

令和2年度

利用者満足度調査報告書

令和3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 活用した(活用しようとした)支援の種類	4
	問3 職員の説明等の対応に対する満足度	5
	問4 ① 職員に望むこと	6
	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
	問6 今後、活用を希望する事業・支援内容	9

令和2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

令和2年4月1日から令和2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3年2月5日（金）～2月24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

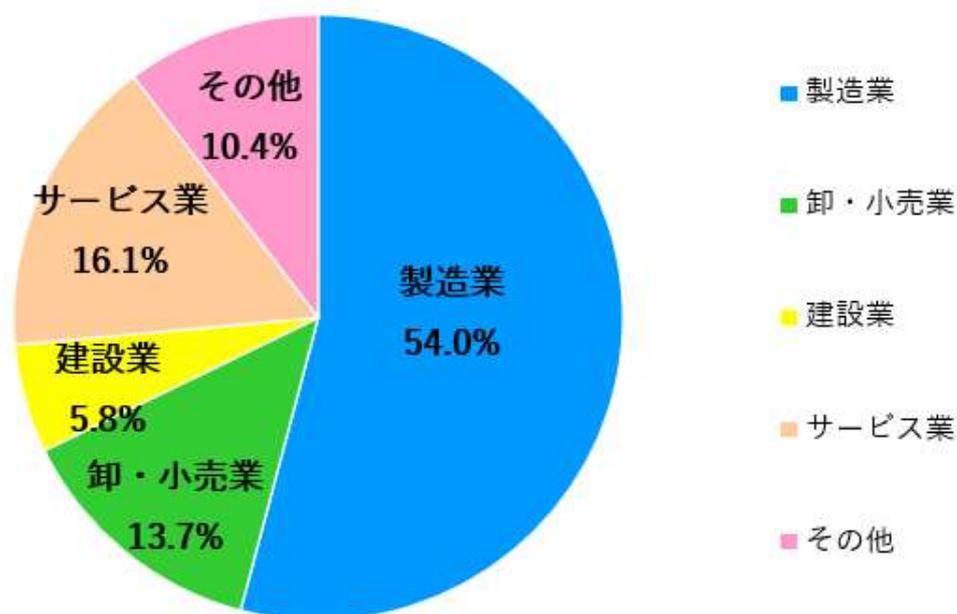
調査対象数 (A)	あて所無しに よる返送数(B)	回収数 (C)	回収率 (C / (A - B))
1,295	30	666	52.6%

(調査期間：令和3年2月5日～2月24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	360	91	39	107	69	666
割合	54.0%	13.7%	5.8%	16.1%	10.4%	—



(回答者数：666)

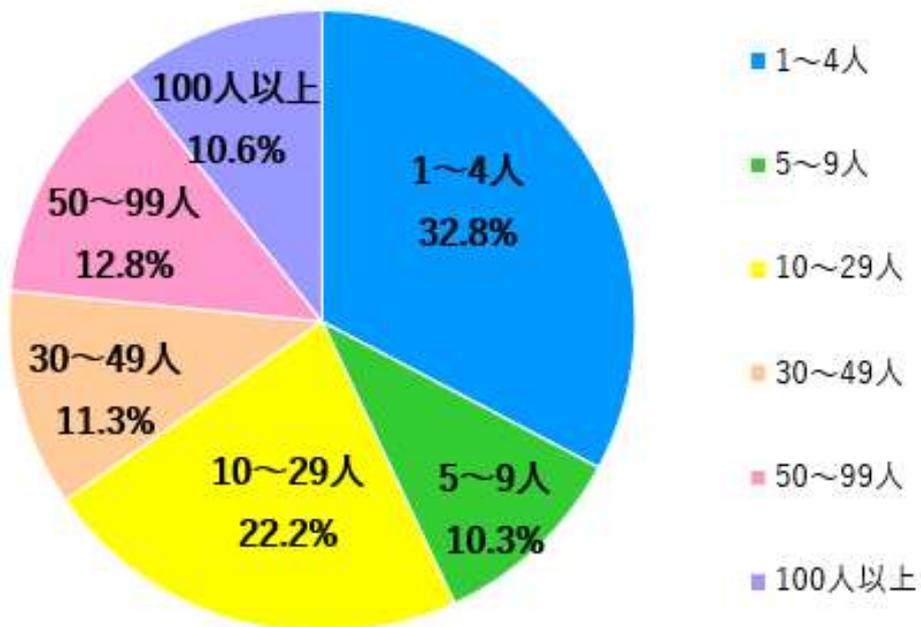
回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が360と最も多く、次いで「サービス業」が107、「卸・小売業」が91、「建設業」が39、「その他」（※不明を含む）が69となっている。

<地区>



(回答者数：666)

<従業員規模>

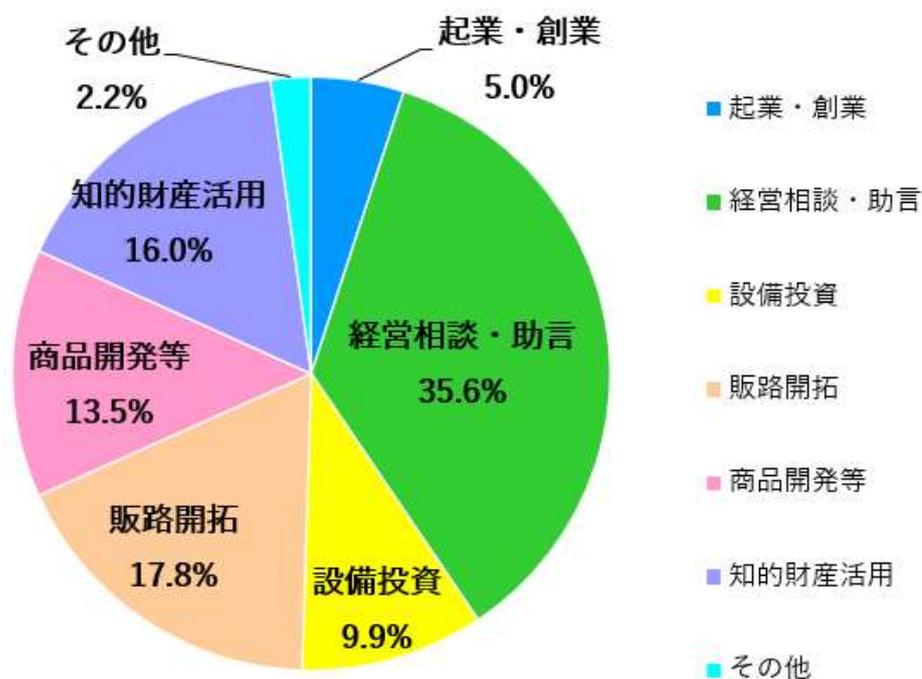


(回答者数：662)

問2 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	経営相談・助言	設備投資	販路開拓	商品開発等	知的財産活用	その他
製造業	9	135	77	134	75	71	6
卸・小売業	4	53	5	10	18	26	3
建設業	1	29	3	1	5	5	3
サービス業	21	75	5	8	13	16	4
その他	11	34	1	10	13	29	4
全体	46	326	91	163	124	147	20
割合	5.0%	35.6%	9.9%	17.8%	13.5%	16.0%	2.2%

(回答数：917)

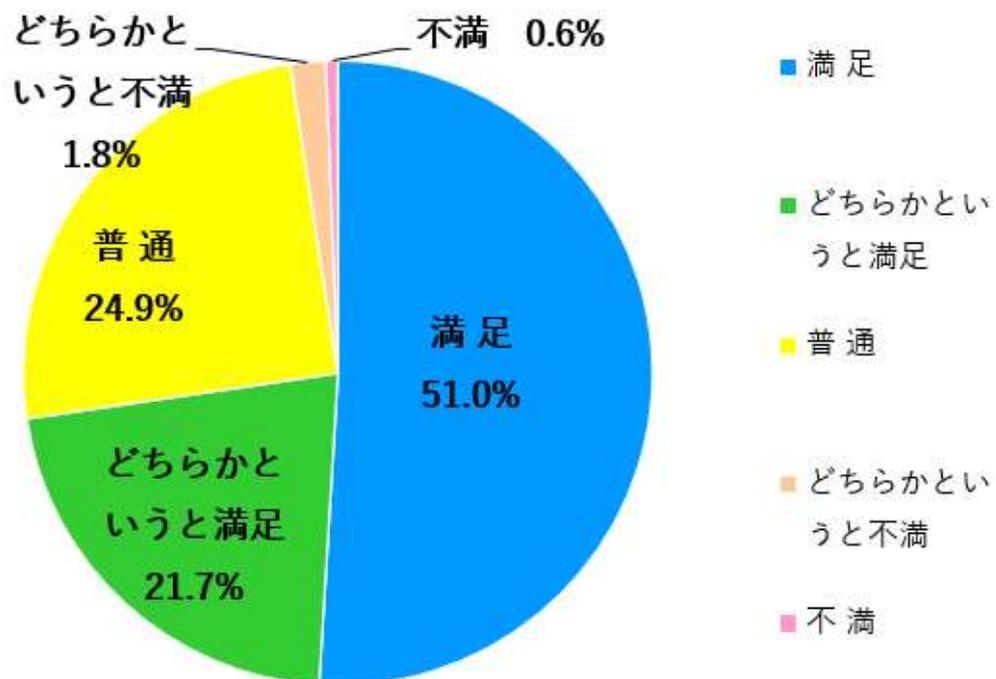


支援を受けた事業の内訳は、「経営相談・助言」が 35.6%で最も多く、「販路開拓」が 17.8%、「知的財産活用」が 16.0%、「商品開発等」が 13.5%、「設備投資」が 9.9%、「起業・創業」が 5.0%となっている。

問3 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？

	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	155	81	114	7	0
卸・小売業	54	17	14	3	1
建設業	16	11	8	0	2
サービス業	64	21	20	1	1
その他	46	13	8	1	0
全体	335	143	164	12	4
割合	51.0%	21.7%	24.9%	1.8%	0.6%

(回答数：658)

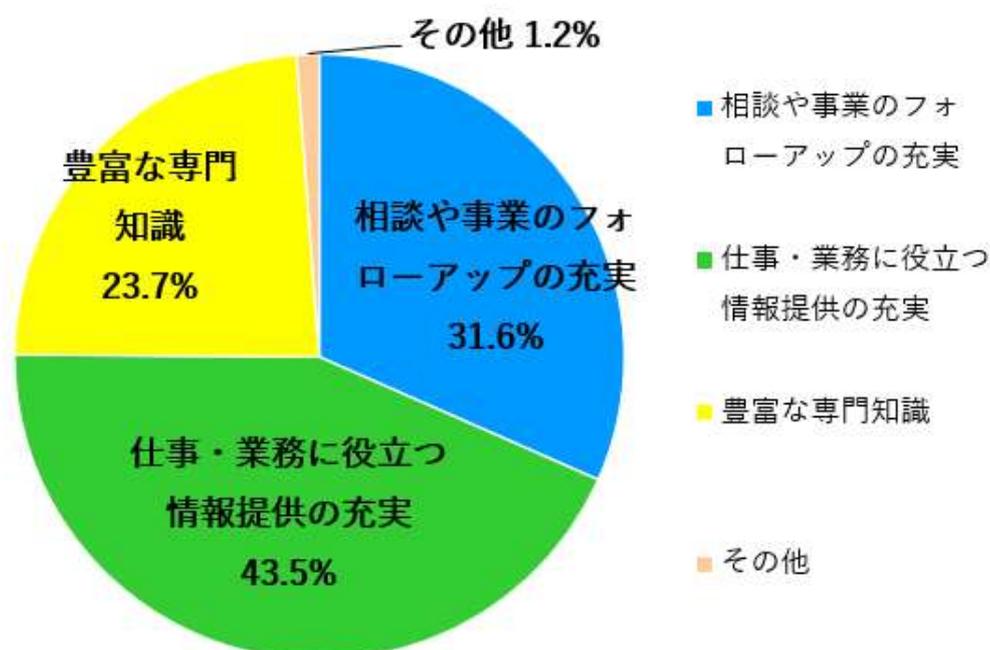


職員の対応に関する満足度については、「満足」、「どちらかという満足」が合わせて 72.7%であったのに対し、「不満」、「どちらかという不満」は合わせて 2.4%となっている。

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	152	247	110	7
卸・小売業	45	61	37	1
建設業	18	24	11	1
サービス業	71	72	51	1
その他	32	33	29	2
全体	318	437	238	12
割合	31.6%	43.5%	23.7%	1.2%

(回答数：1,005)

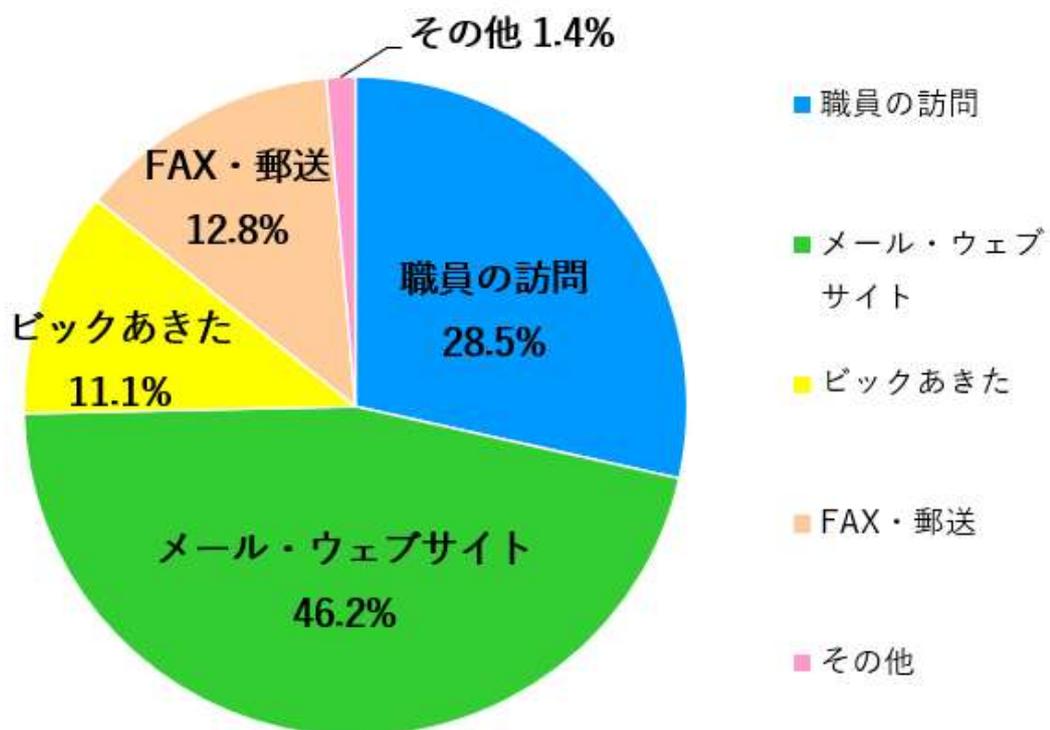


センター職員に望むことについては、「情報提供の充実」が43.5%、「相談や事業のフォローアップの充実」が31.6%、「豊富な専門知識」が23.7%、「その他」が1.2%となっている。

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	111	184	45	48	1
卸・小売業	32	39	12	12	3
建設業	9	20	4	7	0
サービス業	30	55	12	13	4
その他	18	26	5	10	1
全体	200	324	78	90	9
割合	28.5%	46.2%	11.1%	12.8%	1.4%

(回答数：701)

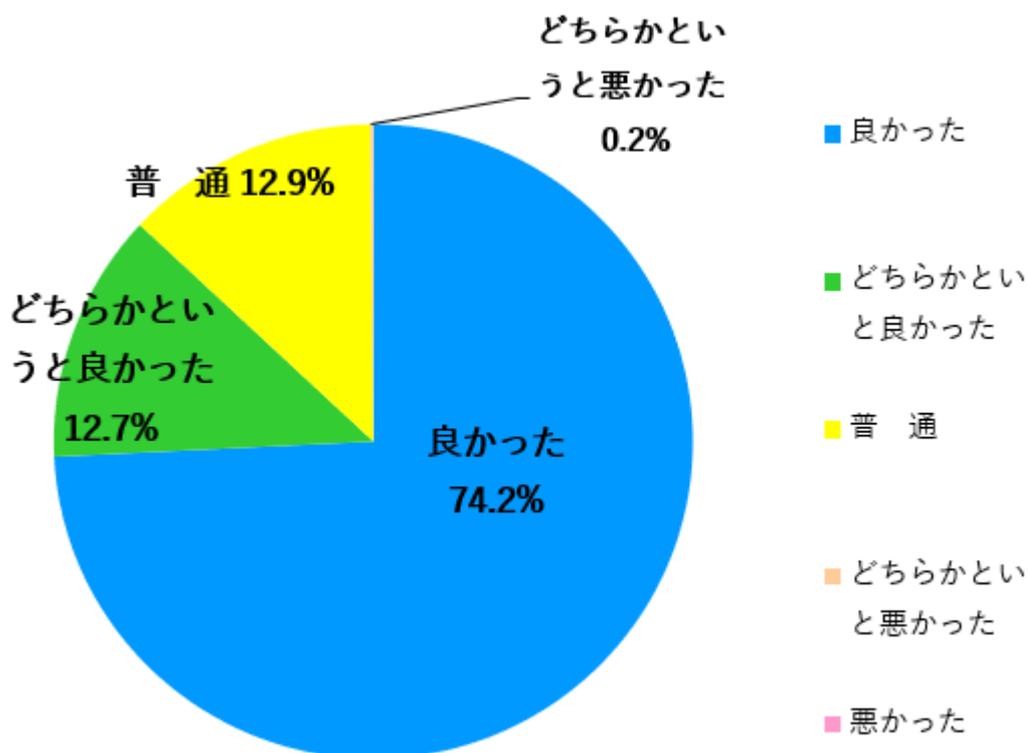


「メール・ウェブサイトでの提供」が46.2%と最も多く、「職員訪問による提供」が28.5%、「FAX・郵送による提供」が12.8%、「情報誌『ビックあきた』による提供」が11.1%、「その他」が1.4%となっている。

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 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	240	61	51	1	0
卸・小売業	75	3	11	0	0
建設業	25	7	4	0	0
サービス業	85	7	13	0	0
その他	59	5	5	0	0
全体	484	83	84	1	0
割合	74.2%	12.7%	12.9%	0.2%	0.0%

(回答数：652)

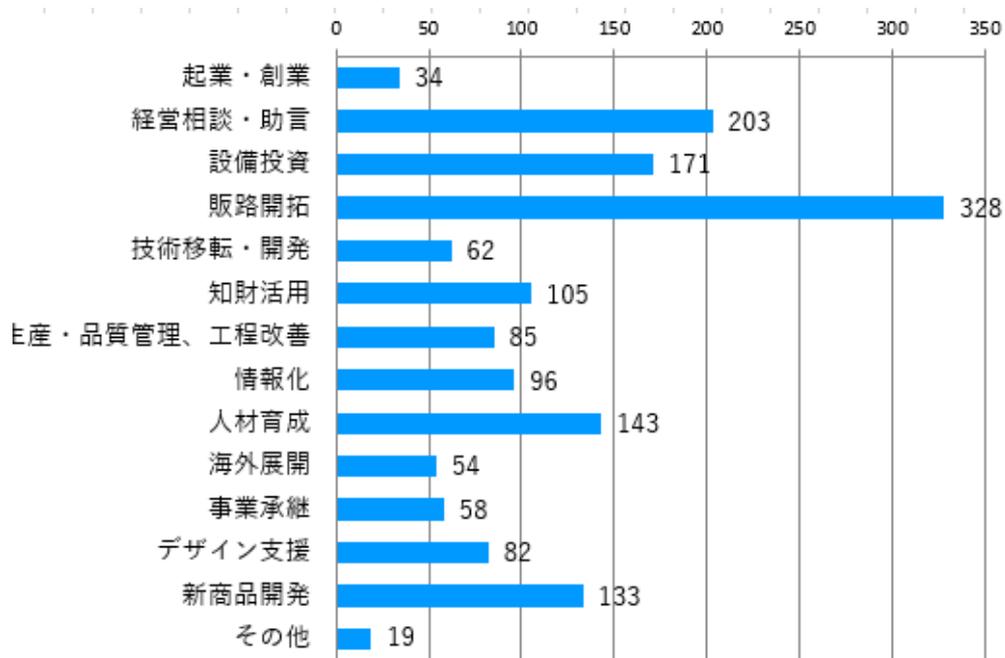


センター職員の応対・身だしなみについては、「良かった」、「どちらかという
うと良かった」の合計が 86.9%と大半を占めており、「悪かった」、「どちらか
というと悪かった」のは 0.2%に留まっている。

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	経営相談・助言	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	6	71	116	199	40	46	68	46	80	32	28	31	67	7
卸・小売業	4	32	13	56	3	15	10	19	12	13	8	18	26	0
建設業	1	15	7	8	5	5	1	5	21	0	6	3	4	2
サービス業	16	57	27	37	8	16	3	15	23	6	12	21	19	6
その他	7	28	8	28	6	23	3	11	7	3	4	9	17	4
全体	34	203	171	328	62	105	85	96	143	54	58	82	133	19
割合	2.2%	12.9%	10.9%	20.9%	3.9%	6.7%	5.4%	6.1%	9.1%	3.4%	3.7%	5.2%	8.5%	1.1%

(回答数：1,573)



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「経営相談・助言」、「設備投資」となっている。