

平成 30 年度

顧客満足度調査報告書

令和元年 5 月

公益財団法人あきた企業活性化センター

目 次

I	調査の目的等	1
	1 調査の目的	
	2 調査対象	
	3 調査方法及び期間	
	4 調査結果の公表	
II	調査の概要	2
	調査期間・回収率	2
	問1 回答した企業の業種等	2
	問2 センター職員が訪問、又はセンターを訪問した目的	4
	問3 ① 活用した(活用しようとした)支援の種類	5
	② 職員の説明等の対応に対する満足度	6
	問4 ① 職員に望むこと	7
	② 希望する情報提供の手段	8
	問5 職員の応対・身だしなみに対する評価	9
	問6 今後、活用を希望する事業・支援内容	10

平成 30 年度 顧客満足度調査

I 調査の目的等

1 調査の目的

あきた企業活性化センター（以下、「センター」という。）が、センター利用者から頼りにされ、信頼される組織となるためには、利用者のセンターに対する評価や要望等を把握し、業務や事業に反映することが必要である。

このため、職員の日ごろの業務に関する姿勢や利用者が何を望んでいるか等を調査し、業務改善等の基礎資料とすることを目的とする。

2 調査対象

平成 30 年 4 月 1 日から平成 31 年 1 月 31 日までにセンター職員が相談受付及び訪問等を行った事業者等

3 調査方法及び期間

・方法

郵送により発送し、郵送と F A X により回収

・期間

平成 31 年 2 月 22 日(金) ～ 3 月 6 日(水)

4 調査結果の公表

ウェブサイト及び情報誌『ビックあきた』に掲載する。

Ⅱ 調査の概要

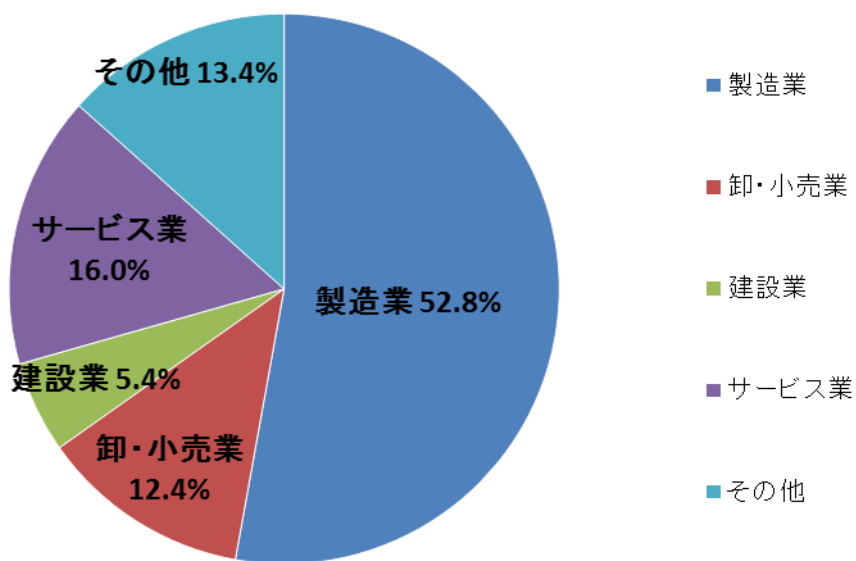
調査対象数 (A)	あて所無しに よる返送数(B)	回収数 (C)	回収率 (C / (A - B))
1,423	19	687	48.9%

(調査期間：平成31年2月22日～3月6日)

問1 あなた（貴社）について教えてください。（業種・地区・従業員規模）

<業種>

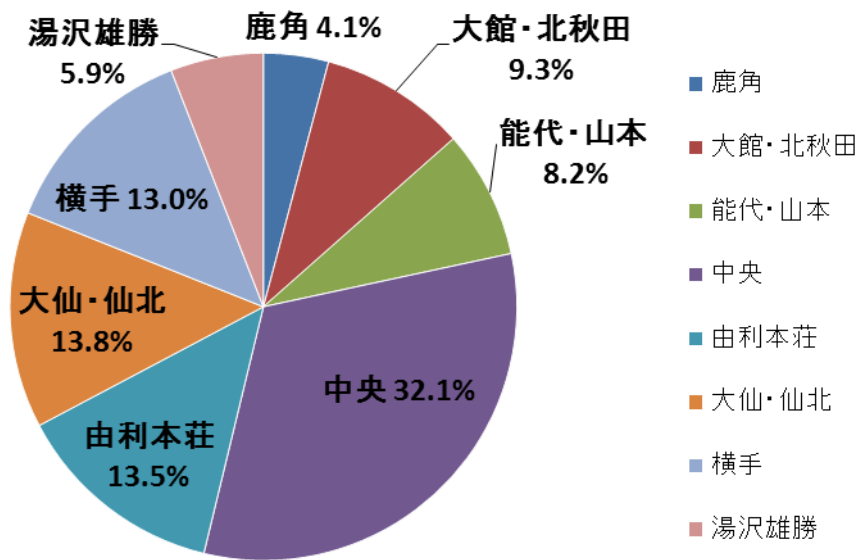
	製造業	卸・小売業	建設業	サービス業	その他	合計
企業数	363	85	37	110	92	687
割合	52.8%	12.4%	5.4%	16.0%	13.4%	—



(回答者数：687)

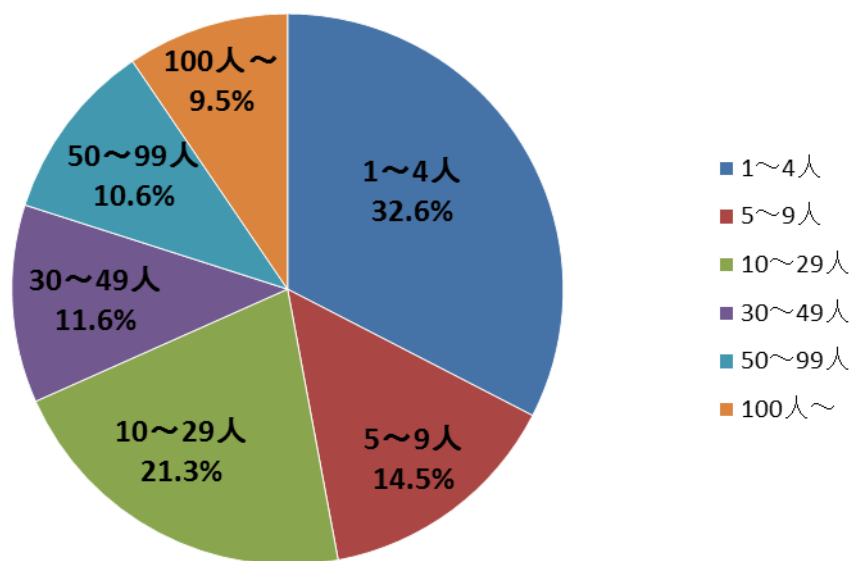
回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が363と多く、次いで「サービス業」が110、「卸・小売業」が85、「建設業」が37、「その他」（※不明を含む）が92となっている。

<地区>



(回答者数 : 675)

<従業員規模>

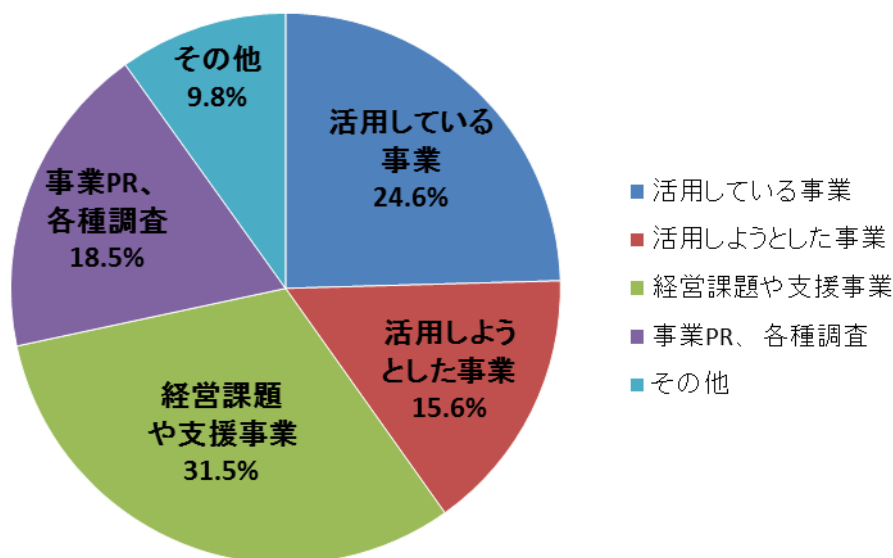


(回答者数 : 663)

問2 センター職員があなた（貴社）を訪問、又はあなたがセンターを訪問された主な目的は何でしたか？ ※複数回答可

	活用中の事業について	活用しようとした事業について	経営課題や支援事業等	事業PR・各種調査	その他
製造業	103	63	106	93	30
卸・小売業	25	12	33	11	8
建設業	9	7	14	3	3
サービス業	30	12	48	19	9
その他	14	21	31	10	23
全体	181	115	232	136	73
割合	24.6%	15.6%	31.5%	18.5%	9.8%

(回答数：737)

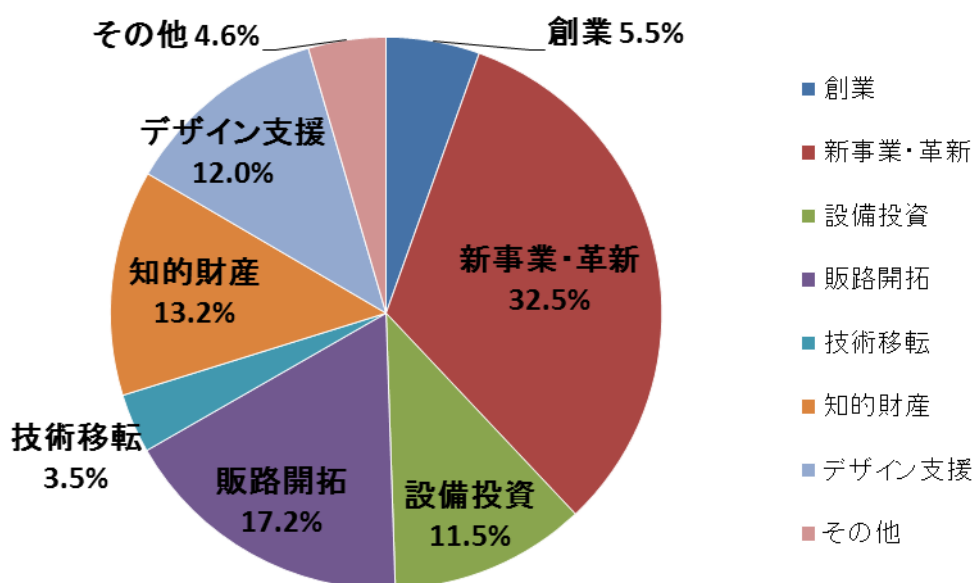


センターを訪問した主な目的は、「経営課題や支援事業等についての相談等」が 31.5%、「活用中の事業について」が 24.6%、「活用しようとした事業について」が 15.6%、「事業PR・各種調査」が 18.5%、「その他」が 9.8%となっている。

問3-① あなた（貴社）が当センターで活用した（活用しようとした）支援の種類はどの分野ですか？ ※複数回答可

	創業	新事業・ 経営革新	設備 投資	販路 開拓	技術移転 ・開発	知的財産 活用	デザイン	その他
製造業	6	88	61	103	22	41	42	13
卸・小売業	5	47	5	9	0	14	11	6
建設業	1	22	3	1	1	3	1	1
サービス業	20	48	10	5	0	14	22	7
その他	9	38	7	11	3	27	14	7
全体	41	243	86	129	26	99	90	34
割合	5.5%	32.5%	11.5%	17.2%	3.5%	13.2%	12.0%	4.6%

（回答数：748）

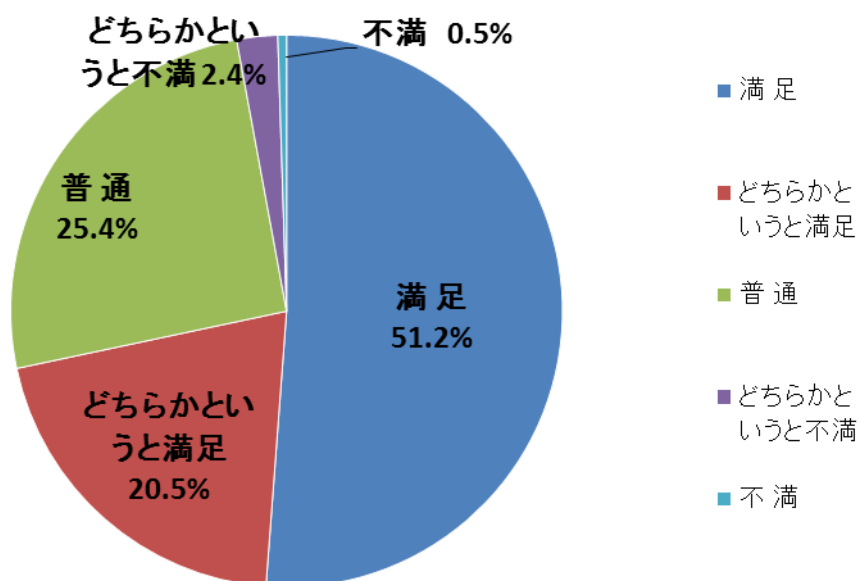


支援を受けた事業の内訳は、「新事業・経営革新」が32.5%で最も多く、「販路拡大」が17.2%、「知的財産活用」が13.2%、「デザイン」が12.0%、「設備投資」が11.5%が続いている。

問3-② センター職員の説明や指導内容、訪問回数などは満足のいくものでしたか？ ※複数回答可

	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満
製造業	143	66	94	7	2
卸・小売業	40	17	18	2	0
建設業	15	9	6	1	0
サービス業	59	14	14	1	1
その他	43	14	17	3	0
全体	300	120	149	14	3
割合	51.2%	20.5%	25.4%	2.4%	0.5%

(回答数：586)

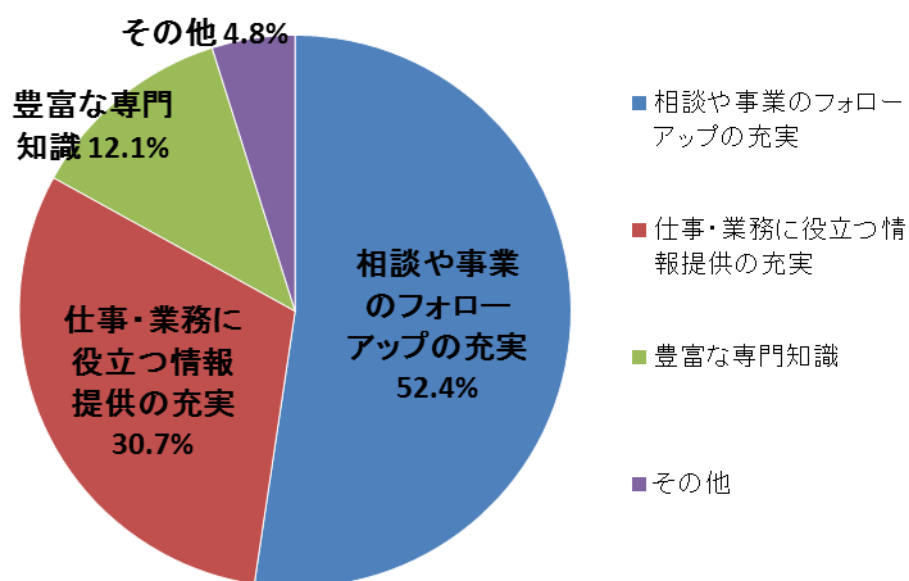


「満足」と「どちらかという満足」は合わせて 71.7%、「不満」と「どちらかという不満」は合わせて 2.9%となっている。

問4-① あなた（貴社）が今後センターを利用するうえで、センター職員に望むことは何ですか？ ※複数回答可

	相談や事業のフォローアップの充実	仕事・業務に役立つ情報提供の充実	豊富な専門知識	その他
製造業	194	132	41	10
卸・小売業	64	31	12	3
建設業	23	8	4	0
サービス業	63	31	21	10
その他	54	31	14	14
全体	398	233	92	37
割合	52.4%	30.7%	12.1%	4.8%

(回答数：760)

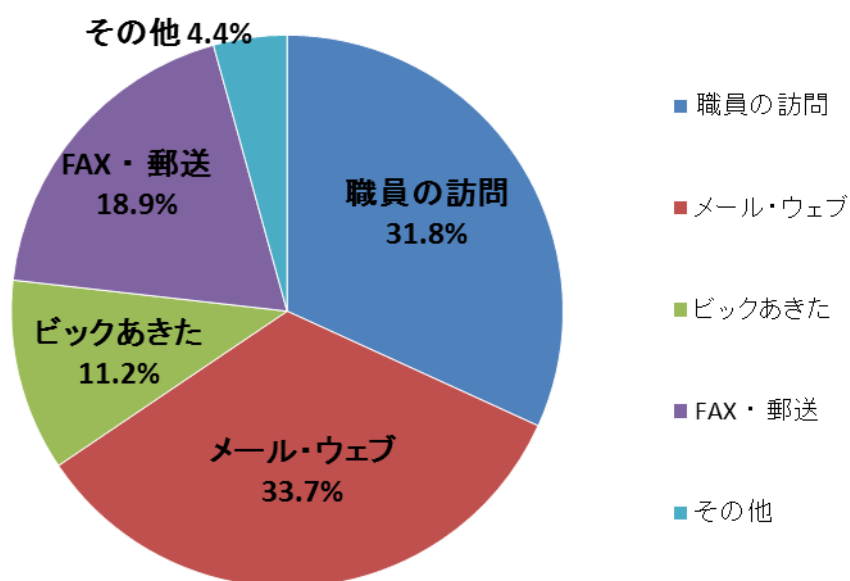


センター職員に望むことについては、「相談・事業等のフォローアップの充実」が 52.4%、「情報提供の充実」が 30.7%、「豊富な専門知識」が 12.1%、「その他」が 4.8%となっている。

問4-② ①で「情報提供の充実」と回答した方のみに、情報提供の手段として希望するものは何ですか？ ※複数回答可

	職員の訪問	電子メール・ウェブサイト	情報誌『ピックあきた』	FAX・郵送	その他
製造業	77	84	31	40	9
卸・小売業	15	17	4	12	3
建設業	6	4	2	3	0
サービス業	20	21	6	14	3
その他	15	15	4	10	3
全体	133	141	47	79	18
割合	31.8%	33.7%	11.2%	18.9%	4.4%

(回答数：418)

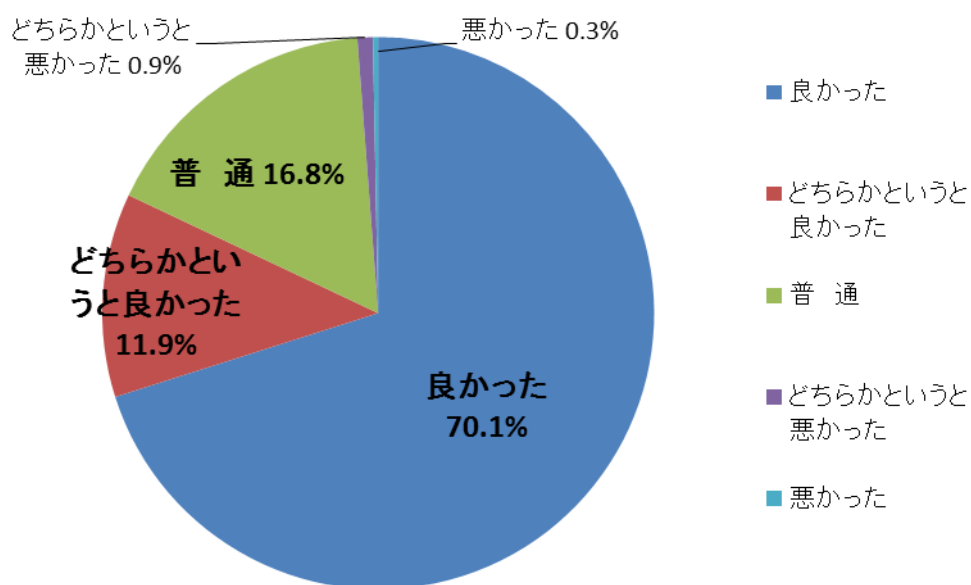


「メール・ウェブサイトでの提供」が 33.7%と最も高く、次いで「職員の訪問による提供」が 31.8%となっている。

問5 センター職員の対応（言葉遣い・態度）、身だしなみはきちんとしていましたか？ ※複数回答可

	良かった	どちらかという と良かった	普通	どちらかとい うと悪かった	悪かった
製 造 業	232	49	67	2	1
卸・小売業	58	5	19	1	0
建 設 業	26	4	6	0	0
サービス業	85	10	10	0	1
そ の 他	63	11	9	3	0
全 体	464	79	111	6	2
割 合	70.1%	11.9%	16.8%	0.9%	0.3%

(回答数：662)

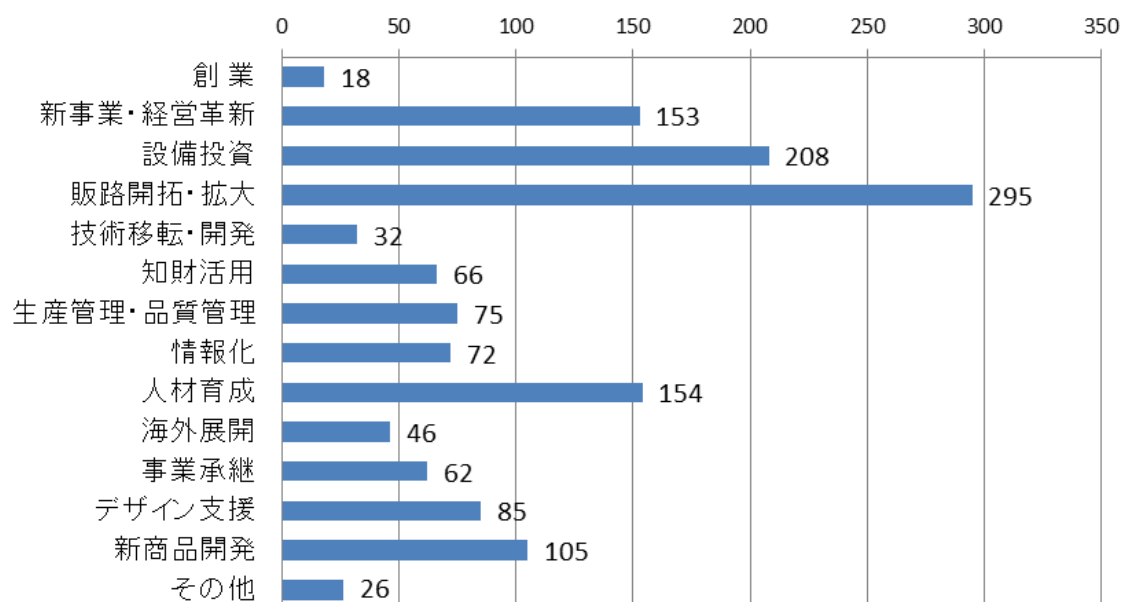


センター職員の対応・身だしなみについては、「良かった」「どちらかという
と良かった」の合計が 82%と大半を占めており、「悪かった」「どちらかとい
うと悪かった」のは 1.2%に留まった。

問6 今後、当センターからどんな支援を受けたいですか？（どんな事業メニューを活用したいですか？） ※複数回答可

	創業	新事業・ 経営革新	設備投資	販路開拓・ 拡大	技術移転・ 開発	知財活用	生産管理・ 品質管理	情報化	人材育成	海外展開	事業承継	デザイン	新商品開発	その他
製造業	1	53	143	169	25	28	57	28	74	24	35	36	52	9
卸・小売業	2	22	20	34	2	11	4	13	20	8	8	15	14	1
建設業	1	17	8	14	1	1	5	4	10	1	3	3	3	1
サービス業	5	36	20	49	2	13	2	15	31	9	11	14	15	4
その他	9	25	17	29	2	13	7	12	19	4	5	17	21	11
全体	18	153	208	295	32	66	75	72	154	46	62	85	105	26
割合	1.3%	11.0%	14.9%	21.1%	2.3%	4.7%	5.4%	5.2%	11.0%	3.3%	4.4%	6.1%	7.5%	1.8%

（回答数：1,397）



今後活用したい事業メニューについては、「販路開拓・拡大」が最も多く、次いで「設備投資」、「人材育成」、「新事業・経営革新」となっている。