
平成 30 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

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 当研究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 技術的な対応に満足いただいた経験と踏み込んだ対応への要望	5
⑧ 当研究所への要望	6
⑨ 当研究所で行う研究会、セミナー等について	
⑨-1 興味のある分野	7
⑨-2 提供を希望するサービスの種類	8
⑩ 県の産業振興施策や当研究所への要望	8

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。

2. 調査対象

平成 29 年 4 月～平成 30 年 12 月までに当研究所（依頼試験、機械器具貸付、企業等課題解決型受託研究、共同研究、研究会、セミナー等）を利用した県内企業 970 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 31 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県の産業振興施策や当所への要望

6. アンケート回収状況

回 答 数： 296 通 （回答率 31.5 %）

有効回答数： 296 通 （有効回答率 31.5 %）

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28年度以前から」が86.1%と大多数である。次いで「平成30年度から」が7.8%、「平成29年度から」は5.4%の順となっている（図1）。

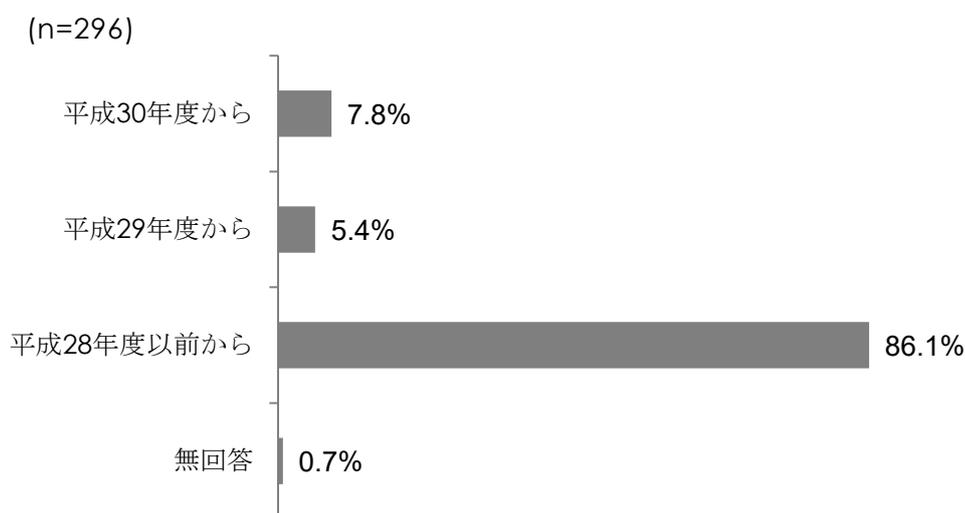


図1 利用開始時期

② 回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が51.0%で最も多く、以下「電気・電子」（13.5%）、「その他」、「卸売・小売」、「繊維」、「プラスチック」の順となっている。（図2）。

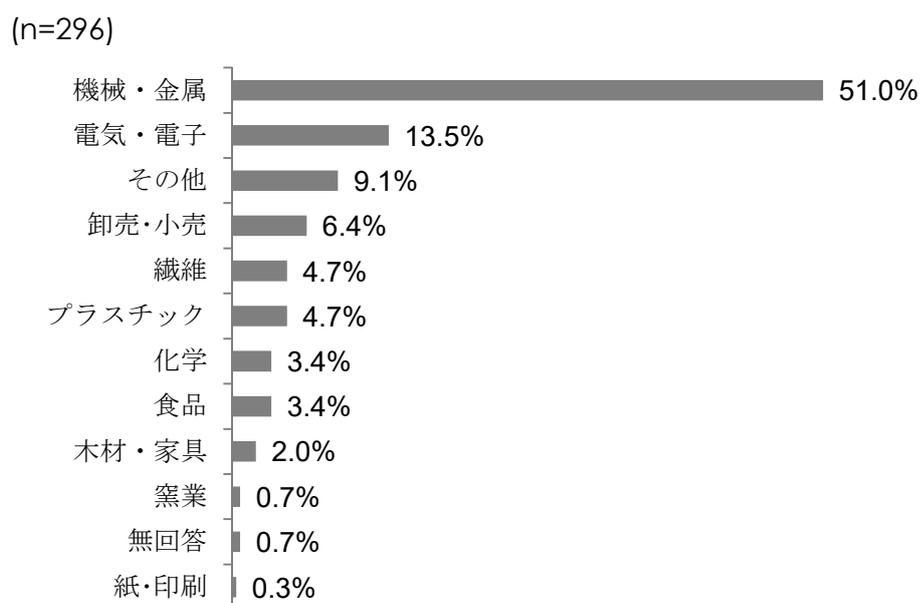


図2 回答企業の業種

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27.0%、以下「研究・開発」(20.3%)、「品質管理・検査」(18.6%)、「生産技術・製造技術」(13.9%)の順となっている(図3)。

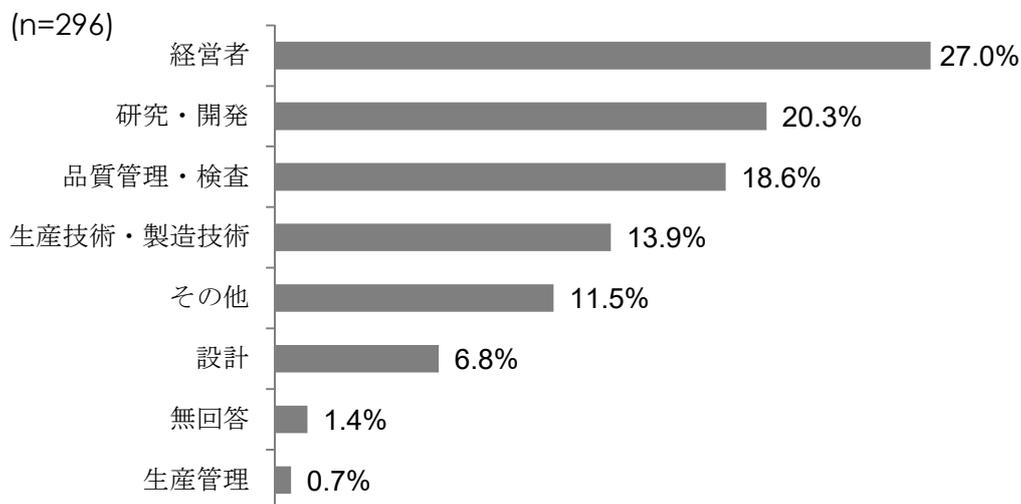


図3 回答者の職種

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75.9%、以下「機器貸付」(60.5%)、「技術相談」(52.8%)、「研究会・セミナー」(22.4%)などの順となっている(図4)。

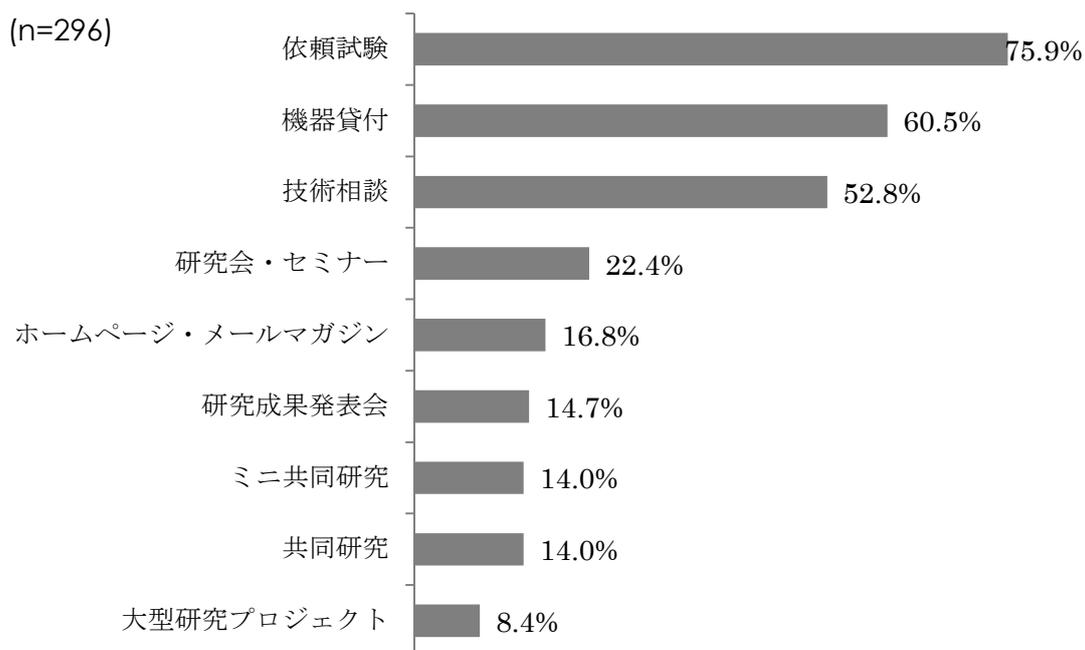


図4 利用したサービス(複数回答)

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78.7%が満足・やや満足と回答し、やや不満・不満が2.8%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(図5)。

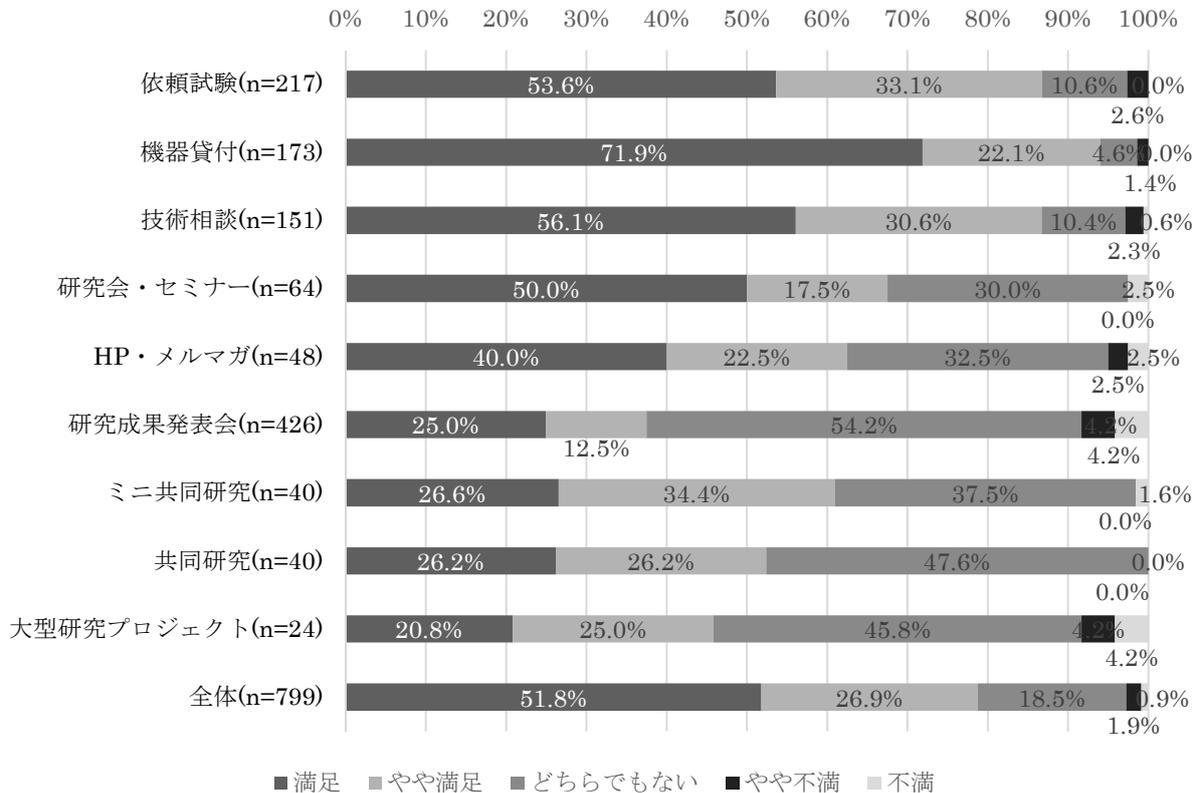


図5 利用したサービスに対する満足度

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70.3%、「やや満足」とする割合が22.7%となっており、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ました(図6)。

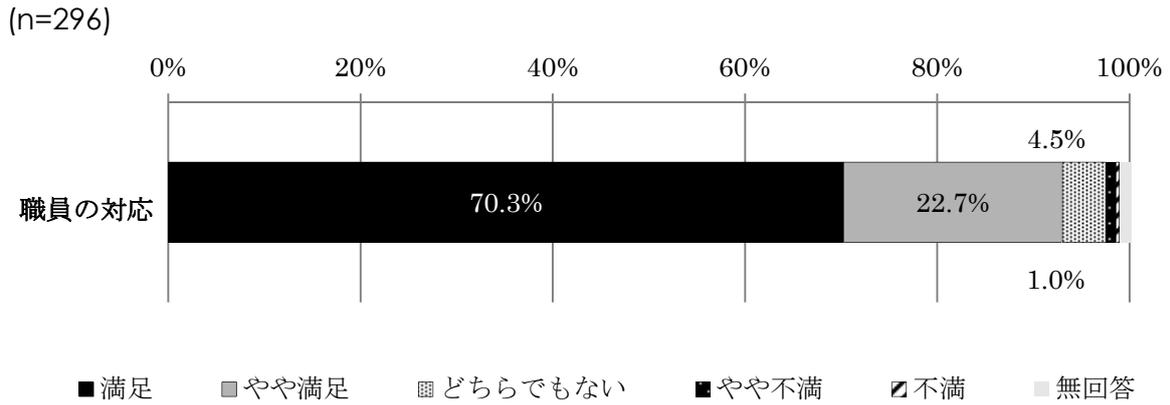


図 6 職員の対応に対する感想

⑦ 技術的な対応に満足いただいた経験と踏み込んだ対応への要望

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踏み込んだ対応への要望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)
技術的な提案 (着眼点の多様化) を積極的にいただいた。
以前に行った試験を同じ試験を依頼した場合、履歴があること。
弊社は衣類を扱っておりますが、工業など広い分野、視点で開発のヒントを与えて下さるので参考になります。
電波暗室を利用するが、測定にはノウハウが必要で研究員にはよく助けられている。
測定不可の部位でも、別方法の提案により測定、分析できた。
難しいかと思いますが、社内に入り込んで、共に問題解決へ実験と検証を繰り返して頂けたら双方勉強にもなるかも知れません。
調査した内容について、満足いく結果を導くために、親身になって対応してくれるので、とても頼りにしています。

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14.5%で最も高く、以下「手続きの簡略化」（9.1%）、「試験機器の更新・性能向上」（8.4%）などの順となっている。（図7）

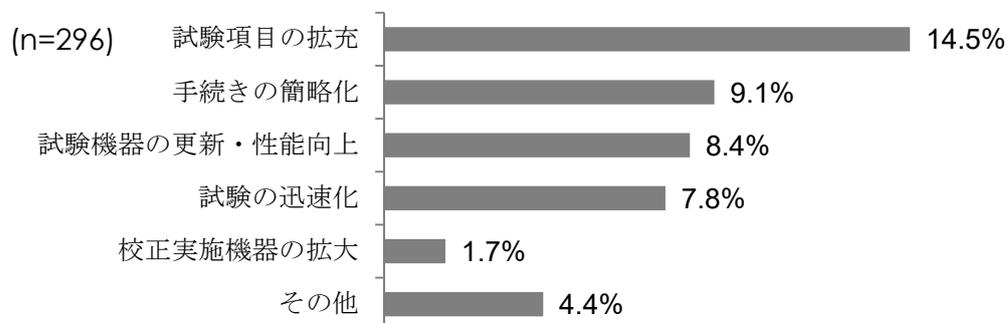


図7 当所への要望（依頼試験）

『機器貸付』関連では「新規設備の導入」（16.9%）、「貸付機器の更新・性能向上」（12.5%）、「手続きの簡略化」（6.4%）が主な意見である。（図8）

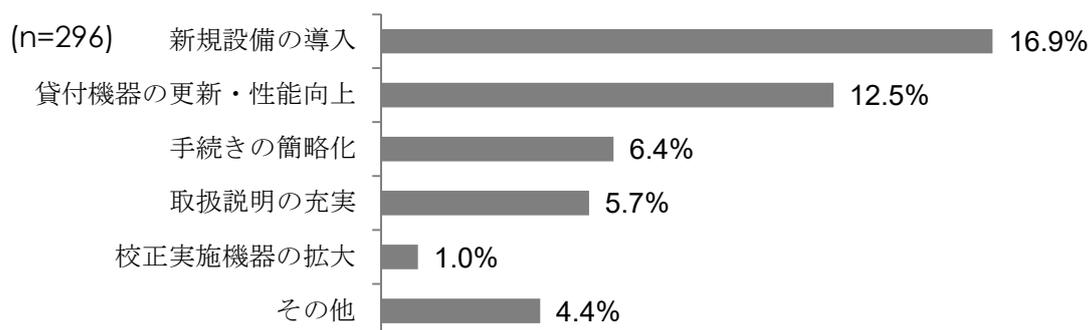


図8 当所への要望（機械器具貸付）

『その他』では、「研究会・セミナーの充実」が12.8%、「支援できる技術分野の拡大」が7.4%であった（図9）。

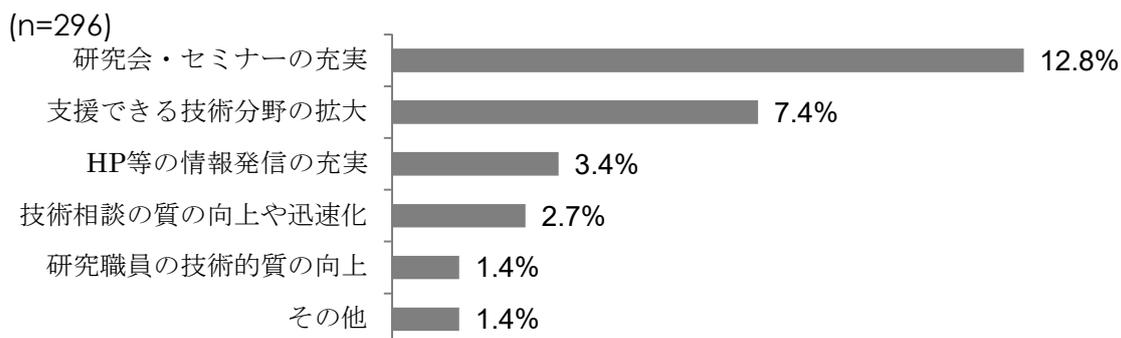


図9 当所への要望（その他）

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、「AI・IoT活用促進」が26.4%で最も高く、以下、「3Dプリント技術」（22.6%）、「インダストリアルIoT」（16.2%）の順となっている（図10）。

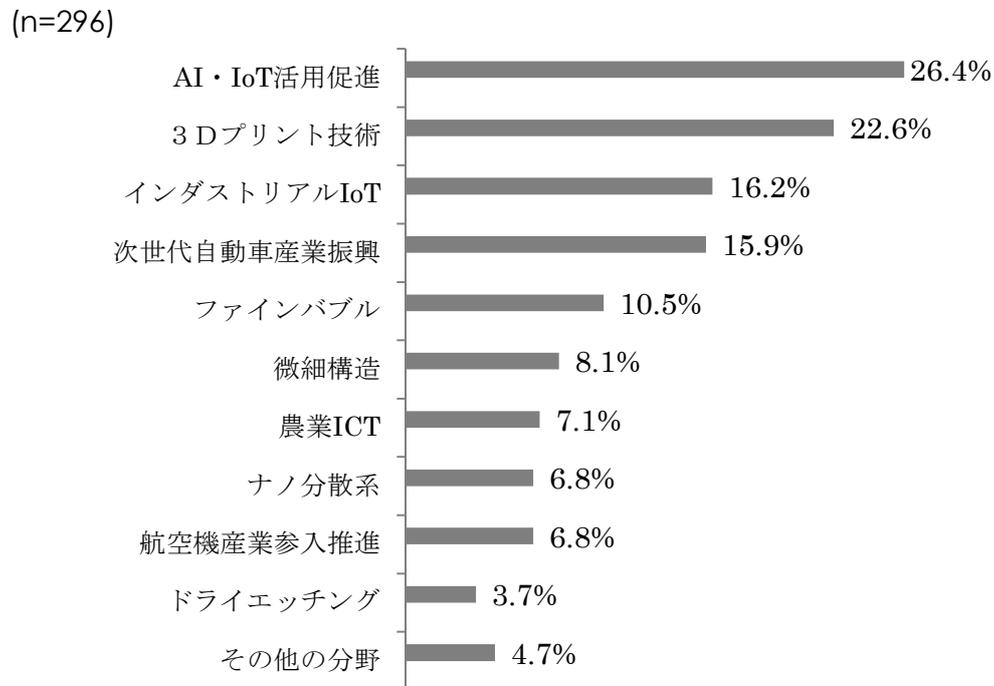


図10 興味のある分野

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36.5%で最も高かった（図11）。

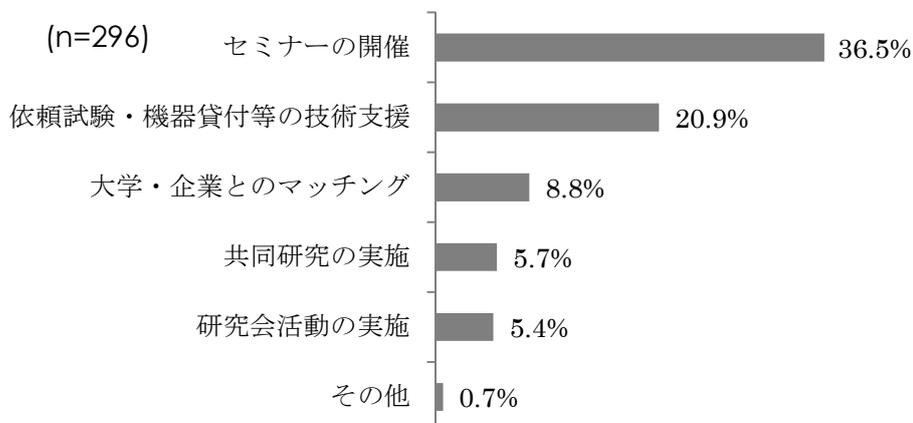


図11 提供を希望するサービスの種類

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。

多くのご意見をいただきありがとうございます。今後の業務の参考とさせていただきます。