
平成 27 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 28 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 当所を利用したことによる経済効果	7
⑪ 当所で行う研究会、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 当所への要望	9
⑫ 当所への要望（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の業務の改善やさらなるサービスの向上を図るため、当所を利用したことがある企業を対象に、サービスの目的達成度や要望等を調査した。また、当所の評価手段のひとつとし、今後の当所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 26 年 4 月～平成 27 年 12 月までに当所を利用（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、大型研究プロジェクト、研究会（セミナー）、起業化センター等）した県内企業 912 事業所。

3. 調査方法

郵送、ホームページにアンケート用電子データを掲載し、FAX または電子メールでの回答

4. 調査時期

平成 28 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当所を利用したことによる経済効果
 - ⑪当所で行う研究会、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当所への要望
 - ⑫当所への要望（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： 299 通 （回答率 32.8 %）
有効回答数： 299 通 （有効回答率 32.8 %）

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

当所の利用開始時期をみると、「平成25年度以前から」が87.3%と大多数である。次いで「平成27年度から」が8.0%、「平成26年度から」は3.7%の順となっている。（図1）。

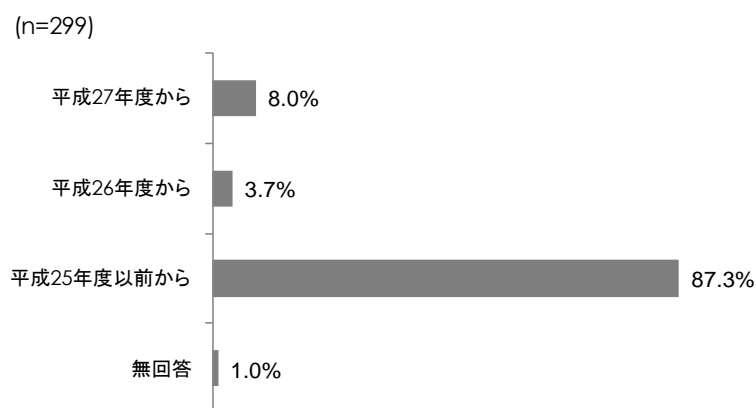


図1 利用開始時期

② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が43.8%で最も多く、以下「電気・電子」(13.0%)、「プラスチック」、「卸売・小売」、「繊維」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）。

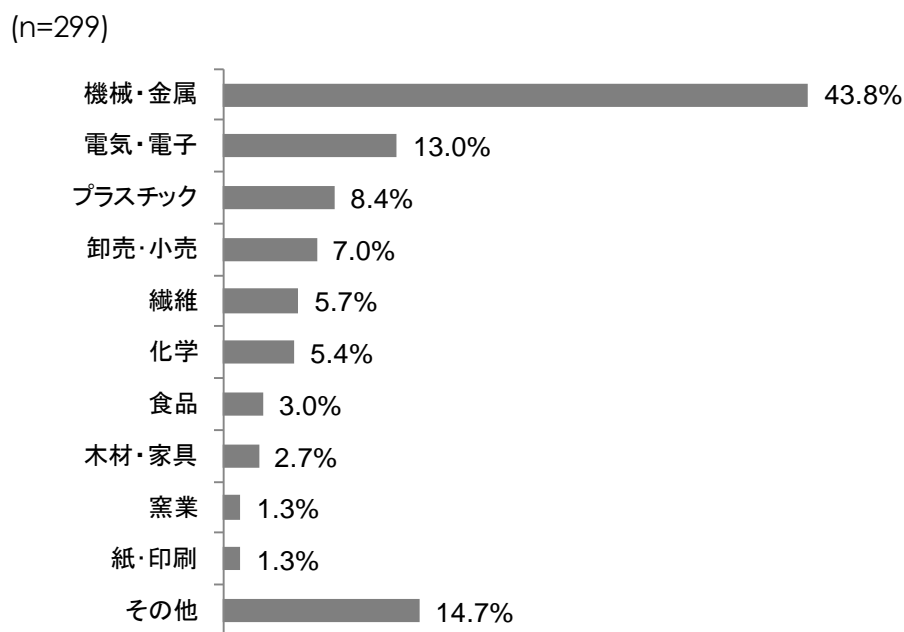


図2 回答企業の業種

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 32.8%、以下「研究・開発」(22.1%)、「品質管理・検査」(18.4%) の順となっている。その他 (8.7%) については、営業・総務の職種が多くみられた (図 3)。

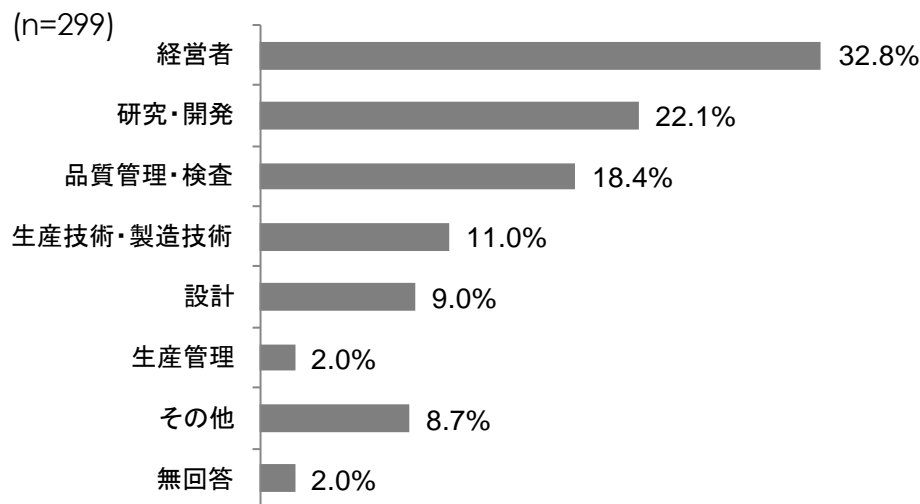


図 3 回答者の職種

④ 利用したサービス

当所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」(53.2%)、「技術相談 (情報提供を含む)」(39.5%)、「研究会・セミナー」(27.1%) などの順となっている (図 4)。

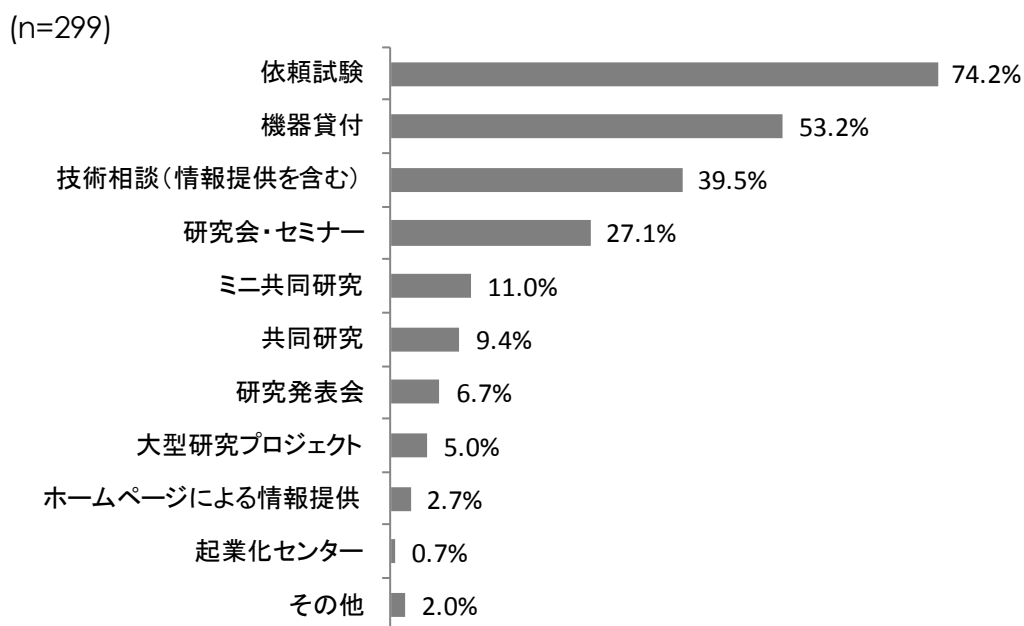


図 4 利用したサービス (複数回答)

⑤ 職員の対応（接遇）に対する感想

当所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70.2%、「やや満足」とする割合が21.4%となっている。「やや不満」とする割合は0.7%、「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6.7%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、やや不満は0とはなっていない。

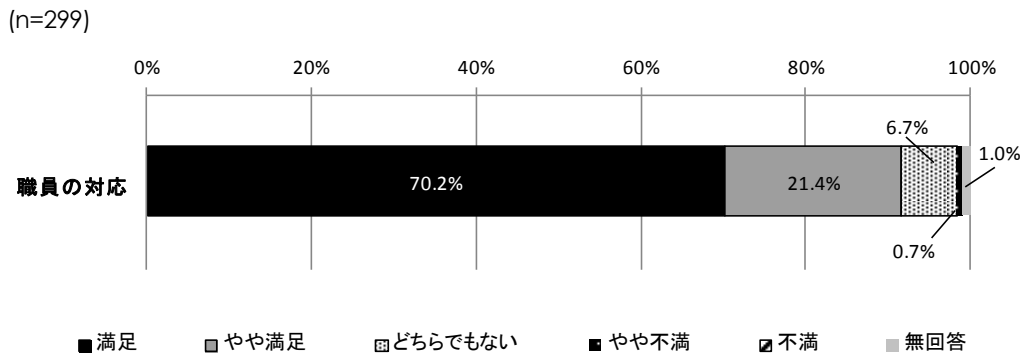


図5 職員の対応に対する感想

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66.9%、「やや満足」とする割合が23.4%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0.3%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）。

ほぼ9割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2.0%ありいっそうの改善の必要がある。

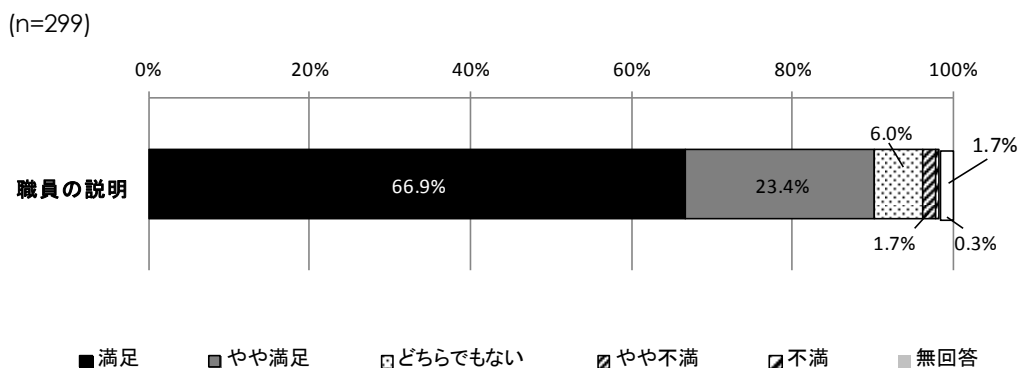


図6 職員の説明に対する感想

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、分かり易いように一部の表記を変更させていただいております)

感動したこと
機器貸付の際、使用方法の説明が非常にわかりやすく、すぐに習得することが出来た。依頼試験の際、試験方法を一緒にいろいろ相談させていただき、良い結果を得ることが出来た。
研究開発のリード、成果のとりまとめの的確なアドバイスを頂けた。
不良発生の原因についても検討していただき、工程改善に役立った。
コンピューターシミュレーションにおいて変形・応力解析をして頂いた結果の説明が明確で理解しやすかった。
試験結果が思わしくなく、電話で相談したところ、直ぐにアイデアを持って来てくれ、一緒に試験を行い改善することができた。
担当職員から難しい相談や試験方法など大変親身になって聞いていただき、迅速な対応で的確な返答をもらい、いつも大変感謝しております。
当社と違うアプローチと解析をする。
弊社の状況も真摯に聞いていただき、県内に集う企業間のコラボレーションにより、発展する事に対する熱い思いを感じる事が出来た。
技術情報の提供が受けられ、調査・分析等も専門員の主導で効果的に実施できる。
商品開発に必要な基礎データの取得が出来たと感じているため。
広く深い考慮がなされている。
状況を親切に聞いて頂いた。専門に詳しくない私達にも、わかりやすく教えてくれた。参考文献や結論に至った理由を詳しく教えてくれた。
引張試験において使用方法の説明、試験結果等わかりやすく説明して頂いた。
職員の説明のみではなく、説明書、手順書〈マニュアル〉が個別に作成されていたので助かった。
試験を依頼する際、打合わせにて、細かい内容まで聞き取ろうという姿勢が感じられました。依頼内容の背景まで理解して頂くことで、安心して依頼出来ました。
航空機関係セミナーが的確にわかった。
試験の中間報告により図面変更をさせていただきましたが、柔軟に対応して頂いた。
初めての依頼でしたが、大変親切に対応頂きました。

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』、『ホームページ・メールマガジン』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『大型研究プロジェクト』、『研究会・セミナー』、『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、今後内容の改善に取り組むこととする。(図7)。

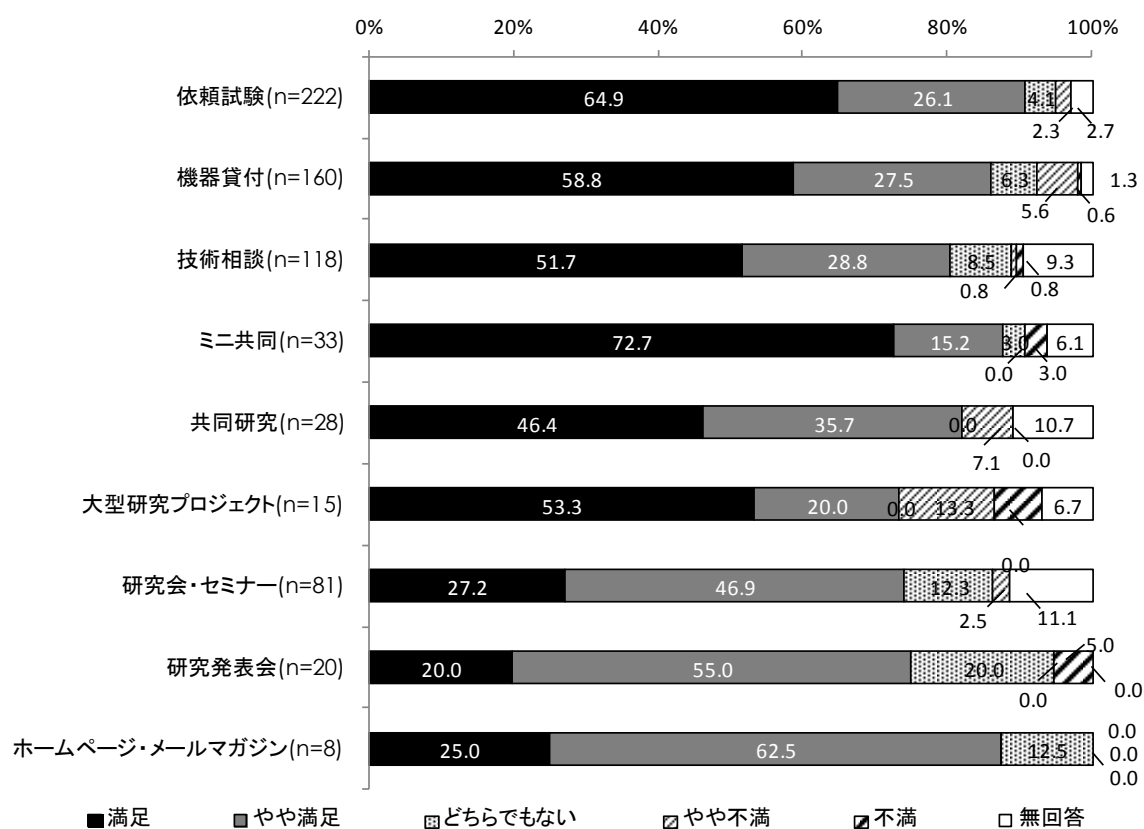


図7 利用したサービスに対する感想

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74.6%で最も高く、以下「機器貸付」(56.2%)、「技術相談」(51.8%)、「研究会・セミナー」(26.8%)などの順となっている。(図8)。

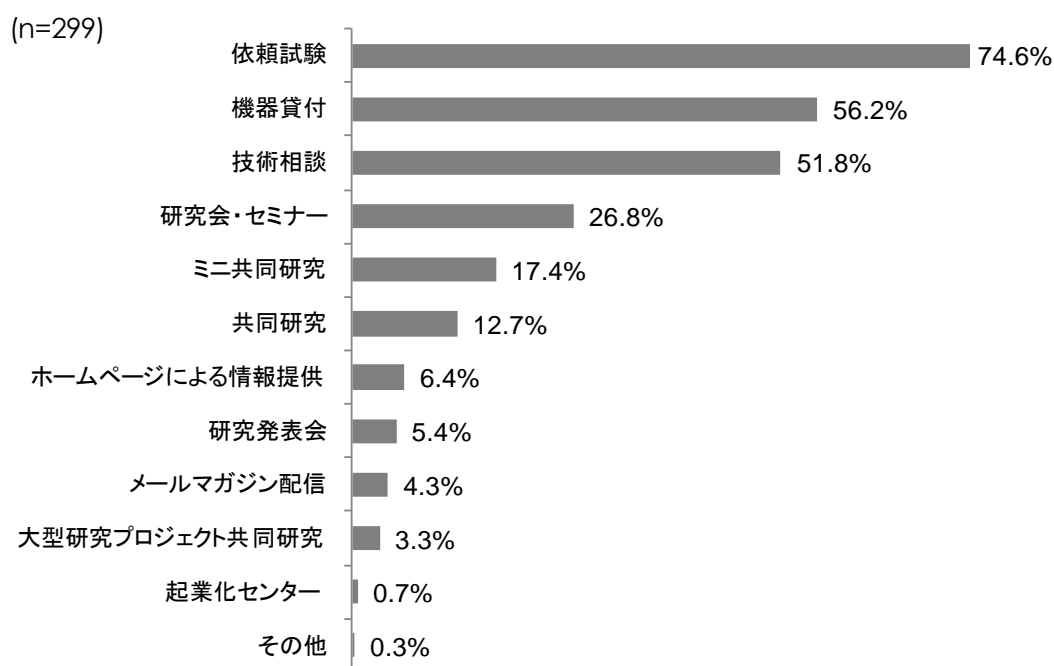


図 8 今後、利用を希望するサービス（複数回答）

⑩ 当所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当所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 当所で行う研究会、セミナー等について

⑪-1 興味のある分野

当所で開催した研究会・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、「3次元ものづくり」が 30.4%で最も高く、以下、「次世代自動車産業振興」（17.7%）、「新材料創生」（15.1%）、「航空機産業参入推進」（12.7%）、「植物工場」（11.4%）の順となっている。（図 9）。

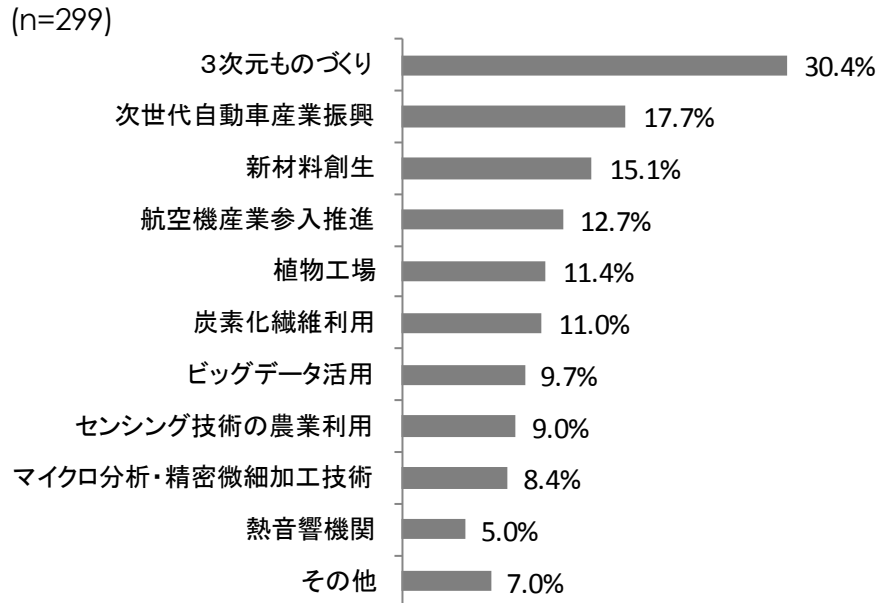


図 9 興味のある分野（複数回答）

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 48.2% 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」（29.8%）、「関連企業とのマッチング」（14.0%）の順となっている。（図 10）。

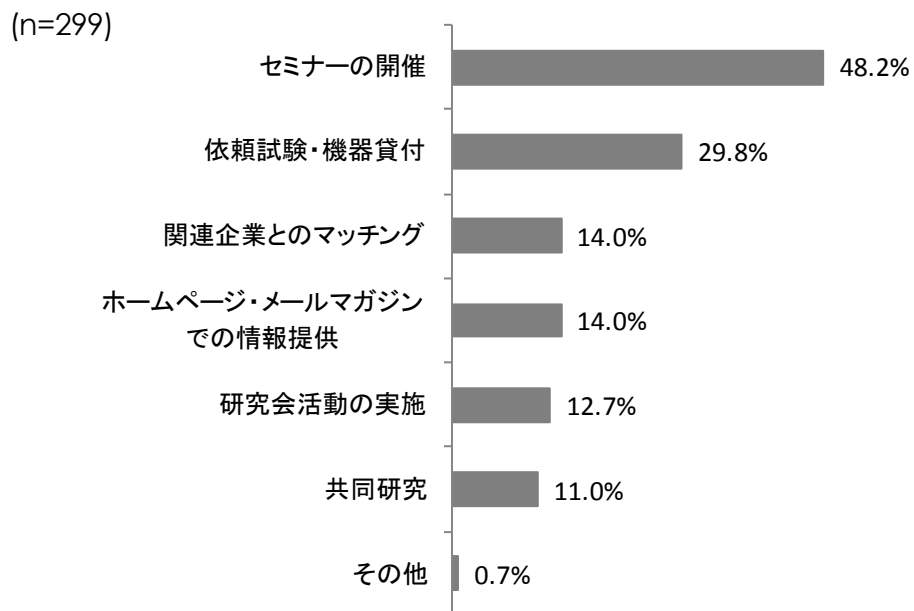


図 10 興味ある分野について提供を希望するサービスの種類

⑫ 当所への要望

当所への要望（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 18.7%で最も高く、以下「試験項目の拡充」(18.1%)、「試験の迅速化」(15.4%)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」(19.1%)、「貸付機器の更新・性能向上」(9.7%)、「手続きの簡略化」(9.0%)、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%、「研究会・セミナーの充実」が 17.1%であった。(図 11 無回答を除きグラフ化)。

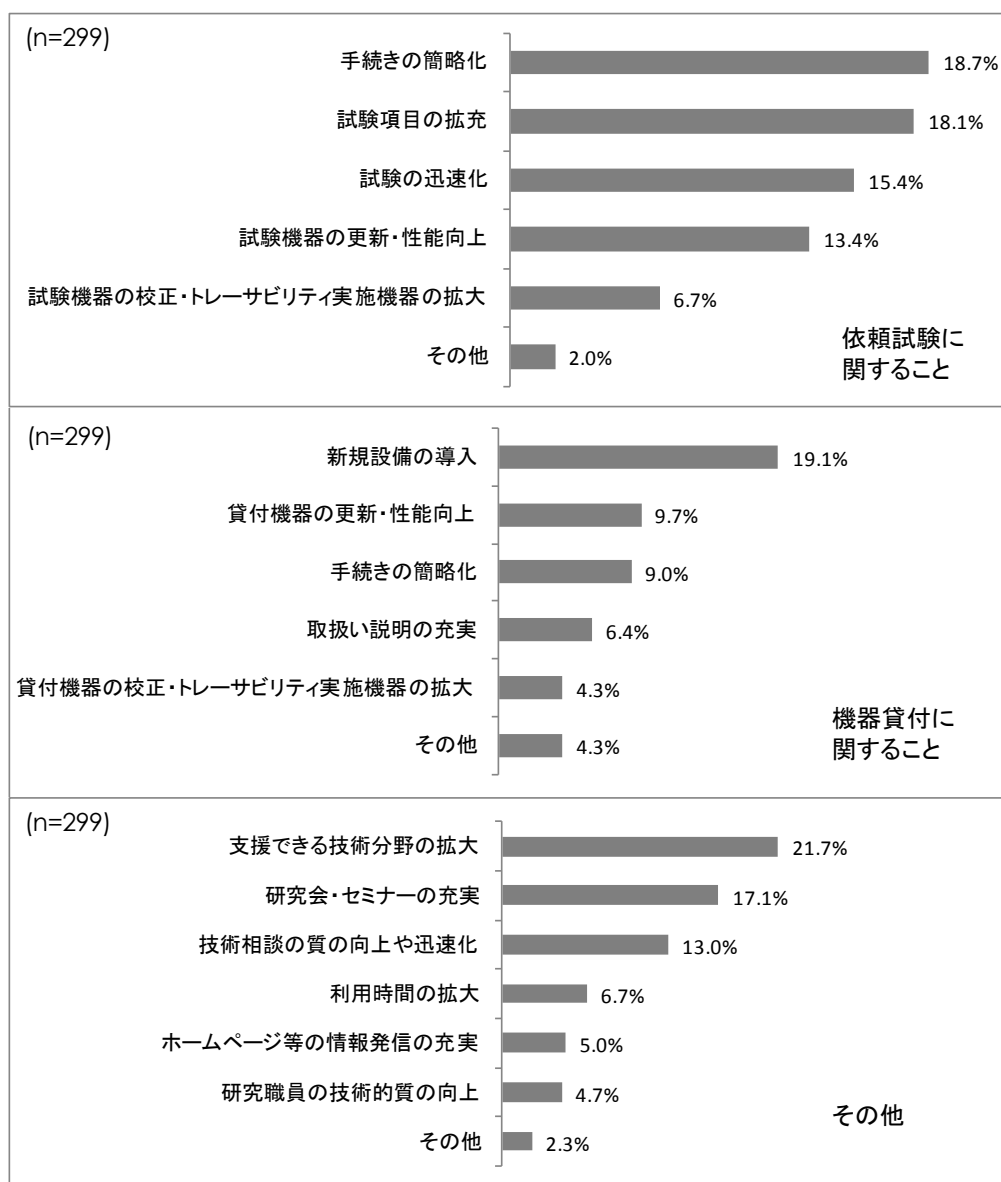


図 11 当所への要望（複数回答）

⑫ 当所への要望（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、ご要望をいただきました。大変ありがとうございました。

皆様からのご意見、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ます。

ご意見・ご要望		改善・対応回答
依頼試験・機器貸付に関する事	利用できる機器の一覧表が欲しい。	機器の一覧表はホームページに掲載しております。機器一覧表に対応出来る支援センターの情報を追加したうえで、ホームページの分かり易い場所に掲載します。
	機器の操作マニュアルを作って欲しい。	一部の機器については操作マニュアルを作成しております。利用頻度の高い機器について操作マニュアルを作成することを、各支援センターで統一して対応します。
	機器の予約がとれない。	ホームページに機器の予約状況を掲載していますので、ご参考にして下さい。一部の機器については、皆様からの利用希望が多いことなどから、ご希望の日程で試験や機器利用が出来ない場合がありますこと、ご理解をお願いいたします。なお、ご予約の際には担当者に連絡をお願いいたします。
	依頼試験を早くして欲しい。	依頼試験は受付順に実施しており、受付時に納期をお伝えするようにしております。使用する機器の利用状況などによっては、ご希望に沿えない場合があります。また、依頼試験の内容によっては、手間や時間がかかる場合もあり、必要に応じて途中経過の報告を行います。
	会員制にして手続きや支払いの手間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については、新潟県の条例等により金額や納付方法が規定されております。ご理解をお願いいたします。
	依頼試験や機器貸付の料金が低い。	依頼試験や機器貸付の料金は、装置の購入価格、光熱水費、消耗品、試験に要する時間などにより合理的な方法で算出し、条例等で定められたものです。ご理解をお願いいたします。
	依頼試験の結果を分かり易く説明して欲しい。	試験等成績書には試験事実のみの記載となるため、発行する際に試験内容について説明を行っておりますが、分かり易く説明するように心掛けます。記載内容にご不明点がありましたら、お気軽にお問い合わせ下さい。
	試験データを USB メモリで欲しい。	情報セキュリティの観点から、外部からの USB メモリの持込みを禁止しております。データは CD/DVD のみでの受け渡しとなりますのでご了承願います。

ご意見・ご要望		改善・対応回答
	試験機器が古い、故障している、試験機器の充実を図って欲しい。	試験機器等の購入および修理については、利用頻度や緊急性から判断し、限られた予算の範囲内で順次行っております。 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し、備品整備計画に反映いたします。
情報発信・セミナーに関する事	情報発信を充実して欲しい。	当所のホームページにおいて、当所利用の手続きや試験機器の情報、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。コンテンツの更新等についても、より一層充実させ、分かり易く掲載するよう努めます。 また、メールマガジンも発信しておりますので、ご利用の登録をしていただけたら幸いです。
	県内企業の紹介や情報を提供して欲しい。	当所は研究開発や技術支援だけでなく、保有している企業情報を基にコーディネート（技術的な仲介）も行いますので、お気軽にお問い合わせ下さい。
	セミナーの内容、テーマ、回数を充実して欲しい。	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。具体的に取り上げて欲しいテーマがありましたら、セミナー実施時のアンケートにご記入願います。
	セミナーの配付資料をカラー印刷にして欲しい。	写真やグラフなどカラーが相応しい資料については、カラー印刷で配布します。
職員に関する事	職員の専門知識や技術をより向上して欲しい。	技術分野毎の所内勉強会を充実させ、常に職員間の情報共有を図るとともに、さらなる能力向上に努めます。 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により、職員の知識・技術力の向上を図ります。
	多くの職員の対応には大変満足しているが、一度、不快な思いをさせられたことがあった。	常に丁寧な対応を心掛けるとともに、県が実施する研修や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ります。多くの方から「満足」とご回答いただいておりますが、引き続き「不満ゼロ」を目指して取り組んでまいります。

- 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チェックして下さい。
 (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チェックして下さい。(複数回答可)

1. 3次元ものづくり (3次元データの活用によるものづくり工程の効率化)
2. 熱音響機関 (熱音響機関により工場の未利用熱等を電気や冷熱に変換)
3. 炭素化繊維利用 (繊維素材を炭素化し環境浄化剤や電極素材等へ応用)
4. マイクロ分析・精密微細加工技術 (イオン濃度分析装置を農業や環境分野へ応用)
5. 新材料創生 (二種類以上の樹脂をナノレベルで複合化、新機能を持った素材を開発)
6. ビッグデータ活用 (ビッグデータ、IOT、CPSを生産技術・生産設備へ応用)
7. 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)
8. 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)
9. 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)
10. 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)
11. 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、こういったサービスの提供を希望しますか。
あてはまるもの全てをチェックしてください。(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チェックしてください。(複数回答可)

⑫-1 [依頼試験について]

1. 試験項目の拡充 [希望する試験 :]
2. 試験機器の更新・性能向上 [該当する機器 :]
3. 試験機器の校正・トレーサビリティ実施機器の拡大
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 [希望する機器 :]
2. 貸付機器の更新・性能向上 [該当する機器 :]
3. 貸付機器の校正・トレーサビリティ実施機器の拡大
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. 利用時間の拡大
7. 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 4 機種 15 台および EMC 関連試験機器)
- ・ EMC 試験装置など要望の高い設備の導入・更新
- ・ メールマガジンの配信
- ・ 機器予約状況をホームページに掲載
- ・ 分析技術セミナーの開催
- ・ 来場者証の導入 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 (回答者が特定されない統計情報の形式) はホームページに掲載いたします。

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 []