令和５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 6 年 2 月 5 日から令和 6 年 2 月 22 日

◆ 調査対象： 令和 5 年 1 月 1 日から令和 5 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。

回答内容を利用回数(調査対象期間中 1 回、2 回、3 回、4 回以上)別に集計出来るように実施。

◆ 対象者・回答数：対象者数：3,712 名(※)　回答数：1,618 名　（回答率 43.6%）

（利用回数毎の回答者の内訳 1 回：599 名、2 回 359 名、3 回 180 名、4 回以上 480 名）

(※)電子メール不着数 169 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　1073 名（66.8%)、近隣 5 府県内（滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県）が 367 名（22.9%)、近隣 5 府県以外 166 名（10.3%）でした。（図 1）

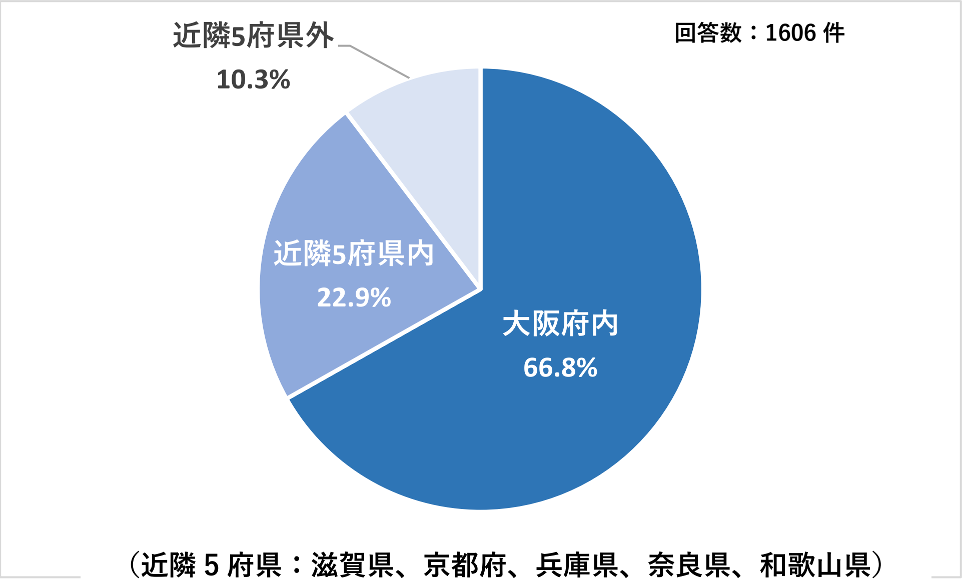


図 1　回答者が所属している企業（事業所）の所在地域

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 1063 社（68.5%）、「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 488 社（31.5%）という割合でした。(図 2)

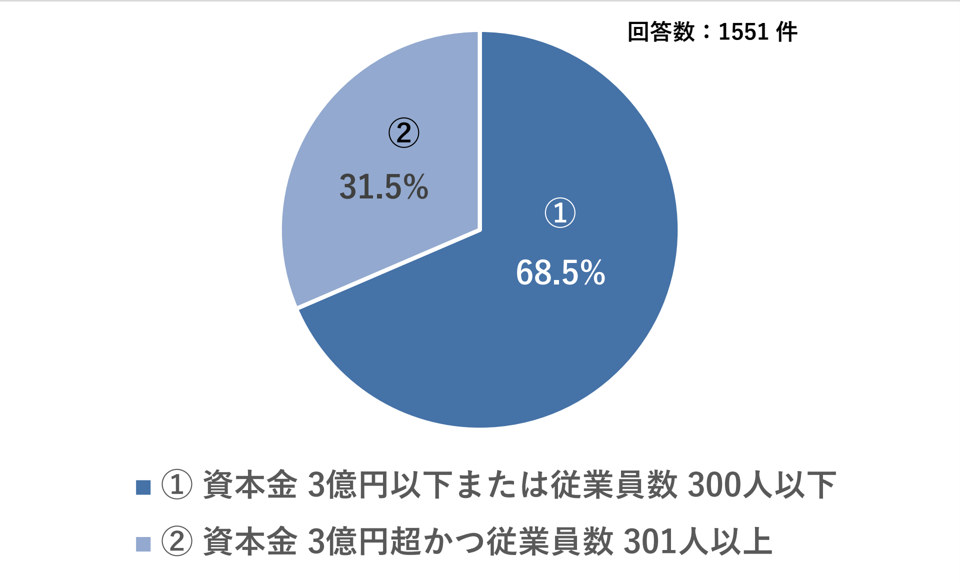


図 2　企業規模

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 488 社（31.5%）と最も多く、次いで「資本金 5,000 万円未満かつ従業員数 21～50 人」が 138 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 123 社（7.9%）の順でした。

（図中の数字は回答者数）回答数：1551 件

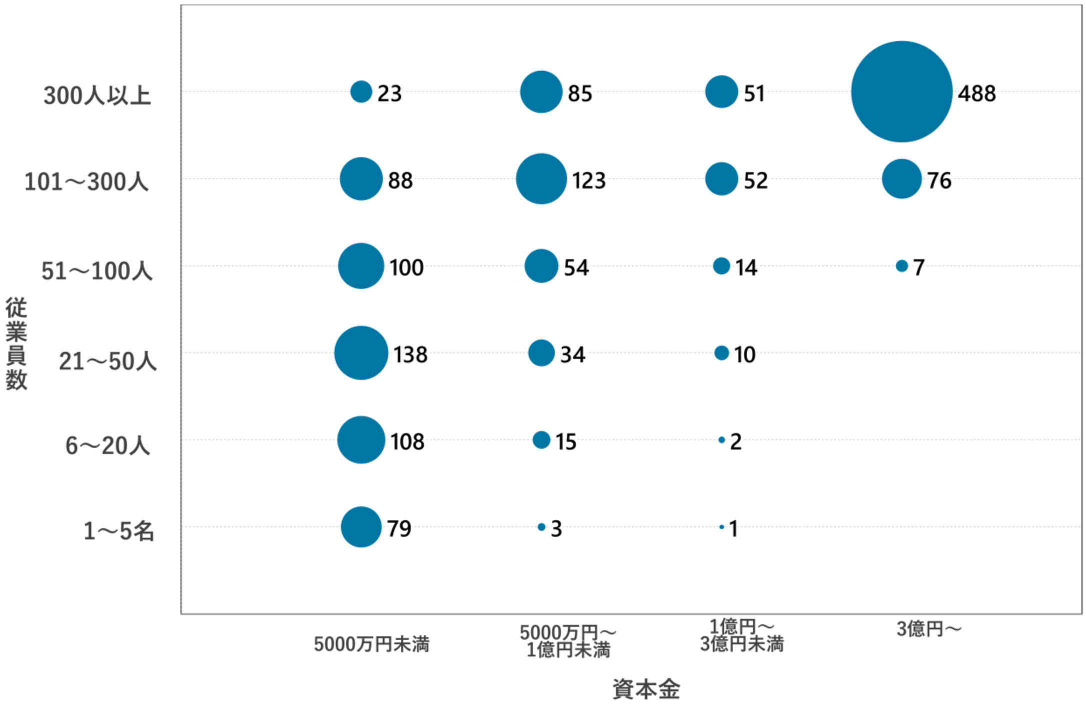


図 3　従業員数と資本金

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、1618 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 874 件、「インターネット検索」が 316 件と、これら上位 2 つの理由で全体の 74%を占めました。

回答数：1618 件

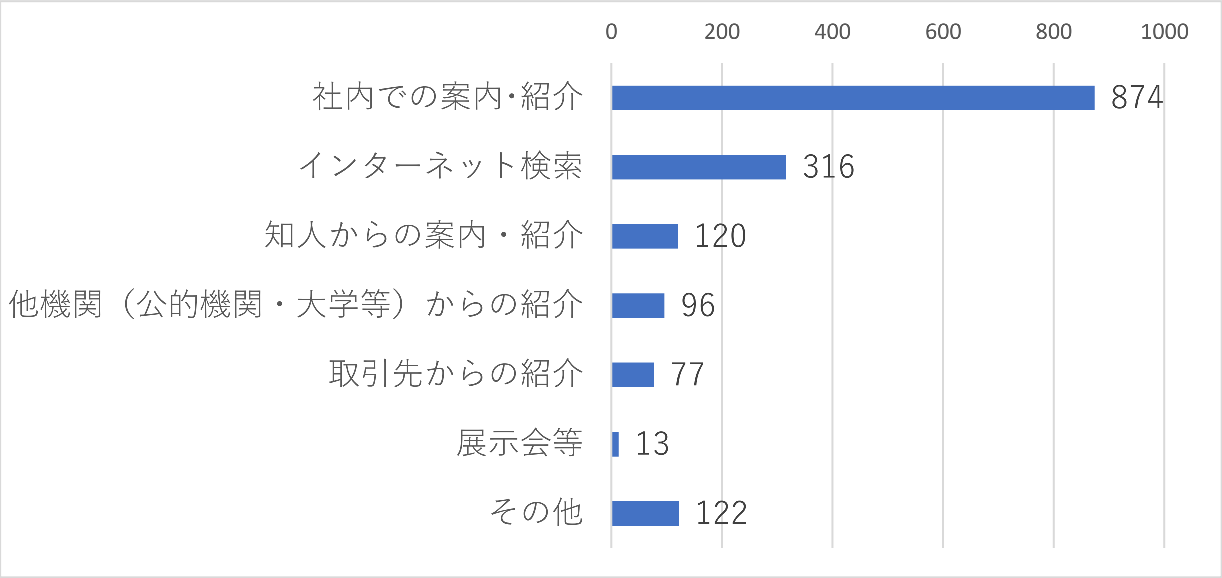


図 4　大阪技術研を知ったきっかけ

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、1618 名から 2183 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 1274 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 404 件、上位 2 つの理由が全体の 76.9％を占めました。

回答数：2183 件（複数選択）

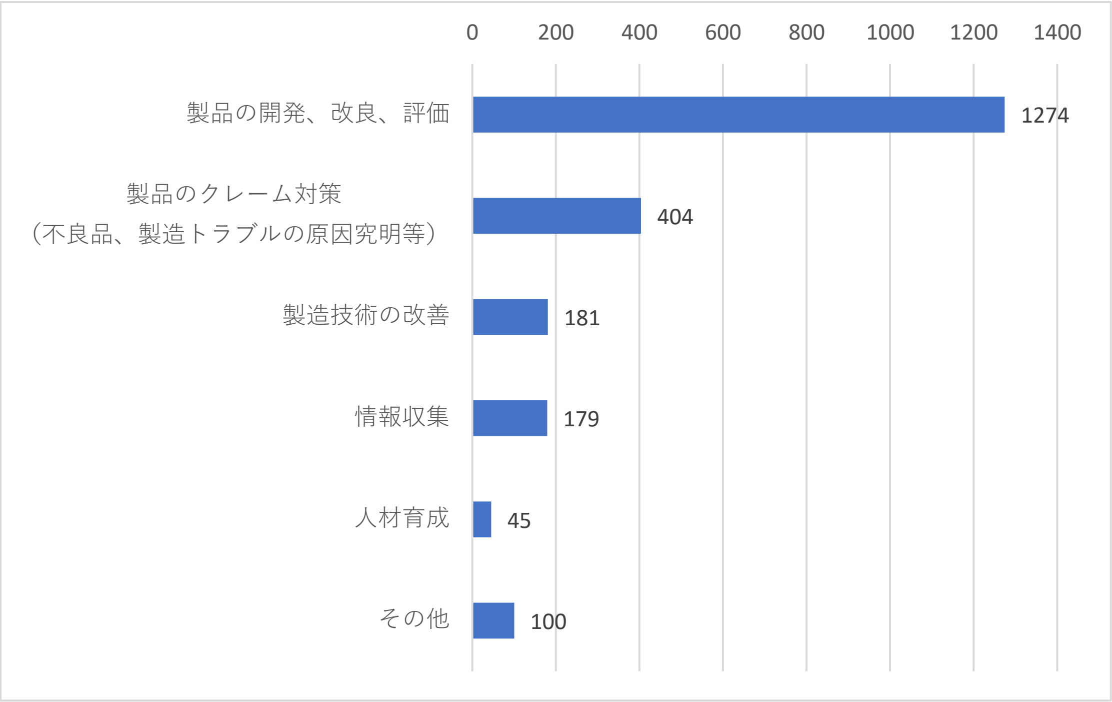


図 5　大阪技術研の利用目的

3−2　大阪技術研のご利用における満足度

大阪技術研をご利用時における満足度の割合は、「満足」が 982 件(60.7%)、「おおむね満足」が 597 件(36.9%)、「やや不満」が 36 件(2.2%)、「不満」が 3 件(0.2%)でした。「満足」と「おおむね満足」の割合を合わせると 97.6%となりました。（図 6）

回答数：1,618 件

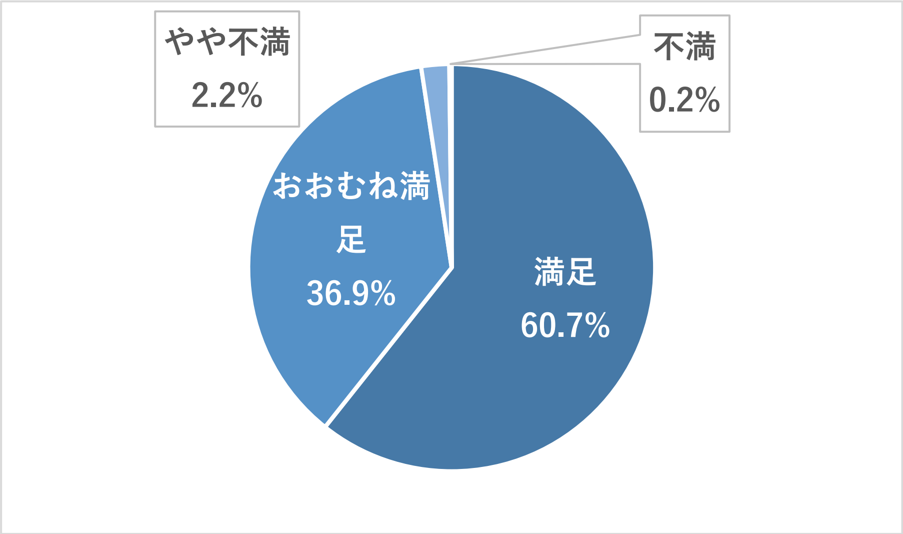


図 6　ご利用における満足度

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（97.6%）の方にその理由をお伺いしたところ、1566 名の方から 4200 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 1190 件、「職員の説明が適切だった」が 1172 件、「職員の接遇態度が良かった」が 768 件と、上位 3 つの理由が全体の 7 割を占めました。

回答数：4200 件（複数選択）

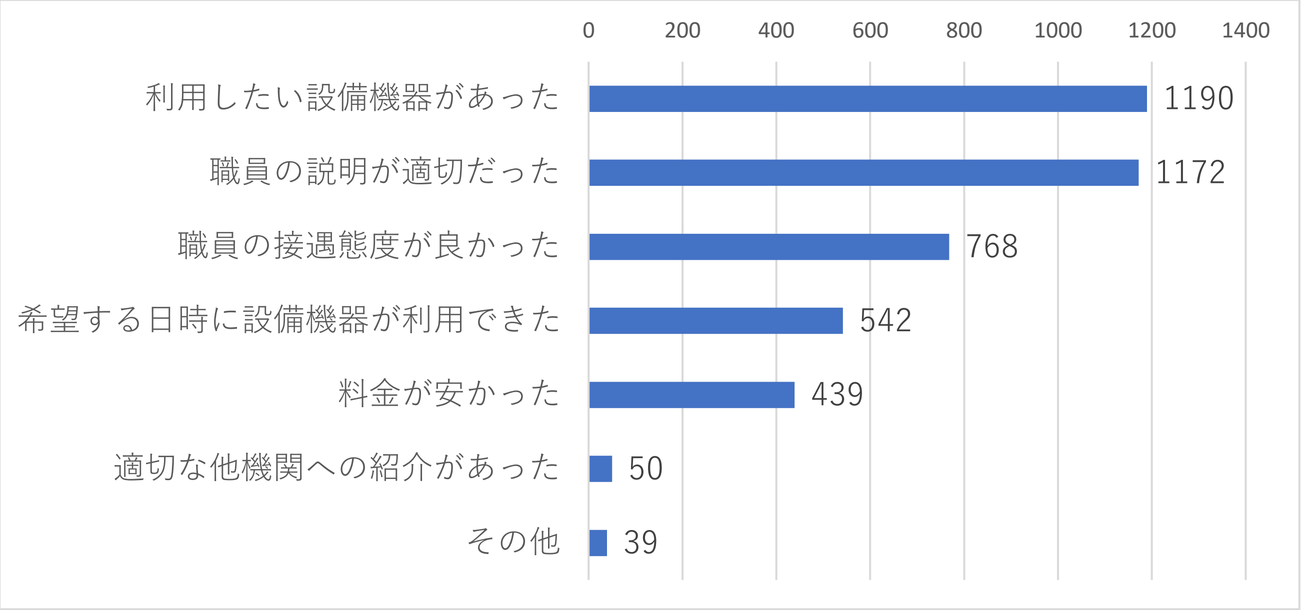


図 7　「満足」または「おおむね満足」と回答した理由

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）

・素人の私たちに適切なアドバイス、知見等教えていただき、良い結果が得られることができました、又、今後の開発についても相談に乗って頂き、是非継続研究をしたいと思います。
・高額な測定機など、各種分析・調査を実施したい時に、大変助かる存在です。
・技術相談が出来たため，大幅な時間と経費の節約が可能であった
・定期的に曲げ試験をご依頼をさせて頂いています。いつも納期対応をして頂いていて大変助かっています。
・様々な知見を持たれた職員が在籍され、問題によって、専門性が適した職員の方への紹介もして頂き、多角的な知見をもとに課題解析に導いていただける。

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、55 名の方から 69 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 14 件、「利用したい設備機器がなかった」が 12 件、「希望する日時に設備機器が利用できなかった」が 9 件と、上位 3 つの理由が全体の 5 割を占めました。

回答数：69 件（複数選択）

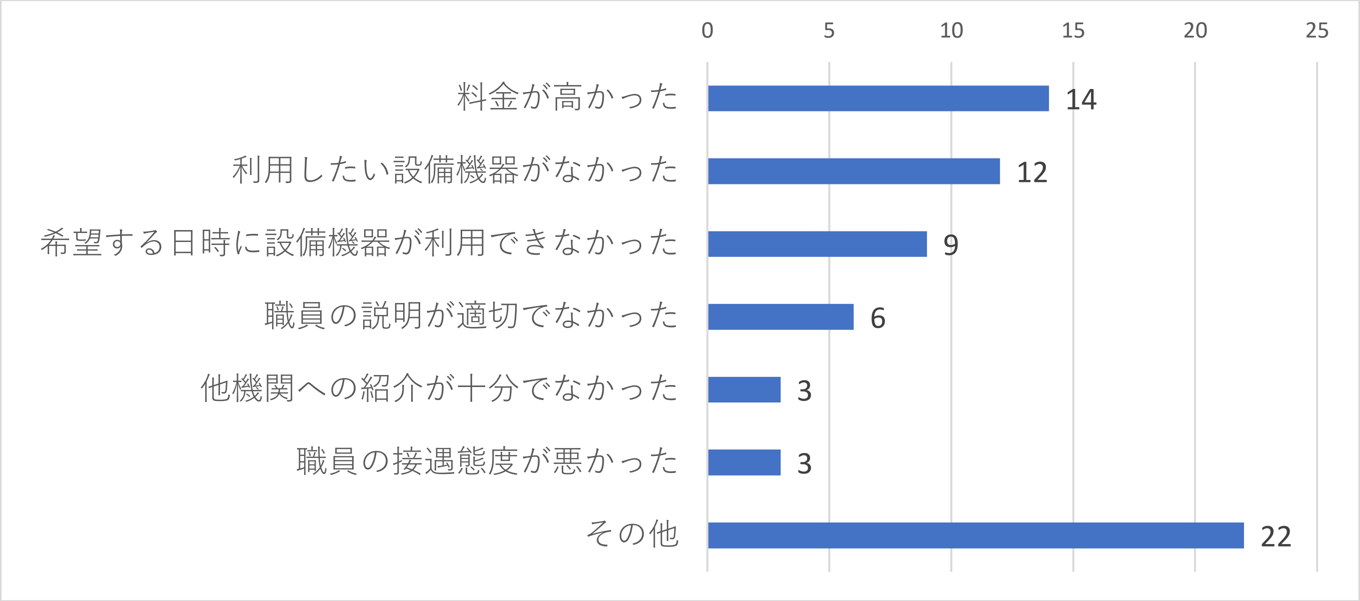


図 8　「やや不満」または「不満」と回答した理由

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）

・使用したい機器が古く、メンテナンスも不十分で、更新が遅い。
・分野が違い、具体的な改善策を見いだせなかった。
・測定機器によっては半日毎のレンタルしかできず、少しだけお借りしたい時に気軽にレンタルできない。
・依頼したい内容と分析できる内容にズレがある。
・依頼側のニーズより担当者自身が興味ある技術を優先するきらいがあった。
・試験完了までに日数が掛かり過ぎている
・原因を特定することができなかった。

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、1,519 名より 1,748 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 873 件（49.9%）で最も多くなりました。

回答数：1748 件（複数選択）

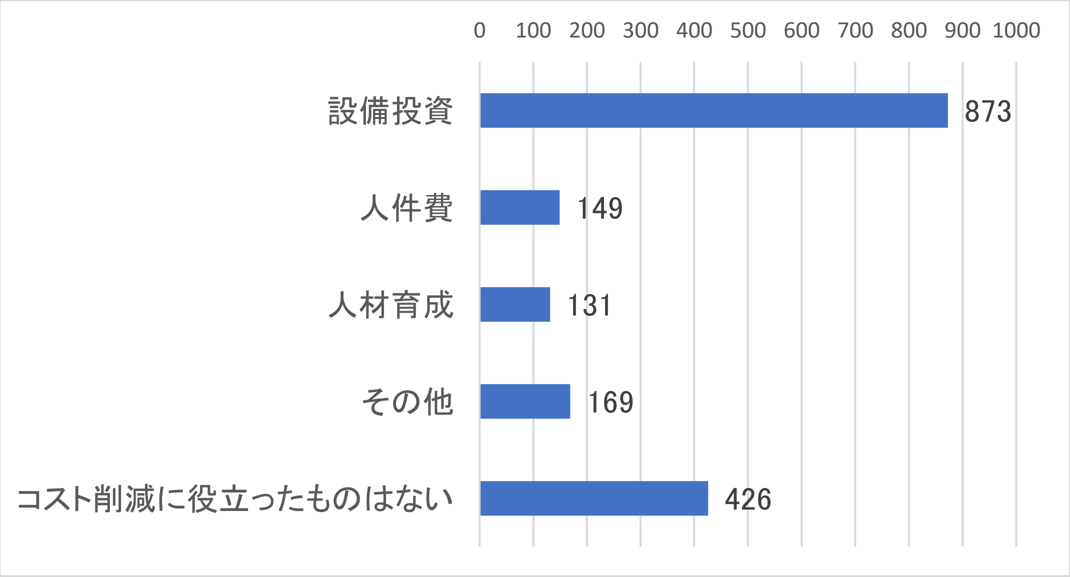


図 9　コスト削減に役立った項目

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、1,513 名から 1635 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 671 件（41.0%）と最も多くなりました。

回答数：975 件（複数選択）

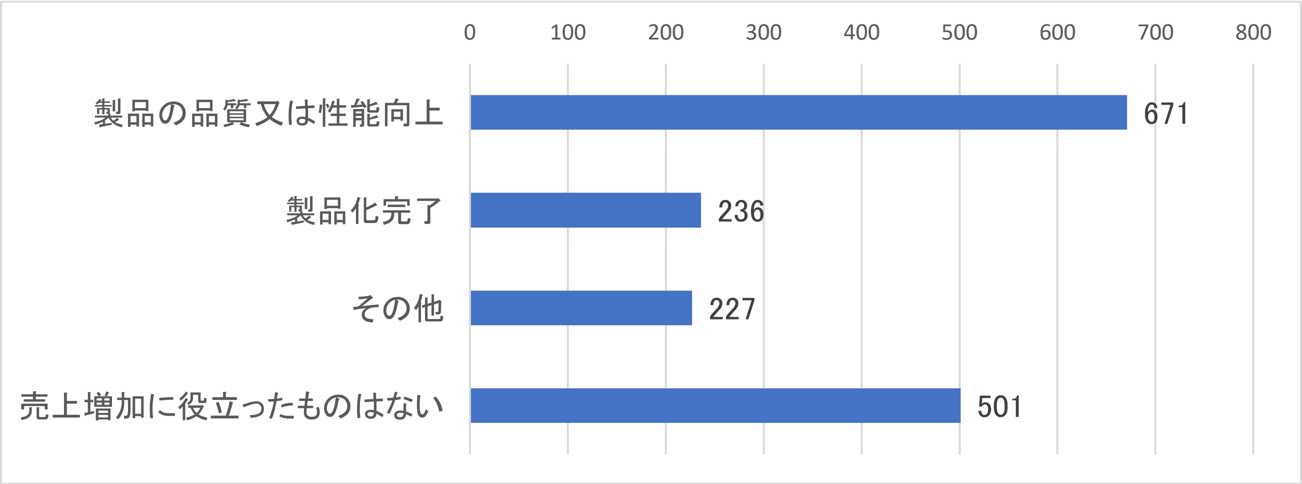


図 10　売り上げ増加の要因

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、1508 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。

「製品化の途上である」および「製品化が完了した」の回答の割合を合わせると、82.2%でした。「製品化の途上である」および「製品化が完了した」の両方を合わせた割合は、利用回数が増えるほど大きくなる傾向にあります。

回答数：1508 件

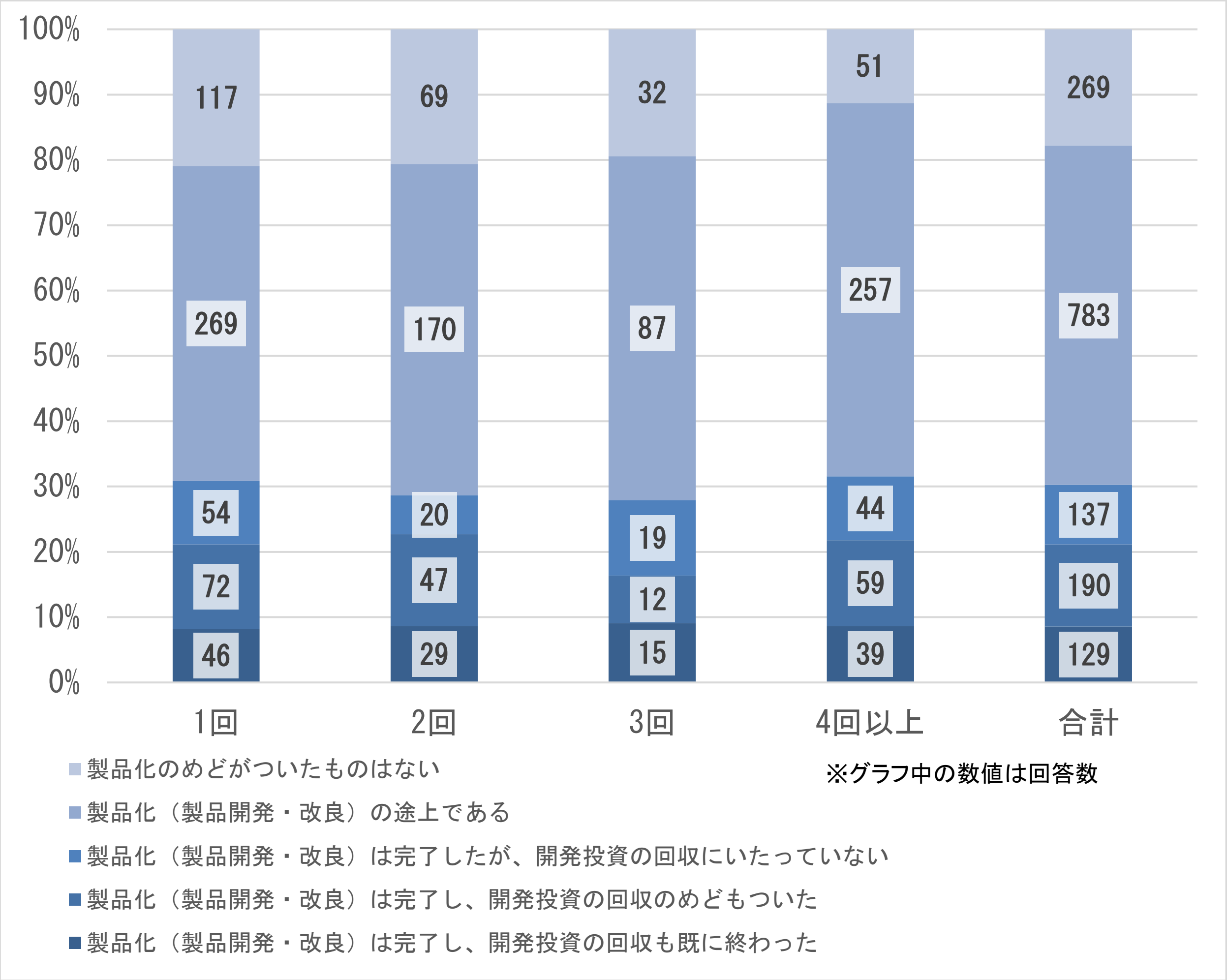
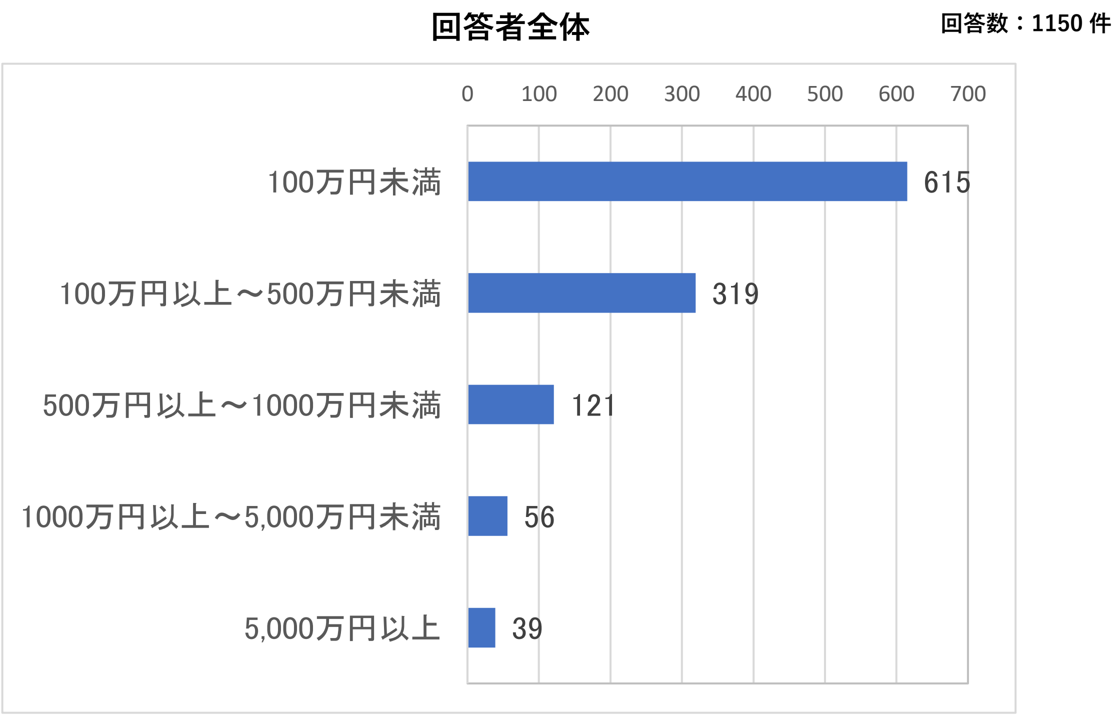


図 11　製品開発または製品改良への寄与

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、1150 名から回答がありました。また利用回数 4 回以上の回答者では、346 名から回答がありました。（図 12）



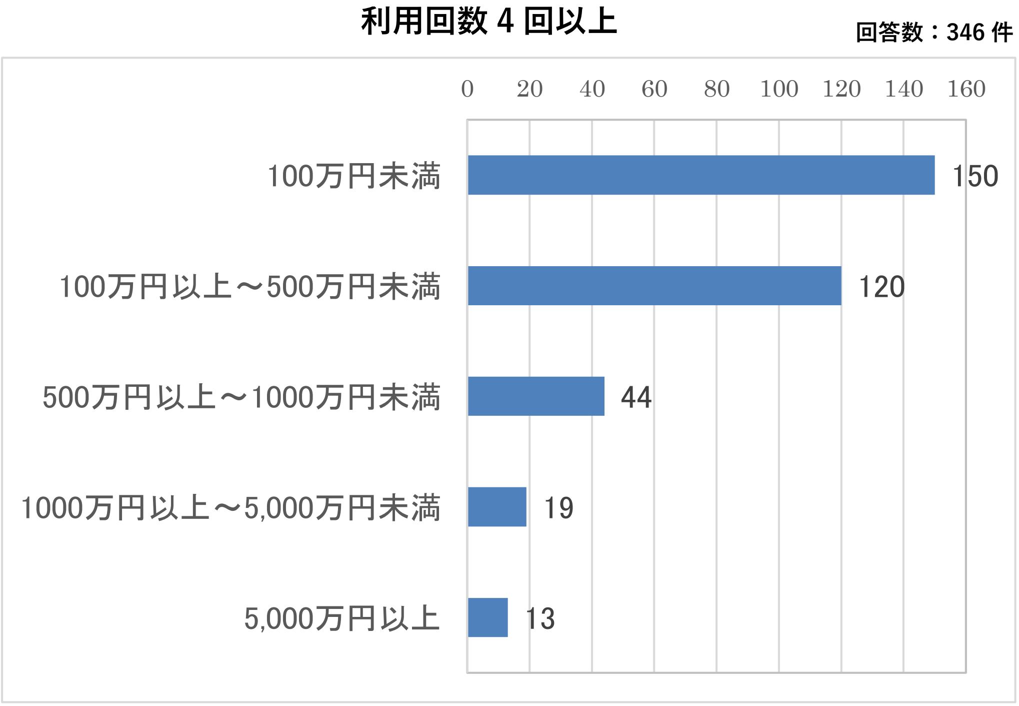


図 12　大阪技術研の利用によるメリットの金額換算

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、〇〇万円の売り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り上げが増加した。
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、285 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。具体的なご意見・ご要望は表 4 のとおりです。

回答数：285 件

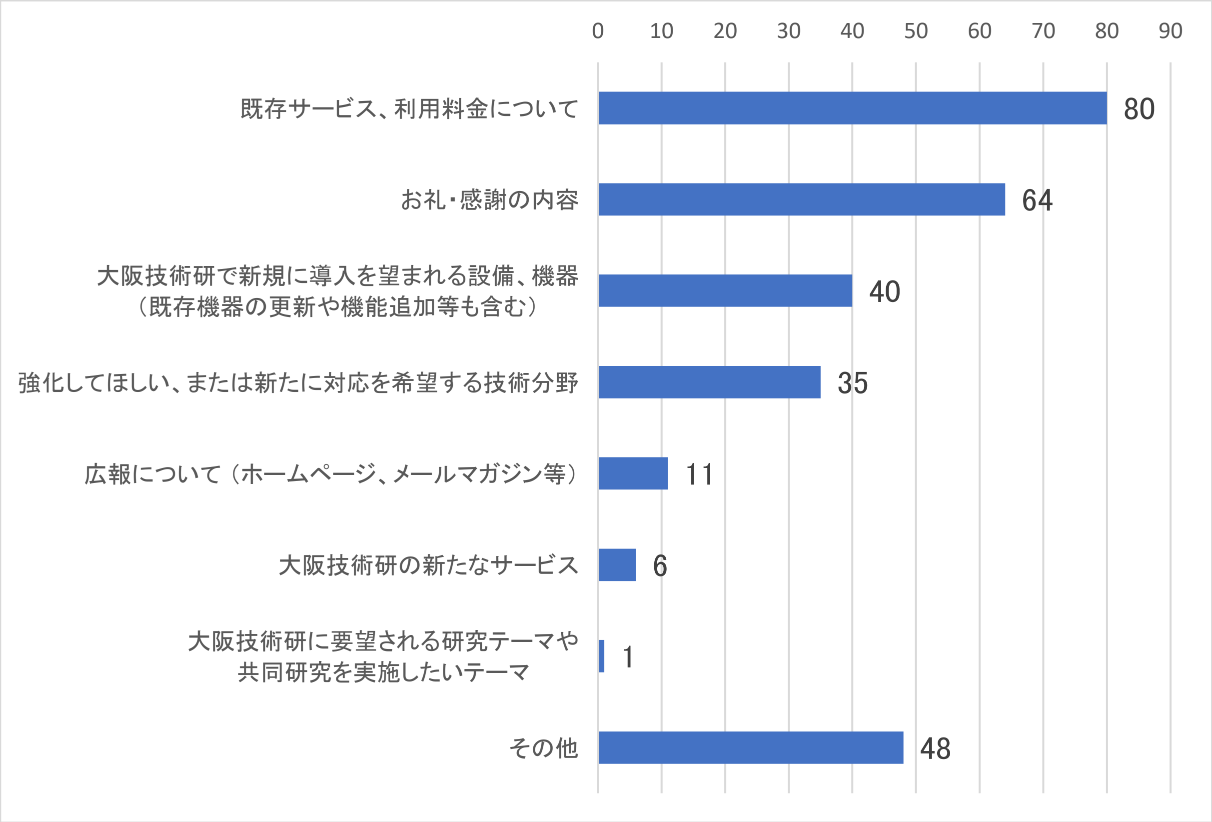


図 13　大阪技術研へのご意見・ご要望について

表４　大阪技術研へのご意見・ご要望（抜粋、要約）

【既存サービス、利用料金について】

・相談内容により、２センターを振り分ける立場の窓口が欲しいと感じた。
・現場の環境レベルと同じ試験の提案やアドバイスが頂ければ助かります。
・予約について毎回、担当者に連絡して確認していますが、ネット上でわかりやすければ助かります。
・諸事情があることは理解しておりますが、利用期間がもう少し長くできるとさらに利便性が上がると思います。
・大阪技術研の魅力は現場の先生の裁量があり、フットワークよく対応頂けるところです。システム導入や制度を厳しくするのではなく、企業に寄り添える柔軟な姿勢を維持してくださるととても助かります。
・対応される先生によって温度差が大きい。こちらが何も知らない前提として、機器類の説明など最低限の説明は対応マニュアルなどで一般化してほしい。
・整備中により使用できない装置は早めに整備を行ってほしい

【お礼・感謝の内容】

・専門性の高い職員の皆様に丁寧に対応していただいていて感謝しています。これからも弊社では対応できない課題があればご協力お願いします。
・開発案件について専門的な知見からアドバイスいただけたことは大きなメリットでした。今後もご相談お願いいたします。
・効率的に評価作業が進められて良かった。
・今のところ要望はありません。長年、困ったときに、ご相談にのって頂いていますが、今後とも宜しくお願い致します。
・過去にも利用させて頂いたことがありますが、社内で設備・機器を保有していないときに安価に利用させて頂き、大変助かっています。
・ご相談した先生方はとても親身になって相談を聞いて頂き、データについての考察の仕方や、問題解決のためのアイディアを教えて下さります。本当に頼りにしております。今後もご利用を継続させて頂く予定です。

【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）】

・5G、6G 通信に対応した材料を開発するため、高周波域での誘電率、インピーダンス、PIM を測定できる機器。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
・大型複合サイクル試験装置、大型混合ガス腐食試験装置、急速温度変化チャンバー
・ナノスケールの測定ができる機器
・ESR(磁気共鳴)が古いので、新しくしてほしい
・高圧クーラントの工作機械(特に NC 旋盤)の導入
・粉体の粉砕・分級設備の導入
・バイオや製薬分野の開発で使用できる機器

【強化してほしい、または新たに対応を希望する技術分野】

・化学物質の法的規制へのアドバイス。
・溶融樹脂の流れ解析、樹脂物性、CAE 解析
・電池関連のポリマー、炭素材料、接着剤
・トライボロジ、精密加工、異種材接合、環境対応技術等
・LED チップから発生する熱の新たな処理方法の検討と測定評価
・樹脂のリサイクルに関するテーマ、（熱硬化樹脂や、フッ素系ポリマーなど）

【広報について（ホームページ、メールマガジン等）】

・最新の研究成果や動向、新しい機器の応用などニュースや勉強会の情報を流してほしい。
・和泉センターと森ノ宮センターの設備の対比表があるとありがたい。
・分析、評価事例のご紹介ページ
・金属 3D プリンターの情報提供
・新規や更新される設備、機器類の情報提供

【大阪技術研の新たなサービス】

・試料分析依頼の受付サービス
・予約状況が見えるようにしてほしい
・試験結果の写真付きレポート作成
・当社技術分野に関して出前授業や社内分析機器の取り扱い方法、応用事例などのレクチャー

【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】

・セラミックスや電池に関する分野

【その他】

・今後とも開かれた研究の場として運営継続をお願い致します。
・今後も，人員，設備を維持，増強していただきますよう，お願いします.
・頻繁ではないですが、国内外規格での試験機関認定を求められることがあり、貴社認定いただければと考える場面がありました。
・いつも社内にはない装置や、分析依頼などを行って頂いております。それらを自社でやるのは、当然、設備と能力のある人の双方が必要になり、現実的に不可能です。それらをコストメリットとして見積もってもらえる質問があれば、良いと思います。
・私が貴所設備を知った経緯は、貴所のテクニカルシートを読んだことからでした。貴所で発行するテクニカルシートを読み、今後の分析で役立ちそうなときには再度利用したいと考えております。
・開発品、強度、品質、苦情等の評価がございましたら、またご利用させていただきます。今後とも宜しくお願い致します。
・現時点での意見、要望等は特にありません。製品の開発・検証等でまた利用させていただきたいと思いますので、よろしくお願いいたします。

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 1,274 件（58.4%）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 60.7%、「おおむね満足」36.9%でこの 2 つを合わせると 97.6%でした。

満足を感じた理由としては、「利用したい設備機器があった」が一番多く、次いで「職員の説明が適切だった」と「職員の接遇態度が良かった」という順でした。

一方、「やや不満」は 2.2%、「不満」があった」は 0.2%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、「製品化の途上である」および「製品化が完了した」の回答の割合を合わせると 82.2%でした。この割合は利用回数が多くなるほど、増加しました。

【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　企画部　広報・IT グループ
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。