
平成 26 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 27 年 4 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
⑬ 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 25 年 4 月～平成 26 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 991 事業所。

3. 調査方法

郵送法

4. 調査時期

平成 27 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： 332 通 （回答率 33.5 %）
有効回答数： 332 通 （有効回答率 33.5 %）

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 24 年度以前から」が 88.6%と大多数である。次いで「平成 26 年度から」は 6.0%、「平成 25 年度から」が 4.5%の順となっている（図 1）。

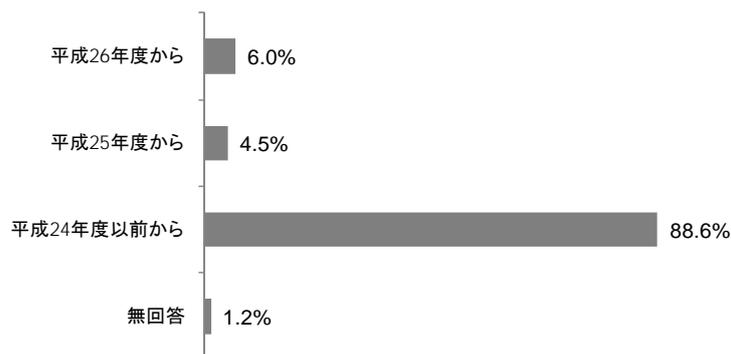


図 1 利用開始時期

② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が 49.1%で最も多く、以下「電気・電子」（15.1%）、「繊維」、「卸売・小売」、「プラスチック」の順となっている。「その他」では建設関連業が多くみられた（図 2）。

(n=332)

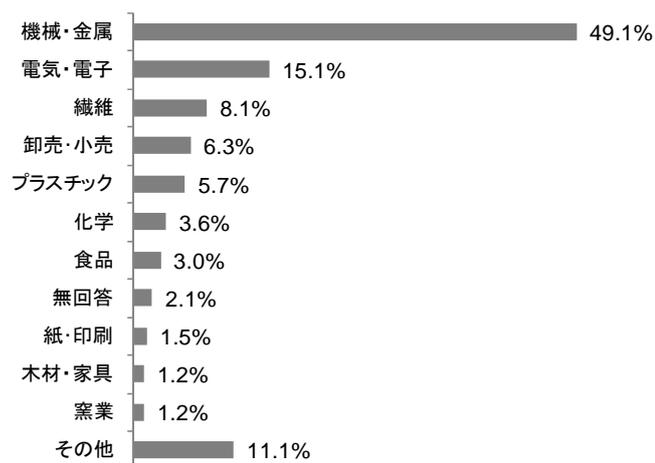


図 2 回答企業の業種

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 33.7%、以下「研究・開発」(20.2%)、「品質管理・検査」(15.1%)の順となっている。その他(11.1%)については、営業・総務・企画の職種が多くみられた(図 3)。

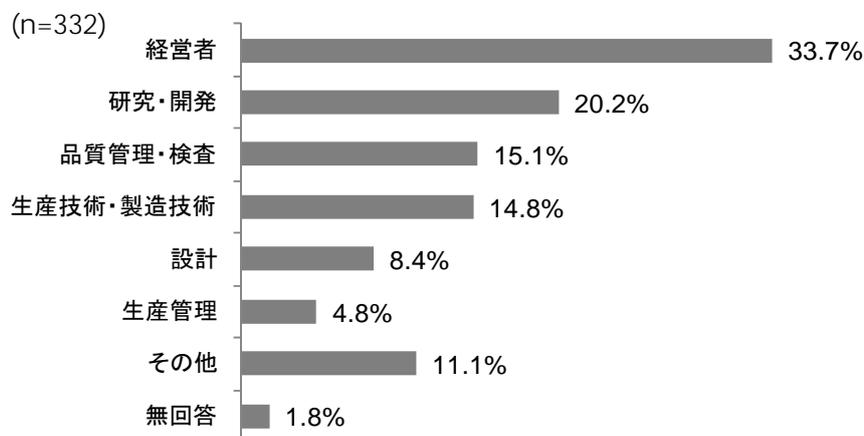


図 3 回答者の職種

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6割以上が「依頼試験」を利用している。以下「機器貸付」(53.0%)、「技術相談(情報提供を含む)」(35.5%)、「研究会・セミナー」(29.8%)などの順となっている(図 4)。

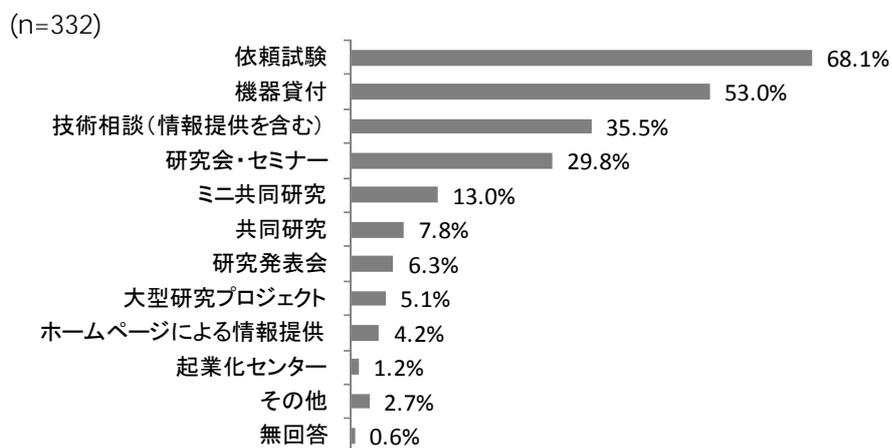


図 4 利用したサービス(複数回答)

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67.8%、「やや満足」とする割合が24.4%となっている。「やや不満」とする割合は0.3%、「不満」とする割合は0.6%となっている。また、「どちらでもない」とする割合は7.2%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ものの、不満、やや不満は0とはなっていない。

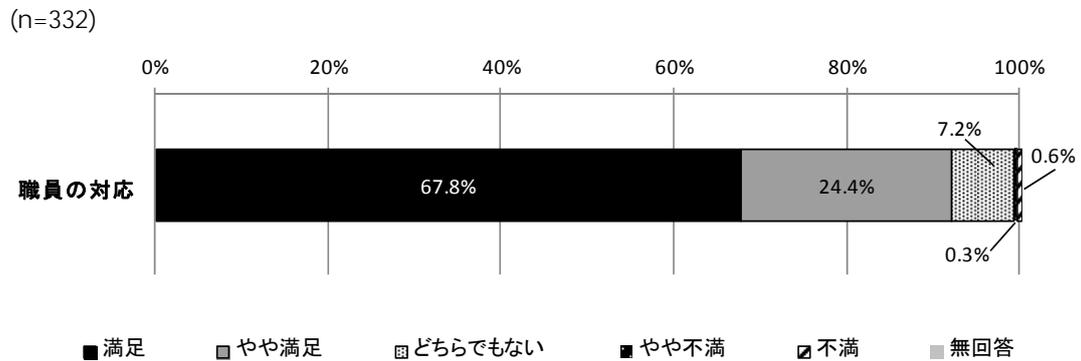


図5 職員の対応に対する感想

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61.4%、「やや満足」とする割合が30.1%となっている。一方、「やや不満」とする割合は1.2%、「不満」とする割合は0.3%となっている。また、「どちらでもない」とする割合は6.3%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ものの、不満、やや不満が1.5%ありいっそうの改善の必要がある。

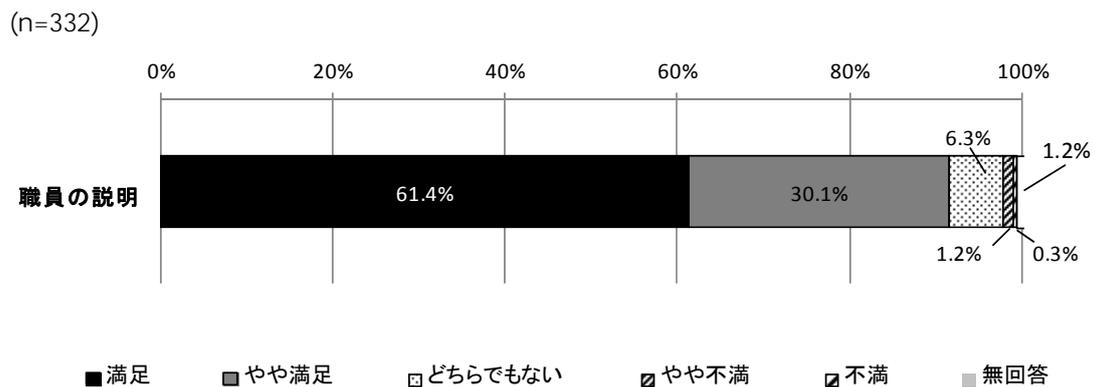


図6 職員の説明に対する感想

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参ります。

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
分析結果が分かり、お客様に原因の説明ができました。その問題点のクレームが言われなくなりました。
編機のメカトロ化改修の時に技術的支援を頂いたことです。
研究会・セミナーでタイムリーな題材で良かったです。（「京の紹介」「JAXA の航空機開発」「3Dプリンター」等。）
CAE の依頼で、専門的な知識がない私たちに分かりやすく、かつ将来にも繋げられるように指導していただきました。
困難な輪郭測定に対し、多くの機器で試し、弊社の求めるデータを得ることができました。
糸の重量、その他 繊維の重量計算表をエクセルで作って頂き、大変満足しています。生地を作る時の糸の重量、他の重量も出せるので、本当に助かっています。
コンピュータによるシミュレーションによって熱解析をしていただきました。
車両の部品調達に際し、優良な地場産業を紹介していただき、車輛製造のコストダウンと共に当社が地域への貢献ができました。
強度解析結果と金型修正による結果がほぼ一致し、その有効性を確認出来ました。
以前まで、分析は社外にて実施しており非常に時間がかかっていましたが、貴研究所の走査電子顕微鏡によりスピードが上がり客先への対応が良化しました。
CAD データの作成と、強度解析のデータがお客様より大きな評価を得ました。
各部品、部材の劣化試験で製品化への道が開けました。
金型の修正において、強度解析に事前に期待できる結果を知ることが判るのは非常に助かることと、実際にほぼ一致した値であったことに感動しました。
新規事業の検討の際、その分野についての展望・課題等について、技術的なことを始め、基本から細かく説明していただきました。
不具合の原因等、私共では考えつかない部分を的確に指摘して頂き、新たな見解が得られました。
強度試験(圧縮試験)において、万能材料試験機の使用方法、試験結果の解析方法を分かりやすく説明していただきました。
セミナーに参加することで、各分野の動向や最新の情報を得ることができました。
弊社では試験が行えないため、年に数回、依頼試験や機器をお貸ししていただいておりますが、技術相談を含め、非常に分かりやすく、また、様々なアドバイスがいただけ、製品の改善や設計に役立っております。

⑧ 利用したサービスに対する感想

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』、『研究会・セミナー』、『ホームページによる情報提供』の8つのサービスで、「満足」と「やや満足」を合わせた割合が7割を超えている。残る『研究発表会』の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）。

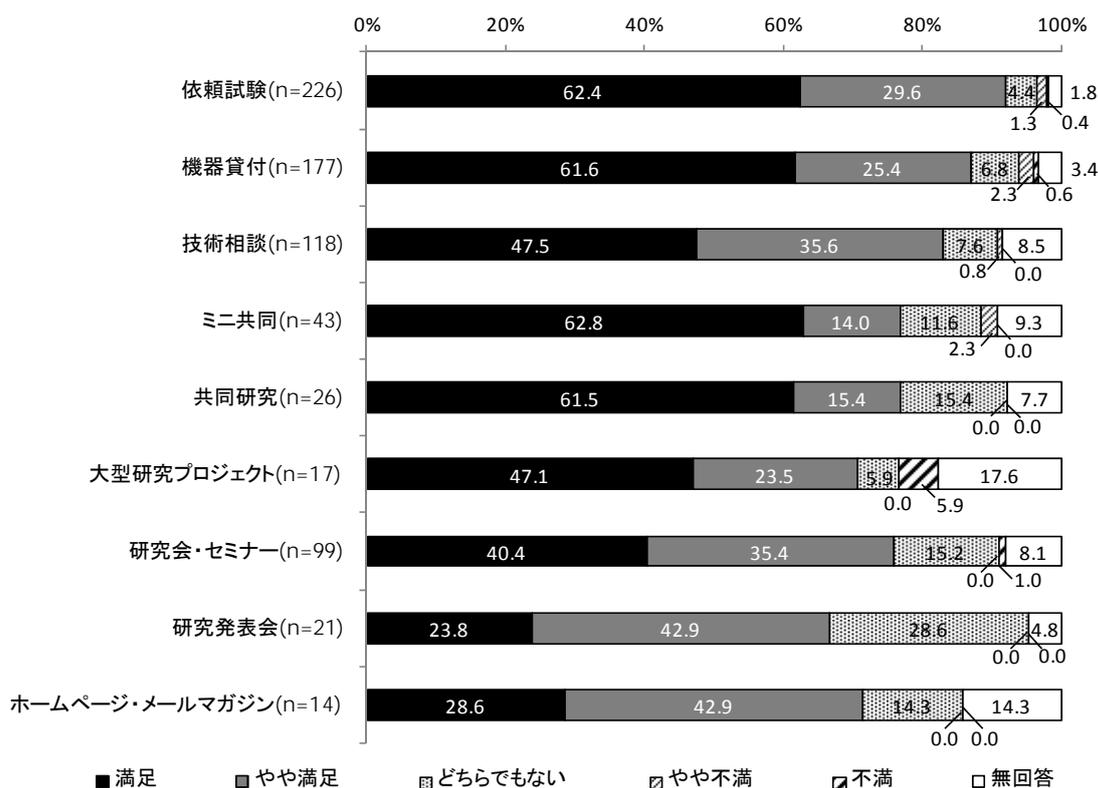


図7 利用したサービスに対する感想

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72.9%で最も高く、以下「機器貸付」（60.5%）、「技術相談（情報提供を含む）」（52.1%）、「研究会・セミナー」（33.1%）などの順となっている（図8）。

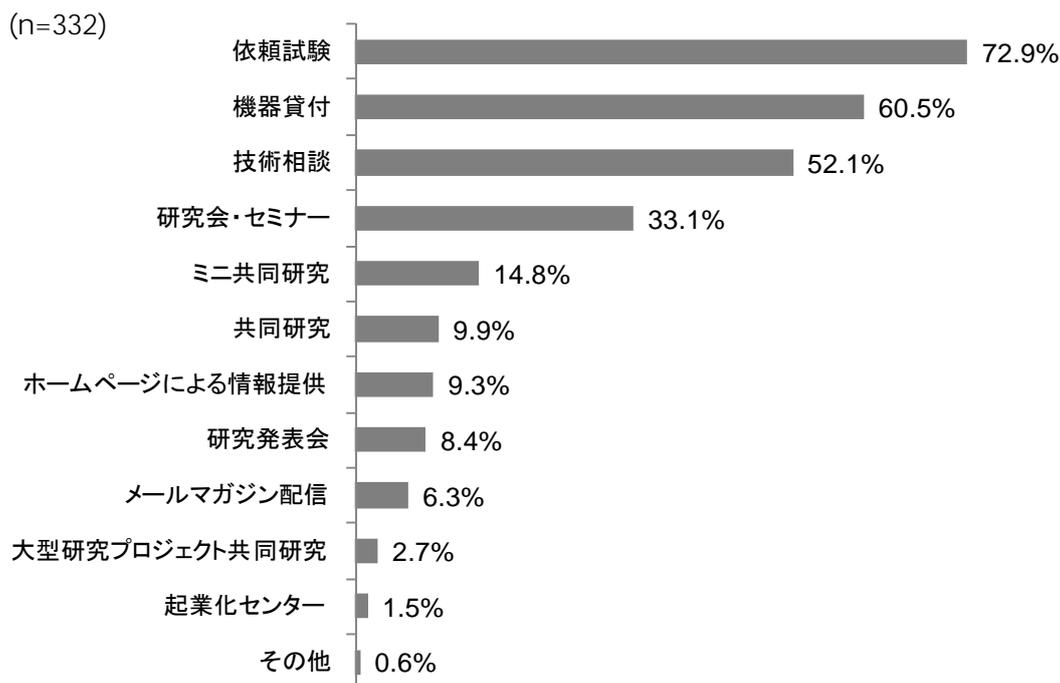


図 8 今後、利用を希望するサービス（複数回答）

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、「3D アプリケーションの工業利用」が 35.5% で最も高く、以下、「新規表面処理技術」（24.1%）、「炭化繊維利用」（22.0%）、「精密微細加工技術（分析分野応用）」（16.9%）、「植物工場」（14.8%）、「航空機産業参入推進」（13.6%）の順となっている（図 9）。

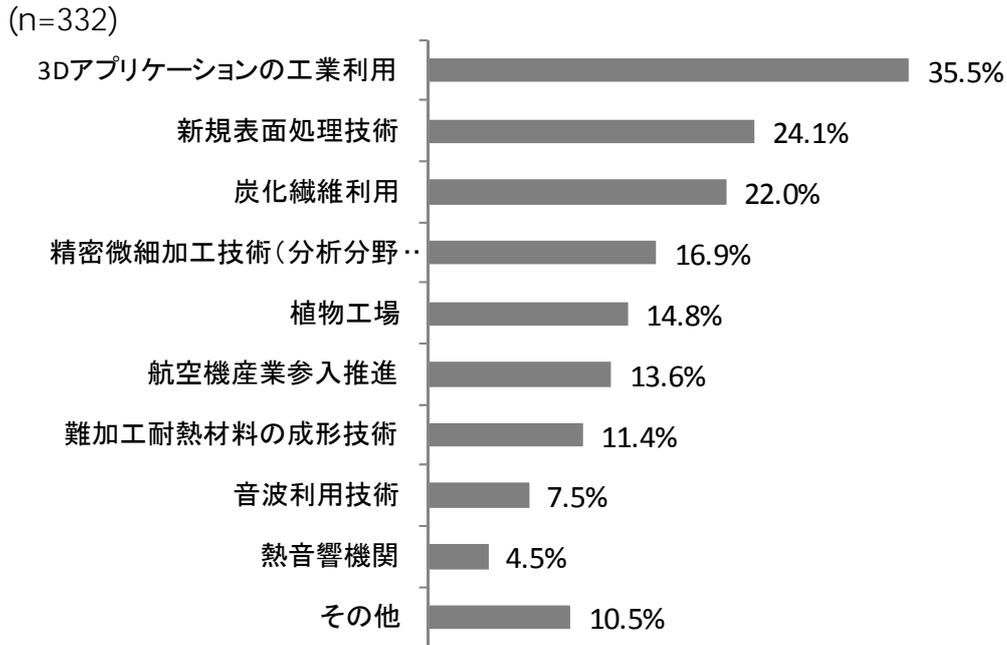


図 9 興味のある分野（複数回答）

⑪-2 提供を希望するサービスの種類

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 51.2%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」（24.1%）、「HP・メールマガジンでの情報提供」（13.0%）の順となっている（図 10）。

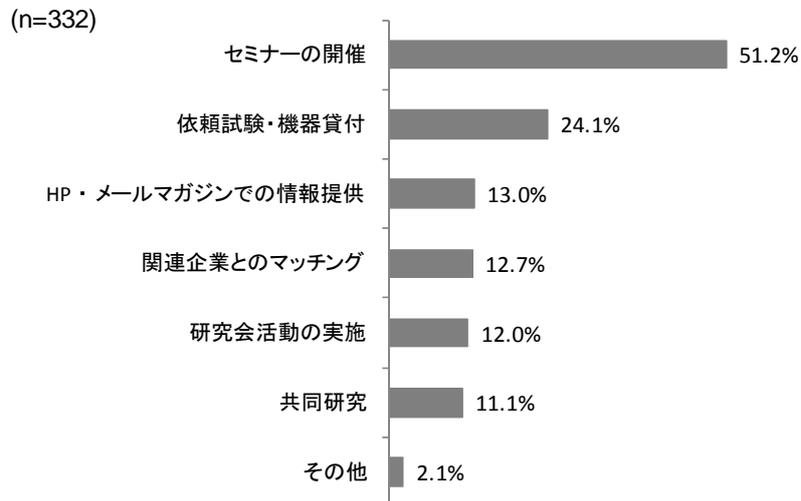


図 10 興味ある分野について提供を希望するサービスの種類

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 29.5%で最も高く、以下「依頼試験の迅速化」（20.2%）、「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」(14.2%)、「機器等の説明の充実」(14.2%)、「貸付機器の性能向上」(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19.0%、「研究会・セミナーの充実」が19.0%であった(図11 無回答を除きグラフ化)。

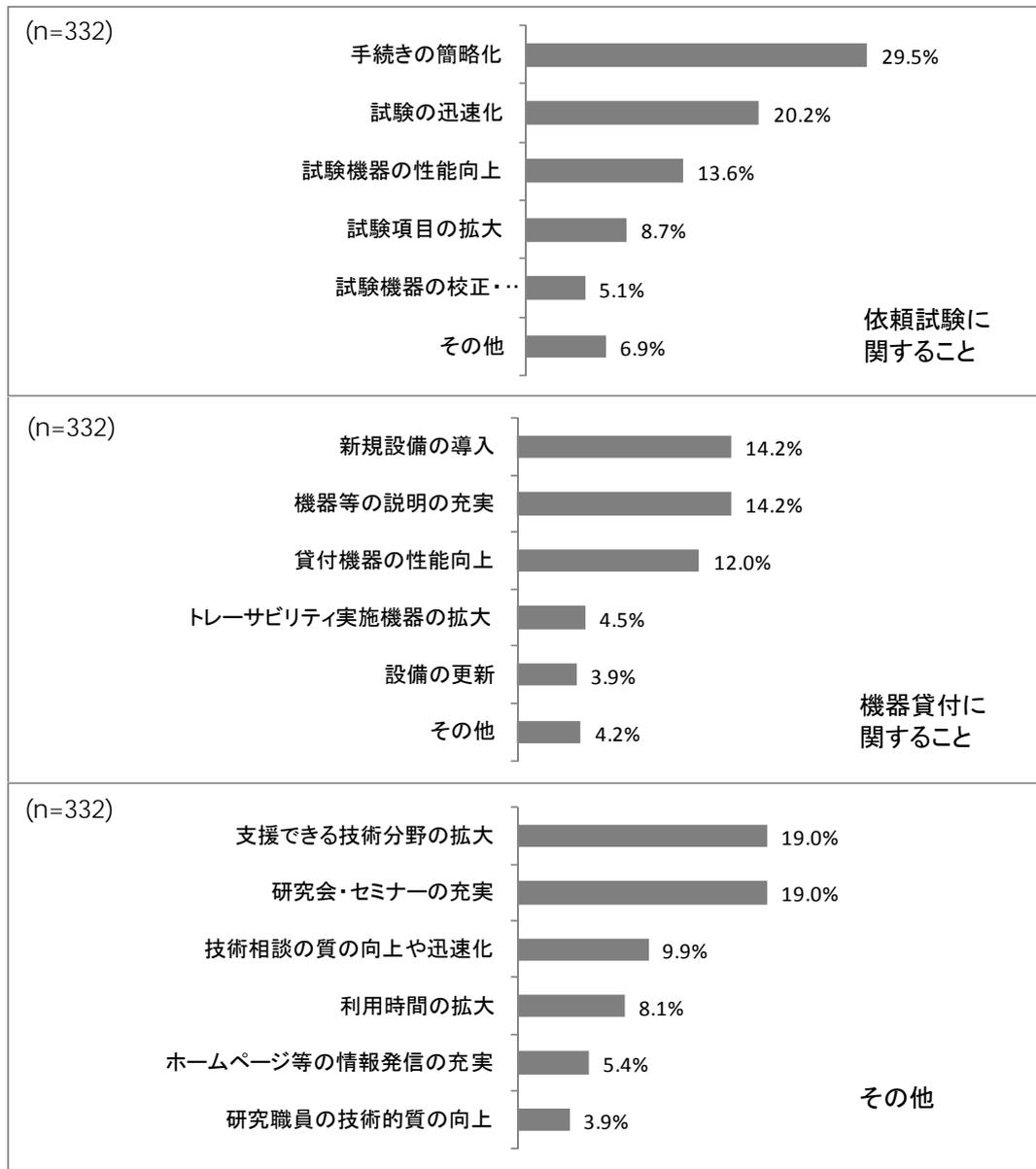


図11 工技総研への要望(複数回答)

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
職員の態度に不満がある。	<p>ご不快な思いをお掛けしたことをお詫び申し上げます。</p> <p>ご指摘いただいた点をふまえ、県の定期研修に加え、民間企業派遣研修制度の活用により民間感覚を養うなど、職員の意識改善を図って参ります。また具体的に指摘があった事例については、個別に指導を実施しました。</p>
依頼試験の支払い方法を簡単にして欲しい。	<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、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となっているため、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。</p>
職員の専門知識や技術をより向上して欲しい。	<p>所内で職員向け研修（技術分野別情報交換会）などを実施しておりますが、ひきつづき職員間の情報共有化を進めて参ります。</p> <p>また、学会・外部研修会への積極的な参加や、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。</p>
依頼試験や機器貸付の料金が低い。	<p>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。</p>
依頼試験の結果報告を充実して欲しい。	<p>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。内容や専門用語等ご不明な点は担当者にお問い合わせください。</p>
情報発信を充実して欲しい。ホームページから予約ができるようにしてほしい。	<p>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。コンテンツの掲載や更新につきましてもより一層充実させてまいります。</p> <p>依頼試験や機器貸付の受け付けは、試験や機器の仕様など、詳細な確認が必要なことから、ホームページ上での受け付けは行っておりません。ご理解のほどお願い申し上げます。</p> <p>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等に努めます。</p>

ご意見・ご要望	改善・対応回答
<p>依頼試験に時間がかかった。</p>	<p>受付時に、納期をお伝えするようにはしておりますが、試験の迅速化に努めると共に、時間のかかる試験の場合は必要に応じて途中経過報告を行います。</p> <p>また、一部の利用頻度が高い試験につきましては、既に試験の予約がなされており、待ち時間が多くなる場合がございますが、ご理解のほどお願いいたします。</p>
<p>セミナーの内容・テーマ、回数を充実してほしい。</p> <p>また開催地域の配慮をしてほしい。</p>	<p>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。</p>
<p>試験機器が古い、故障している、試験機器の充実を図ってほしい。</p>	<p>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。</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。

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
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 [] |

【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)
 H25年度、H26年度の**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 H25年度、H26年度の**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 H25年度、H26年度の**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 H25年度、H26年度の**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 H25年度、H26年度の**ミニ共同研究**による経済効果合計
 研究実施件数：平成25年度(件)、平成26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24年度以前の研究も含む)によるH25年度、H26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24年度以前のプロジェクトも含む)によるH25年度、H26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^{※3}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. 3Dアプリケーションの工業利用 | 2. 炭化繊維利用 |
| 3. 難加工耐熱材料の成形技術 | 4. 精密微細加工技術(分析分野応用) |
| 5. 熱音響機関 | 6. 音波利用技術 |
| 7. 新規表面処理技術 | 8. 航空機産業参入推進 |
| 9. 植物工場 | |
| 10. その他 [] | |

※3：上記1～9分野の取組等は別紙「調査研究等の概要」または当研究所ホームページをご参照ください。
 (当研究所ホームページ URL：<http://www.iri.pref.niigata.jp>)

【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。

- ⑪-2 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. 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^{※4}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）

- ⑫-1 [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 []

- ⑫-2 [機器貸付について]
1. 新規設備の導入 [希望する機器：]
 2. 機器等の説明の充実
 3. 貸付機器の性能向上
 4. 試験機器の校正・トレーサビリティ実施機器の拡大
 5. 設備の更新 [希望する機器：]
 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. 利用時間の拡大
 7. その他 []

※4：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15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
- ・ 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
- ・ 来場者証の導入

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、大変ありがとうございました。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 []