

令和5年度

# 利用者満足度調査報告書

令和6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5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。）では、県内企業の「持続的発展」と「より頼りがいのある」センターを目指し、「経営支援の強化」「マッチング支援の強化」「製品・商品開発等の支援の強化」「支援機関・企業間との連携の強化」「センターの情報発信と支援体制の強化」を活動の5つの柱と位置づけ、県内企業の支援に取り組んでいる。

センターに対する評価や要望等について、センターをご利用いただいた皆様からお聞かせいただき、今後の支援等の充実に役立てることを目的に調査を行った。

### 2 調査対象

令和5年4月1日から令和5年12月31日までに、センター職員が対面による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、FAX及びインターネットにより回収

期 間

令和6年3月4日～3月19日

### 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)	あて所無し等による返送数(B)	回収数 (C)	回収率 (C / (A - B))
948	17	515	55.3%

(調査期間：令和6年3月4日～3月19日)

【総合的な利用者満足度指数】83.3 (計算式は以下)

$(\text{①満足} \times 100) + (\text{②やや満足} \times 75) + (\text{③普通} \times 50) + (\text{④やや不満} \times 25) + (\text{⑤不満} \times 0)$

設問<問3>に対する総回答数

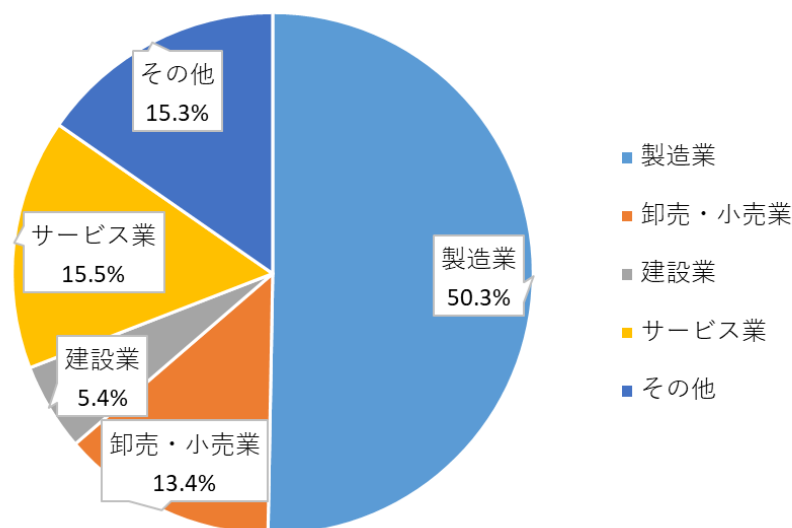
※総合的な利用者満足度指数の過年度推移

令和4年度：83.5 令和3年度：78.6 令和2年度：80.1

問1 あなた(貴社)についてお答えください。(業種・地域・従業員規模)

<業種>

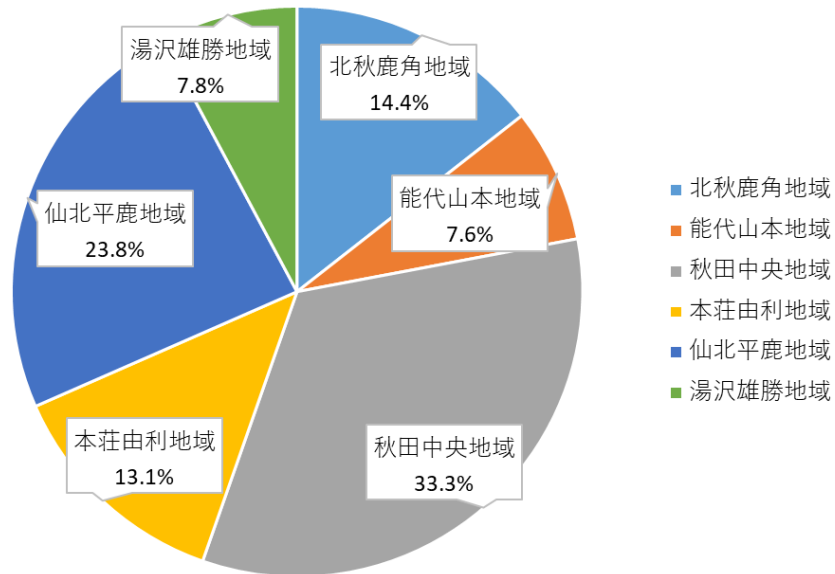
	製造業	卸・小売業	建設業	サービス業	その他	合計
企業数	259	69	28	80	79	515
割合	50.3%	13.4%	5.4%	15.5%	15.3%	100%



(回答先数：515)

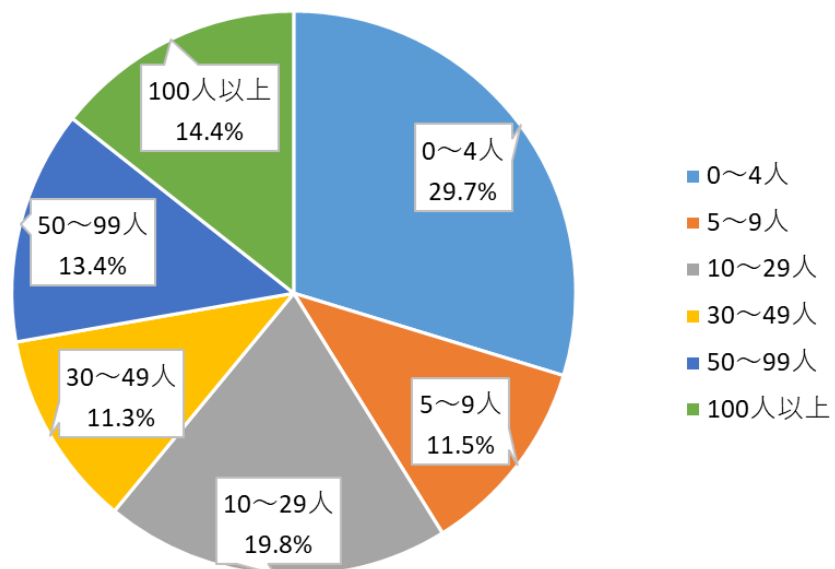
回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が259先(50.3%)と最も多く、ほか「サービス業」が80先、「卸・小売業」69先、「建設業」28先などとなっている。

<所在地域>



(回答先数 : 513)

<従業員規模>

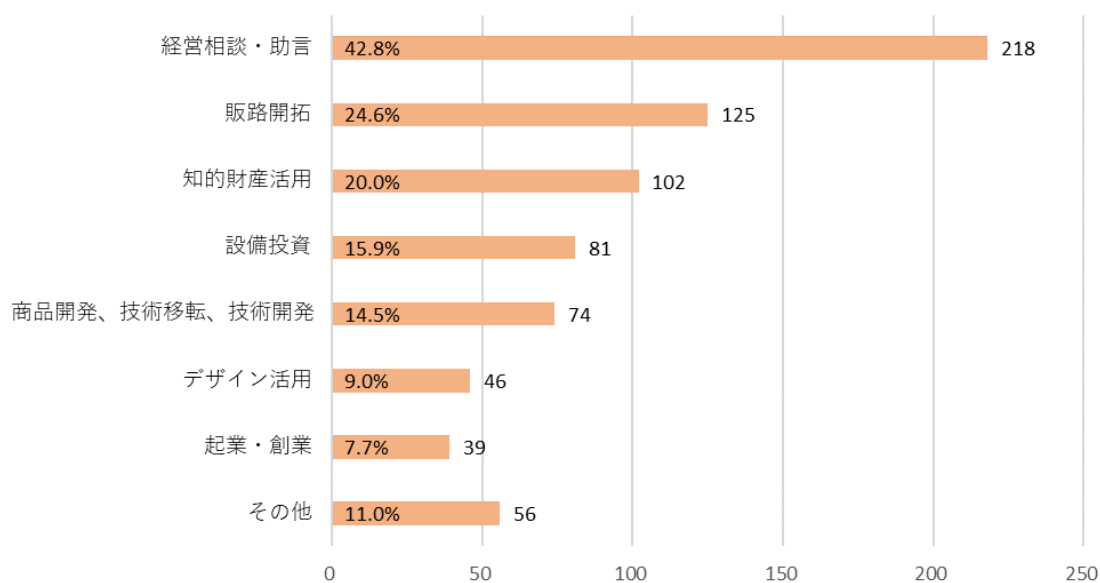


(回答先数 : 515)

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】

	経営相談・助言	販路開拓	知的財産活用	設備投資	商品開発等	デザイン活用	起業・創業	その他
製造業	80	95	42	62	44	20	4	26
卸・小売業	40	12	15	6	9	4	6	8
建設業	11	0	7	6	5	1	1	5
サービス業	52	10	13	5	7	11	17	10
その他	35	8	25	2	9	10	11	7
全体	218	125	102	81	74	46	39	56
割合	42.8%	24.6%	20.0%	15.9%	14.5%	9.0%	7.7%	11.0%

（回答先数：509）

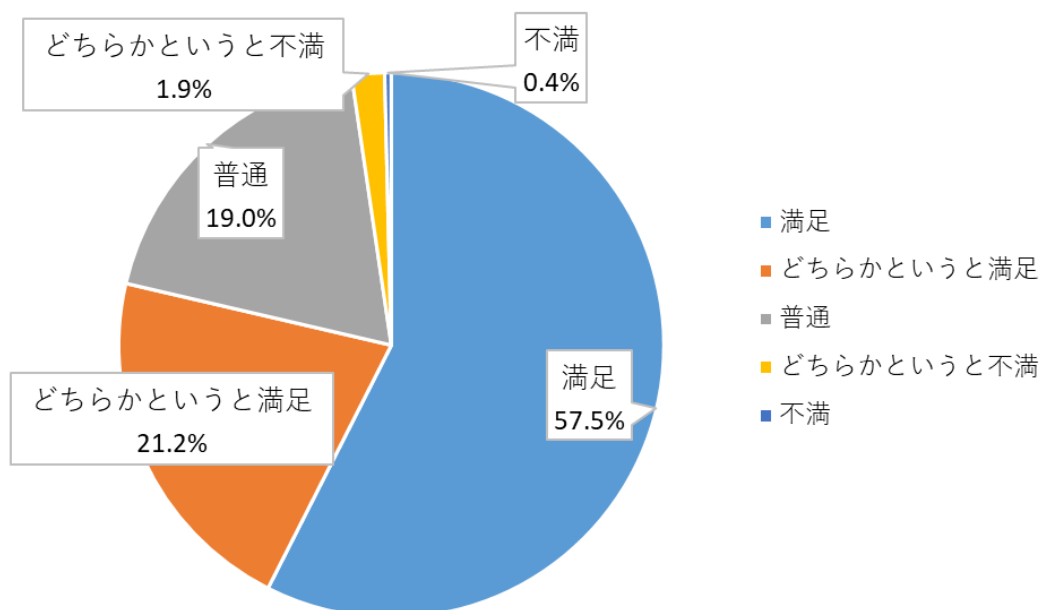


支援を受けた事業の内訳は、「経営相談・助言」が42.8%（218先）で最も多く、ほか「販路開拓」が24.6%、「知的財産活用」20.0%、「設備投資」15.9%、「商品開発等」14.5%、「デザイン活用」9.0%、「起業・創業」7.7%となっている。（複数回答）

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	136	59	55	8	1
卸・小売業	42	16	12	0	0
建設業	12	5	10	1	0
サービス業	53	14	12	0	0
その他	53	15	9	1	1
全体	296	109	98	10	2
割合	57.5%	21.2%	19.0%	1.9%	0.4%

(回答先数：515)

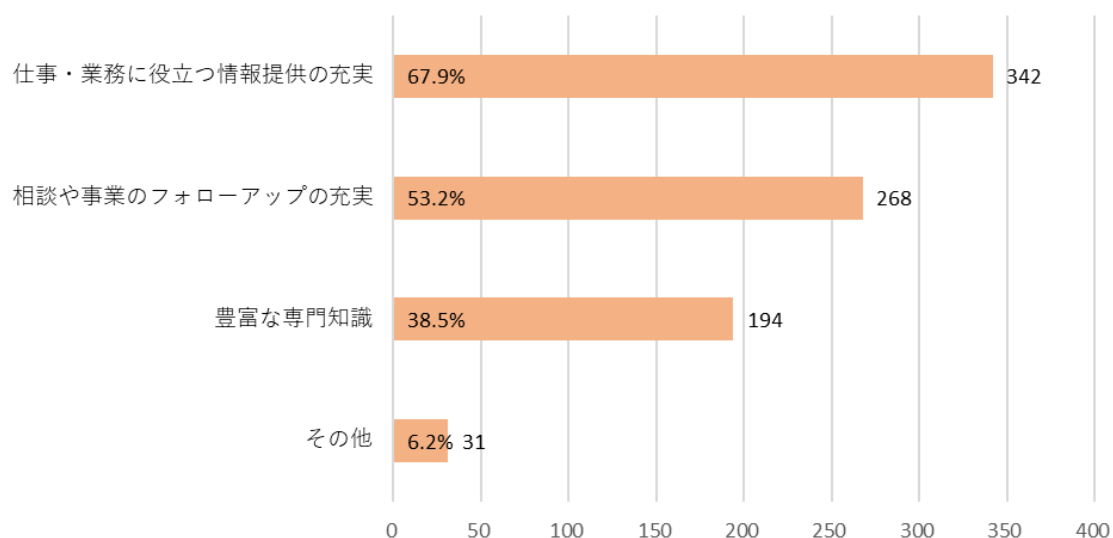


センター職員の対応に関する満足度は、「満足」、「どちらかという満足」が合わせて 78.7%であったのに対し、「不満」、「どちらかという不満」が合わせて 2.3%となっている。

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】

	仕事・業務に役立つ 情報提供の充実	相談や事業の フォローアップの充実	豊富な 専門知識	その他
製造業	183	125	85	14
卸・小売業	45	40	28	3
建設業	21	8	15	2
サービス業	49	55	34	5
その他	44	40	32	7
全体	342	268	194	31
割合	67.9%	53.2%	38.5%	6.2%

(回答先数：504)



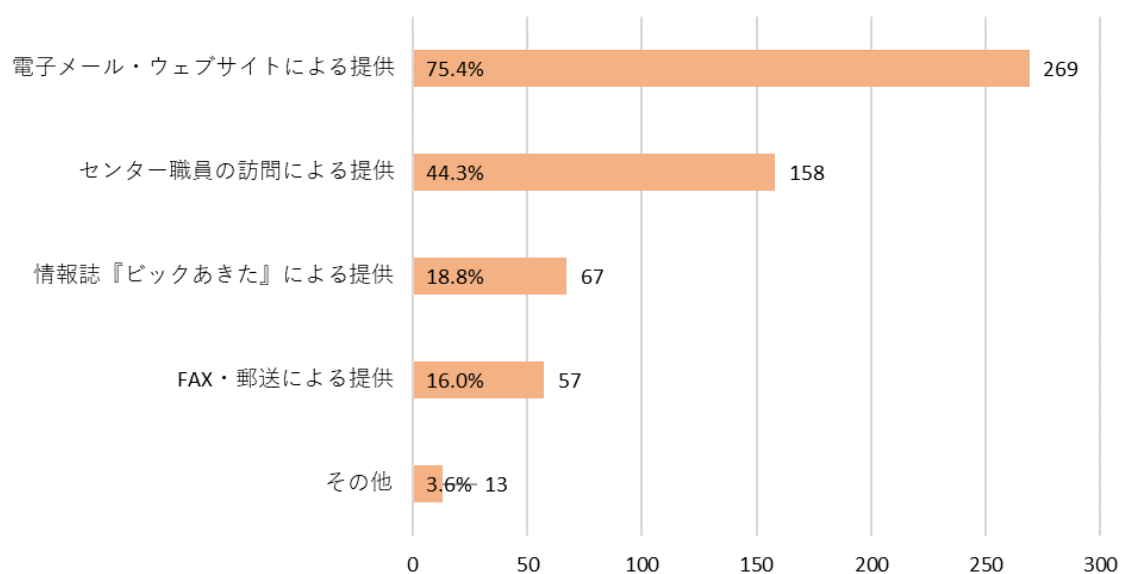
センター職員に望むことは、「仕事・業務に役立つ情報提供の充実」が67.9% (342先)、「相談や事業のフォローアップの充実」が53.2% (268先)、「豊富な専門知識」が38.5% (194先) などとなっている。(複数回答)



問4-② ①で「情報提供の充実」と回答した方へ、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】

	電子メール・ ウェブサイト	職員の訪問	情報誌 『ピックあきた』	FAX・郵送	その他
製造業	145	97	37	25	5
卸・小売業	34	17	8	9	2
建設業	15	3	5	4	2
サービス業	41	24	7	8	2
その他	34	17	10	11	2
全体	269	158	67	57	13
割合	75.4%	44.3%	18.8%	16.0%	3.6%

(回答先数：357)

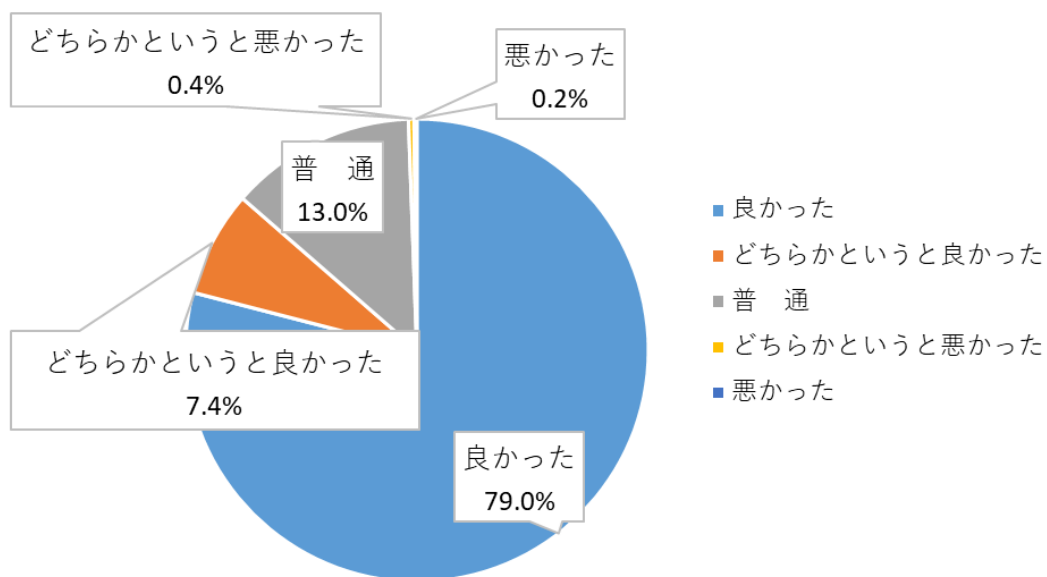


情報提供の手段として希望するものは、「電子メール・ウェブサイトでの提供」が75.4%（269先）と最も多く、ほか「職員の訪問による提供」が44.3%（158先）、「情報誌『ピックあきた』による提供」18.8%（67先）、「FAX・郵送による提供」16.0%（57先）となっている。（複数回答）

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？

	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	198	23	36	2	0
卸・小売業	54	6	10	0	0
建設業	19	3	6	0	0
サービス業	69	3	7	0	0
その他	67	3	8	0	1
全体	407	38	67	2	1
割合	79.0%	7.4%	13.0%	0.4%	0.2%

(回答先数：515)

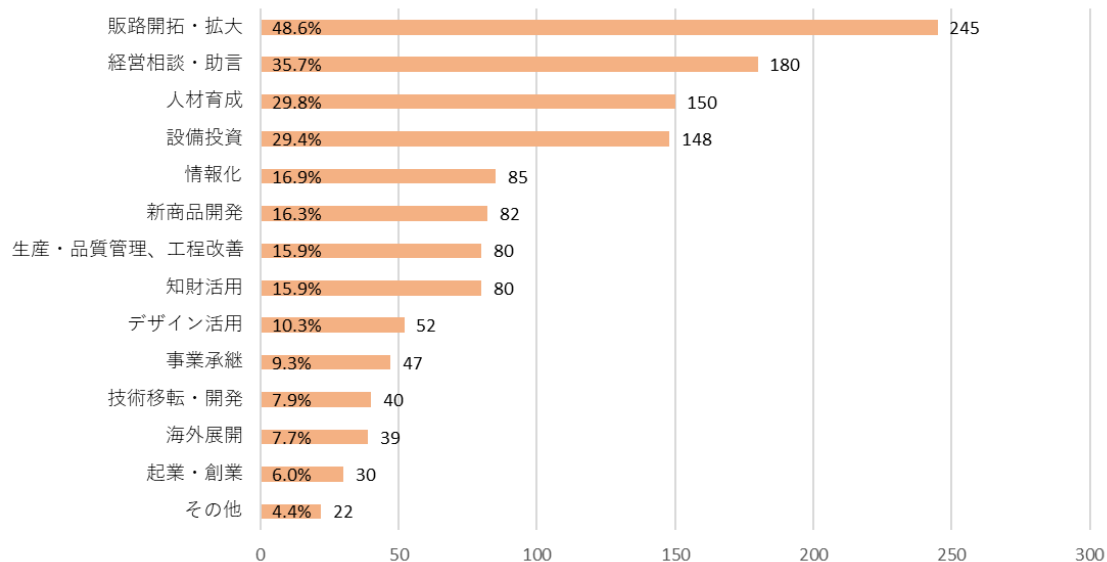


センター職員の応対等は、「良かった」、「どちらかという良かった」が合わせて 86.4%であったのに対し、「悪かった」、「どちらかという悪かった」が合わせて 0.6%となっている。

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】

	販路開拓・拡大	経営相談・助言	人材育成	設備投資	情報化	新商品開発	生産・品質管理・工程改善	知財活用	デザイン活用	事業承継	技術移転・開発	海外展開	起業・創業	その他
製造業	141	62	82	102	32	43	64	37	24	18	29	24	5	12
卸・小売業	30	35	14	12	14	12	5	7	8	12	1	6	4	2
建設業	6	10	15	10	8	4	4	4	1	2	1	0	2	1
サービス業	37	43	18	18	22	13	4	14	12	9	4	4	9	4
その他	31	30	21	6	9	10	3	18	7	6	5	5	10	3
全体	245	180	150	148	85	82	80	80	52	47	40	39	30	22
割合	48.6%	35.7%	29.8%	29.4%	16.9%	16.3%	15.9%	15.9%	10.3%	9.3%	7.9%	7.7%	6.0%	4.4%

(回答先数：504)



今後活用したい事業メニューは、「販路開拓・拡大」が48.6%（245先）と最も多く、ほか「経営相談・助言」が35.7%（180先）、「人材育成」29.8%（150先）、「設備投資」29.4%（148先）となっている。（複数回答）