令和元年度

利用者満足度調査報告書

令和２年４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

令和元年度 利用者満足度調査

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 31 年 4 月 1 日から令和元年 12 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 FAX により回収

□期　間

令和 2 年 2 月 3 日（月）　～ 2 月 21 日（金）

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

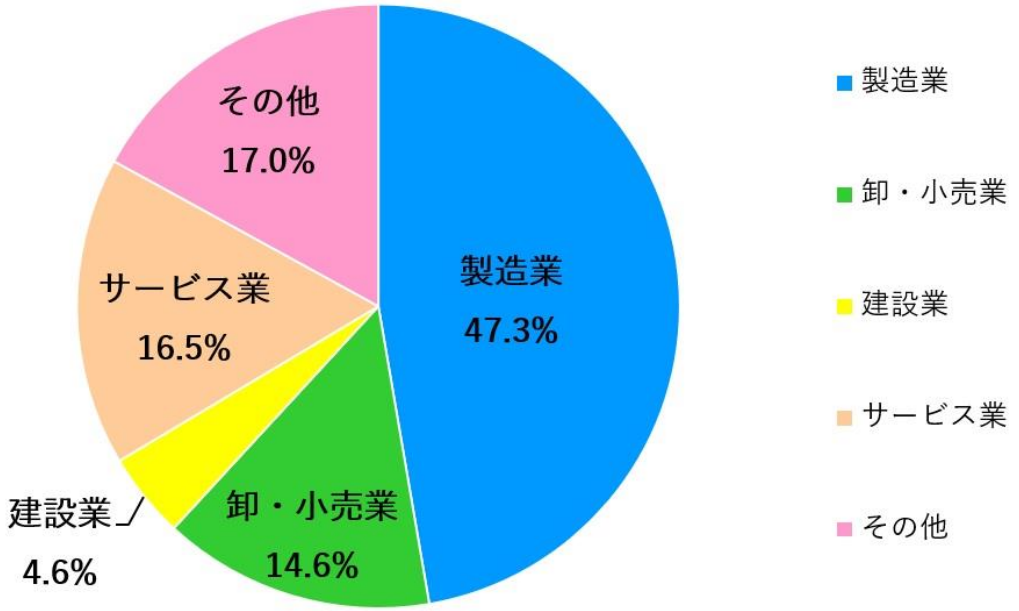
調査対象数（A）	あて所無しによる返送数(B)	回 収 数（C）	回 収 率（C ／(A－B)）
1,241	24	611	50.2%

（調査期間：令和 2 年 2 月 3 日～2 月 21 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＞

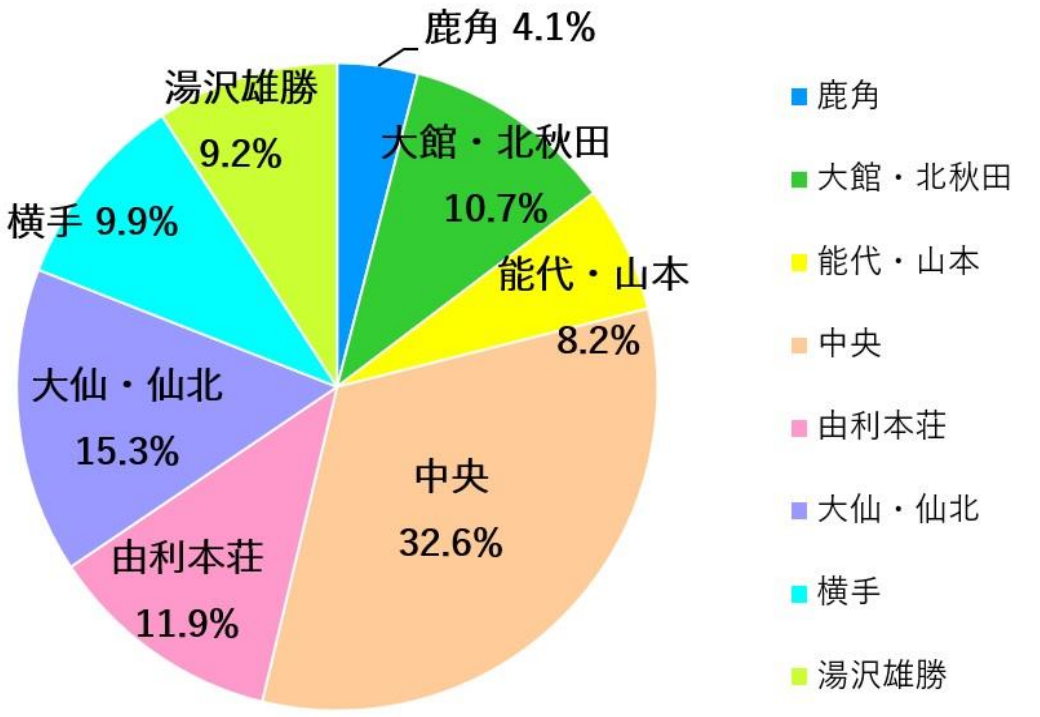
	製造業	卸･小売業	建設業	サービス業	その他	合 計
企業数	289	89	28	101	104	611
割 合	47.3%	14.6%	4.6%	16.5%	17.0%	－



（回答者数：611）

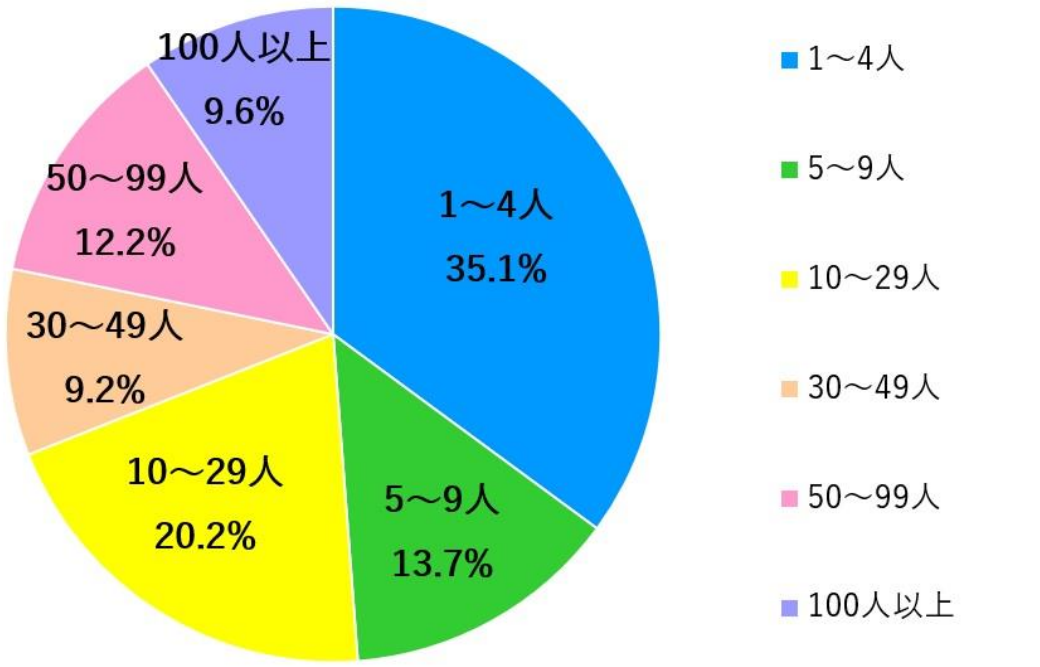
回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が 289 と最も多く、次いで「サービス業」が 101、「卸・小売業」が 89、「建設業」が 28、「その他」（※不明を含む）が 104 となっている。

＜地 区＞



（回答者数：616）
※複数回答有り

＜従業員規模＞

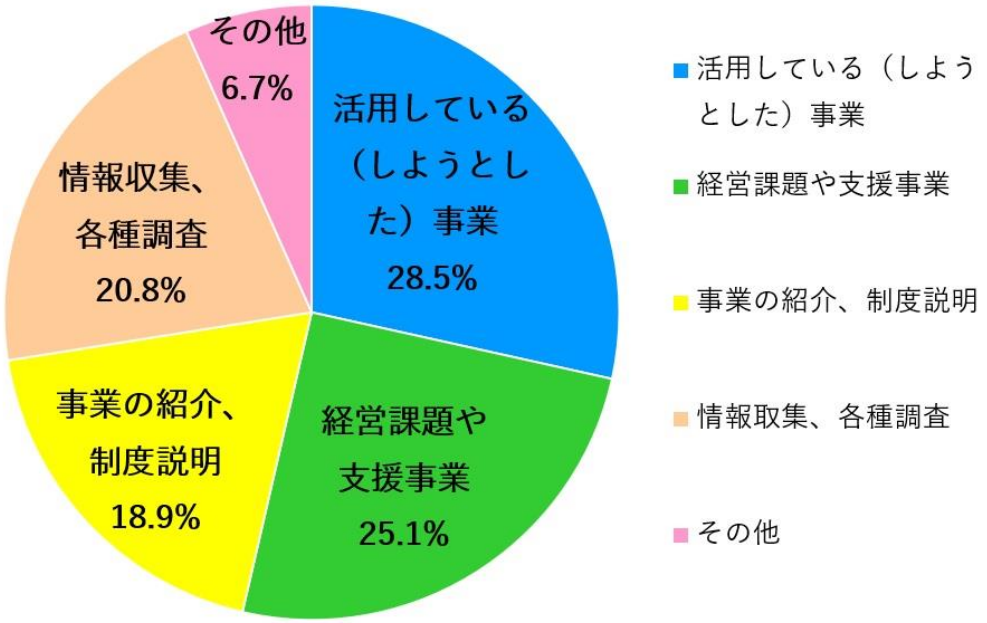


（回答者数：598）

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

	活用している（しようとした）事業について	経営課題や支援事業等	事業の紹介、制度説明	情報収集、各種調査	その他
製 造 業	103	62	78	93	16
卸･小売業	28	39	15	11	7
建 設 業	6	11	10	3	2
サービス業	39	34	14	18	8
そ の 他	29	35	19	25	15
全 体	205	181	136	150	48
割 合	28.5%	25.1%	18.9%	20.8%	6.7%

（回答数：720）

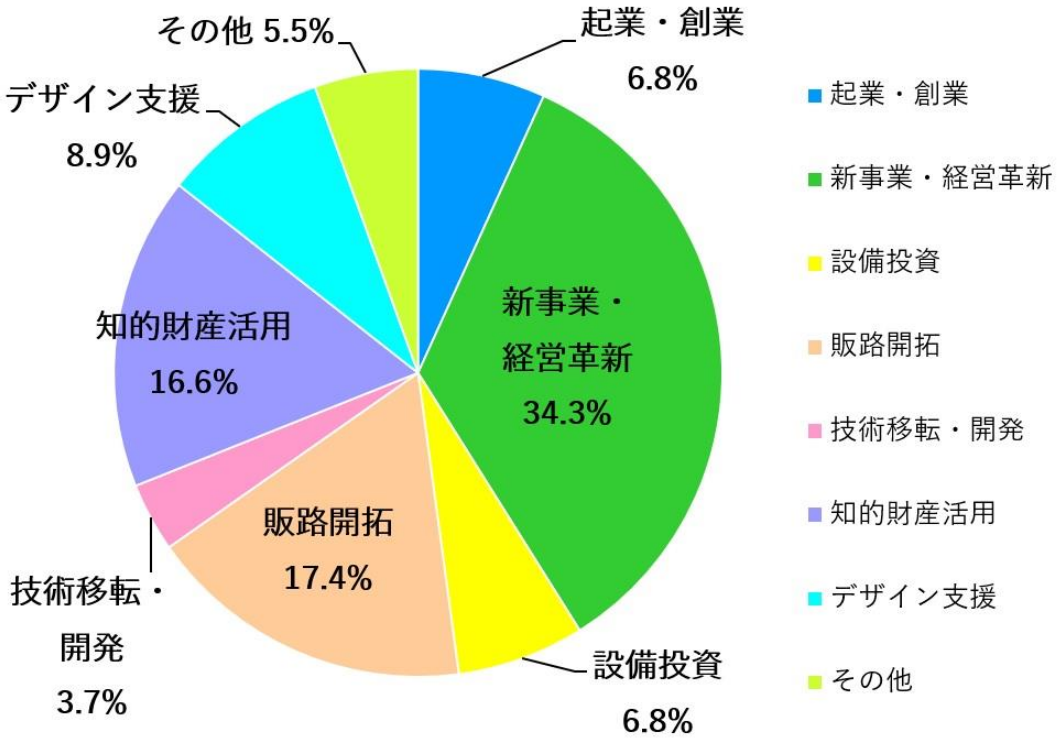


センターを訪問した主な目的は、「活用している（しようとした）事業について」が 28.5%、「経営課題や支援事業等についての相談等」が 25.1%、「情報収集、各種調査」が 20.8%、「事業の紹介、制度説明」が 18.9%、「その他」が 6.7%となっている。

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

	起業・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	4	85	33	98	17	49	27	16
卸･小売業	6	50	2	8	2	16	9	9
建設業	1	18	2	1	2	3	0	3
サービス業	23	45	4	2	0	20	12	1
その他	14	45	7	15	5	30	15	10
全 体	48	243	48	124	26	118	63	39
割 合	6.8%	34.3%	6.8%	17.4%	3.7%	16.6%	8.9%	5.5%

（回答数：709）

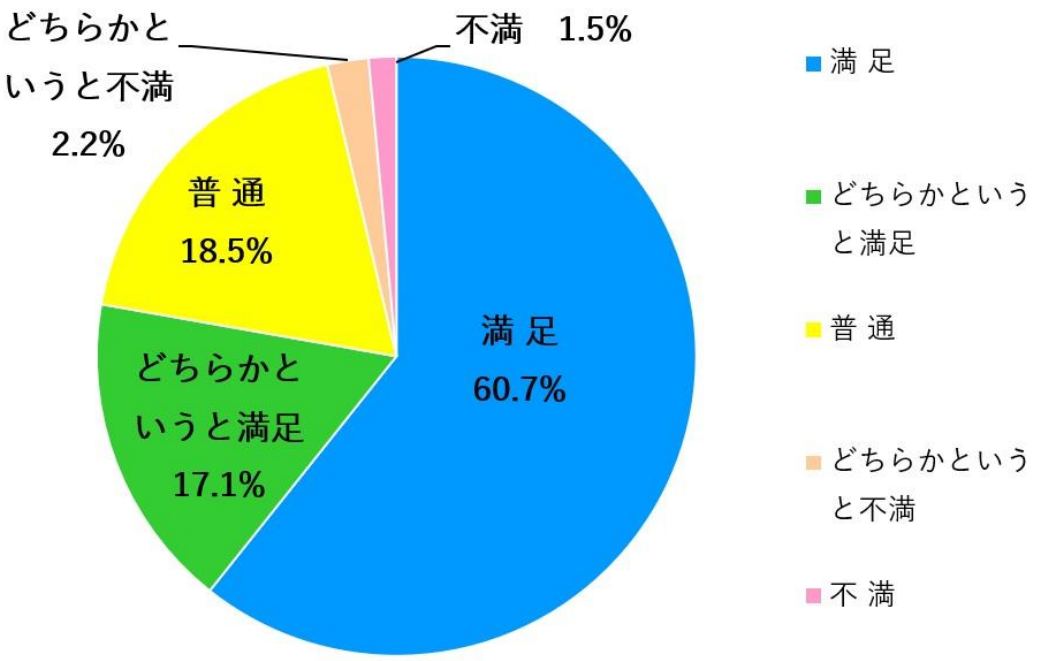


支援を受けた事業の内訳は、「新事業・経営革新」が 34.3％で最も多く、「販路開拓」が 17.4％、「知的財産活用」が 16.6％、「デザイン」が 8.9％、「起業・創業」と「設備投資」が 6.8％で続いている。

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	どちらかというと満足	普 通	どちらかというと不満	不 満
製 造 業	139	46	55	6	4
卸･小売業	43	20	14	1	1
建 設 業	17	3	4	0	0
サービス業	61	13	14	3	1
そ の 他	67	10	13	2	2
全 体	327	92	100	12	8
割 合	60.7%	17.1%	18.5%	2.2%	1.5%

（回答数：539）

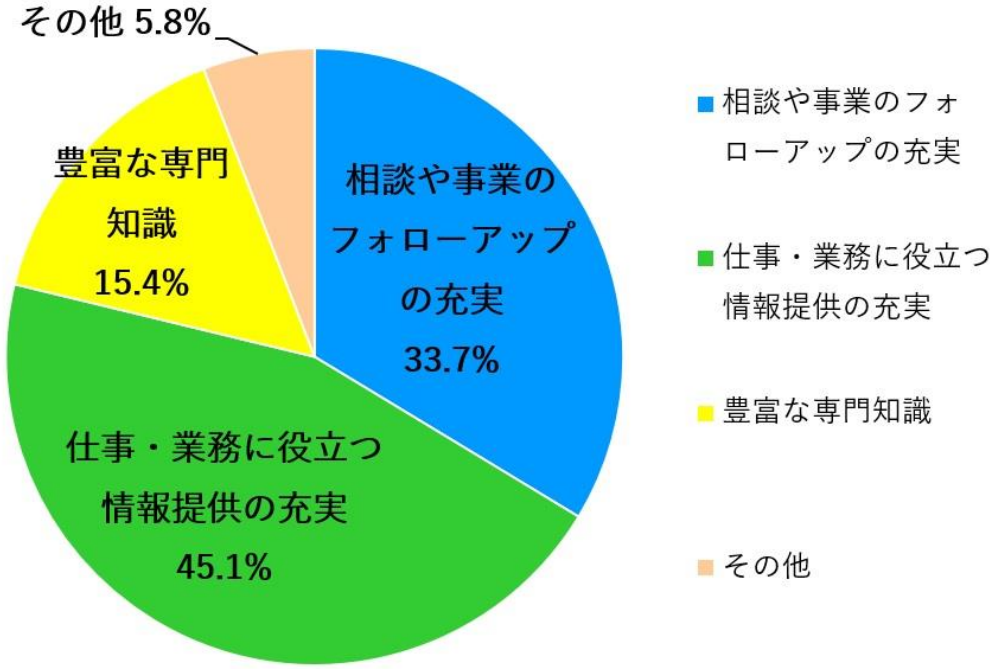


職員の対応に関する満足度については、「満足」、「どちらかというと満足」が合わせて 77.8%であったのに対し、「不満」、「どちらかというと不満」は合わせて 3.7％となっている。

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	102	180	36	17
卸･小売業	54	50	30	6
建 設 業	9	12	5	1
サービス業	55	58	28	10
そ の 他	45	55	22	12
全 体	265	355	121	46
割 合	33.7%	45.1%	15.4%	5.8%

（回答数：787）

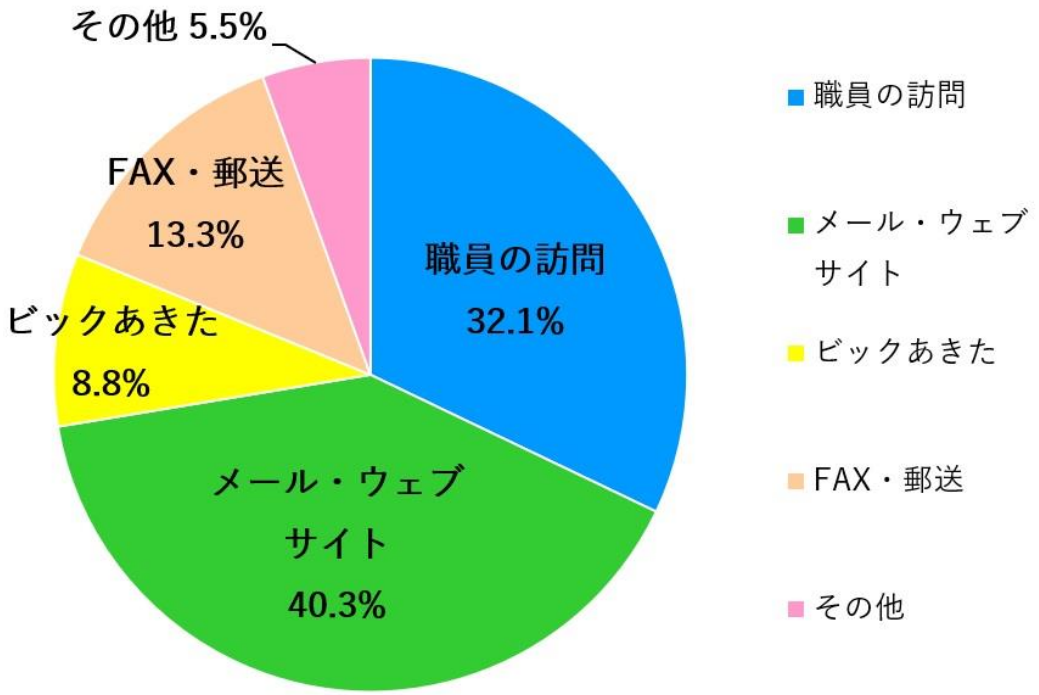


センター職員に望むことについては、「情報提供の充実」が 45.1%、「相談や事業のフォローアップの充実」が 33.7%、「豊富な専門知識」が 15.4%、「その他」が 5.8%となっている。

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	メール・ウェブサイト	情報誌『ビックあきた』	FAX・郵送	その他
製 造 業	95	123	18	35	9
卸・小売業	32	29	12	17	5
建 設 業	2	5	0	4	1
サービス業	30	42	12	10	7
そ の 他	27	34	9	11	10
全 体	186	233	51	77	32
割 合	32.1%	40.3%	8.8%	13.3%	5.5%

（回答数：579）

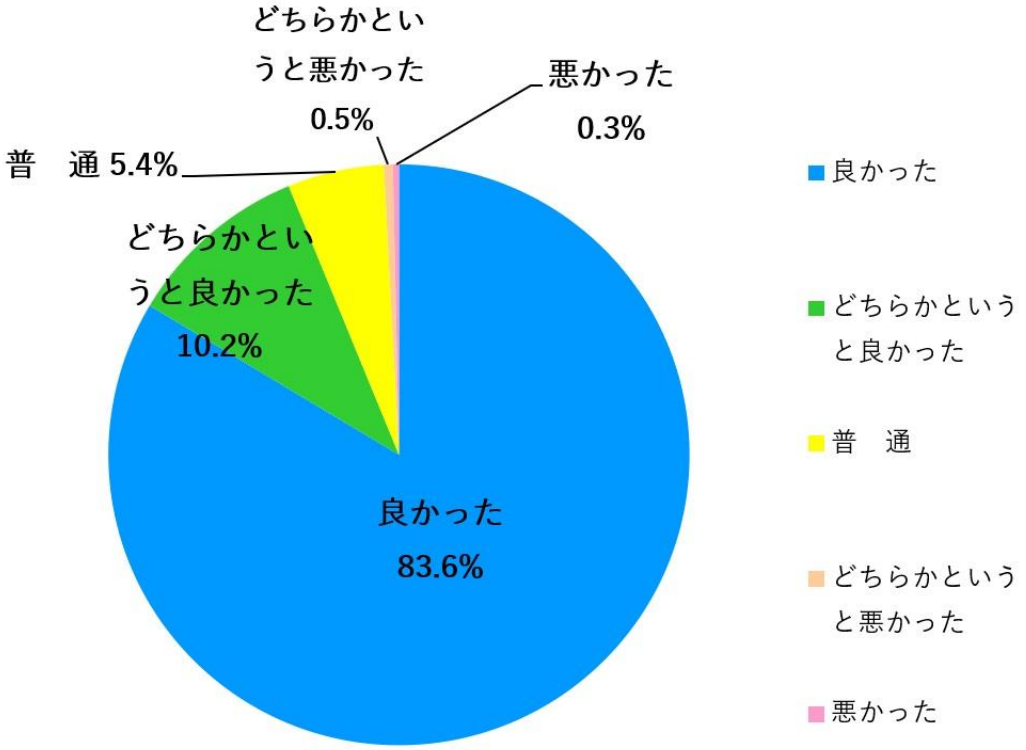


「メール・ウェブサイトでの提供」が 40.3%と最も多く、「職員の訪問による提供」が 32.1%、「FAX・郵送による提供」が 13.3%、「情報誌『ビックあきた』による提供」が 8.8%、「その他」が 5.5%となっている。

問５　センター職員の応対（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	228	36	18	1	0
卸･小売業	75	8	5	0	1
建 設 業	21	3	2	0	0
サービス業	85	8	4	1	0
そ の 他	90	6	3	1	1
全 体	499	61	32	3	2
割 合	83.6%	10.2%	5.4%	0.5%	0.3%

（回答数：597）

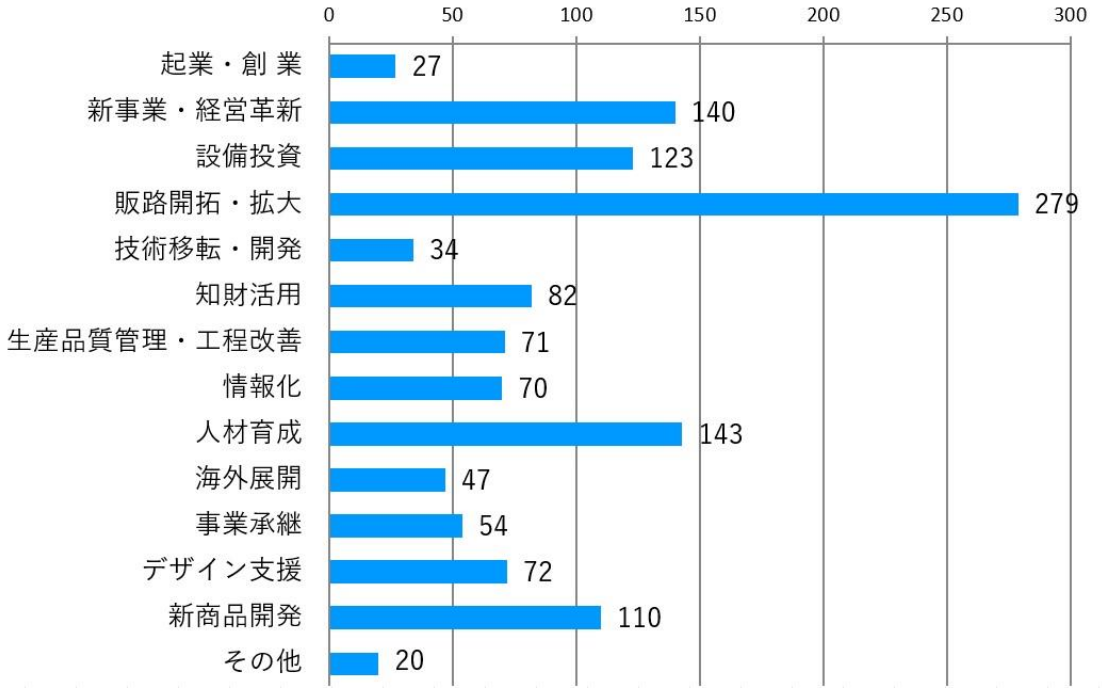


センター職員の応対・身だしなみについては、「良かった」、「どちらかというと良かった」の合計が 93.8%と大半を占めており、「悪かった」、「どちらかというと悪かった」のは 0.8%に留まっている。

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

	起業・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	生産品質管理・工程改善	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	3	35	74	154	24	32	49	26	64	26	21	33	55	6
卸･小売業	2	30	14	46	3	13	5	12	22	6	8	13	23	0
建設業	1	10	3	4	0	1	2	4	12	2	4	1	1	3
サービス業	10	42	14	43	3	17	5	18	25	9	16	10	14	1
その他	11	23	18	32	4	19	10	10	20	4	5	15	17	10
全体	27	140	123	279	34	82	71	70	143	47	54	72	110	20
割合	2.1%	11.0%	9.7%	21.9%	2.7%	6.4%	5.6%	5.5%	11.2%	3.7%	4.2%	5.7%	8.6%	1.6%

（回答数：1,272）



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「人材育成」、「新事業・経営革新」、「設備投資」となっている。