

令和6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7年1月27日から令和7年2月14日
- ◆ 調査対象： 令和6年1月1日から令和6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
- ◆ 対象者・回答数： 対象者数：3,850名(※) 回答数：1,733名 (回答率 45.0%)
(利用回数毎の回答者の内訳1回：633名、2回408名、3回196名、4回以上496名)
(※)電子メール不着数154名を除く

(2) 調査内容

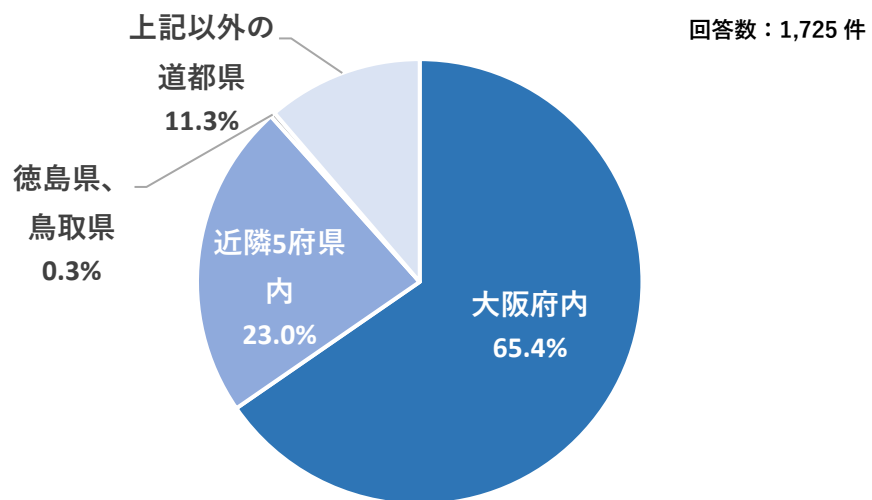
- ① 回答者の所属する事業所の概要(所在地域、資本金、従業員数)
- ② 利用目的と満足度及び不満点
- ③ 利用効果
- ④ 利用者サービス向上
- ⑤ 大阪技術研へのご意見・ご要望

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 1,128 名（65.4%）、近隣 5 府県内（滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県）が 396 名（23.0%）、近畿 6 府県以外の関西広域連合内の県（徳島県、鳥取県）が 6 名（0.3%）上記以外の道都県が 195 名（11.3%）でした。（図 1）



（近隣 5 府県：滋賀県、京都府、兵庫県、奈良県、和歌山県）

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 1,148 社（69.2%）、「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 512 社（30.8%）でした。（図 2）

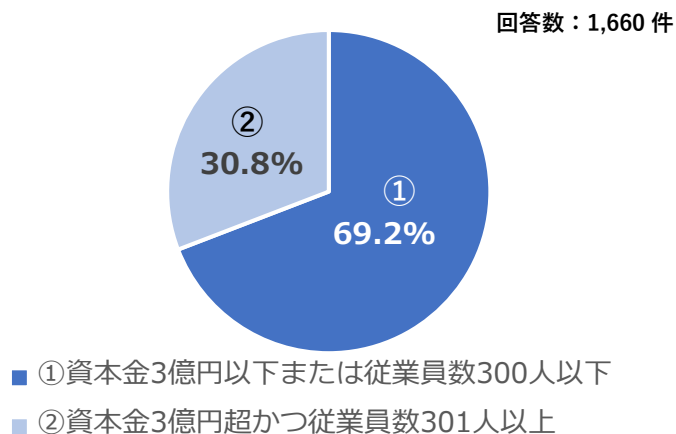


図 2 企業規模

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 2001 人以上」の企業が 274 社（16.5%）と最も多く、次いで「資本金 3 億円超かつ従業員数 301～2000 人」が 238 社（14.3%）、「資本金 5,000 万円未満かつ従業員数 21～50 人」が 143 社（8.6%）の順でした。

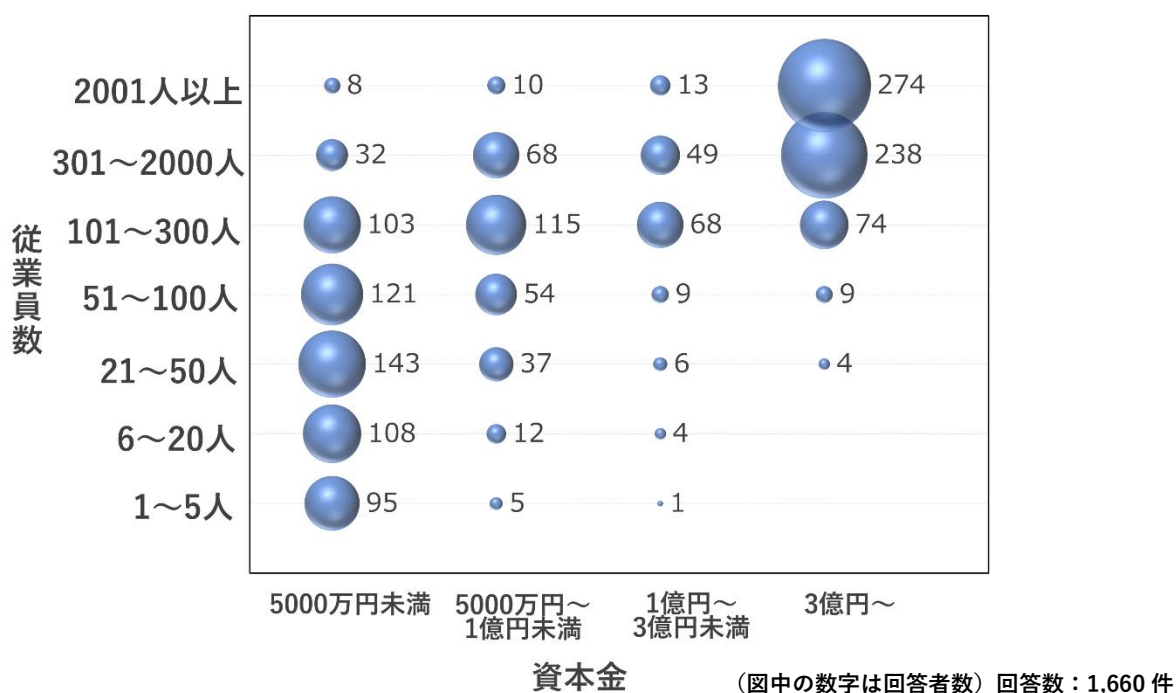


図 3 従業員数と資本金

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、1,733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938件、「インターネット検索」が376件と、これら上位2つの理由で全体の75.8%を占めました。

回答数：1,733件

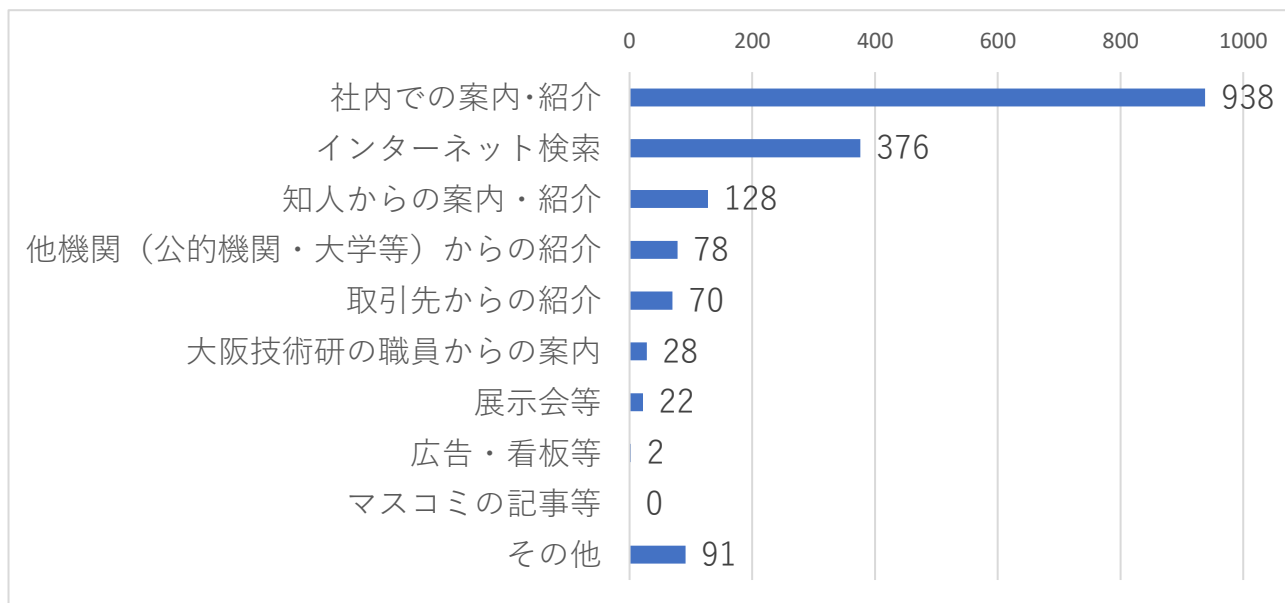


図4 大阪技術研を知ったきっかけ

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、1,733名から2,241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1,356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423件、上位2つの理由が全体の79.4%を占めました。

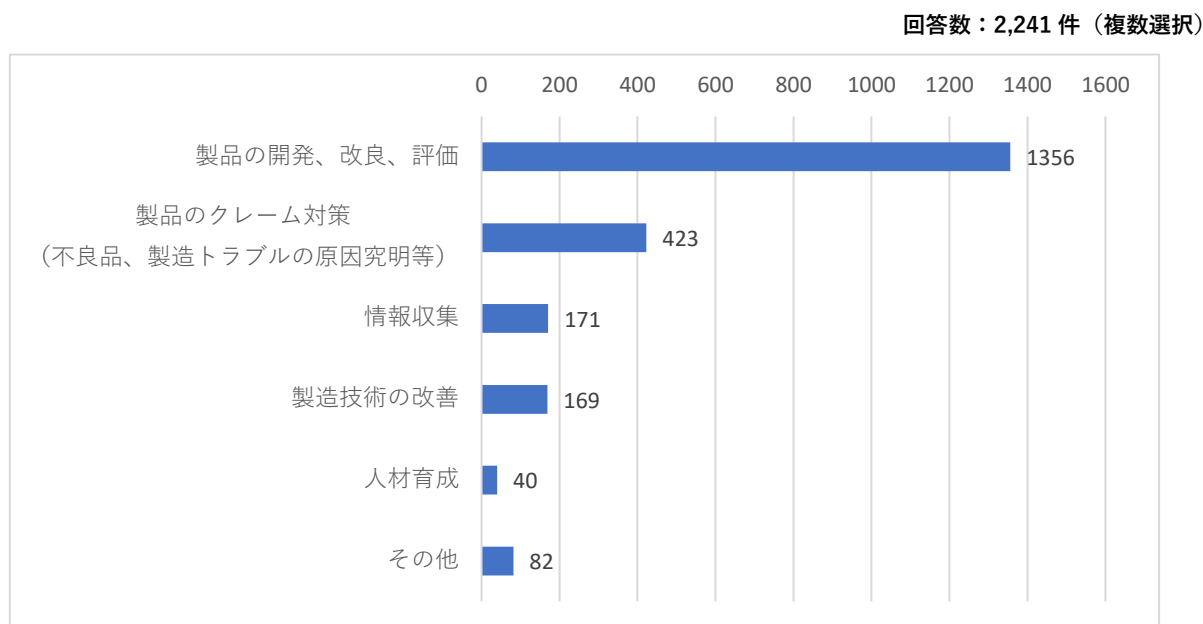


図5 大阪技術研の利用目的

3-2 大阪技術研のご利用における満足度

大阪技術研のご利用時における満足度の割合は、「満足」が1,037件(59.8%)、「おおむね満足」が650件(37.5%)、「やや不満」が40件(2.3%)、「不満」が6件(0.3%)でした。「満足」と「おおむね満足」の割合を合わせると97.3%となりました。(図6)

回答数：1,733件

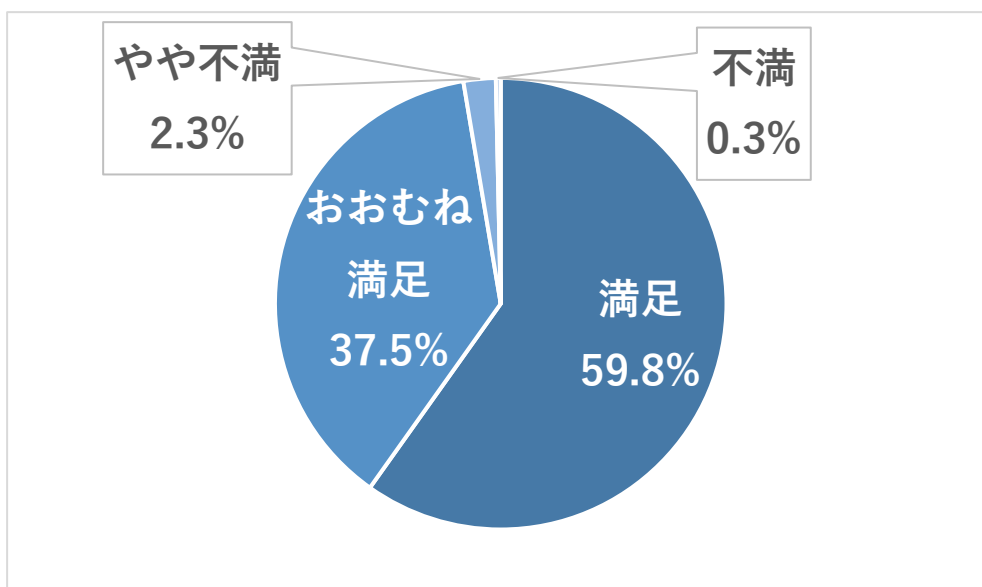


図6 ご利用における満足度

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（97.3%）の方にその理由をお伺いしたところ、1,667名の方から4,474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1,251件、「職員の説明が適切だった」が1,225件、「職員の接客態度が良かった」が825件と、上位3つの理由が全体の7割を占めました。

回答数：4,474件（複数選択）

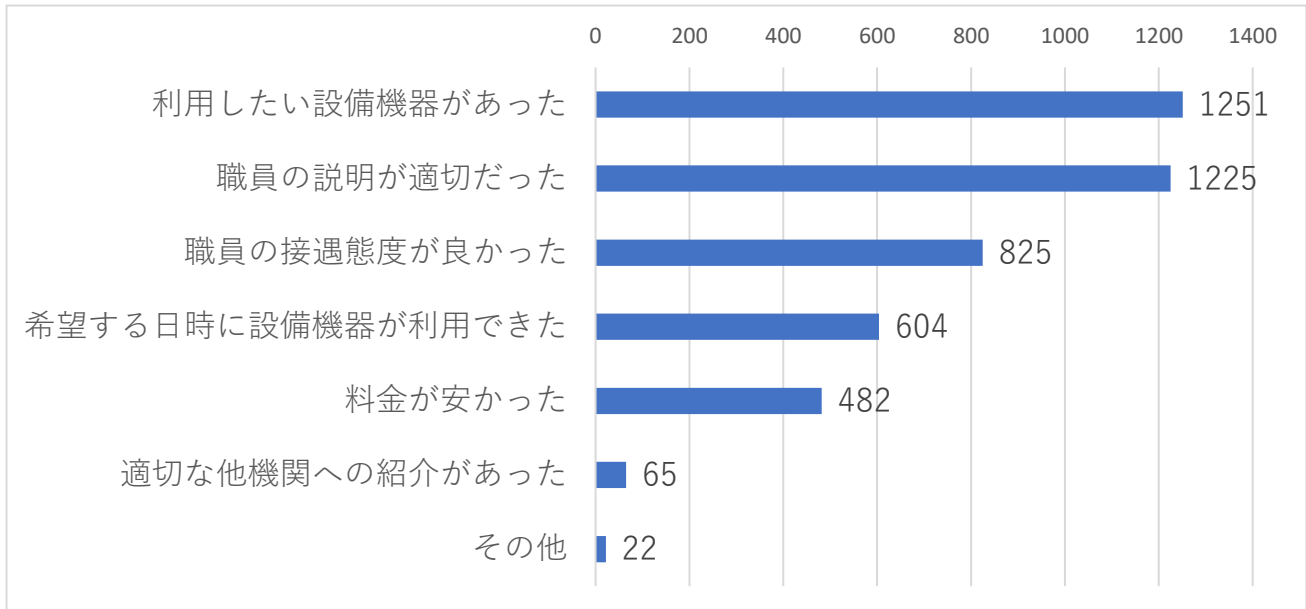


図7 「満足」または「おおむね満足」と回答した理由

その他を選択された方で、具体的な理由で代表的なものや具体的な利用内容（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）

- ・ 顧客へのデータ提供のため。
- ・ X線CTスキャナを用いての不具合品のプラスチック製ポンプの非破壊検査
- ・ 弊社の製品（試薬消耗品）を使用したいとの相談、購入後のユーザーフォロー
- ・ 特殊環境下（気圧変動室、音響無響室）での性能評価測定
- ・ 弊社で持ち合わせていない装置（X線CT）を使った新しい評価方法の実現可能性の見極め
- ・ 登録特許の権利範囲の規定方法、表記内容の解釈について教示を得るため。
- ・ 奈良県の産業技術センターからの紹介。電気絶縁関連の分析が出来る場所が無かったため。
- ・ 溶接の断面確認、マクロ検査の実施、欠陥を丁寧に説明して頂いた。

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、64名の方から79件の回答（複数選択）がありました。（図8）

その内訳は、「希望する日時に設備機器が利用できなかった」が17件、「利用したい設備機器がなかった」が11件、「料金が高かった」が11件と、上位3つの理由が全体の5割を占めました。

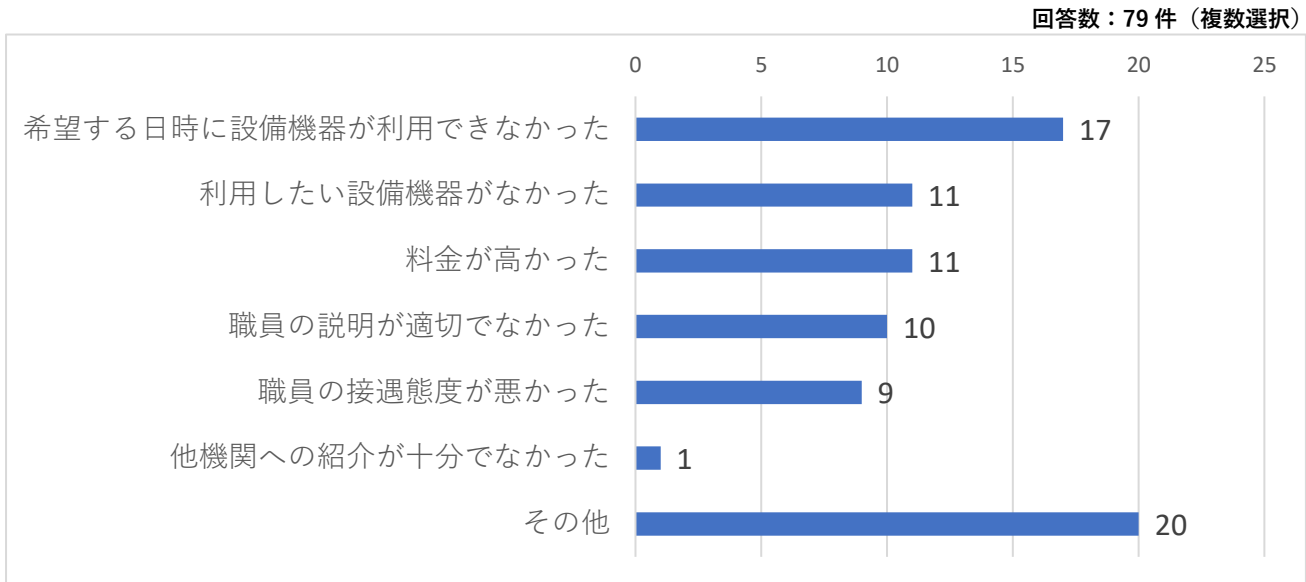


図8 「やや不満」または「不満」と回答した理由

その他を選択された方で、具体的な理由で代表的なものや具体的な利用内容（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）

- ・塩水噴霧試験のご担当が一人の為、ご不在の際は試験の依頼が出来ない。
- ・機器を使用する部屋が散らかっていた。装置の不具合があり、使用できなかった。
- ・測定設備の老朽化で、動作が不安定だった
- ・電話、FAXによる装置の予約を改善してほしい。
- ・Webサイトに掲載されている内容が更新されていない。試験機器の使用制限や故障情報の掲載を希望
- ・比較的若い研究員が対応する時は、ベテラン職員の同席によるサポートを希望
- ・製品の破損原因について最終的な確定回答が得られず、提出された資料に具体的な結論の掲載がなかった。

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、1,601名より1,822件の回答がありました。そのうち、コスト削減に役立った項目を選択された回答は1,388件で、その内訳は、図9のとおりでした。「設備投資」が967件（70.0%）で最も多くなりました。なお、「コスト削減に役立ったものはない」との回答は434件でした。

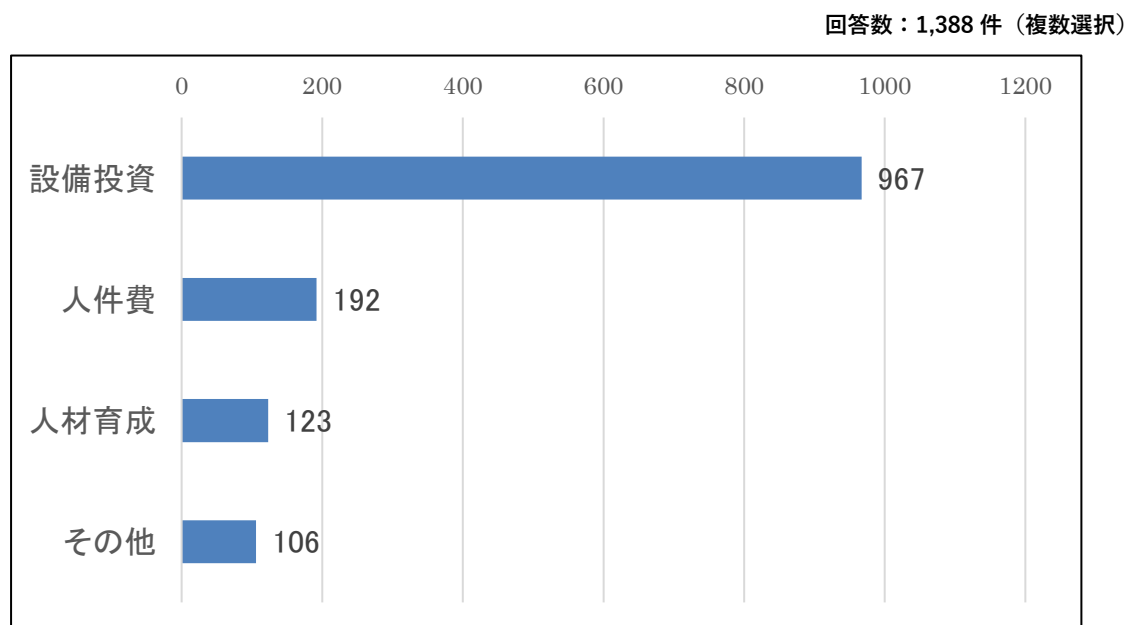


図9 コスト削減に役立った項目

コスト削減への寄与に関する具体的な内容で代表的なもの（抜粋・要約）は、表3のとおりです。

表3 コスト削減への寄与に関する具体的な内容（抜粋・要約）

- ・ 弊社の取り組みに対して、有用なコメントや関連情報をいただいたので、開発期間の短縮や調査費用の割愛という点でコスト削減はできたと思う。
- ・ 分析結果を反映したことによる、不具合の低減
- ・ アドバイスが頂ける事で、開発コストが低減出来た。
- ・ 当社製品および他社品の評価比較が出来た。
- ・ 他の機関に測定を依頼すると、今回以上の費用が掛かった。
- ・ 当社設備で計測出来ないデータを計測させていただいた。本来通常は計測しない項目を客先希望で1点のみ設備をお借りして計測出来た。
- ・ 製品被害を最小限にするのに役立った
- ・ 外注加工費削減
- ・ 研究・開発試験費用

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、1,593名から1,724件の回答がありました。そのうち、売上増加の要因の項目を選択された回答は1,158件で、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765件（66.1%）と最も多くなりました。なお、「売上増加に役立ったものはない」との回答は566件でした。

回答数：1,158件（複数選択）

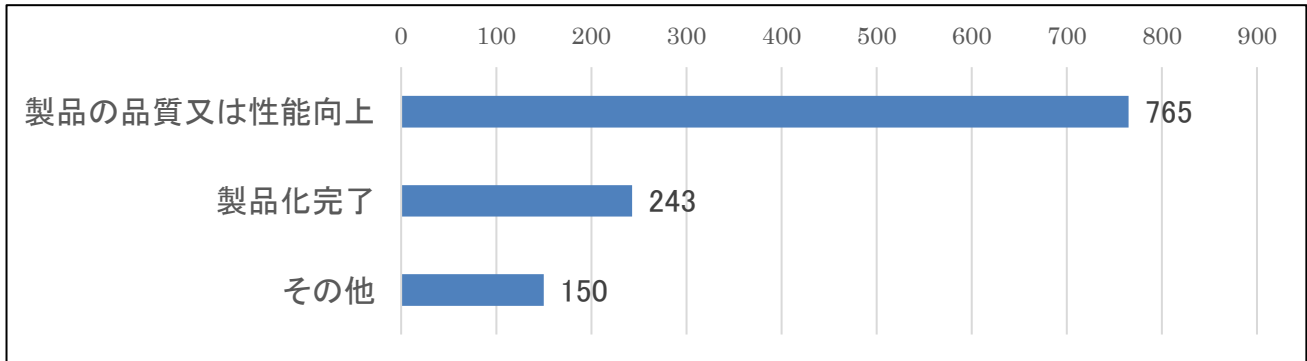


図10 売り上げ増加の要因

売上増加への寄与に関する具体的な内容で代表的なもの（抜粋・要約）は、表4のとおりです。

表4 売上増加への寄与に関する具体的な内容（抜粋・要約）

- ・ 業界情報を色々と教えて頂いた結果、売上高向上に向けた戦略立てをこれから進める段階にある。
- ・ 売り上げ増加にはつながらなかったが、不具合の原因を調査できたことにより、この不具合が弊社起因ではなく、部品メーカー由来と報告したことで、自社の信頼性が向上した。
- ・ 自社製品が他社製品と比較して、評価試験での優位性が確認できたことによる販路拡大
- ・ 現状、売上増加につながっていませんが、今後の営業活動のベースデータとして、今回得た知識を活用させて頂く予定。
- ・ クレームの原因について弊社製品に問題のないことが分かり受注が増えた。
- ・ エンドユーザーが求めるデータの取得ができ、開発案件として継続いただけることになった。
- ・ 他社特許への抵触調査に利用した。
- ・ 未だ開発段階の製品への相談が多く、売上には直接結びついていないが、大変助かっている。
- ・ 逸失利益の防止につながった。当社技術信頼度の低下防止から向上に役立った。

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、1,591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。

全体としては、「製品化の途上である」が最も多く、「製品化の途上である」と「製品化が完了した」の回答の割合を合わせると、83.7%でした。製品化（製品開発・改良）が完了したもの（「開発投資の回収が既に終わった」、「開発投資の回収のめどもついた」、「開発投資の回収にいたっていない」の3つ）の割合も、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：1,591件

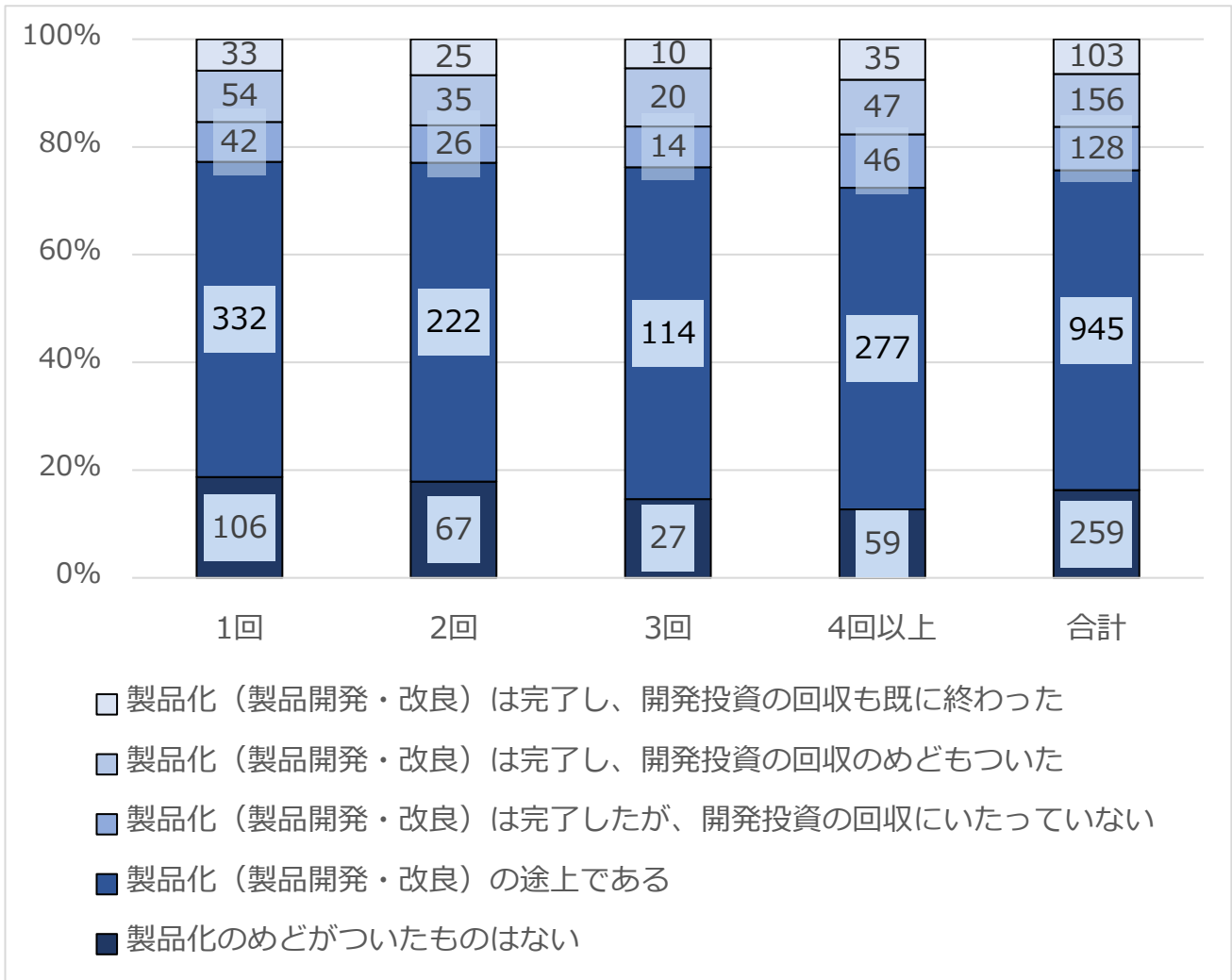


図11 製品開発または製品改良への寄与

※グラフ中の数値は回答数

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5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、1,216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、343名から回答がありました。(図12)

表5 大阪技術研の利用によるメリットの例示

-
- ・ 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。

 - ・ 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

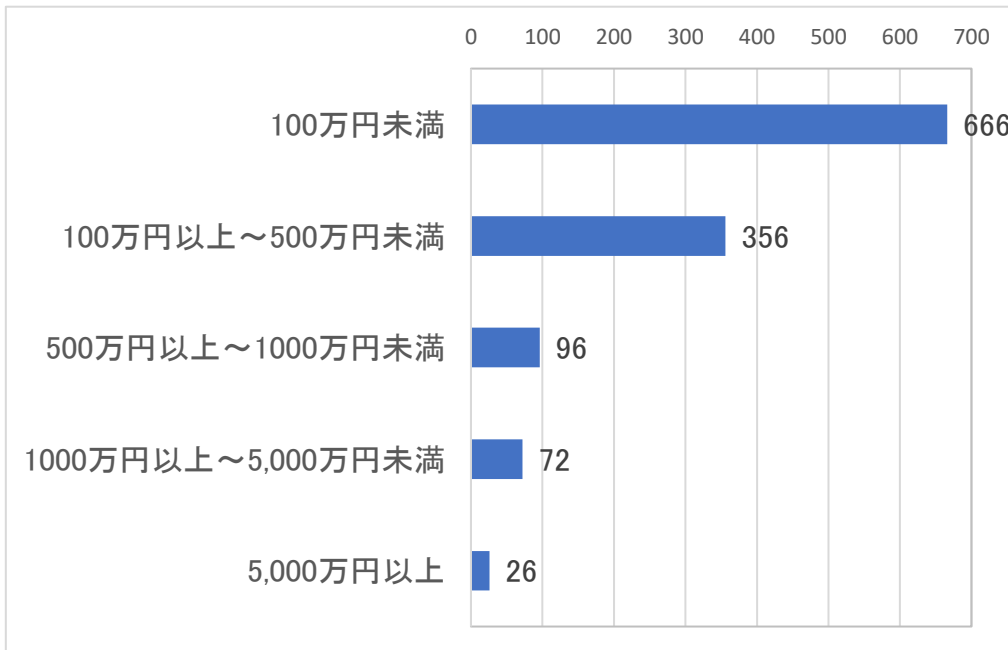
 - ・ 製品の性能向上や製品開発が完了したため、〇〇万円の売上げ増加やライセンス収入が見込める。

 - ・ 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。

回答者全体

回答数：1,216 件



利用回数 4 回以上

回答数：343 件

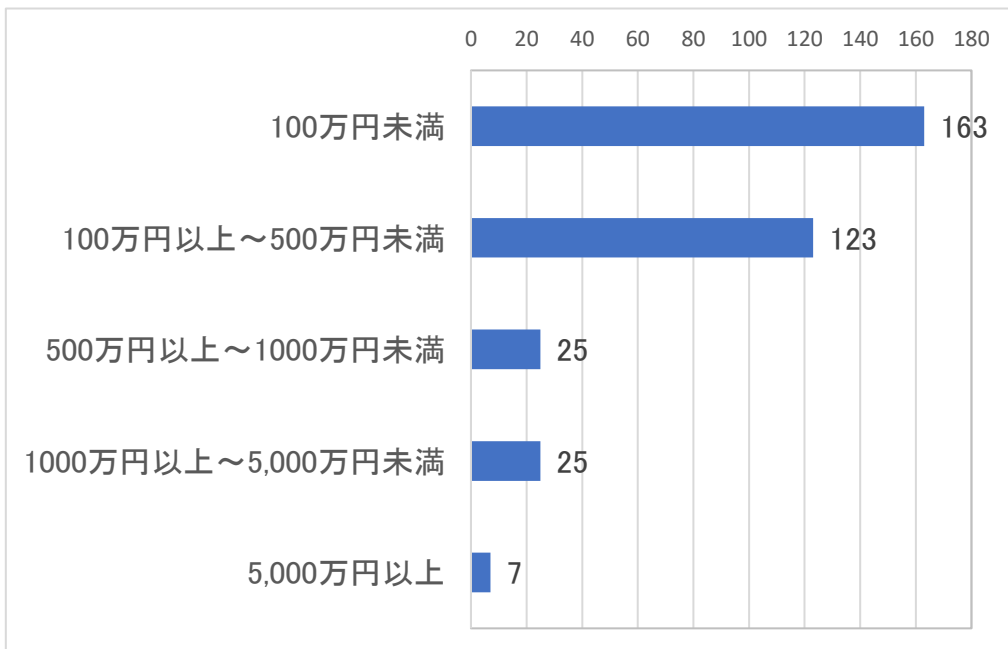


図 12 大阪技術研の利用によるメリットの金額換算

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。具体的なお意見・ご要望は表6のとおりです。アンケートの回答者より頂きましたご意見、ご要望は弊所内で共有し、今後の大阪技術研の運営の改善の指針とさせていただきます。

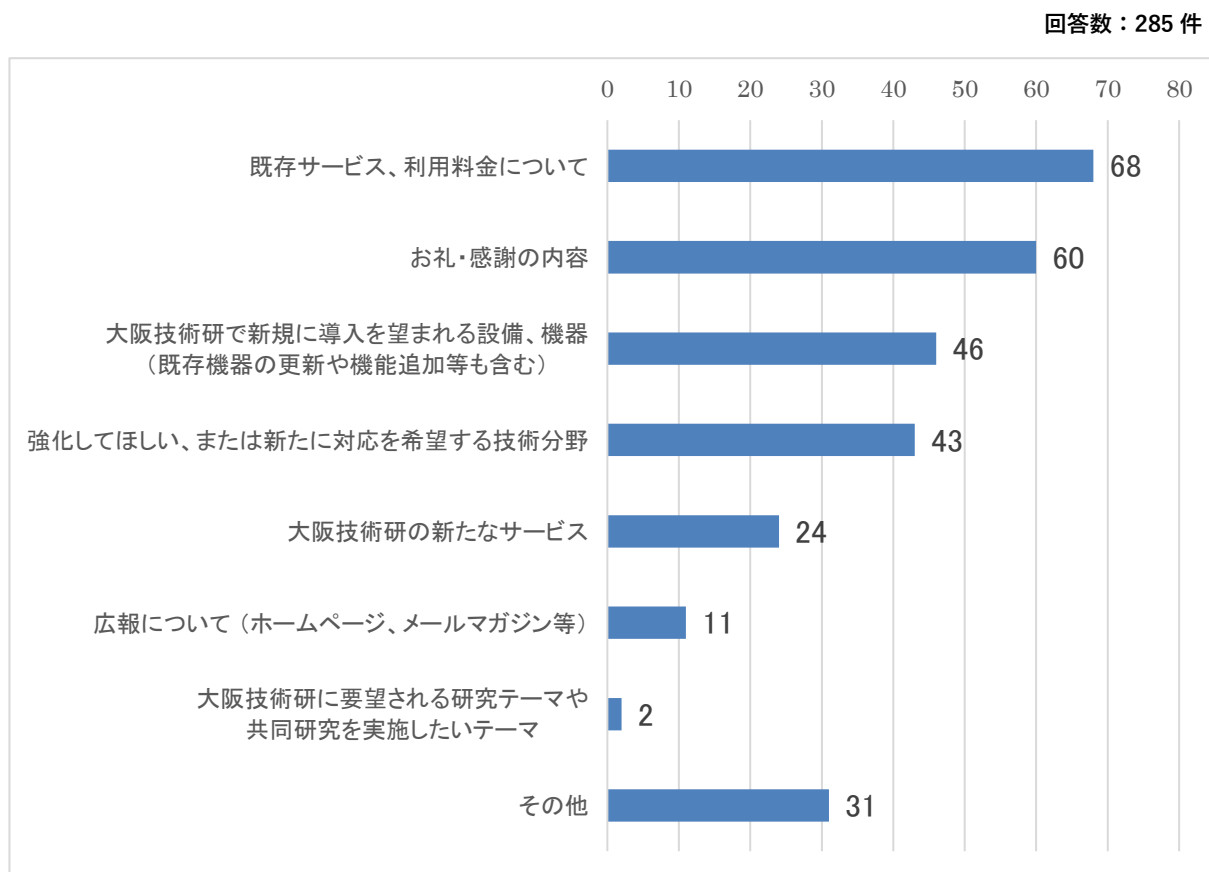


図13 大阪技術研へのご意見・ご要望について

表 6 大阪技術研へのご意見・ご要望（抜粋、要約）

【お礼・感謝の内容】

- ・難しい相談にも関わらず、積極的に有意義なディスカッションができた。今回は、対応が難しいとの結論に至ったが、他案件での活用法について模索していきたい。
- ・測定機器の校正等のメンテがされており、信頼度がとても高い。
- ・いつも迅速なご対応をいただき、大変助かっている。また新たな相談内容に対しても、非常に親身になって対応いただきありがたい。

【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）】

- ・インストロン型引張試験機等の比較的操作の簡易な設備の、時間単位もしくは日単位の装置使用（データ点数を多く取りたい）

以下、機器名のみ

- ・MALDI-TOFMS、
- ・赤外線及び紫外線の光量及び波長分布測定装置、
- ・50Hz 対応の電源設備、
- ・突入電流計測設備（AC 電源 位相 90°、270° 時最大値計測）、
- ・中大型振動衝撃試験装置
- ・ソーラーシミュレータ（近紫外、近赤外領域を含む）、
- ・微小摩擦力測定装置、
- ・KES 風合い試験機、
- ・接触角測定装置、
- ・外観画像測定機

【強化してほしい、または新たに対応を希望する技術分野】

- ・繊維製品の基礎物性評価
- ・電池関連の評価関連技術
- ・塗装、塗膜評価
- ・ペプチドシーケンス
- ・水中にある香気成分の特定、農薬試験
- ・超高温域（1,500°C以上）での大きな検体のテスト
- ・輸送負荷に係る試験、JIS・ASTM・ISTA に従う温湿度環境試験や振動、落下試験
- ・プレス成形シミュレーションのために必要な材料試験
- ・電気基板関係の不具合調査、技術サポート

【大阪技術研の新たなサービス】

- ・土日祝の装置使用
- ・高度資格取得講座（技術士など）の開設
- ・クレジットカードによる支払い
- ・ポータブル機器・治具の貸し出しサービス
- ・試験の申込や請求書などのペーパーレス化
- ・WEB 予約システム

【広報について（ホームページ、メールマガジン等）】

- ・研究シーズのより一層の発信を希望
- ・ホームページの機器検索の利便性向上、機器の空き状況の確認

【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】

- ・化粧品関係
- ・廃プラのガス化機械の開発

【既存サービス、利用料金について】

- ・分析機器類などの利用料金を引き下げて欲しい。
- ・試験機器の定期的なメンテナンスを心がけていただきたい。
- ・設備予約時の確認書等、FAX での連絡をメールなどに変更してほしい。
- ・装置使用において、使用方法を記載したマニュアルが手元があれば助かる。

【その他】

- ・ 研究所の存続を希望
 - ・ 錆について（クレーム、トラブルの事案参考）の講習会を開催してほしい。
 - ・ 溶融亜鉛めっきについて（クレーム、トラブルの事案参考）の講習会を開催してほしい。
 - ・ 今後も相談したい。
 - ・ オーダーメイド研修について引き続き利用したい。
 - ・ 設備内容・料金設定は良いが、アクセスが不便
 - ・ 和泉センターの食堂の復活を希望
 - ・ 森之宮センターのトイレ設備の更新を希望
 - ・ 職員の接遇態度の継続的向上
 - ・ 社内の研究開発体制が整えば共同研究を検討したい。
-

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1,356件（60.5%）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）」、「情報収集」の順でした。

また、利用時の満足度については、「満足」が59.8%、「おおむね満足」37.5%でこの2つを合わせると97.3%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「職員の接客態度が良かった」という順でした。

一方、「やや不満」は2.3%、「不満」があった」は0.3%でした。

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

■ 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83.7%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。