

平成24年度
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事業者の皆様へ、利用満足度や効果、ご意見・ご要望をお伺いすることにより、当研究所の改善策を検討し、より良い支援を提供するために行うもので、平成8年度から毎年実施しております。平成21年度からは広くご意見をいただくため、調査項目の一部を見直しましたが、本年度はさらに今年度新規導入したサービス・試験分析器へのご関心に関する項目を追加しました。

(1) 調査の概要

- ◆ 調査期間 平成24年11月16日～11月30日
- ◆ 調査対象 平成23年10月1日から平成24年9月30日の期間に産技研を4回以上利用した企業等（平成23年度に調査した利用企業を除く）
- ◆ 調査方法 アンケート調査票兼回答票を郵送し、FAXにて回答
- ◆ 配布・回収数 発送数：831社 回答数：173社（回答率20.8%）
- ◆ 回答企業の状況 中小企業 136社（78.6%） 大企業 37社（21.4%）

(2) 調査内容

- ◆ 回答者の概要（資本金、従業員数、業種、利用技術等）
- ◆ 産技研利用の目的と満足度、代替手段
- ◆ 産技研の事業（支援サービス）と満足度、課題
- ◆ 新サービスへの関心
- ◆ 新規導入機器への関心
- ◆ 産技研への意見・要望

調査の結果

(1) 回答者の概要

■ 資本金、従業員数

資本金（図1）は、「3000万円以上3億円未満」が43%と最も多く、次いで「1000万円以上3000万円未満」が26%、「3億円以上」が19%の順でした。

従業員数（図2）は、「30人以上300人未満」が50%と最も多く、次いで「10人以上30人未満」が20%、「300人以上」が14%の順でした。

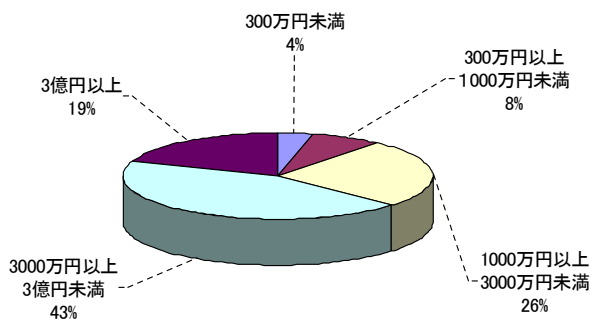


図1 資本金

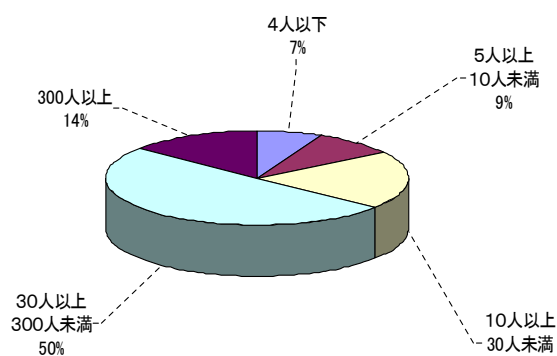


図2 従業員数

■ 業種

業種(図3)は、製造業が146社で、その内訳は「金属製品製造業」が37社ともっとも多く、次いで「その他の製造業」が19社、「化学工業」が16社、「プラスチック製品製造業」が15社の順でした。また、製造業以外の企業が30社ありました。

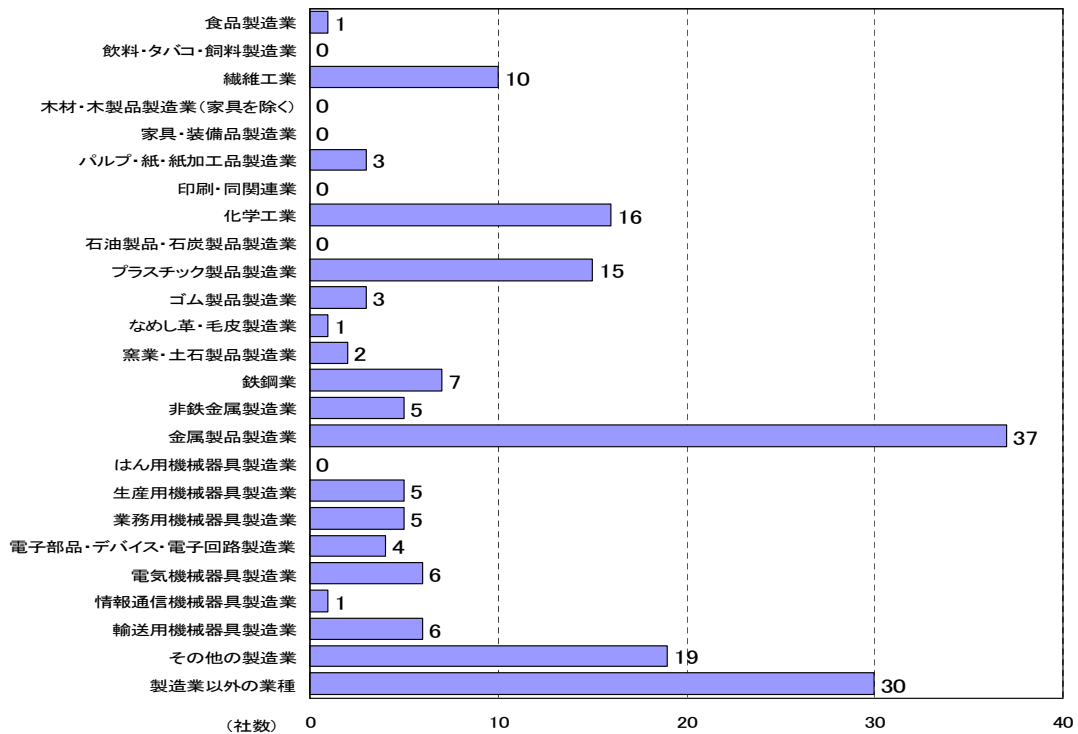


図3 回答企業の業種

■ 所在地

所在地(図4)は、大阪府内企業が142社(81.1%)で、その内訳は、大阪市内が50社(29%)ともっとも多く、次いで泉北地域が30社(17%)、中河内地域が25社(14%)、三島地域10社(6%)の順でした。

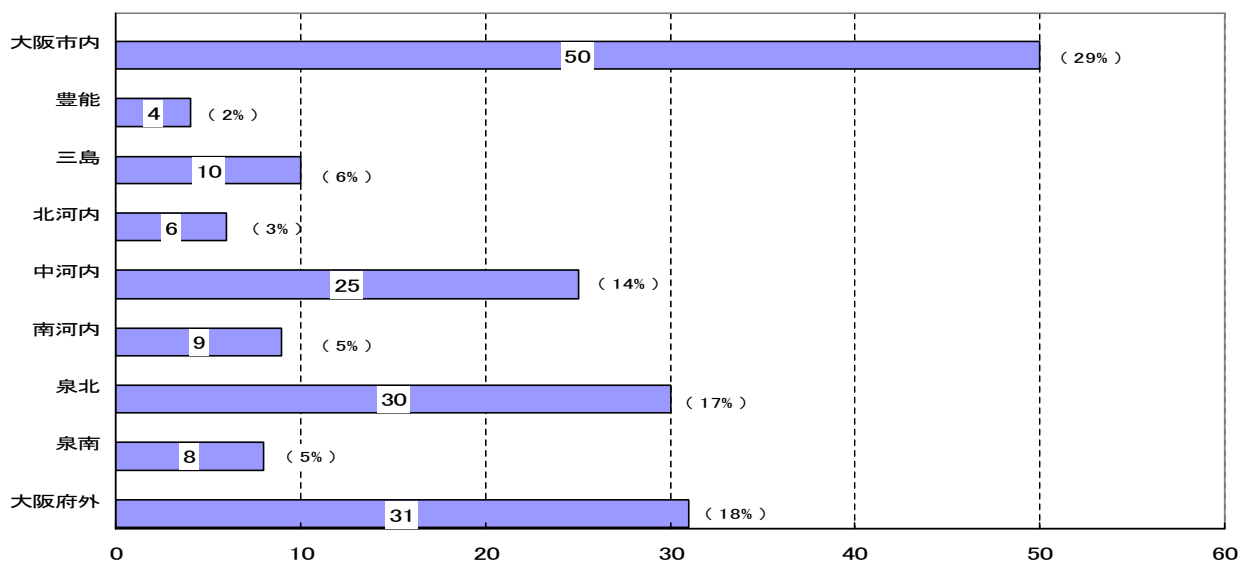


図4 回答企業の所在地

■ 利用技術

製造で使われているものづくり基盤技術(図5)について161社から回答(複数選択)があり、「切削加工」が49社ともっとも多く、次いで「熱処理」48社、「金型」と「プラスチック成形加工」47社、「金属プレス加工」43社、「溶接」42社の順でした。

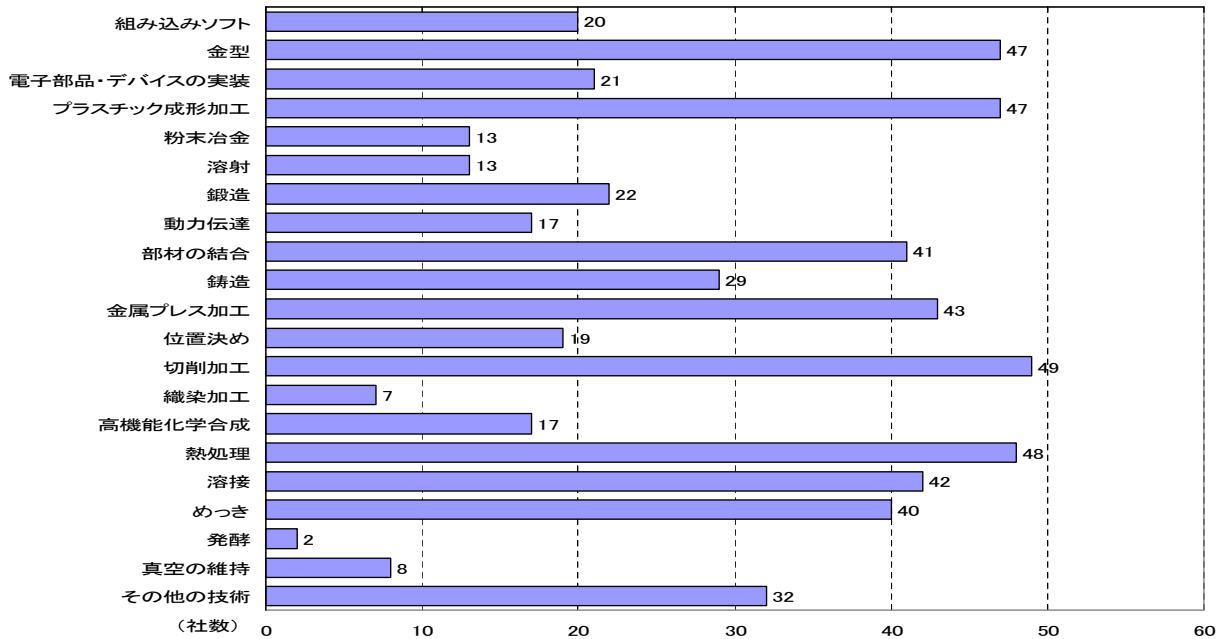


図5 利用している技術

(2) 産技研利用の目的と理由

■ 産技研利用目的

利用目的(図6)については、172社から回答(複数選択)があり、「製品評価」が108社(62.8%)ともっとも多く、次いで、「不良品の原因究明」が77社(44.8%)、「製品開発」が67社(39.0%)、「製品改良」が54社(31.4%)、「製造トラブルの原因究明」が41社(23.8%)の順でした。

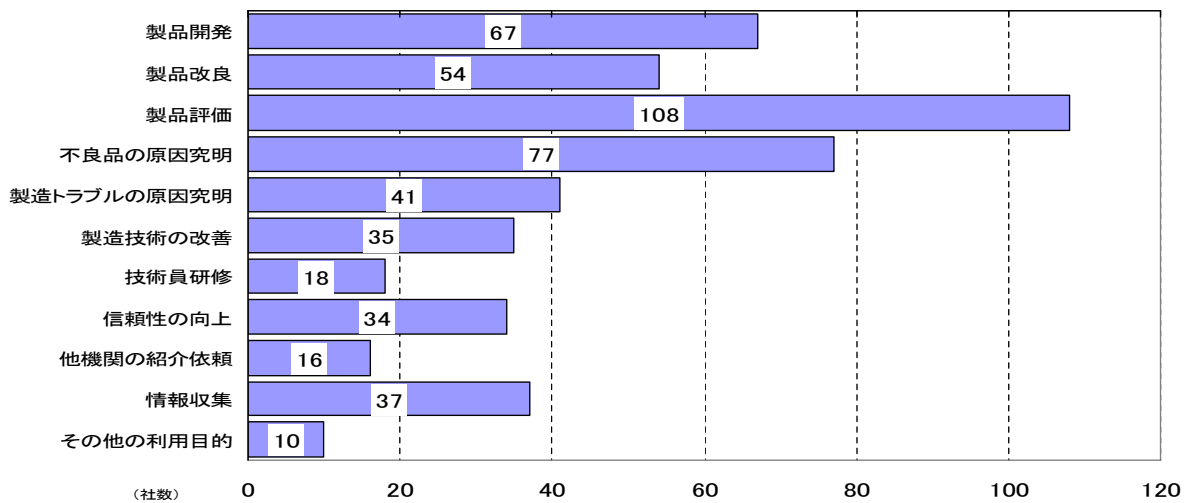


図6 産技研の利用目的

■ 利用目的別の満足度

利用目的別の満足度（図7-1）については、「満足」と「やや満足」を合わせ比率は、「信頼性の向上」が97.1%と最も高く、次いで、「製品改良」と「製品評価」が96.3%、「製造トラブルの原因究明」が94.9%、「製品開発」が92.5%の順でした。

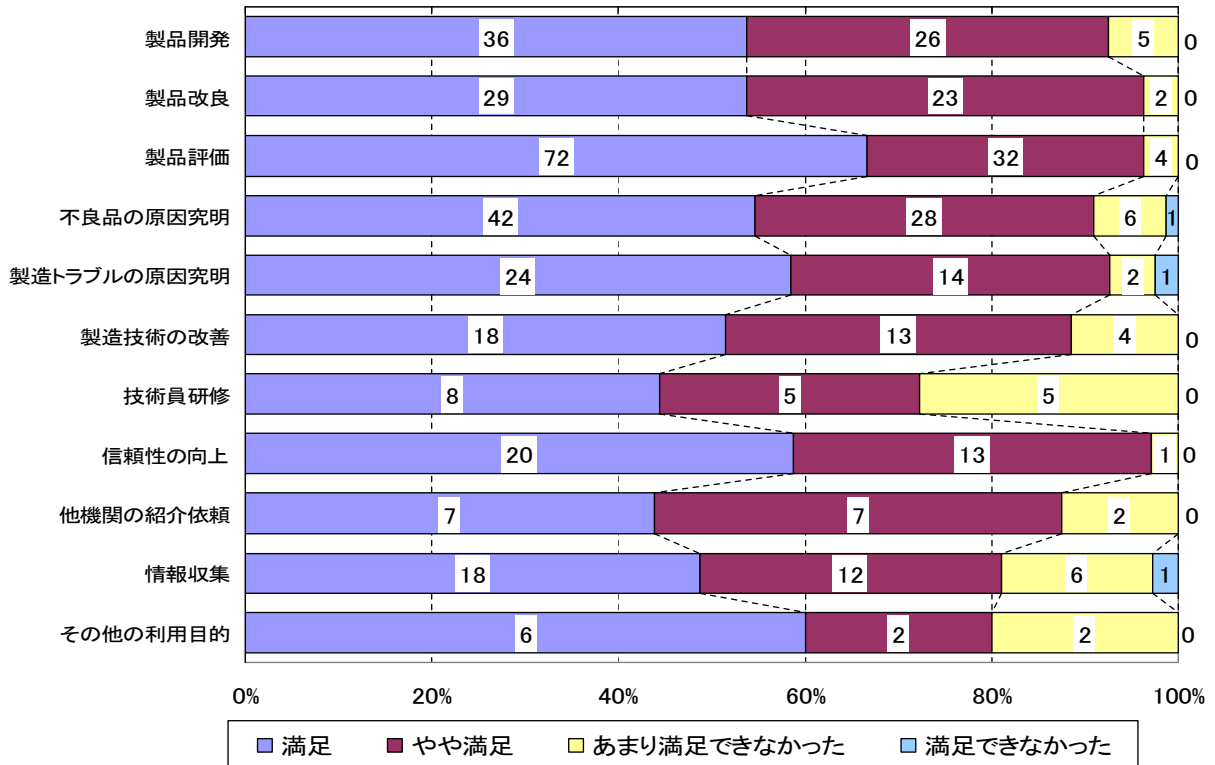


図7-1 利用目的の満足度

■ 利用目的全体の満足度

利用目的全体の満足度（図7-2）についても伺ったところ、94社から回答があり、「満足」が64%、「やや満足」が34%、「あまり満足できなかった」が2%、「満足できなかった」が0%でした。

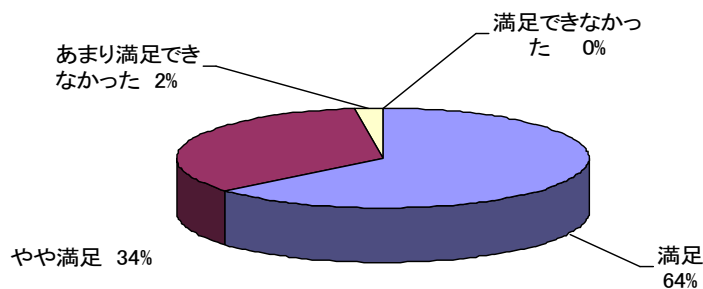


図7-2 利用目的全体の満足度

■ 産技研以外の代替手段

産技研以外の代替手段の有無について 171 社から回答があり、産技研の利用以外に「代替手段のあった企業」が 109 社(63.7%)、「代替手段のなかった企業」が 62 社(36.3%)でした。

■ 代替手段の内容

産技研以外の代替手段(図8)については、109 社のうち 107 社から回答(複数選択)があり、「民間機関に委託」が 66 社、「他の公設試験研究機関に委託」が 55 社、「自社で開発」が 18 社の順でした。

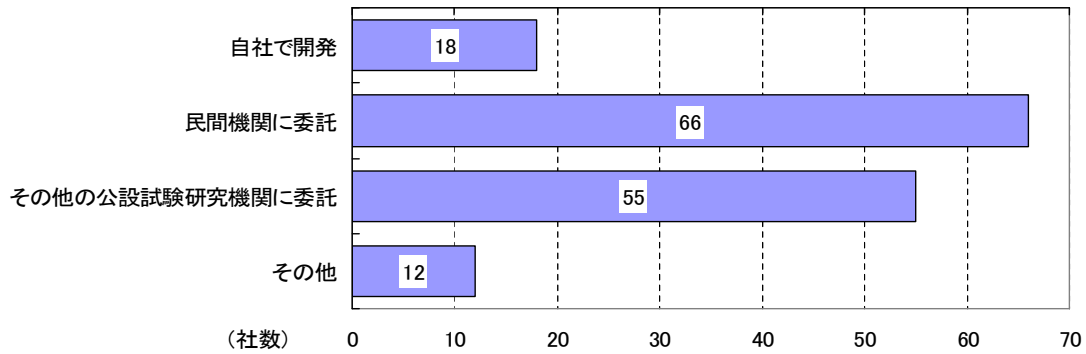


図8 産技研以外の代替手段

■ 代替手段のあった企業が産技研を利用した理由

産技研以外に代替手段があった企業が、産技研を利用した理由(図9)については、99 社から回答(複数選択)があり、「目的に応じた設備機器がある」62 社(62.6%)、「料金が適切」46 社(46.5%)、「アドバイスが適切」41 社(41.4%)と「知識・ノウハウが豊富」39 社(39.4%)の順でした。

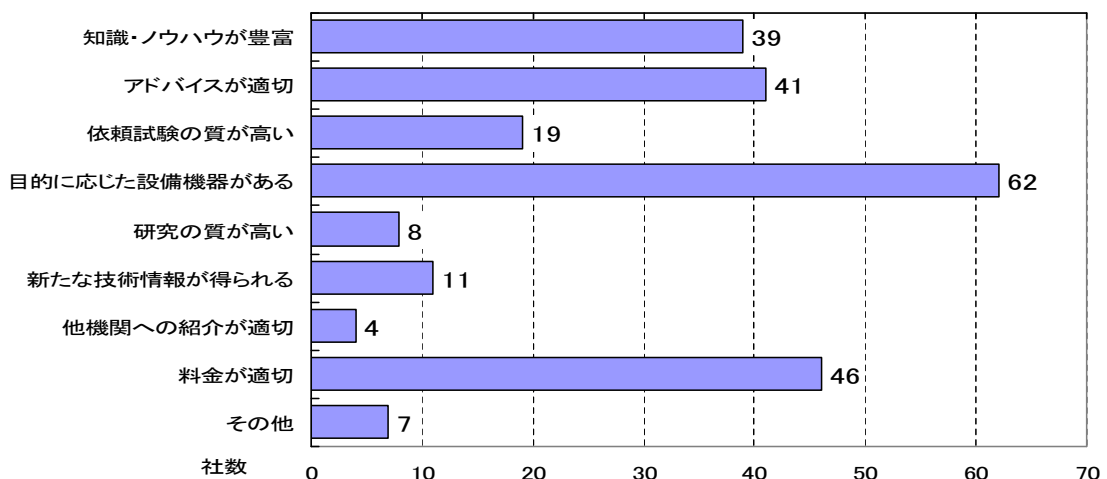


図9 代替手段のあった企業の産技研の利用理由

(3) 利用内容（産技研の支援サービス）と満足度、課題

■ 産技研の利用内容

産技研で利用した支援項目(図10)は、168社(複数選択)から回答があり、「技術相談」が102社(60.7%)、「依頼試験」が101社(60.1%)、「設備開放」が72社(42.9%)の順でした。

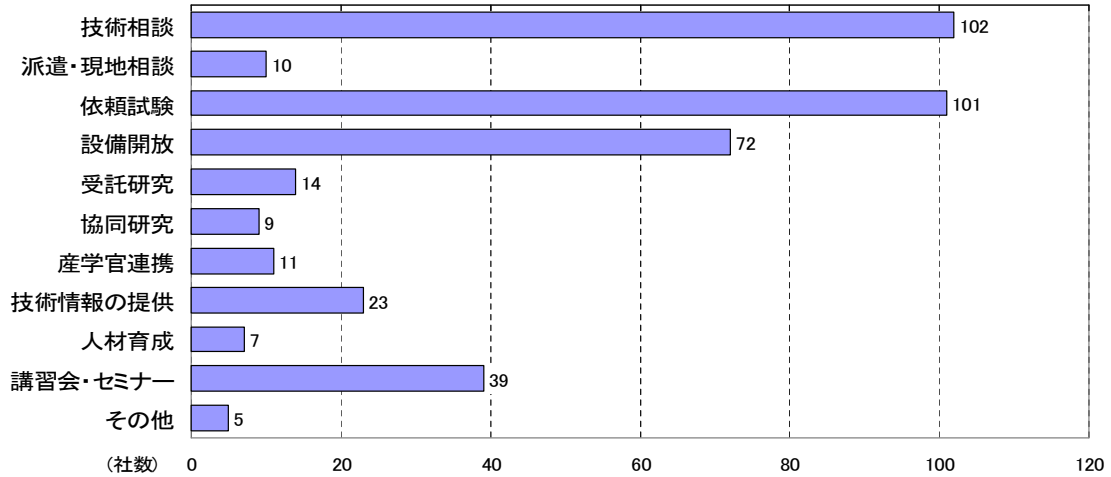


図10 支援項目の利用状況

■ 支援項目別の満足度

支援項目別の満足度(図11-1)は、利用の多かった「設備開放」「依頼試験」「技術相談」「講習会・セミナー」では“満足”と“やや満足”を合わせた比率は、いずれも90%以上と満足度が高い値となりました。一方、「人材育成」及び「産学官連携」の同比率は、それぞれ71.4%、72.7%と満足度が低い値となりました。

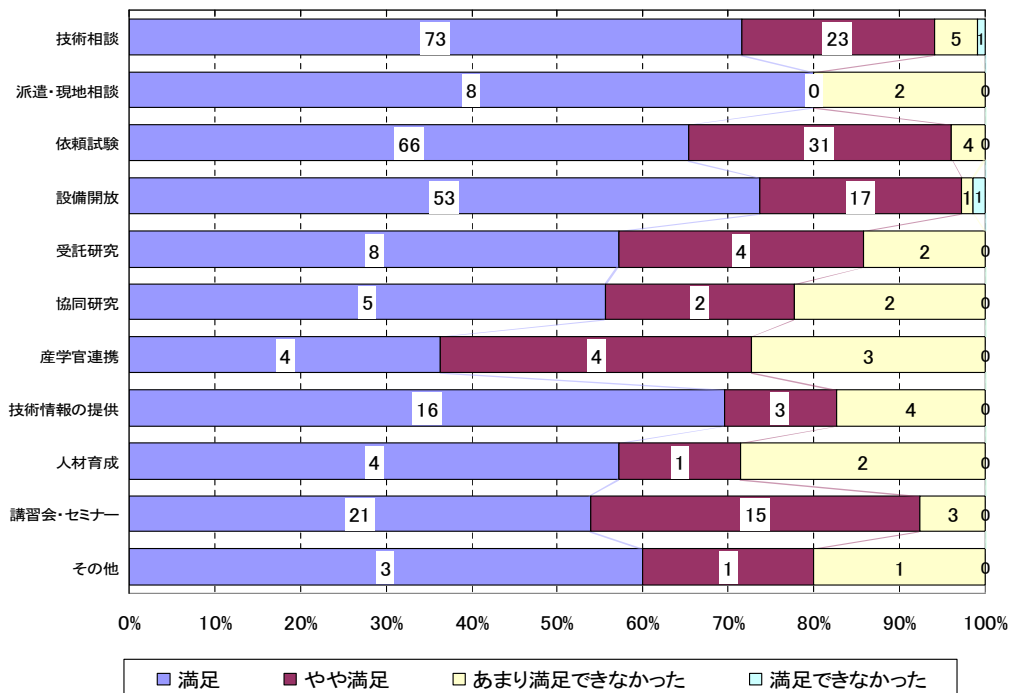


図11-1 支援項目別のサービス満足度

■ 支援全体の満足度

支援全体の満足度(図 11-2) についても伺ったところ、81 社から回答があり「満足」が 69.1%、「やや満足」が 28.4%、「あまり満足できなかった」が 2.5%、「満足できなかった」が 0.0%でした。

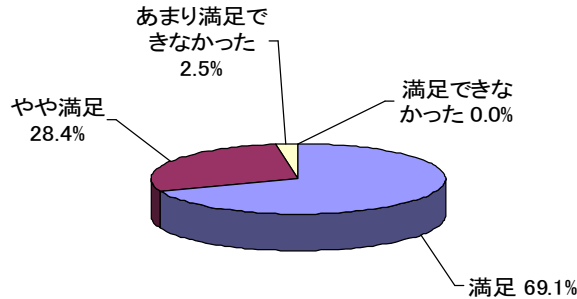


図11-2 支援項目全体のサービス満足度

■ 利用の際の不満とその内容

利用に当たって不満を感じた内容(図 12)を尋ねたところ 173 社(複数選択)から回答があり、「利用したい設備機器がなかった」が 20 社(11.6%)でもっとも多く、次いで、「希望時に設備機器が利用できなかった」が 8 社(4.6%)、「設備機器の精度が不足していた」が 5 社(2.9%)、「期待した成果が得られなかった」5 社(2.9%)の順でした。なお、88 社(50.9%)が「不満に思うことはない」との回答でした。

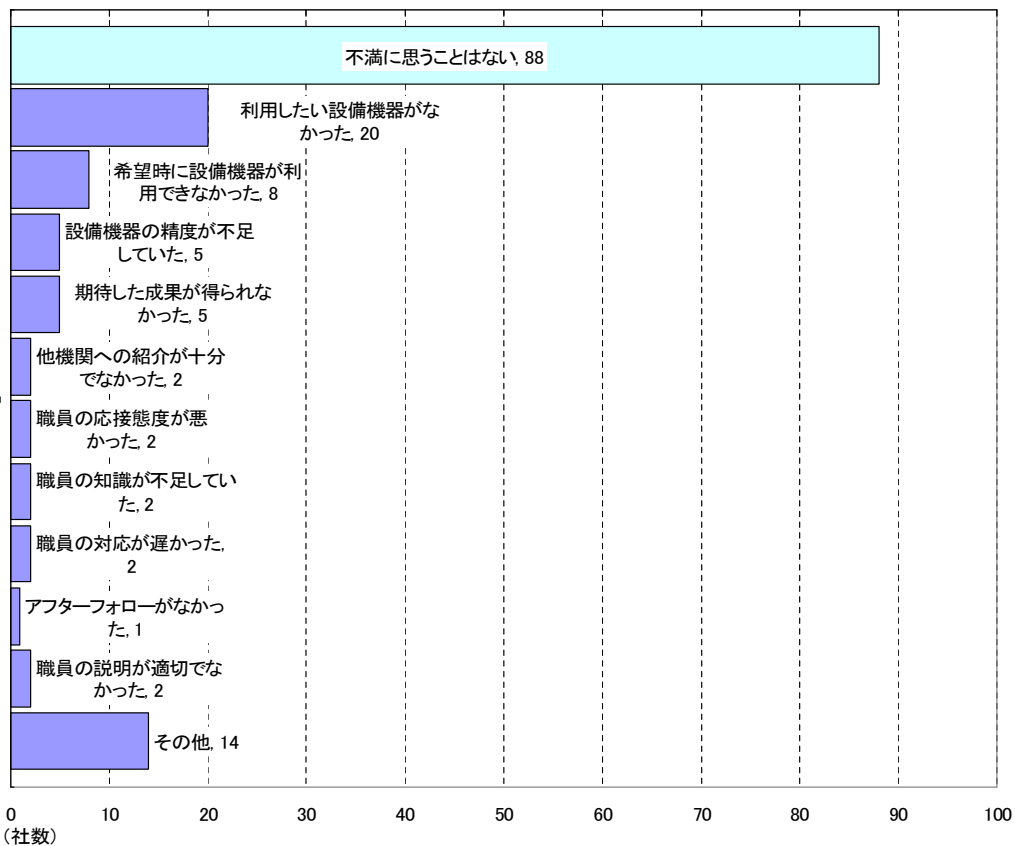


図12 利用の際の不満理由

(4) 産技研サービス利用のコスト効果

■ 製品開発または製品改良への寄与

これまでの産技研の利用が、企業の製品開発・製品改良に結びついたか(図13)をお伺いしたところ、101社(複数選択)から回答があり、「製品化が完了」が34社(33.7%)あり、この内、開発投資額の回収について、「回収に至っていない」が11社(10.9%)、「回収のめどがついた」が14社(13.9%)、「既に回収が終わった」が9社(8.9%)でした。

一方「製品化(製品開発・改良)の途上であるが売上に結びついていない」が66社(65.3%)、「製品化のめどがついたものはない」が5社(5.0%)ありました。

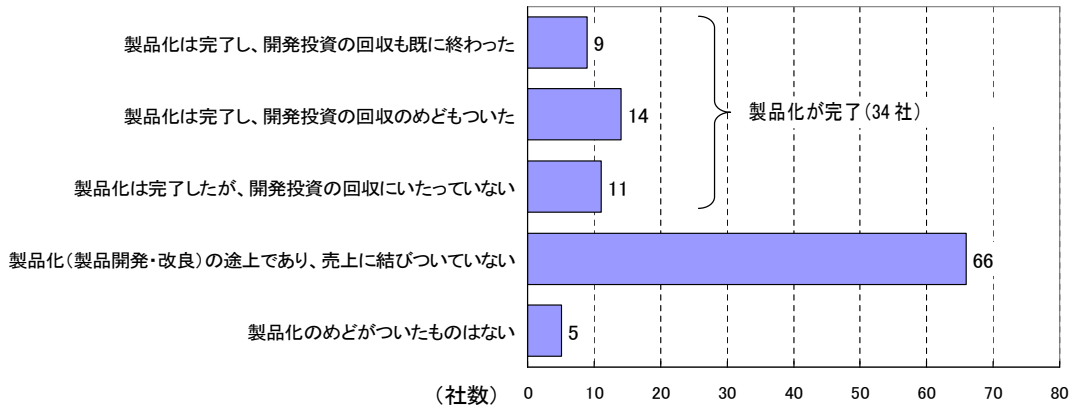


図13 企業の製品開発または製品改良への寄与

■ 利用による売上げへの寄与

産技研が支援した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、15社から回答がありました。売上げへの寄与額(図14)を以下の方法で算出したところ、200万円未満が10社、200~400万円未満が1社、600万円~800万円未満が1社、1000万円~2000万円以下が2社、2000万円以上が1社でした。1社当たりの平均寄与額は、約410万円でした。

$$\text{寄与額} = \text{回答各社ごとの(製品の年間売上高)} \times (\text{寄与度})$$

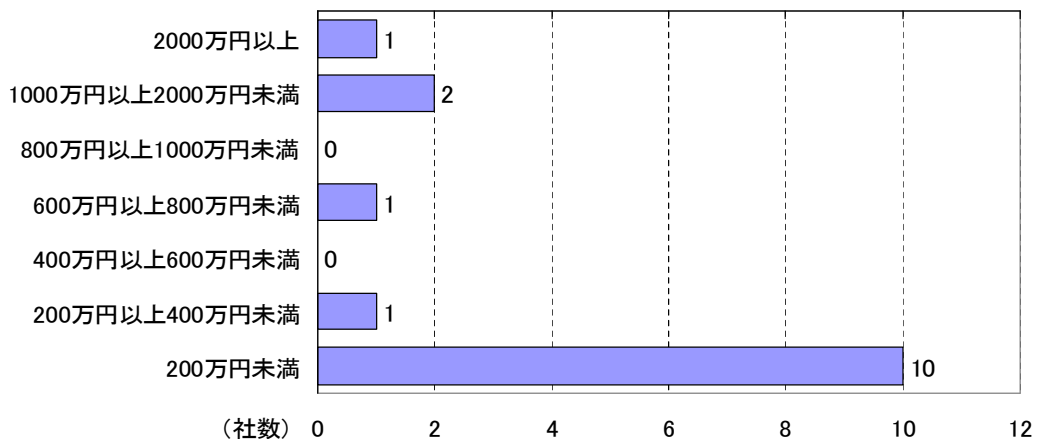


図14 売上に対する産技研の寄与額

■ 利用によるコスト節減効果のあった分野・金額

利用によりコスト節減（コスト節約またはコスト増の防止）に役立った分野（図 15）についてお伺いしたところ、89 社（複数選択）から回答があり、「研究又は技術開発」が 49 社（55.1%）、「生産又は品質管理」が 37 社（41.6%）でした。

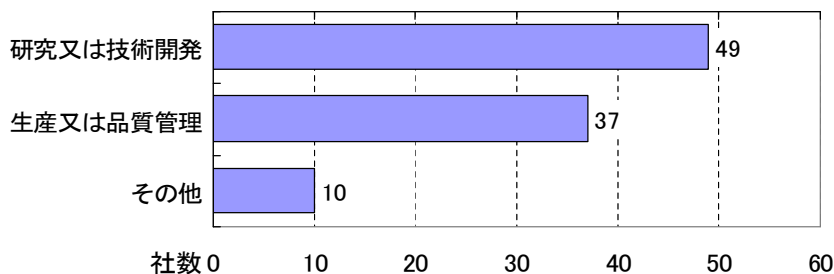


図 15 コスト節減効果のあった分野

また、「研究又は技術開発」、「生産又は品質管理」を選択された企業に対し、コスト節減できた内容について、その効果を直近の年間決算期における金額で回答いただきました。その結果（表 1）、「研究開発機器の導入費」が 251 万円／社、「生産工程の省力化・自動化」の節約が 153 万円／社、「クレーム対策費」の節約が 123 万円／社の順でした。

表 1 1 社当たりの平均コスト節減額

分野	コスト節減の内容	回答社数	1 社当たり平均金額
研究又は技術開発	研究や技術開発に携わる従業員の節約時間（人員×時間×2352 円※）	19	11 万円
	研究開発機器の導入費	20	251 万円
	外注（委託）費	26	72 万円
生産又は品質管理	生産工程の省力化・自動化	4	153 万円
	不良率の低減	9	92 万円
	クレーム対策費	18	123 万円
	原材料費の抑制	1	11 万円

※2352 円は、1 時間あたりの府内製造業常用労働者給与額（「大阪府毎月勤労統計調査（従業員 5 人以上）」：平成 23 年

(5) 新規サービスに関して

平成 24 年度に産技研が新たに導入するサービスに関するご関心 (図 16) についてお伺いしたところ、131 社 (複数選択) から回答があり、「オーダーメイド依頼試験」が 77 社、次いで「解説付き依頼試験報告」が 53 社、「簡易受託研究」が 48 社の順でした。

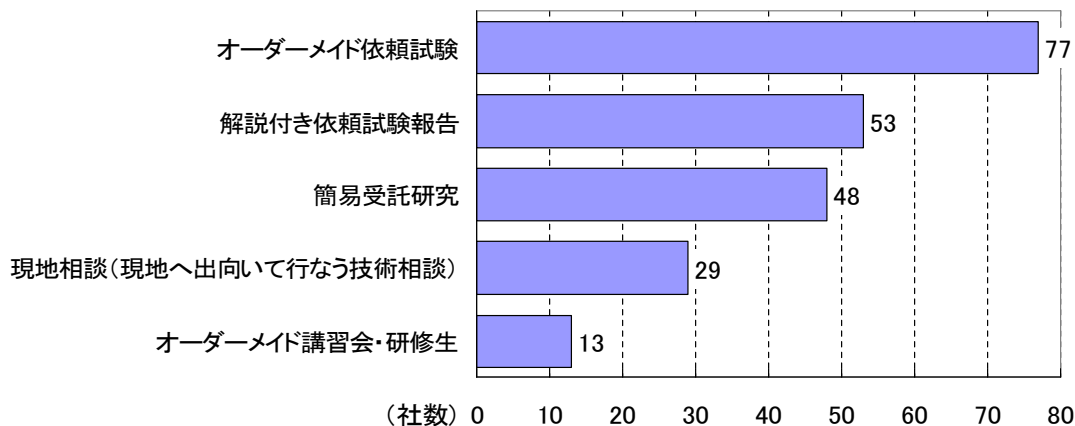


図16 新規サービスへの関心

(6) 新規導入・更新装置に関する支援等について

平成 24 年度に産技研が新たに導入する 3 台の測定・分析機器および更新する 9 台の機器に関するご関心 (図 17) についてお伺いしたところ、103 社 (複数選択) から回答があり、“新規導入装置”では「ニオイ分析総合システム」が 29 社、次に「圧力分布測定装置」が 7 社、「大型配光特性測定装置」が 4 社の順、“更新機器”では、「走査電子顕微鏡」が 41 社、「電子線三次元表面形態解析装置」が 29 社、「プラスチック RP 3次元造形装置」と「全自動マイクロビッカース硬さ試験機システム」が 27 社の順でした。

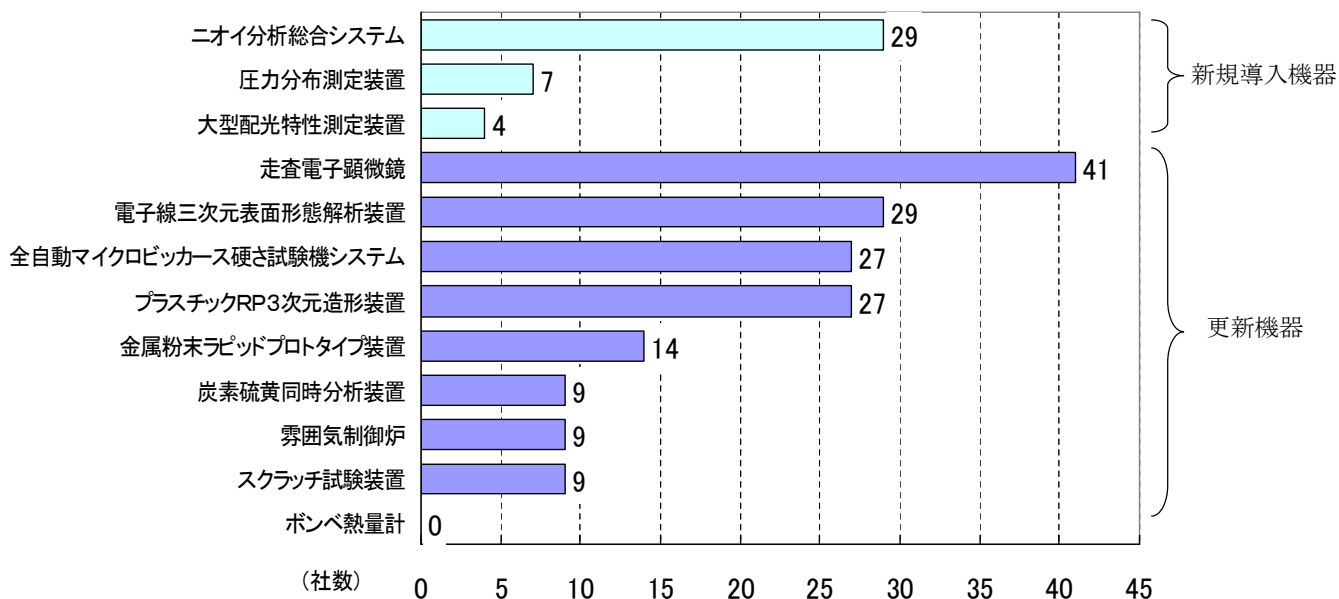


図17 新規導入・更新機器への関心

(7) 重点的支援技術に関する関心について

■重点的に取り組む技術分野への参入について

5つの技術分野をあげて各技術分野への参入意向(図18-1)についてお伺いしたところ、85社(複数選択)から回答があり、「既に参入している」および「参入する予定」を合わせて比率は、「環境対応技術」が26社と最も高く、次いで「その他、高付加価値製品の製造基盤技術」が16社、「新エネルギー関連技術」が15社であった。

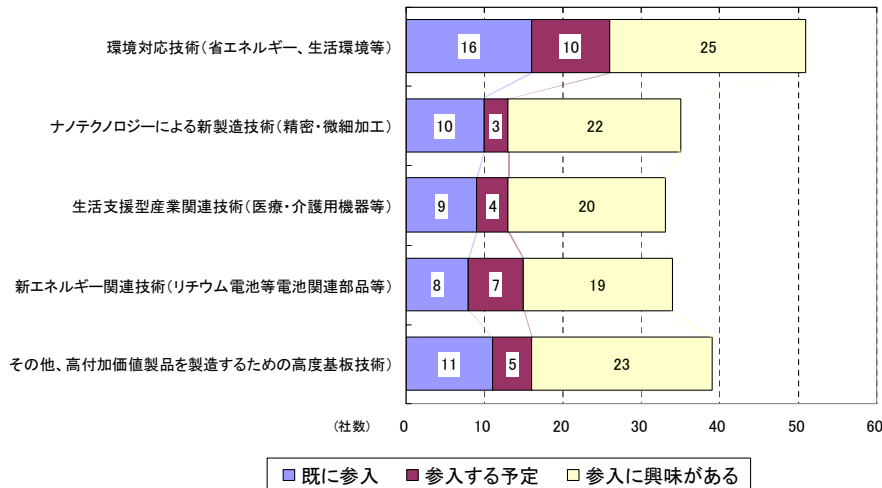


図18 重点的取り組み技術分野への参入動向

(8) 産技研への意見・要望

その他として全般的な産技研へのご意見、ご要望をお伺いしたところ、技術相談と依頼試験、技術情報の提供、設備開放などについて多くの貴重な意見を寄せていただきました。また、産技研のさらなる技術支援を要望するとともに、具体的な技術課題を含むご意見もいただきました。

まとめ

産技研利用企業173社からアンケートに回答をいただきました(回答率20.8%)。回答の78.6%が中小企業から寄せられたものでした。

- ◆ 産技研の利用目的としては172社から回答をいただき、製品評価、不良品の原因究明と製品開発の順でした。利用目的全体の満足度については、“満足”と“やや満足”を合わせると98%でした
- ◆ 産技研以外に代替手段があった企業が、産技研を利用理由としては99社から回答があり、目的に応じた設備機器がある、料金が適切、アドバイスが適切、知識・ノウハウが豊富の順でした。
- ◆ 産技研で利用した事業項目については168社から回答があり、技術相談、依頼試験、設備開放の順でした。
- ◆ 支援項目全体のサービス満足度は81社から回答があり、満足、やや満足を併せて97.5%でした。

産技研ではアンケート結果を検討し、サービス内容の改善に反映させてまいりますので、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】

大阪府立産業技術総合研究所 顧客サービス室 顧客サービス課
(〒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 0725-51-2509