

令和元年度

地方独立行政法人

大阪産業技術研究所和泉センター

# ご利用に関する調査

# 報 告 書



# はじめに

この調査は、(地独)大阪産業技術研究所(以下大阪技術研)和泉センターを日ごろからご利用いただいている企業の皆様に、ご利用の満足度や効果、ご意見・ご要望をお伺いすることにより、当研究所運営の改善策を検討し、より良いサービスを提供するために行ったものです。

## (1) 調査の概要

- ◆ 調査期間： 令和元年 12 月 3 日から令和元年 12 月 24 日
- ◆ 調査対象： 平成 30 年 10 月 1 日から令和元年 9 月 30 日までの期間に大阪技術研和泉センター又は平成 31 年 4 月 1 日から令和元年 9 月 30 日までの期間に大阪技術研森之宮センターのいずれかを計 4 回以上ご利用された企業  
(ただし、平成 30 年度に実施した調査にご回答された企業及び上記利用回数のうち大阪技術研和泉センターの利用回数が複数回でない企業は原則対象外としました。)
- ◆ 調査方法： 大阪技術研和泉センターより郵送にて調査を依頼。企業より郵送又は電子ファイルにて回答。
- ◆ 依頼・回答数： 依頼数：904 社 回答数：340 社 (回答率 37.6%)

## (2) 調査内容

- ① 回答企業の概要(資本金、従業員数、業種等)
- ② 利用目的と満足度及び不満点
- ③ 利用効果
- ④ 利用者サービス向上
- ⑤ 人材育成の取組み
- ⑥ 大阪技術研和泉センターへのご意見・ご要望

# 調査結果

## 1. 回答企業の概要

### 1-1 所在地域

回答企業の所在地域は、大阪府内 248 社 (73.4%)、大阪府外 (近畿地域) 63 社 (18.6%)、大阪府外 (近畿地域外) 27 社(8.0%) でした。(図 1-1)

また、所在地域の内訳は、図 1-2 のとおりでした。

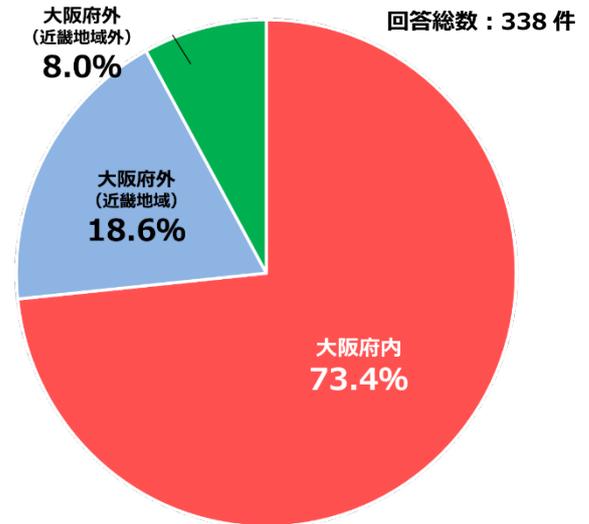


図 1-1 所在地域

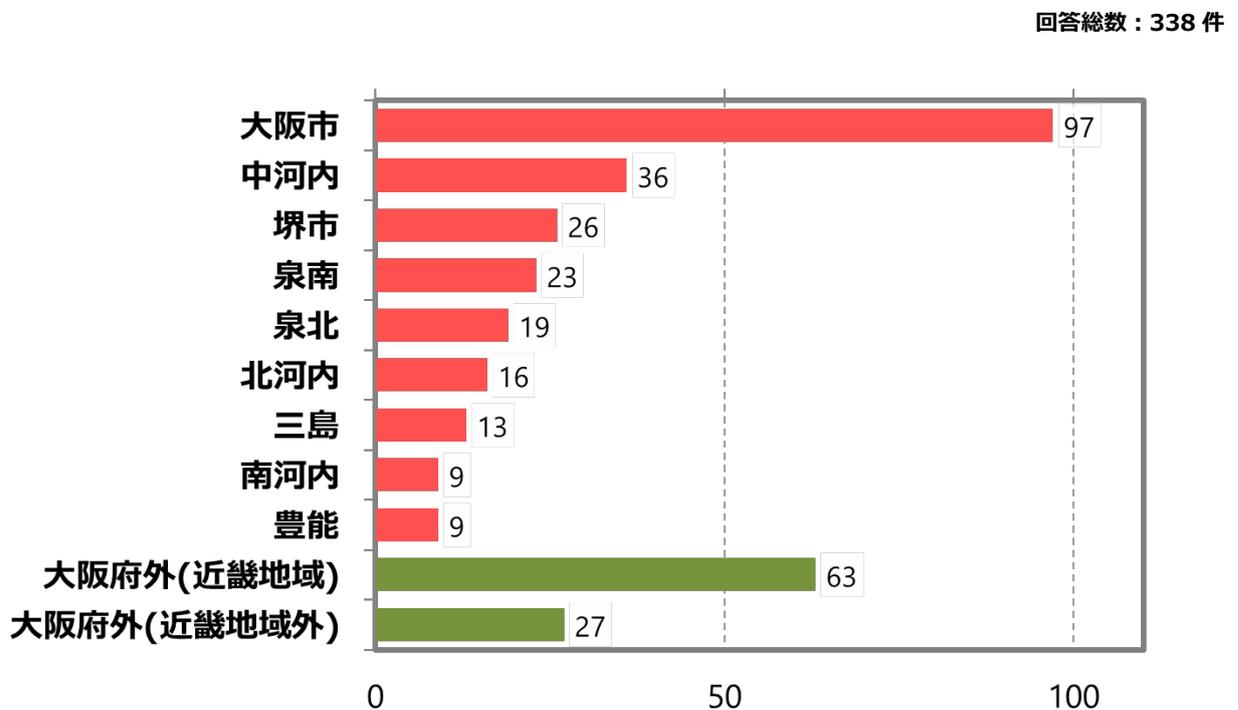


図 1-2 所在地域の内訳

## 1-2 企業規模（資本金、従業員数）

回答企業の企業規模は、中小企業が274社（81.1%）、大企業が64社（18.9%）という割合でした。（図2-1）

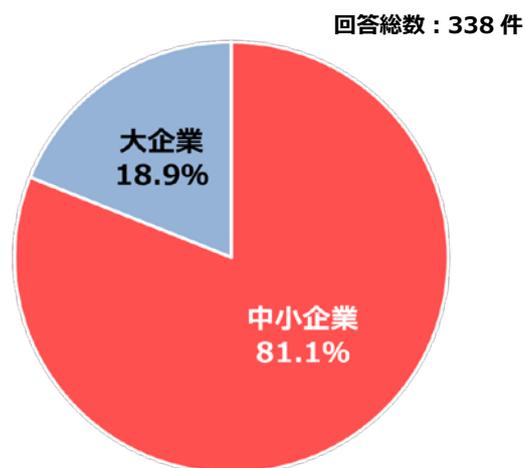


図2-1 企業規模

また、資本金と従業員数の内訳は、図2-2に示すとおり、大企業を除くと「資本金3,000万円以上1億円未満、従業員30人以上100人未満」と「資本金3,000万円以上1億円未満、従業員100人以上300人未満」が並んで45社（13.3%）と最も多く、次いで「資本金1,000万円以上3,000万円未満、従業員10人以上30人未満」が34社（10.1%）でした。

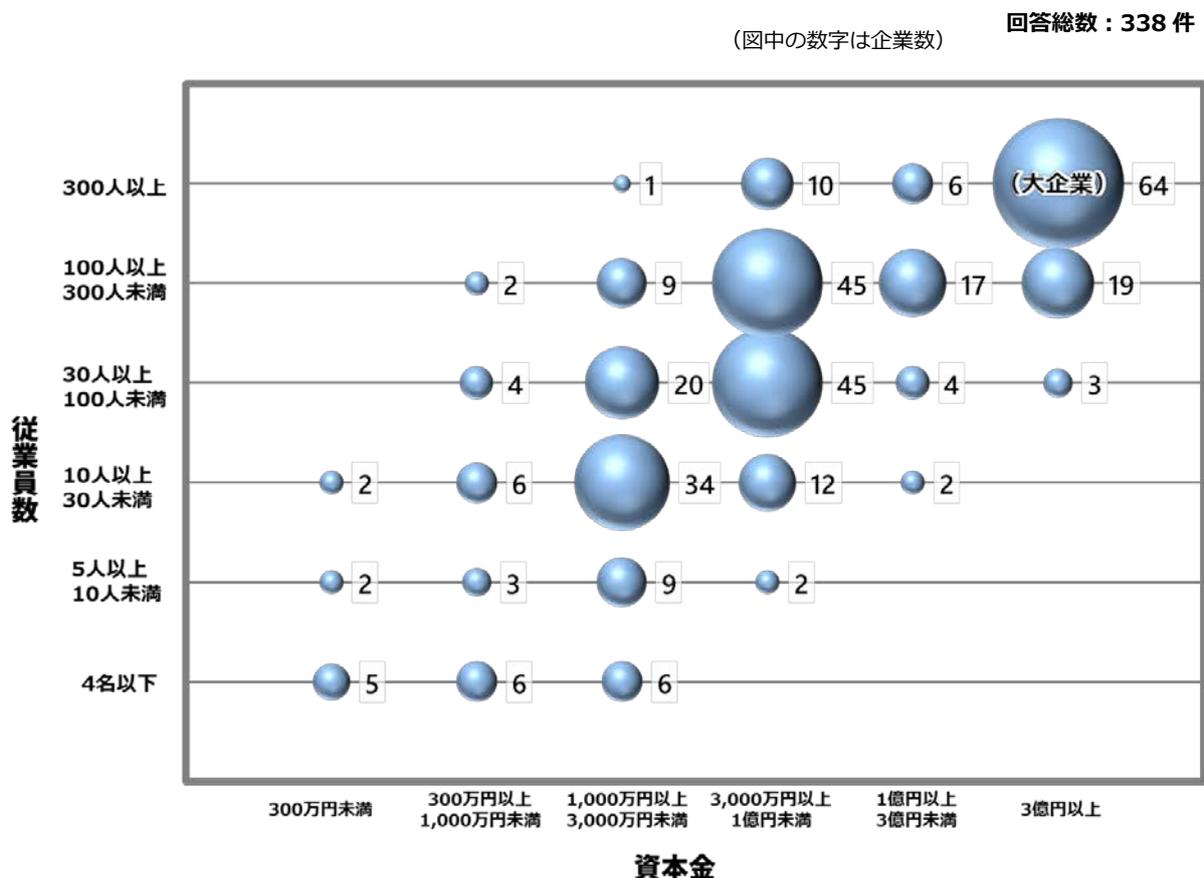


図2-2 資本金と従業員数

### 1-3 業種

回答総数は、製造業 305 件(87.1%)、製造業以外 45 件(12.9%)でした。製造業の業種別は、図 3 に示すとおりでした。また、製造業以外は、建設業、その他でした。

回答総数：350 件（複数選択）

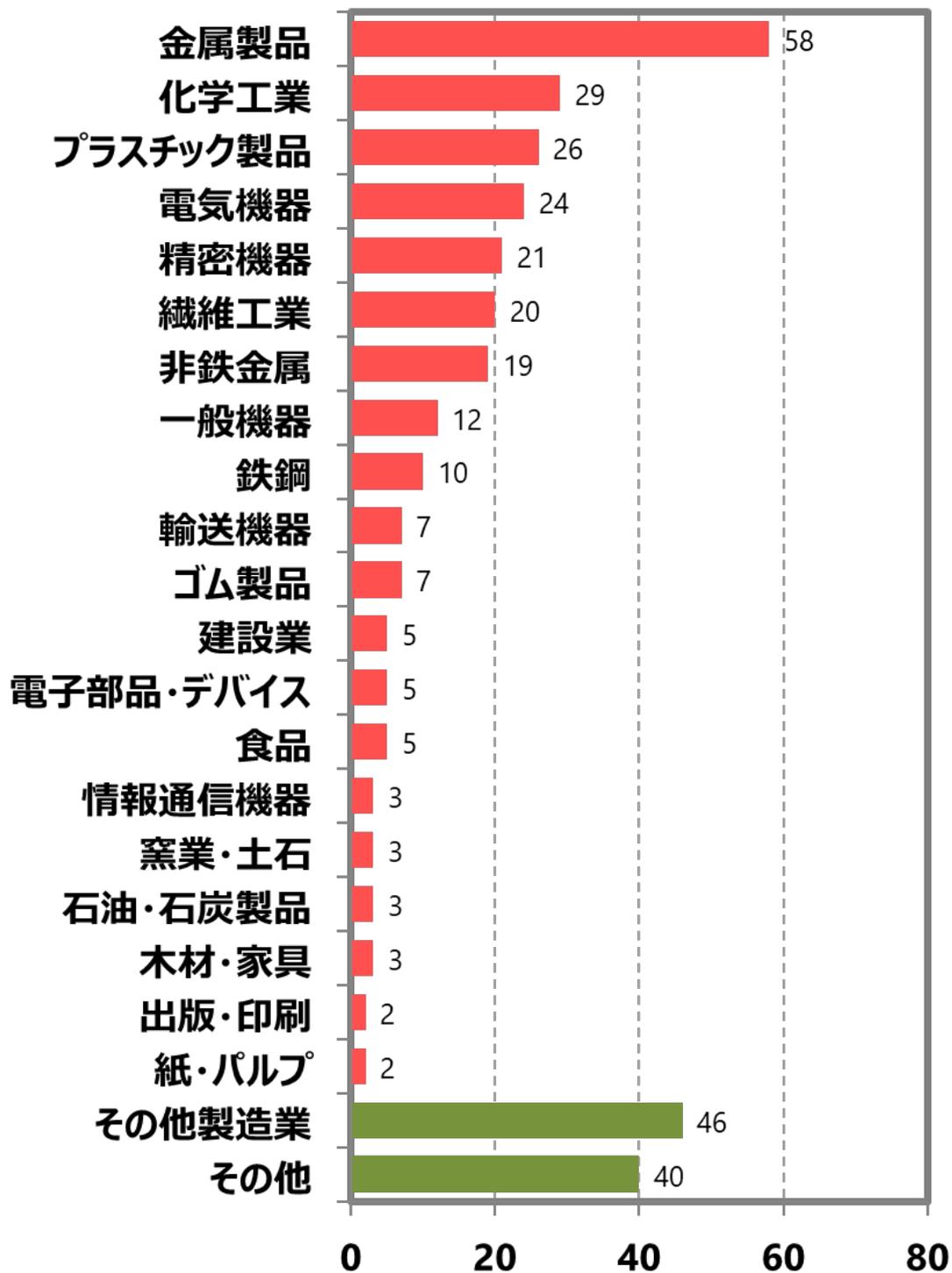


図 3 業種別の回答企業数

## 2. 利用目的と満足度及び不満点

### 2-1 大阪技術研和泉センターの利用目的

大阪技術研和泉センターの利用目的についてお伺いしたところ、324社から1,214件の回答（複数選択）がありました。

その内訳は、「製品評価」が222件(18.3%)と最も多く、次いで、「製品開発」が163件(13.4%)、「不良品の原因究明」が157件(12.9%)、「製品改良」が132件(10.9%)、「製造トラブルの原因究明」が115件(9.5%)の順でした。(図4)

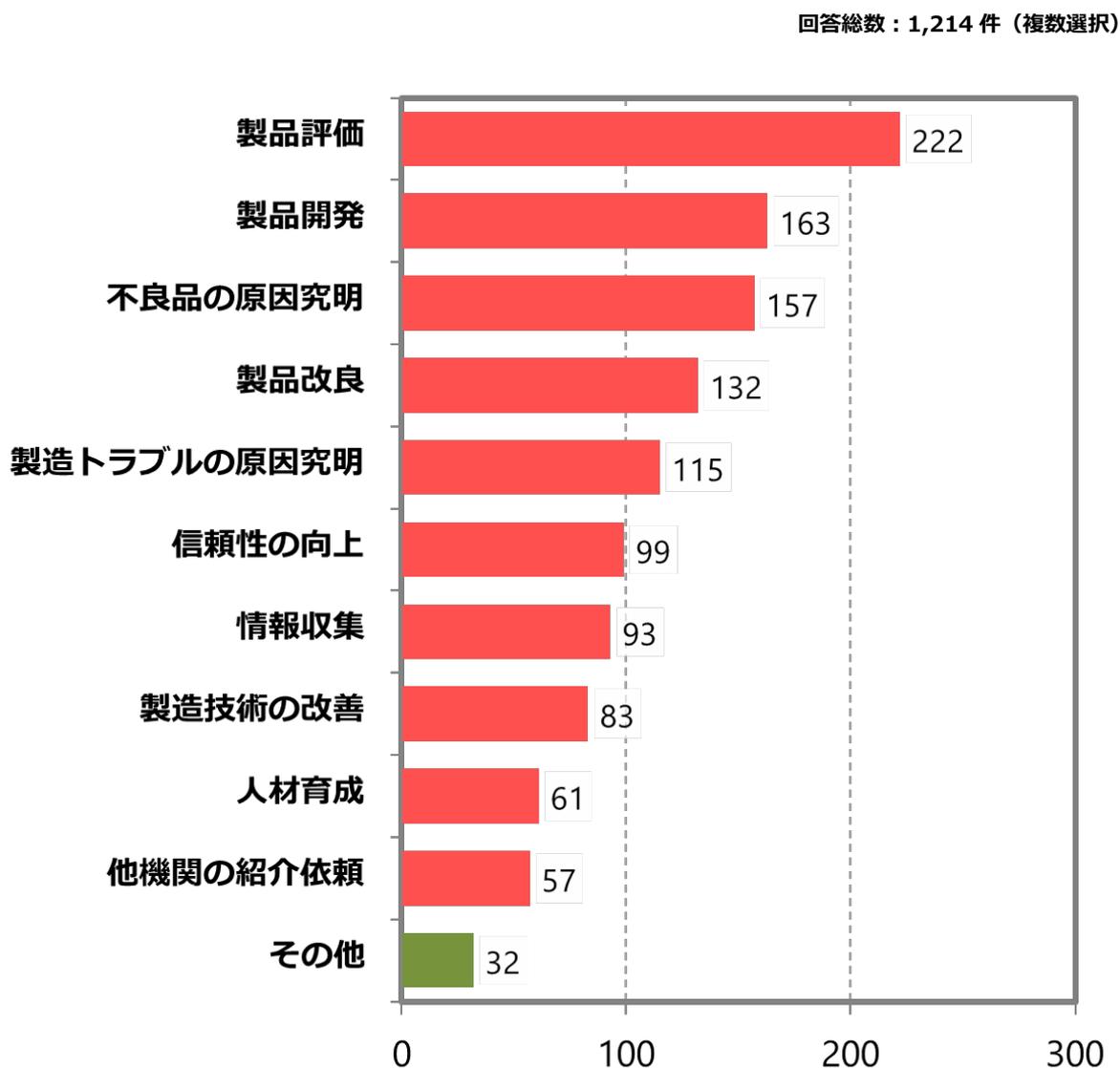


図4 大阪技術研和泉センターの利用目的

## 2-2 利用目的別の満足度

利用目的別の満足度についてお伺いしたところ、“おおむね満足”について「信頼性の向上」が94.9%と最も高く、次いで、「製品評価」及び「製品改良」が93.2%、「製品開発」が92.6%の順でした。

また、残りの項目のうち「不良品の原因究明」「製造技術の改善」「情報収集」「製造トラブルの原因究明」「その他」「人材育成」については“おおむね満足”が80%以上となりましたが、「他機関の紹介依頼」については、78.9%となりました。(図5)

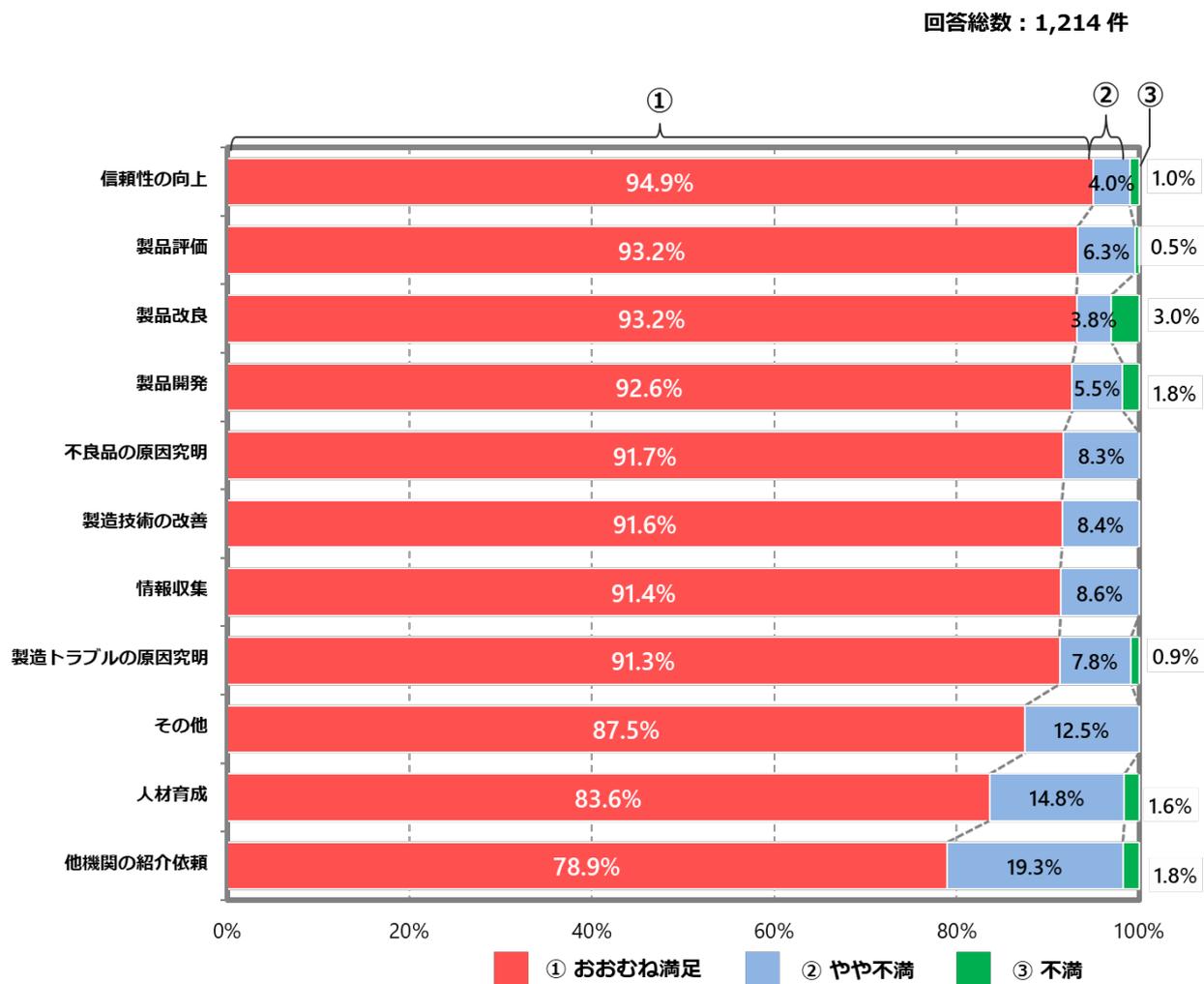


図5 利用目的別の満足度

### 2-3 利用目的全体の満足度

利用目的全体の満足度の割合は、「おおむね満足」が91.4%、「やや不満」が7.7%、「不満」が1.0%でした。(図6)

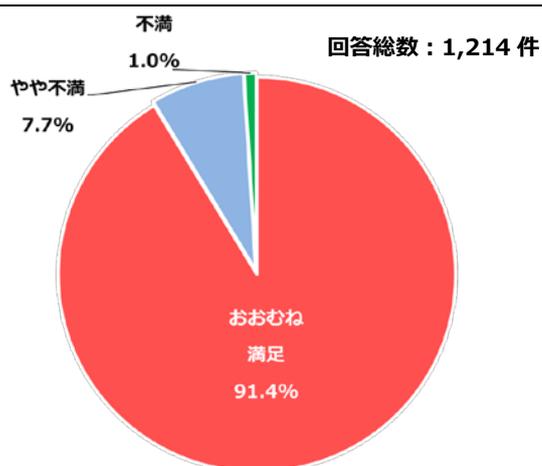


図6 利用目的全体の満足度

### 2-4 利用の際に不満を感じたことがあったか

大阪技術研和泉センターを利用した際に不満を感じたことがあったかをお伺いしたところ、320社から回答がありました。

その内訳は、「不満がなかった」が270社(84.4%)、「不満があった」が50社(15.6%)でした。(図7)

なお、平成30年度の調査では「不満があった」の回答割合は15.1%であり、不満があった割合は微増しました。

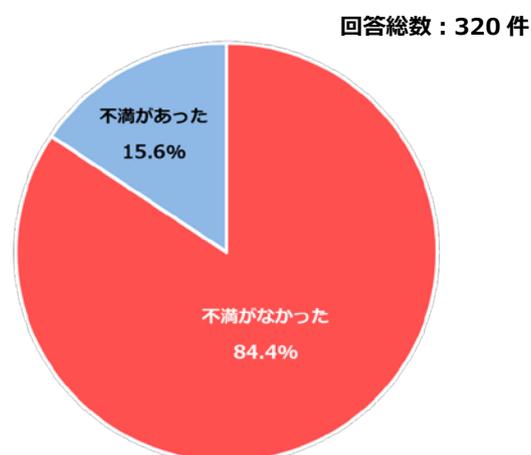


図7 不満を感じたことがあったか

## 2-5 不満を感じた理由

一方、「不満があった」と回答のされた 50 社（15.6%）の企業に不満を感じた理由をお伺いしたところ、76 件の回答（複数選択）がありました。

その内訳は、「利用したい設備機器がなかった」と「希望する日時に設備機器が利用できなかった」がそれぞれ 14 件（18.4%）、次いで「料金が高い」が 12 件（15.8%）と、上位 3 つの理由が全体の 5 割を占めました。（図 8）

回答総数：76 件（複数選択）

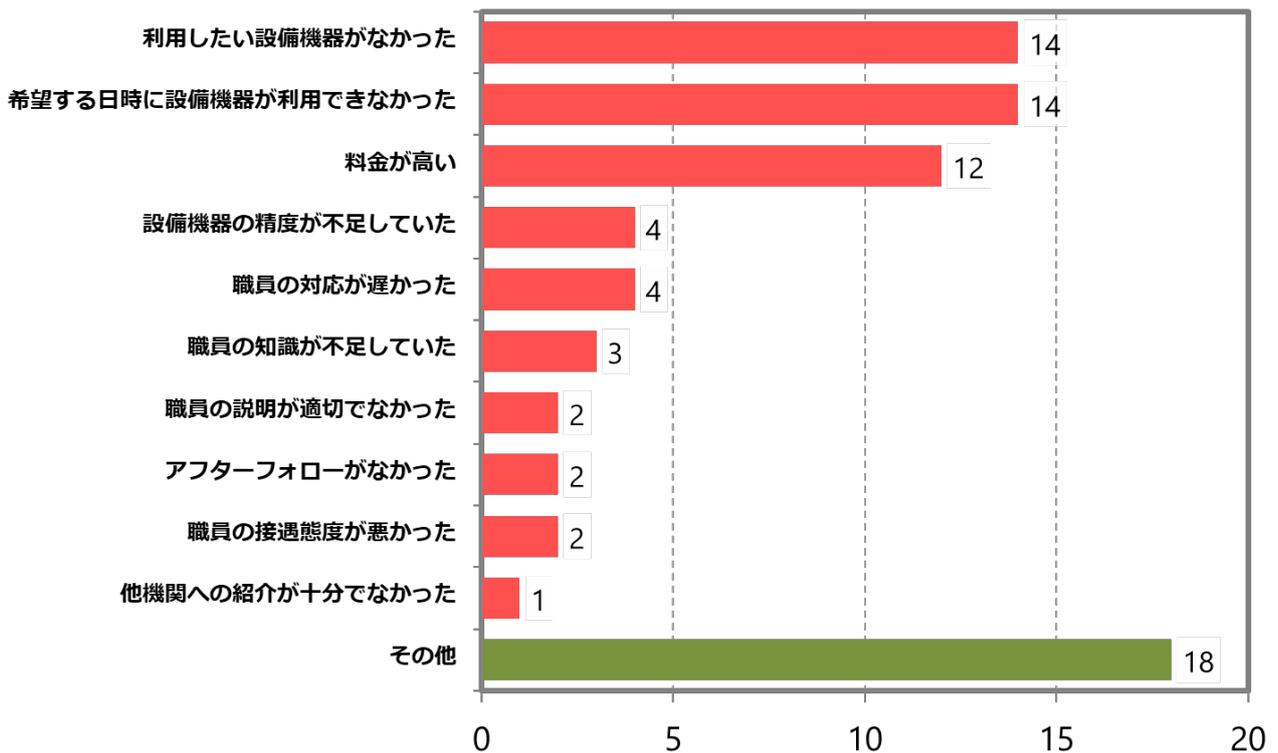


図 8 利用の際に不満を感じた理由

### 3. 利用効果

#### 3-1 製品開発または製品改良への寄与

製品開発または製品改良の目的で大阪技術研和泉センターを利用した企業に、製品開発または製品改良に結びついたかについてお伺いしたところ、226件（複数回答含む）の回答がありました。

その内訳は、図9のとおりでした。

回答総数：226件（複数回答含む）

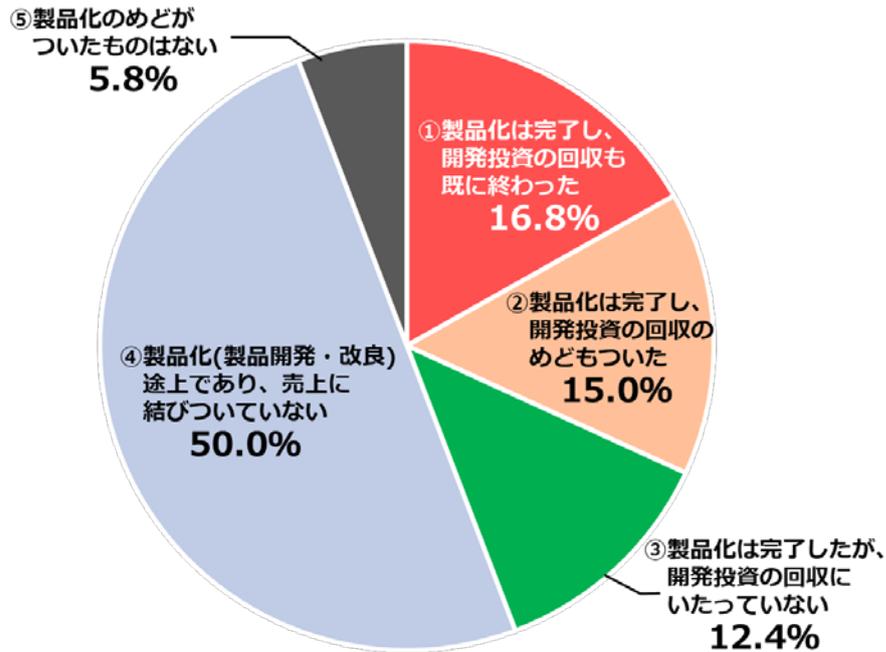


図9 製品開発または製品改良への寄与

また、製品化（製品開発・改良）のために大阪技術研和泉センターを利用した事例を差し支えない範囲でお伺いしたところ、74件の回答がありました。代表的な事例（抜粋・要約）は、表1のとおりです。

表1 大阪技術研和泉センターの利用によって製品化（製品開発・改良）に結びついた事例（抜粋・要約）

大阪技術研で電磁ノイズ対策の評価を行い、車載機器の製品化に結びついた。
ネジの破断形態を特定して遅れ破壊低減のアドバイスをいただいた。そして社内での熱処理条件の変更を実施して製品の改良に結びついた。
大阪技術研で加工方法のアドバイス及び装置を使用させて頂き、スパッタリング技術の確立の目処が立った。また、表面処理製品の分析から量産プロセスまでアドバイスを頂いた。
EMC対策評価により、OEM先要望の医療機器規格認証に結びついた。
コーティング膜の評価を行い、製品化の役に立った。自社では購入できなかった評価機器であったため非常に助かった。

※回答した企業が特定されないように、回答内容の一部を抜粋し、要約して記載しています。

### 3-2 利用によりコスト削減に役立った分野

“製品開発”または“製品の生産”において、大阪技術研和泉センターを利用したことによりコスト削減に役立った分野についてお伺いしたところ、247件の回答（複数選択）がありました。

“製品開発”においては192件の回答があり、「設備投資」においてコスト削減に役立ったのが125件（65.1%）で最も多い分野でした。（図10-1）

“製品の生産”においては55件の回答があり、「設備投資」においてコスト削減に役立ったのが31件（56.4%）で最も多い分野でした。（図10-2）

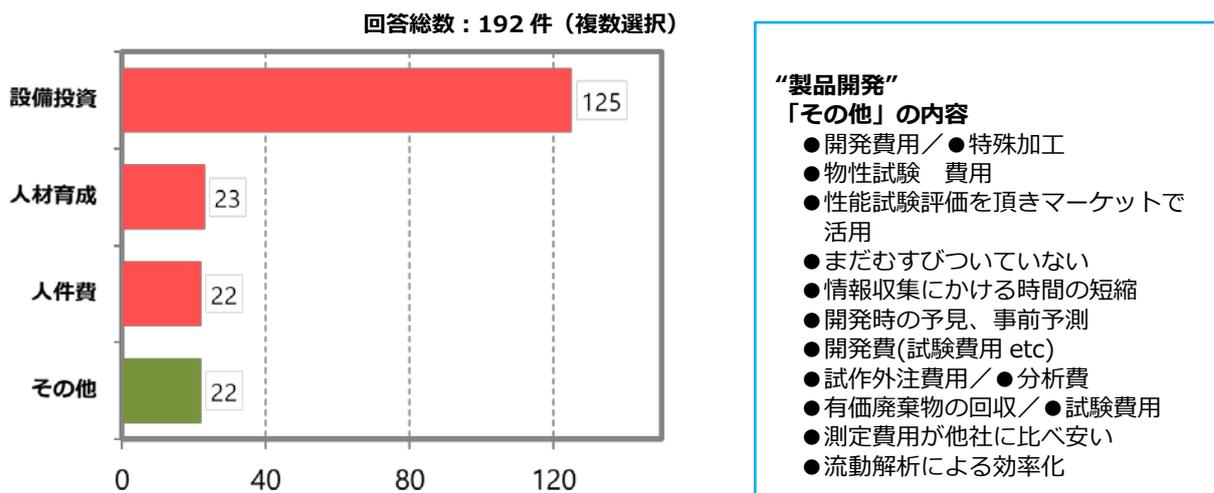


図10-1 “製品開発”におけるコスト削減に役立った分野

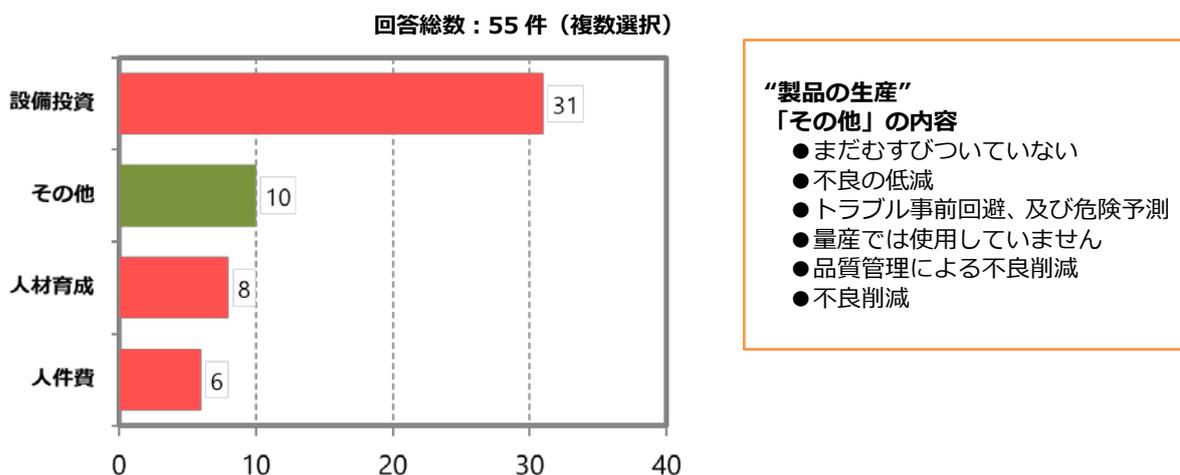


図10-2 “製品の生産”におけるコスト削減に役立った分野

### 3-3 大阪技術研和泉センターの利用によるメリットの金額換算

大阪技術研和泉センターの利用により売上げ増加やコスト削減等に役立ったメリットを、表2に例示した内容で金額に換算して回答いただいたところ、158件の回答がありました。(図11)

表2 大阪技術研和泉センターの利用によるメリットの例示

装置使用や依頼試験により、自社で試験を実施する場合に比べて設備投資費や人件費を〇〇万円削減することが出来た。	
技術相談により、製造工程の合理化や、不良率の低減、故障の原因究明、クレーム対策等の課題が解決でき、〇〇万円のコスト削減につながった。	
依頼試験や高度受託研究を利用することにより、製品の性能向上や製品開発が完了したため、〇〇万円の売上げ増加やライセンス収入が見込める。	
依頼試験等により製品の品質管理を行うとともに、試験結果を宣伝することにより〇〇万円売上げが増加した。	
セミナーや講習会への参加、研修生制度の利用などにより自社の人材育成に関する経費を〇〇万円削減することができた。	

また、利用によるメリットの1社あたりの平均金額は、約754万円でした。

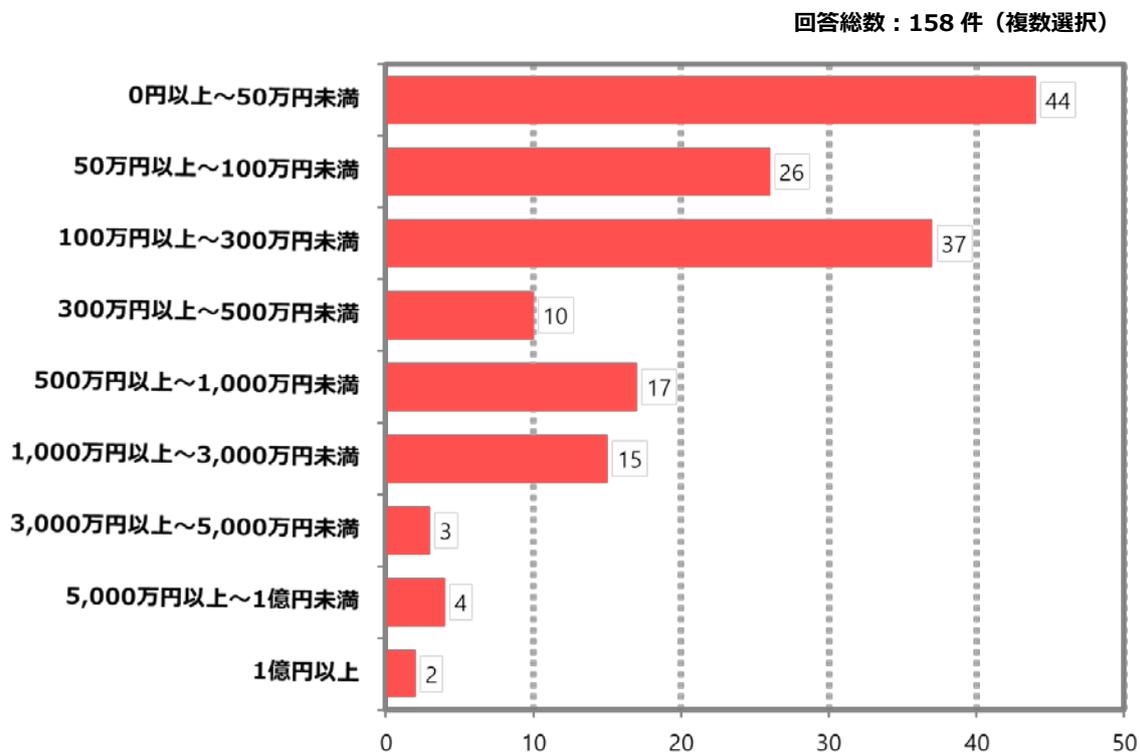


図11 大阪技術研和泉センターの利用によるメリットの金額換算

## 4. 利用サービスの向上について

### 4-1 大阪技術研和泉センターと森之宮センターの利用者サービス取り組みへの関心

大阪技術研和泉センターと森之宮センターが連携して取り組み始めた利用者サービス向上について、関心のあるものを選択肢から回答いただき、またそれらについてご意見やコメントをお伺いしたところ、409件のご回答と56件のご意見、コメントをいただきました。またそのほか両センターの利用者サービス向上についてお伺いしたところ、44件のご意見をいただきました。

回答内容を分類すると、図12のとおりでした。

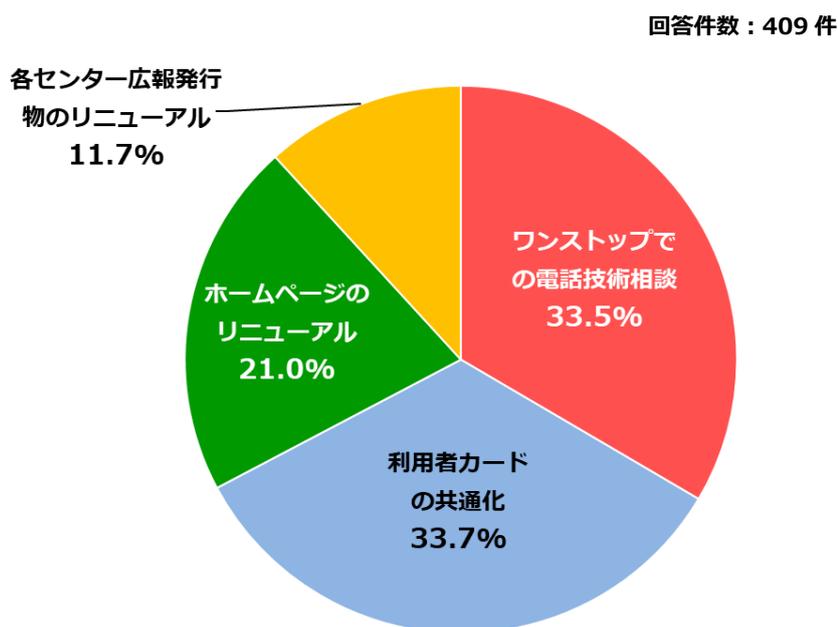


図12 関心のある利用者サービス向上についての分類

## 5. 人材育成への取組み

### 5-1 大阪技術研和泉センターの利用等による人材育成へ寄与

大阪技術研和泉センターの利用や各種催し等が自社の人材育成に役立ったと思われる事例を差し支えない範囲でお伺いしたところ、46件のご回答をいただきました。

回答内容を分類すると、図13のとおりでした。

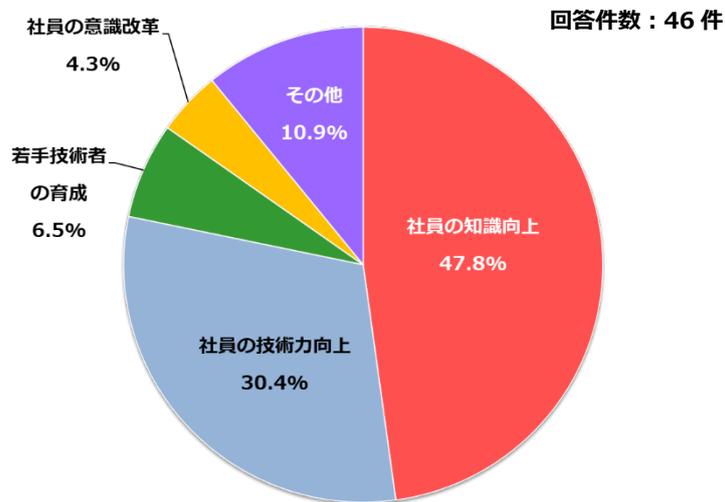


図13 人材育成に役立った事例の分類

### 5-2 人材育成へ期待する取組みや希望

自社の人材育成について、大阪技術研に期待する取組みや希望をお伺いしたところ、50件のご回答をいただきました。

回答内容を分類すると、図14のとおりでした。

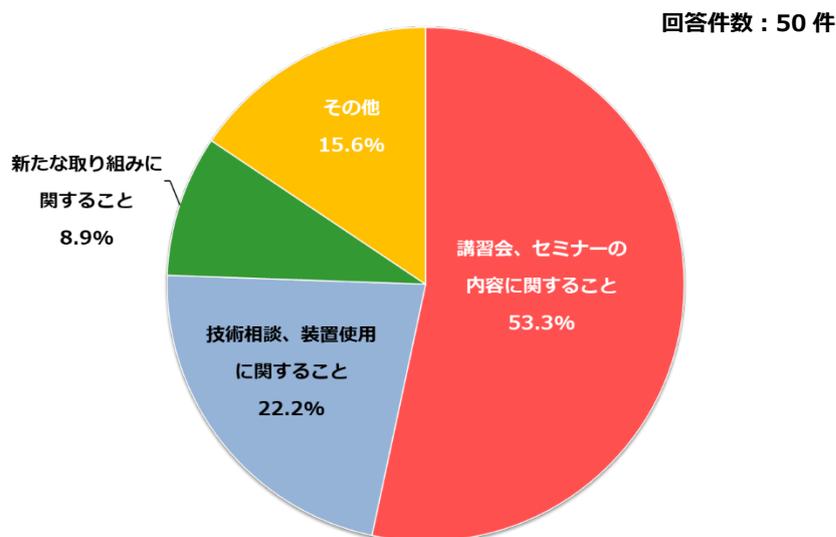


図14 人材育成へ期待する取組みや希望

## 6. 大阪技術研和泉センターへのご意見・ご要望

### 6-1 研究テーマ、技術分野、導入希望機器、技術講習会へのご意見・ご要望

大阪技術研和泉センターへのご意見、ご要望を記述式でお伺いしたところ、57件のご回答をいただきました。

回答内容を分類すると、図15のとおりでした。

回答件数：57件

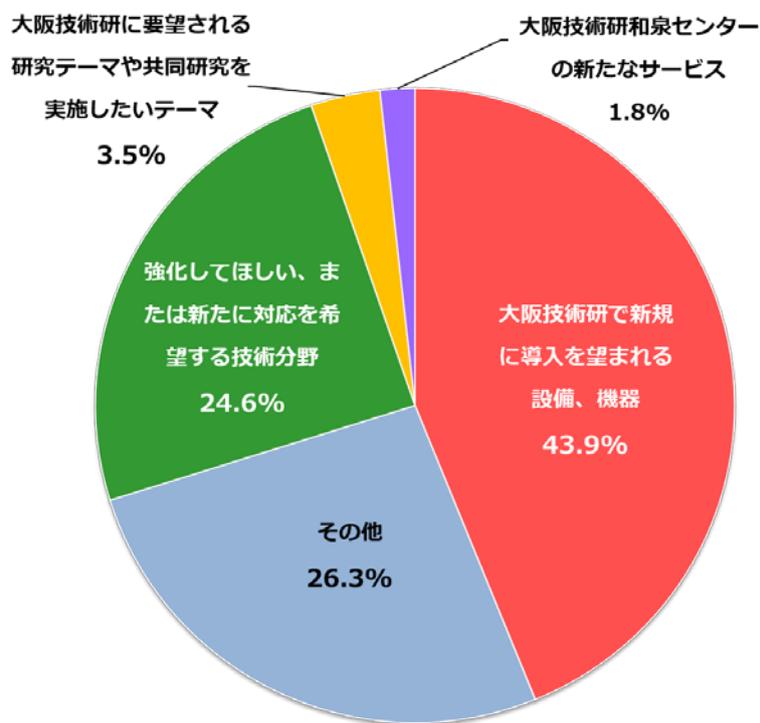


図15 研究テーマ、技術分野、導入希望機器、技術講習会へのご意見・ご要望

## 6-2 その他のご意見・ご要望

前問（6-1）に当てはまらないご意見・ご要望を記述式でお伺いしたところ、44件のご回答をいただきました。

回答内容を分類すると、図16のとおりでした。

回答件数：44件

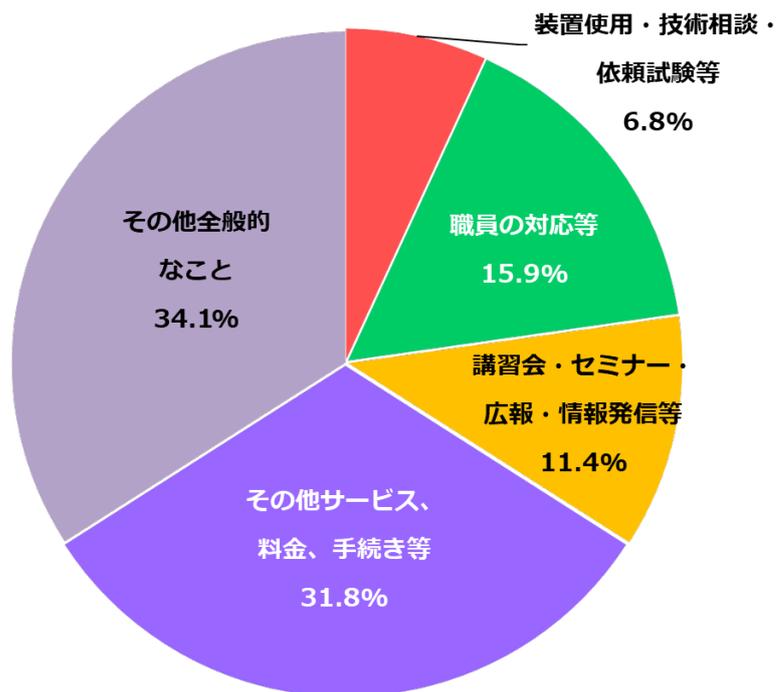


図16 その他ご意見・ご要望

## まとめ

### ■ 利用目的と満足度及び不満点

大阪技術研和泉センターの利用目的については、「製品評価」が最も多く、次いで「製品開発」、「不良品の原因究明」の順でした。

また、満足度については、11項目のうち8項目について、“おおむね満足”の割合が90%以上であり、全体の満足度は“おおむね満足”が91.4%でした。

一方、大阪技術研和泉センターを利用する際に「不満があった」との回答は、15.6%でした。

不満を感じた理由としては、「利用したい設備機器がなかった」と「希望する日時に設備機器が利用できなかった」が並んで一番多く、次いで「料金が高い」という順でした。

### ■ 利用効果

大阪技術研和泉センターの利用により、「製品化が完了した」との回答は44.2%でした。売上げ増加やコスト削減等に役立ったメリットを金額換算した値は、1社あたりの平均金額で約754万円となりました。また、製品化（製品開発・改良）に結びついた多くの事例をご回答いただきました。

### ■ 利用者サービス向上

大阪技術研和泉センターと森之宮センターの連携による取り組みへの関心度をお伺いしたところ、「利用者カードの共通化」が最も高く、次いで「ワンストップでの電話技術相談」の順でした。

### ■ 人材育成への取組み

大阪技術研和泉センターの利用により、社員の知識向上、技術力向上、若手技術者の育成等に結びついた多くの事例をご回答いただきました。

アンケート結果を踏まえて、サービス内容の改善に取り組んでまいりますので、より一層のご支援・ご利用をお願いいたします。

最後に、今回のアンケートにご協力いただきました回答企業の皆さまに厚く御礼申し上げます。

#### 【アンケートに関するお問い合わせ先】

(地独)大阪産業技術研究所 経営企画本部 顧客サービス部

〒594-1157 大阪府和泉市あゆみ野2丁目7番1号

電話 0725-51-2518 FAX 0725-51-2520