

令和 6 年度

利用者満足度調査報告書

令和 7 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 6 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 6 年 4 月 1 日から令和 6 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 7 年 3 月 14 日 ～ 3 月 28 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))
849	18	434	52.2%

(調査期間：令和7年3月14～3月28日)

【総合的な利用者満足度指数】86.3（計算式は以下）

$$\frac{(\text{①満足} \times 100) + (\text{②やや満足} \times 75) + (\text{③普通} \times 50) + (\text{④やや不満} \times 25) + (\text{⑤不満} \times 0)}{\text{設問<問3>に対する総回答数}}$$

設問<問3>に対する総回答数

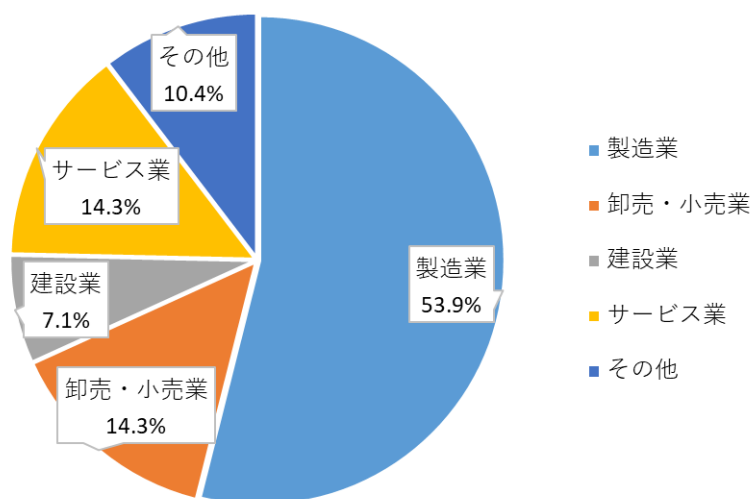
※総合的な利用者満足度指数の過年度推移

令和5年度：83.3 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>

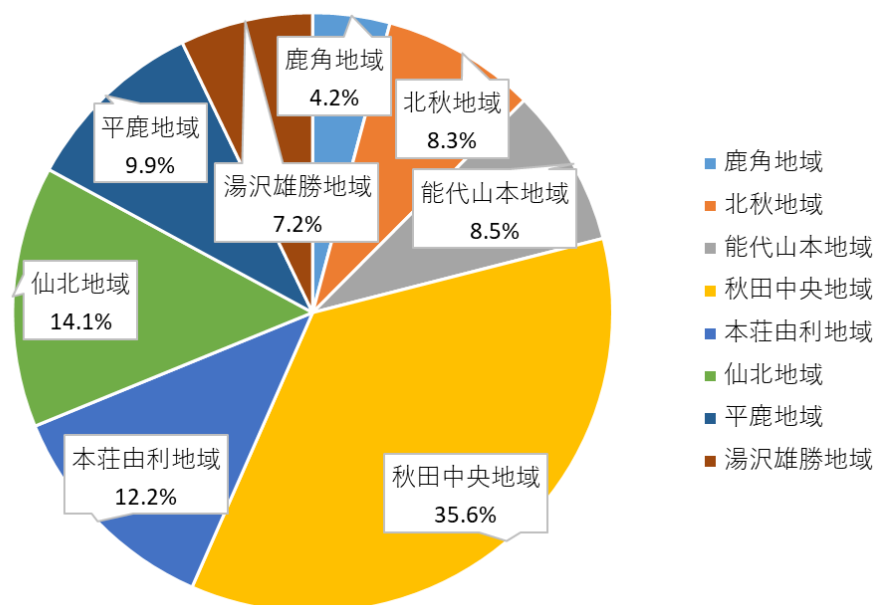
	製造業	卸・小売業	建設業	サービス業	その他	合 計
企業数	234	62	31	62	45	434
割 合	53.9%	14.3%	7.1%	14.3%	10.4%	100%



(回答先数：434)

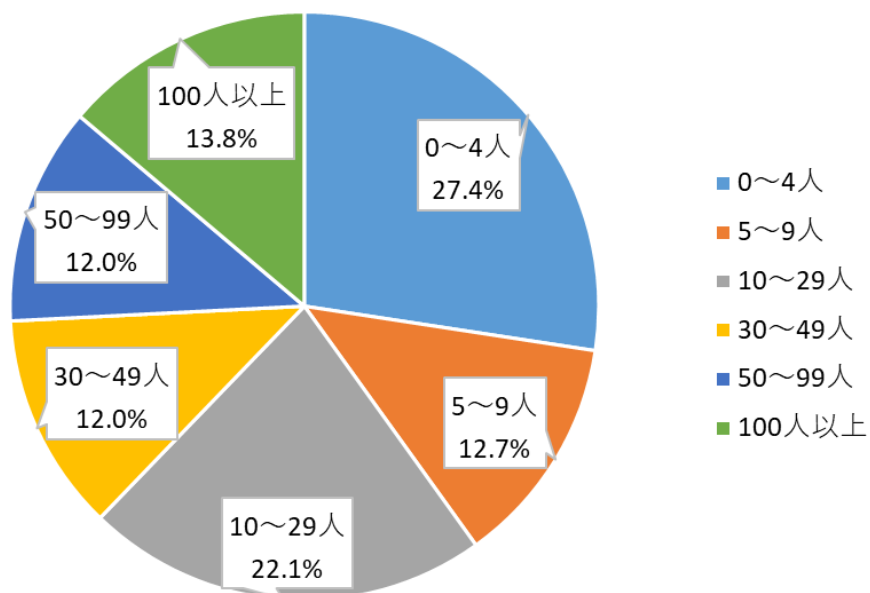
回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が234先（53.9%）と最も多く、ほか「卸・小売業」が62先、「サービス業」62先、「建設業」31先などとなっている。

<所在地域>



(回答先数：433)

<従業員規模>

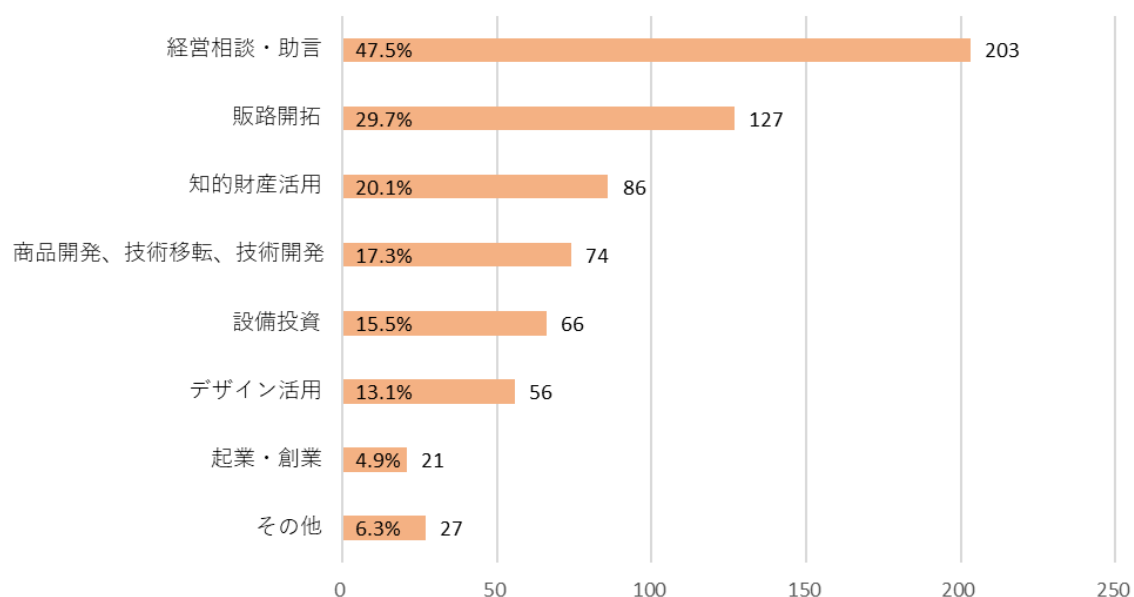


(回答先数：434)

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	商品開発 等	設備 投資	デザイン 活用	起業・創業	その他
製造業	86	95	37	50	49	23	5	15
卸・小売業	38	13	17	8	7	12	1	2
建設業	22	5	8	3	3	3	1	2
サービス業	37	9	13	6	5	14	10	3
その他	20	5	11	7	2	4	4	5
全 体	203	127	86	74	66	56	21	27
割 合	47.5%	29.7%	20.1%	17.3%	15.5%	13.1%	4.9%	6.3%

（回答先数：427）

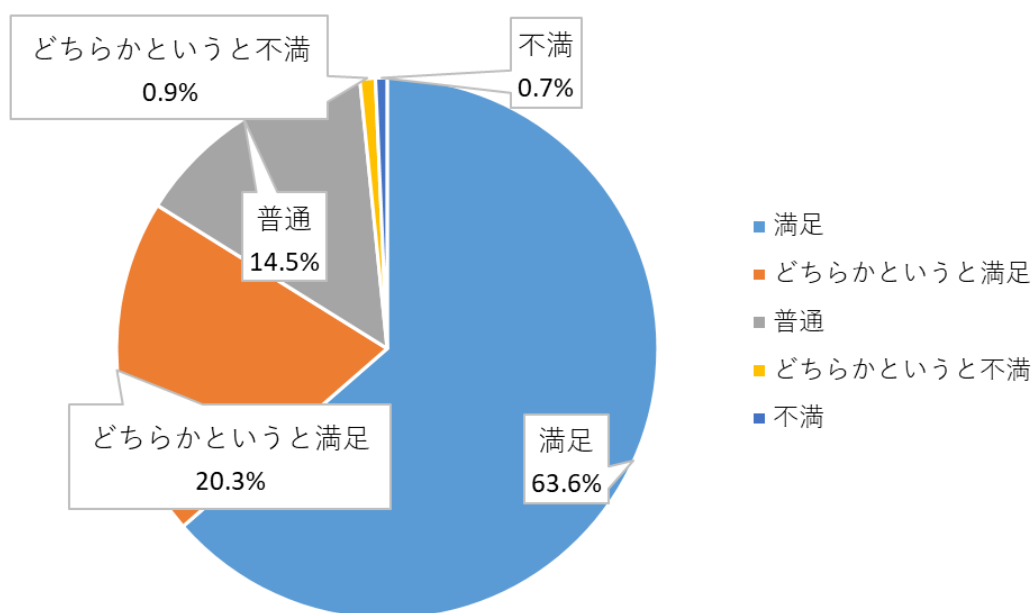


支援を受けた事業の内訳は、「経営相談・助言」が47.5%（203先）で最も多く、ほか「販路開拓」が29.7%、「知的財産活用」20.1%、「商品開発等」17.3%、「設備投資」15.5%、「デザイン活用」13.1%、「起業・創業」4.9%となっている。（複数回答）

問3 センター職員の説明や指導内容、対応の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	144	51	36	2	1
卸・小売業	42	8	11	1	0
建 設 業	15	14	3	0	0
サービス業	46	10	6	1	0
そ の 他	29	5	7	0	2
全 体	276	88	63	4	3
割 合	63.6%	20.3%	14.5%	0.9%	0.7%

(回答先数：434)

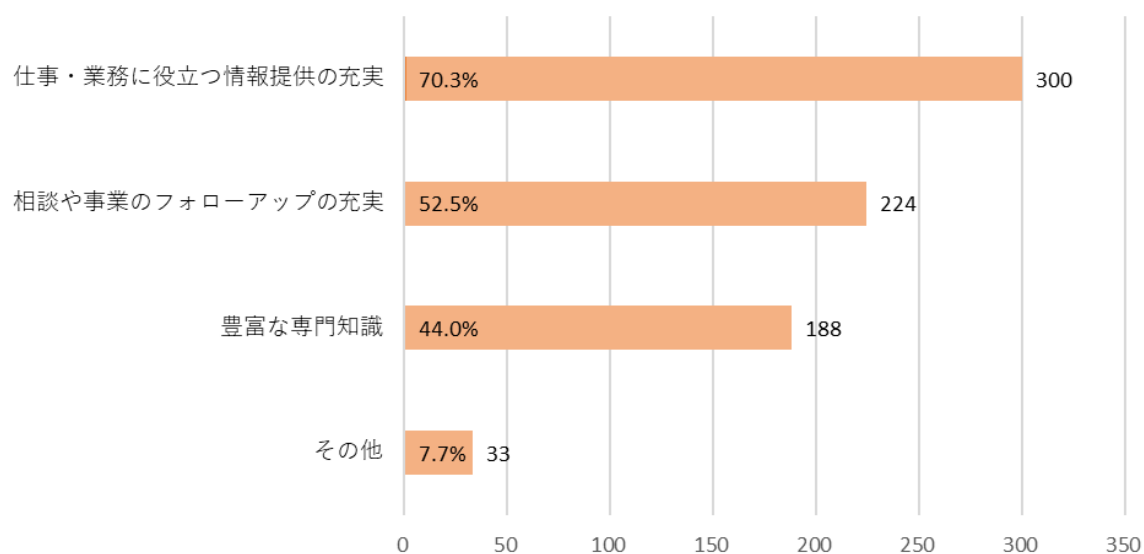


センター職員の対応に関する満足度は、「満足」、「どちらかという満足」が合わせて 83.9%であったのに対し、「不満」、「どちらかという不満」が合わせて 1.6%となっている。

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	175	107	94	15
卸・小売業	40	36	26	4
建 設 業	20	17	13	1
サービス業	39	45	35	6
そ の 他	26	19	20	7
全 体	300	224	188	33
割 合	70.3%	52.5%	44.0%	7.7%

（回答先数：427）

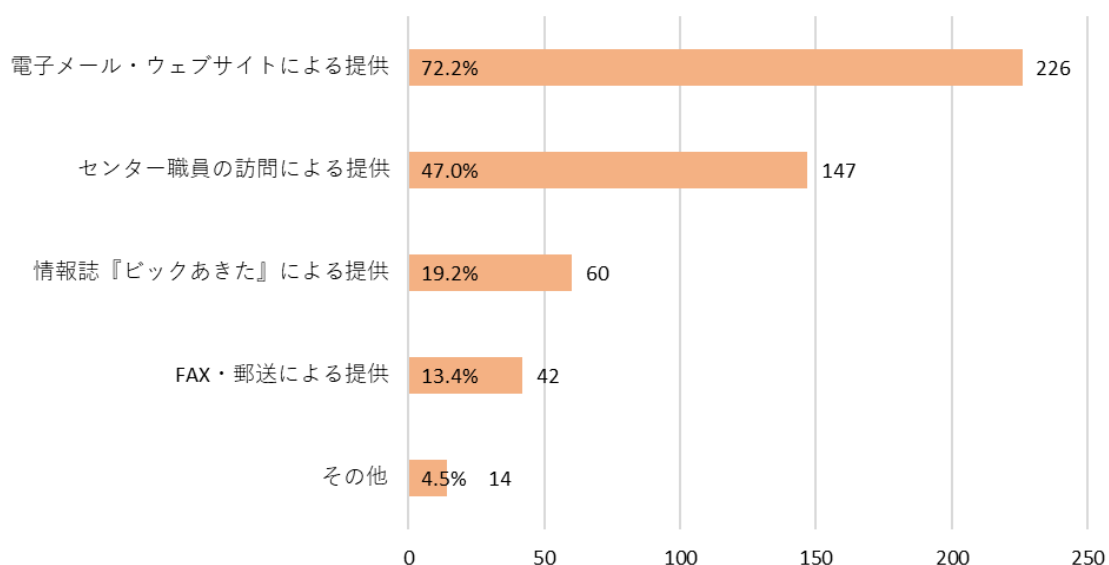


センター職員に望むことは、「仕事・業務に役立つ情報提供の充実」が 70.3%（300 先）、「相談や事業のフォローアップの充実」が 52.5%（224 先）、「豊富な専門知識」が 44.0%（188 先）などとなっている。（複数回答）

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	127	95	39	25	7
卸・小売業	33	19	10	4	3
建設業	17	7	5	6	0
サービス業	32	18	4	5	2
その他	17	8	2	2	2
全体	226	147	60	42	14
割合	72.2%	47.0%	19.2%	13.4%	4.5%

(回答先数：313)

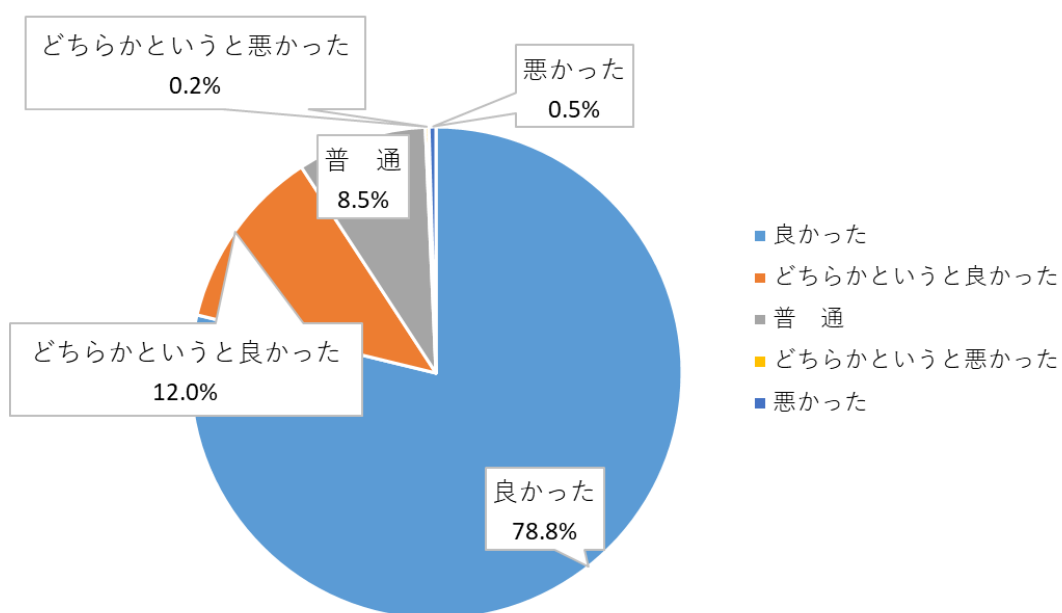


情報提供の手段として希望するものは、「電子メール・ウェブサイトでの提供」が 72.2% (226 先) と最も多く、ほか「職員の訪問による提供」が 47.0% (147 先)、「情報誌『ピックあきた』による提供」19.2% (60 先)、「FAX・郵送による提供」13.4% (42 先) となっている。(複数回答)

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	182	29	22	0	1
卸・小売業	51	4	6	0	0
建 設 業	25	6	1	0	0
サービス業	53	9	2	0	0
そ の 他	31	4	6	1	1
全 体	342	52	37	1	2
割 合	78.8%	12.0%	8.5%	0.2%	0.5%

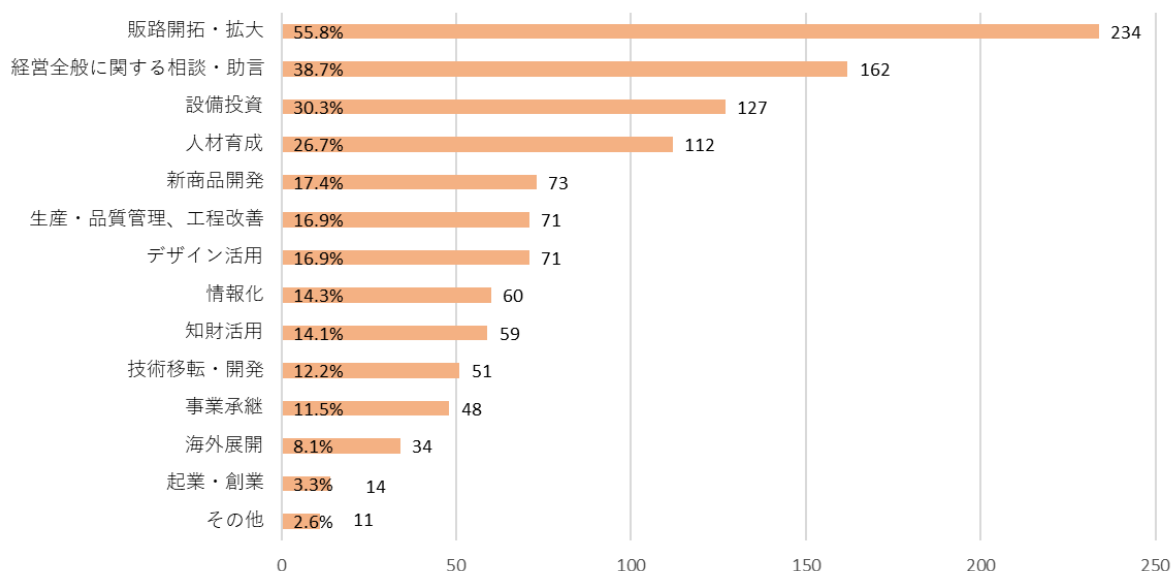
(回答先数：434)



センター職員の応対等は、「良かった」、「どちらかといううと良かった」が合わせて 90.8%であったのに対し、「悪かった」、「どちらかといううと悪かった」が合わせて 0.7%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	設備投資	人材育成	新商品開発	生産・品質管理・工程改善	デザイン活用	情報化	知財活用	技術移転・開発	事業承継	海外展開	起業・創業	その他
製造業	140	68	90	61	35	60	27	26	28	37	22	18	4	3
卸・小売業	36	31	13	15	14	4	13	12	8	6	5	6	1	1
建設業	11	13	6	13	3	1	4	5	7	2	7	3	2	1
サービス業	31	40	13	16	11	4	16	8	8	3	6	4	5	2
その他	16	10	5	7	10	2	11	9	8	3	8	3	2	4
全体	234	162	127	112	73	71	71	60	59	51	48	34	14	11
割合	55.8%	38.7%	30.3%	26.7%	17.4%	16.9%	16.9%	14.3%	14.1%	12.2%	11.5%	8.1%	3.3%	2.6%



(回答先数：419)

今後活用したい事業メニューは、「販路開拓・拡大」が55.8%（234先）と最も多く、ほか「経営全般に関する相談・助言」が38.7%（162先）、「設備投資」30.3%（127先）、「人材育成」26.7%（112先）となっている。（複数回答）