
平成 24 年度

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 25 年 3 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

① 利用開始時期	2
② 回答企業の業種	2
③ 回答者の職種	3
④ 利用したサービス	3
⑤ 職員の対応（接遇）に対する感想	4
⑥ 職員の説明（わかりやすさ）に対する感想	4
⑦ サービスを利用して感動した経験とその概要	5
⑧ 利用したサービスに対する感想	6
⑨ 今後、利用を希望するサービス	6
⑩ 工技総研を利用したことによる経済効果	7
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	7
⑪-2 提供を希望するサービスの種類	8
⑫ 工技総研への要望	9
⑫工技総研への要望（自由意見）	10

[参考資料]

アンケート調査用紙	13
-----------	----

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 23 年 4 月～平成 24 年 12 月までに工技総研を利用（依頼試験、機器貸付、企業等課題解決型受託研究（以下「ミニ共同研究」と記す）、共同研究、研究会、起業化センター）した県内企業 1,190 事業所。

3. 調査方法

郵送法

4. 調査時期

平成 25 年 1 月中旬～2 月下旬

5. 調査内容

- ①利用開始時期
 - ②回答企業の業種
 - ③回答者の職種
 - 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
 - ⑫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： 445 通 （回答率 37.4%）
有効回答数： 445 通 （有効回答率 37.4%）

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22年度以前から」が82.7%と大多数である。次いで「平成23年度から」が8.3%、「平成24年度から」は7.4%の順となっている（図1）。

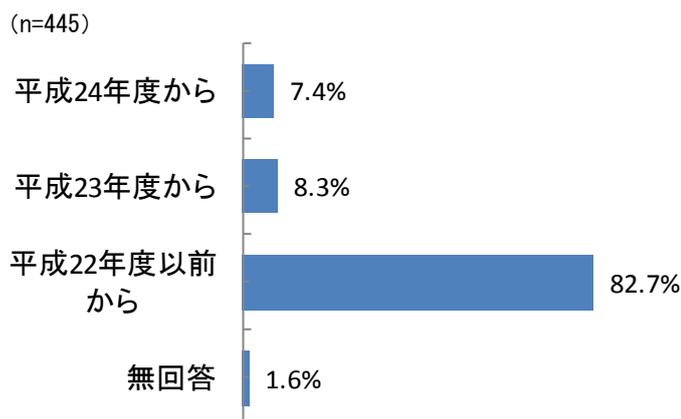


図1 利用開始時期

② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が44.0%で最も多く、以下「電気・電子」（12.1%）、「卸売・小売」（7.8%）の順となっている。「その他」では建設業が多くみられた。

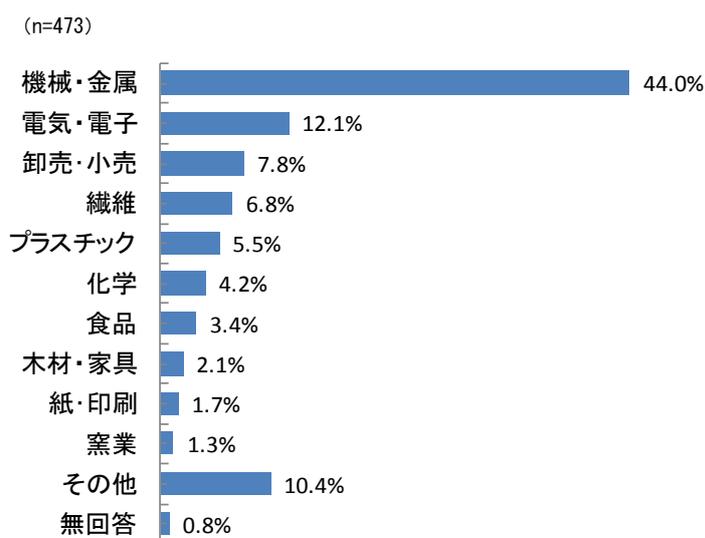


図2 回答企業の業種

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32.6%、以下「品質管理・検査」(16.4%)、「研究・開発」(16.2%)の順となっている。その他(9.7%)については、営業・総務の職種が多くみられた。

(n=494)

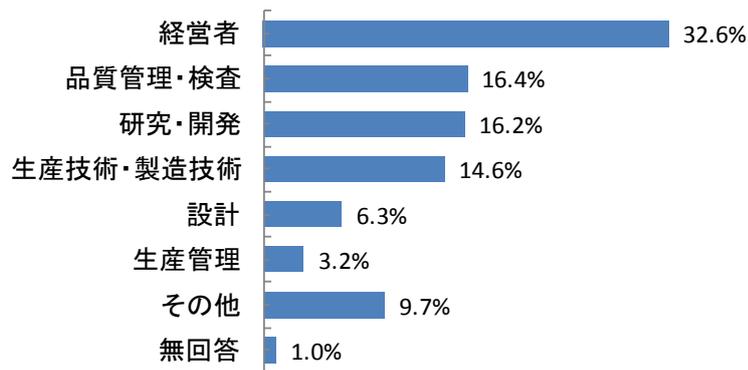


図3 回答者の職種

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、回答企業の7割以上が「依頼試験」を利用している。以下「機器貸付」(45.4%)、「技術相談(情報提供を含む)」(36.0%)、「研究会・セミナー」(25.6%)などの順となっている。

(n=445)

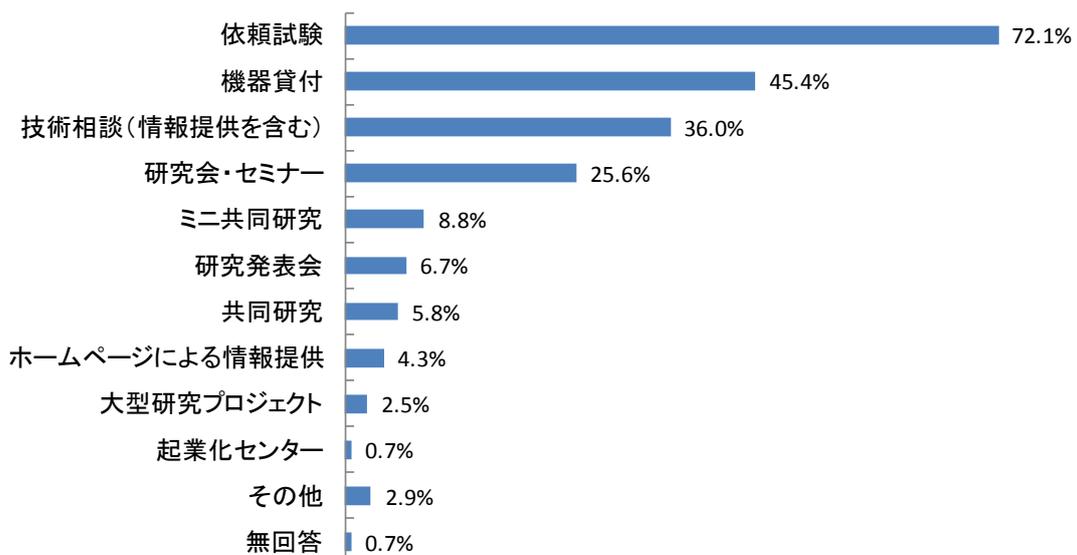


図4 利用したサービス(複数回答)

⑤ 職員の対応（待遇）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 71.0%、「やや満足」とする割合が 22.0%となっている。「やや不満」とする割合は 0.4%、「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 5.6%となっている（図 5）。
9 割以上の回答企業から概ね満足といった評価が得られている。

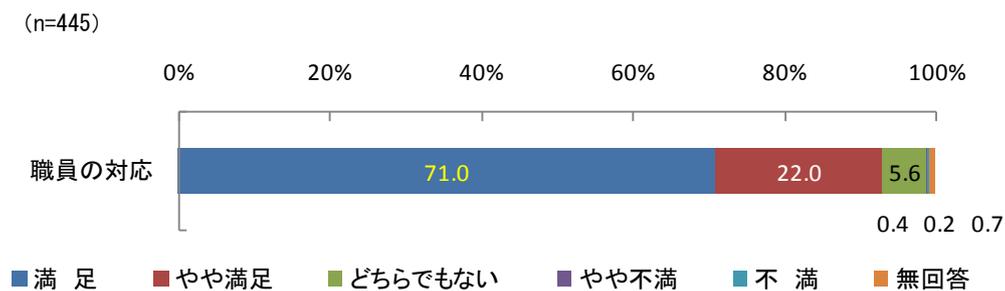


図 5 職員の対応に対する感想

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 64.1%、「やや満足」とする割合が 25.3%となっている。一方、「やや不満」とする割合は 0.4%、「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 6.5%となっている（図 6）。
9 割弱の回答企業から概ね満足といった評価が得られている。

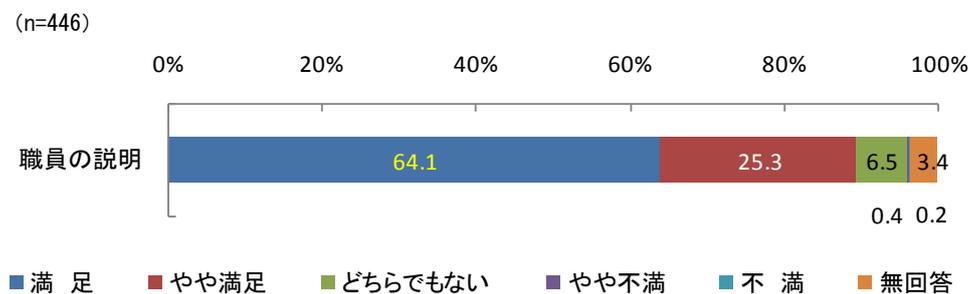


図 6 職員の説明に対する感想

⑦ サービスを利用して感動した経験とその概要

本質問項目について多数の貴重なご回答をいただきありがとうございました。いただいたご回答を励みとし、より一層多くみなさま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。

以下にそのご回答のごく一部を紹介させていただきます（順不同）。

感動したこと
分析結果が不明であった際に親身になって考えてくれ、納得のいく結果となった。
お役所的対応を予測していたが、親切・丁寧・笑顔・臨機応変な対応を受けたのでサプライズ的感動を受けた。
営利目的でなく多種多様な専門家により、あらゆる角度から研究し、その成果も絶大だった。
関係機関や関係会社の紹介を受けた。
経験豊富で技術力も高いレベルにあり分析結果より対策方向が見え保留改善につながりました。
ホームページで機器の予約状況がすぐわかるため電話で問い合わせた際の話がスピーディ。
参加した研究会・セミナー等について大変よく習熟していることにいつも感動している。
一企業で購入することが困難な検査機器が使用できるのでありがたい。
手続きについて良く説明してもらい煩雑さはまったくなかった。
新事業への取り組み計画をしたが不安で進められなかった。セミナーで研究所を知り、職員のみなさんの技術的な指導や応援の元で新事業が成功できた。
CFRP研究会での先進地の見学は非常に感動しました。
こちらからの依頼以上のものを研究所側から提案いただき+αのものが得られた。
こちらが解らない解析手法も示していただき解析の大きな一助となった。
助成金申請で親身に相談に乗ってもらった。
コンピュータによるシミュレーション、解析が短期間で得られて設計に役立てられた。
具体的な対策案を提供して頂き製品開発がスムーズに行えた。
非常に丁寧に操作方法等説明して頂きました。わからない点を何度も質問させて頂いたのですが非常にわかりやすく何度も教えて頂きました。
設備投資に際して技術と情報を詳しく教えて頂き非常に役立った。
小規模研究 資料作成がすばらしく良かった。
とても温かい対応をしていただきました。今後とも宜しく願います。
広範囲の分野の知見を有しておられ、依頼した試験の条件設定が適切であった。

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のうち、『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。『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割を超えている。残る『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』の各サービスについても、より満足をいただけるよう、内容の改善に取り組んでいく。

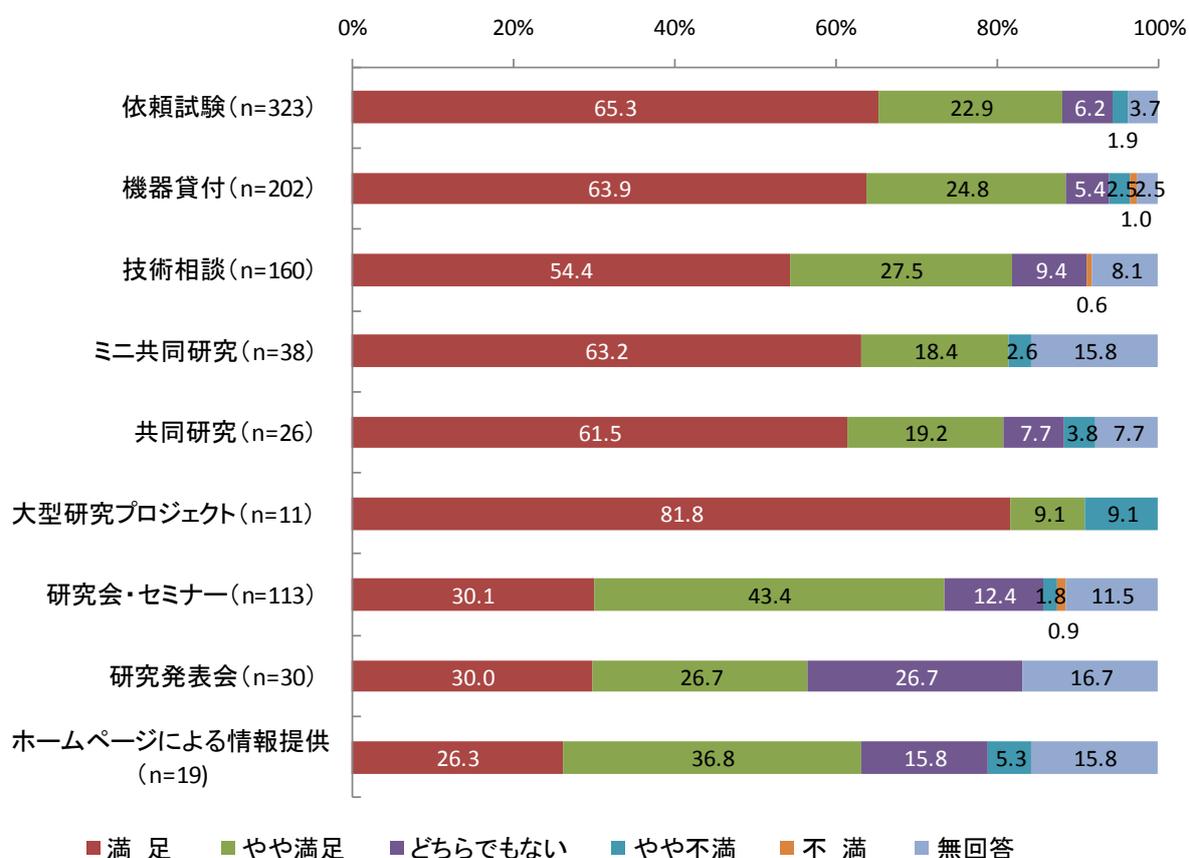


図7 利用したサービスに対する感想

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72.4%で最も高く、以下「技術相談（情報提供を含む）」（52.8%）、「機器貸付」（49.7%）、「研究会・セミナー」（29.9%）などの順となっている（図8）。

(n=445)

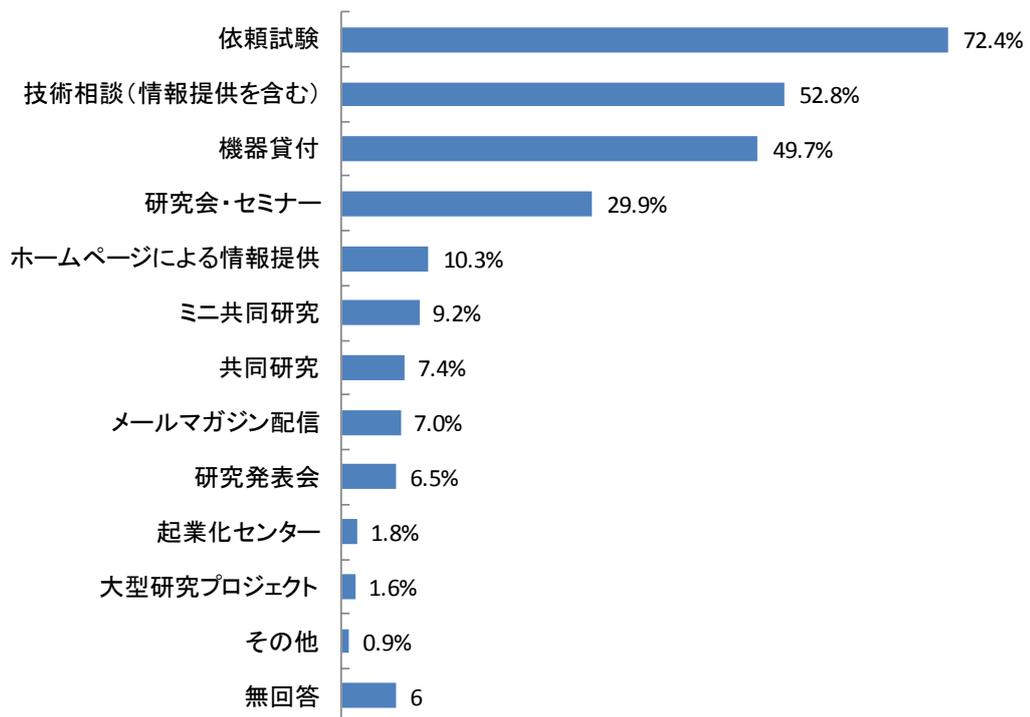


図 8 今後、利用を希望するサービス（複数回答）

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。その結果を基に、利用企業 1 社あたりの経済効果額および工技総研利用企業全体の経済効果額を試算しました。

本結果は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 24.9%で最も高く、以下「CFRP（成形技術）」（19.8%）、「植物工場」（16.2%）、「塑性加工による軽量化」（13.5%）、「航空機参入推進」（11.0%）の順となっている（図 9）。

(n=677)

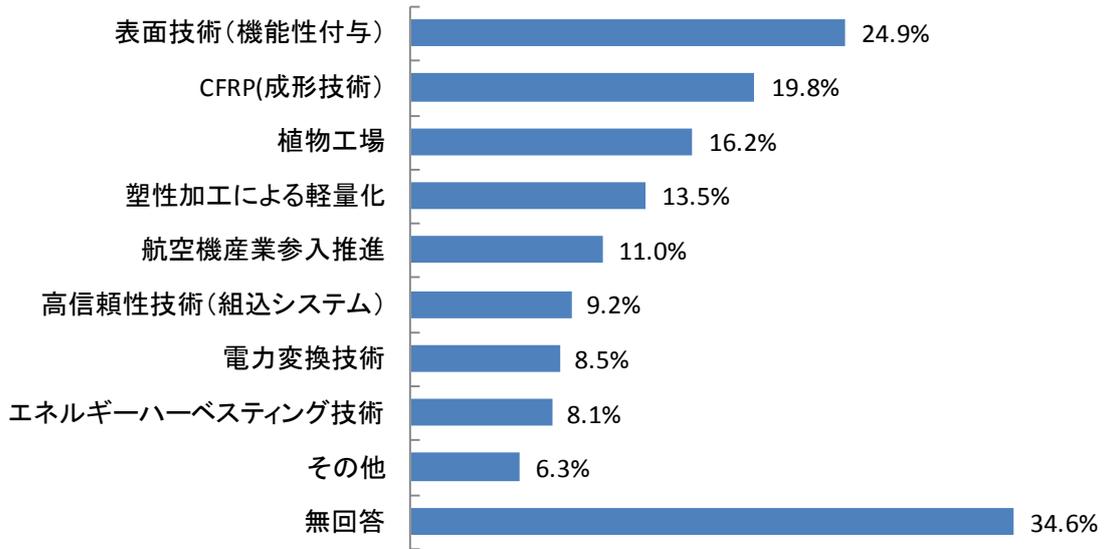


図9 興味のある分野(複数回答)

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44.5%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」(23.4%)、「関連企業とのマッチング」(13.5%)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。

(n=665)

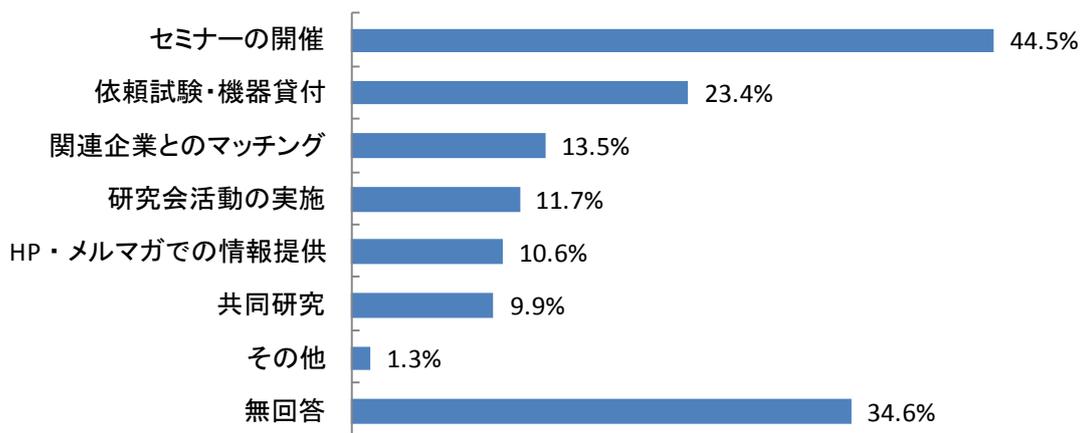


図10 興味ある分野について提供を希望するサービスの種類

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』関連では「手続きの簡略化」が 31.2%で最も高く、以下「依頼試験の迅速化」（24.3%）、「依頼試験に使用する機器の性能向上」（12.1%）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」（12.6%）、「機器等の説明の充実」（11.0%）が主な意見である。『その他』では、「支援できる技術分野の拡大」が 21.3%で最も高く、次いで「研究会・セミナーの充実」が 17.3%であった（図 11 無回答を除きグラフ化）。

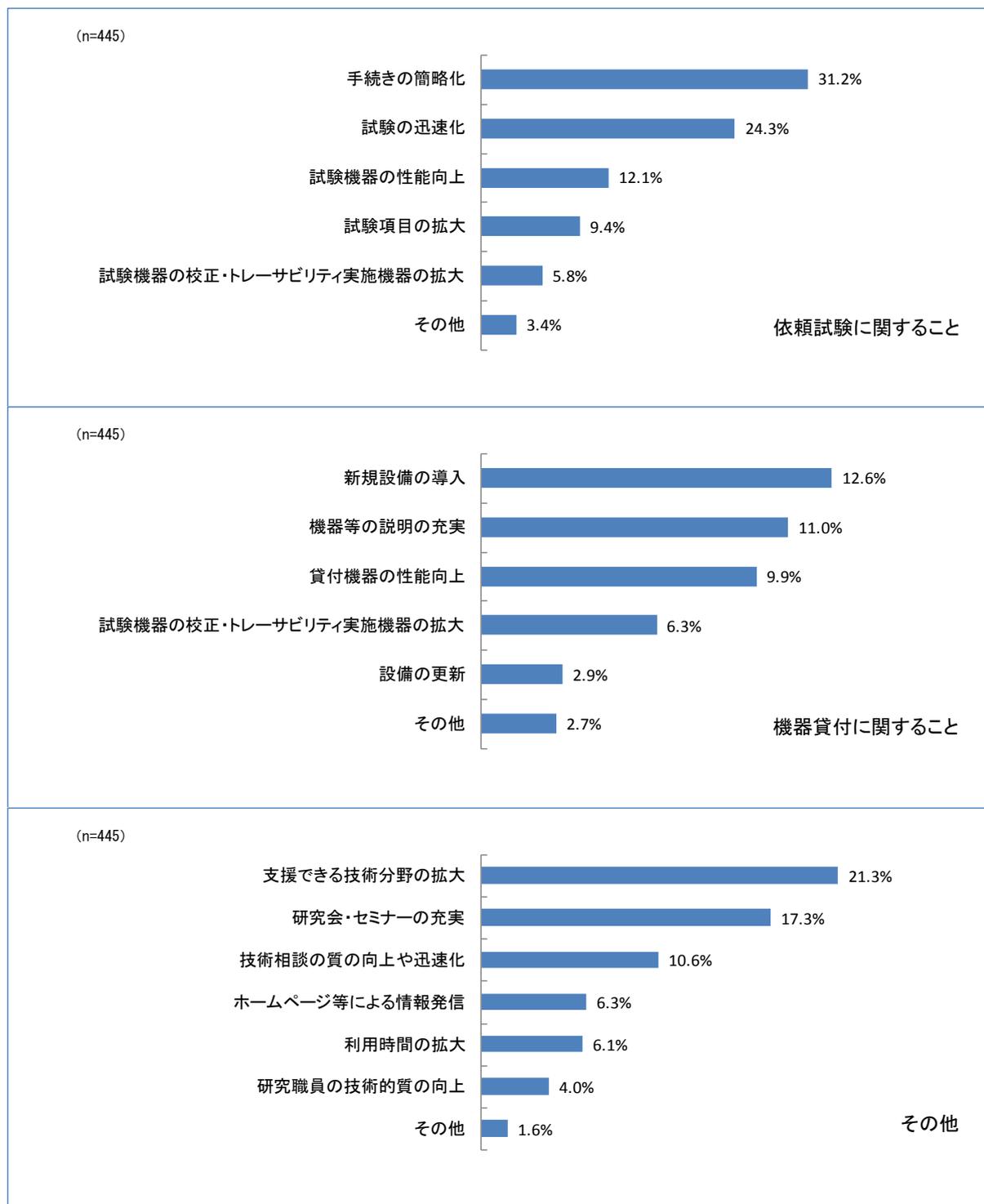


図 11 工技総研への要望（複数回答）

⑫ 工技総研への要望（自由意見）

上記設問⑫に関するもののほか、各記入欄において多くのご意見、ご要望を承りました。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、以下のとおり、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。

ご意見・ご要望	改善・対応回答
職員の異動で不便が生じることがある	業務の性質から、各支援センターの特質・地域性に合わせ特に専門的な技術・知識を持つ職員については異動はなるべくしない方針で参ります。また、異動によるご不便をお掛けしないよう業務引き継ぎを徹底いたしますが、担当者が不明の場合は各センター長が対応いたしますのでご相談ください。
貸付機器の分かり易い操作説明やマニュアルの用意、操作研修をして欲しい	機器操作の簡易マニュアル整備は既に着手しておりますが、より分かり易い方法に改善し、未作成の機器についても順次整備いたします。また、主要機器の操作研修も「分析セミナー」「試験機器研修」など不定期に行っておりますが、ご希望があれば個別に行いますので担当者にご相談ください。
職員の専門知識や技術をより向上し、試験方法や分析結果に対して納得ある説明をして欲しい	所内で職員向け研修(分野別情報交換会)を実施しておりますが、さらに回数を増やすなど、情報共有化をより進めて参ります。 また、学会・外部研修会への積極的な参加や、民間企業への派遣、大学院入学支援制度活用などで、職員の知識・技術力の向上を図ってまいります。
機器貸付料金の算定、貸付時間に融通が利かない	貸付料金は3年ごとに見直しを行い、実費経費の積み上げにより合理的に料金算定した「貸付規則」によって定められておりますので、ご理解をお願いいたします。 なお、貸付時間につきましては就業時間内でのご利用をお願いしておりますが、使用中に若干の延長が発生するときなどは担当者にご相談ください。
依頼試験に時間がかかった	受付時、納期をお伝えするようになっておりますが、さらに徹底すると共に、時間のかかる試験の場合は途中経過報告を必要により行います。
依頼試験料金が低い	依頼試験料金は合理的な経費積算により手数料条例で定められており、条例は業界団体のご意見も踏まえた上で改正してきております。ご理解いただけますようお願いいたします。
職員の態度に不満がある	ご不快な思いをお掛けしたことをお詫び申し上げます。 県の定期研修に加え、所内においても接遇に関する研修を実施したり、民間企業派遣研修制度の活用により民間感覚を養い、職員の意識改善を図って参ります。
設備機器が古い、揃っていない、故障している	試験器等備品の購入及び修理は計画に基づき順次行っておりますが、多額の費用がかかるため緊急度・需要度の高いものから実施しておりますことをご了承ください。 また、今回のアンケートでいただいた新規購入・更新希望機器のご意見も参考にさせていただきます。

ご意見・ご要望	改善・対応回答
対応出来ない場合は他の機関を紹介して欲しい	当所で対応出来ない試験等は機器を保有する他機関を紹介しておりますが、更に徹底いたします。
結果報告を充実して欲しい	依頼試験結果の説明は口頭により行っておりますが、報告書をご要望の際は職員と相談の上、ミニ共同研究制度を活用いただければ報告書として提出いたします。また、担当者による簡単なレポート(口頭説明の内容に準ずる)を作成することも可能です。担当者にご相談ください。
貸付機器の校正をして欲しい	予算の範囲内で要望の高い分野・機器の校正は既に行っております。機器、内容のご希望がありましたらお聞かせください。
情報発信を充実して欲しい	今年度、当研究所ホームページのリニューアルを行い、依頼試験や設備機器情報のデータベースの他、主な機器の貸付予約状況やセミナー等のイベント情報を掲載しておりますのでぜひご活用ください。またデータベース化及びPDF化した研究報告書を掲載しております。年報も掲載しておりますので、ご活用ください(冊子については各支援センター窓口で随時配布しております)。 見やすさ、分かりやすさを念頭に一層の情報発信に努めます。
セミナーの内容・テーマ、回数を充実して欲しい また開催地域の配慮をして欲しい	既に多くの研究会を開催し、テーマに関連したセミナーなども実施しておりますが、より多くの分野に対応した研究会等となるよう、またより多くの皆様にご参加いただけるよう、テーマや内容の設定、開催場所の設定を行います。
メールマガジンの内容が不足している	メール送付時のタイトルや、内容の見出し、目次設定、体裁等について見やすく改善を図ってまいります。
利用設備と開始時間・終了時間、利用単価を記載した機器貸付の利用明細書を発行して欲しい	利用明細書が必要な場合は、機械器具使用申請書の写し(実使用時間、利用単価等を記載済)を送付いたしますのでお申し出ください。
自由な意見交換や懇談会、異業種交流や有力企業の工場見学の機会が欲しい	既に研究会活動の中で実施しておりますが、今後もニーズに基づき開催していきます。
補助金等も含めた経営面の指導や提案をして欲しい	県庁及びNICOの担当窓口を紹介いたします。また新潟県庁HP(産業労働観光部)やNICOのHPでは各種補助政策を掲載しておりますので、ご活用ください(当研究所HPリンク集より閲覧可能です)。
セキュリティ対応を向上して欲しい	現在表示している立ち入り禁止看板や入館者カードをより目立つものに改善しセキュリティ確保に努めます。お預かりした試験品のセキュリティ管理など引き続きご要望に応じて対応させていただきます。

ご意見・ご要望	改善・対応回答
<p>依頼、申請、支払いの方法を簡単にして欲しい</p>	<p>依頼試験の手数料及び機器貸付使用料の納入方法は県の条例等により規定されております。ご理解をお願いいたします。</p> <p>また、各技術支援センターでの収入証紙の販売については、人員体制による収入証紙・現金の管理の問題から行っておりません。お近くの金融機関でお求めくださるようお願いいたします。</p> <p>納入通知書(納付書)の一括送付のご要望に関しては、使用料が確定した時点で速やかに請求することと規定されており、請求の猶予(月末一括請求等)はできかねます。また、速やかに請求書を送付してほしいとのご要望もいただいております。ただし、やむを得ない事情がある場合は担当者にお申し出ください。</p>

【参考】 参考に添付しております。本用紙でのご回答は必要ありません。

- 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・メ ールマガジン配信 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>

【参考】 参考に添付しております。本用紙でのご回答は必要ありません。

- 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. メールマガジン配信 12. 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)

H23年度、H24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 H23年度、H24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 H23年度、H24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 H23年度、H24年度**技術相談(情報提供を含む)**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 H23年度、H24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23年度 (件)、平成24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22年度以前の研究も含む) による H23年度、H24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22年度以前のプロジェクトも含む) による H23年度、H24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

【参考】 参考に添付しております。本用紙でのご回答は必要ありません。

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. CFRP (成形技術) | 2. 塑性加工による軽量化 |
| 3. 表面技術 (機能性付与) | 4. 電力変換関連技術 |
| 5. エネルギーハーベスティング技術 | 6. 高信頼制御技術 (組込システム) |
| 7. 航空機産業参入推進 | 8. 植物工場 |
| 9. その他 [|] |

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. 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、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※³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 []

【参考】 参考に添付しております。本用紙でのご回答は必要ありません。

〔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の充実 | 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.
- ・要望の高い設備の導入・更新
- ・メールマガジンの配信開始
- ・ホームページに機器予約状況の掲載
- ・分析技術セミナーの開催

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。調査結果はホームページに掲載いたします。調査結果を参考に、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、今後ともよろしく願いいたします。

差し支えなければ、貴社の企業名をご記入ください。

貴社名 []

【参考】 参考に添付しております。本用紙でのご回答は必要ありません。