

---

平成 29 年度

新潟県工業技術総合研究所の利用に関する

CS アンケート

**結 果 報 告 書**

---

平成 30 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 利用したサービスと満足度	3
⑤ 当所を利用したことによる経済効果	4
⑥ 職員の対応（接遇）や説明（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 当所への要望	6
⑨ 当所で行う研究会、セミナー等について	
⑨-1 興味のある分野	6
⑨-2 提供を希望するサービスの種類	7
⑩ 当所への要望（自由意見）	7

### [参考資料]

アンケート調査用紙	10
-----------	----

# 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 28 年 4 月～平成 29 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 942 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 30 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利用したサービスと満足度
  - ⑤当所を利用したことによる経済効果
  - ⑥職員の対応（接遇）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当所への要望
  - ⑨当所で行う研究会、セミナー等について
    - ⑨-1 興味のある分野
    - ⑨-2 提供を希望するサービスの種類
  - ⑩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： 286 通 （回答率 30.4 %）  
有効回答数： 286 通 （有効回答率 30.4 %）

## 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

当所の利用開始時期をみると、「平成 27 年度以前から」が 85.3%と大多数である。次いで「平成 28 年度から」が 7.7%、「平成 29 年度から」は 6.3%の順となっている（図 1）。

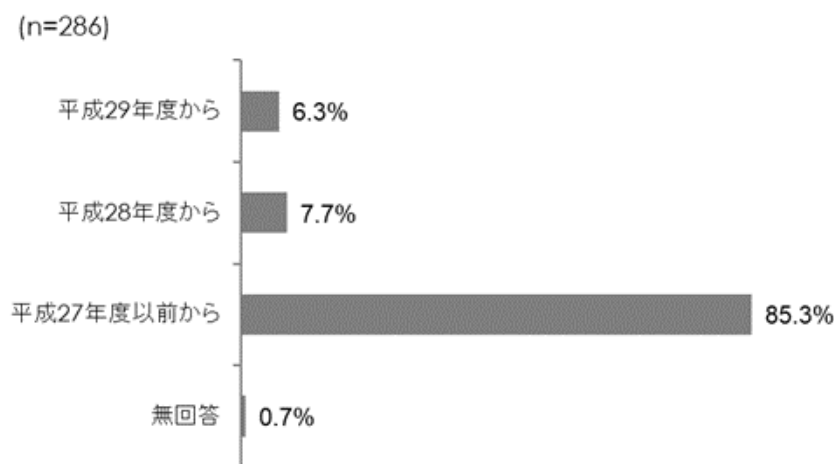


図 1 利用開始時期

### ② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が 43.8%で最も多く、以下「電気・電子」(12.5%)、「その他」、「繊維」、「プラスチック」、「卸売・小売」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）。

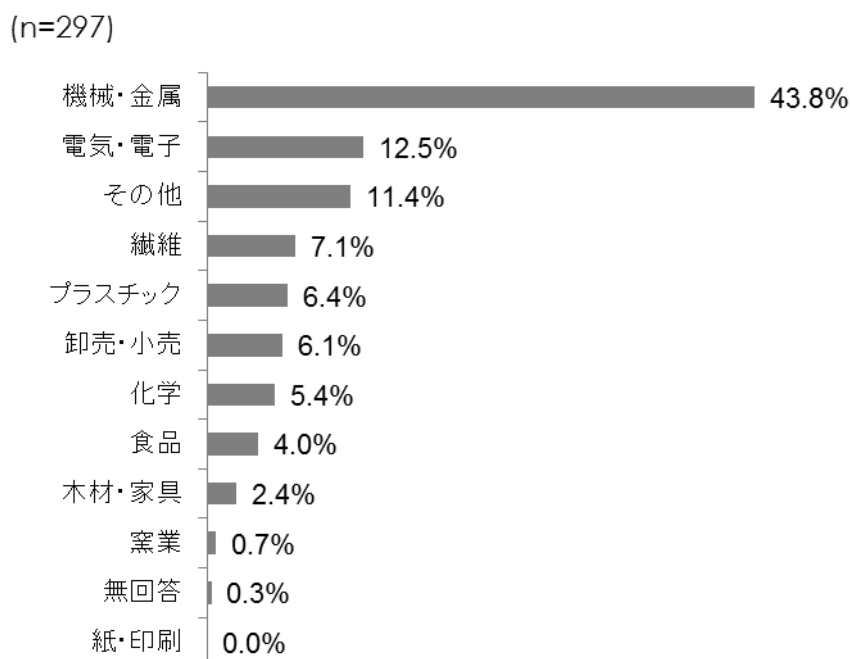


図 2 回答企業の業種

### 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23.9%、以下「研究・開発」(23.3%)「品質管理・検査」(15.5%)、「生産技術・製造技術」(14.6%)の順となっている(図3)。

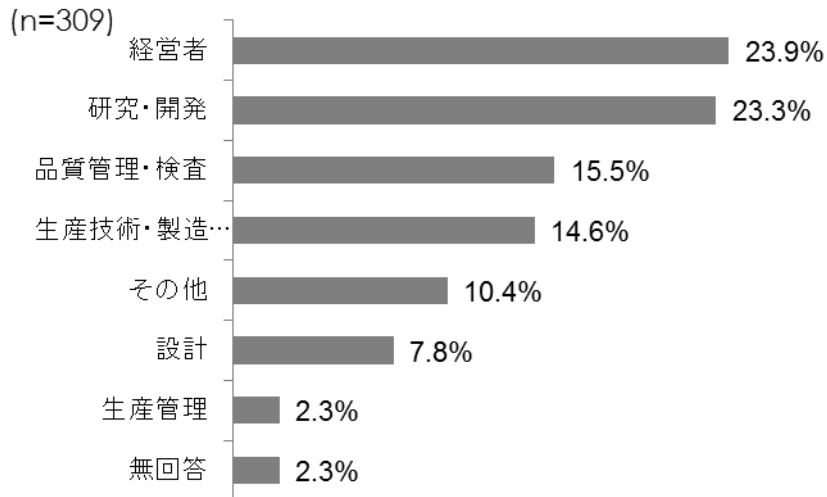


図3 回答者の職種

### ④ 利用したサービスと満足度

当所で利用したサービス(複数回答)をみると、「依頼試験」が最も多く76.6%、以下「機器貸付」(52.4%)、「技術相談」(38.8%)、「研究会・セミナー」(19.2%)などの順となっている(図4)。

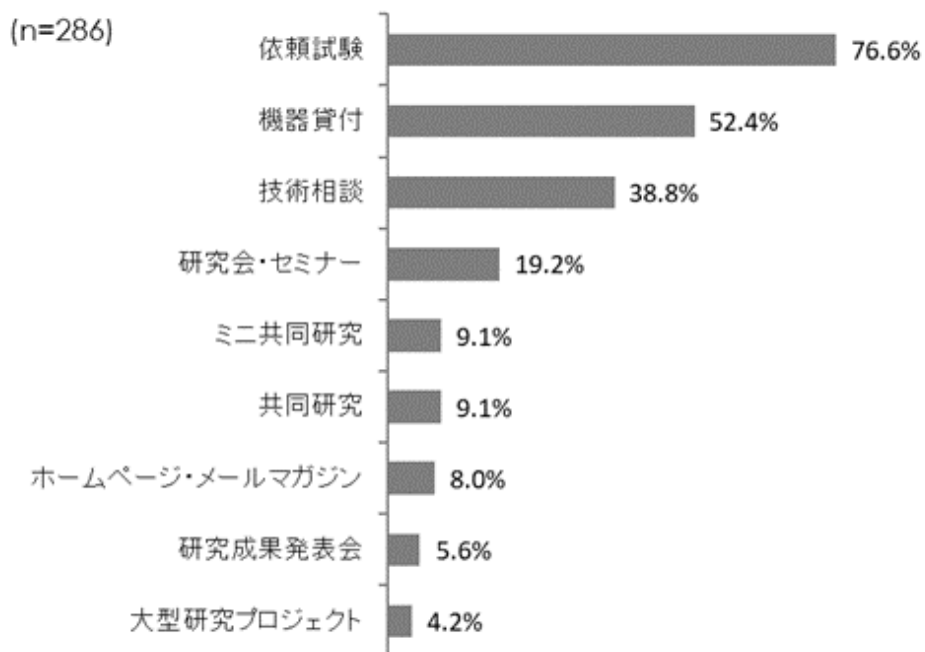


図4 利用したサービス(複数回答)

利用したサービスのうち、『依頼試験』、『機器貸付』、『技術相談』、『研究会・セミナー』、『ミニ共同研究』、『共同研究』、『ホームページ・メールマガジン』、『研究成果発表会』、『大型研究プロジェクト』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。全体では85.7%が満足・やや満足と回答し、やや不満・不満が4.4%であった。依頼試験、機器貸付、技術相談に関しては、満足・やや満足との回答が8割を超えていた。研究に関しては同回答が7割程度であった（図5）。

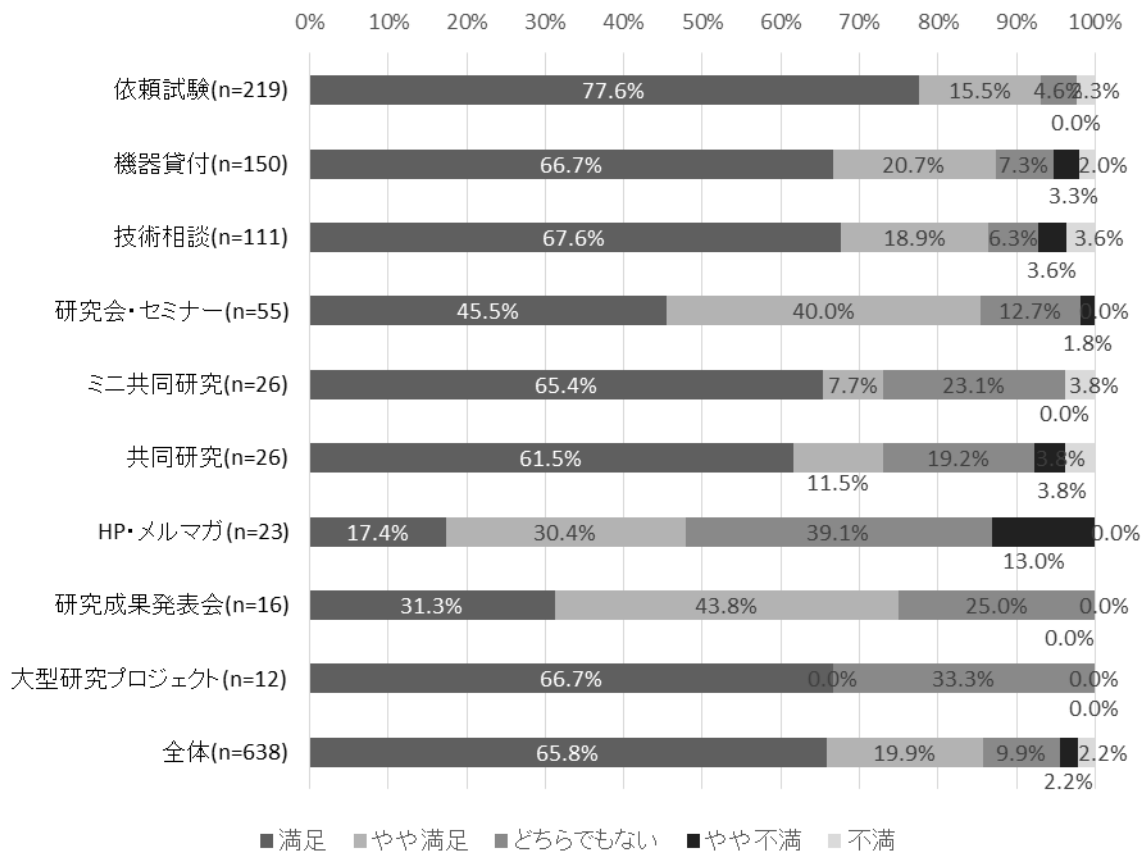


図5 利用したサービスに対する満足度

⑤ 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（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）について、金額に換算してご回答いただきました。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。

⑥ 職員の対応（接遇）や説明（わかりやすさ）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76.9%、「やや満足」とする割合が15.0%となっている。「やや不満」とする割合は0.7%、「不満」とする回答は今回の調査では無かった。また、「どちらでもない」とする割合は3.1%となっている（図6）。

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、「どちら

でもない」、「やや不満」の合計が 3.8%あり、また後述する⑩自由意見からも改善の意見が寄せられた（図 6）。

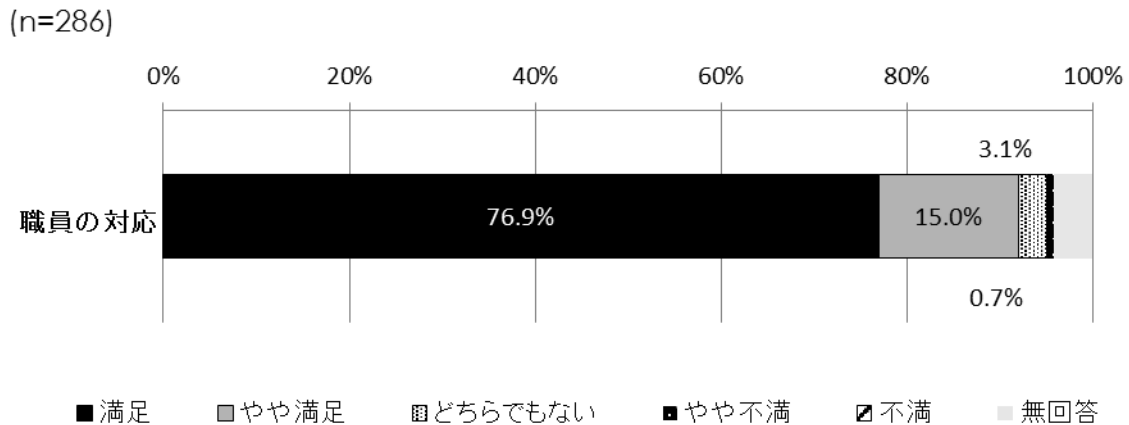


図 6 職員の対応に対する感想

⑦ 技術的な対応に満足いただいた経験とその概要

当所の技術的な対応などについて、満足いただいた具体的な経験や感想を回答いただきました。以下に代表的な感想など回答の一部を記します。

技術的な対応に満足いただいた経験（分かり易いように一部の表記を書き換えました）
ただ分析結果をお知らせいただくだけでなく、関連ある研究結果の情報を頂き、調査が大変捗るとともに知見が広がりました。大変感謝しております。
できるだけ平易な言葉で説明しようという気づかいが感じられてありがたかった。
分析依頼をした際、ただ分析結果をお知らせ頂いただけでなく、関連ある研究結果の情報を頂き、調査が大変捗るとともに知見が広がりました。大変感謝しております。
こちらが想定していなかった色落ちをご指摘いただき、クレームの発生を回避できた。
当方の希望するデータに合わせた試験法、材料処理法を提案していただくことができた。
技術相談での専門的で高度な考察は当社研究員のスキルアップに繋がった。
破面のSEM観察をお願いした際、疲労痕を丹念に探して頂き助かりました。
これまであまり実績の無い条件での分析をお願いしましたが、快く対応頂き、上手く条件を設定して頂き、目的の分析結果を得ることができました。
先導探索的な分析内容について、タイムリーに分析とアドバイスをいただき、弊社の開発活動の促進に大きく貢献していただきました。得られた技術情報は、開発の方向性に対して大きなヒントを与えてくれました。

## ⑧ 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「試験項目の拡充」が19.6%で最も高く、以下「手続きの簡略化」（14.3%）、「試験機器の更新・性能向上」（11.2%）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」（17.8%）、「貸付機器の更新・性能向上」（9.8%）、「手続きの簡略化」（8.7%）が主な意見である。『その他』では、「研究会・セミナーの充実」が10.8%、「支援できる技術分野の拡大」が9.8%であった（図11）。

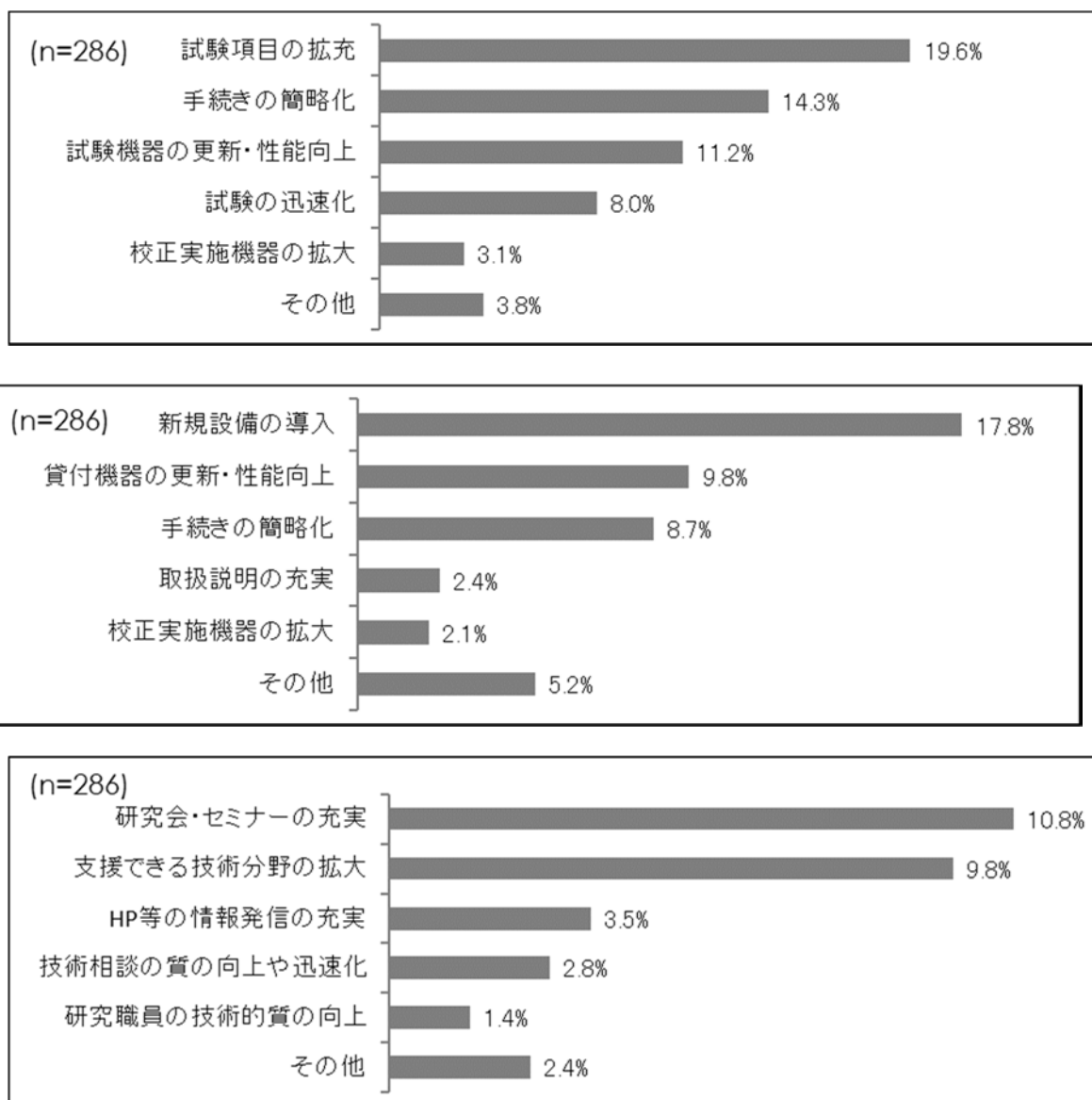


図7 当所への要望（複数回答）

## ⑨ 当所で行う研究会、セミナー等について

### ⑨-1 興味のある分野

当所で行った研究会・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、「AI・IoT活用促進」が30.8%で最も高く、以下、「3次元ものづくり製造技術」（29.4%）、「次世代自動車産業振興」（17.1%）、「航空機産業参入推進」（9.1%）の順となっている（図8）。



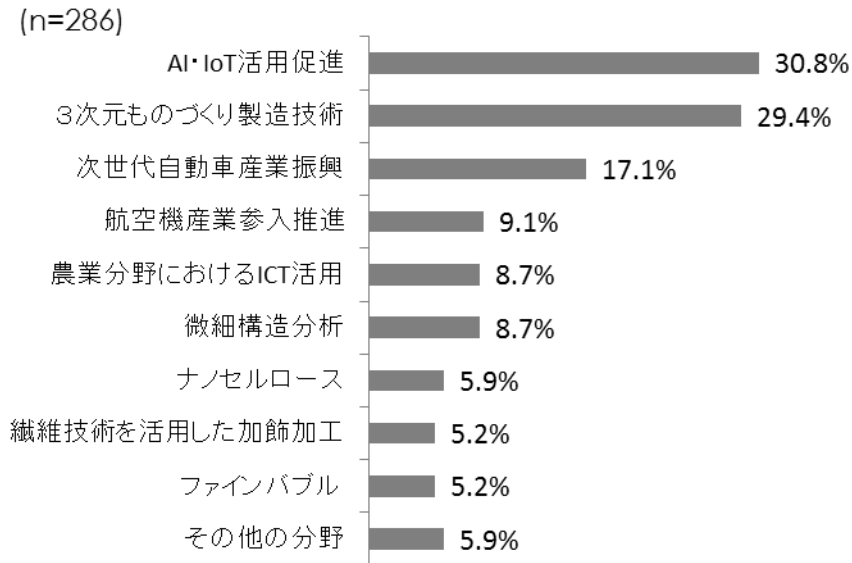


図 8 興味のある分野（複数回答）

#### ⑨-2 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 37.8% 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」（21.7%）、「大学・企業とのマッチング」（9.1%）の順となっている（図 9）。

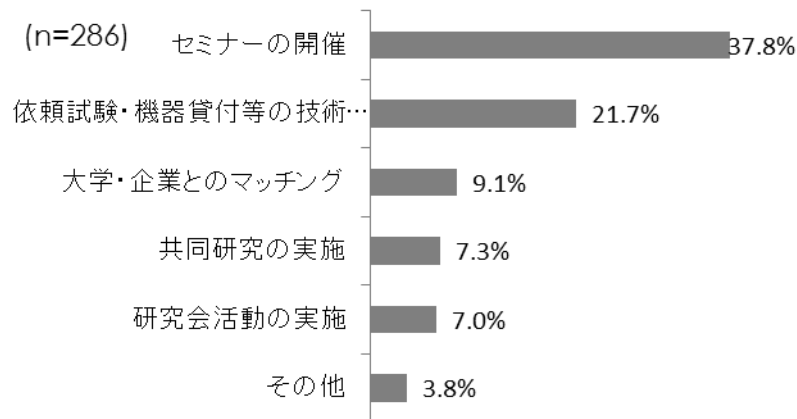


図 9 興味ある分野について提供を希望するサービスの種類

#### ⑩当所への要望（自由意見）

当該設問のほか、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。

皆様からのご意見、ご要望を受け、次頁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。

最後に、アンケートにご協力いただきましてありがとうございました。

ご意見・ご要望		回答（改善・対応）
依頼試験・機器貸付に関すること	試験機器が古い、故障している。速やかな修理や、スペックの向上を図って欲しい。	試験機器等の購入・更新および修理については、利用頻度や緊急性から判断し、予算の範囲内で順次行っております。また、今までアンケートでご希望が多かった電波暗室については、平成31年度の供用開始に向け整備を進めております。 ご要望の機器がありましたら、技術相談等の機会にお聞かせ下さい。
	依頼試験の結果がもっと早く出るとよい。長期の試験については、途中経過の連絡があるとよい。	ご不便をおかけしました。依頼試験は、試験機器の秋状況などを勘案しながら、受付順に速やかに実施しております。至急扱いの制度もありますので、お急ぎの場合は担当職員にご相談ください。 また、長期間にわたる試験につきましては、途中経過をご連絡するようにいたしますので、担当職員にお申し付けください。
	女子トイレの場所が分かりにくい。数が少ない。	ご不便をおかけいたしました。下越技術支援センターでの事案と推察いたします。 建物の構造上増設は困難ですが、大きな表示板を設置しましたので、ご利用の際にはご確認下さい。
	久しぶりに機器を使用したけど、使用方法を忘れてしまうことがあった。	利用者の皆さまが必要なデータを正しく取得し、機器の故障や破損を防ぐためにも、使用方法のていねいな説明を心がけております。不明の点がありましたら、担当職員にご遠慮なくお申し付けください。 また、必要な部分を抜粋した簡易マニュアルを整備している機器もありますので、ご利用いただければと思います。
	試験結果に対して、コメントも記載し欲しい。	「試験等成績書」には試験事実のみの記載となるため、発行する際には試験内容について説明を行っております。試験結果の考察等も含めた報告書が必要な場合は、企業等課題解決型受託研究（ミニ研）で対応いたしております。
	機器貸付について、担当者不在の場合でもバックアップしてほしい。	ご不便をおかけいたしました。担当者不在の場合は、他の職員がバックアップする体制をとっておりますが、再度、職員同士の連携を確認いたします。 なお、機器貸付ご利用の際には、事前にご連絡（ご予約）をお願いいたします。

	機器校正の対象を増やしてほしい。	試験機器等の校正については、機器の利用頻度や機器校正の必要性から優先度を判断し、予算の範囲内で順次行っております。
	<b>ご意見・ご要望</b>	<b>改善・対応回答</b>
情報発信・セミナーに関すること	依頼試験や機器の予約をホームページからできるようにならないか。	依頼試験・機器貸付の予約の際には、ご要望の試験が実施可能かどうかを職員が判断した上で受け付けております。トラブル防止のためホームページからは受け付けていませんので、ご理解をお願いします。
	試験機器の紹介ページに、どのような場合に使えるか、示して頂けるとありがたい。	皆様の必要な情報が得られやすいホームページとなるように、見直しを進めます。 また、「技術トピックス」でも、試験機器の活用事例をご紹介しますので、ご覧いただければ幸いです。
	配信サービス（メールマガジン）を知りませんでした。	メールマガジンは、概ね月2回程度、セミナー開催の案内など当所からの情報発信だけではなく、国や県、産業支援機関等からの情報も含めて配信いたします。ご利用の登録は、電子メールの表題に 「メールマガジン配信希望」と記入し、info@iri.pref.niigata.jp宛てに送信して下さい。
	企業との共同研究について、成果を広く公表するとよいのではないか。	当所では、企業の皆様と大小さまざまな共同研究を実施しておりますが、企業秘密の観点から、成果を公にすることができないことがほとんどです。なにとぞご理解を頂きたいと思っております。
職員に関すること	依頼試験の結果を分かりやすく説明して欲しい。専門用語が分からなかった。	依頼試験に限らず、技術相談の際には分かりやすい言葉を使うように努めます。説明が足りないようでしたら、遠慮無くお尋ね下さい。
	多くの職員の対応には大変満足しているが、職員の接遇や技術スキルに差があるようだ。	この度は申し訳ありませんでした。職員一人ひとりが常に丁寧な対応を心掛けるとともに、情報の共有を進め、全般的な技術スキルの向上に努めます。また、県が実施する研修や民間企業派遣研修制度の活用などにより、職員の意識改善を図ります。



- ⑤ 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。ご利用いただいた技術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○印をつけてください。  
(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】

(例1) 依頼試験で引張試験を行い、その製品が600万円の販売に繋がった。

	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
(2) 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
(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
(1) 技術相談							
(2) 依頼試験							
(3) 機器貸付							
(4) ミニ共同研究							
(5) 共同研究							
(6) 大型研究プロジェクト							

- ⑥ 利用されたときの職員の対応（接遇）や説明（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。

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、その理由について記入してください。

- ⑦ 当研究所では「もう一步踏み込んだ技術、踏み込んだ解析！」を活動目標に掲げ、日常の業務に対応しておりますが、技術的な対応に満足いただいた経験、またはもう少し踏み込んで対応して欲しかったという経験がありましたら、その概要について記入してください。

- ⑧ 当研究所では、皆様からのご要望をもとに設備機器の導入（平成 28 年度～29 年度に導入した設備機器はアンケート 4 ページ目をご覧ください。）や技術サービスの改善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○で囲んでください（複数回答可）。また、具体的なご要望があれば [ ] 内に記入してください。

⑧-1 依頼試験について

- 1 試験項目の拡充 [具体的な試験名： ]
- 2 試験機器の更新・性能向上 [具体的な機器名： ]
- 3 校正実施機器の拡大 [具体的な機器名： ]
- 4 手続きの簡略化 [ ]
- 5 試験の迅速化 [ ]
- 6 その他 [ ]

⑧-2 機器貸付について

- 1 新規設備の導入 [具体的な機器名： ]
- 2 貸付機器の更新・性能向上 [具体的な機器名： ]
- 3 校正実施機器の拡大 [具体的な機器名： ]
- 4 手続きの簡略化 [ ]
- 5 取扱い説明の充実 [ ]
- 6 その他 [ ]

⑧-3 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 その他 [ ]

- ⑨ 当研究所および県では以下の分野（概要は別紙「調査研究等の概要」をご参照ください）について、セミナー・研究会による情報提供や、共同研究等を実施しております。これらの分野についてお聞きします。

⑨-1 興味ある分野の番号を○で囲んでください（複数回答可）。

- 1 農業分野における ICT 活用（植物生体情報のセンシング等 ICT 技術の農業への応用）
- 2 3次元ものづくり製造技術（3次元データの交換による生産工程の効率化）
- 3 繊維技術を活用した加飾加工（テキスタイルと異種素材の接合による加飾加工を検討）
- 4 ファインバブル（ファインバブルの計測・評価に関する調査研究）
- 5 微細構造分析（加工プロセスと微細構造解析技術による付加価値製品開発）
- 6 ナノセルロース（セルロースナノファイバの製品適用可能性）
- 7 航空機産業参入推進（航空機産業参入に対応できる金属加工技術の開発と普及）
- 8 AI・IoT 活用促進（AI・IoT 活用による生産性の向上、新潟県 IoT 推進ラボ）
- 9 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）
- 10 その他の分野（具体的に記入してください）

[ ]

⑨-2 上記で記載した分野について、当研究所からどのような支援サービスを希望しますか。あてはまるもの全てを○で囲んでください（複数回答可）。また、具体的なご要望があれば [] 内に記入してください。

- 1 セミナーの開催 [ ]
- 2 研究会活動の実施 [ ]
- 3 共同研究の実施 [ ]
- 4 依頼試験・機器貸付等の技術支援 [ ]
- 5 大学・企業とのマッチング [ ]
- 6 その他（具体的に記入してください）

[ ]

⑩ 最後に、県の産業振興施策や当研究所へのご要望がありましたら記入してください。

[ ]

差し支えなければ、貴社名を記入してください。ご協力ありがとうございました。

貴社名 [ ]

【参考】平成 28 年度～29 年度に、当研究所では以下の機器を整備（予定も含む）いたしました。是非ご利用ください。

年度	設置センター	機器名	メーカー・型番
H28	下越	促進耐候性試験機	スガ試験機 SX75-S80
		EMI テストレシーバー	Rohde & Schwarz ESRP7
		マイクロフォーカス X 線 CT 装置	NIKON METROLOGY MCT225
		ハイスピードカメラ	フォトロン FASTCAM Mini AX100
		ネットワークアナライザ	Rohde & Schwarz ZVA67
		ファインバブル径測定システム	島津製作所 SALD-7500X10
	素材応用	走査型電子顕微鏡	日本電子 JSM-IT300
県央	試料研磨装置	PRESI メカテック 334	
H29	下越	ガスクロマトグラフ質量分析装置	Agilent 7890B、7200B GCMS Q-TOF
		疑似電源回路網	Rohde & Schwarz ENV432
		イオンミーリング装置	日立 IM4000Plus
		試料研磨機	池上精機 ISPP-1000
		精密切断機	BUEHLER IsoMet Hight Speed Pro
		電界放出形走査電子顕微鏡	日本電子 JSM-7800F Prime
		測定顕微鏡	ニコン MM-800/LMVFA
	素材応用	赤外分光光度計	Perkin Elmer Spotlight 150i
	県央	三次元測定機データ処理装置	ミットヨ MCOSMOS
	上越	赤外分光光度計	(導入手続き中)
3D スキャニングシステム		(導入手続き中)	