総研の評価手段のひとつとし、今後の工技総研の運営や活動方針に反映させることを目的とした。

### 2. 調査対象

平成 22 年 4 月～平成 23 年 12 月までに工技総研を利用（依頼試験、機器貸付、ミニ共同研究、共同研究、研究会、起業化センター）した企業 1,110 社。

### 3. 調査方法

郵送法

### 4. 調査時期

平成 24 年 1 月下旬～2 月中旬

### 5. 調査内容

- ① 利用開始時期
- ② 回答企業の業種（分野）
- ③ 回答者の専門（職）
- ④ 利用したサービス
- ⑤ 職員の対応（接遇）に対する感想
- ⑥ 職員の説明（わかりやすさ）に対する感想
- ⑦ サービスを利用して感動した経験とその概要
- ⑧ 利用したサービスに対する感想
- ⑨ 今後、利用を希望するサービス
- ⑩ 工技総研を利用したことによる経済効果
- ⑪ 工技総研で行う研究会、セミナー等について
  - ⑪-1 興味のある分野
  - ⑪-2 提供を希望するサービスの種類
- ⑫ 工技総研への要望
- ⑬ 工技総研への要望（自由意見）
- 設問の詳細は、添付のアンケート調査用紙を参照。

### 6. アンケート回収状況

回答数： 488 社 （回答率 44.0%）

有効回答数： 483 社 （有効回答率 43.5%）

## Ⅱ. 新潟県工業技術総合研究所に対する調査結果

### ① 利用開始時期

工技総研の利用開始時期をみると、「平成21年度以前から」が81.4%と大多数である。次いで「平成22年度から」が10.1%、「平成23年度から」は8.3%の順となっている（図1）。

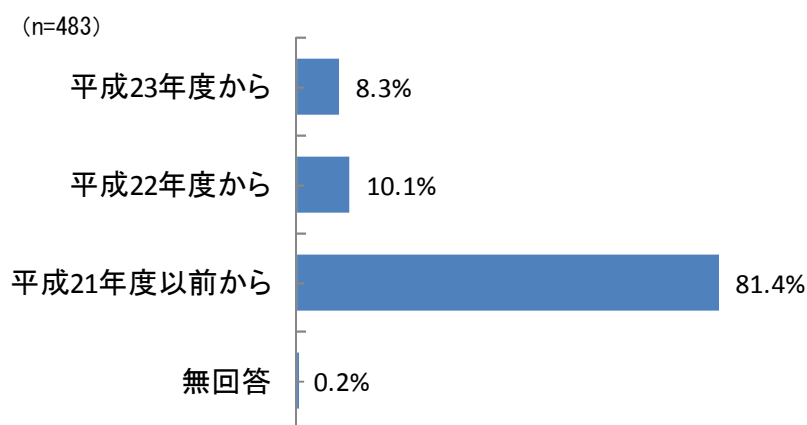


図1 利用開始時期

### ② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械金属」が48.7%で最も高く、以下「電気・電子」(12.2%)、「繊維」(8.9%)の順となっている。

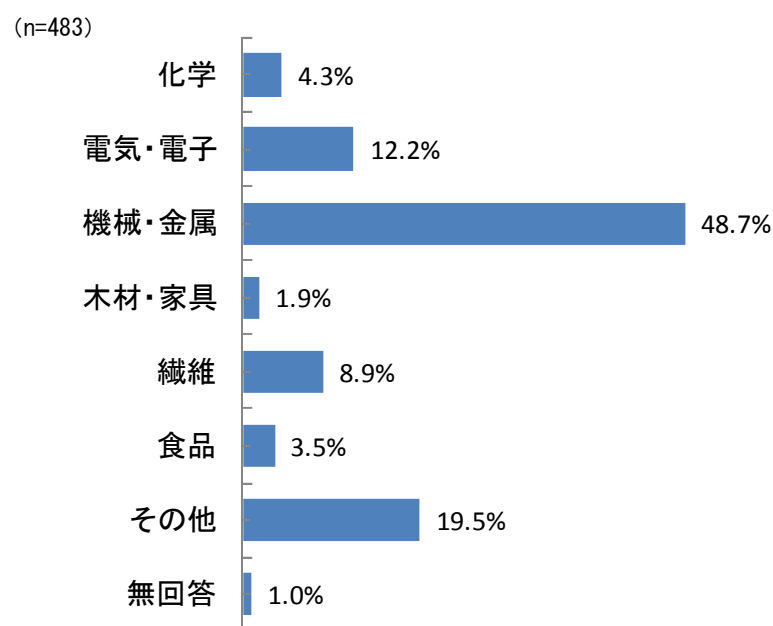


図2 回答企業の業種

### ③ 回答者の職種

アンケート回答者の職種をみると、「経営者」が37.3%、以下「品質管理・検査」(15.3%)、研究開発(13.7%)、「生産技術・製造技術」(11.4%)の順となっている。その他(9.7%)については、営業・販売の職種が多くみられた。

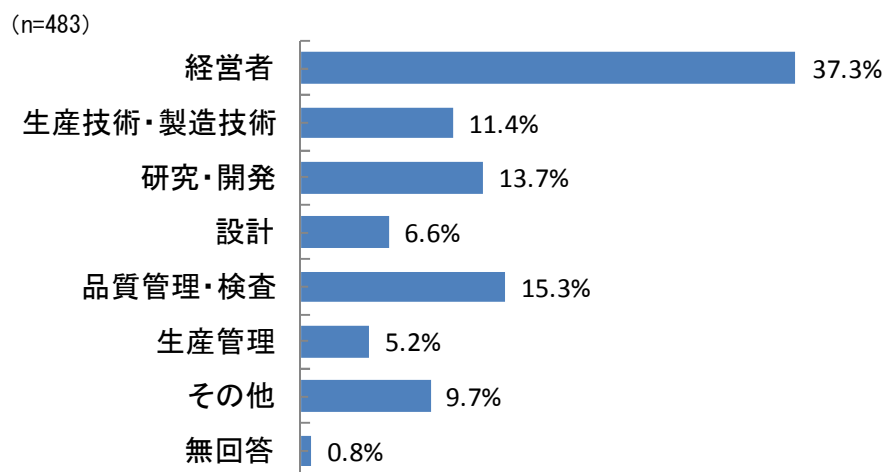


図3 回答者の職種

### ④ 利用したサービス

工技総研で利用したサービス(複数回答)をみると、「依頼試験」が82.4%で最も高く、以下「機器貸付」(48.4%)、「技術相談(情報提供を含む)」(47.4%)、「研究会・セミナー」(23.3%)などの順となっている(図3)。

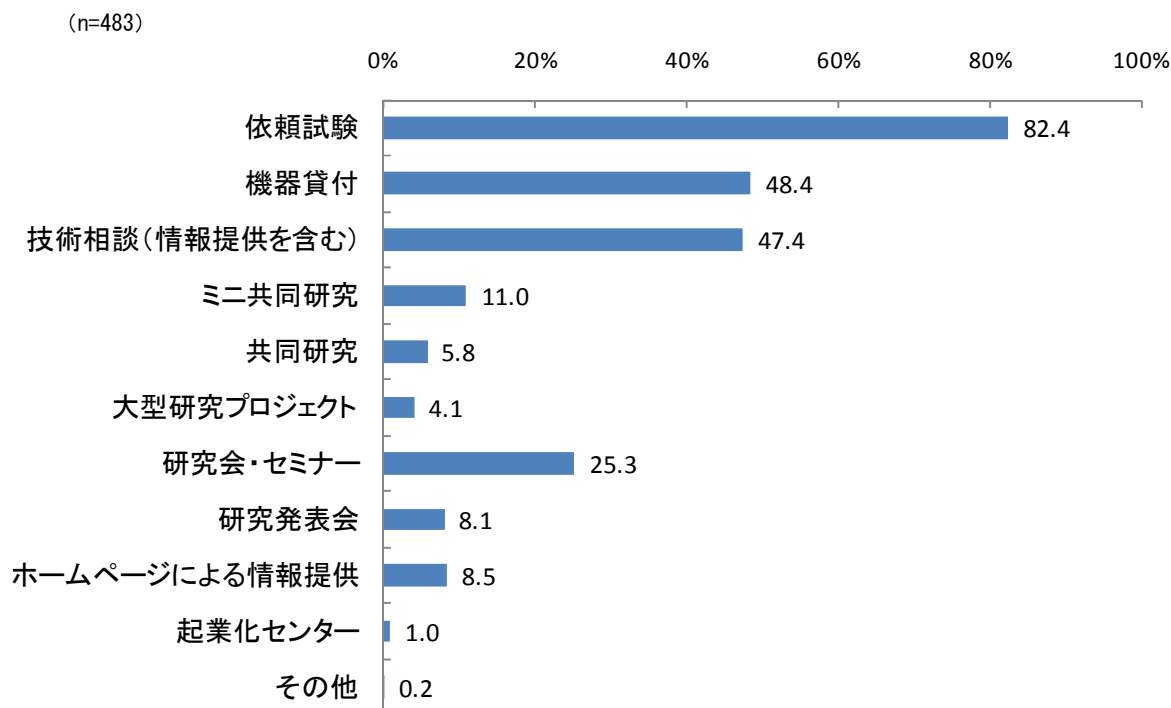


図4 利用したサービス(複数回答)

### ⑤ 職員の対応（接遇）に対する感想

工技総研を利用した際の職員の対応に対する感想をそれぞれ5段階で尋ねたところ、職員の対応について「満足」とする割合が68.9%、「やや満足」とする割合が22.2%となっている。一方、「やや不満」とする割合は1.7%、「不満」とする割合は0.4%となっている。また、「どちらでもない」とする割合は6.2%となっている（図4）。

9割以上の利用者から概ね満足といった評価が得られている。その一方で、2.1%の利用者が、不満あるいはやや不満と回答しており、対応（接遇）の改善が望まれている。

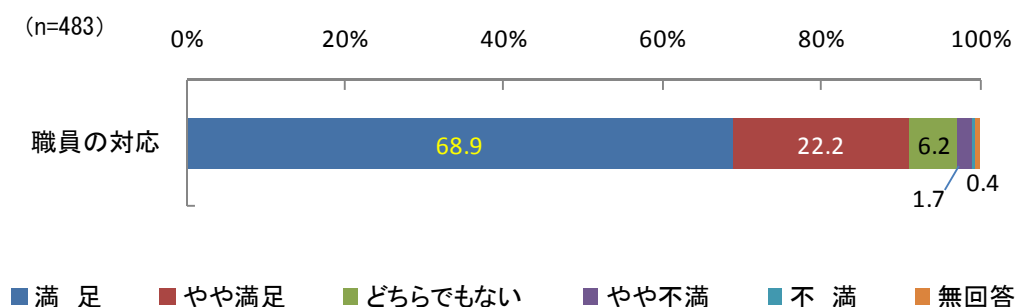


図5 職員の対応に対する感想

### ⑥ 職員の説明（わかりやすさ）に対する感想

相談時の職員の説明の感想をそれぞれ5段階で尋ねたところ、職員の説明について「満足」とする割合が65.2%、「やや満足」とする割合が26.3%となっている。一方、「やや不満」とする割合は1.4%、「不満」とする割合は0.2%となっている。また、「どちらでもない」とする割合は6.0%となっている（図5）。

9割以上の利用者から概ね満足といった評価が得られている。その一方で、1.6%の利用者が、不満あるいはやや不満と回答しており、より一層分かりやすい説明が望まれている。

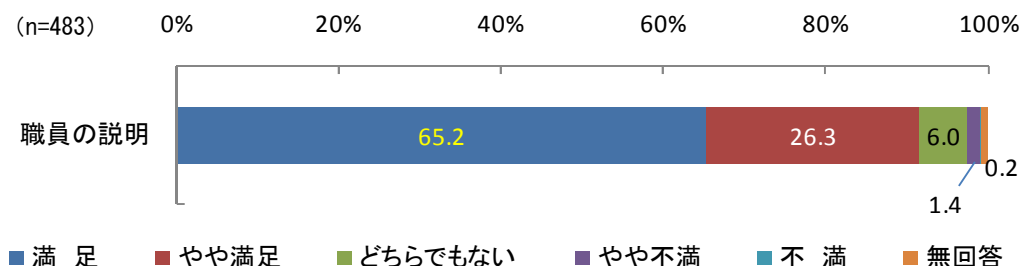


図6 職員の説明に対する感想

### ⑦ サービスを利用して感動した経験とその概要（結果省略）

本質問項目について101件のご回答をいただきました。多数の貴重なご意見をいただきありがとうございました。みなさまのご経験を参考に、より一層多くの方々に、感動いただけるようなサービスの提供を目指してまいります。

### ⑧ 利用したサービスに対する感想

次に、④で利用したサービスうち、『依頼試験』、『機器貸付』、『技術相談（情報提供を含む）』、『ミニ共同研究』、『共同研究』、『大型研究プロジェクト』、『研究会・セミナー』、『研究発表会』、『ホームページによる情報提供』の9つのサービスに回答のあった企業に対し、利用したサービスごとに感想を尋ねたところ、『依頼試験』、『機器貸付』、『技術相談（情報提供を含む）』、『ミニ共同研究』、『共同研究』、『大型研究プロジェクト』の6つのサービスで、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が8～9割を占めている。一方、「ホームページによる情報提供」については、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が約6割であり、「やや不満」と「不満」を合わせた割合が1割を超えている（図7）。ホームページをはじめとした情報提供・広報の充実が望まれている。

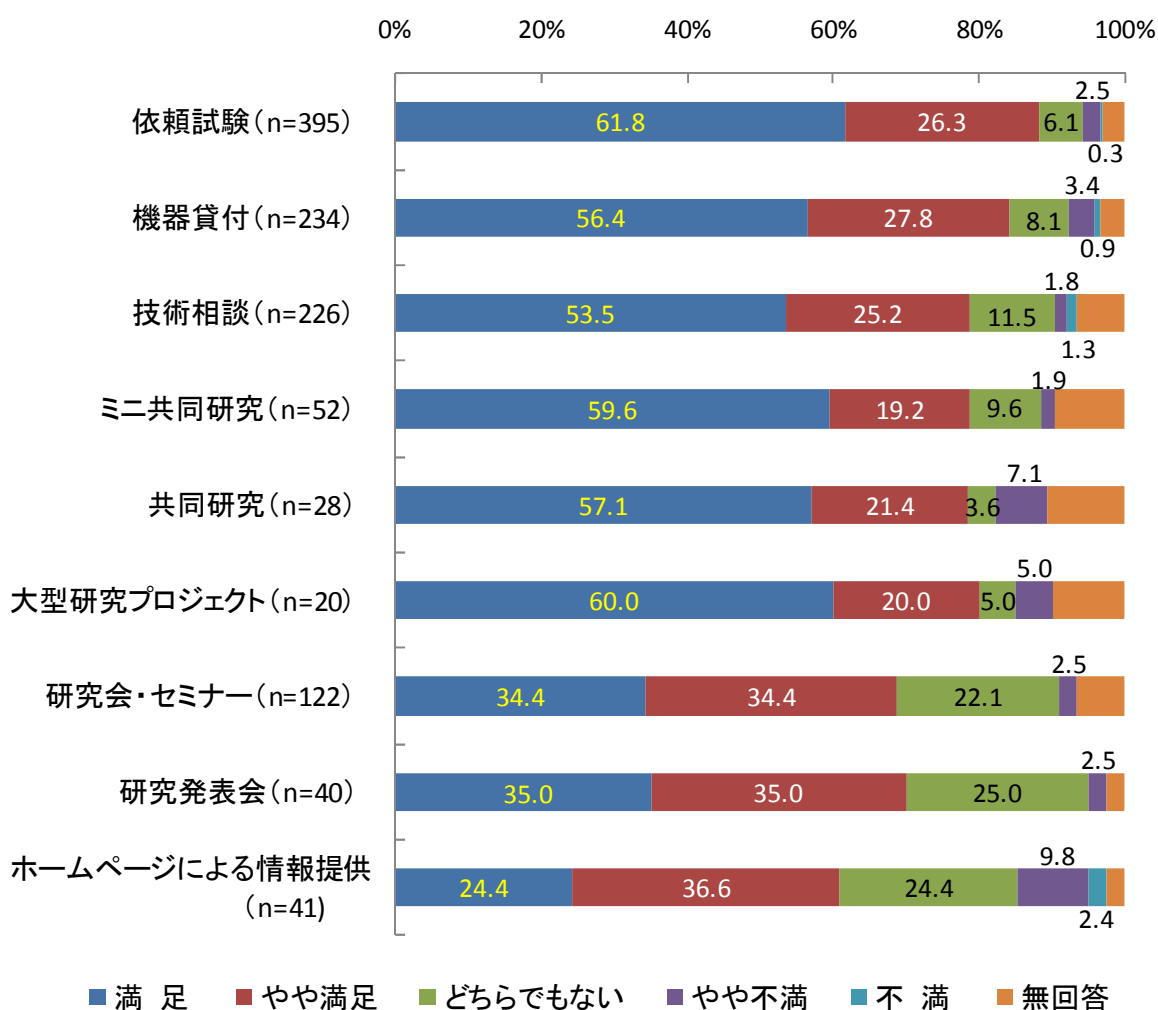


図7 利用したサービスに対する感想

### ⑨ 今後、利用を希望するサービス

今後、利用を希望するサービス（複数回答）をみると、「依頼試験」が76.0%で最も高く、以下「機器貸付」（53.0%）、「技術相談（情報提供を含む）」（46.8%）、「研究会・セミナー」（22.2%）などの順となっている（図7）。

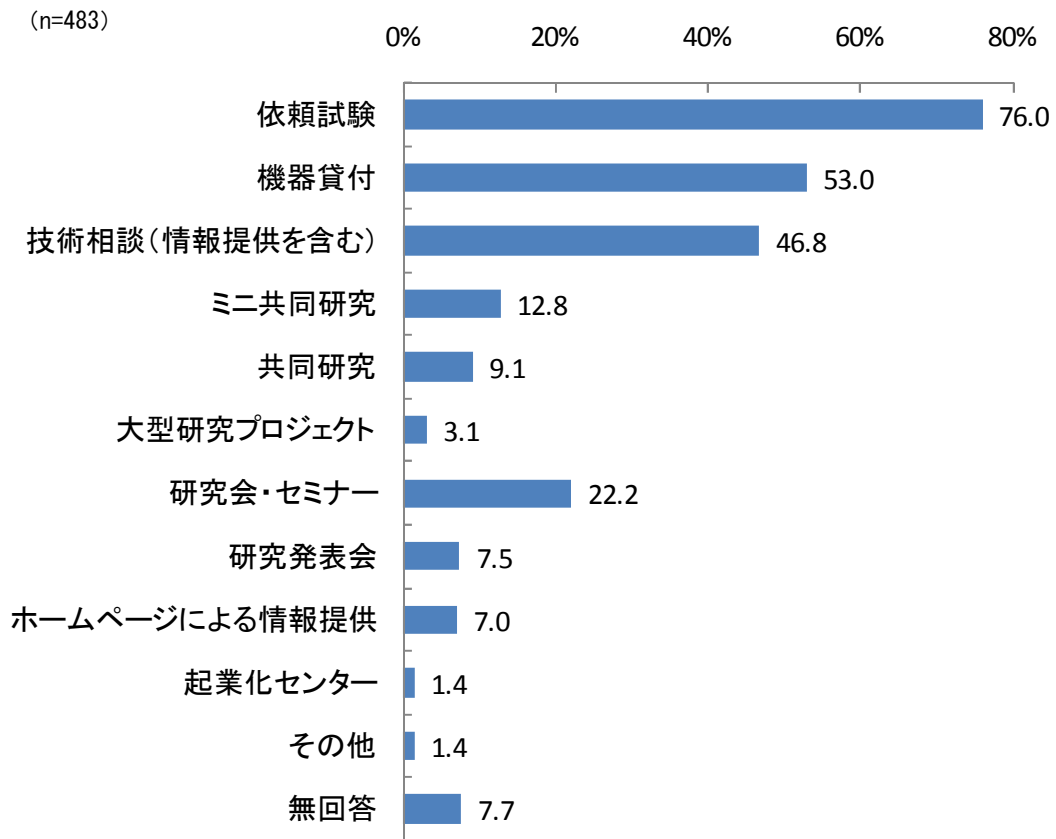


図8 今後、利用を希望するサービス（複数回答）

### ⑩ 工技総研を利用したことによる経済効果（結果省略）

ご利用いただいたサービスごとにその経済効果についてご回答いただき、各サービスの経済効果の概要について把握することができました。今後の各事業のサービスのあり方について検討する際の参考にさせていただきます。



## ⑪ 工技総研で行う研究会、セミナー等について

### ⑪-1 興味のある分野

工技総研で実施した研究会・セミナー等について、興味のある分野（複数回答）を尋ねたところ、「表面技術」が 24.2%で最も高く、以下「質感エンジニアリング」（21.1%）、「太陽光発電」（19.5%）、「CFRP」（14.1%）、「EV（電気自動車）」（10.1%）の順となっている。「その他」の内訳としては、「ナノテク技術」、「発電および蓄電」、「スマートグリッド」などの分野があげられている。（図 9）。

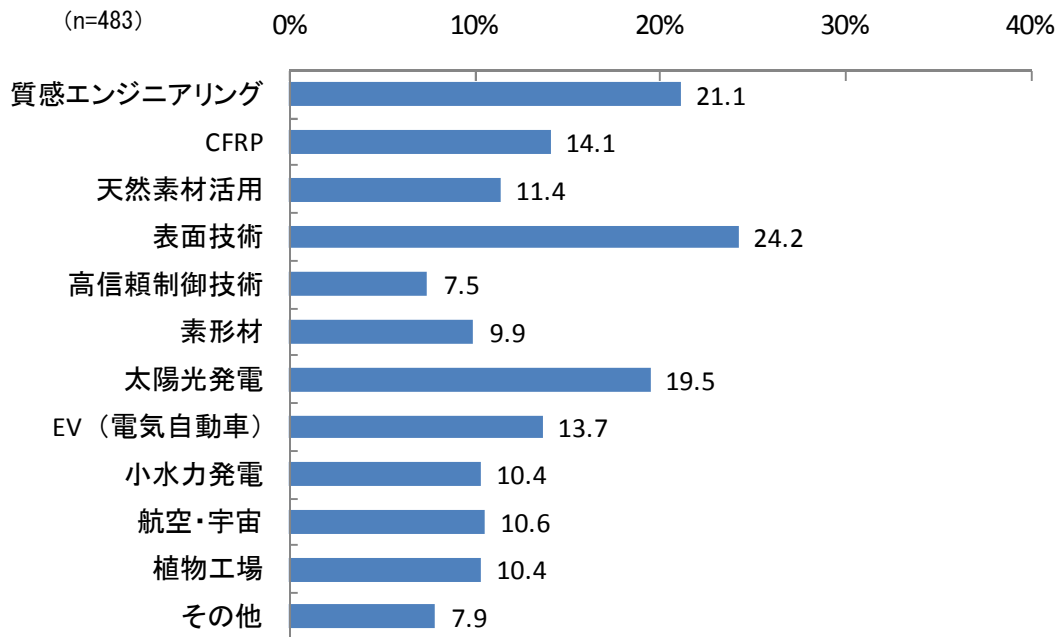


図 9 興味のある分野（複数回答）

### ⑪-2 提供を希望するサービスの種類

前設問⑪-1 で選択した分野について、提供を希望するサービス（複数回答）を尋ねたところ、「セミナーの開催」が 42.4%で最も高く、情報の提供が期待されている。以下「依頼試験・機器貸付」（35.6%）、「関連企業とのマッチング」（17.6%）の順となっており、よりビジネスに近い部分の支援も求められている。「その他」のサービスとしては、技術相談などの希望があげられている。

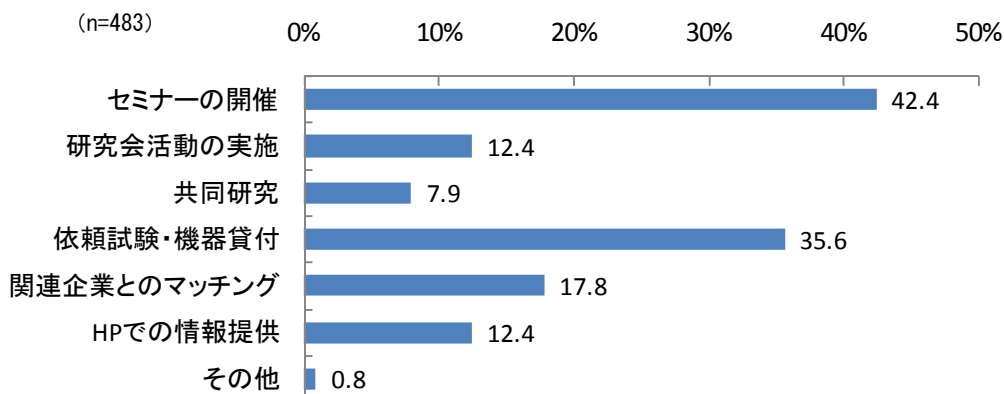


図 10 興味ある分野について提供を希望するサービスの種類

## ⑫ 工技総研への要望

工技総研への要望（複数回答）を尋ねたところ、『依頼試験』関連で「手続きの簡略化」が 29.8%で最も高く、以下「依頼試験の迅速化」（25.5%）、「依頼試験に使用する機器の性能向上」（13.6%）などの順となっている。『機器貸付』関連では「新規設備の導入」および「機器等の説明の充実」がともに 13.0%と最も高くなっている。『その他』依頼試験・機器貸付以外では、「支援できる技術分野の拡大」が 20.4%で最も高く、次いで「研究会・セミナーの充実」が 17.5%であった（図 11）。

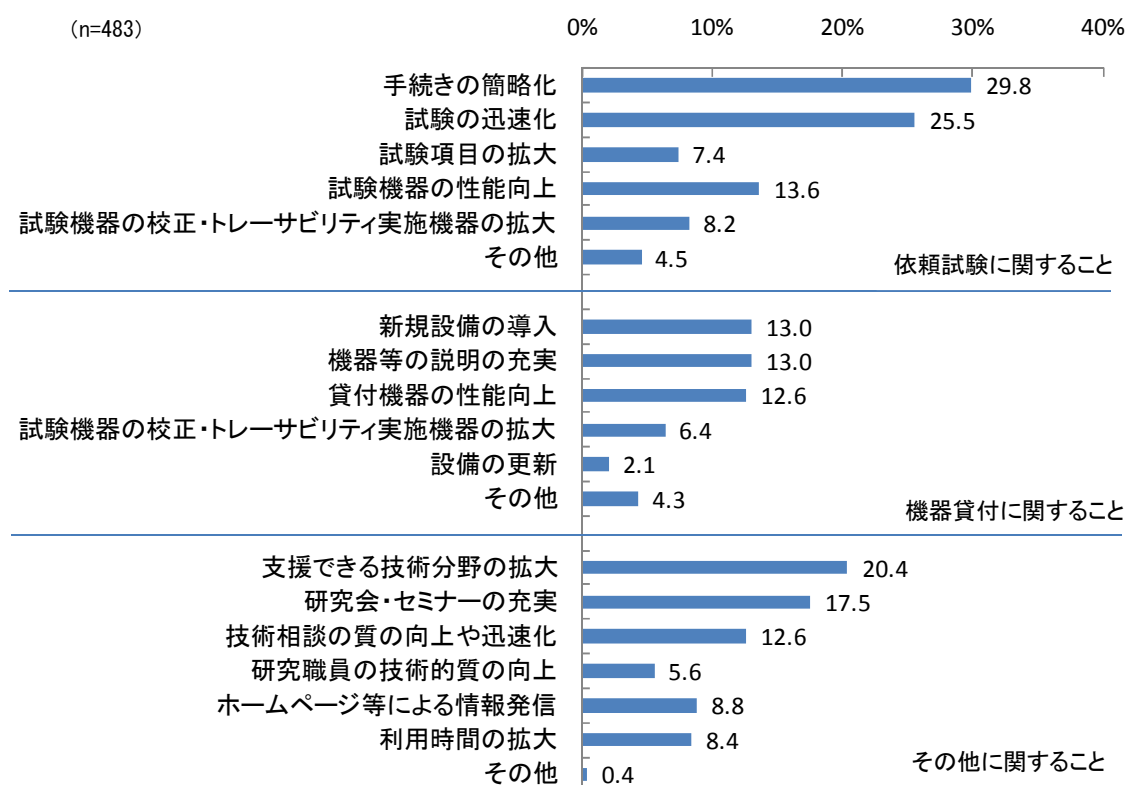


図 11 工技総研への要望（複数回答）

## ⑬ 工技総研への要望（自由意見）（結果省略）

上記設問⑫に関するもののほか、多くのご要望、ご意見を承りました。大変ありがとうございました。

アンケートにご回答いただいた皆様からのご要望を受け、可能なところから改善を図るよう取り組みを進めさせていただきます。

## 新潟県工業技術総合研究所に関するCSアンケート用紙

CS：Customer Satisfaction（顧客満足度）

- ・ 経営者の方または技術部門の責任者の方に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○で囲み、該当する項目がない場合、その他の〔 〕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 23 年度から      2. 平成 22 年度から      3. 平成 21 年度以前から
- 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. 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 当研究所で利用したサービスは以下のうちどれですか。あてはまるものすべてを○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※<sup>1</sup>                          5. 共同研究                                  6. 大型研究プロジェクト※<sup>2</sup>  
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 [                          ]

※<sup>1</sup> ミニ共同研究：企業等技術課題解決型受託研究を指す。

※<sup>2</sup> 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す。例えば、地域コンソーシアム事業、都市エリア事業、サポイン事業等。

- ⑤ ご利用いただい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。

・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満

よければ、その理由についてお書きください。

- ⑥ 相談時の職員の説明（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。

・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満

よければ、その理由についてお書きください。

- ⑦ 当研究所のサービスを利用して感動された（期待以上のサービスが得られ非常に満足した）経験がございましたら、その概要について支障のない範囲でご記入ください。

⑧ 当研究所で利用し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
依頼試験	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
機器貸付	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
技術相談(情報提供を含む)	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
ミニ共同研究	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
共同研究	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
大型研究プロジェクト	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
研究会・セミナー	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
研究発表会	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>
ホームページによる情報提供	<p>・満足    ・やや満足    ・どちらでもない    ・やや不満    ・不満</p> <p>よろしければ、その理由についてお書きください。</p>

⑨ 今後、利用を希望するサービスはどれですか。あてはまるものすべてを○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. その他 [ | ]                 |

- ⑩ 当研究所の各種のサービスを利用したことによる経済的な効果をお伺いします。  
 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金額を○で囲んでください。  
 (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** (引張試験や分析を依頼して、600万円の製品販売に繋がった場合)  
 H22年度、H23年度**依頼試験**による経済効果合計

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 H22年度、H23年度**依頼試験**による経済効果合計

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

- ⑩-2 H22年度、H23年度**機器貸付**による経済効果合計

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

- ⑩-3 H22年度、H23年度**技術相談**による経済効果合計

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 H22年度、H23年度**ミニ共同研究**による経済効果合計

研究実施件数：平成22年度( )件、平成23年度( )件

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

- ⑩-5 これまでに行った**共同研究**(平成21年度以前の研究も含む)によるH22年度、H23年度における経済効果合計

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

- ⑩-6 これまでに行った**大型研究プロジェクト**(平成21年度以前のプロジェクトも含む)によるH22年度、H23年度における経済効果合計

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

- ⑪ 当研究所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。これらの分野についてお聞きします。

- ⑪-1 興味のある分野すべてを○で囲んでください。この他に、今後取り組みたい分野がありましたら、具体的な内容をその他の [ ] 欄にご記入ください。(複数回答可)

- |                       |                |
|-----------------------|----------------|
| 1. 質感エンジニアリング(製品開発支援) | 2. CFRP(成形技術)  |
| 3. 天然素材活用(木材利用)       | 4. 表面技術(機能性付与) |
| 5. 高信頼制御技術(組込システム)    | 6. 素形材(鍛造)     |
| 7. 太陽光発電              | 8. EV(電気自動車)   |
| 9. 小水力発電              | 10. 航空・宇宙      |
| 11. 植物工場              | 12. その他 [ ]    |

⑪-2 ⑪-1 で選択した分野について、こういったサービスの提供を希望しますか。あてはまるものすべてを○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. HP での情報提供 |
| 7. その他 [     | ]              |              |

⑫ 当研究所では、CS アンケートによる皆様からのご要望を受け、可能なところから改善<sup>※3</sup>を図っております。当研究所への要望について、あてはまるものすべてを○で囲んでください。(複数回答可)

〔依頼試験について〕

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| 1. 手続きの簡略化                 |   |
| 2. 試験の迅速化                  |   |
| 3. 試験項目の拡大 [希望する試験 :       | ] |
| 4. 試験機器の性能向上               |   |
| 5. 試験機器の校正・トレーサビリティ実施機器の拡大 |   |
| 6. その他 [                   | ] |

〔機器貸付について〕

- |                             |   |
|-----------------------------|---|
| 7. 新規設備の導入 [希望する機器 :        | ] |
| 8. 機器等の説明の充実                |   |
| 9. 貸付機器の性能向上                |   |
| 10. 試験機器の校正・トレーサビリティ実施機器の拡大 |   |
| 11. 設備の更新 [希望する機器 :         | ] |
| 12. その他 [                   | ] |

〔その他〕

- |                   |                  |
|-------------------|------------------|
| 13. 支援できる技術分野の拡大  | 14. 研究会・セミナーの充実  |
| 15. 技術相談の質の向上や迅速化 | 16. 研究職員の技術的質の向上 |
| 17. ホームページ等の情報発信  | 18. 利用時間の拡大      |
| 19. その他 [         | ]                |

※3 : 主な改善事例

- ・ 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.
- ・ 万能材料試験機など 4 機種 18 台および EMC 関連試験機器の校正実施とトレーサビリティ確保.

⑬ 当研究所へのご要望をご自由にお書きください。

以上でアンケートは終了です。アンケート調査にご協力いただき、大変有り難うございました。本アンケートを参考に、新潟県工業技術総合研究所の業務の改善やサービスの向上に取り組んで参りますので、今後ともよろしくお願いたします。

差し支えなければ、貴社の企業名をご記入ください。アンケートの結果がまとまりましたら、集計結果の概要を送らせていただきます。

貴社名 [ ]