

令和4年度

地方独立行政法人  
大阪産業技術研究所

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)を日ごろからご利用いただいている皆様に、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5年1月30日から令和5年2月10日
- ◆ 調査対象： 令和4年1月1日から令和4年12月31日までの期間に大阪技術研を1回以上ご利用された方のうち、利用者登録において電子メールアドレスの登録がある方
- ◆ 調査方法： 大阪技術研より調査対象者の方に電子メールにて調査を依頼。アンケート回答用のWebページにアクセスして頂き、回答内容を入力して頂く。
- ◆ 対象者・回答数： 対象者数：3,544名(※) 回答数：1,021名 (回答率 28.8%)  
(※)電子メール不着数143名を除く

## (2) 調査内容

- ① 回答者の所属する事業所の概要(所在地域、資本金、従業員数)
- ② 利用目的と満足度及び不満点
- ③ 利用効果
- ④ 大阪技術研へのご意見・ご要望

# 調査結果

## 1. 回答者が所属している企業の概要

### 1-1 所在地域

回答者が所属している企業（事業所）の所在地域は、大阪府内 695 名（68.5%）、近隣 5 府県内（滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県）が 229 名（22.6%）、近隣 5 府県以外 91 名（9.0%）でした。（図 1）

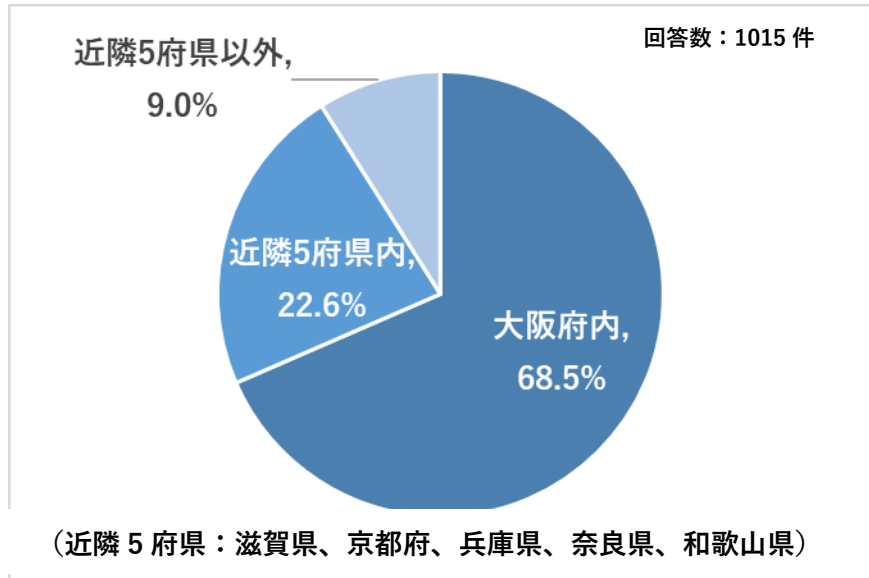


図 1 回答者が所属している企業（事業所）の所在地域

## 1-2 企業規模（資本金、従業員数）

回答者の所属する企業の企業規模は、「資本金 3 億円以下または従業員数 300 人以下」の企業（製造業の場合は中小企業に分類）が 691 社（69.9%）、「資本金 3 億円超かつ従業員数 301 人以上」の企業（製造業の場合は大企業に分類）が 298 社（30.1%）という割合でした。（図 2）

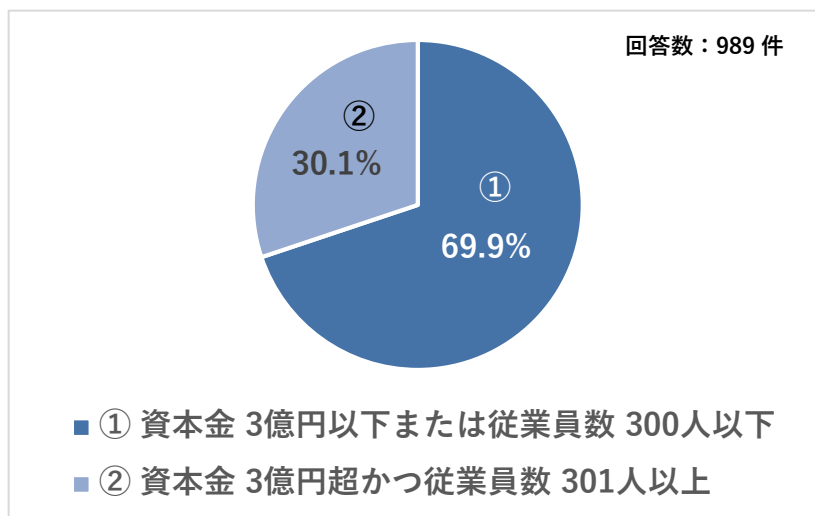


図 2 企業規模

また、資本金と従業員数の内訳は、図 3 に示すとおり、「資本金 3 億円超かつ従業員数 301 人以上」の企業が 298 社（30.1%）と最も多く、次いで「資本金 5,000 万円未満かつ従業員数 51~100 人」が 81 社（8.2%）、「資本金 5,000 万円~1 億円未満かつ従業員数 101~300 人」が 80 社（8.1%）の順でした。

（図中の数字は回答者数） 回答数：989 件

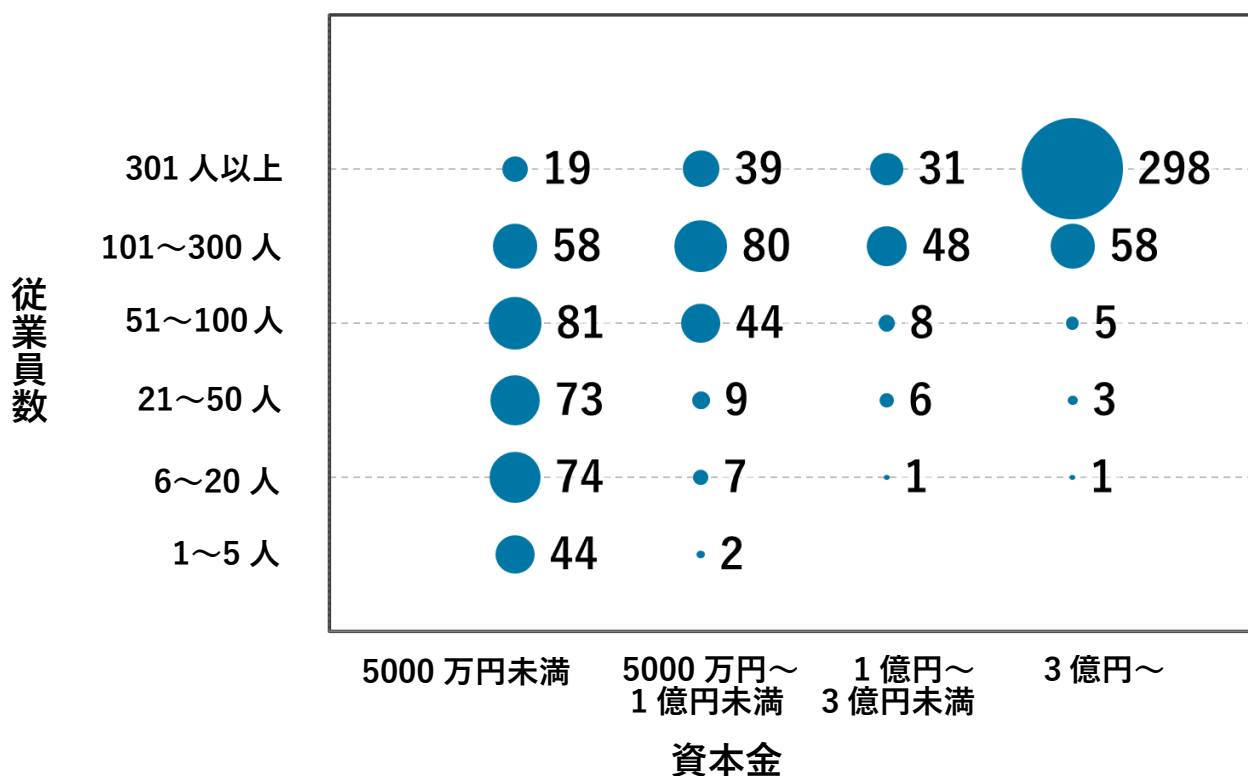


図 3 従業員数と資本金

## 2. 大阪産業技術研究所を知ったきっかけ

大阪技術研をどのようなきっかけで知ったかについてお伺いしたところ、1021名から回答がありました。(図4)

その内訳は、「社内での案内・紹介」が533件、「インターネット検索」が227件と、上位2つのこれらの理由で全体の74%を占めました。

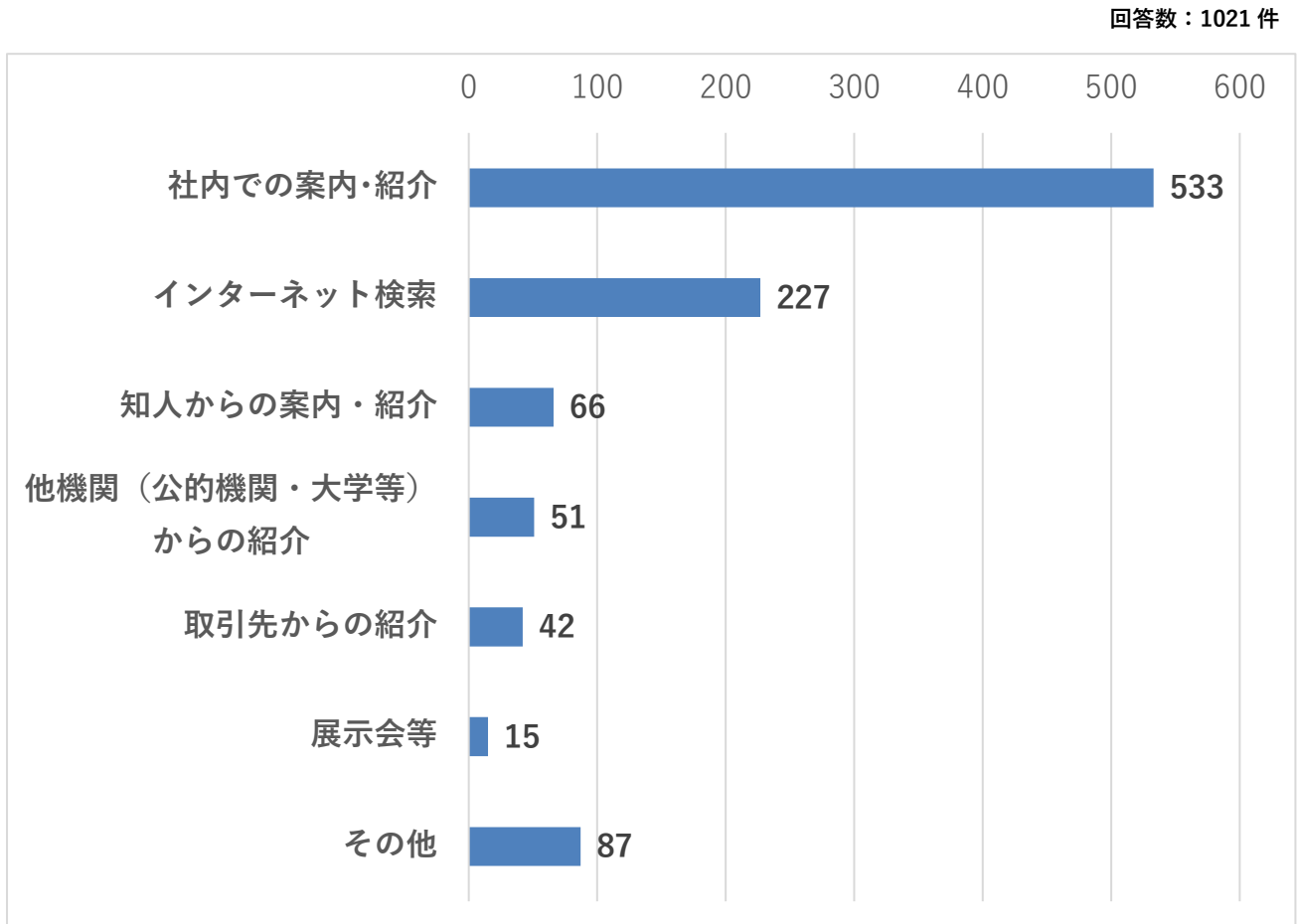


図4 大阪技術研を知ったきっかけ

### 3. 利用目的と満足度及び満足点・不満点

#### 3-1 大阪技術研の利用目的

大阪技術研の利用目的についてお伺いしたところ、1021名から1363件の回答（複数選択）がありました。（図5）

その内訳は、「製品の開発、改良、評価」が788件、「製品のクレーム対策（不良品、製造トラブルの原因究明等）」が281件、上位2つの理由が全体の78%を占めました。

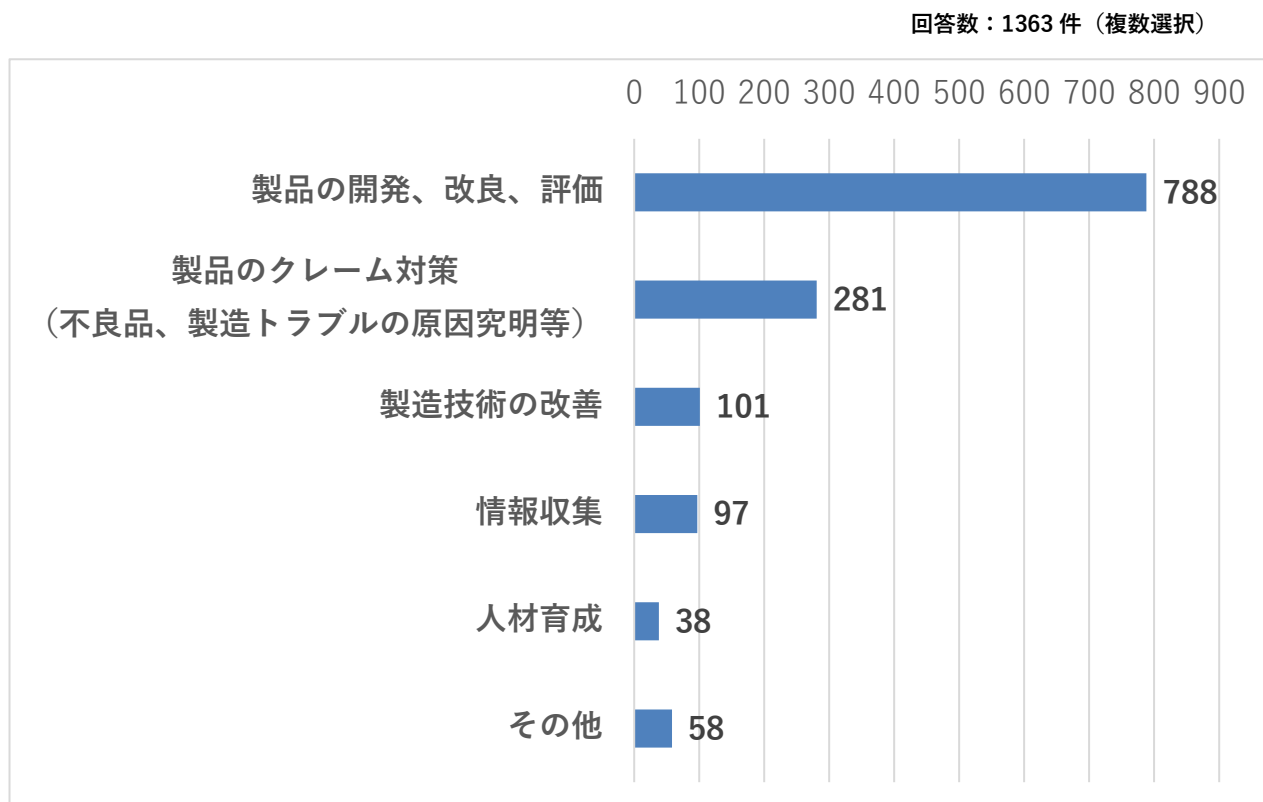


図5 大阪技術研の利用目的

### 3-2 大阪技術研のご利用における満足度

回答数：1,021 件

大阪技術研をご利用時における満足度の割合は、「満足」が612件(59.9%)、「おおむね満足」が386件(37.8%)、「やや不満」が20件(2.0%)、「不満」が3件(0.3%)でした。「満足」と「おおむね満足」の割合を合わせると97.7%となりました。(図6)

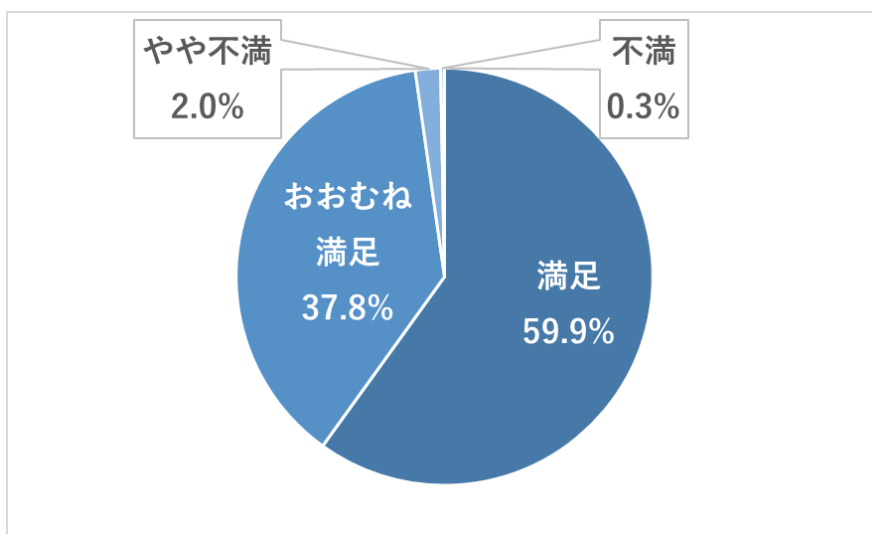


図6 ご利用における満足度

### 3-3 「満足」または「おおむね満足」を選択された理由

「満足」または「おおむね満足」と回答された（97.7%）の方にその理由をお伺いしたところ、992名の方から2693件の回答（複数選択）がありました。（図7）

その内訳は、「利用したい設備機器があった」が753件、「職員の説明が適切だった」が724件、「職員の接遇態度が良かった」が510件と、上位3つの理由が全体の7割を占めました。

回答数：2693件（複数選択）

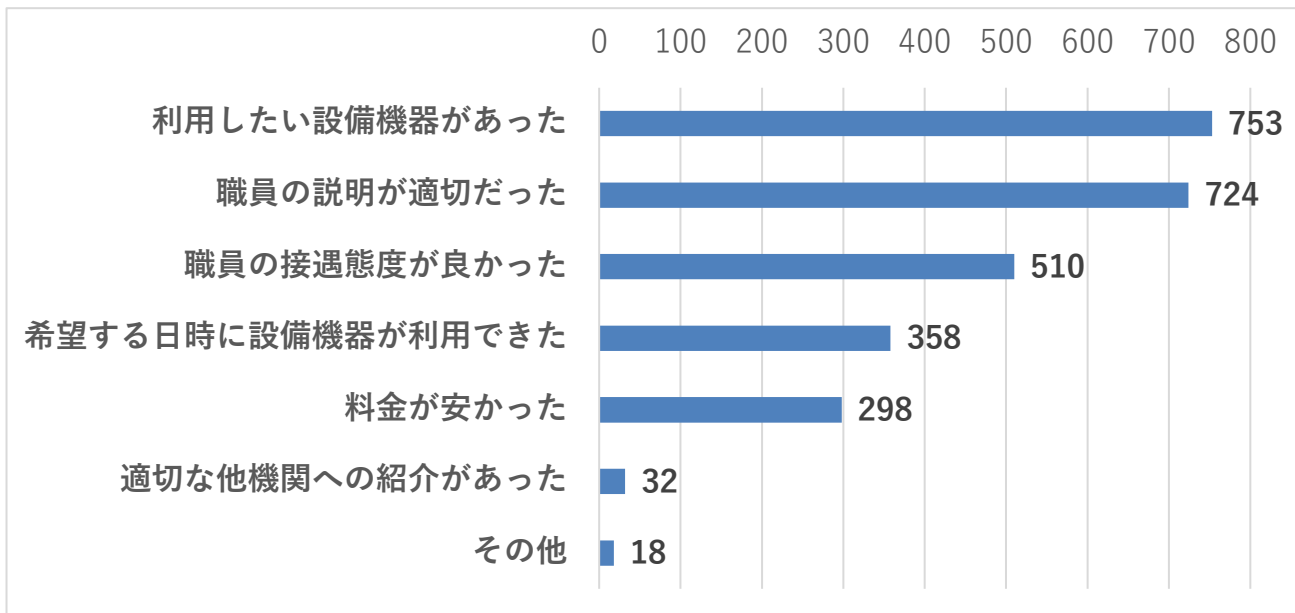


図7 「満足」または「おおむね満足」と回答した理由

その他を選択された方で、具体的な理由で代表的なもの（抜粋・要約）は、表1のとおりです。

表1 「満足」または「おおむね満足」を選択した具体的理由（抜粋・要約）

- ・装置の使用法の指導だけでなく、結果の考察についても丁寧に教えていただいた。
- ・クレーム分析時において、解析方法を指導いただき助かりました。
- ・弊社の問題点を理解し、適切な試験方法を提示頂いた。我々の知見不足を補い、問題の解決まで誘導頂いた。問題が解決し、また関連事項の知見も増えた為、大変有益であった。
- ・習得したい技術をしっかりご教授いただいた。
- ・問題部品を現物確認して頂き豊富な知識で適切なアドバイスを頂いた。



### 3-4 「やや不満」または「不満」を選択された理由

「やや不満」または「不満」と回答された方にその理由をお伺いしたところ、32名の方から40件の回答（複数選択）がありました。（図8）

その内訳は、「料金が高かった」が8件、「利用したい設備機器がなかった」が7件、「希望する日時に設備機器が利用できなかった」が5件と、上位3つの理由が全体の5割を占めました。

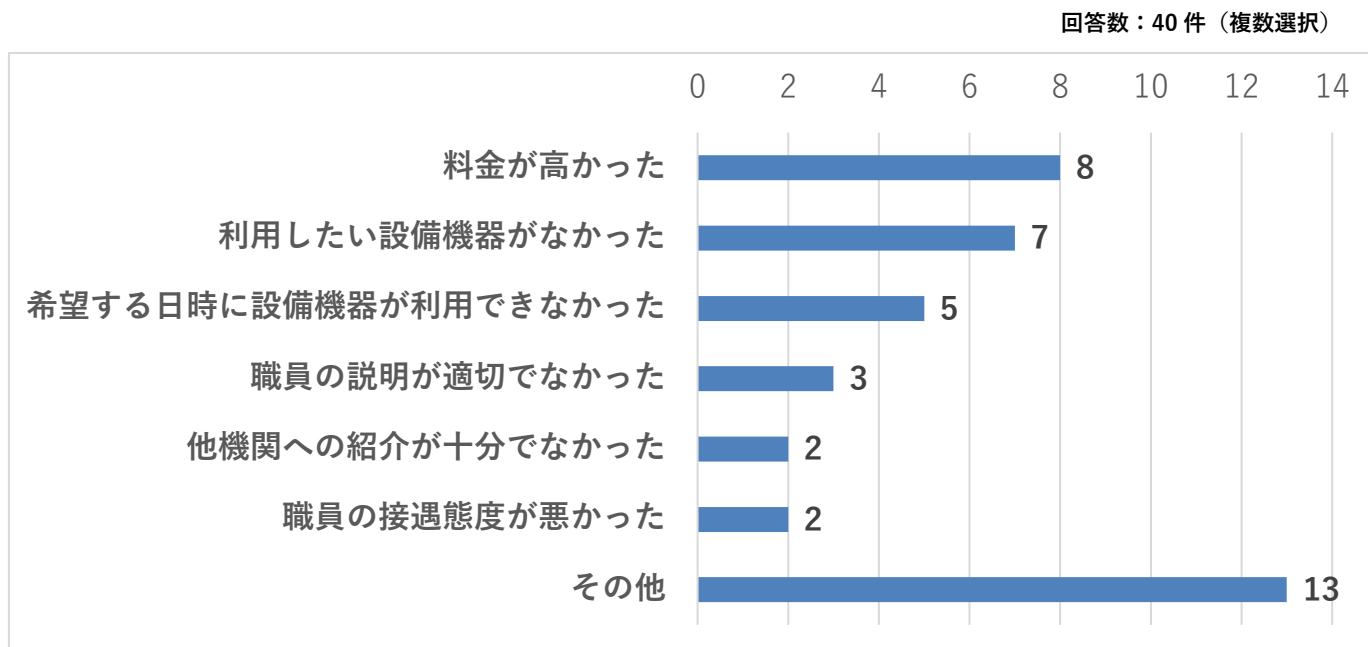


図8 「やや不満」または「不満」と回答した理由

その他を選択された方で、具体的な理由で代表的なもの（抜粋・要約）は、表2のとおりです。

表2 「やや不満」または「不満」を選択した具体的理由（抜粋・要約）

- ・ソフトの操作マニュアルが置いていない。
- ・実験室内の3Sを徹底したほうがよい。設備付近がかなり散らかっているように思う。
- ・設備のメンテナンスも担当の方ができるようにしたほうがよい。故障した状態で放置されているものが多い。
- ・時間がかかる旨を聞いていたが、考えていた以上に遅かった。評価していただいた最終が中途半端であった。
- ・見積書や納品書など一般的な業務手段が異なることで戸惑うことが多々あった。

## 4. 利用効果

### 4-1 コスト削減への寄与

大阪技術研のご利用によりコスト削減に役立った項目についてお伺いしたところ、965名より1,009件の回答がありました。その内訳は、図9のとおりでした。「設備投資」が519件（51.4%）で最も多くなりました。

回答数：1009件（複数選択）

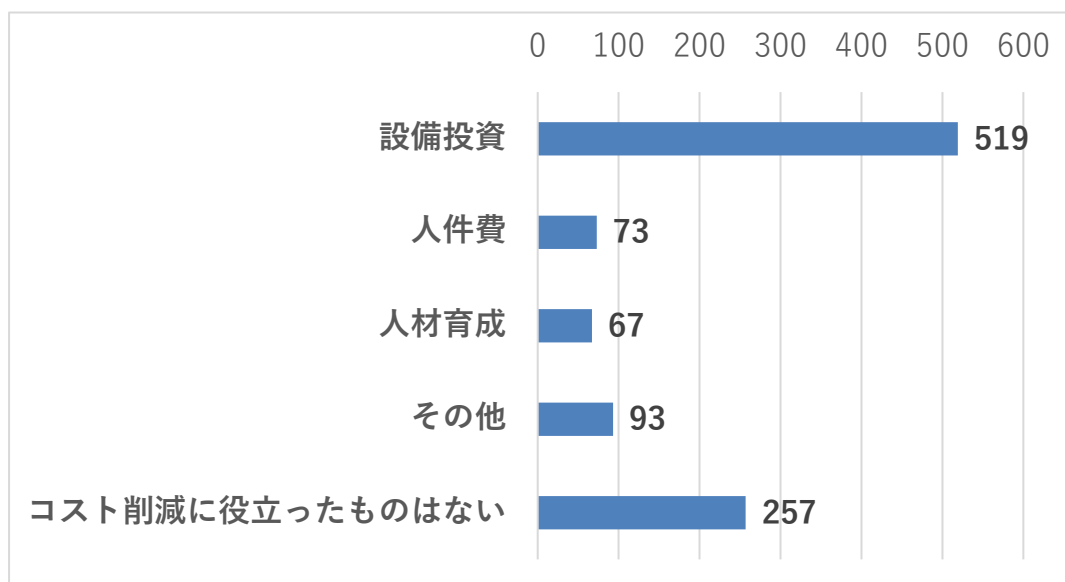


図9 コスト削減に役立った項目

### 4-2 売上増加への寄与

大阪技術研のご利用による売上増加の要因についてお伺いしたところ、969名から975件の回答がありました。その内訳は、図10のとおりでした。「製品の品質又は性能向上」が397件（40.7%）と最も多くなりました。

回答数：975件（複数選択）

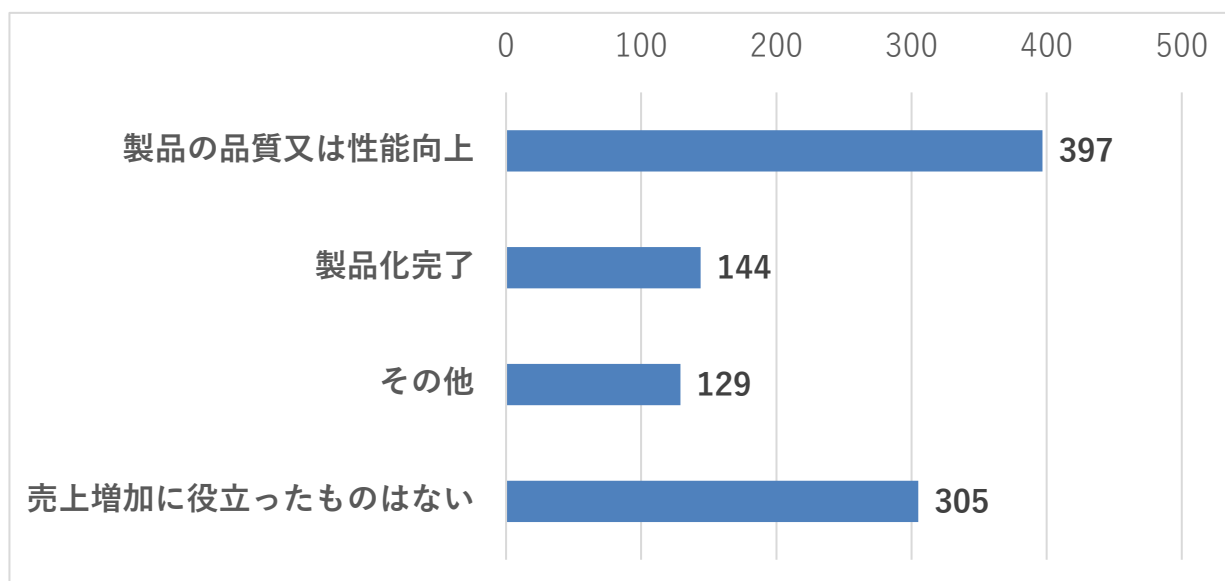


図10 売り上げ増加の要因

### 4-3 製品開発または製品改良への寄与

大阪技術研をご利用されたことで、製品開発または製品改良に結びついたかお伺いしたところ、942名から回答がありました。

その内訳は図11のとおりでした。

回答数：942件

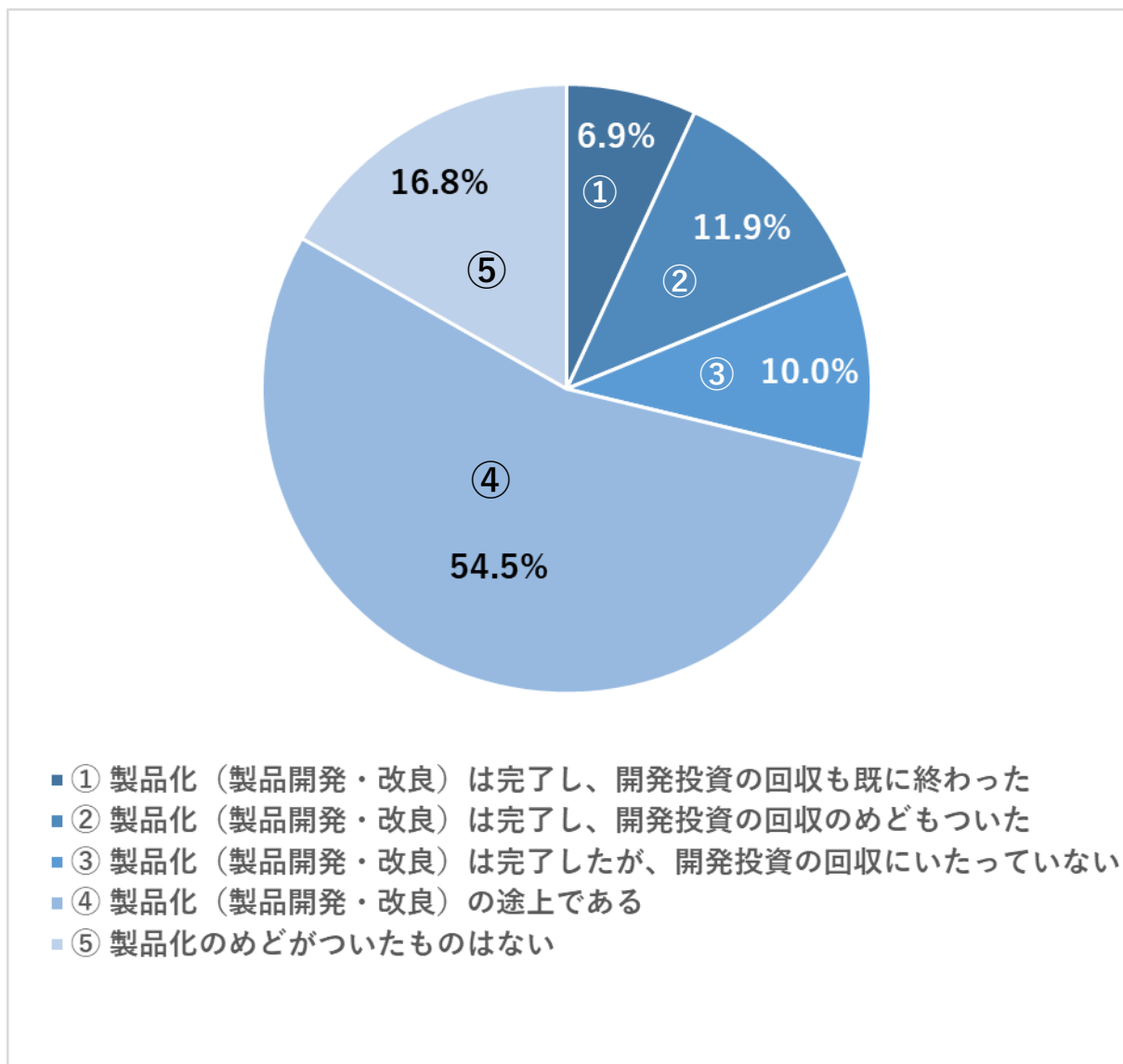


図11 製品開発または製品改良への寄与

#### 4-4 大阪技術研の利用によるメリットの金額換算

大阪技術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3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、736名から回答がありました。(図12)

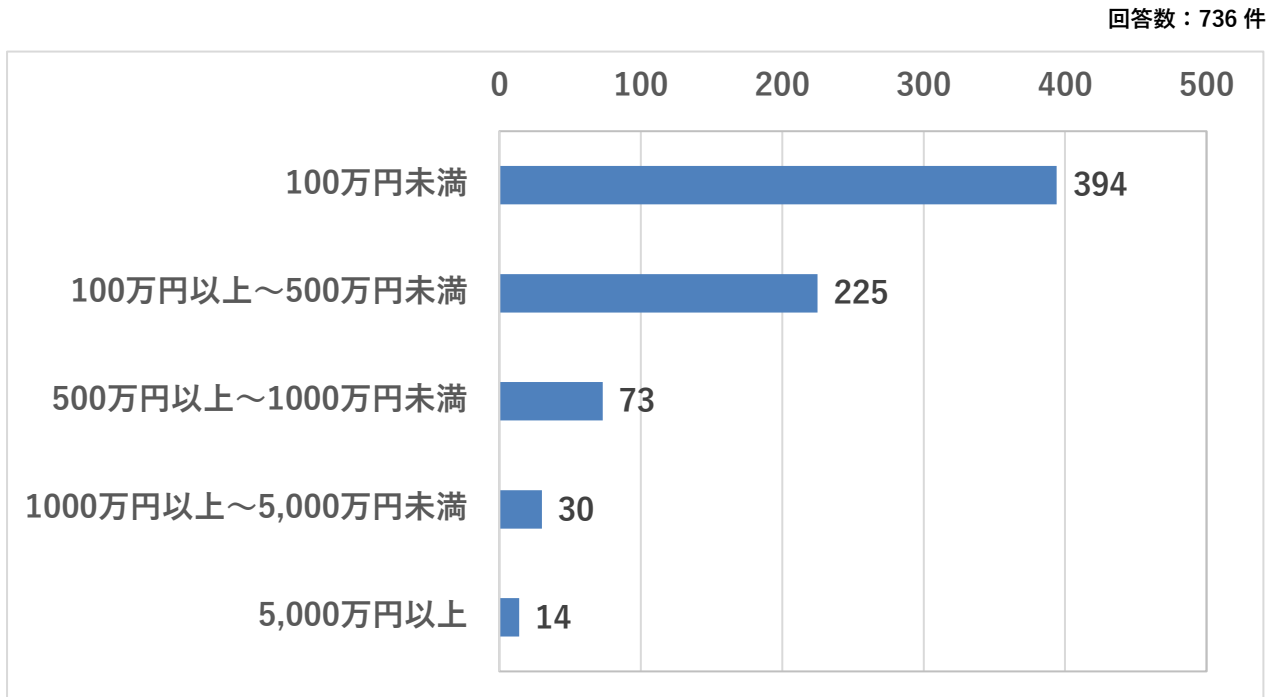


図12 大阪技術研の利用によるメリットの金額換算

表3 大阪技術研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、研修等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。

## 5. 大阪技術研へのご意見・ご要望

大阪技術研へのご意見、ご要望を記述式でお伺いしたところ、203名から回答がありました。回答内容を分類すると、図13のとおりでした。具体的なお意見・ご要望は表4のとおりです。

回答数：203件

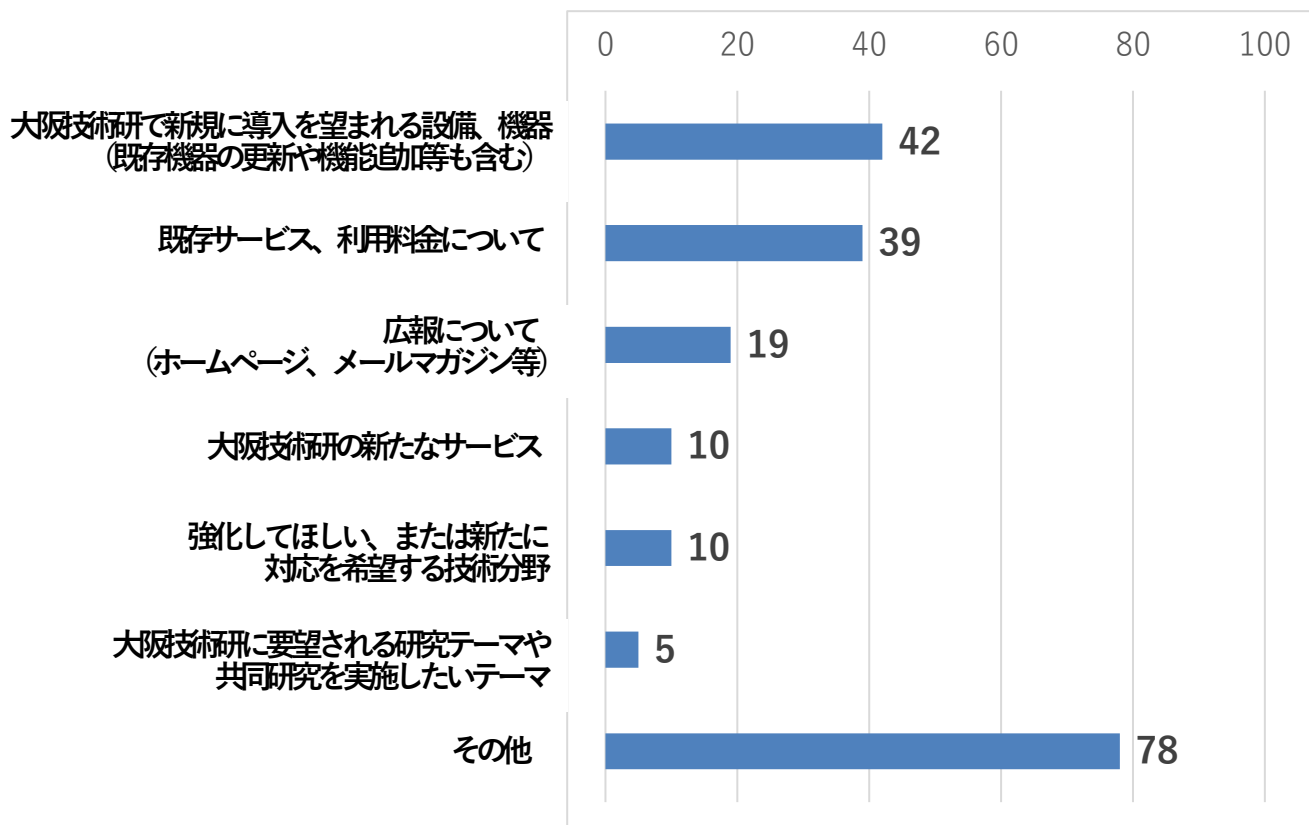


図13 大阪技術研へのご意見・ご要望について

表 4 大阪技術研へのご意見・ご要望（抜粋・要約）

**【大阪技術研で新規に導入を望まれる設備、機器（既存機器の更新や機能追加等も含む）】**

- ・光回路関連技術開発。光伝送ロス測定、光ファイバー、導波路材料開発など
- ・ナノインデント、AFM-IR、MSE のような表層の情報を得られる機器
- ・AES、SIMS、XPS 等表面分析関係の装置
- ・酵素や抗体に関する材料分析について対応できる公設試がないため、診断薬開発や医療機器開発に役立つ、タンパク質解析に関する分析技術強化や設備(MALDI-TOFMS など)
- ・「IEC60255-22-7 商用周波数イミュニティ」を実施できる試験機

**【既存サービス、利用料金について】**

- ・不適合の原因仮説や考察などを報告書として発行することを検討してほしい。
- ・見積書の定型フォームでの発行
- ・設備や機器の予約方法の統一と簡便化
- ・中小企業では導入できない設備導入をお願いします。
- ・設備利用の価格が、もう少し安く出来ないか検討をお願いします。

**【広報について（ホームページ、メールマガジン等）】**

- ・設備機器等の予約において、オンラインシステム化されていると有難いです。システム上で空き状況を確認できるだけでも 効率化が図れる。
- ・設備予約の状況を確認できるページがトップページから非常に辿り着きにくい。
- ・セミナー内容の充実
- ・HP が和泉と森之宮で分かれていて装置など探しにくいので統一してほしい。装置検索する際に両拠点の装置が一覧で出てくるようになると良いと思います。

**【大阪技術研の新たなサービス】**

- ・分析等の結果を踏まえた所見が記された報告書の提供サービスがあると良い。
- ・17 時以降の装置利用も検討頂きたい。
- ・有料でも良いので、技術コンサルを行っていただきたい。

**【強化してほしい、または新たに対応を希望する技術分野】**

- ・食品分野にもっと力をいれて良いのではないかと
- ・熱物性測定について、強化を希望致します。
- ・めっき技術の開発や改良いただける体制とその充実を期待しています。
- ・データ解析技術 情報処理技術、AI ソフトを用いたデータ解析方法の講座と教育
- ・高速光通信に関わる信号品質評価の支援

**【大阪技術研に要望される研究テーマや共同研究を実施したいテーマ】**

- ・植物工場用 LED ランプの開発
- ・MF 膜および UF 膜の再生に関連した技術開発や支援
- ・3D プリンターによる樹脂製金型の開発、トポロジー最適化による金型構造開発
- ・食品廃棄物（バイオマス）を利用した高温ガス化によるガスエンジン発電、乾式メタン発酵、食品工場排水からのリン回収、肥料原料への再利用検討

**【その他】**

- ・中小企業で困っている点に対応できる人材がいらっしゃると機器装置をおもちですので、非常に助かっております。ただ、利用者が多いようには思えないところがあります。もったいないように思います。いろいろな方法を駆使して、努力をしていただければと思っております。
- ・他にあまりない設備が導入されており、有用な検討をさせていただきました。ありがとうございました。

---

更なる希望としましては、予約の待ち時間が削減されます（設備が人気のため）と利用者としてはうれしいかと思います。

- ・一昨年、昨年と市場や製造工程で起きた部品トラブルに対して、各種計測器による測定、分析を御願いましたが、いずれも原因究明に役立てることができました。また調査期間、価格も適正でリーズナブルなものでした。また機会があれば是非利用させて頂きたいと思います。
  - ・まだまだ技術研究所様の十分な活用方法が理解出来ておりません。今後、困った（あまりあっては困ることですが）事象がある都度、ご相談させて頂きたいと考えております。
  - ・今回の依頼内容には、期待通りの成果はありませんでした、専門分野における技術相談には大変期待しています。また、試験設備を利用する機会があれば相談させていただくこともあろかと思えます。今後ともよろしく願います。
  - ・府内の中小企業に寄り添った施設であることを望みます。引き続き宜しく願い致します。
  - ・現状は、開発途上であり、特に要望は有りません。各種の測定(社内に無い分析機器)にて、今後とも協力を頂きたく。宜しく願います。
-

## まとめ

### ■ 利用目的と満足度及び不満点

大阪技術研の利用目的については、「製品の開発、改良、評価」が788件（57.8%）と最も多く、次いで、「製品のクレーム対策（不良品、製造トラブルの原因究明等）」、「製造技術の改善」の順でした。

また、利用時の満足度については、「満足」が59.9%、「おおむね満足」37.8%でこの2つを合わせると97.7%でした。

一方、「やや不満」は2.0%、「不満」があった」は0.3%でした。  
不満を感じた理由としては、「料金が高かった」が一番多く、次いで「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」という順でした。

### ■ 利用効果

大阪技術研の利用により、「製品化が完了した」との回答の割合は28.8%でした。

#### 【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 法人経営本部

メールアドレス：survey@orist.jp

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。