

平成28年度「利用者窓口アンケート」結果のお知らせ

今後の事業展開や業務改善に役立てるため、当センターをご利用いただいた方々を対象に、利用目的や利用満足度、ご意見・ご感想等をお聞きする「利用者窓口アンケート」のご協力をお願いいたしました。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28年12月5日～平成29年2月10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:202

本アンケートの特徴

利用サービスの約70%が機器貸付。また、単なる機器貸付や依頼試験だけでなく、約40%が技術相談も利用されています。

支援の満足度について、全体的に技術相談を併せてご利用いただくと満足度が向上する傾向がありました。特に機器貸付ではすべての項目でポイントが上昇しています。一方、依頼試験においても全体的にはポイント上昇の傾向にありましたが、「得られた成果」について約3ポイント降下(満足度90.4%→87.0%)する結果となりました。

主な実施結果

(1)他の支援機関の利用

府外の公設試験研究機関を利用される方が89件(約44%)、京都市産業技術研究所49件(約24%)、府外の民間機関31件(約15.3%)、府内公設22件(約11%)、府内民間機関10件(約5%)となりました。

(2)あれば活用したいサービス(情報システム関連の支援サービスについて)

情報システム関連の支援サービスについての調査を行ったところ、「WEBでの機器貸付申込」100件(約50%)、「機器操作マニュアルの閲覧」78件(約39%)、「分析事例集の閲覧」75件(約37%)、「試験結果ダウンロード」60件(約30%)の順に多くなりました。

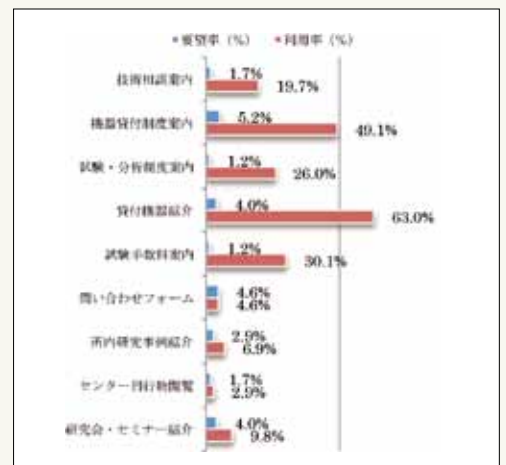
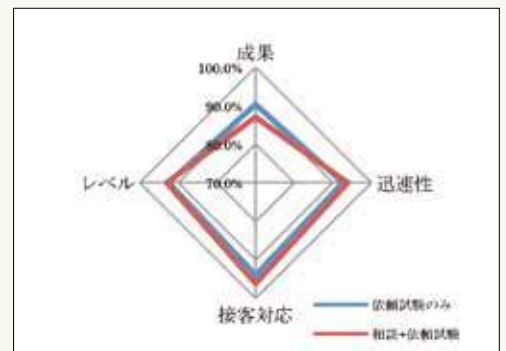
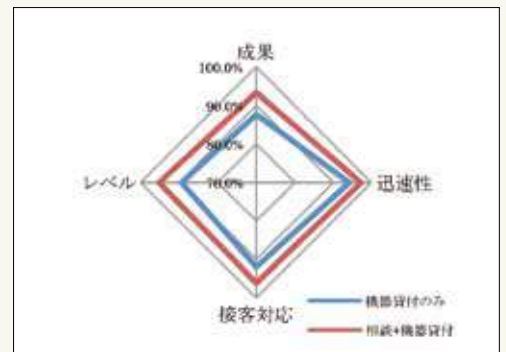
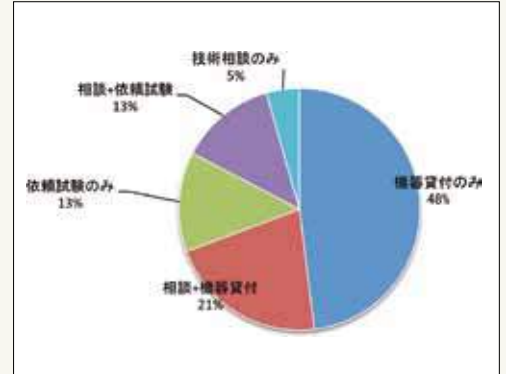
(3)参考になったページ・改善した方がよいページ

当センターWEBサイトを見たことがある方は173件(約86%)。このうち、主な利用ページとして、貸付機器の紹介109件(約63%)、機器貸付制度の案内85件(約49%)、依頼試験手数料の案内52件(約30%)、試験・分析制度の案内45件(約26%)、技術相談の案内34件(約20%)となりました。また、改善の要望についてはいずれのページも要望は10件未満の結果となりました。

(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「機器貸付の予約・申込状況の確認」や「機器の故障中等、利用の可・不可の表示」、「料金の支払い方法の改善」などの要望がありました。

アンケートの詳細は当センターのホームページに掲載致します。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・情報担当 TEL:075-315-8635 FAX:075-315-9497 E-mail:kikaku@mtc.pref.kyoto.lg.jp