
平成 25 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 26 年 6 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	12
-----------	----

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 24 年 4 月～平成 25 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 1,125 事業所。

3. 調査方法

郵送法

4. 調査時期

平成 26 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： 415 通 （回答率 36.9 %）
有効回答数： 415 通 （有効回答率 36.9 %）

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 23 年度以前から」が 83.1%と大多数である。次いで「平成 24 年度から」が 8.4%、「平成 25 年度から」は 6.3%の順となっている（図 1）。

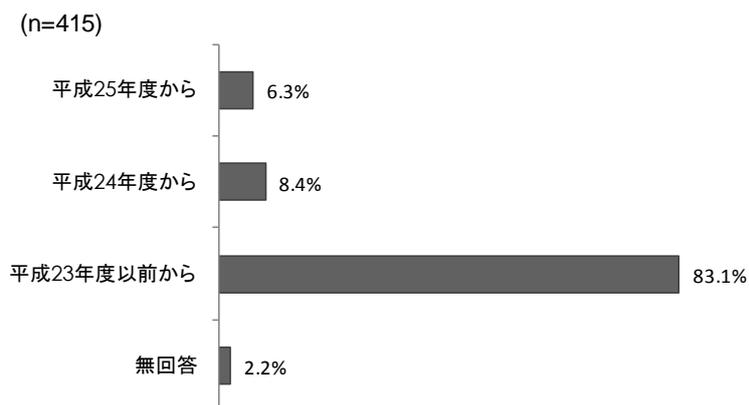


図 1 利用開始時期

② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が 45.1%で最も多く、以下「電気・電子」(10.7%)、「繊維」、「プラスチック」、「卸売・小売」(6.3%)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）。

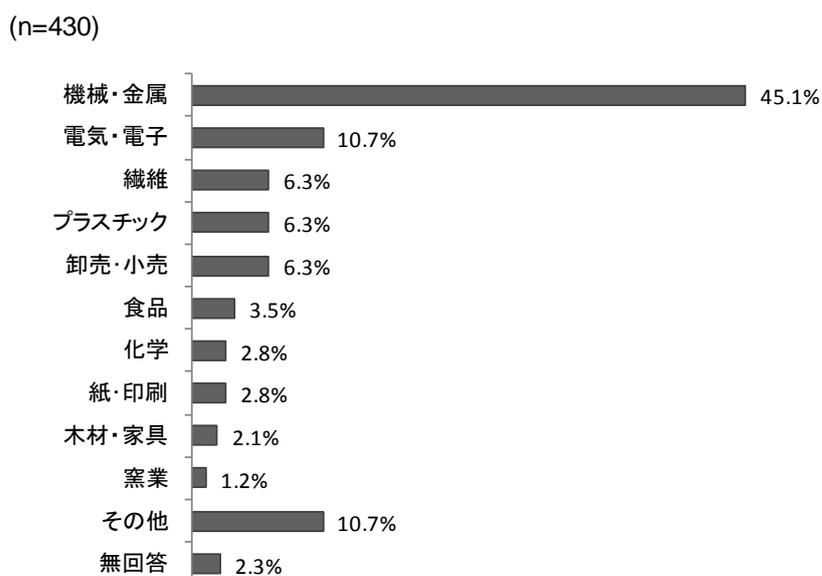


図 2 回答企業の業種

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 33.4%、以下「品質管理・検査」(15.5%)、「研究・開発」(15.3%)の順となっている。その他(7.6%)については、営業・総務の職種が多くみられた(図 3)。

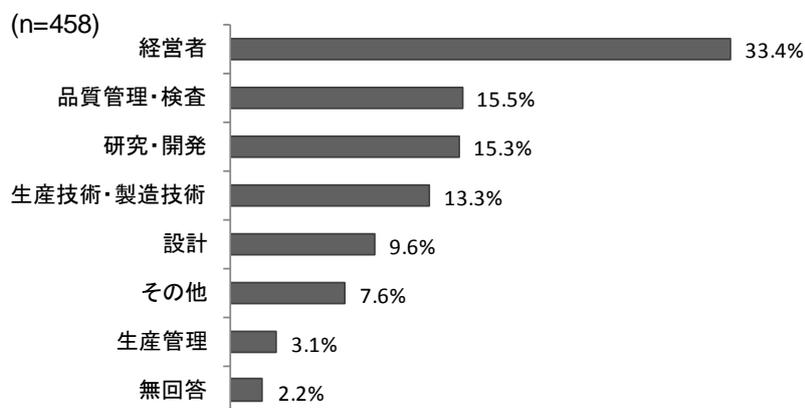


図 3 回答者の職種

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」(49.0%)、「技術相談(情報提供を含む)」(35.5%)、「研究会・セミナー」(22.2%)などの順となっている(図 4)。

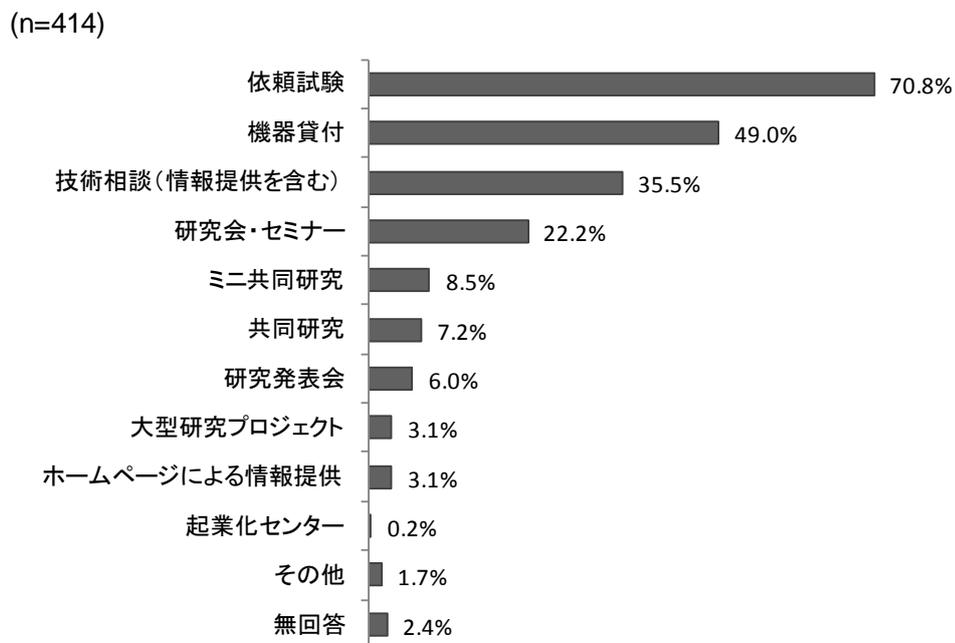


図 4 利用したサービス(複数回答)

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 72.7%、「やや満足」とする割合が 19.8%となっている。「やや不満」とする割合は 1.0%、「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 3.9%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。

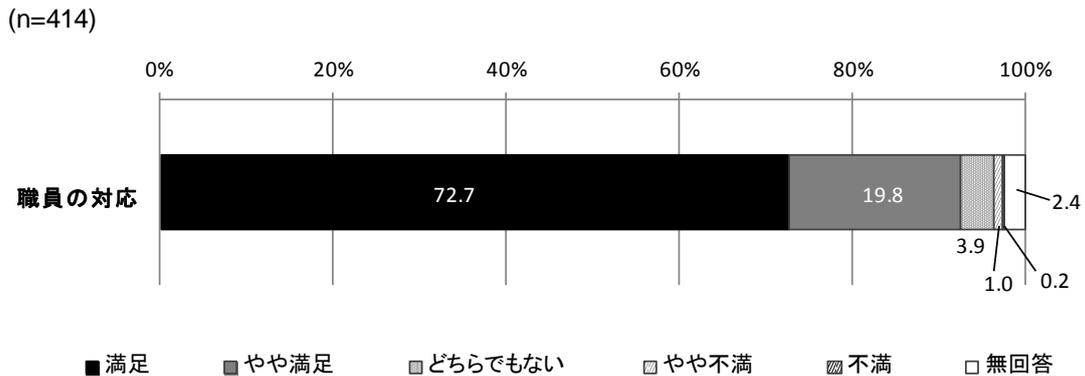


図 5 職員の対応に対する感想

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 64.7%、「やや満足」とする割合が 25.8%となっている。一方、「やや不満」とする割合は 0.5%、「不満」とする割合は 0%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 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。

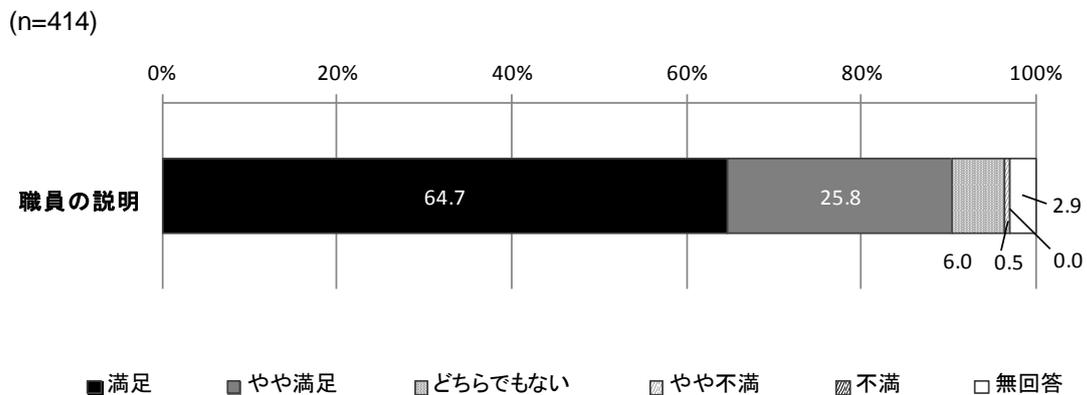


図 6 職員の説明に対する感想

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
ミニ共同研究では、何度も担当の方がご来社いただき、最小限に経費が少なくすみ、また質の良い研究が行われました。今後もお願いしたいです。
クレーム対応でスピードのある分析をしていただき助かりました。
試験結果により不具合原因が特定できました。
試験方法のアドバイスが、大変助かっています。
実施してみないと判らない調査研究を真剣に取り組んで頂きました。
職員の方が親切で丁寧に対応して頂き、結果が出るのも早くて助かっています。
CAEセミナーは時間が長く、内容が濃いものでした。
研究会並びにセミナーでは最新情報、業界情報を得ることができました。
EPMAMapping処理により視覚的に非常に分かりやすい結果を頂きました。XPS解析につきましても、過去の実績にもとづいて考察頂き、感動致しました。
依頼試験やミニ共同にてたびたび報告などでお越しく下さいました。説明も平易で分かりやすかったです。
強度解析を基に金型を修正し製品厚みを変更しましたが、ほぼ解析通りの強度が得られました。
異なる分野の新しい技術情報が得られ有効に活用できました。
製品の強度等に適確な指導を頂いたときは満足です。
繊維の物性面などこちらの期待以上の結果が出た。測定方法など知らなかったことを教えてもらいました。
ノイズ試験の対策で行きづまっていた際のアドバイスが的を得たもので、開発工数の削減に大変助かりました。
表面のしみ等の変色問題で高度な分析を実施頂きました。
文献でしか読んだことのない測定方法について、実物を見せてもらい、実測のノウハウを教わったことです。
来社頂いて、具体的に問題解決のアドバイスを頂いたことです。
機器貸付の際も取扱いに十分な説明時間を設けて下さり非常に助かりました。
購入すると高価な測定機器や設備を利用できるのでとても助かっています。

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）。

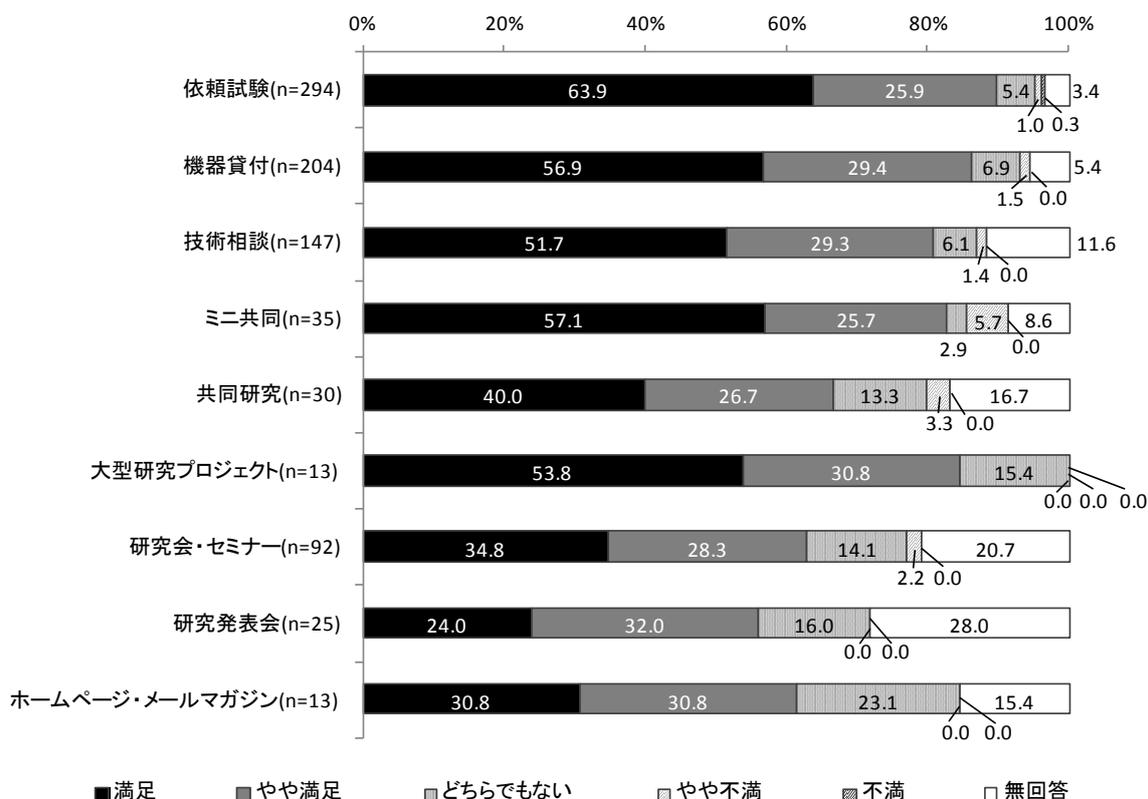


図7 利用したサービスに対する感想

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73.2%で最も高く、以下「機器貸付」（53.9%）、「技術相談（情報提供を含む）」（50.0%）、「研究会・セミナー」（23.2%）などの順となっている（図8）。

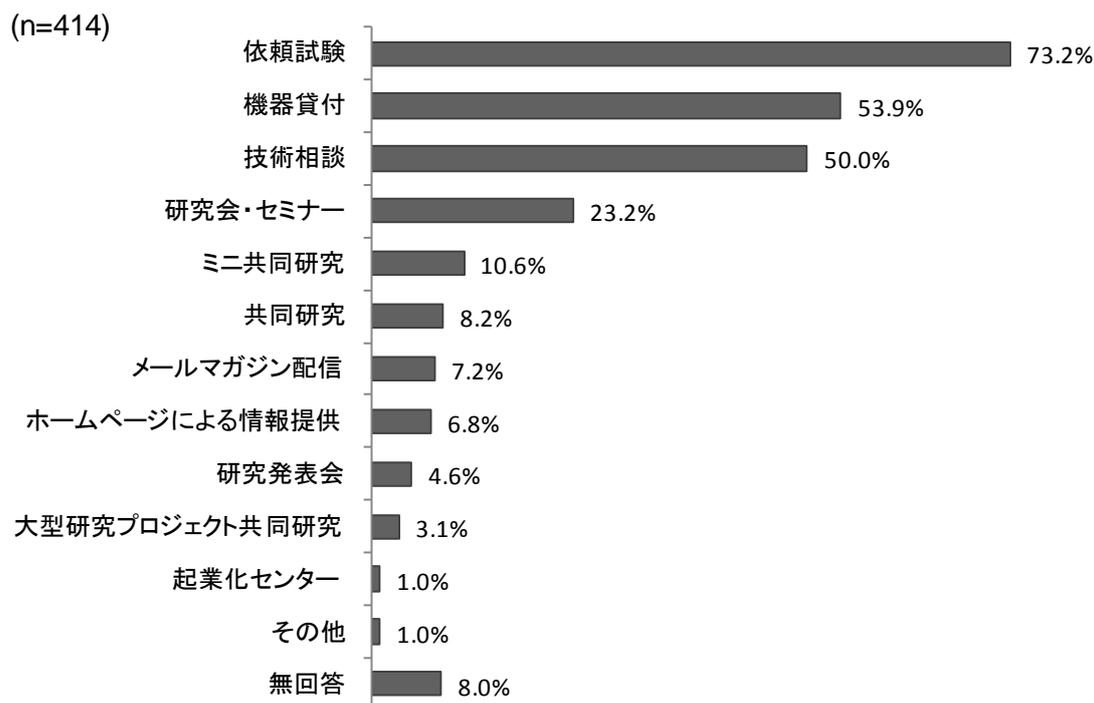


図 8 今後、利用を希望するサービス（複数回答）

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、「CFRP（成形技術）」が 23.2%で最も高く、以下、「超精密微細加工技術」（13.5%）、「航空機参入推進」（7.3%）、「高張力プレス成形技術」（6.3%）、「電力変換関連技術」（6.3%）の順となっている（図 9）。

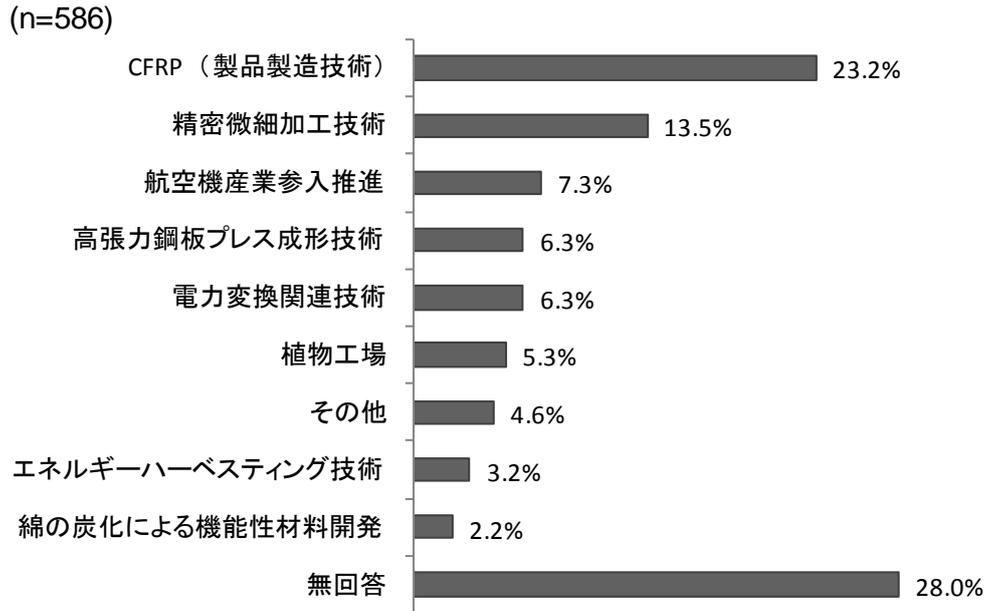


図 9 興味のある分野（複数回答）

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 26.9%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」（17.0%）、「関連企業とのマッチング」（10.7%）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）。

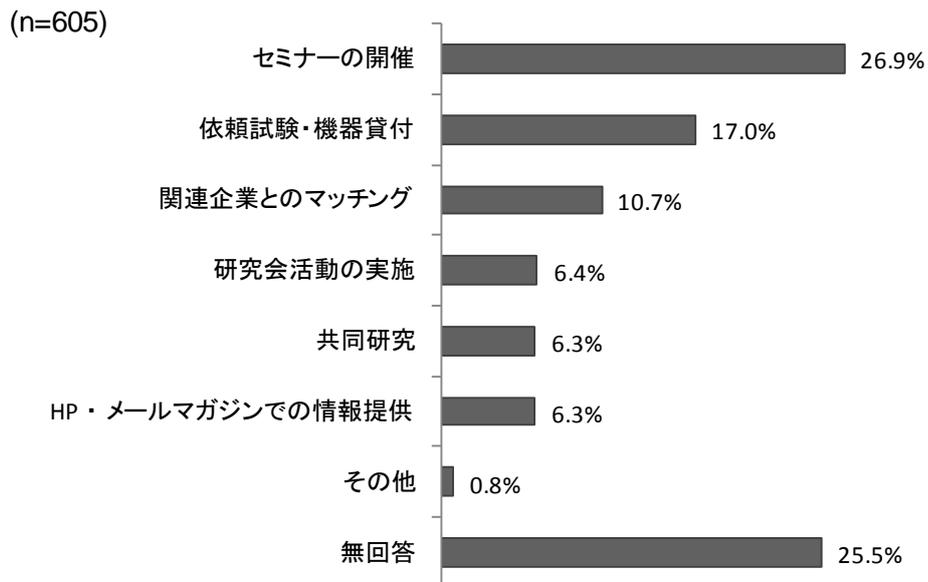


図 10 興味ある分野について提供を希望するサービスの種類

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 27.0%で最も高く、以下「依頼試験の迅速化」（22.9%）、「依頼試験に使用する機器の性能向上」（10.6%）などの順となっている。

『機器貸付』関連では「貸付機器の性能向上」（14.7%）、「新規設備の導入」（13.3%）、「機器等の説明の充実」（12.0%）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 21.7%で最も高く、次いで「研究会・セミナーの充実」が 16.9%であった（図 11 無回答を除きグラフ化）。

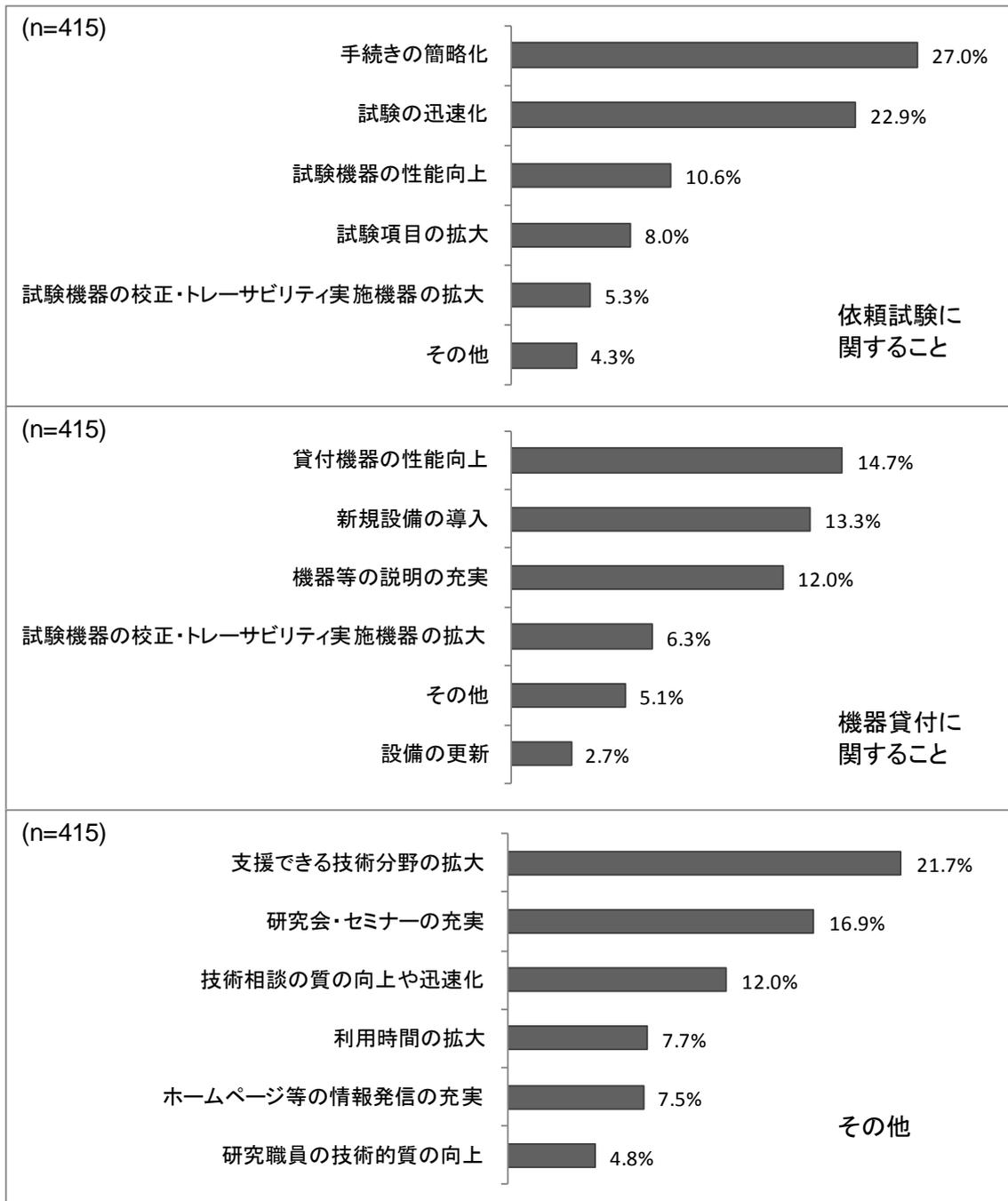


図 11 工技総研への要望（複数回答）

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
依頼試験料金が高い。	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ます。ご理解いただけますよう、お願いいたします。
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はしておりますが、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。
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利用頻度の高い機器から随時整備しておりますが、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。
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。	皆様のご要望を踏まえながら研究会を開催し、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。
依頼試験の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。

ご意見・ご要望	改善・対応回答
職員の専門知識や技術をより向上して欲しい。	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参ります。
依頼試験の支払い方法を簡単にして欲しい。	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。 また、収入証紙の販売は金融機関等、条例で定められた者のみ行うことができるため、支援センターでは販売しておりません。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。
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。
試験機器が古い、揃っていない、故障している、試験機器の充実を図ってほしい。	試験機等備品の購入及び修理は緊急度や需要の高い機器から予算の範囲内で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頂いた新規購入・更新希望機器のご意見も参考にさせていただきます。
情報発信を充実して欲しい。	当研究所ホームページにおいて、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、技術トピックス等を掲載しておりますので、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）。今後も、見やすさ、分かりやすさ、使いやすさを念頭に一層の情報発信に努めます。
起業化センターの入居手続きの簡素化及び入居期間の改善を図ってほしい。	起業化センターは、企業の創業及び技術指導を目的としており、入居の際は事業分野の将来性や市場性、経営状況や資金確保状況を審査するための事業計画や財務書類等の提出が求められております。 入居機関について条例により承認期間は3年以内と定められていますが、必要があると認められる場合は1回に限り更新することができます。最長6年間の入居が可能となっております。より多くの創業希望者の入居の機会を与えるため承認期間を定めておりますので、ご理解をお願いいたします。

【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。

- ⑩ 当研究所の**各種のサービス**を利用した方に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)

H24年度、H25年度**依頼試験**による経済効果合計

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 H24年度、H25年度**依頼試験**による経済効果合計

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

⑩-2 H24年度、H25年度**機器貸付**による経済効果合計

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

⑩-3 H24年度、H25年度**技術相談(情報提供を含む)**による経済効果合計

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 H24年度、H25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24年度(件)、平成25年度(件)

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

⑩-5 これまでに行った**共同研究**(平成23年度以前の研究も含む)によるH24年度、H25年度における経済効果合計

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

⑩-6 これまでに行った**大型研究プロジェクト**(平成23年度以前のプロジェクトも含む)によるH24年度、H25年度における経済効果合計

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

- 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(製品製造技術) | 2. 高張力鋼板プレス成形技術 |
| 3. 綿の炭化による機能性材料開発 | 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. 精密微細加工技術 |
| 7. 航空機産業参入推進 | 8. 植物工場 |
| 9. その他 [] | |

