
令和元年度

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

・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

・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

利用開始時期	2
回答企業の業種	2
回答者の職種	3
利用したサービスと満足度	3
当研究所を利用したことによる経済効果	4
職員の対応（待遇）や説明（わかりやすさ）に対する感想	4
当研究所を利用した感想	5
当研究所への要望	6
当研究所で行う研究会、セミナー等について	
-1 興味のある分野	6
-2 提供を希望するサービスの種類	7
-3 今後当研究所が取り組んだら良いと思われる研究テーマ	8
県の産業振興施策や当研究所への要望	8

・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 30 年 4 月～令和元年 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 991 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

令和 2 年 1 月上旬～ 2 月中旬

5．調査内容

利用開始時期

回答企業の業種

回答者の職種

利用したサービスと満足度

当研究所を利用したことによる経済効果

職員の対応（接遇）職員の説明（わかりやすさ）に対する感想

当研究所を利用した感想

当研究所への要望

当所で行う研究会、セミナー等について

-1 興味ある分野

-2 提供を希望するサービスの種類

-3 当研究所が今後取り組んだら良いと思われる研究テーマ

当所への要望（自由意見）

6．アンケート回収状況

回答数： 270 通 （回答率 27.2 %）

有効回答数： 270 通 （有効回答率 27.2 %）

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

利用開始時期

当所の利用開始時期をみると、「平成29年度以前から」が87.0%と大多数である。次いで「平成30年度から」が5.6%、「令和元年度から」は5.2%の順となっている（図1）

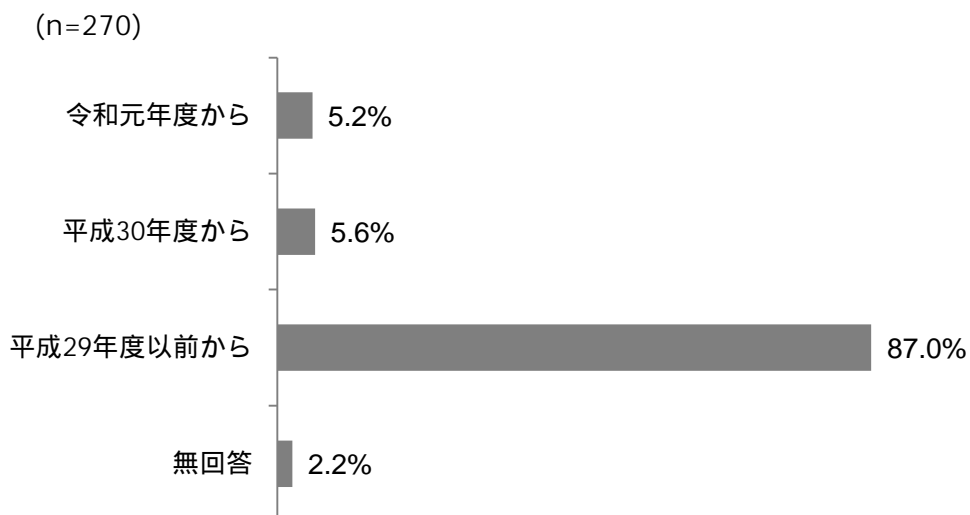


図1 利用開始時期

回答企業の業種

回答企業の業種をみると、「機械・金属」が49.6%で最も多く、以下「その他」（12.2%）、「電気・電子」、「繊維」、「化学」、「卸売・小売」の順となっている。（図2）

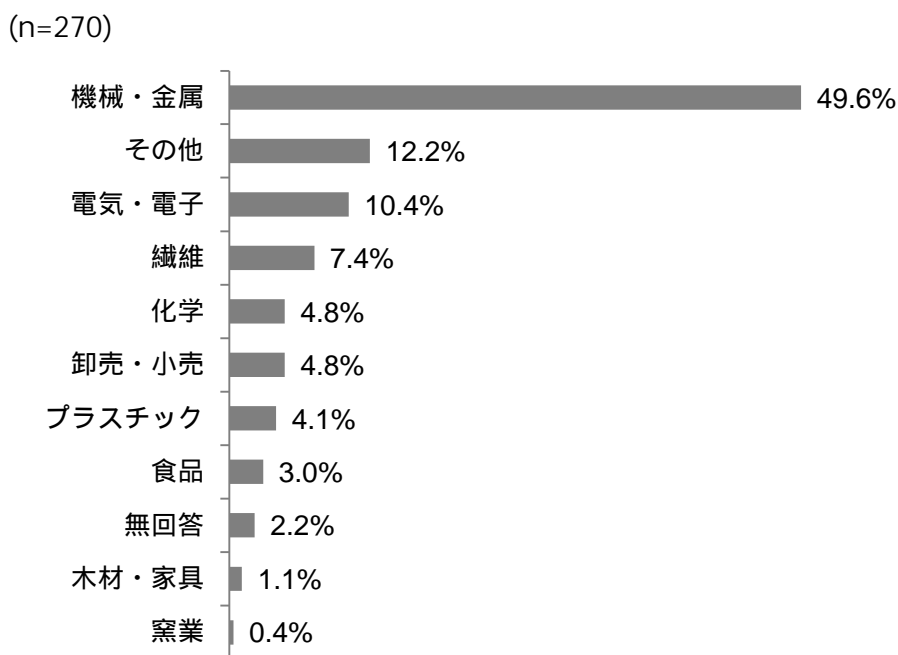


図2 回答企業の業種

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25.6%、以下「品質管理・検査」(22.6%)、「研究・開発」(14.8%)、「生産技術・製造技術」(13.3%)の順となっている(図3)。

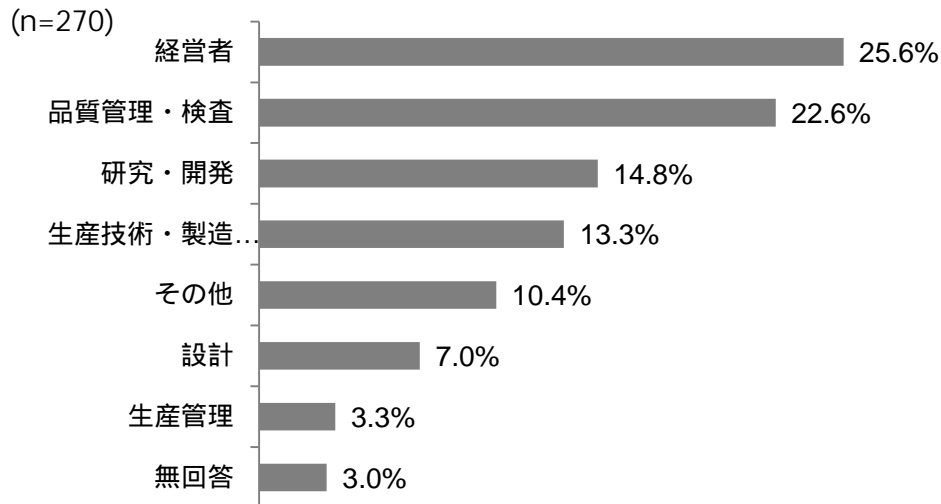


図3 回答者の職種

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71.9%、以下「機械器具貸付」(60.0%)、「技術相談」(51.5%)、「研究会・セミナー」(24.8%)などの順となっている(図4)。

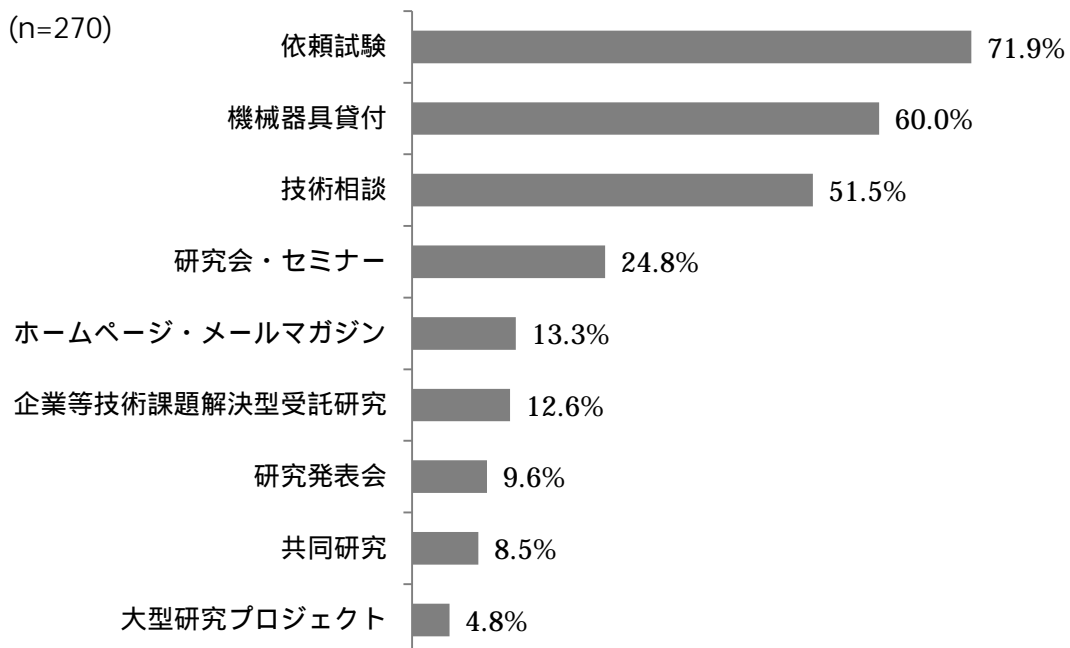


図4 利用したサービス(複数回答)

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84.7%が満足・やや満足と回答し、やや不満・不満が3.5%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)。

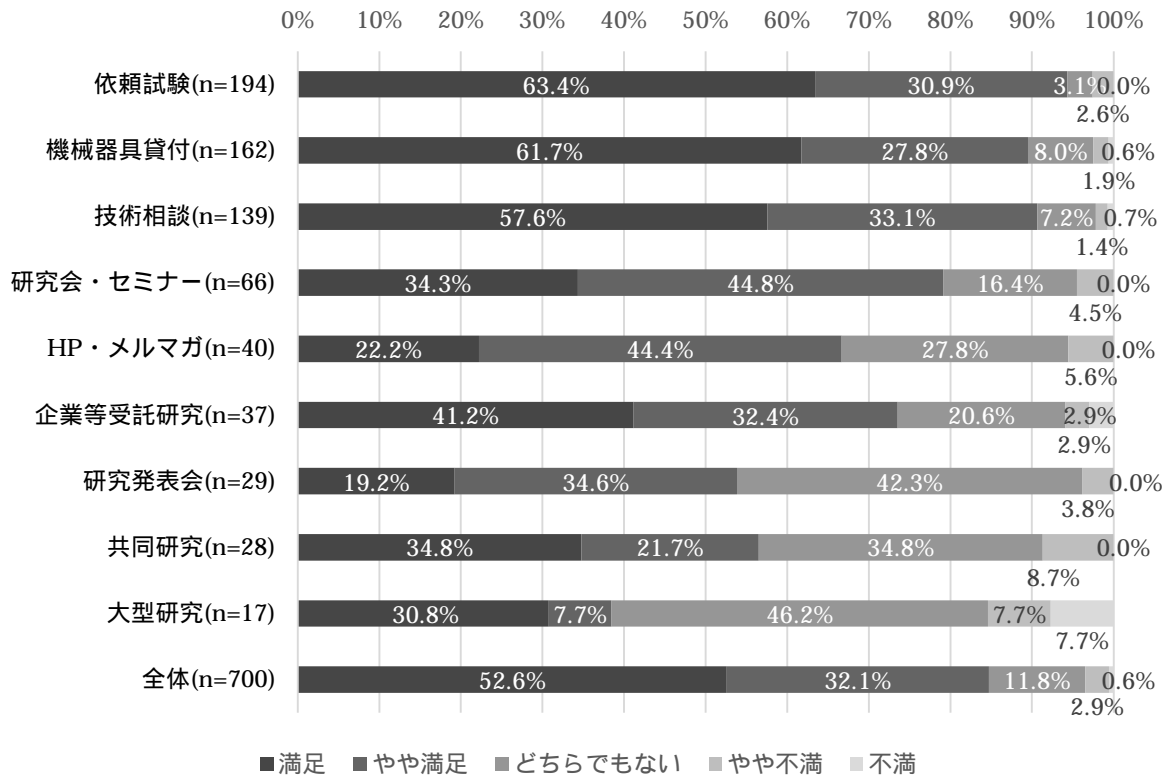


図5 利用したサービスに対する満足度

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。

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67.4%、「やや満足」とする割合が21.1%となっており、9割近く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)。

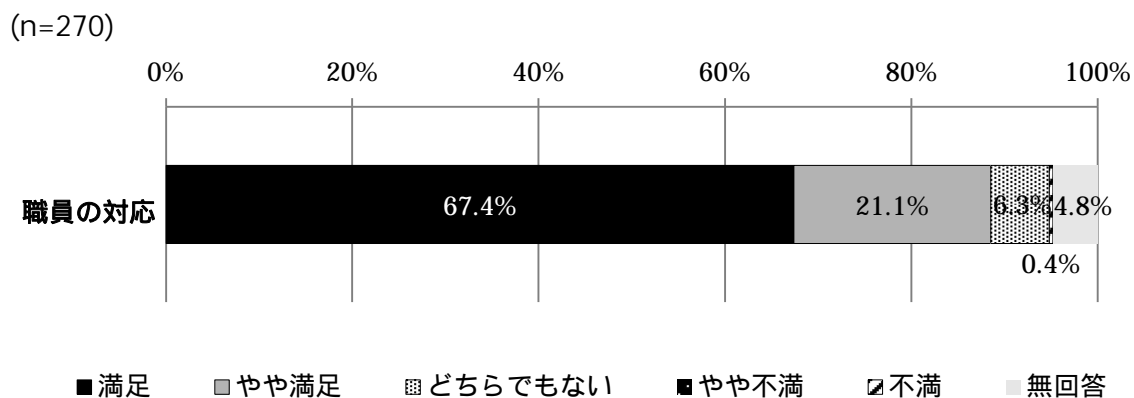


図6 職員の対応に対する感想

当研究所を利用した感想

以下に代表的な感想など回答の一部を記します。

当研究所を利用した感想
製造過程における問題や品質についての問題が発生した時によく利用させていただいています。いつも大変助かっています。
自社に無い設備での試験、技術的な相談、セミナー参加等により、当社の課題解決や製品改良の参考になっています。また、知識向上にも役立っており、今後も利用させて頂きたいと考えます。
親切でわかりやすい。また個々の職員の方々の技術レベルも高いと思いました。常日頃、研鑽されていると感じます。今後ともよろしく願いいたします。
問題点の的確なアドバイスをいただくことが出来た。
高価な測定器は持てないので、大変助かりました。
直接的な経済効果は不明ですが、その時の課題に対してアドバイスを頂いたり、試験など対応頂き助かりました。
身近に借用できる分析機器が揃っている環境は業務を遅延なく進めるうえで大きな味方とっております。また公共機関の分析は秘密情報の管理面でも信用・信頼が高いと考えております。
長年利用させて頂いており、親身に対応してもらっています。

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15.6%で最も高く、以下「手続きの簡略化」(10.4%)、「試験機器の更新・性能向上」(10.4%)などの順となっている（図7）。

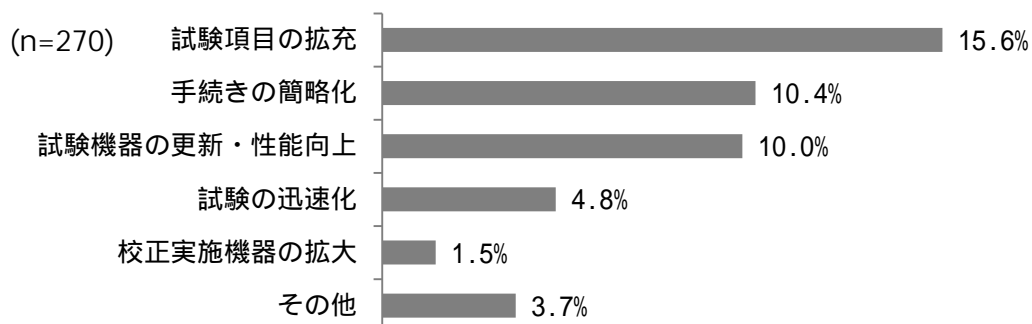


図7 当所への要望（依頼試験）

『機械機器貸付』関連では「新規設備の導入」(17.8%)、「貸付機器の更新・性能向上」(8.9%)、「手続きの簡略化」(7.4%) が主であった（図8）。

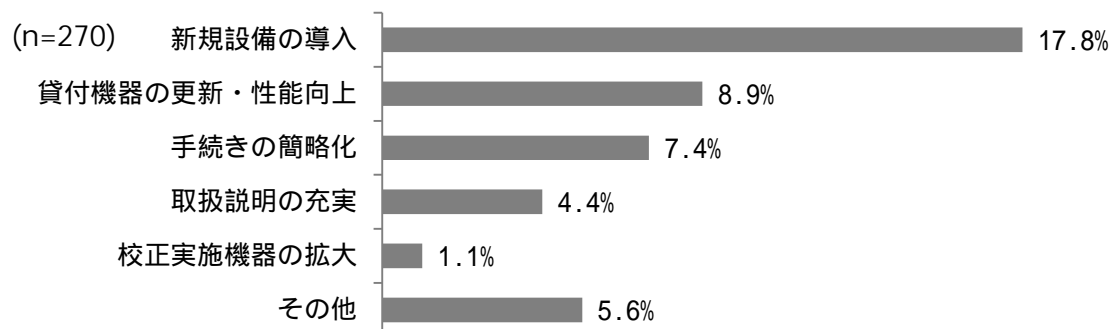


図8 当所への要望（機械器具貸付）

『その他』では、「研究会・セミナーの充実」が13.3%、「支援できる技術分野の拡大」が10.4%であった（図9）。

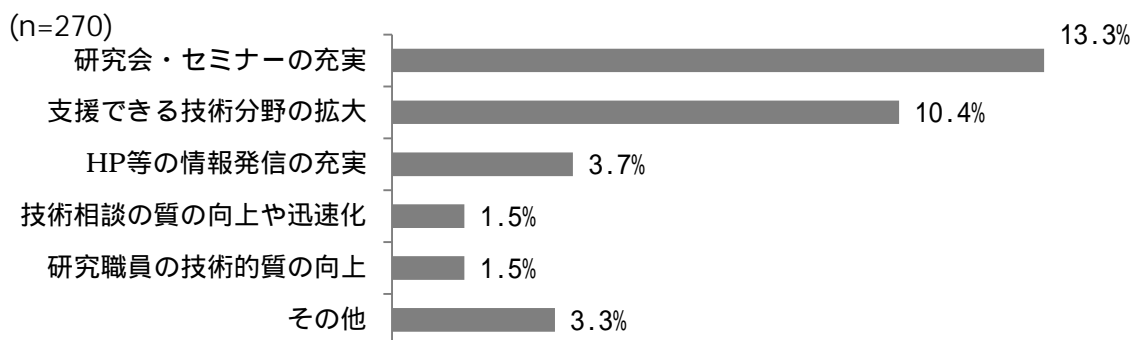


図9 当所への要望（その他）

当所で行う研究会、セミナー等について

-1 興味のある分野

当所で実施した研究会・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 プリント技術」が 29.3%で最も高く、以下、「AI・IoT 活用促進」（27.0%）、「インダストリアル IoT」（21.1%）の順となっている（図 10）。

(n=270)

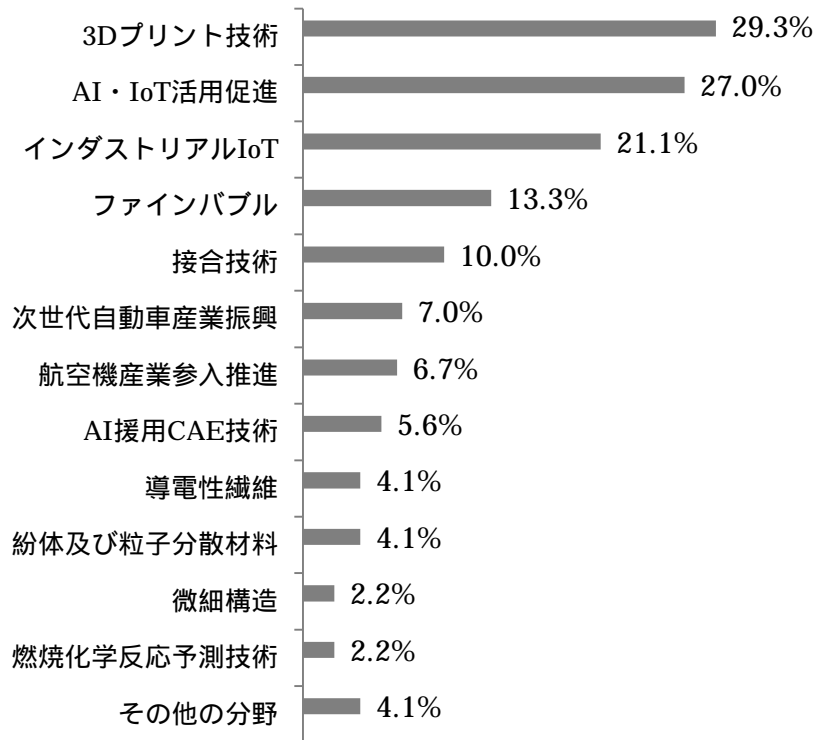


図 10 興味のある分野

-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 40.7%で最も高かった（図 11）。

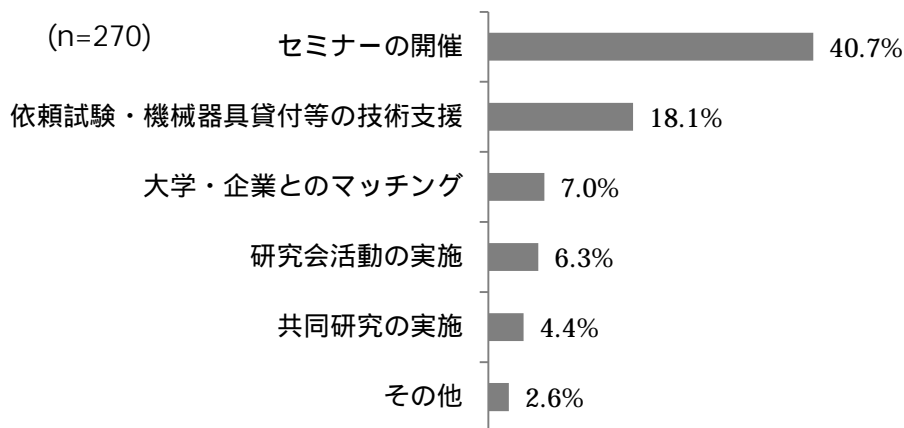


図 11 提供を希望するサービスの種類

-3 当研究所が今後取り組んだら良いと思われる研究テーマ（自由意見）
県の産業施策や当研究所への要望（自由意見）

当該設問のほか、各記入欄においてご意見、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した。今後の業務の参考とさせていただきます。