

令和7年度

# 利用者満足度調査報告書

令和8年4月

公益財団法人あきた企業活性化センター

# 目 次

I	調査の概要	1
	1 調査の目的	
	2 調査対象	
	3 調査方法及び期間	
	4 調査対象数と回収数	
	5 調査結果の公表	
II	調査結果	
	1 調査結果における代表指標	2
	2 質問別の回答概要	3
	問1 回答した企業の業種等	3
	問2 活用した（活用しようとした）支援の種類	5
	問3 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

# 令和7年度 利用者満足度調査

## I 調査の概要

### 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。）の今後の企業支援活動の充実に資することを目的に、センターに対する評価や要望等について、利用者への調査を行った。

### 2 調査対象

令和7年4月1日から令和7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、インターネットにより回収

#### □期 間

令和8年3月13日 ～ 3月27日

### 4 調査対象数と回収数

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))
840	8	290	34.9%

### 5 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 調査結果

### 1 調査結果における代表指標

【総合的な利用者満足度指数】 87.8 (計算式は以下)

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

選択肢	回答数	掛目
①満足	193	×100
②どちらかという満足	56	×75
③普通	37	×50
④どちらかという不満	4	×25
⑤不満	0	×0
<b>総回答数</b>	<b>290</b>	

※総合的な利用者満足度指数の過年度推移

令和6年度：86.3      令和5年度：83.3

令和4年度：83.5      令和3年度：78.6

〈利用者満足度指数とは〉

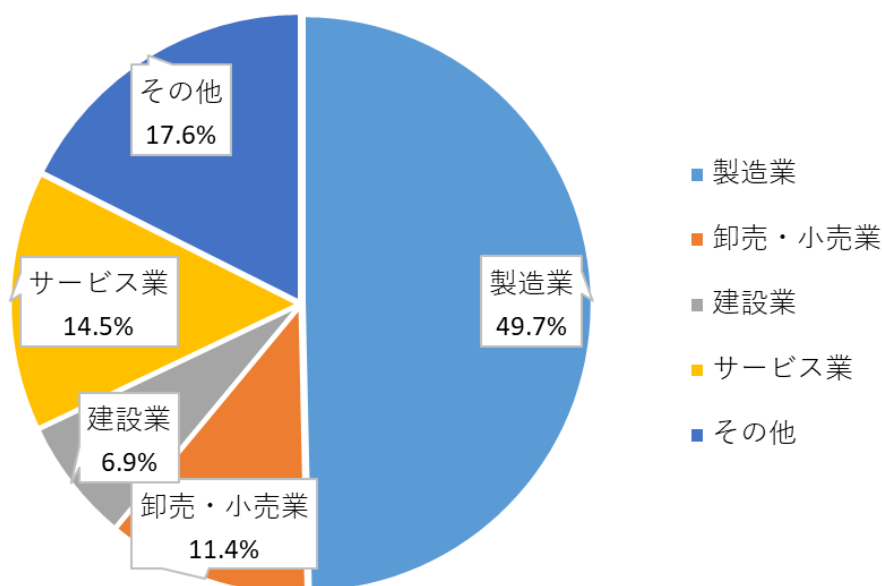
県の「第三セクターの経営の健全化等に関する行動計画」において定められた行動目標のうち、顧客満足度指数を測るもの。当該行動計画においては80点を目標としているが、センターでは85点以上を目標としている。

## 2 質問別の回答概要

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>

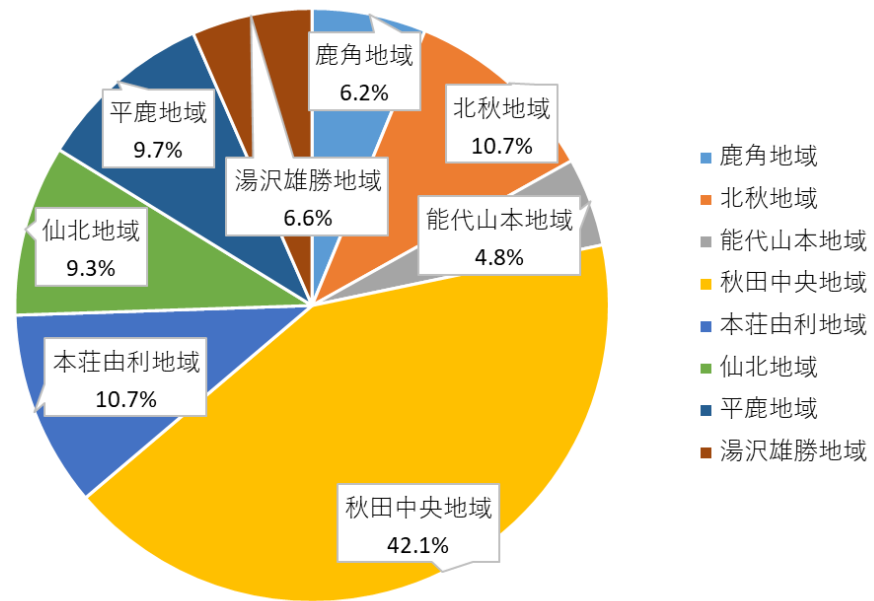
	製造業	卸・小売業	建設業	サービス業	その他	合計
企業数	144	33	20	42	51	290
割合	49.7%	11.4%	6.9%	14.5%	17.6%	100%



(回答者数：290)

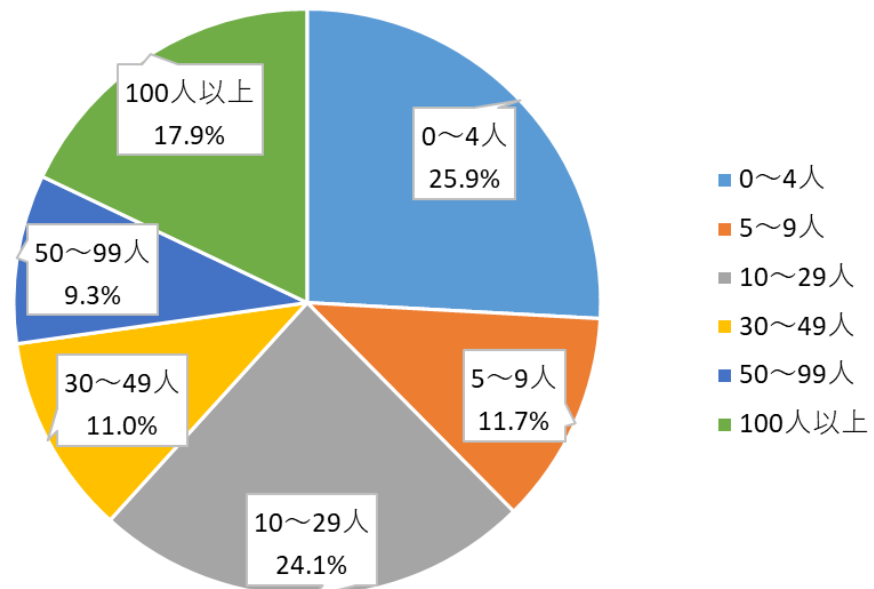
回答のあった企業等の業種別内訳は、「製造業」が144者（49.7%）と最も多く、ほか「サービス業」が42者（14.5%）、「卸・小売業」33者（11.4%）、「建設業」20者（6.9%）などとなっている。

<所在地域>



(回答者数：290)

<従業員規模>

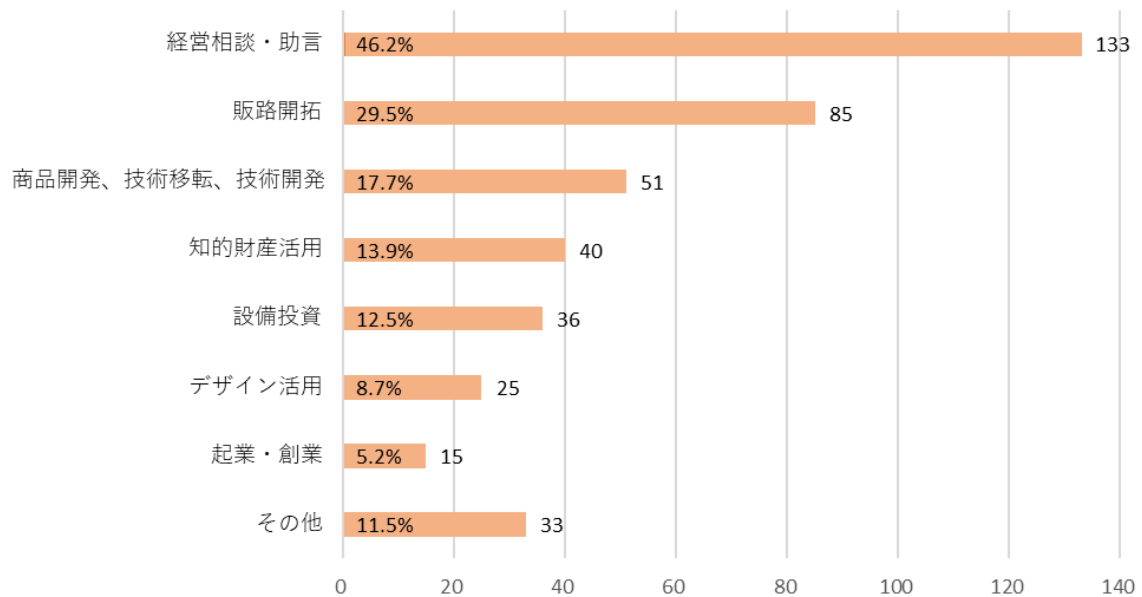


(回答者数：290)

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	商品開発等	知的財産活用	設備投資	デザイン活用	起業・創業	その他
製造業	51	58	35	20	24	9	2	15
卸・小売業	17	10	3	6	3	4	2	3
建設業	12	2	2	1	3	0	0	4
サービス業	28	8	4	4	1	4	7	4
その他	25	7	7	9	5	8	4	7
全体	133	85	51	40	36	25	15	33
割合	46.2%	29.5%	17.7%	13.9%	12.5%	8.7%	5.2%	11.5%

（回答者数：288）

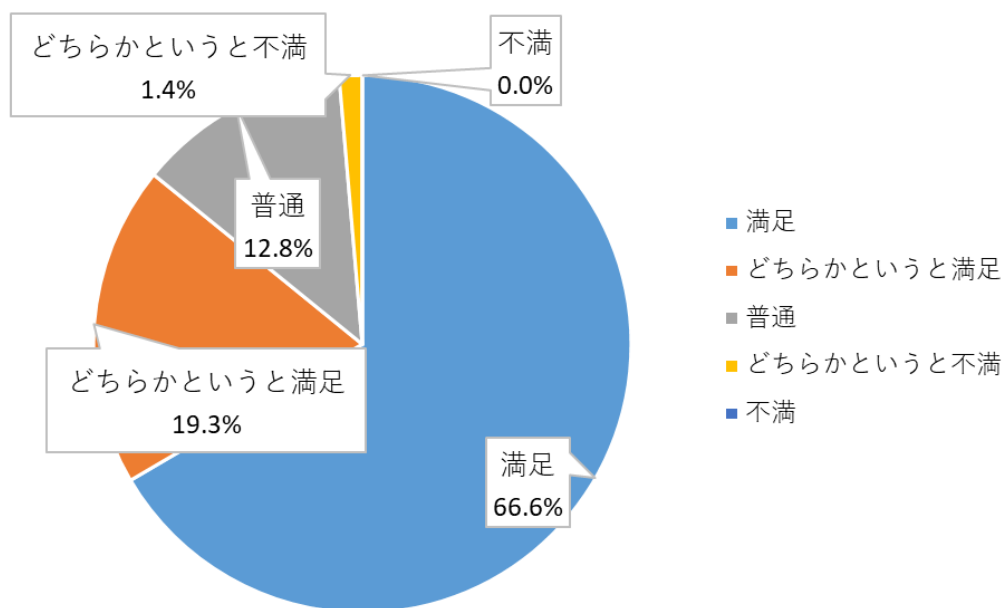


支援を受けた事業の内訳は、「経営相談・助言」が46.2%（133者）で最も多く、ほか「販路開拓」が29.5%、「商品開発等」17.7%、「知的財産活用」13.9%、「設備投資」12.5%、「デザイン活用」8.7%、「起業・創業」5.2%となっている。（複数回答）

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	95	28	18	3	0
卸・小売業	17	9	7	0	0
建設業	12	5	3	0	0
サービス業	36	5	1	0	0
その他	33	9	8	1	0
全体	193	56	37	4	0
割合	66.6%	19.3%	12.8%	1.4%	0.0%

(回答者数：290)

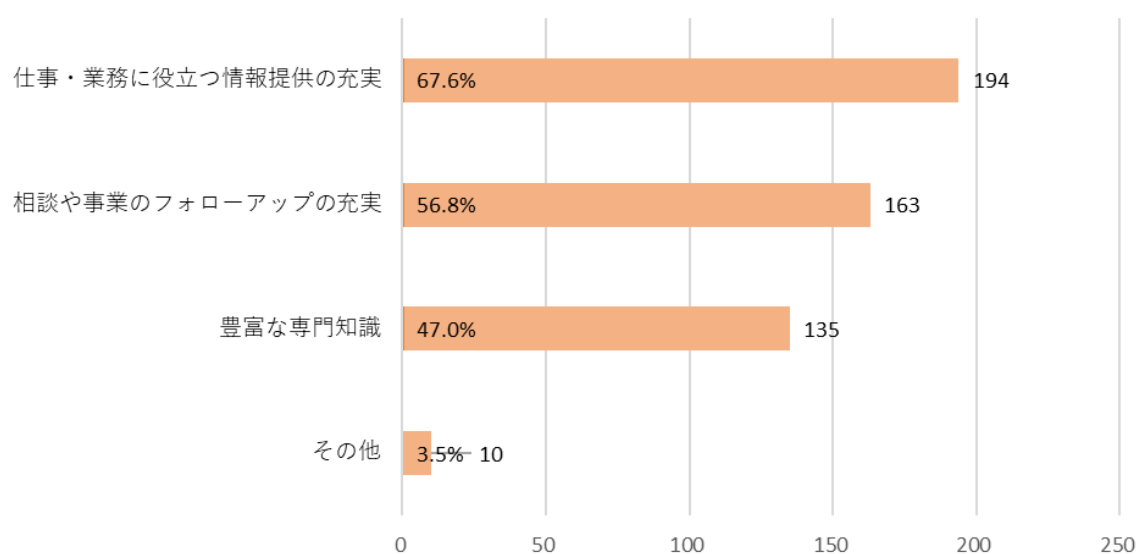


センター職員の対応に関する満足度は、「満足」、「どちらかという満足」が合わせて 85.9%であったのに対し、「不満」、「どちらかという不満」が合わせて 1.4%となっている。

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】

	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	102	68	67	6
卸・小売業	21	19	18	1
建設業	14	14	9	0
サービス業	24	28	19	1
その他	33	34	22	2
全体	194	163	135	10
割合	67.6%	56.8%	47.0%	3.5%

(回答者数：287)

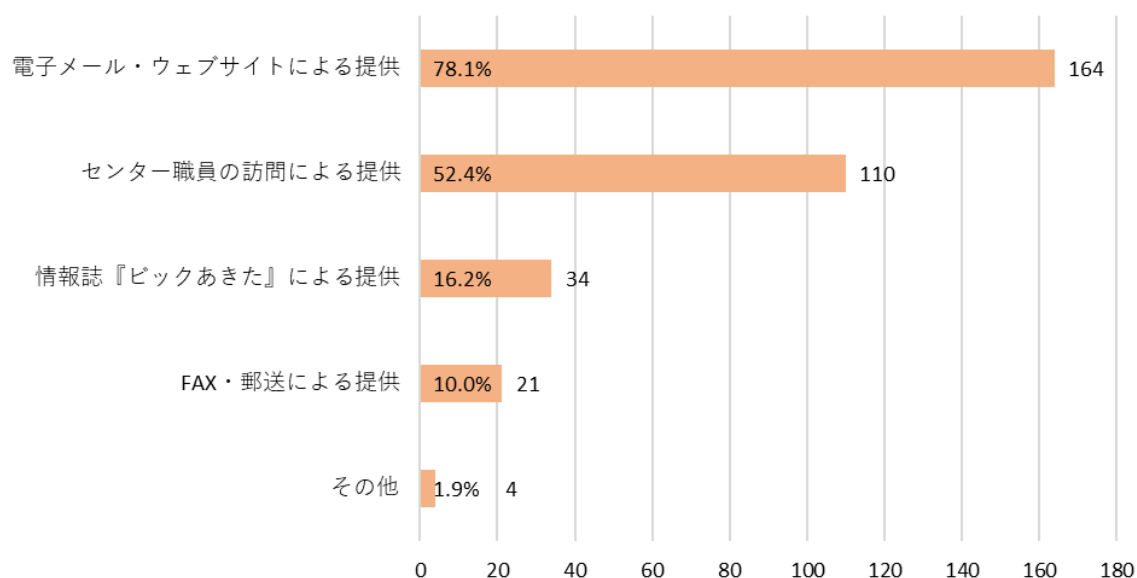


センター職員に望むことは、「仕事・業務に役立つ情報提供の充実」が67.6%（194者）、「相談や事業のフォローアップの充実」が56.8%（163者）、「豊富な専門知識」が47.0%（135者）などとなっている。（複数回答）

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	79	65	19	9	1
卸・小売業	20	11	3	3	1
建設業	12	8	3	2	0
サービス業	22	12	4	3	0
その他	31	14	5	4	2
全体	164	110	34	21	4
割合	78.1%	52.4%	16.2%	10.0%	1.9%

(回答者数：210)

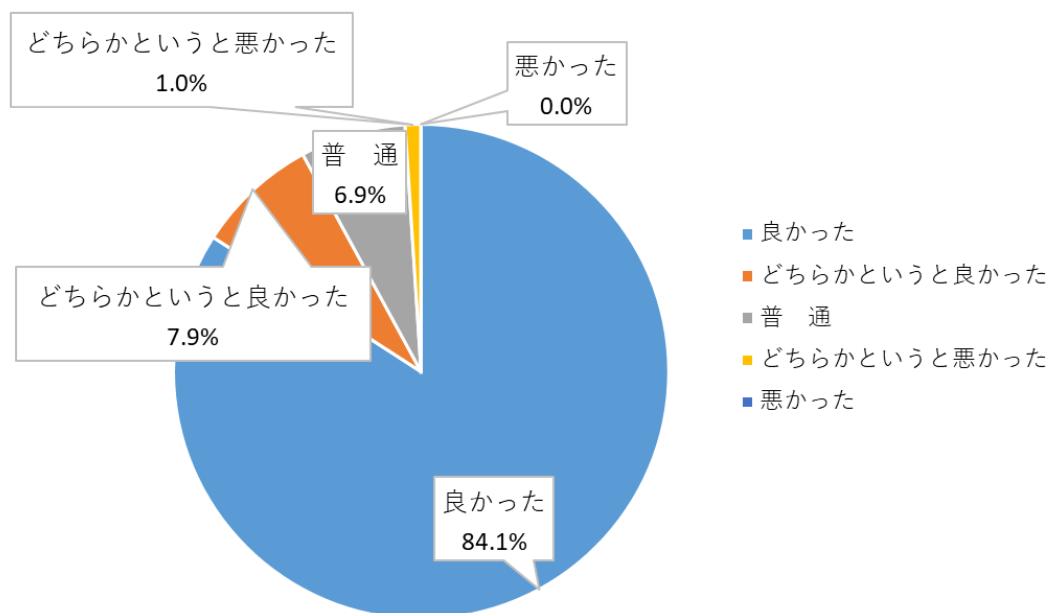


情報提供の手段として希望するものは、「電子メール・ウェブサイトでの提供」が78.1% (164者) と最も多く、ほか「職員の訪問による提供」が52.4% (110者)、「情報誌『ピックあきた』による提供」16.2% (34者)、「FAX・郵送による提供」10.0% (21者) となっている。(複数回答)

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	117	14	12	1	0
卸・小売業	27	3	3	0	0
建設業	16	3	1	0	0
サービス業	39	2	1	0	0
その他	45	1	3	2	0
全体	244	23	20	3	0
割合	84.1%	7.9%	6.9%	1.0%	0.0%

(回答者数：290)

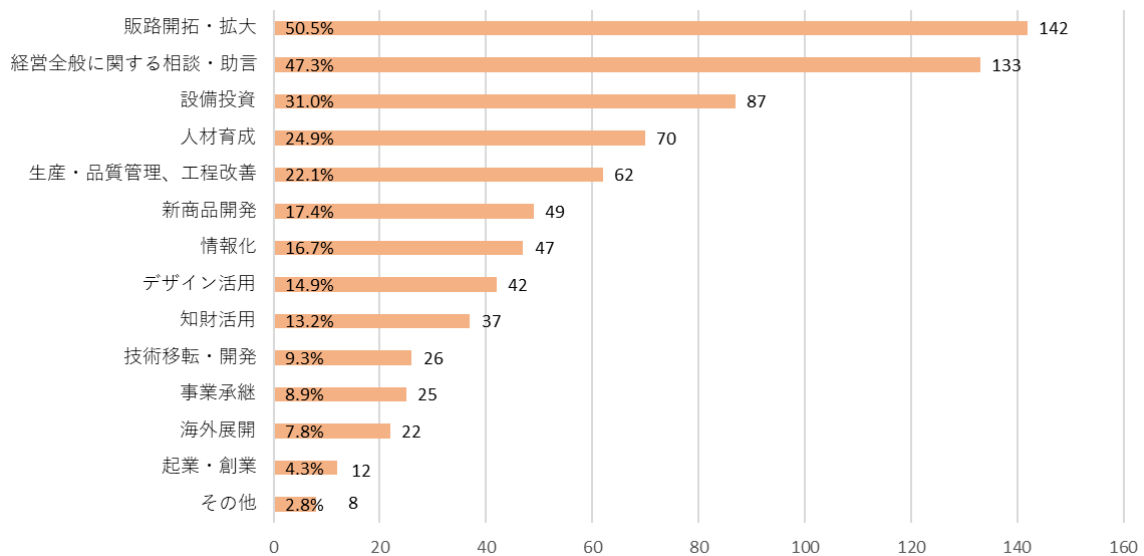


センター職員の応対等は、「良かった」、「どちらかという良かった」が合わせて 92.0%であったのに対し、「悪かった」、「どちらかという悪かった」が合わせて 1.0%となっている。

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	生産・品質管理・工程改善	新商品開発	情報化	デザイン活用	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	79	48	57	42	51	25	27	15	19	14	10	13	1	6
卸・小売業	19	17	7	7	3	6	6	7	5	3	4	2	2	0
建設業	6	12	4	6	1	2	3	2	2	3	1	2	0	1
サービス業	22	29	7	5	2	9	6	9	3	2	2	0	5	0
その他	16	27	12	10	5	7	5	9	8	4	8	5	4	1
全体	142	133	87	70	62	49	47	42	37	26	25	22	12	8
割合	50.5%	47.3%	31.0%	24.9%	22.1%	17.4%	16.7%	14.9%	13.2%	9.3%	8.9%	7.8%	4.3%	2.8%

(回答者数：281)



今後活用したい事業メニューは、「販路開拓・拡大」が50.5%（142者）と最も多く、ほか「経営全般に関する相談・助言」が47.3%（133者）、「設備投資」31.0%（87者）、「人材育成」24.9%（70者）などとなっている。（複数回答）