

平成29年度

# 顧客満足度調査報告書

平成30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
	調査にご協力頂いた皆様のコメントへの対応	11

## 平成29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29年4月1日から平成29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

平成30年2月16日(金)～3月2日(金)

#### 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。

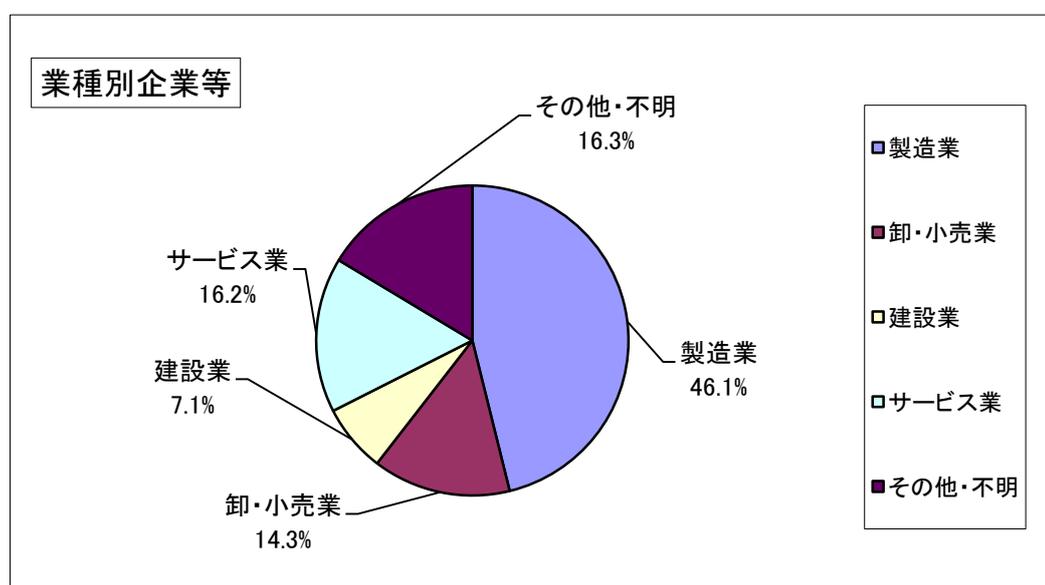
## II 調査の概要

調査対象数 (A)	あて所無しによる返送数 (B)	回収数 (C)	回収率 (C / (A-B))
1, 508	32	637	43.2%

(調査期間：平成30年2月16日～平成30年3月2日)

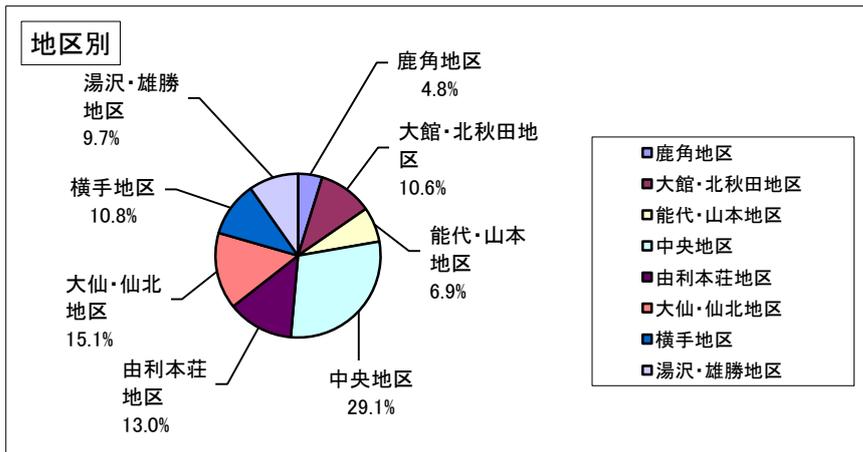
### 問1 あなた（貴社）について教えてください。（業種・地区・従業員規模）

	製造業	卸・小売業	建設業	サービス業	その他・不明	合計
企業等数	294	91	45	103	104	637
割合	46.1%	14.3%	7.1%	16.2%	16.3%	100.0%

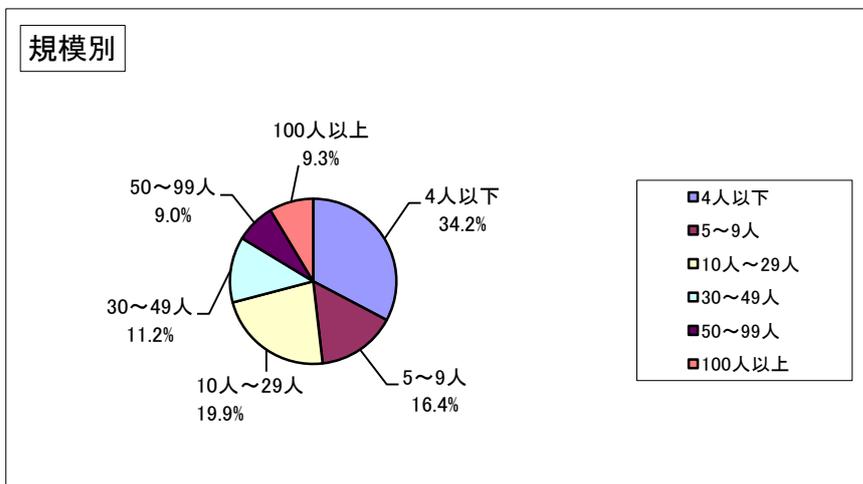


(回答者数：637)

回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が294（46.1%）、「サービス業」が103（16.2%）、「卸・小売業」が91（14.3%）、「建設業」が45（7.1%）、「その他・不明」が104（16.3%）となっている。



(回答者数：626)

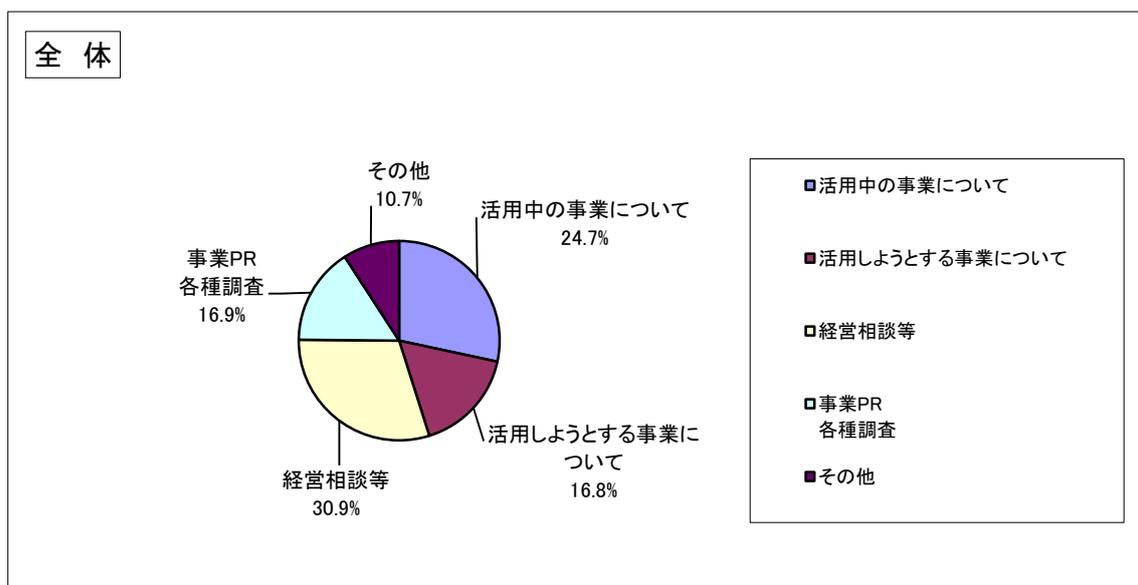


(回答者数：614)

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）

	活用中の事業について	活用しようとする事業について	経営相談等	事業PR 各種調査	その他	合計・割合	
製造業	92	59	85	81	25	342	50.3%
卸・小売業	23	15	35	12	9	94	13.8%
建設業	12	8	18	3	1	42	6.2%
サービス業	23	19	42	7	11	102	15.0%
その他・不明	18	13	30	12	27	100	14.7%
全体	168	114	210	115	73	680	100%
割合	24.7%	16.8%	30.9%	16.9%	10.7%		

（回答数：680）

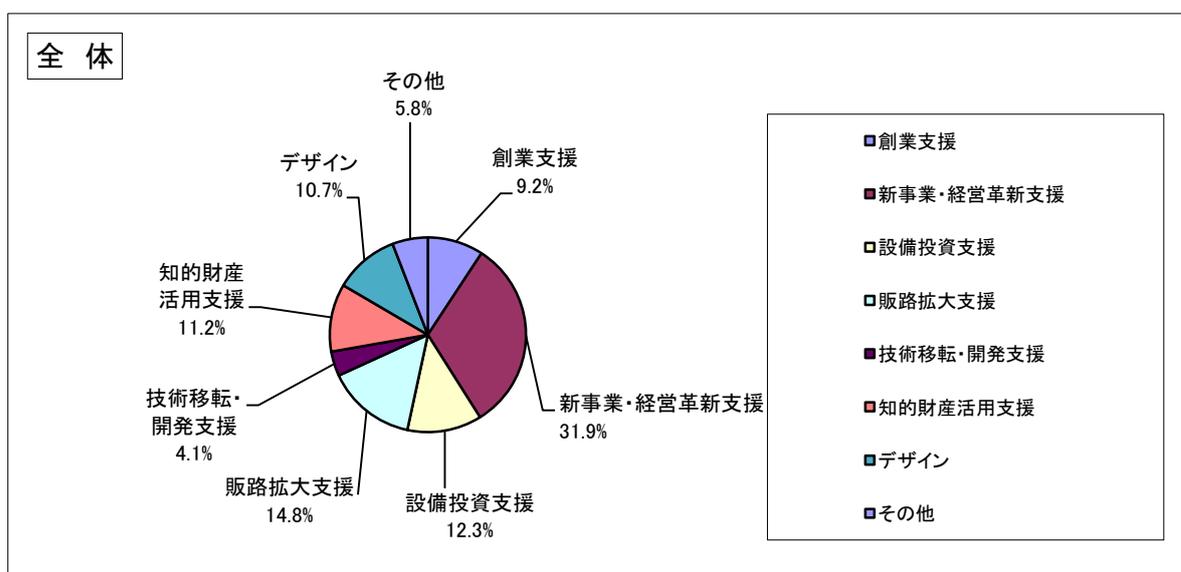


センターを訪問した主な目的は、「経営相談等」が30.9%、「活用中の事業について」が24.7%、「活用しようとする事業について」が16.8%、「事業PR・各種調査」が16.9%、「その他」が10.7%となっている。

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）

	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	デザイン	その他	合計・割合	
製造業	5	77	52	81	18	32	31	14	310	45.3%
卸売・小売業	17	37	12	7	0	15	13	6	107	15.6%
建設業	6	24	5	0	3	2	2	3	45	6.6%
サービス業	25	48	10	6	2	6	14	4	115	16.8%
その他・不明	10	32	5	7	5	22	13	13	107	15.7%
全体	63	218	84	101	28	77	73	40	684	100%
割合	9.2%	31.9%	12.3%	14.8%	4.1%	11.2%	10.7%	5.8%		

（回答数：684）

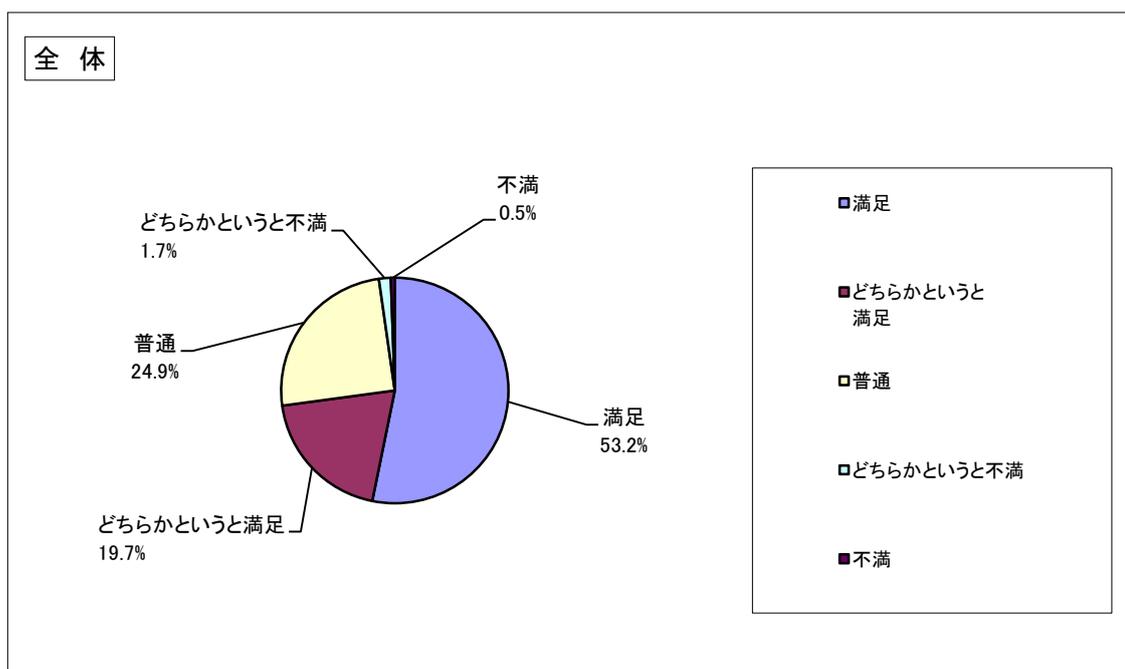


支援を受けた事業の内訳は、「新事業・経営革新支援」が31.9%で最も多く、「販路拡大支援」が14.8%、「設備投資支援」が12.3%、「知的財産活用支援」が11.2%、「デザイン」が10.7%が続いている。

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）

	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	121	43	62	3	3	232	43.5%
卸売・小売業	43	19	19	3	0	84	15.7%
建設業	22	10	7	0	0	39	7.3%
サービス業	49	12	30	2	0	93	17.4%
その他・不明	49	21	15	1	0	86	16.1%
全体	284	105	133	9	3	534	100.0%
割合	53.2%	19.7%	24.9%	1.7%	0.5%		

（回答数：534）

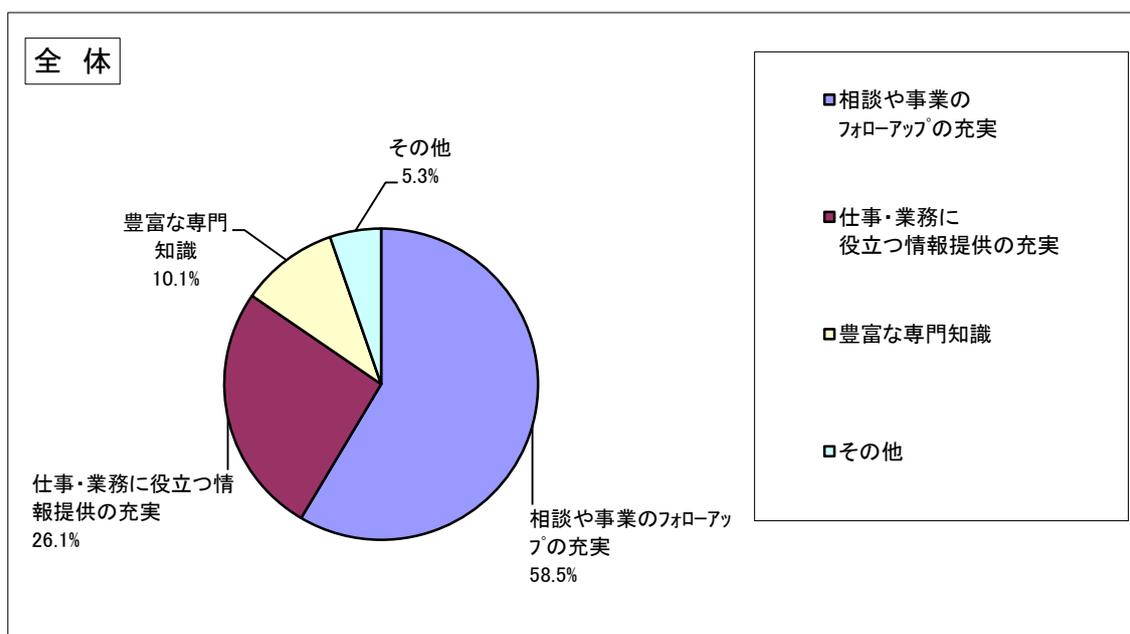


「満足」、「どちらかという満足」が合わせて72.9%、「不満」、「どちらかという不満」は合わせて2.2%となっている。

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）

	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	167	96	24	18	305	46.0%
卸売・小売業	65	26	15	8	114	17.2%
建設業	24	8	6	1	39	5.9%
サービス業	66	28	12	3	109	16.4%
その他・不明	66	15	10	5	96	14.5%
全体	388	173	67	35	663	100.0%
割合	58.5%	26.1%	10.1%	5.3%		

（回答数：663）



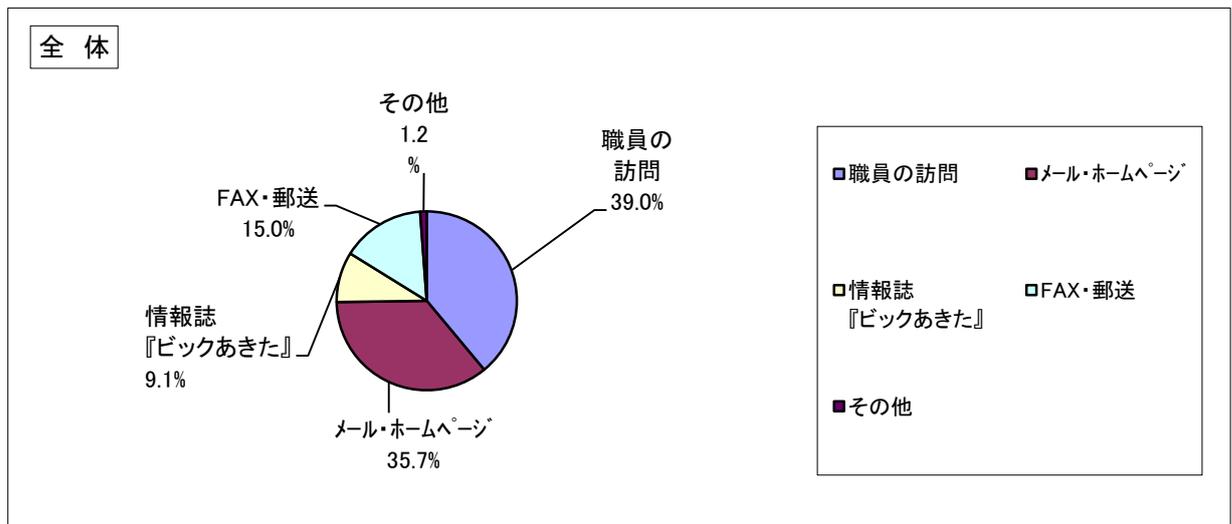
センター職員に望むことについては、「相談・事業等のフォローアップの充実」が58.5%、「情報提供の充実」が26.1%、「豊富な専門知識」が10.1%、「その他」が5.3%となっている。

「フォローアップの充実」は、すべての業種において最も高い割合を占めている。

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）

	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	73	56	10	22	2	163	47.8%
卸売・小売業	23	21	8	9	0	61	17.9%
建設業	6	12	3	3	0	24	7.0%
サービス業	18	21	7	8	1	55	16.1%
その他・不明	13	12	3	9	1	38	11.2%
全体	133	122	31	51	4	341	100.0%
割合	39.0%	35.7%	9.1%	15.0%	1.2%		

(回答数：341)

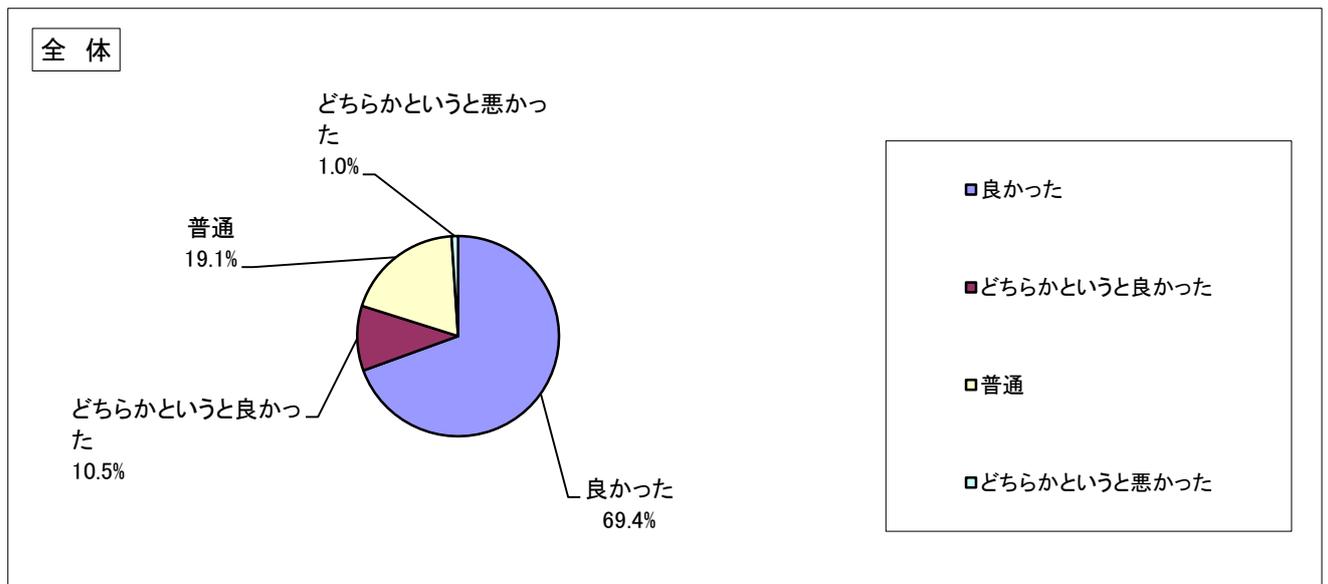


「職員の訪問」の割合が39.0%と最も高く、次いで「メール・ホームページ」の35.7%となっている。

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）

	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	合計・割合	
製造業	182	35	58	5	0	280	48.1%
卸売・小売業	64	7	18	0	0	89	15.3%
建設業	12	3	3	0	0	18	3.1%
サービス業	69	8	22	1	0	100	17.2%
その他・不明	77	8	10	0	0	95	16.3%
全体	404	61	111	6	0	582	100.0%
割合	69.4%	10.5%	19.1%	1.0%	0.0%		

（回答数：582）

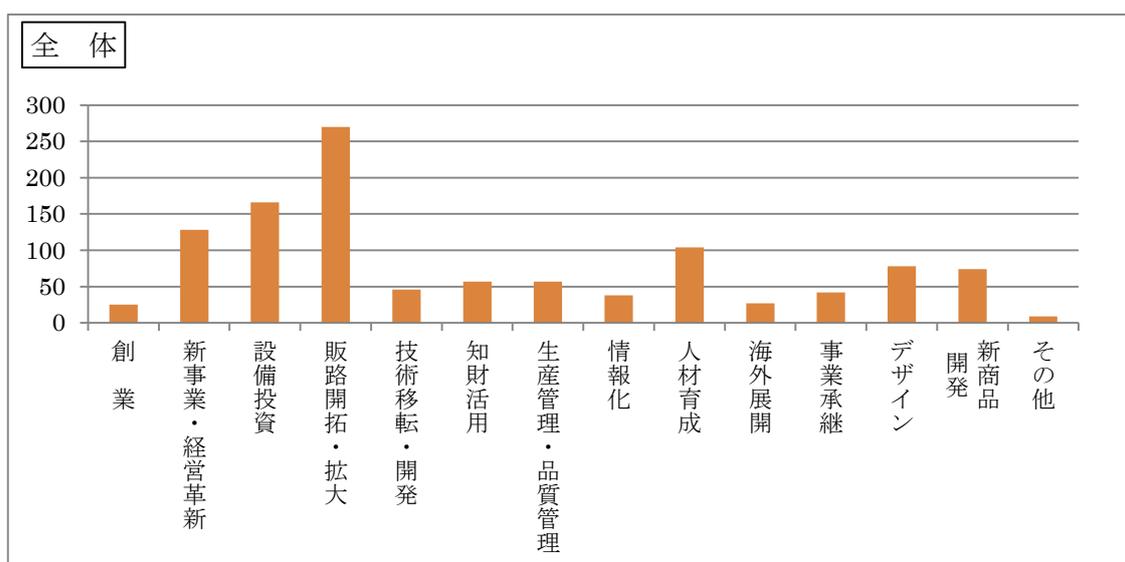


センター職員の対応・身だしなみについては、「良かった」「どちらかという  
と良かった」の合計が79.9%と大半を占めており、「どちらかというと悪  
かった」は1.0%にとどまり、「悪かった」は皆無であった。

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）

	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	合計・割合	
製造業	0	48	110	148	29	24	42	16	54	15	18	35	42	4	585	52.2%
卸売・小売業	3	23	19	48	5	11	5	7	14	5	8	15	15	1	179	16.0%
建設業	12	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	1.6%
サービス業	3	29	16	43	3	9	4	7	22	5	7	14	14	1	177	15.8%
その他・不明	7	25	18	31	9	13	6	8	14	2	9	14	3	3	162	14.4%
全体	25	128	166	270	46	57	57	38	104	27	42	78	74	9	1,121	100%
割合	2.2%	11.4%	14.8%	24.1%	4.1%	5.1%	5.1%	3.4%	9.3%	2.4%	3.7%	7.0%	6.6%	0.8%		

（回答数：1,121）



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」、「新事業・経営革新」、「人材育成」となっている。