

平成28年度 利用者窓口アンケート実施結果

No	項目	内容
(1)	集計の概要	<p>今後の事業展開や業務改善に役立てるため、当センターを利用いただいた方々を対象に、利用目的や満足度、ご意見・ご感想等をお聞きする「利用者窓口アンケート」を実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none">・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。利用の満足度は全体的に高い評価を得ています。・他の支援機関の利用については、府外の公設試験研究機関の利用が突出して多く、半数近くが利用されています。また、府内においては京都市産業技術研究所を利用される方は約4分の1程度となっています。このことから、ニーズがあれば府県をまたいで遠方からでも利用されること、また、京都市産業技術研究所とは、対象分野の住み分けが比較的できていることがわかります。・今回のアンケートでは、特にWebサービスについてのご意見をお聞きしました。「あれば利用したいサービス」については、手続きの簡素化に関する項目と並んで、利用者自身で情報収集、分析ができる項目について、多くの要望が集まりました。 <p>全体では、機器貸付ご利用の方が多くもあり、Webでの貸付申込、機器操作マニュアルに対する要望が多くなっていますが、依頼試験に関する項目については、ご利用率（約25%）に比して「試験結果ダウンロード（約30%）」「分析事例集の閲覧（約37%）」と高い割合となっています。</p> <p>一方で、ビデオ通話での技術相談、館内Wifiサービス、セミナー・講習会のアーカイブ配信については要望は多くありませんでした。</p>
(2)	実施期間	平成28年12月5日～平成29年2月10日（約2ヶ月間）
(3)	対象者	実施期間中に、当センターにて「技術相談、依頼試験、機器貸付」のうち、少なくともいずれかを利用された方
(4)	実施方法	窓口にてアンケート用紙を利用者に配布し、当センターの回収箱にて回収
(5)	回答数	202件

目次

- (1) アンケート項目一覧
- (2) 各設問の結果の取りまとめ

(1) アンケート項目一覧

No	アンケート内容
1	ご利用いただいた支援内容は何ですか。
2	今回のご利用の満足度をお教えてください。
3	職員の良いと感じたところがあればお聞かせください。
4	同様の支援が必要な場合、当センター以外でご利用される支援機関があればお聞かせください。
5	あれば活用したいと思われるサービスについて“✓”を付けてください。(複数回答可)
6	当センターのWebサイトを見たことがありますか。
7-1	参考になった又は、便利だったページに“✓”を付けてください。(複数回答可)
7-2	改善したほうが良いと感じたページに“✓”を付けてください。(複数回答可)
8	当センター業務全体を通じて、ご意見・ご要望・ご感想をお聞かせください。
9-1	職種は次のいずれに該当しますか。
9-2	従業員規模は次のいずれに該当しますか。
9-3	業種は次のいずれに該当しますか。

全体(N=202)

(2) 各設問の結果の取りまとめ

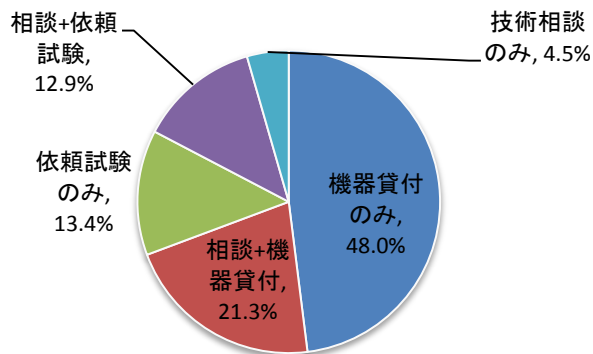
1)ご利用いただいた支援内容は何ですか。

○選択肢

①技術相談のみ、②依頼試験のみ、③機器貸付のみ、④相談+依頼試験、⑤相談+機器貸付」の5項目に分類してお聞きしました。

○集計結果概要

機器貸付が全体の7割を占める結果となりました。
技術相談のみの利用は全体の4.5%ですが、機器貸付や依頼試験時に相談を伴うものを含めると全体の4割となり、試験方法の計画や、得られた結果に対する職員の見解が求められる傾向が見受けられます。



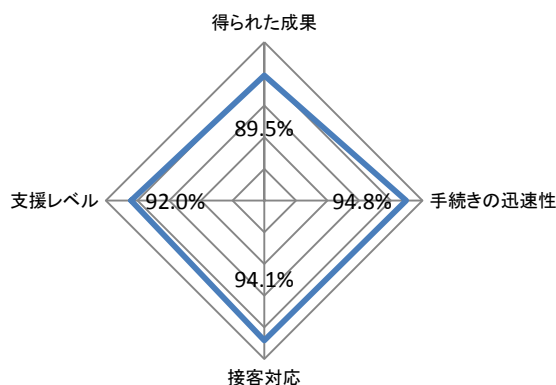
2)今回のご利用の満足度をお教えてください。

○選択肢

①得られた成果、②手続きの迅速性、③接客対応、④支援レベルの4項目についてお聞きしました。
(各、0～5の6段階・5を満足度100%として換算)

○集計結果概要

利用の満足度は全体的に高い評価を得ていますが、「得られた成果」についての項目が若干低めとなっています。



3)職員の良いと感じたところがあればお聞かせください。

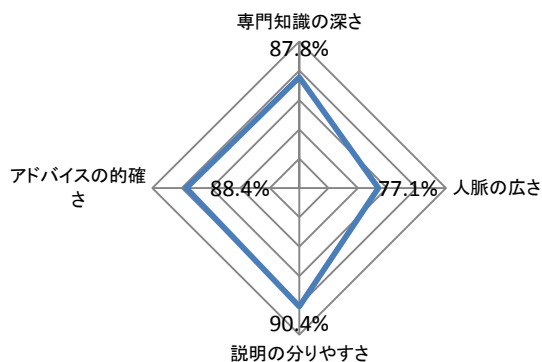
○選択肢

①専門知識の深さ、②人脈の広さ、③説明の分かりやすさ、④アドバイスの的確さの4項目についてお聞きしました。
(各、0～5の6段階・5を満足度100%として換算)

○集計結果概要

個々の職員の技量に関する項目では比較的高い評価をいただきましたが、人脈の広さについて評価が低めとなっています。

この設問は回答必須項目ではないのですが、「機器貸付のみ」「依頼試験のみ」のご利用の方の多くについても回答いただいていることが、評価が低めになった原因の一つと思われます。



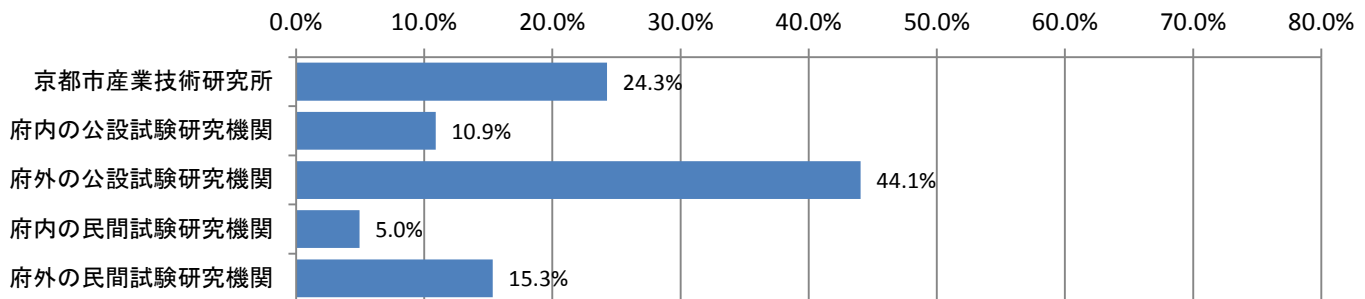
4)同様の支援が必要な場合、当センター以外でご利用される支援機関があればお聞かせください。(複数回答)

○選択肢

①京都市産業技術研究所、②府内の公設試験研究機関、③府外の公設試験研究機関、④府内の民間試験研究機関、⑤府外の民間試験研究機関の5項目についてお聞きしました。

○集計結果概要

他の支援機関の利用については、府外の公設試験研究機関の利用が突出して多く、半数近くが利用されています。また、府内においては京都市産業技術研究所を利用される方は約4分の1程度となっています。このことから、ニーズがあれば府県をまたいで遠方からでも利用されること、また、京都市産業技術研究所とは、対象分野の住み分けが比較的できていることがわかります。



■ Webページをはじめ、情報システムを活用した支援サービスについて伺います。

5)あれば活用したいサービスについて“✓”を付けてください。(複数回答可)

○選択肢

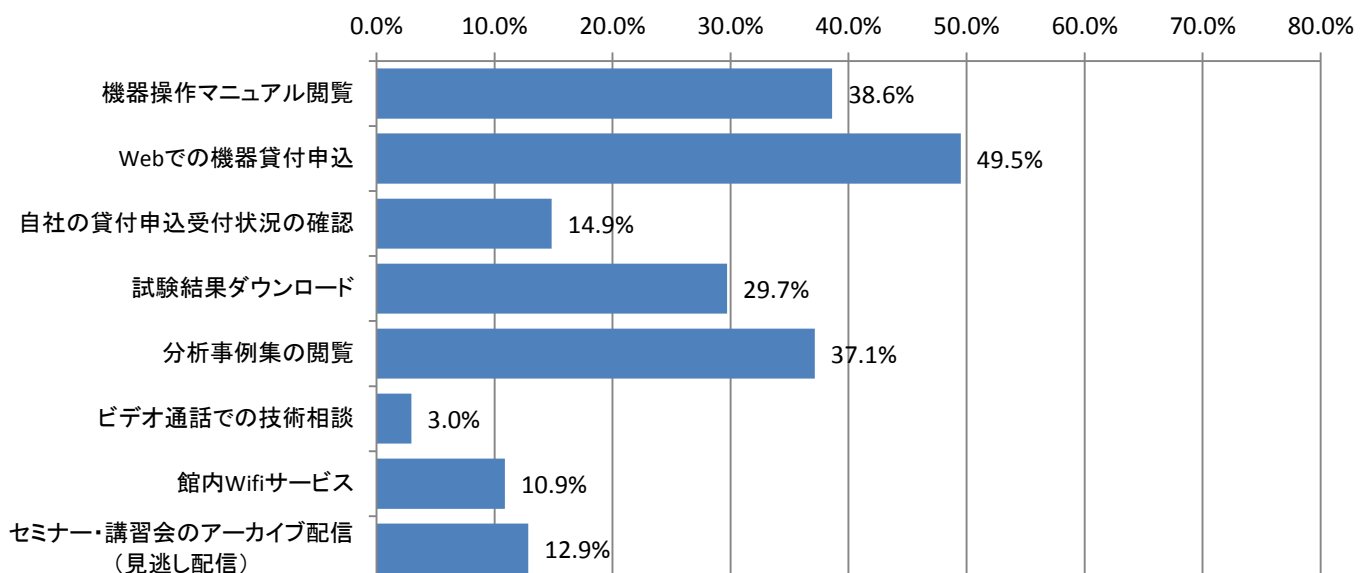
①機器操作マニュアル閲覧、②Webでの機器貸付申込、③自社の貸付申込受付状況の確認、④試験結果ダウンロード、⑤分析事例集の閲覧、⑥ビデオ通話での技術相談、⑦館内Wifiサービス、⑧セミナー・講習会のアーカイブ配信(見逃し配信)の8項目についてお聞きしました。

○集計結果概要

手続きの簡素化に関する項目と並んで、「機器操作マニュアルの閲覧」「分析事例集の閲覧」等、利用者自身で情報収集ができる項目について、多くの要望が集まりました。

全体では、機器貸付ご利用の方が多く、Webでの貸付申込、機器操作マニュアルに対する要望が多くなっていますが、依頼試験に関する項目については、ご利用率(約25%)に比して「試験結果ダウンロード(約30%)」「分析事例集の閲覧(約37%)」と高い割合となっています。

一方で、ビデオ通話での技術相談、館内Wifiサービス、セミナー・講習会のアーカイブ配信については要望が多くありませんでした。



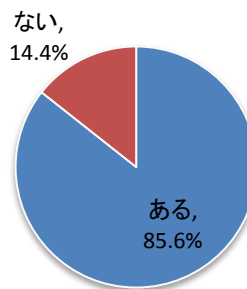
6)当センターのWebサイトを見たことがありますか。

○選択肢

①ある、②ない

○集計結果概要

Webのご利用は全体の85%となっており、新規、リピーターを問わず、多くの方がWebを通じた情報収集を行っておられることがわかります。



7-1)参考になった又は、便利だったページに“✓”を付けてください。(複数回答可)

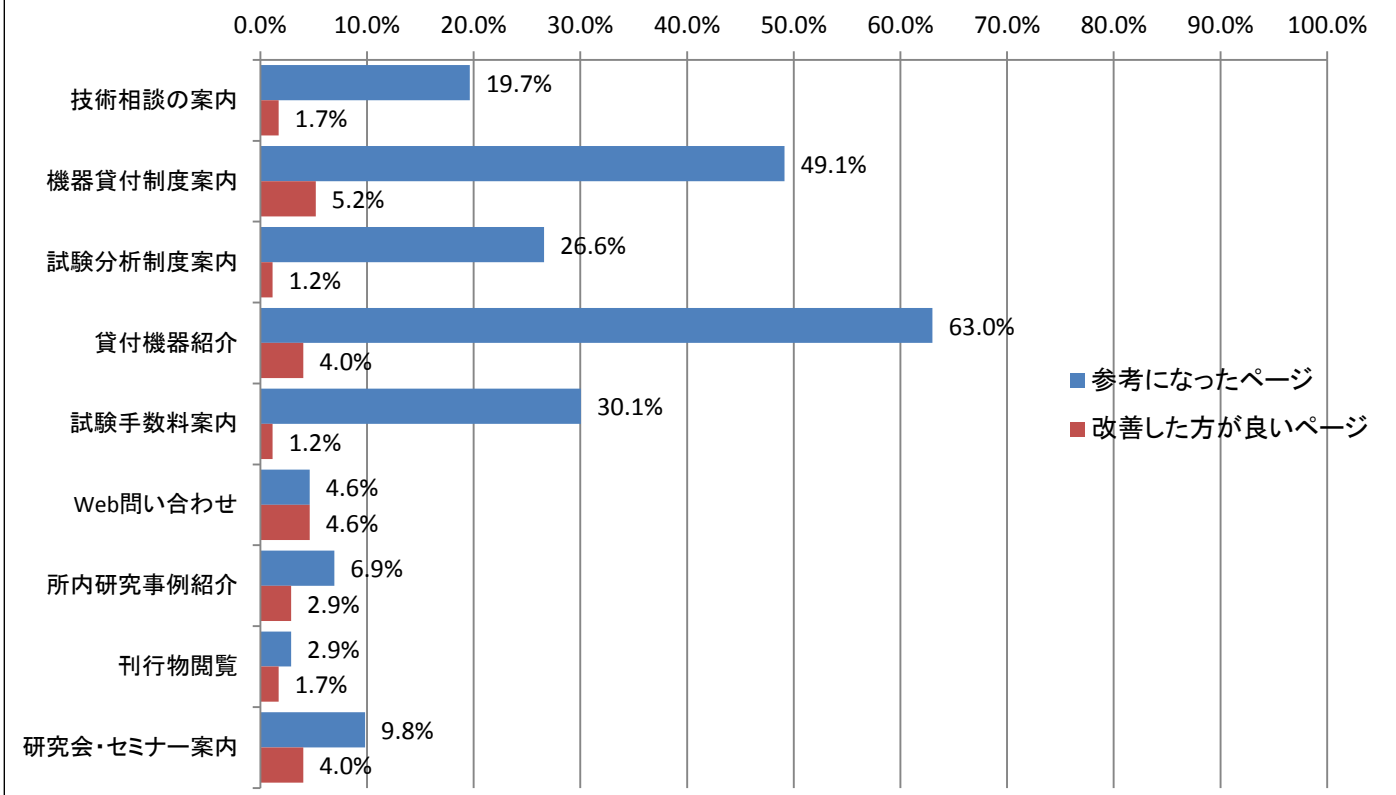
7-2)改善した方が良いと感じたページに“✓”を付けてください。(複数回答可)

○選択肢

①技術相談のご案内、②機器貸付制度のご案内、③試験・分析制度のご案内、④貸付機器紹介、⑤試験手数料案内、⑥Web問い合わせ、⑦所内研究事例紹介、⑧刊行物閲覧、⑨研究会・セミナー案内

○集計結果概要

機器貸付のご利用が多いことを反映して貸付機器紹介、機器貸付制度案内を参考にされる方の比率が高くなっています。技術相談の案内についても約20%がご利用いただいておりますが、Web問い合わせについては評価された方が5%以下となっている中で、改善要望も同程度あることから現在の問い合わせフォームについては十分に活用されていない現状が窺えます。



8)当センター業務全体を通じて、ご意見・ご要望・ご感想をお聞かせください。

○選択肢

自由記載欄を設けて、感想や要望をいただきました。

○集計結果概要

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。

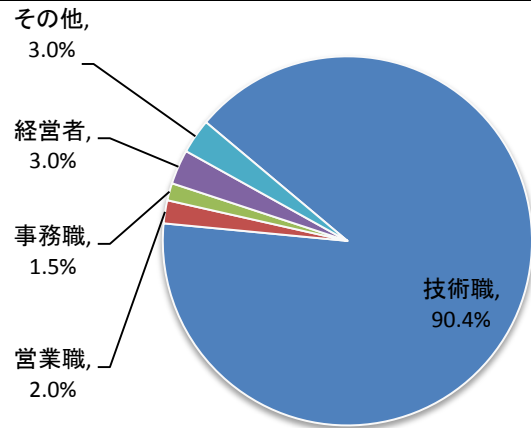
9-1)職種は次のいずれに該当しますか。

○選択肢

①技術職、②営業職、③事務職、④経営者、⑤その他

○集計結果概要

技術職が9割と最も高い割合となり、課題に直面している現場の方が利用されている実態が窺えます。



9-2)従業員規模は次のいずれに該当しますか。

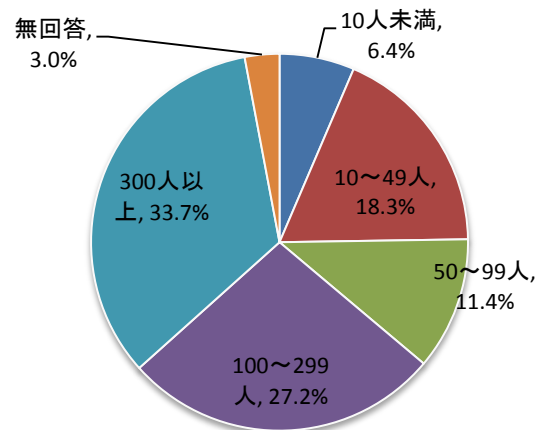
○選択肢

①10人未満、②10～49人、③50～99人、④100～299人、⑤300人以上

(※アンケート結果を従業員別で分析している項目では、10人未満を「小規模企業」、10～299人を「中規模事業」、300人以上を「大規模企業」と分類しています)

○集計結果概要

小規模企業が6.4%、中規模企業が59.9%、大規模企業が33.7%であり、回答者の約7割程度が中小規模の企業の方でした。



9-3)業種は次のいずれに該当しますか。

○選択肢

①食料品・飲料、②繊維・衣服、③印刷、④化学・プラスチック製品、⑤窯業・土石、⑥鉄鋼・金属製品、⑦一般機械、⑧電気機械・電子部品、⑨輸送用機械、⑩精密機械、⑪IT・情報サービス関連、⑫その他

○集計結果概要

利用者の方の業種はほぼ例年同様の傾向ですが、例年と比較して化学・プラスチック製品の分野での利用が多くなっています。

