

平成26年度 相談部利用アンケート調査結果について

平成27年3月
独立行政法人工業所有権情報・研修館

相談部をご利用された皆様にご協力いただいたアンケート調査につきまして、結果を以下のとおりご報告いたします。
なお、調査結果につきましては、今後相談事業の運営の参考にさせていただきます。

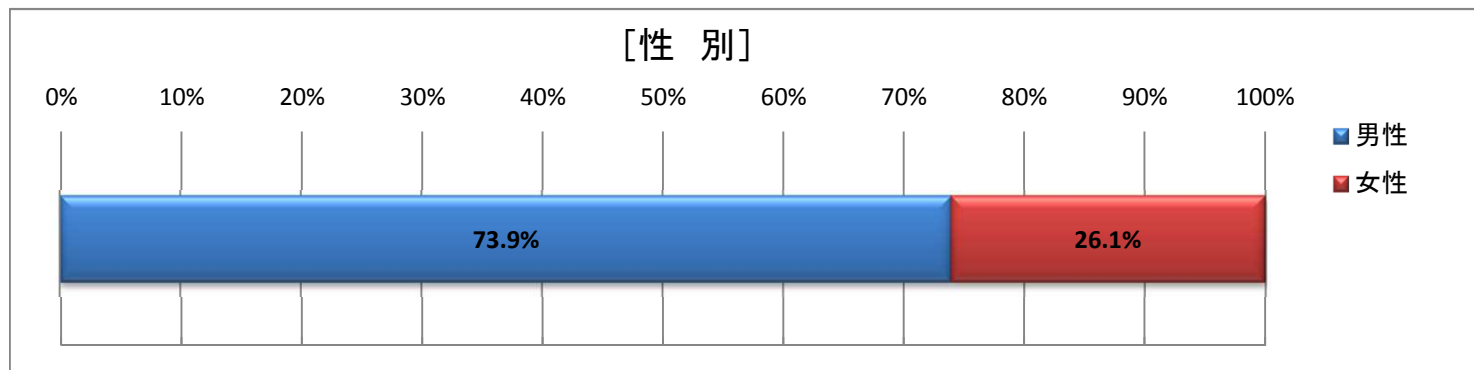
実施期間：平成26年11月20日～12月26日

配布数：1,667件

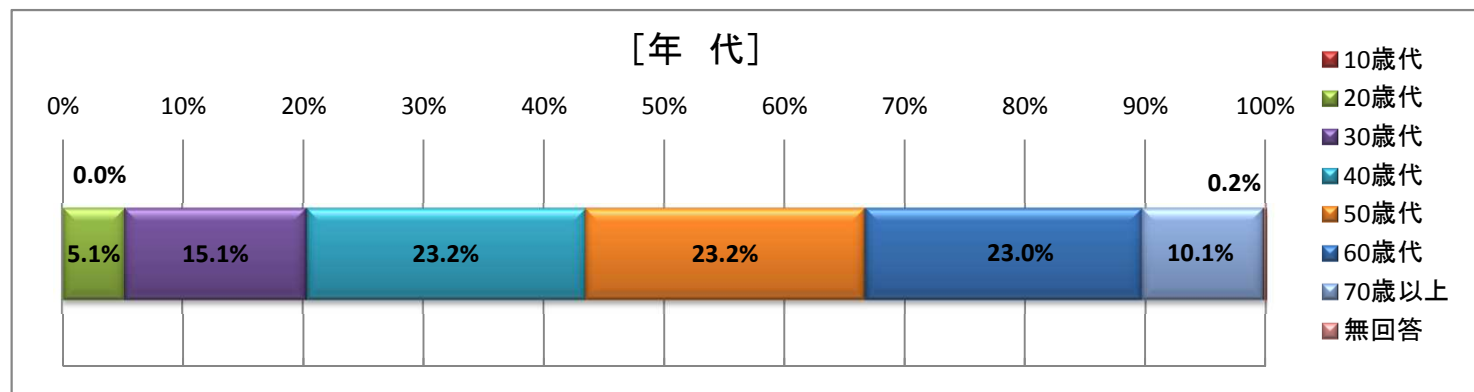
回答数：801件

回収率：48.1%

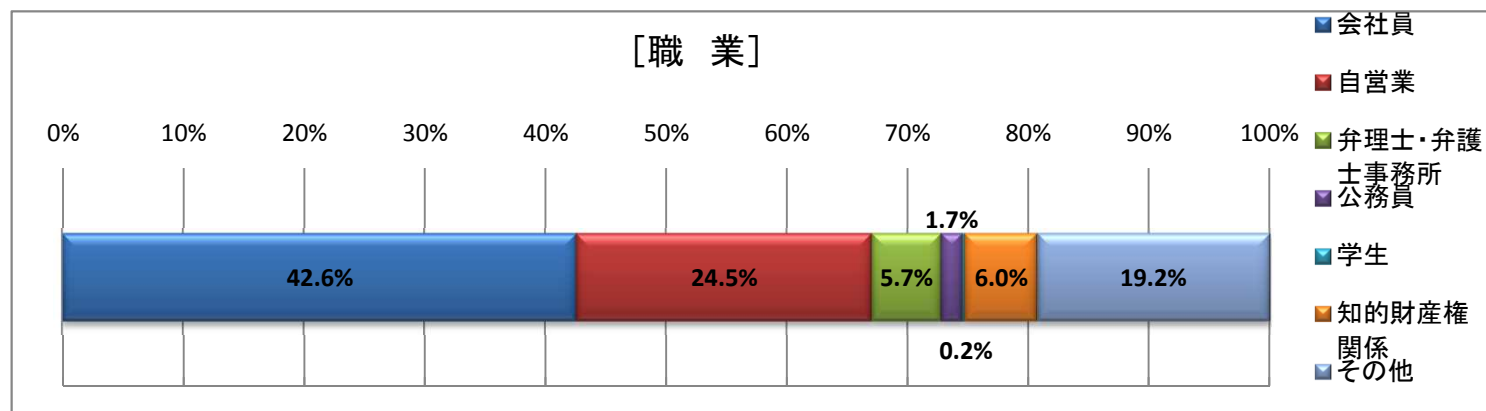
1. 【工業所有権情報・研修館の産業財産権の相談業務について】



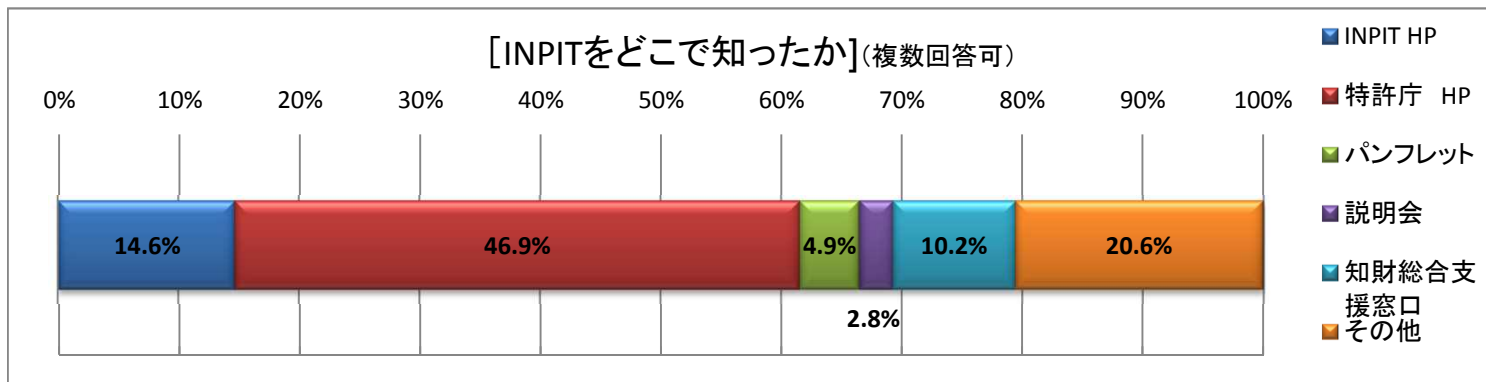
性別	回答数	比率
男性	592	73.9%
女性	209	26.1%
計	801	100%



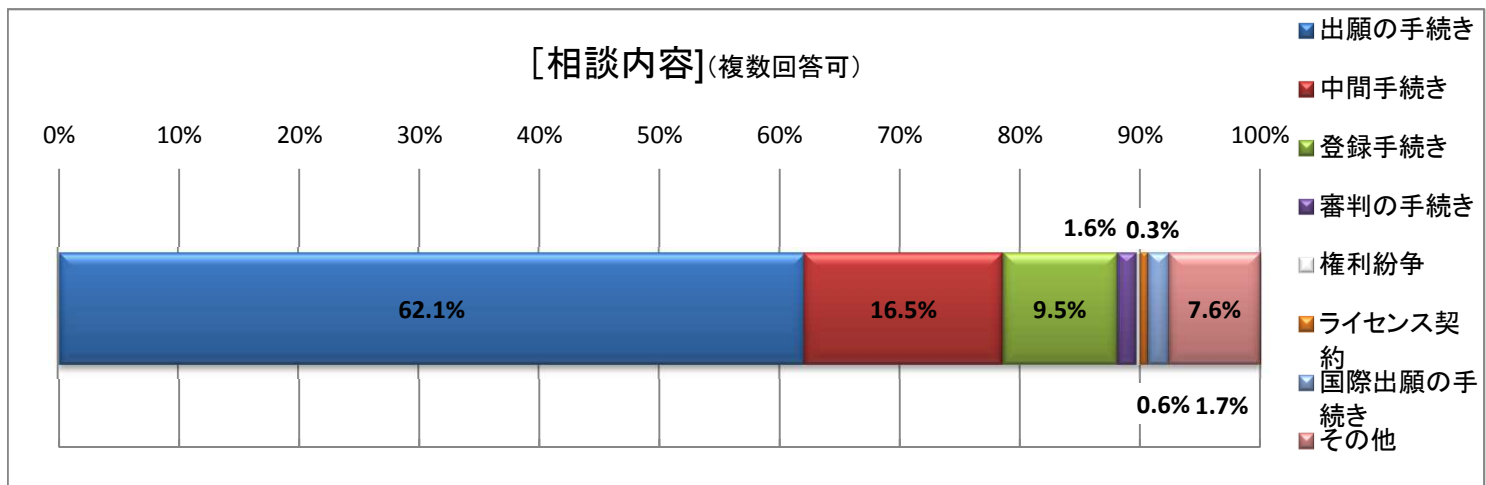
年代	回答数	比率
10歳代	0	0.0%
20歳代	41	5.1%
30歳代	121	15.1%
40歳代	186	23.2%
50歳代	186	23.2%
60歳代	184	23.0%
70歳以上	81	10.1%
無回答	2	0.2%
計	801	100%



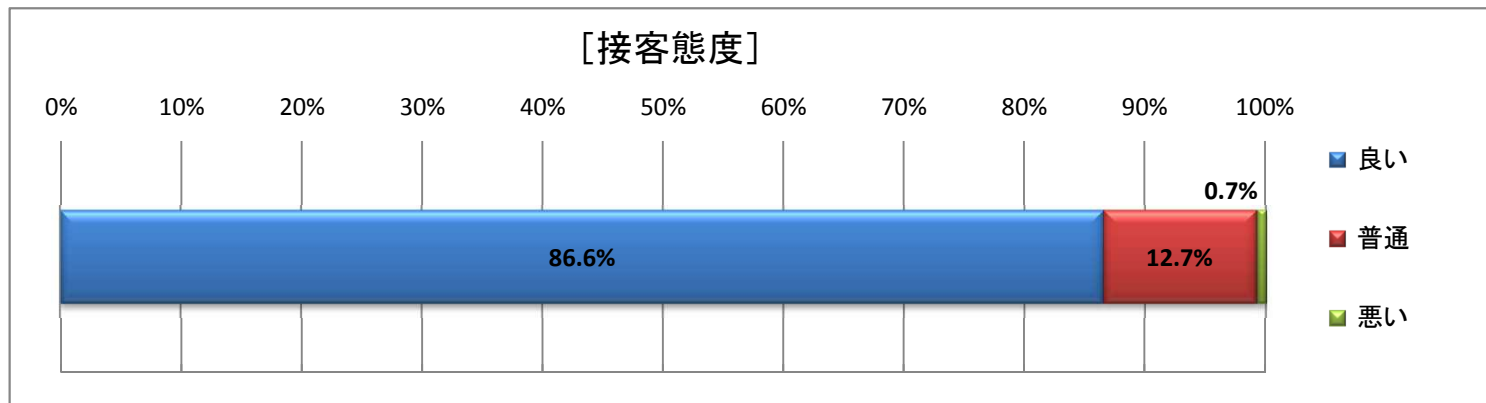
職業	回答数	比率
会社員	341	42.6%
自営業	196	24.5%
弁理士・弁護士事務所	46	5.7%
公務員	14	1.7%
学生	2	0.2%
知的財産権関係	48	6.0%
その他	154	19.2%
計	801	100%



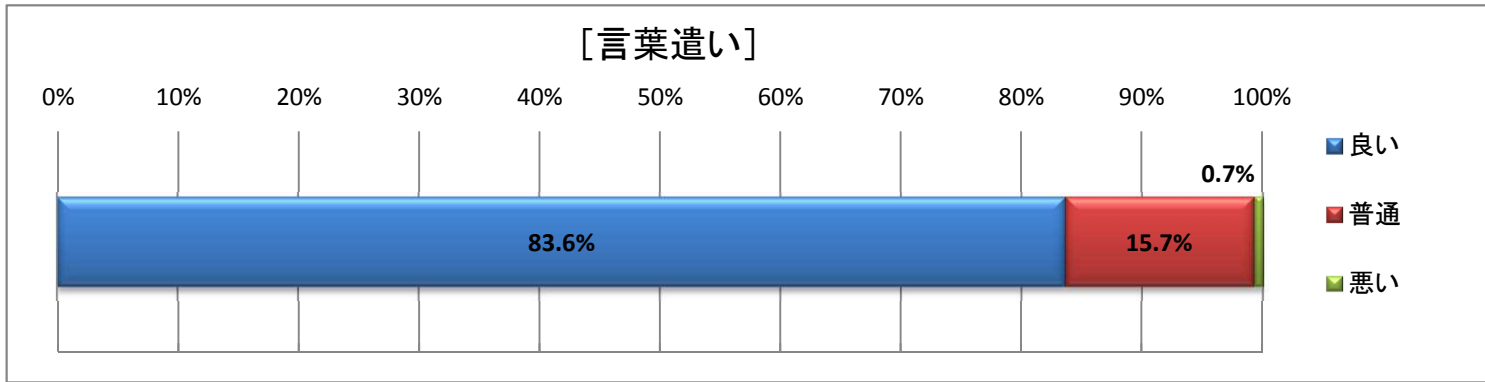
INPIT	回答数	比率
INPIT HP	89	14.6%
特許庁 HP	285	46.9%
パンフレット	30	4.9%
説明会	17	2.8%
知財総合支援窓口	62	10.2%
その他	125	20.6%
計	608	100%



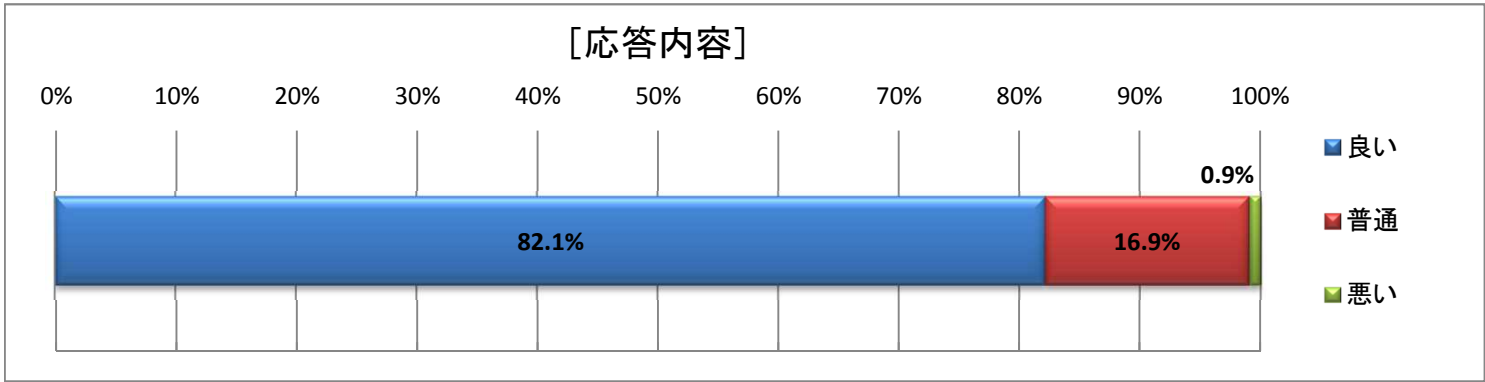
相談内容	回答数	比率
出願の手続き	391	62.1%
中間手続き	104	16.5%
登録手続き	60	9.5%
審判の手続き	10	1.6%
権利紛争	2	0.3%
ライセンス契約	4	0.6%
国際出願の手続き	11	1.7%
その他	48	7.6%
計	630	100%



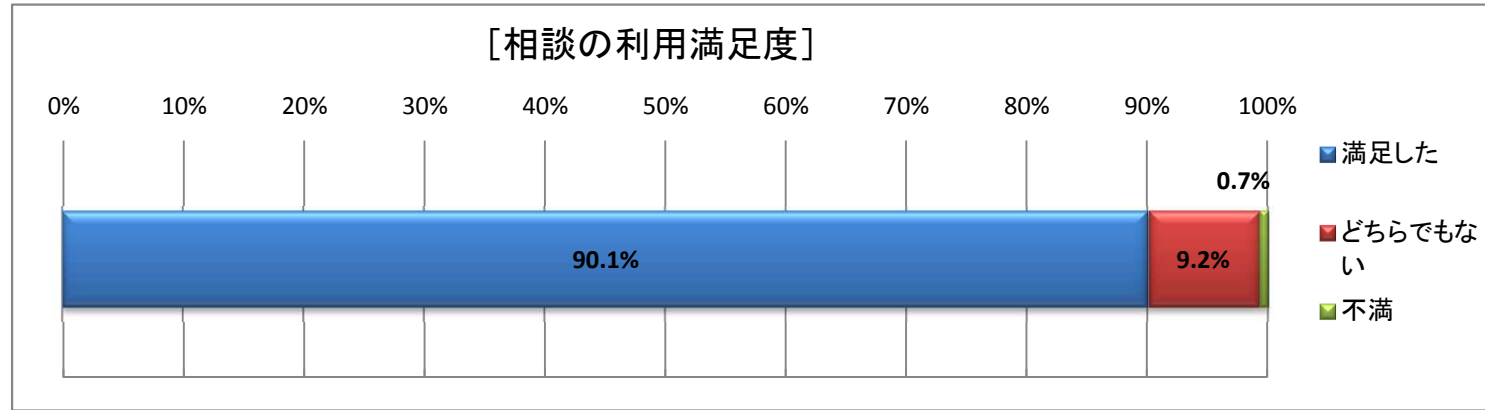
接客態度	回答数	比率
良い	470	86.6%
普通	69	12.7%
悪い	4	0.7%
計	543	100%



言葉遣い	回答数	比率
良い	454	83.6%
普通	85	15.7%
悪い	4	0.7%
計	543	100%

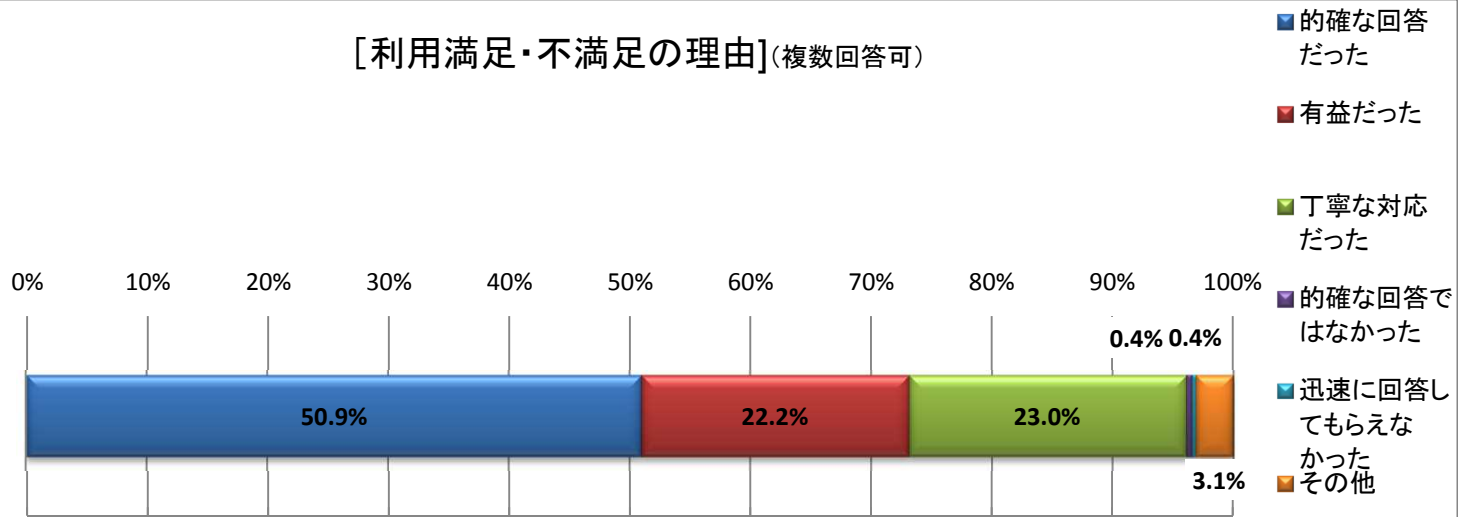


応答内容	回答数	比率
良い	446	82.1%
普通	92	16.9%
悪い	5	0.9%
計	543	100%



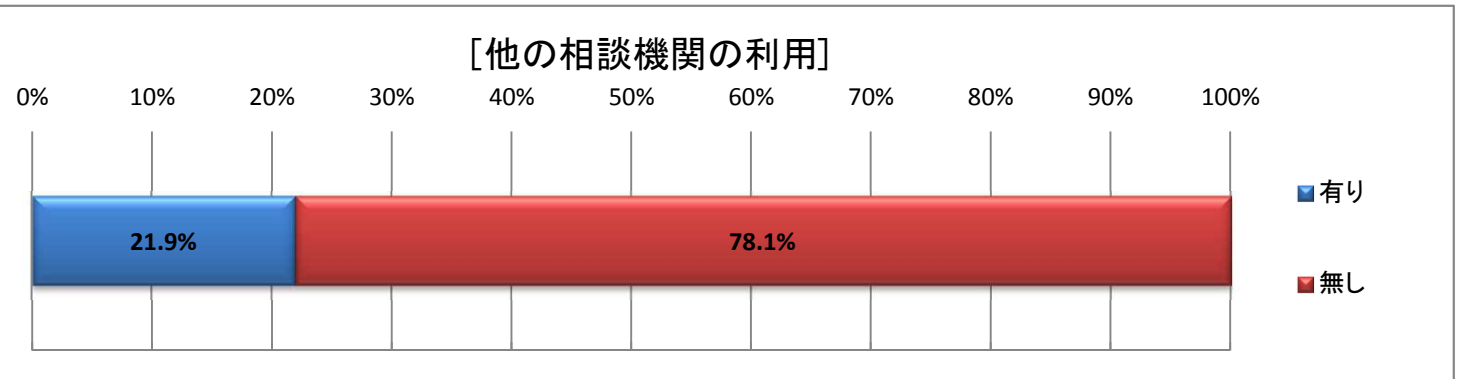
相談の利用満足度	回答数	比率
満足した	489	90.1%
どちらでもない	50	9.2%
不満	4	0.7%
計	543	100%

[利用満足・不満足の原因](複数回答可)



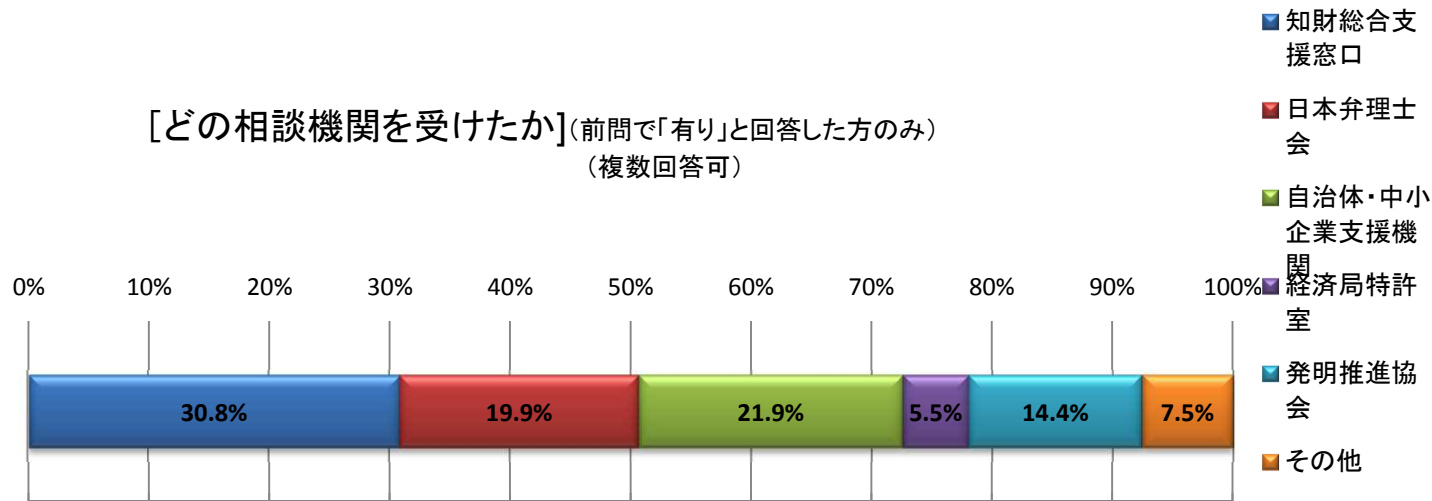
利用満足・不満足の原因	回答数	比率
的確な回答だった	379	50.9%
有益だった	165	22.2%
丁寧な対応だった	171	23.0%
的確な回答ではなかった	3	0.4%
迅速に回答してもらえなかった	3	0.4%
その他	23	3.1%
計	744	100%

[他の相談機関の利用]



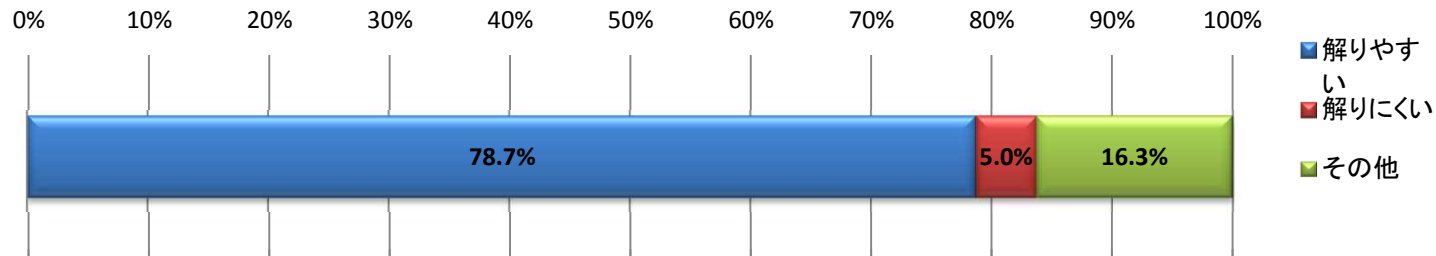
他の相談機関の利用	回答数	比率
有り	119	21.9%
無し	424	78.1%
計	543	100%

[どの相談機関を受けたか] (前問で「有り」と回答した方のみ)
(複数回答可)



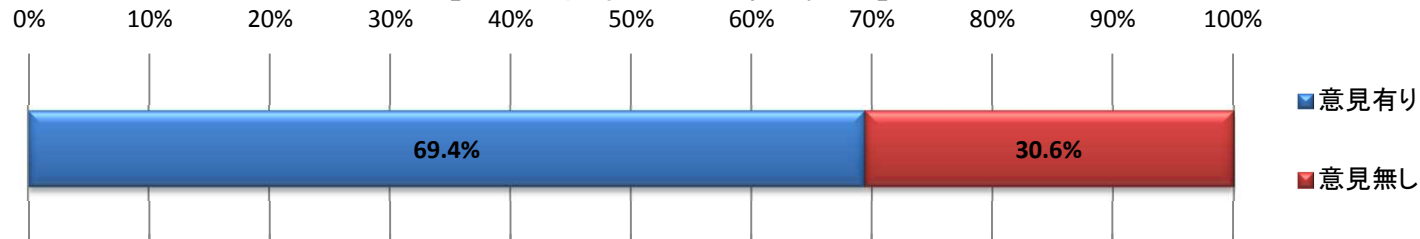
どの相談機関	回答数	比率
知財総合支援窓口	45	30.8%
日本弁理士会	29	19.9%
自治体・中小企業支援機関	32	21.9%
経済局特許室	8	5.5%
発明推進協会	21	14.4%
その他	11	7.5%
計	146	100%

[メールの回答]



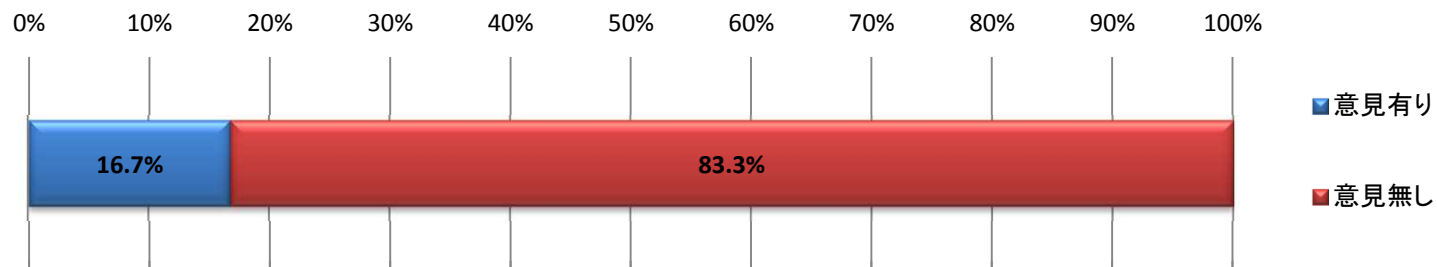
メールの回答	回答数	比率
解りやすい	203	78.7%
解りにくい	13	5.0%
その他	42	16.3%
計	258	100%

[メール回答への意見・要望]



メール回答への意見・要望	回答数	比率
意見有り	179	69.4%
意見無し	79	30.6%
計	258	100%

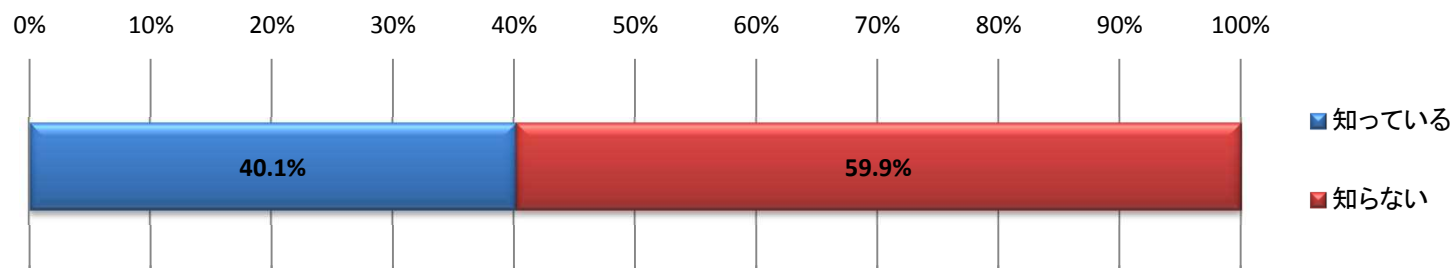
[相談業務への意見・要望]



相談業務への意見・要望	回答数	比率
意見有り	134	16.7%
意見無し	667	83.3%
計	801	100%

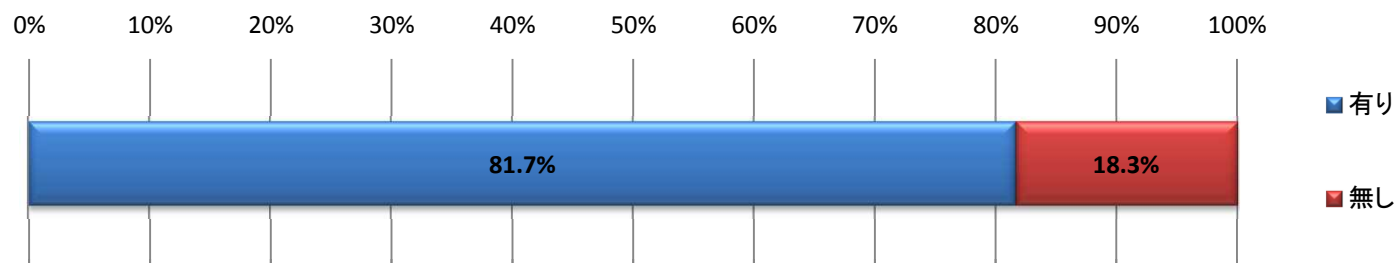
2. 【工業所有権情報・研修館ホームページの「産業財産権相談サイト」について】

[産業財産権相談サイトの存在]



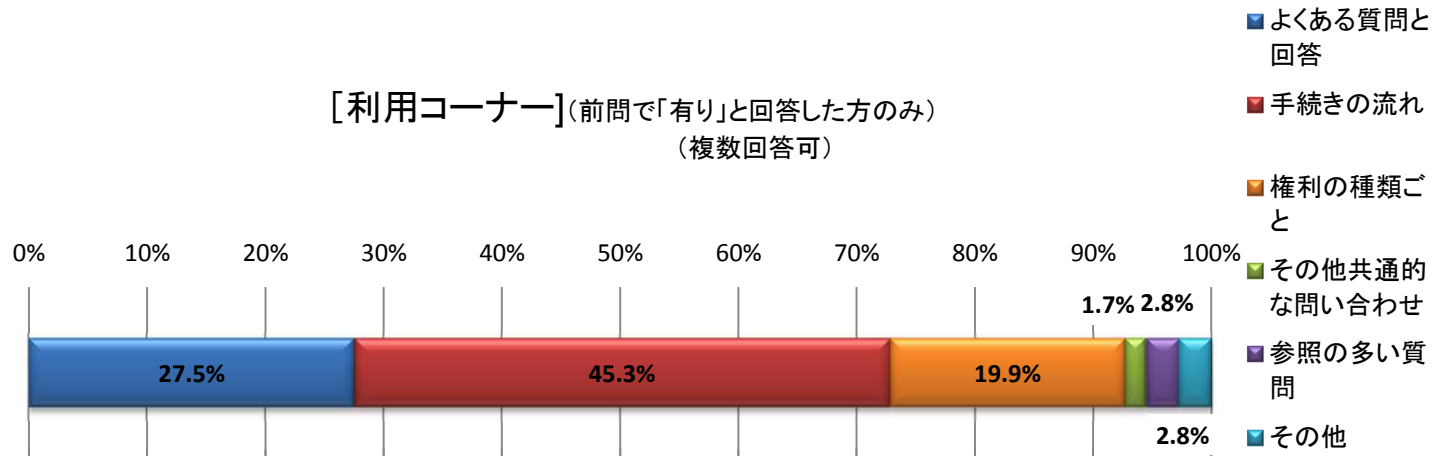
相談サイトの存在	回答数	比率
知っている	218	40.1%
知らない	325	59.9%
計	543	100%

[産業財産権相談サイトの閲覧] (前問で「知っている」と回答した方のみ)



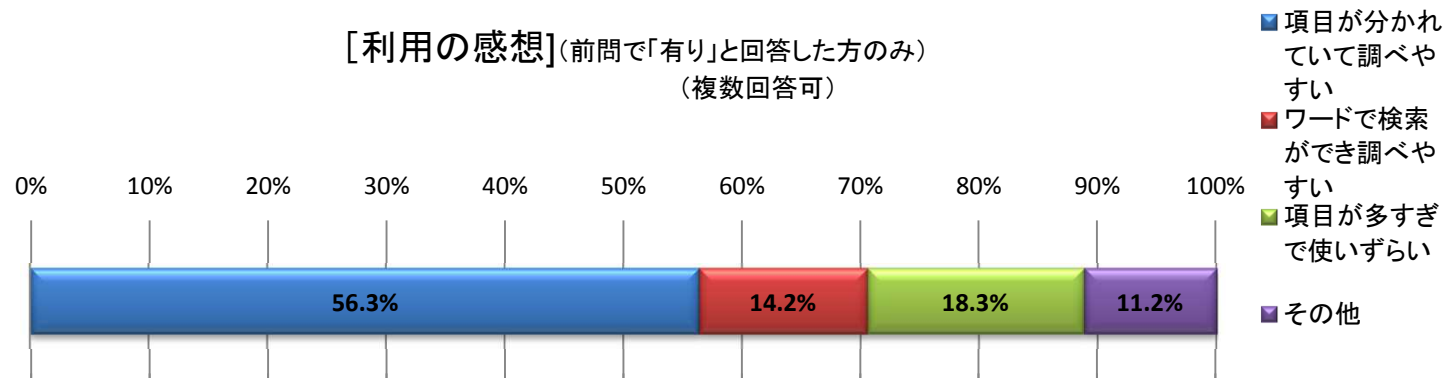
相談サイトの閲覧	回答数	比率
有り	178	81.7%
無し	40	18.3%
計	218	100%

[利用コーナー](前問で「有り」と回答した方のみ)
(複数回答可)



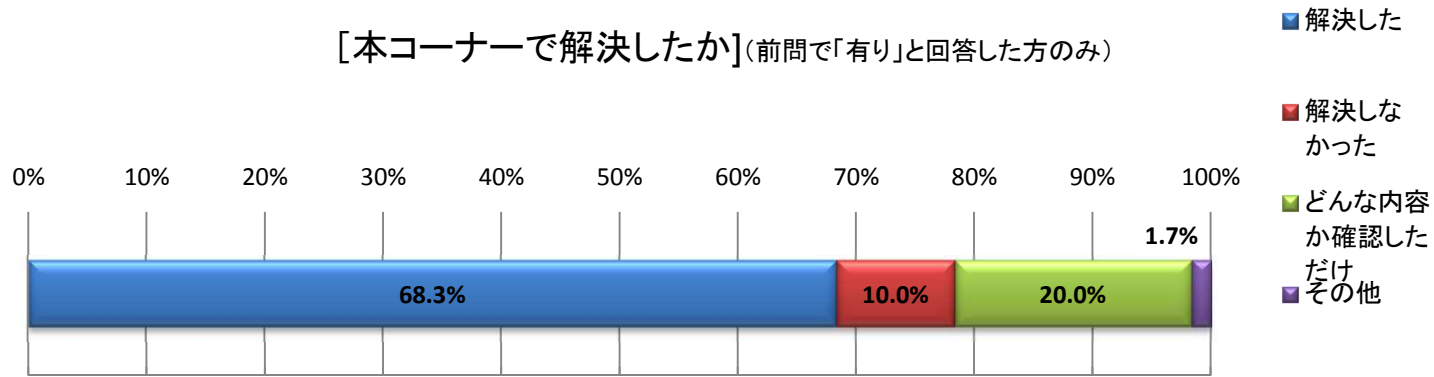
利用コーナー	回答数	比率
よくある質問と回答	79	27.5%
手続きの流れ	130	45.3%
権利の種類ごと	57	19.9%
その他共通的な問い合わせ	5	1.7%
参照の多い質問	8	2.8%
その他	8	2.8%
計	287	100%

[利用の感想](前問で「有り」と回答した方のみ)
(複数回答可)



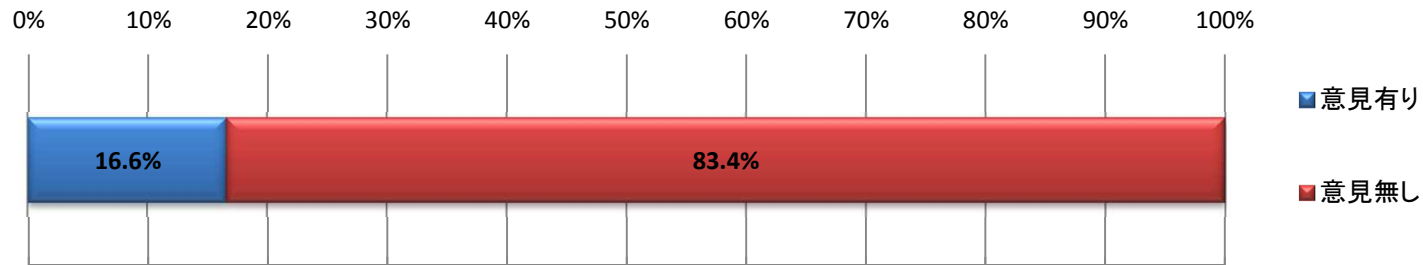
利用の感想	回答数	比率
項目が分かれていて調べやすい	111	56.3%
ワードで検索ができ調べやすい	28	14.2%
項目が多すぎて使いづらい	36	18.3%
その他	22	11.2%
計	197	100%

[本コーナーで解決したか](前問で「有り」と回答した方のみ)



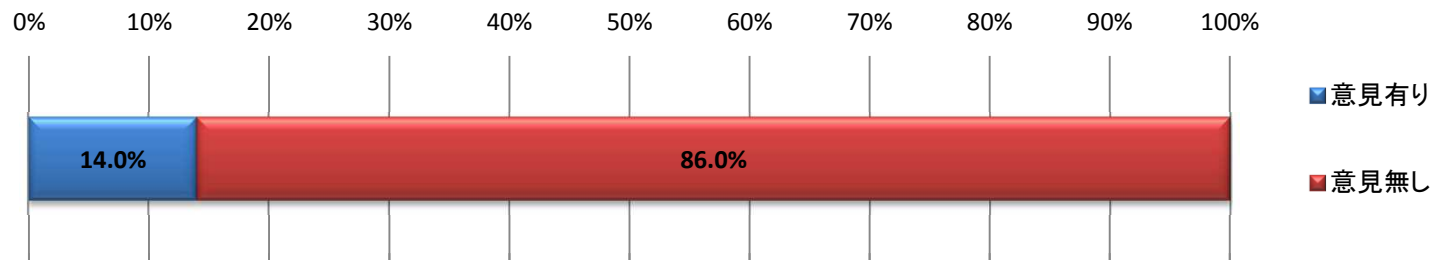
解決したか	回答数	比率
解決した	123	68.3%
解決しなかった	18	10.0%
どんな内容か確認しただけ	36	20.0%
その他	3	1.7%
計	180	100%

[産業財産権相談サイトへの意見・要望]



相談サイトへの意見・要望	回答数	比率
意見有り	133	16.6%
意見無し	668	83.4%
計	801	100%

[その他、意見・要望]



その他、意見・要望	回答数	比率
意見有り	76	14.0%
意見無し	467	86.0%
計	543	100%