

平成23年度

顧客満足度調査報告書

平成24年1月

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	回答した企業等の属性	2
①	業種	2
問3	① 活用した(活用しようとした)支援の種類	2
	② 職員の説明等の対応に対する満足度	3
問4	① 職員に望むこと	5
	② 希望する情報提供の手段	7
問5	職員の応対・身だしなみに対する評価	8
III	調査票	10

平成23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。)が多くの県民や利用者に頼りにされ、喜ば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23年4月1日から11月10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

平成23年12月12日(月)～12月26日(月)

4 調査結果の公表

ホームページ及び情報誌『ビックあきた』に掲載する。

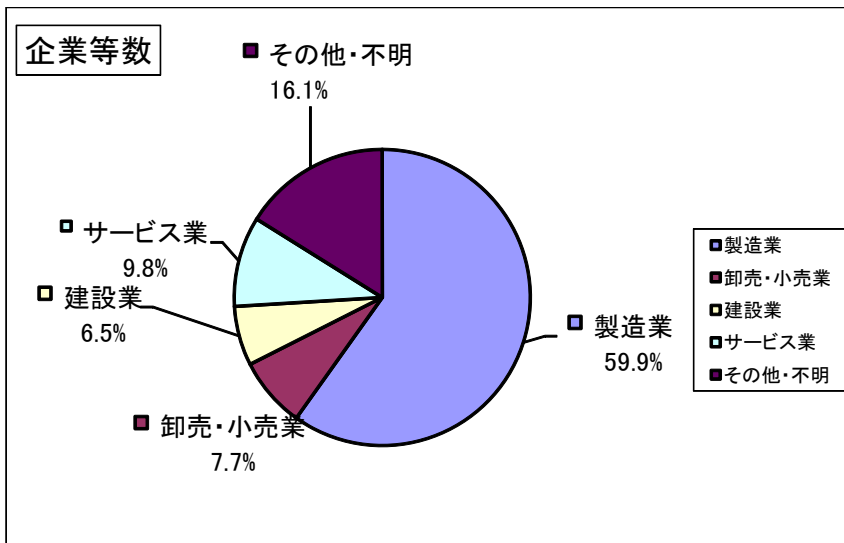
II 調査の概要

調査対象数	回収数	回収率
856	416	48.6%

問1 あなた（貴社）について教えてください。

① 業種

	製造業	卸売・小売業	建設業	サービス業	その他・不明	合計
企業等数	249	32	27	41	67	416
割合	59.9%	7.7%	6.5%	9.8%	16.1%	100.0%



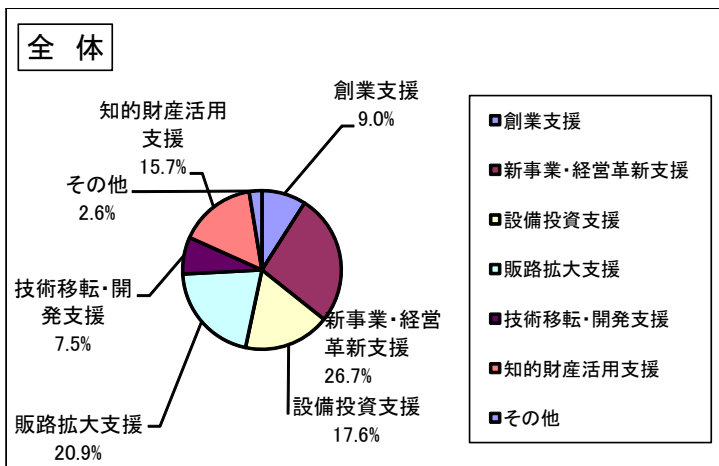
回答のあった企業等の業種別内訳は、製造業が249（59.9%）、サービス業が41（9.8%）、卸売・小売業が32（7.7%）、建設業が27（6.5%）、その他・不明が67（16.1%）となっている。

製造業が突出しているのは、センターが製造業に特化した受発注商談会などの販路拡大支援策を充実させていることを反映しているためと思われる。

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）支援の種類はどれですか。

	創業支援	新事業・経営革新支援	設備投資支援	販路拡大支援	技術移転・開発支援	知的財産活用支援	その他	合計・割合	
製造業	13	73	57	80	25	28	4	280	60.2%
卸売・小売業	7	8	5	6	0	6	1	33	7.1%
建設業	5	9	7	0	2	8	1	32	6.9%
サービス業	6	15	7	5	2	8	2	45	9.7%
その他・不明	11	19	6	6	6	23	4	75	16.1%
全体	42	124	82	97	35	73	12	465	100.0%
割合	9.0%	26.7%	17.6%	20.9%	7.5%	15.7%	2.6%		

※ 複数回答及び未回答があるため、合計数は回収数と一致しない。



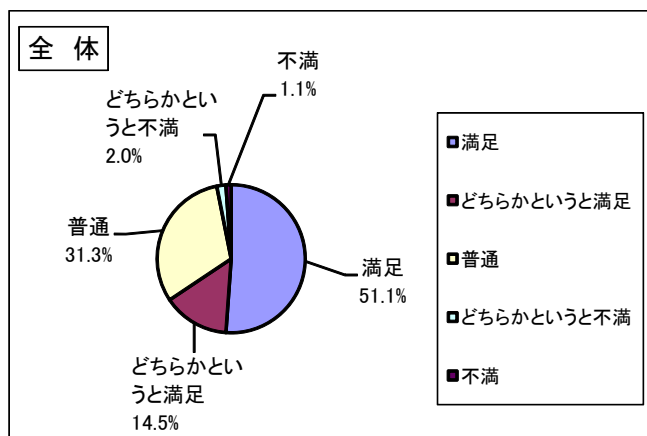
支援を受けた事業の内訳は、新事業・経営革新支援が26.7%、販路拡大支援が20.9%、設備投資支援が17.6%、知的財産活用支援が15.7%、創業支援が9.0%、技術移転・開発支援が7.5%、その他が2.6%となっている。

製造業では販路拡大支援が最も多く、次いで新事業・経営革新支援となっているが、製造業を除く業種では新事業・経営革新支援が多く、次いで知的財産活用支援となっている。

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だったか。

	満足	どちらかという満足	普通	どちらかという不満	不満	合計	割合
製造業	105	26	74	6	1	212	60.2%
卸売・小売業	15	7	5	1	0	28	8.0%
建設業	16	2	4	0	0	22	6.3%
サービス業	12	6	15	0	1	34	9.7%
その他・不明	32	10	12	0	2	56	15.9%
全体	180	51	110	7	4	352	100.0%
割合	51.1%	14.5%	31.3%	2.0%	1.1%		

※ 複数回答及び未回答があるため、合計数は回収数と一致しない。



「満足」、「どちらかという満足」は合わせて65.6%となっているのに対し、「不満」、「どちらかという不満」は合わせて3.1%となっている。高い満足度を得ているものの、引き続き不満解消に努める必要性がうかがわれる。

◎ 「どちらかという不満」、「不満」と回答した主な内容と、その対応は、次のとおりです。

- 活用できる制度について積極的な提案がなかった。(1件)
- (相談者の)意図を理解できなかったようだ。(1件)

相談者の方の業務内容や具体的な要望等を十分に理解・把握するとともに、相談内容に対応した的確な支援制度等を積極的に提案することを徹底します。

- 後日連絡するといって、連絡がなかった。(1件)

職員の怠慢により御迷惑をおかけし、大変申し訳ありません。センター業務の実施にあたっては、事業者の皆様との信頼関係が大前提であることを改めて肝に銘じ、周知徹底するとともに、的確・迅速に対応してまいります。

- 技術開発や特許等の取得について本質的に理解している職員が少ない。(1件)

職員の資質向上を図るため、日ごろから各種研修や技術展示会等への参加を促進しているところですが、継続して職員の意識・資質の向上に努めてまいります。

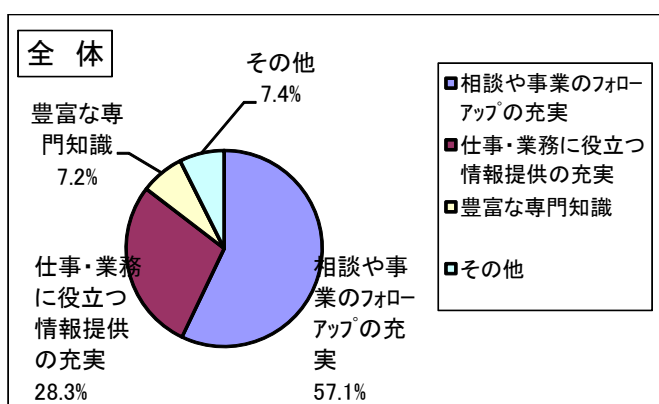
なお、技術的なご相談等につきましては、県産業技術センターなどの公設試験研究機関や大学等と連携して対応してまいります。

特許の取得関連につきましては、日ごろから各種研修に参加するなど、職員の専門知識の向上に努めているところではありますが、さらなる研鑽を行い、的確に対応してまいります。

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？

	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	合計・割合	
製造業	158	75	17	19	269	58.6%
卸売・小売業	22	11	3	4	40	8.7%
建設業	19	7	2	2	30	6.5%
サービス業	25	13	4	2	44	9.6%
その他・不明	38	24	7	7	76	16.6%
全体	262	130	33	34	459	100.0%
割合	57.1%	28.3%	7.2%	7.4%		

※ 複数回答及び未回答があるため、合計数は回収数と一致しない。



センター職員に望むことについては、相談や事業のフォローアップの充実が57.1%、仕事・業務に役立つ情報提供の充実が28.3%、豊富な専門知識が7.2%、その他が7.4%となっている。

相談や事業のフォローアップの成実は、すべての業種にわたって50%を超えており、重点的に取り組む必要がある。

◎ 要望の主な内容と、その対応は、次のとおりです。

【 フォローアップの充実 】

○ マッチング後の進み具合のフォローアップ

フォローアップにつきましては、きめ細かく対応するとともに、他の支援機関等との連携を十分に図りながら進めてまいります。

【 情報提供の充実 】

- 発注企業（首都圏等）の業務内容・外注・景気動向等、販路拡大に関する情報（31件）
- 当センターや県、国等の施策・助成・融資制度に関する情報（24件）
- 業界の最新トレンドや売れ筋等に関する情報（19件）
- 大学・公設試験研究機関等の製品開発の支援に関する情報（4件）
- 申請書類の作成や事業の流れに関する情報（3件）
- 特許・商標等知的財産活用に関する情報（2件）
- 他社の成功・失敗事例に関する情報等（2件）
- 教育・人材育成に関する情報（1件）

【 豊富な専門知識 】

- 業界のトレンド情報や商品開発等に関する知識（3件）
- 知的財産活用に関する知識（3件）
- 支援施策、人脈、業界情報（2件）
- 海外展開、貿易、為替関連（2件）
- 環境、省エネルギー、自然エネルギー関連（2件）
- 農産物等の成分分析、商品開発（2件）
- 店舗の装飾・陳列等（2件）
- 財務会計・経理等（1件）
- 不定形耐火物の施工・乾燥、熱電対・炭素・酸素等のセンサー理論（1件）
- アパレル・縫製関連（1件）
- 異業種連携（1件）

【 その他 】

- ビジネスマッチング機会の提供、商品のPR（5件）
- 相談者の状況を把握した上での的確な指導（3件）
- 県内企業の連携の支援（1件）
- 助成金の対象に、販売する製品の生産が該当しない（試作品まで対象）のは不満である。また、助成限度額を増やしてほしい。（1件）
- あきた美吟の結果を公表してほしい。（1件）
- 県全体の組織変更により、県や産業技術センターへ業務が分散され、「支援事業などの総合窓口」という位置付けが薄れている。（1件）
- 資金繰りに関する責任ある助言（1件）
- 申請書等様式の単純化（1件）
- プロジェクト立ち上げ時に期間限定で参画してほしい。（1件）
- 新規事業の場合、県保証協会の保証が特に厳しいので、センターからの後押しをお願いしたい。
- 観光ビジネス人材育成セミナーの次回開催を希望（1件）
- 敷居が高く感じられた。（1件）
- 研究開発や特許取得の意義を勉強してほしい。（1件）
- 新商品開発に関する専門家の派遣（1件）

引き続き企業の皆様のお役に立てる情報収集に努めるとともに、職員のスキルアップを図ることや専門知識を持つアドバイザー、コーディネーターに加え、外部の専門家を活用し、要望にお応えできるように努めてまいります。

また、センターが行っている事業の効果的な周知を図るとともに、企業の皆様の幅広い要望に応じられるように業務の改善等に努めてまいります。

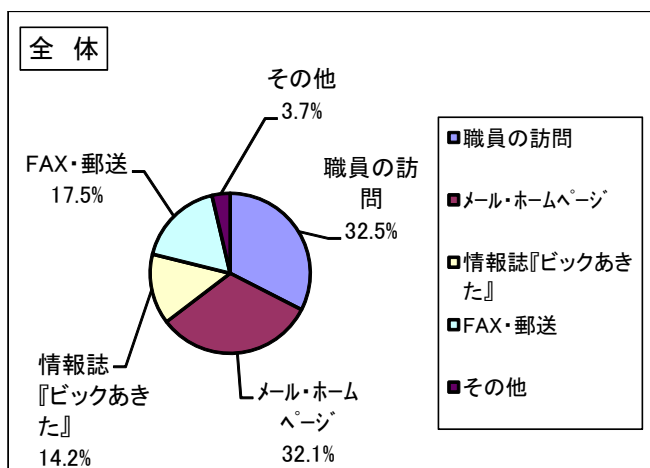
なお、助成金の対象に製品の生産が該当しないことについては、センターで取り扱っている助成金（あきた企業応援ファンド及びあきた農商工応援ファンド）は、国の制度の下でセンターが運用している制度であり、その趣旨は、新商品・サービスの開発等、新たな事業をスタートさせるための準備にかかる費用を助成させていただくことであり、開発後に販売する商品の原材料費等の費用につきましては助成対象から除かせていただいておりますので、何卒、ご理解の程、お願いいたします。

また、「あきた美吟」（県産品パンフレット）の件につきましては、所管しております県食品産業課にご要望の旨を伝えさせていただいているところでございます。

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どれですか？

	職員の訪問	メール・ホームページ	情報誌『ビックあきた』	FAX・郵送	その他	合計	割合
製造業	52	50	17	31	6	156	63.4%
卸売・小売業	4	4	3	3	2	16	6.5%
建設業	4	3	2	1	0	10	4.1%
サービス業	6	11	3	4	0	24	9.8%
その他・不明	14	11	10	4	1	40	16.3%
全体	80	79	35	43	9	246	100.0%
割合	32.5%	32.1%	14.2%	17.5%	3.7%		

※ 複数回答及び未回答があるため、合計数は回収数と一致しない。



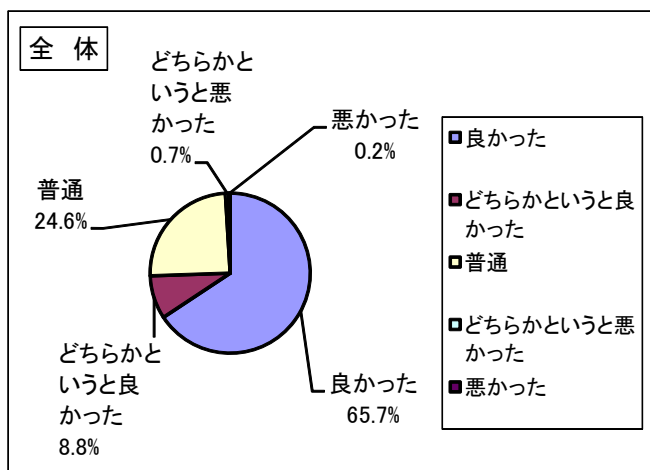
電子媒体によるタイムリーな提供とともに、職員によるフェイス・ツー・フェイスの対応に関する要望も根強いことがうかがえる。

メール・ホームページにつきましては、タイムリーな送信・更新に努めてまいります。また、職員の訪問につきましても、適時、積極的に行うように努めてまいります。

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？

	良かった	どちらかという良かった	普通	どちらかという悪かった	悪かった	合計・割合	
製造業	157	25	62	2	0	246	59.9%
卸売・小売業	23	2	6	0	0	31	7.5%
建設業	19	3	5	0	1	28	6.8%
サービス業	24	3	13	1	0	41	10.0%
その他・不明	47	3	15	0	0	65	15.8%
全体	270	36	101	3	1	411	100.0%
割合	65.7%	8.8%	24.6%	0.7%	0.2%		

※ 複数回答及び未回答があるため、合計数は回収数と一致しない。



センター職員の対応・身だしなみについては、「良かった」、「どちらかという良かった」の合計が74.5%と大半を占めており、「どちらかという悪かった」、「悪かった」は合計で0.9%と少なかった。

◎ 「悪い」の主な内容とその対応は、次のとおりです。

- 見下したような態度だった。(2件)
- 強制的な態度だった。(1件)
- 創業支援を受けて創業したが、その後のフォローアップがない。(1件)

失礼な対応があったことをお詫びします。

今後とも企業の皆様の立場に即し、パートナーシップを大切にした業務の推進に努めてまいります。

お手数ですが、調査票は12月26日(月)までに、郵便又はFAXにて送付願います。

- ◎ 郵送の場合 : 〒010-8572 秋田市山王三丁目1番1号 秋田県庁第二庁舎2階
(財)あきた企業活性化センター
総務相談グループ総務調整担当 伊藤 あて

※ 返信用の封筒をご利用ください。

- ◎ FAXの場合 : 送信先 018-863-2390
(財)あきた企業活性化センター
総務相談グループ総務調整担当 伊藤 あて

※ 送信票は不要です。このまま3枚をFAXしてください。

《 顧客満足度調査 調査票 》

該当するものに○を付け、必要に応じてご記入ください。

問1 あなた(貴社)についてお教えてください。

- ① 業 種
- | | | | | | |
|---|-------|---|--------|---|-----|
| ア | 製造業 | イ | 卸売・小売業 | ウ | 建設業 |
| エ | サービス業 | オ | その他() | | |
- ② 所在地・住所
- | | | | | | |
|---|---------|---|----------|---|--------|
| ア | 鹿角地区 | イ | 大館・北秋田地区 | | |
| ウ | 能代・山本地区 | エ | 中央地区 | オ | 由利本荘地区 |
| カ | 大仙・仙北地区 | キ | 横手地区 | ク | 湯沢雄勝地区 |
- ③ 社員数
- | | | | | | |
|---|--------|---|--------|---|--------|
| ア | 4人以下 | イ | 5～9人 | ウ | 10～29人 |
| エ | 30～49人 | オ | 50～99人 | カ | 100人以上 |

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

- ア 活用している事業についての説明、指導
イ 活用しようとした事業についての説明
ウ 経営課題や支援事業等についての相談
エ 事業PR、各種調査
オ その他()

※ 当センター事業を活用した(活用しようとした)方は、問3以降にご回答願います。
それ以外の方は、問4以降にご回答願います。

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)支援の種類はどれですか?
(複数回答可)

ア 創業支援 (創業相談、創業支援室、創業準備支援室 など)

- イ 新事業・経営革新支援
（総合相談、あきた企業応援ファンド事業、あきた農商工応援ファンド事業、
専門家派遣事業、専門家無料相談窓口、海外展開スタートアップ事業 など）
- ウ 設備投資 （設備貸与事業、機械類貸与事業、設備資金貸付事業）
- エ 販路拡大 （受発注あっせん、商談会、自動車関連産業強化支援事業 など）
- オ 技術移転・開発支援
（提案型公募事業（国補助事業等への応募支援）、大学・公設試験研究機関等との
共同研究 など）
- カ 知的財産活用支援 （特許、商標等の取得や活用に関する相談）
- キ その他 （ ）

② センター職員の説明や指導内容、訪問の回数などは満足のものでしたか？

- | | |
|------|-------------|
| ア 満足 | イ どちらかという満足 |
| ウ 普通 | エ どちらかという不満 |
| オ 不満 | |

「どちらかという不満」、「不満」と回答した方は、具体的な理由をお知らせください。

[]

問 4

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

ア 相談や事業のフォローアップの充実

イ 仕事・業務に役立つ情報提供の充実

具体的にはどのような内容の提供を望まれますか。

[]

ウ 豊富な専門知識

具体的にはどのような専門知識を望まれますか。

[]

エ その他

具体的な内容をお知らせください。

[]

