

平成28年度

地方独立行政法人

大阪府立産業技術総合研究所

ご利用に関する調査

報告書



はじめに

この調査は、産技研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：平成 28 年 12 月 12 日から平成 28 年 12 月 26 日
- ◆ 調査対象：平成 27 年 10 月 1 日から平成 28 年 9 月 30 日までの期間に産技研を 4 回以上ご利用された企業
(ただし、平成 27 年度に実施した調査にご回答された企業は対象外としました。)
- ◆ 調査方法：産技研より郵送にて調査を依頼。企業様より郵送又は電子ファイルにて回答。
- ◆ 依頼・回答数： 依頼数：983 社 回答数：371 社 (回答率 37.7%)

(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
- ③ 利用サービスと満足度
- ④ 課題、不満点
- ⑤ 利用効果
- ⑥ 今後の事業展開への関心
- ⑦ 産技研へのご意見・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 271 社(73.0%)、大阪府外（近畿圏内）100 社(26.9%)、大阪府外（近畿圏外）35 社(9.4%)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。

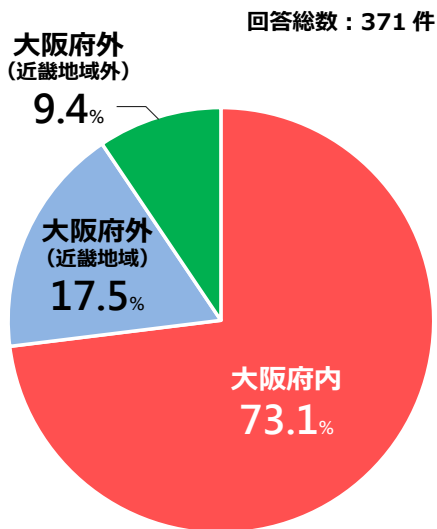


図 1-1 所在地域

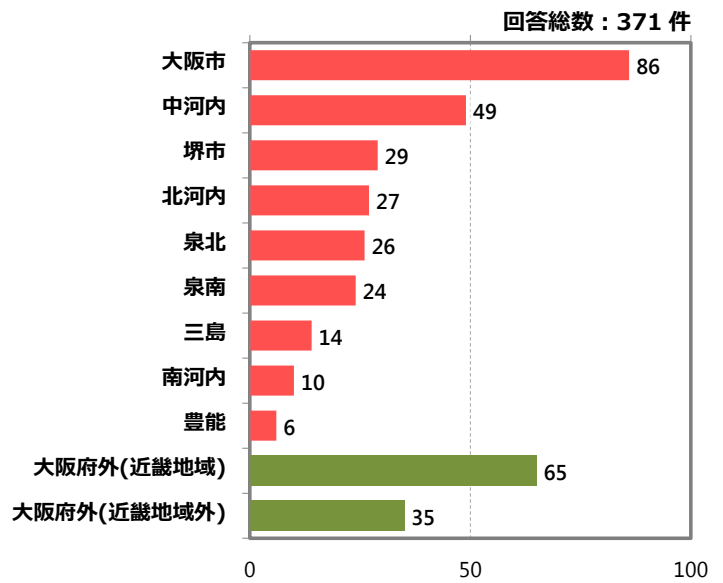


図 1-2 所在地域の内訳

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297社（80.5%）、大企業が72社（19.5%）という割合でした。（図2-1）

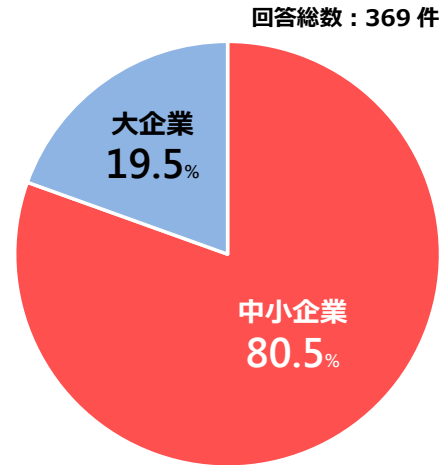


図2-1 企業規模

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3000万円以上1億円未満、従業員30人以上300人未満」が50社（13.5%）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30人以上100人未満」が45社（12.1%）、「資本金1000万円以上3000万円未満、従業員10人以上30人未満」が36社（9.7%）の順でした。

（図中の数字は企業数） 回答総数：369件

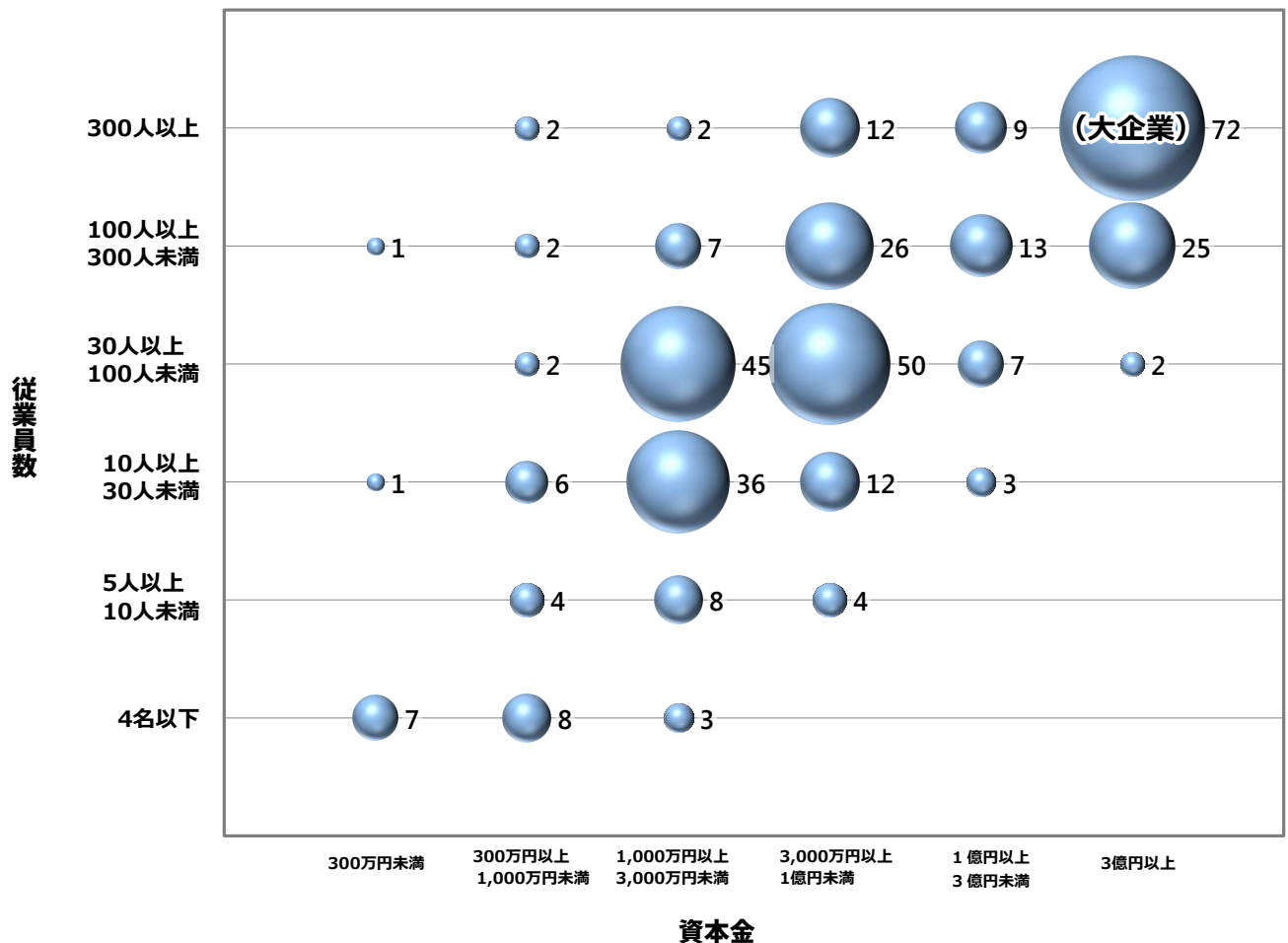


図2-2 資本金と従業員数

1-3 業種

回答企業は、製造業 348 社(90.4%)、製造業以外 37 社(9.6%)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、商社、サービス業（技術コンサルタント等）などでした。

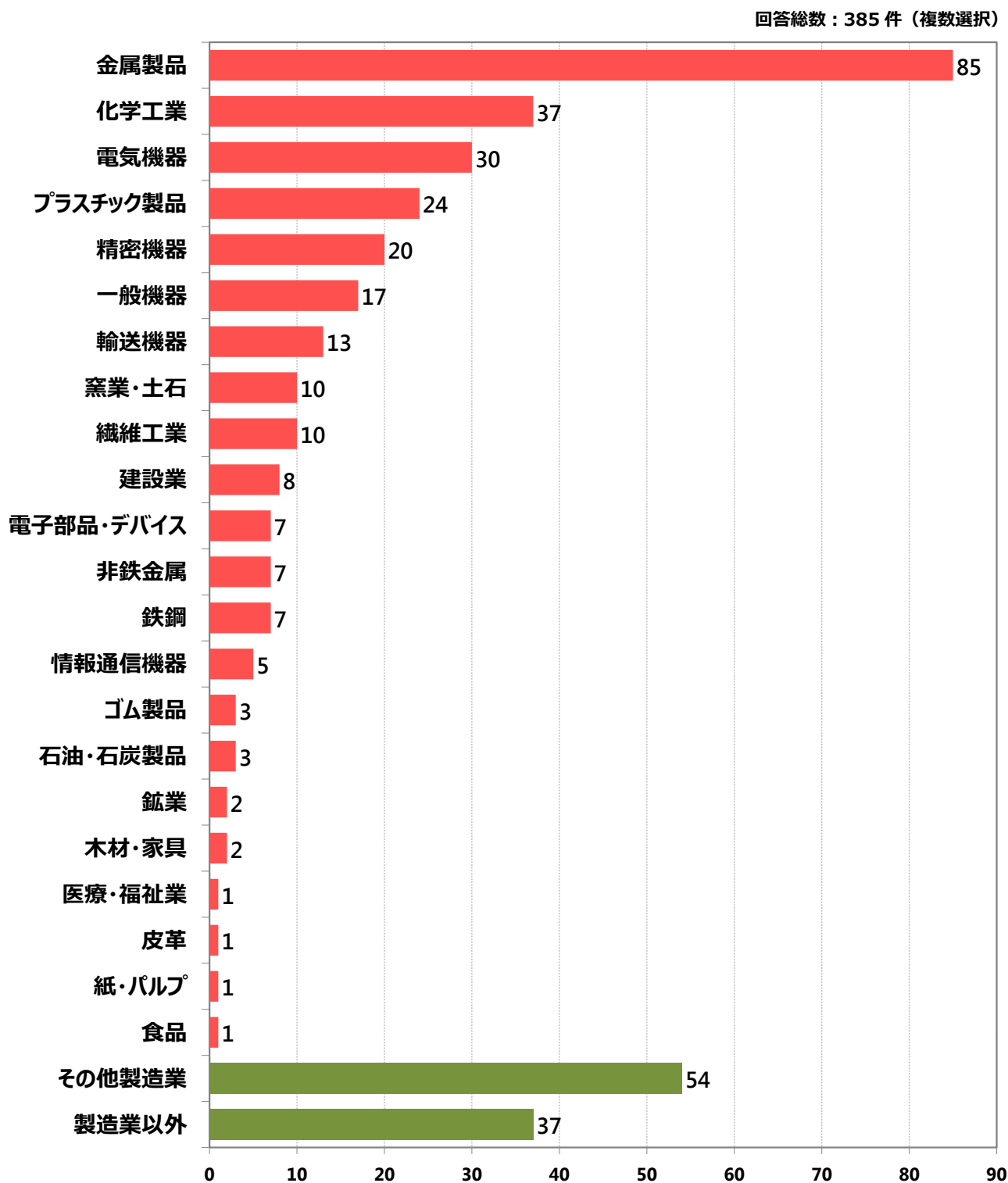


図 3 業種別の回答企業数

2. 利用目的と満足度

2-1 産技研の利用目的

産技研の利用目的についてお伺いしたところ、362社から1,187件の回答(複数選択)がありました。

その内訳は、「製品評価」が240件(20.2%)と最も多く、次いで、「製品開発」が182件(15.3%)、「不良品の原因究明」が162件(13.6%)、「製品改良」が138件(11.6%)、「製造品トラブルの原因究明」が108件(9.1%)の順でした。(図4)

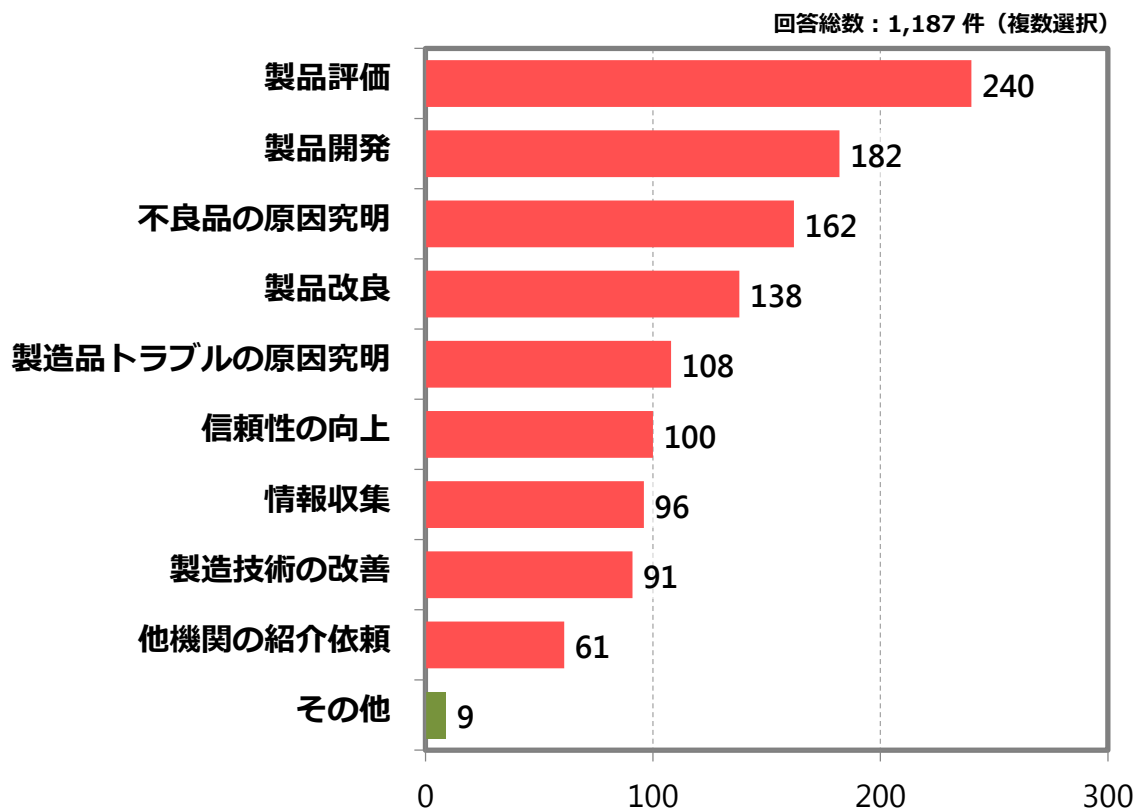


図4 産技研の利用目的

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「製品評価」が95.0%と最も高く、次いで、「製品改良」が92.8%、「製品開発」が90.7%、「信頼性の向上」が90.0%の順でした。

また、「不良品の原因究明」「情報収集」「製造品トラブルの原因究明」についても「おおむね満足」が80%以上でした。(図5)

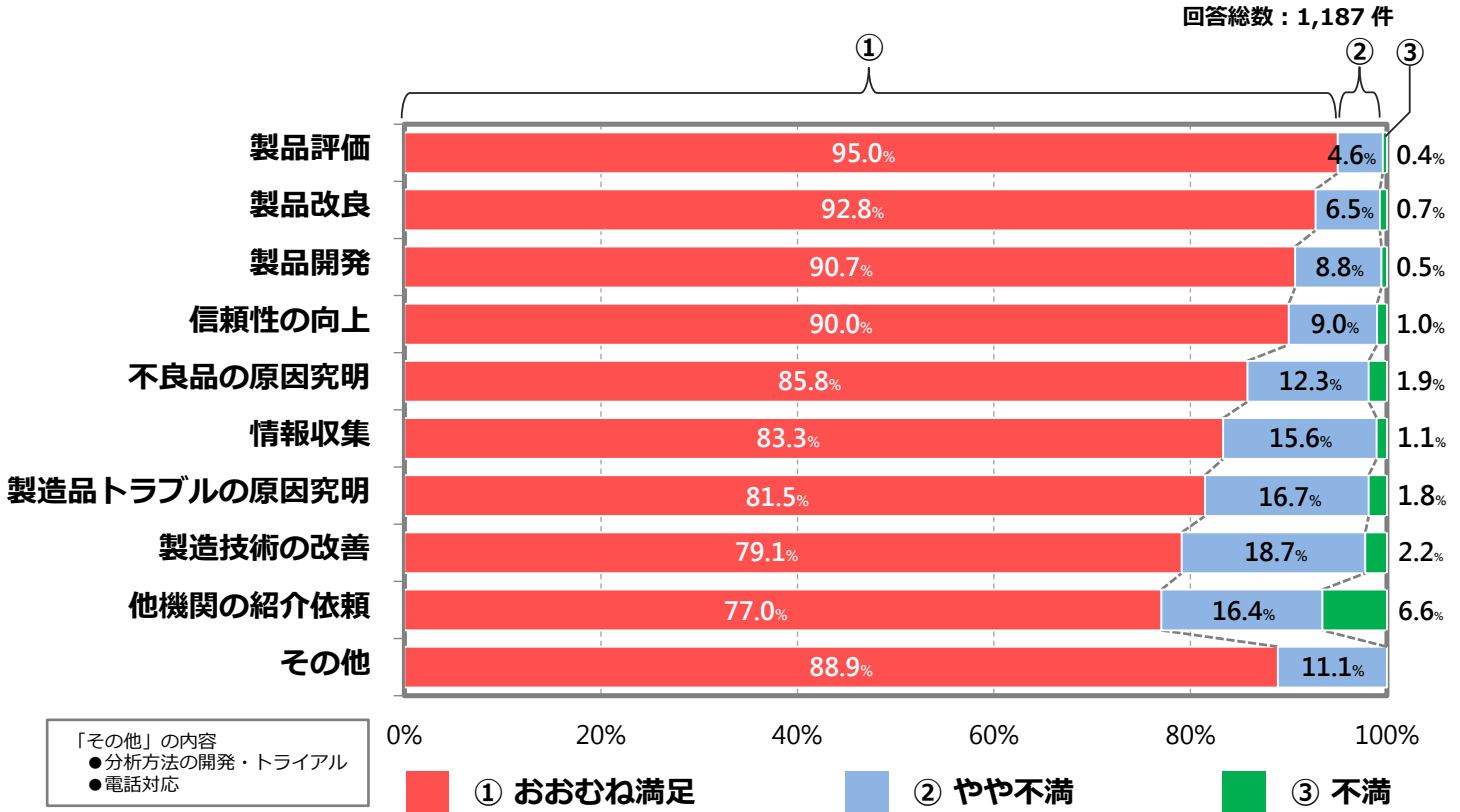


図5 利用目的別の満足度

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88.0%、「やや不満」が10.6%、「不満」が1.4%でした。(図6)

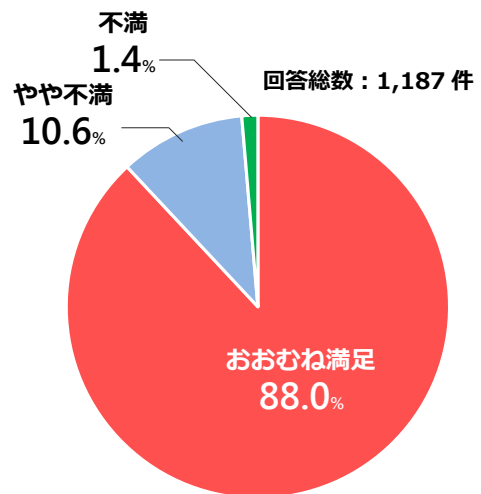


図6 利用目的全体の満足度

3. 利用サービスと満足度

3-1 産技研で利用したサービス

産技研で利用したサービスについてお伺いしたところ、364社から1,031件の回答（複数選択）がありました。

その内訳は、「機器使用」が249件(24.2%)、「技術相談」が243件（23.6%）、「依頼試験」が196件（19.0%）の順でした。（図7）

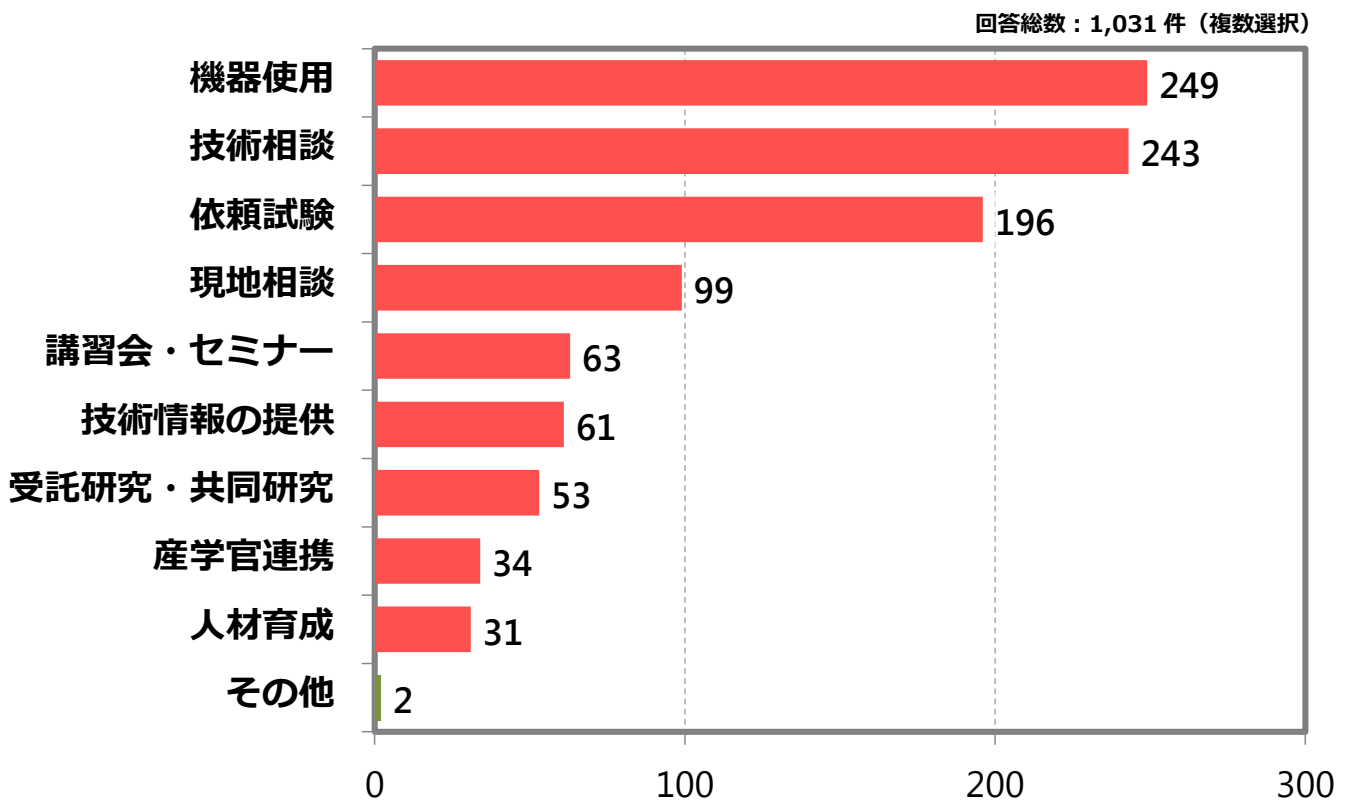


図7 利用したサービス

3-2 利用サービス別の満足度

利用サービス別の満足度についてお伺いしたところ、利用の多かった「機器使用」、「技術相談」、「依頼試験」「現地相談」について“おおむね満足”の比率は、いずれも90%以上と高い値でした。

一方、「産学官連携」の満足度は64.7%、「人材育成」は51.6%でした。(図8)

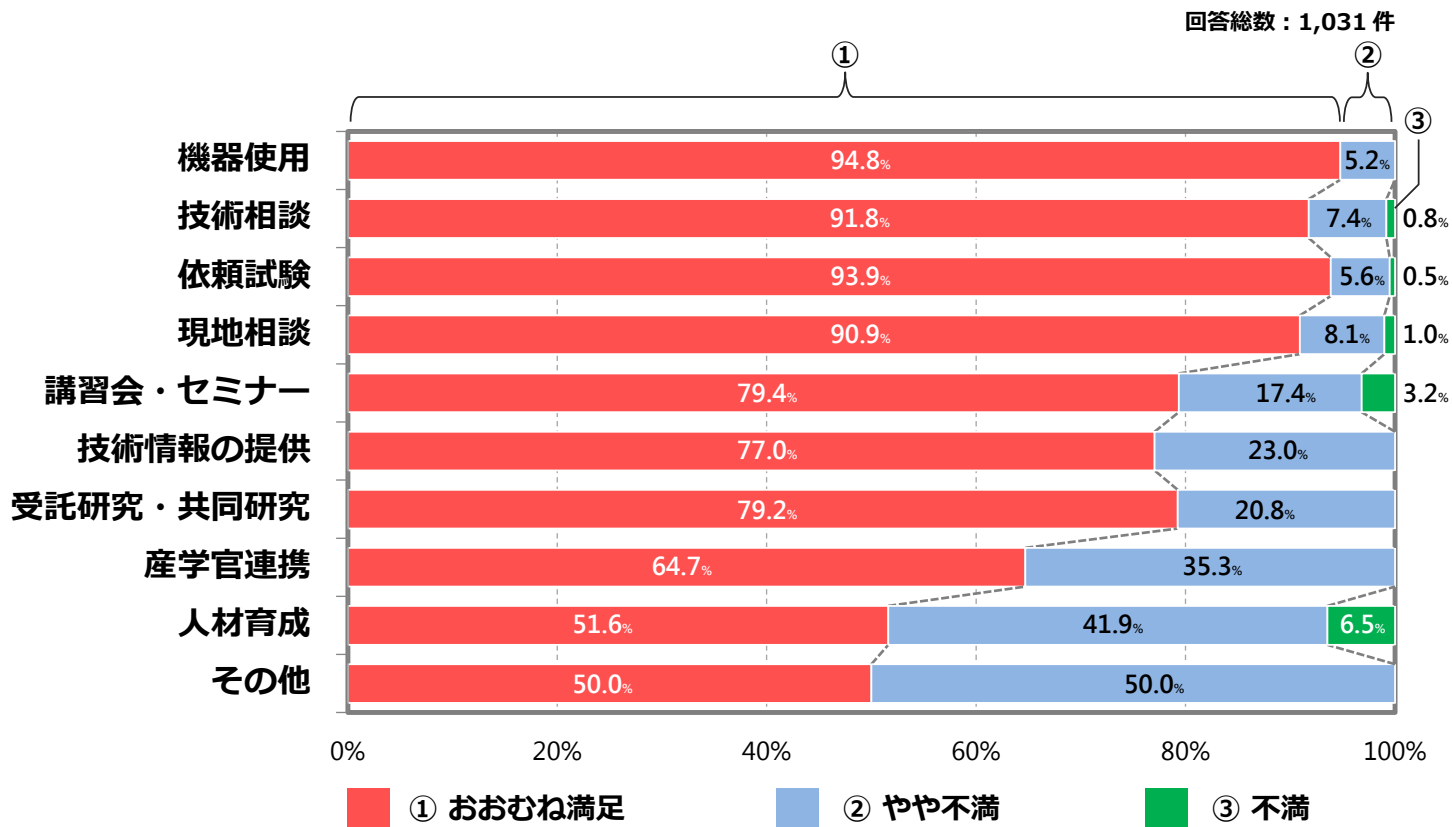


図8 利用サービス別の満足度

3-3 利用サービス全体の満足度

利用サービス全体の満足度の割合は、「おおむね満足」が88.3%、「やや不満」が10.9%、「不満」が0.8%でした。(図9)

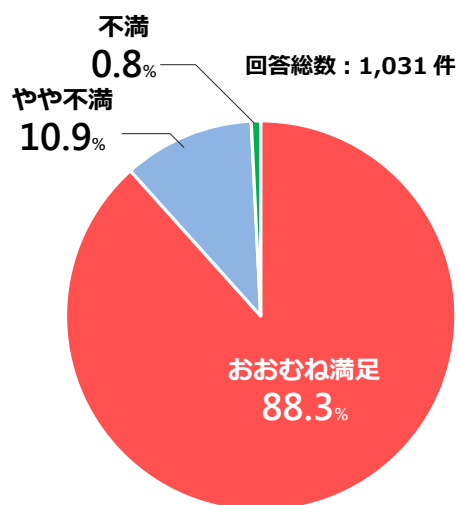


図9 利用サービス全体の満足度

3-4 今後充実してほしいサービス

今後充実してほしいサービスについてお伺いしたところ、350社から795件の回答（複数選択）がありました。

その内訳は、「技術相談」が181件（22.8%）と最も多く、次いで「機器使用」が150件（18.9%）、「依頼試験」が146件（18.4%）と利用の多かった項目が上位に挙がりました。

一方、同じく利用者の多い「現地相談」が37件（4.7%）であったのに対し、「技術情報の提供」が90件（11.3%）、「講習会・セミナー」が79件（9.9%）と回答数が多く、“技術普及”の充実について強く求められていることが分かりました。（図10）

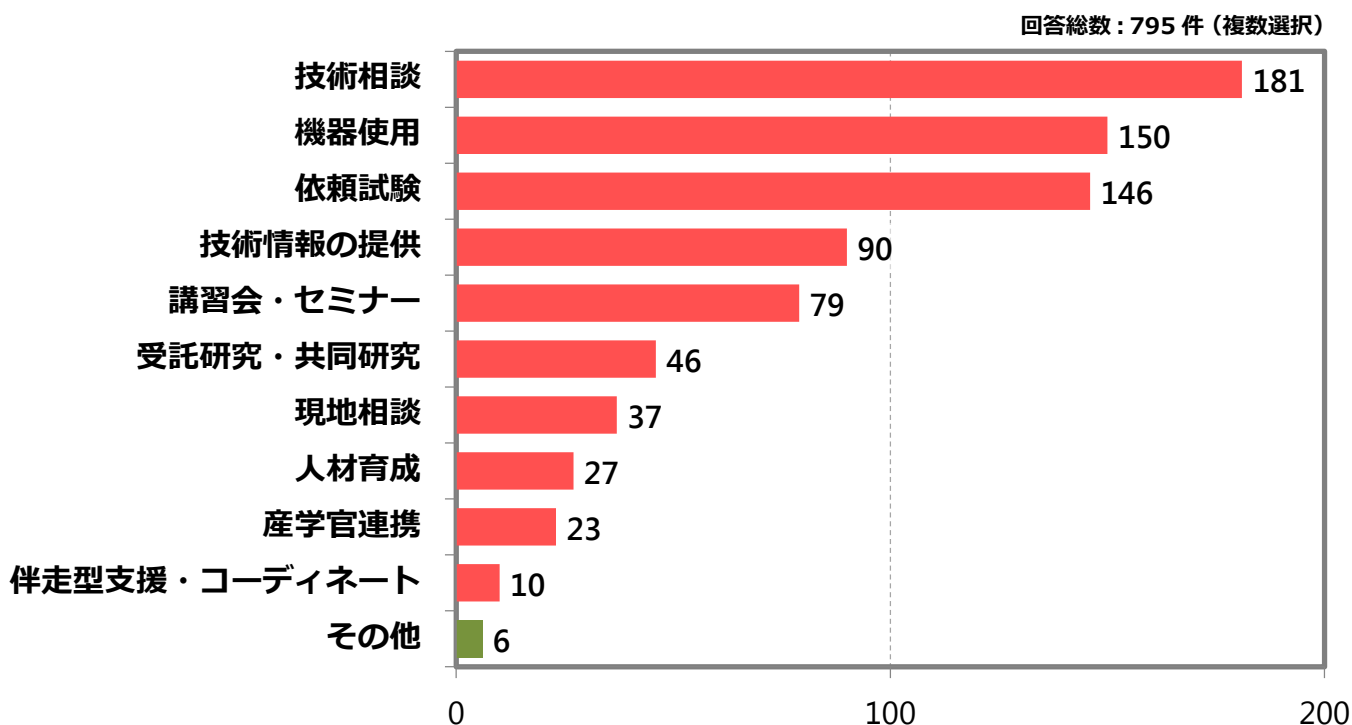


図10 今後充実してほしいサービス

4. 課題、不満点

4-1 利用の際に不満を感じたことがあったか

産技研を利用する際に不満を感じたことがあったかをお伺いしたところ、360社から回答がありました。

その内訳は、「不満がなかった」が80.8%、「不満があった」が19.2%でした。(図11)

なお、平成27年度の調査では「不満がなかった」の回答割合は70.3%であり、不満を感じられることの割合が減少しました。

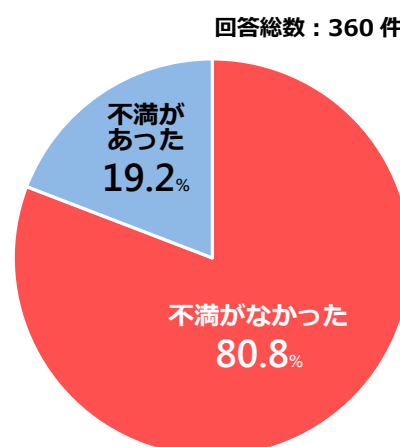


図11 不満を感じたことがあったか

4-2 不満を感じた理由

一方、「不満があった」と回答のされた19% (69社)の企業に不満を感じた理由をお伺いしたところ、65社から79件の回答(複数選択)がありました。

その内訳は、「料金が高い」が20件(25.3%)、「利用したい設備機器がなかった」が18件(22.8%)、「希望する日時に設備機器が利用できなかった」が15件(19.0%)と、これら3つの理由が7割を占めました。(図12)

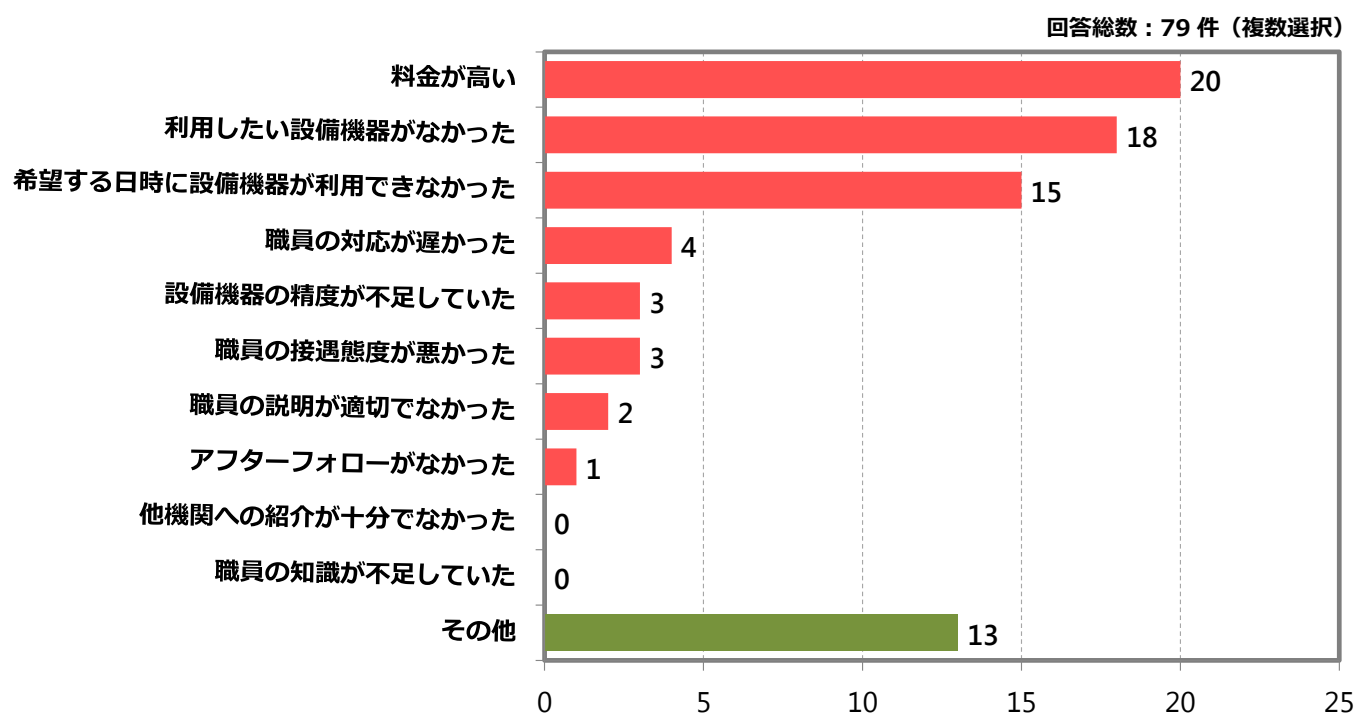


図12 利用の際に不満を感じた理由

5. 利用効果

5-1 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産技研を利用された企業に、製品開発・製品改良に結びついたかについてお伺いしたところ、235 件の回答がありました。

その内訳は、図 13 のとおりでした。

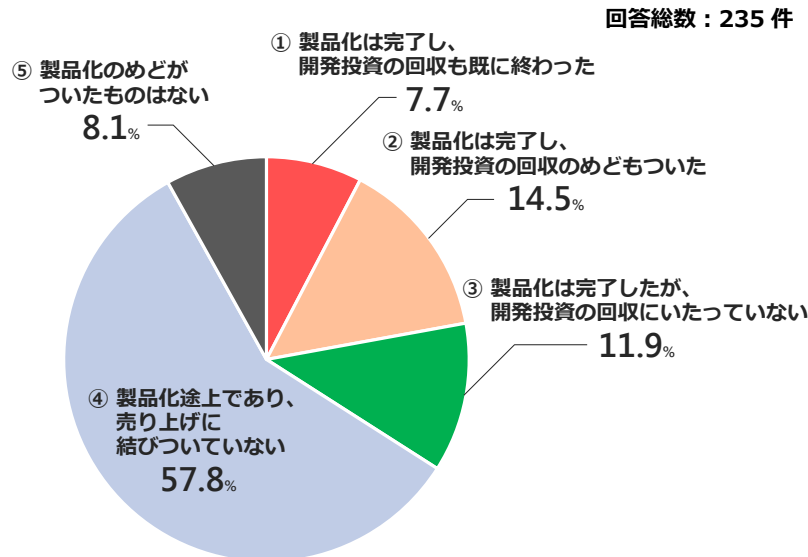


図 13 製品開発または製品改良への寄与

次に、この設問に対する回答の年度別の推移を見てみると、図 14 のとおりです。

製品化が完了したとの回答の合計(①+②+③)は 80 社となったものの、その割合は平成 27 年度の 43.7%から 34.1%に減少しました。

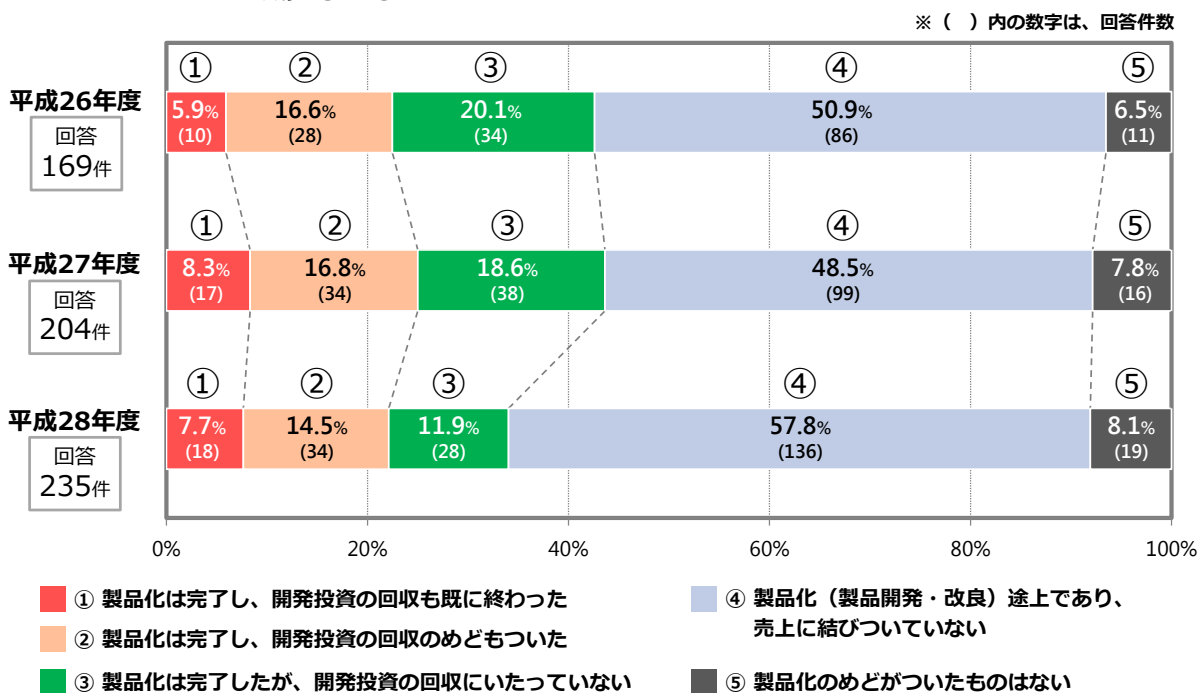


図 14 製品開発または製品改良への寄与の推移（過去 3 年間）

5-2 産技研が開発支援した製品の売上高に対する産技研の寄与

産技研が開発支援した製品に対して、その製品の年間売上高と売上げに占める産技研の寄与度をお伺いしたところ、22社から回答がありました。

いただいた回答から、産技研の寄与額を計算したところ、図15のとおりでした。

総額は3億7,718万円で、1社あたりの平均寄与額が約1,715万円でした。なお、平成27年度の調査では、1社あたりの平均寄与額は約363万円であり、約4.7倍になりました。

産技研の寄与額の計算式：

$$\text{産技研の寄与額} = (\text{製品の年間売上高}) \times (\text{寄与度} \%)$$

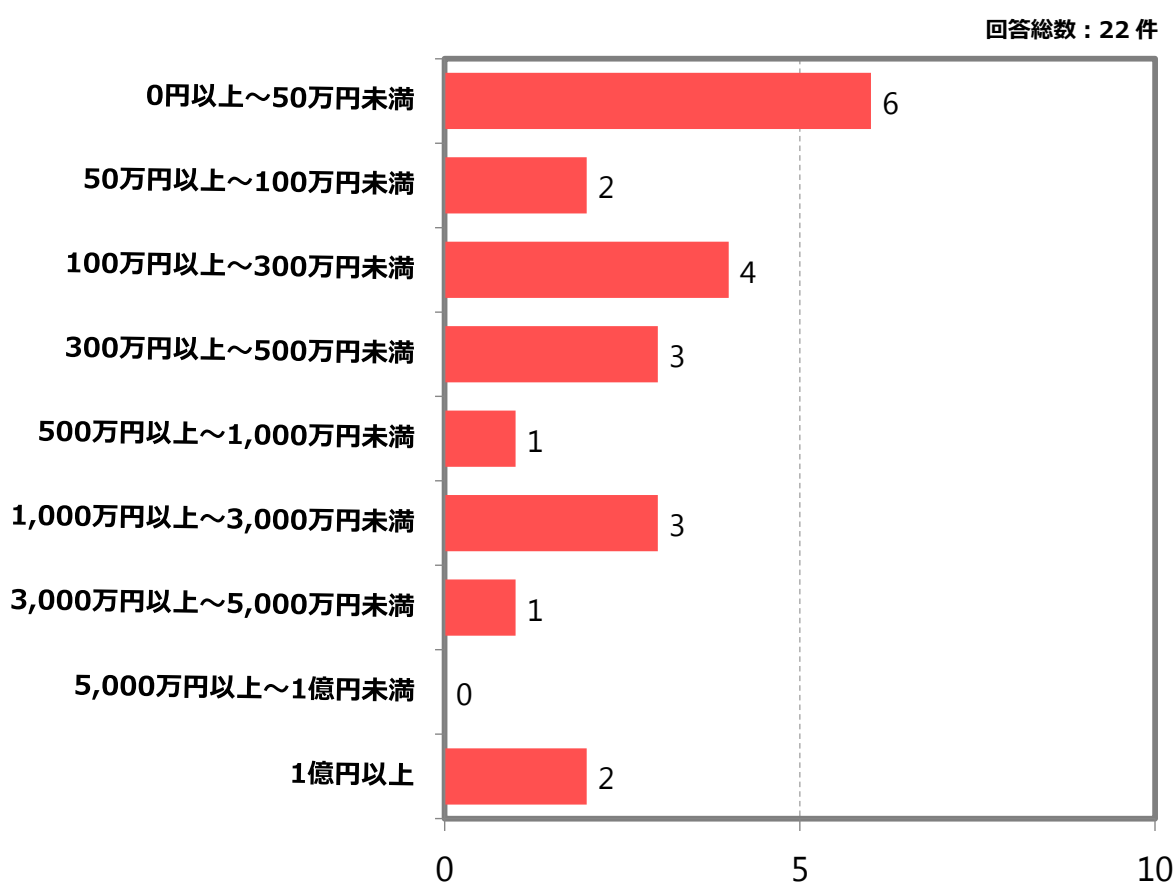


図15 産技研が開発支援した製品の売上高に対する産技研の寄与額

5-3 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、産技研を利用され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、276件の回答（複数選択）がありました。

“製品開発”においては210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147件（70.0%）で最も多い分野でした。（図16-1）

“製品の生産”においては66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43件（65.2%）で最も多い分野でした。（図16-2）

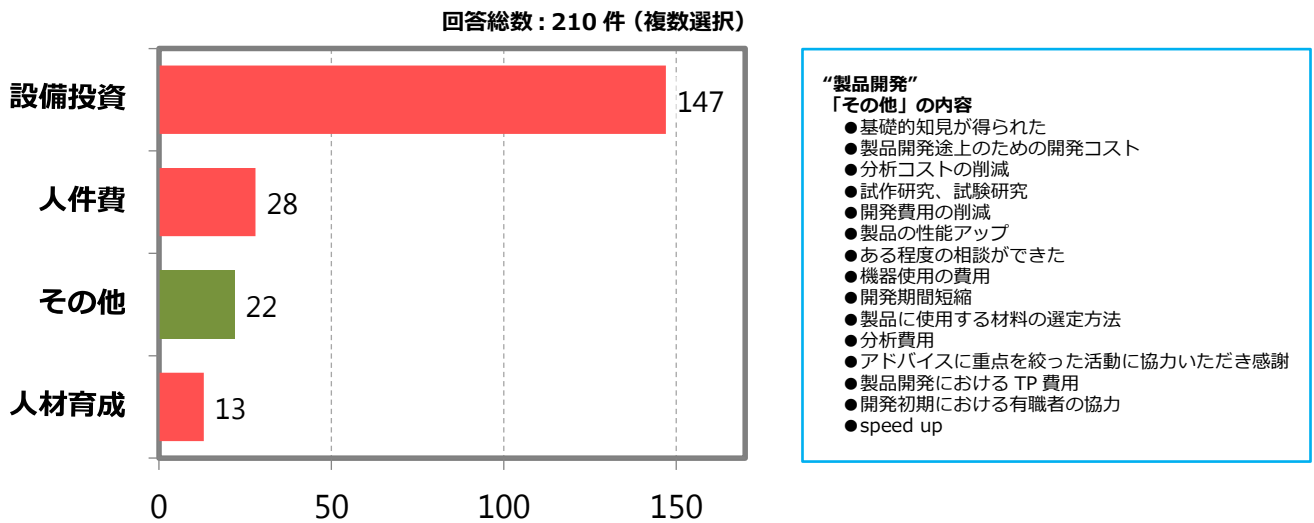


図 16-1 “製品開発”におけるコスト削減に役立った分野

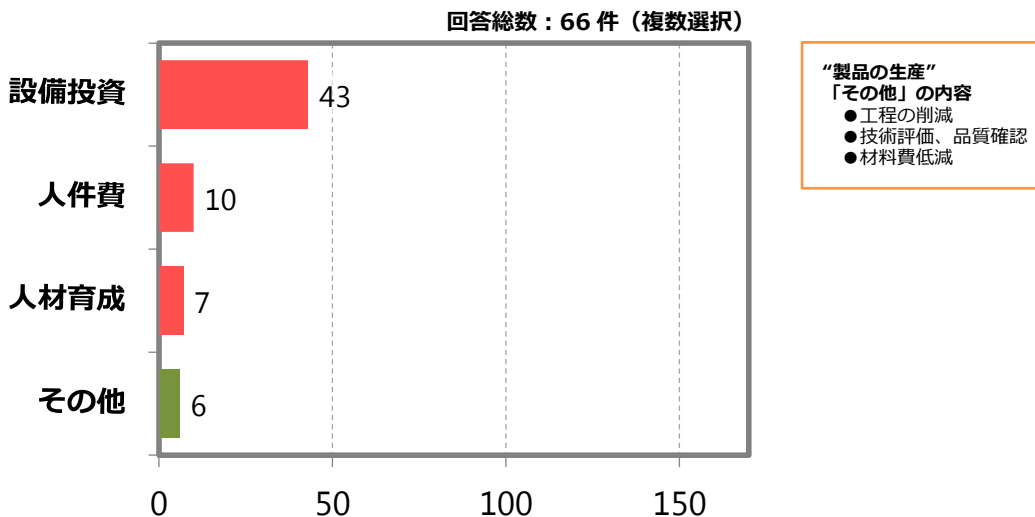


図 16-2 “製品の生産”におけるコスト削減に役立った分野

5-4 産技研の利用によるメリットの金額換算

産技研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1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、178件の回答がありました。(図17)






受託研究や依頼試験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。	
現地相談により、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。	
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。	
依頼試験や機器使用により、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。	

表1 産技研の利用によるメリットの例示

また、利用によるメリットの1社あたりの平均金額は、約631万円でした。なお、平成27年度の調査では、平均金額は約236万円であり、約2.7倍になりました。

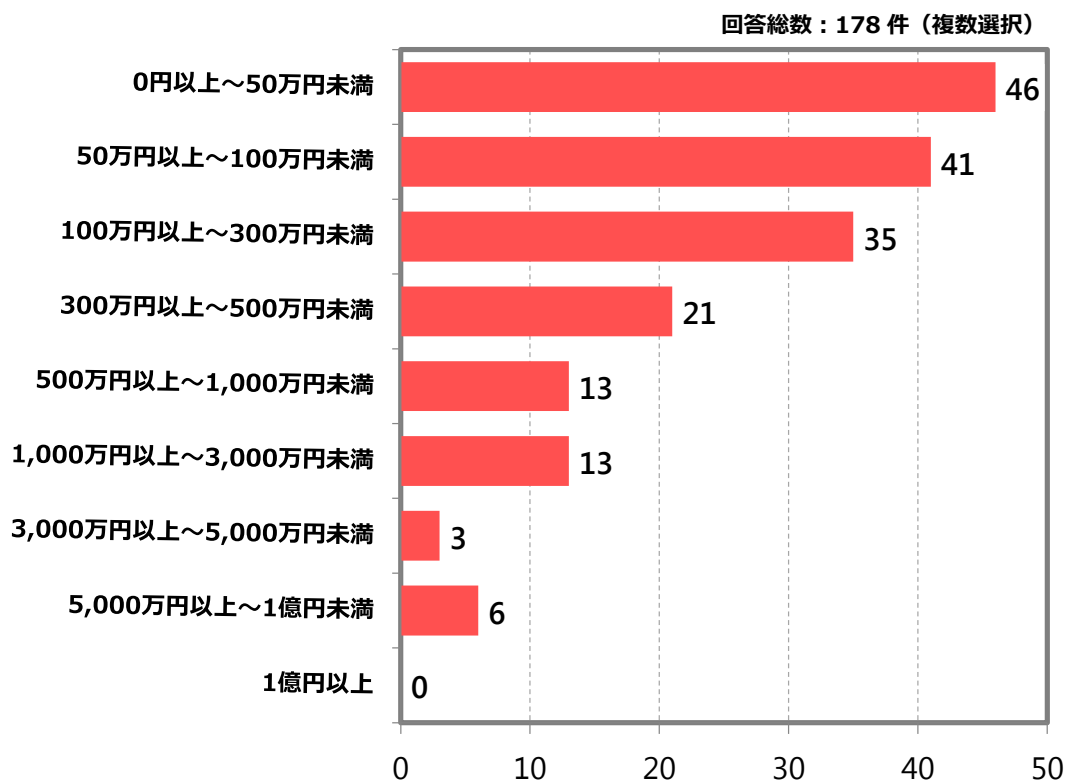


図17 産技研の利用によるメリットの金額換算

6. 今後の事業展開への関心

興味・関心のある事業

平成 29 年度以降に産技研が取組むことを検討している事業について、興味・関心のあるものについてお伺いしたところ、255 社から 393 件の回答（複数選択）がありました。（図 17）

「海外展開支援」が 89 件(22.6%)と最も多く、次いで「テクノイノベーションプラザのオープン」が 78 件(19.8%)、「プレ研究制度」が 74 件(18.8%)、「ライフ&メディカルイノベーションプロジェクト」が 67 件(17.0%)、「公募型共同開発事業」が 65 件(16.5%)の順でした。

一方、「金融機関との連携」は 20 件（5.1%）でした。

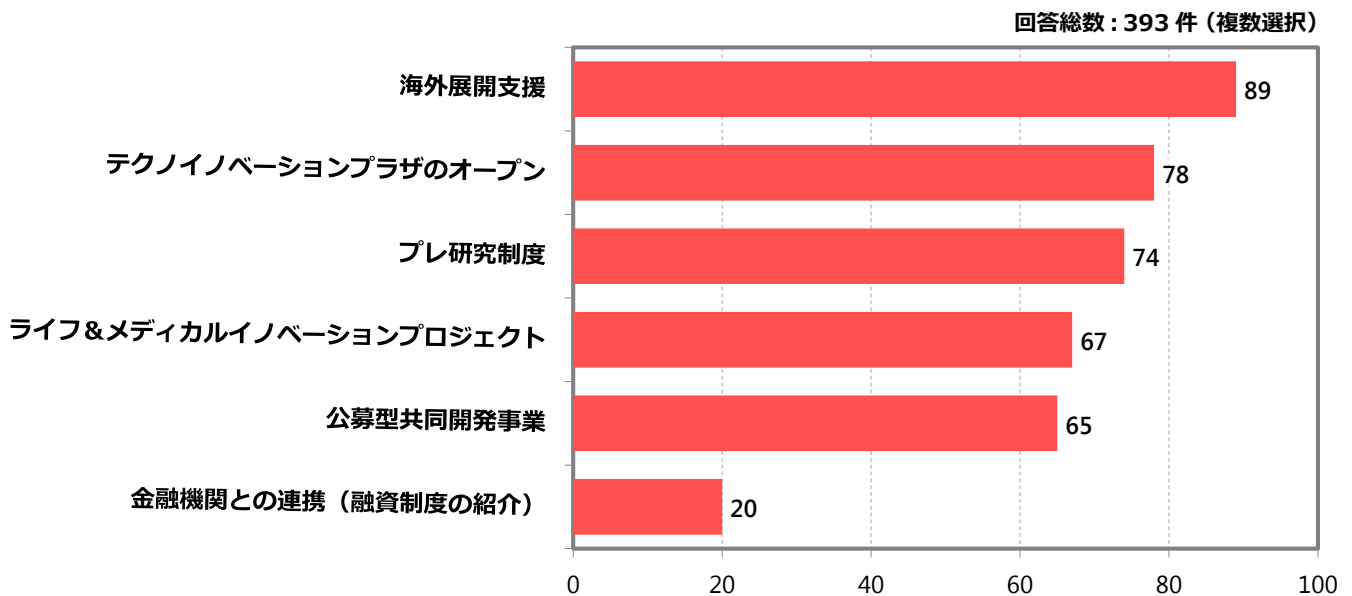


図 18 興味・関心のある産技研の事業

事業展開の概要

海外展開支援	国際規格に対応する相談や評価試験を行います。 Ex.) EMC 指令、CE マーキング 等
テクノイノベーションプラザのオープン	企業、大学、行政等の多様なネットワークを活かし、産学官交流セミナー、経営層向けの技術セミナー等を開催します。
プレ研究制度	研究の本格開始前に課題解決の可能性等を検証し、その結果をお知らせします。
ライフ&メディカルイノベーションプロジェクト	企業、大学、行政等の多様なネットワークを活かし、産学官交流セミナー、経営層向けの技術セミナー等を開催します。
公募型共同開発事業	企業様と相互に開発課題と経費を分担し、技術開発や製品開発を実施します。
金融機関との連携（融資制度の紹介）	企業様が事業化・製品化にあたり、必要となる資金支援が受けられるよう、連携を進めます。

7. 産技研へのご意見・ご要望

7-1 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

ご意見、ご要望を記述式でお伺いしたところ、94社からご回答をいただきました。

ご回答内容を分類すると、図19のとおりでした。

上記分類における回答の割合は、「新規に導入を望まれる設備・機器」が3割程度を占め、その他の項目はおおよそ満遍なく分布しました。

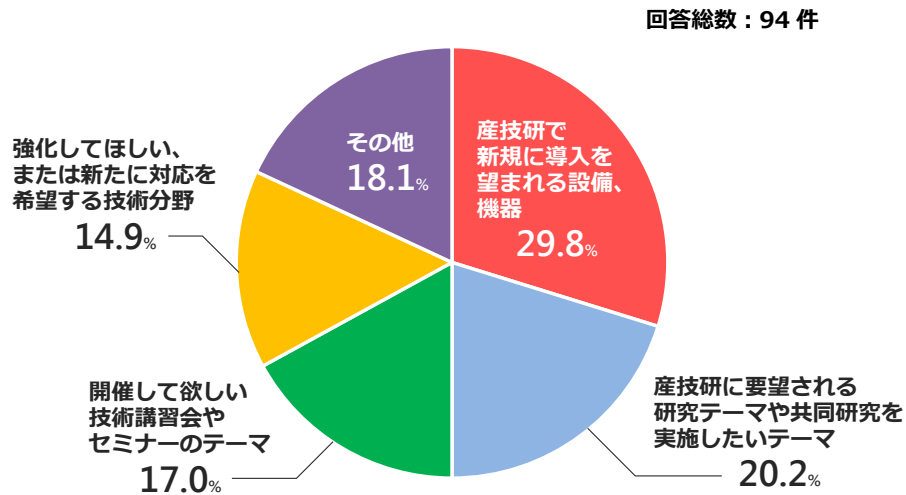


図19 研究テーマ、技術分野、導入希望機器、技術講習会へのご意見・ご要望

7-2 その他のご意見・ご要望

前問（7-1）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、65社からご回答をいただきました。

ご回答内容を分類すると、図20のとおりでした。

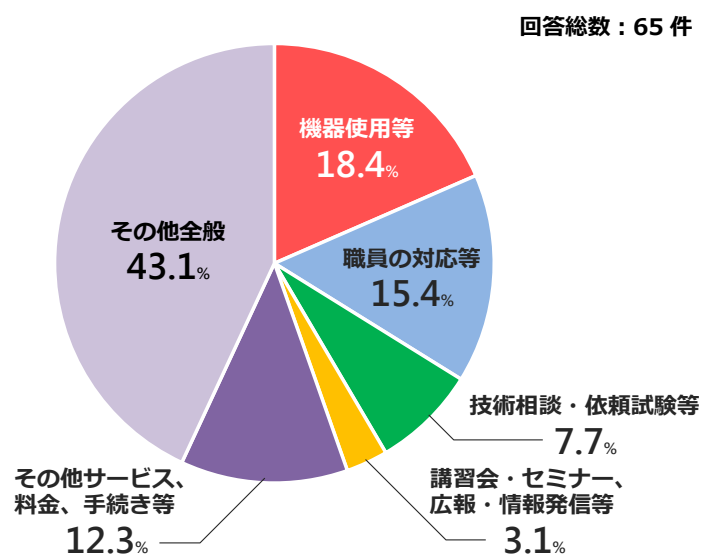


図20 その他ご意見・要望

まとめ

■ 利用目的と満足度

産技研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、ほとんどの利用項目で、“おおむね満足”の割合が80%から90%以上であり、全体の満足度は“おおむね満足”が88%でした。

■ 利用サービスと満足度

産技研の利用サービスについては、「機器使用」、「技術相談」、「依頼試験」の3つが7割程度を占めました。

ご利用の多かったこれらの3つと「現地相談」については、“おおむね満足”の回答割合が90%を超えました。また、全体の満足度についても、“おおむね満足”が88%となりました。

なお、「今後充実して欲しいサービス」については「技術相談」、「機器使用」、「依頼試験」のほか、「技術情報の提供」、「講習会・セミナー」への回答が多数ありました。

■ 課題、不満点

産技研を利用する際に「不満があった」との回答は、19%でした。

不満を感じた理由としては、「料金が高い」が一番多く、次いで「利用したい設備機器がなかった」、「希望する日時に設備機器が利用できなかった」という順でした。

■ 利用効果

産技研が開発支援した製品の年間売上高に占める産技研の寄与額は、1社あたり約1,715万円となり、平成27年度の調査での1社あたりの寄与額（約363万円）と比較すると、約4.7倍になりました。

また、産技研の利用により、売上げ増加やコスト削減等に役立ったメリットを金額換算した値は、1社あたりの平均金額で約631万円となり、平成27年度の調査での平均金額（約236万円）と比較すると、約2.7倍になりました。

■ 今後の事業展開への関心

今後重点的に取組むことを検討している事業について、関心のあるものをお尋ねしました。「海外展開支援」の回答が最も多く、次いで「テクノイノベーションプラザのオープン」、「プレ研究制度」という順で関心が高いことが分かりました。

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)大阪府立産業技術総合研究所 顧客サービス室 業務推進課

〒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