

# 平成24年度実施「利用者窓口アンケート」結果の概要

京都府中小企業技術センターにおける今後の業務展開の参考とするため、センターの技術相談、依頼試験、機器貸付をご利用していただいた方に利用目的、利用満足度やご意見・要望等をお伺いする利用者窓口アンケートを実施しました。その結果についてとりまとめましたのでお知らせします。

## 1 調査の概要

調査対象：平成24年10月5日から平成24年12月28日の間にセンターを利用された方(約446企業)  
回答数：271件(内訳 中小企業73% 大企業27% 回答率61%)

## 2 調査の結果

### (1) 主な利用目的

利用目的の上位3位は、「製造品の評価」106件(39%)、「製品の改良・開発」66件(24%)、「トラブルの原因究明」60件(22%)であり、主な利用目的の85%を占めていました。

### (2) 利用満足度

全ての項目について満足(大変満足、概ね満足の合算)が85%以上との評価を得ました。特に「業務の迅速性」「手順の簡便性」「接客対応」については約90%の方から満足との評価をいただきました。しかしながら、「総括満足度」および「支援内容の適切さ」については約10%の人から「どちらでもない」と評価を受けました。

### (3) 充実を希望する事業

企業がセンター事業のうち充実を希望するものについて調査を行ったところ、技術相談150件、最新設備・試験機器等の導入134件、依頼試験120件、研究会・セミナー66件の順に多くありました。

現地での技術相談・支援の充実23件、共同研究体制17件、事務手続きの簡素化13件と続いています。

### (4) 主な自由記載

機器の操作講習会(特にFT-IRのスペクトルの読み方)、品質管理などのセミナーの充実を希望するものが多くありました。機器の導入に関しては、TEM-cell、オシロスコープ、光スペクトルアナライザー等の電気・電子分野の要望が多くありました。また、サービスの充実を求めるものとして「故障している機器の早期の修繕」、「利用料金の請求書払い対応」や「特別料金でのスピード分析」などがありました。

## 3 今後の対応

### (1) 現地での技術相談・支援の充実

技術課題フォローアップ\*の充実に努めます。

\*技術相談や依頼試験等の一定期間後に企業訪問等を行い企業の課題解決状況の把握し、更なる技術支援を行う取組

### (2) 最新設備・試験機器の導入及び機器の適正な保守管理

機器整備計画等を定め、計画的に機器整備や保守管理を行います。

### (3) 研究会・セミナーの充実

詳細は、センターホームページに掲載しております。アンケートにご協力いただきありがとうございました。

