

「平成25年度 利用者窓口アンケート」結果のお知らせ

今後の業務展開や業務改善に役立てるため、当センターをご利用頂いた方々を対象に利用目的や利用満足度、ご意見・ご感想等をお訊きする「利用者窓口アンケート」のご協力をお願いしました。

その結果をダイジェストでお知らせします。

アンケートの概要

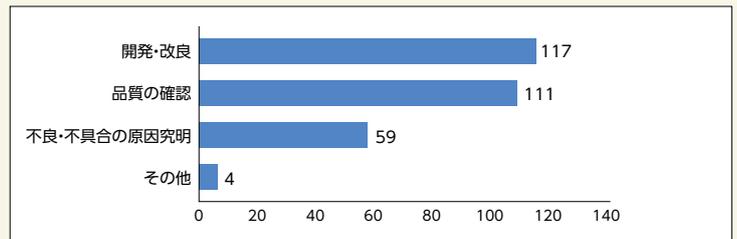
対象：平成25年9月24日～12月27日までの間に当センターの「技術相談、依頼試験、機器貸付」のいずれかを利用された方
 回答数：293件(回収率:70%)

主な実施結果

1 利用目的

利用目的では「開発・改良」が117件(約40%)、「品質の確認」が111件(約38%)、「不良・不具合の原因究明」が59件(約20%)、「その他」が4件(約1%)となっています。

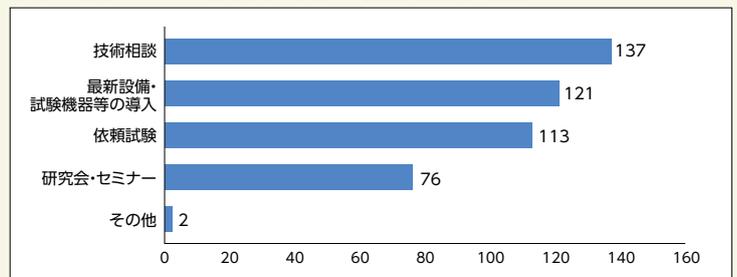
平成25年度 利用目的



2 さらに改善・充実を希望する技術支援

「技術相談」の改善・充実を望む声が137件(約49%)で最多数でした。続いて「最新設備・試験機器等の導入」が121件(約43%)、「依頼試験」が113件(約41%)、「研究会・セミナー」が76件(約27%)と続いています。特に、「最新設備・試験機器等の導入」では化学分野、電気・電子分野の機器導入の希望等がありました。

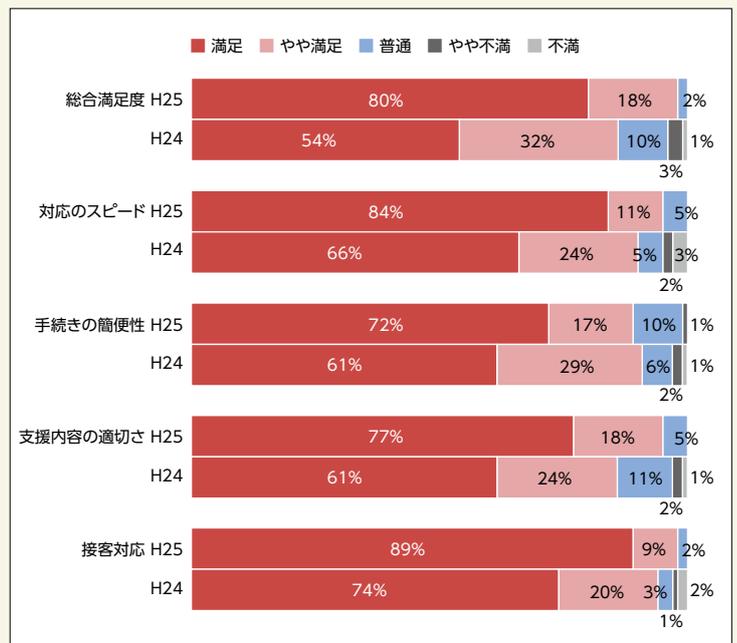
平成25年度 さらに改善・充実を希望する技術支援 (複数回答)



3 利用満足度

利用満足度では昨年度に比べ、全項目を通じて「満足」の回答率は増加しています。最も増加した項目が「総合満足度」で、昨年度は54%でしたが、今年度は80%となっており、昨年度から26ポイント改善しています。また、「対応のスピード」の項目では昨年度は「不満」の回答率が3%でしたが、今年度は0%となっています。

利用満足度



4 その他のご意見・ご感想

その他にセンター業務全般についての改善の要望等をいただきました。内容は「機器貸付の利用環境の改善」や「料金の支払い方法の改善」、「セミナーの充実」などの要望がありました。

アンケートの結果を踏まえた今後の対応

1 技術相談・依頼試験の充実

技術相談、依頼試験の一定期間後に、フォローアップ[※]し、さらに一歩踏み込んだ課題解決支援を行います。

(※フォローアップ・・・事後の追跡調査、状況把握を行い、その成果の確認、チェックする取組)

2 最新設備、試験機器の導入

様々な機器導入の要望に応えるために、試験研究用機器の機能拡充を計画的に行います。

3 セミナー・研究会の充実

平成26年度は新規に「3D試作技術研究会」を開催します。

アンケートの詳細は当センターのホームページにも掲載致します。アンケートにご協力頂きありがとうございました。

お問い合わせ先

京都府中小企業技術センター 企画連携課 企画・連携担当 TEL:075-315-8635 FAX:075-315-9497 E-mail:kikaku@mtc.pref.kyoto.lg.jp