

平成27年度 相談部利用アンケート調査結果について

平成28年3月
独立行政法人工業所有権情報・研修館
知財活用支援センター 相談部

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。

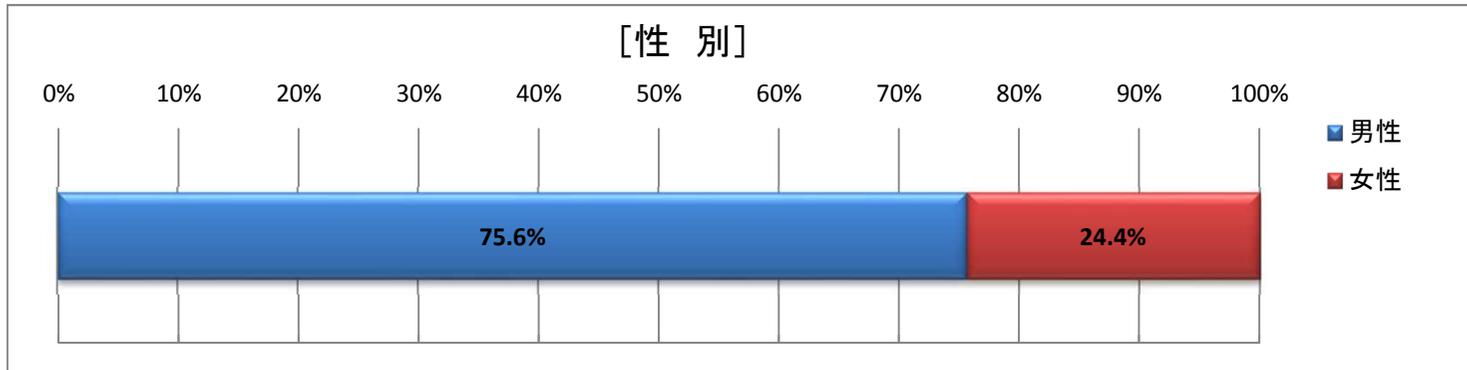
実施期間：平成27年11月16日～12月25日

配布数：1,437件

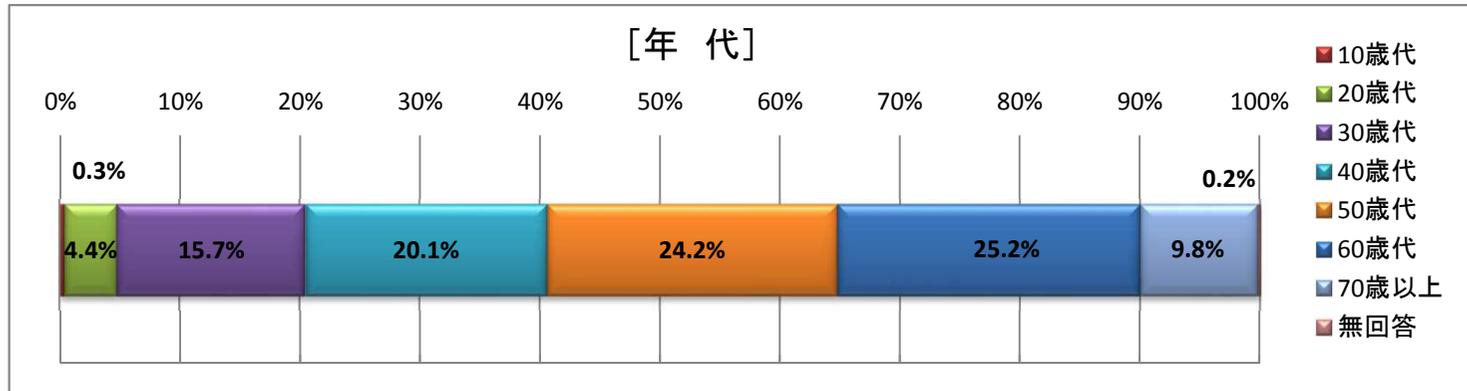
回答数：611件

回収率：42.5%

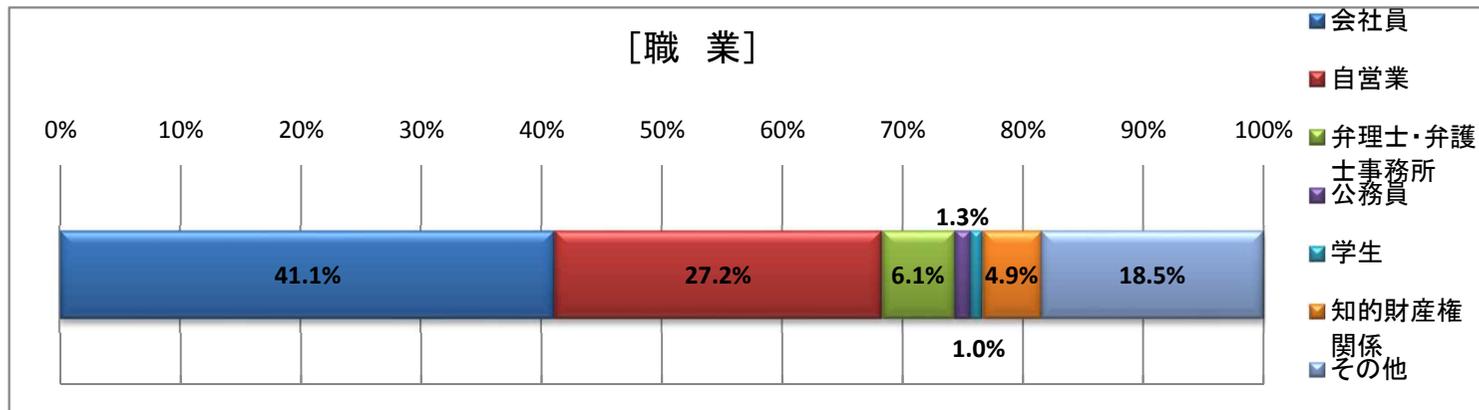
1. 工業所有権情報・研修館の産業財産権の相談業務について



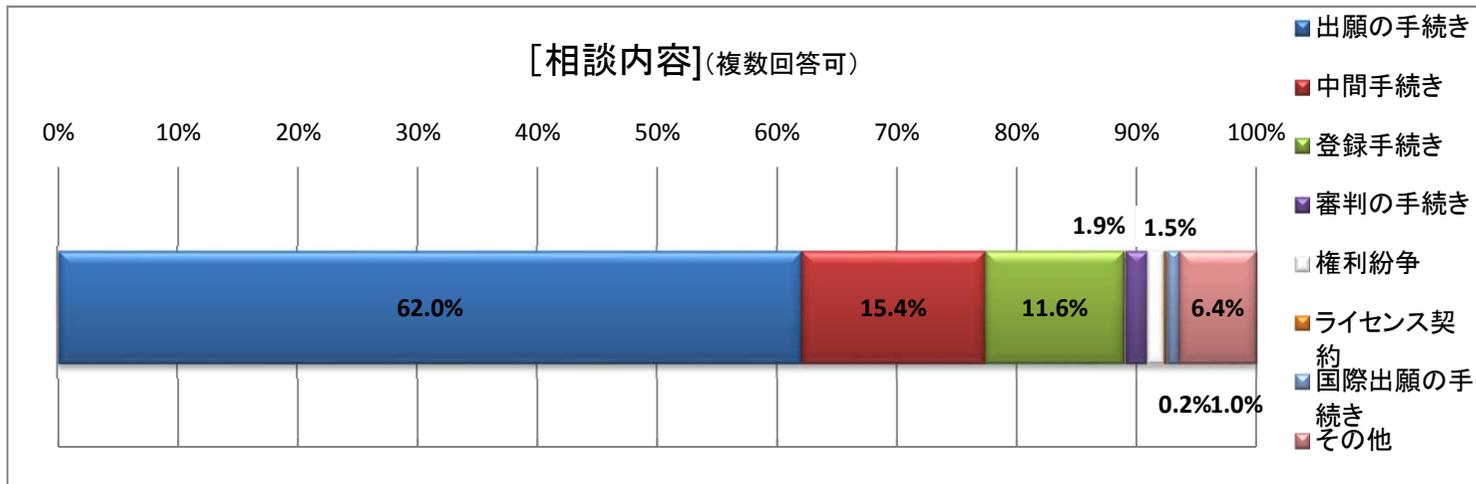
性別	回答数	比率
男性	462	75.6%
女性	149	24.4%
計	611	100%



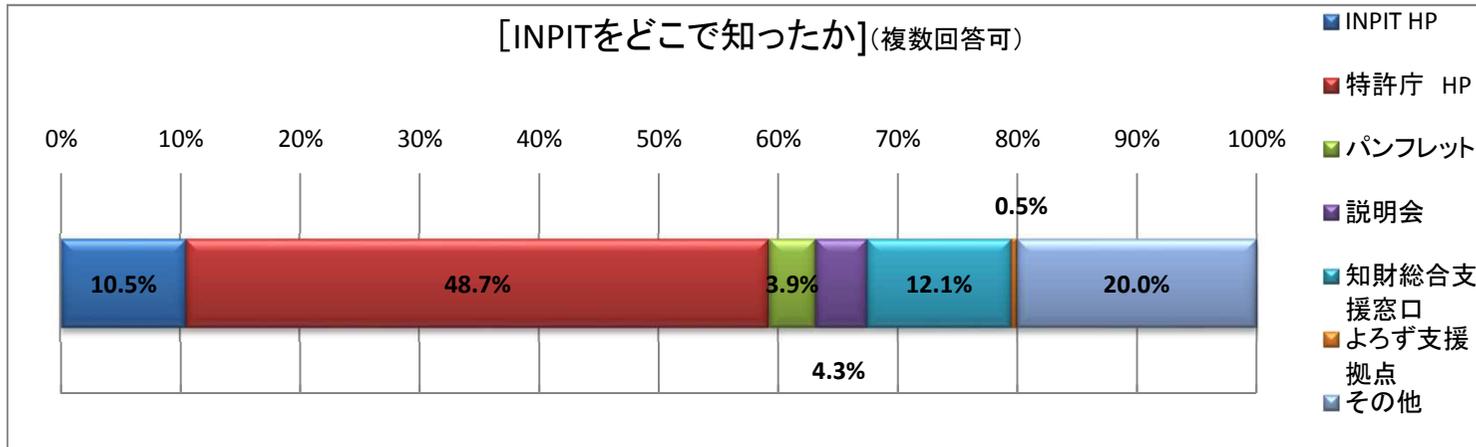
年代	回答数	比率
10歳代	2	0.3%
20歳代	27	4.4%
30歳代	96	15.7%
40歳代	123	20.1%
50歳代	148	24.2%
60歳代	154	25.2%
70歳以上	60	9.8%
無回答	1	0.2%
計	611	100%



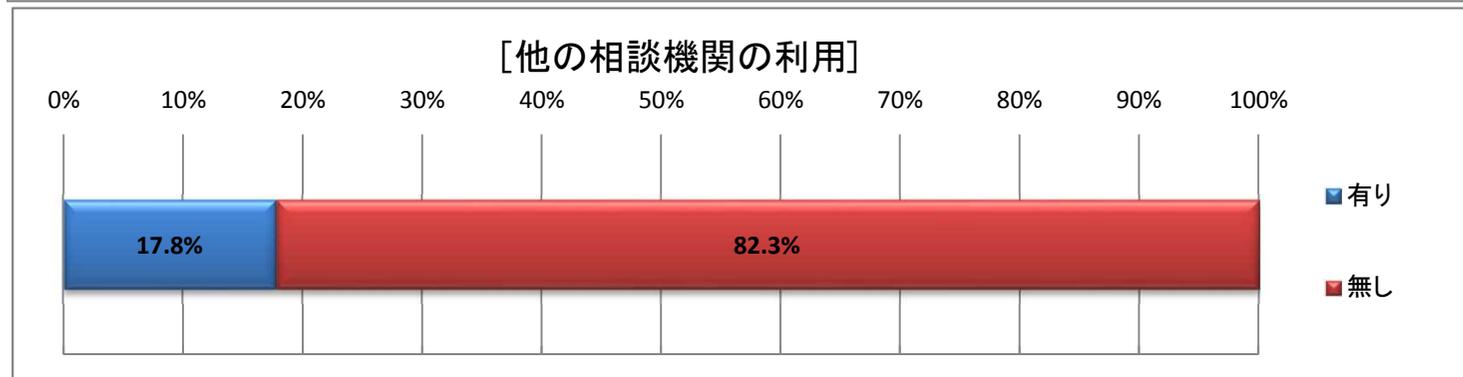
職業	回答数	比率
会社員	251	41.1%
自営業	166	27.2%
弁理士・弁護士事務所	37	6.1%
公務員	8	1.3%
学生	6	1.0%
知的財産権関係	30	4.9%
その他	113	18.5%
計	611	100%



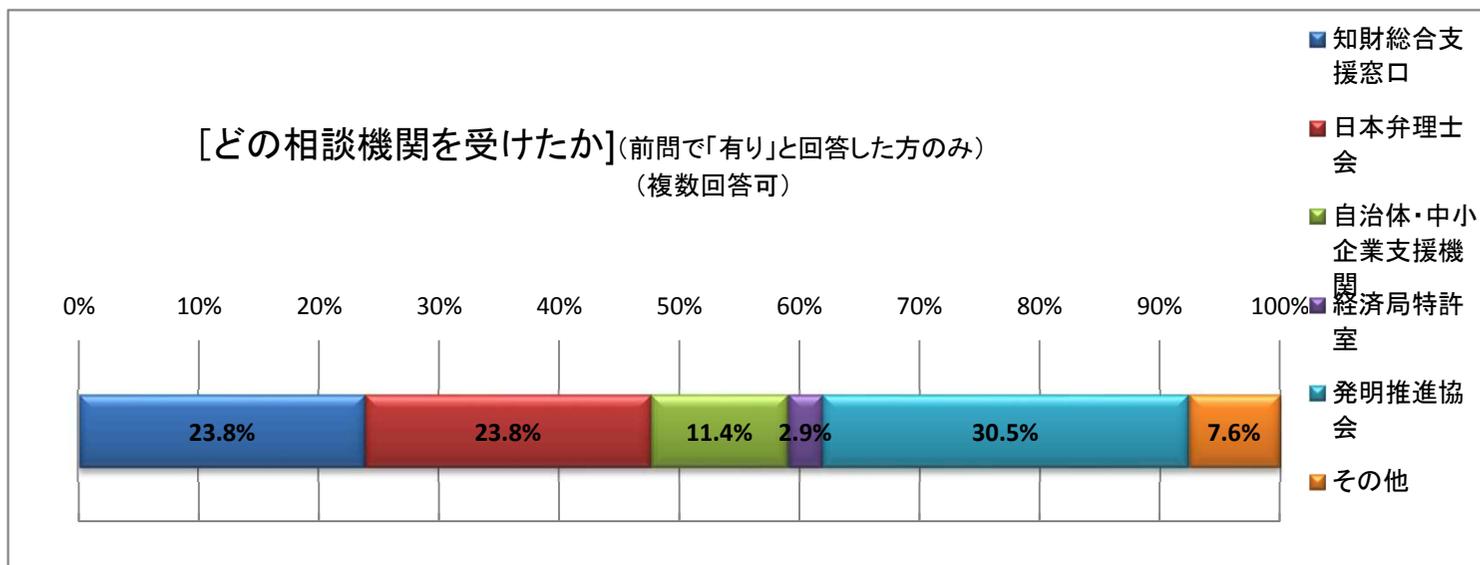
相談内容	回答数	比率
出願の手続き	299	62.0%
中間手続き	74	15.4%
登録手続き	56	11.6%
審判の手続き	9	1.9%
権利紛争	7	1.5%
ライセンス契約	1	0.2%
国際出願の手続き	5	1.0%
その他	31	6.4%
計	482	100%



INPIT	回答数	比率
INPIT HP	46	10.5%
特許庁 HP	214	48.7%
パンフレット	17	3.9%
説明会	19	4.3%
知財総合支援窓口	53	12.1%
よろず支援拠点	2	0.5%
その他	88	20.0%
計	439	100%

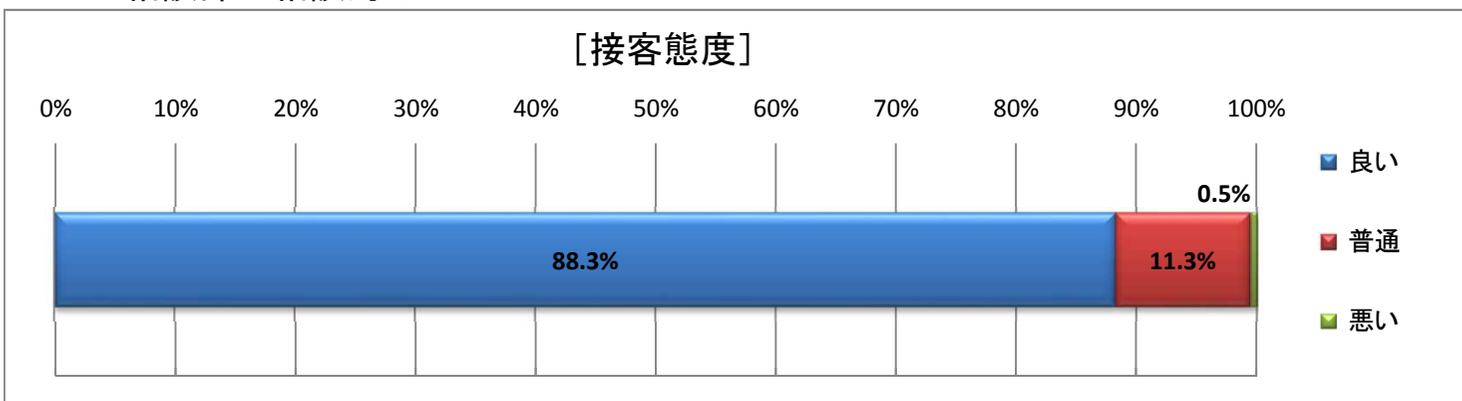


他の相談機関の利用	回答数	比率
有り	71	17.8%
無し	329	82.3%
計	400	100%

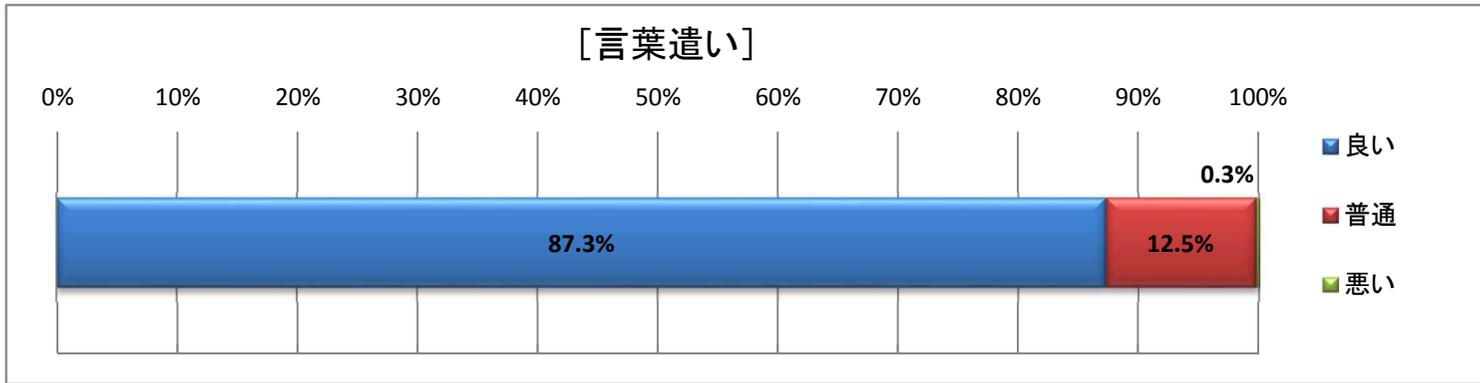


どの相談機関	回答数	比率
知財総合支援窓口	25	23.8%
日本弁理士会	25	23.8%
自治体・中小企業支援機関	12	11.4%
経済局特許室	3	2.9%
発明推進協会	32	30.5%
その他	8	7.6%
計	105	100%

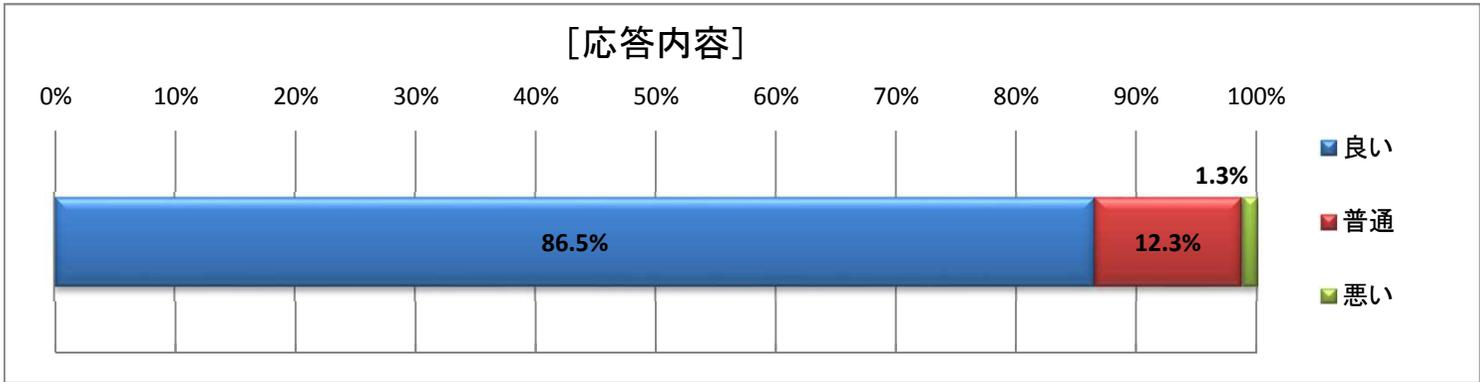
1-1. 相談部の相談対応について



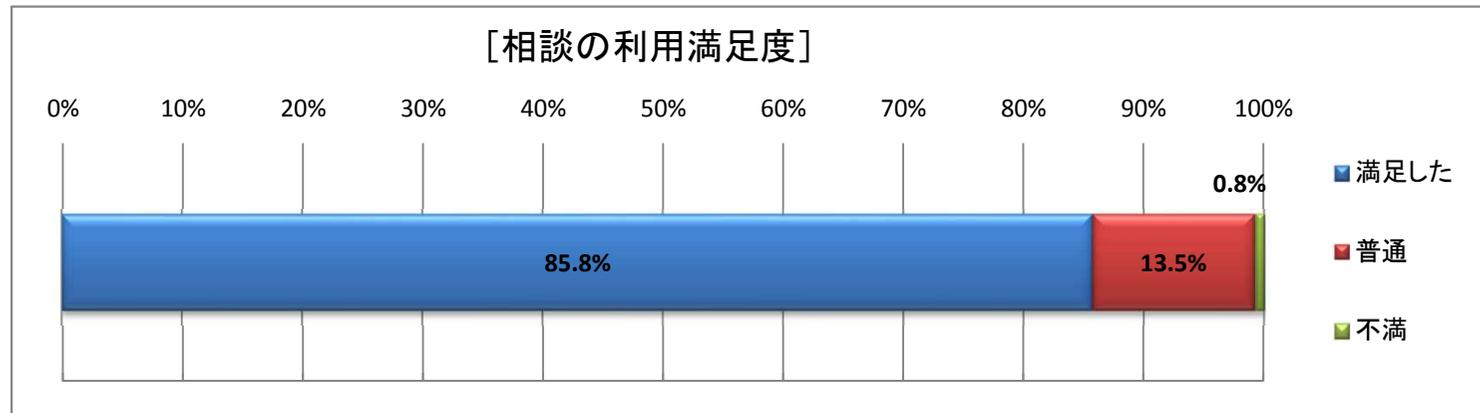
接客態度	回答数	比率
良い	353	88.3%
普通	45	11.3%
悪い	2	0.5%
計	400	100%



言葉遣い	回答数	比率
良い	349	87.3%
普通	50	12.5%
悪い	1	0.3%
計	400	100%

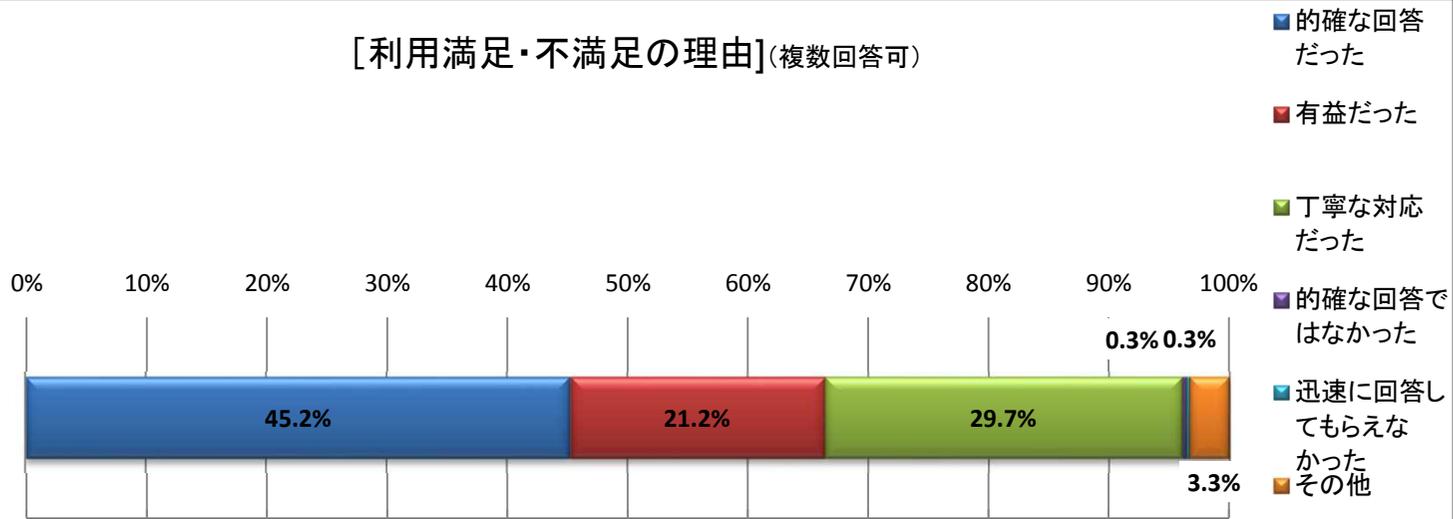


応答内容	回答数	比率
良い	346	86.5%
普通	49	12.3%
悪い	5	1.3%
計	400	100%



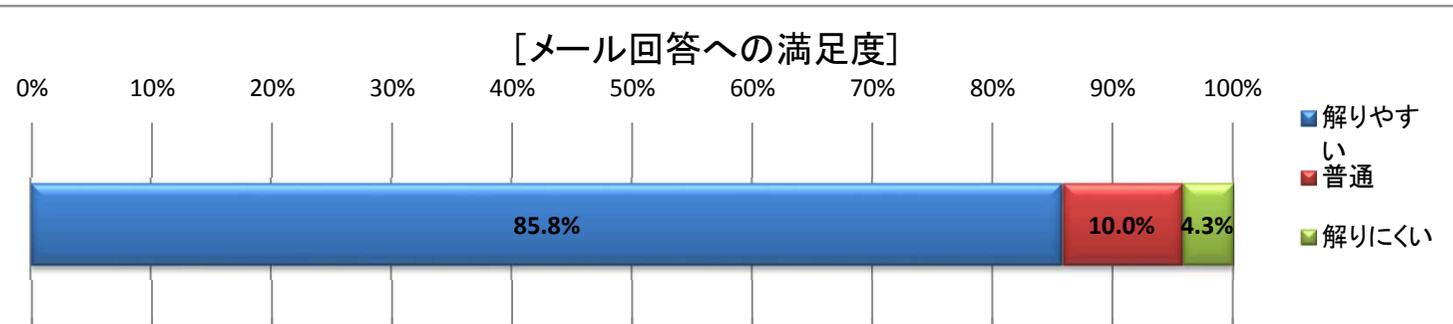
相談の利用満足度	回答数	比率
満足した	343	85.8%
普通	54	13.5%
不満	3	0.8%
計	400	100%

[利用満足・不満足の理由](複数回答可)



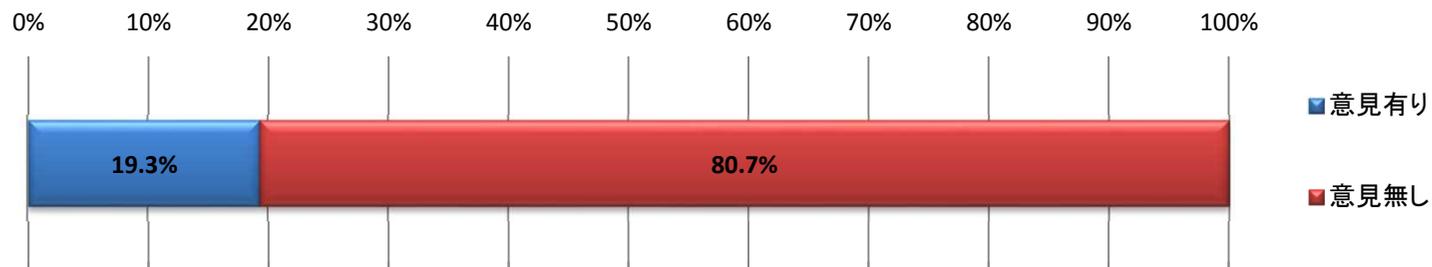
利用満足・不満足の原因	回答数	比率
的確な回答だった	301	45.2%
有益だった	141	21.2%
丁寧な対応だった	198	29.7%
的確な回答ではなかった	2	0.3%
迅速に回答してもらえなかった	2	0.3%
その他	22	3.3%
計	666	100%

[メール回答への満足度]



メールの回答	回答数	比率
解りやすい	181	85.8%
普通	21	10.0%
解りにくい	9	4.3%
計	211	100%

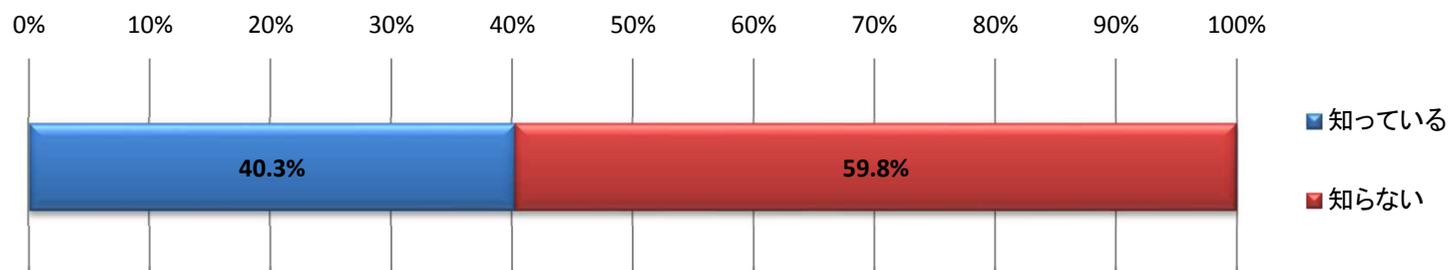
[相談業務への意見・要望]



相談業務への意見・要望	回答数	比率
意見有り	118	19.3%
意見無し	493	80.7%
計	611	100%

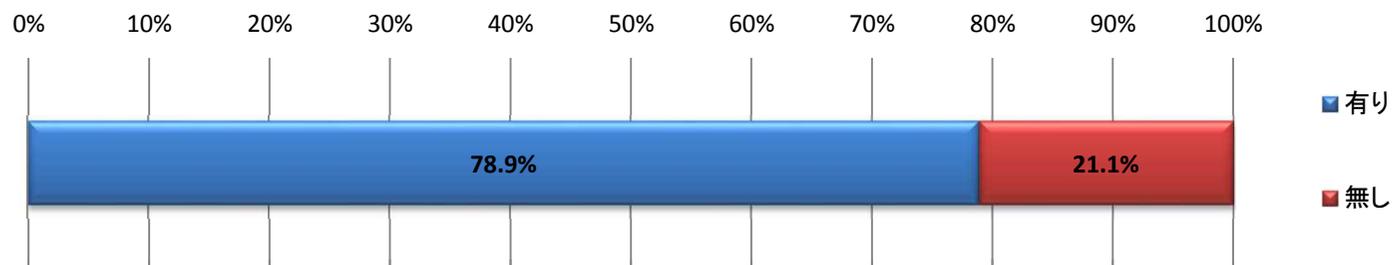
2. 工業所有権情報・研修館ホームページの「産業財産権相談サイト」について

[産業財産権相談サイトの存在]



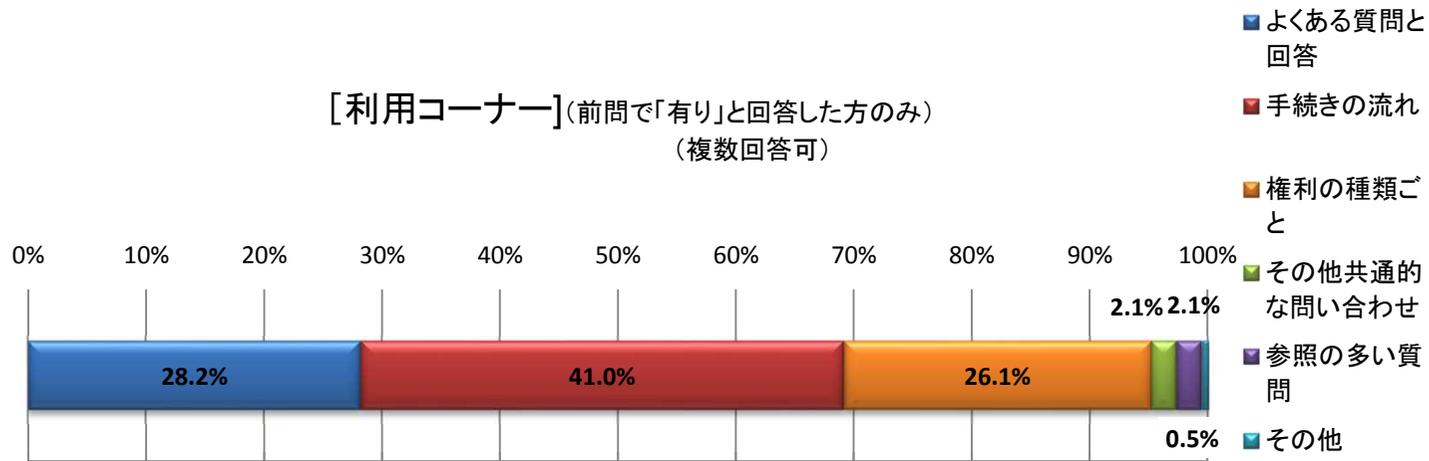
相談サイトの存在	回答数	比率
知っている	161	40.3%
知らない	239	59.8%
計	400	100%

[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)



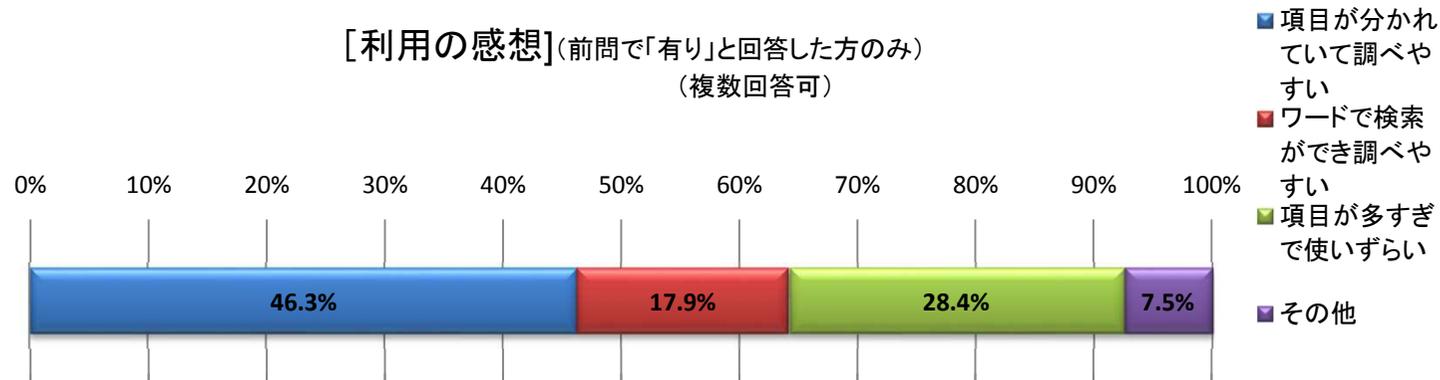
相談サイトの閲覧	回答数	比率
有り	127	78.9%
無し	34	21.1%
計	161	100%

[利用コーナー](前問で「有り」と回答した方のみ)
(複数回答可)



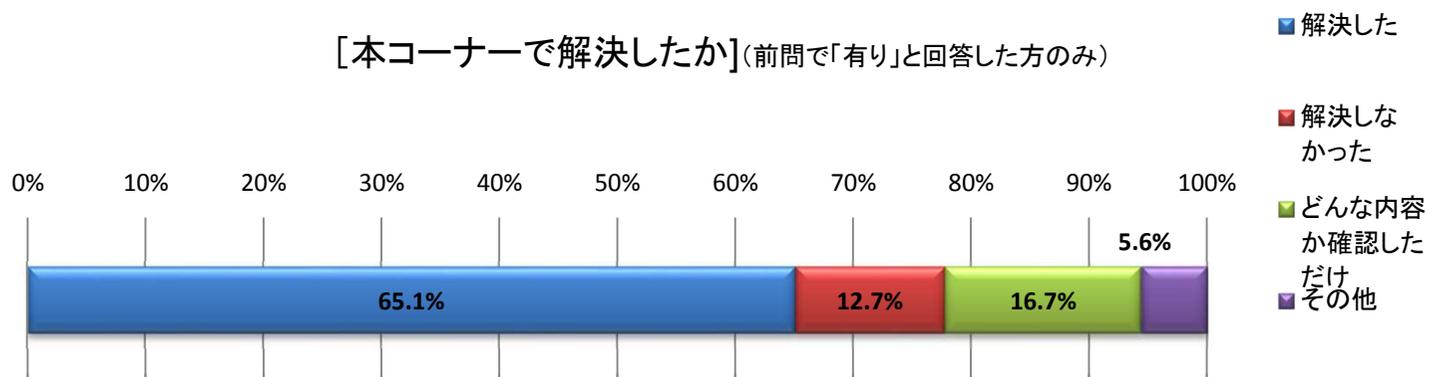
利用コーナー	回答数	比率
よくある質問と回答	53	28.2%
手続きの流れ	77	41.0%
権利の種類ごと	49	26.1%
その他共通的な問い合わせ	4	2.1%
参照の多い質問	4	2.1%
その他	1	0.5%
計	188	100%

[利用の感想](前問で「有り」と回答した方のみ)
(複数回答可)



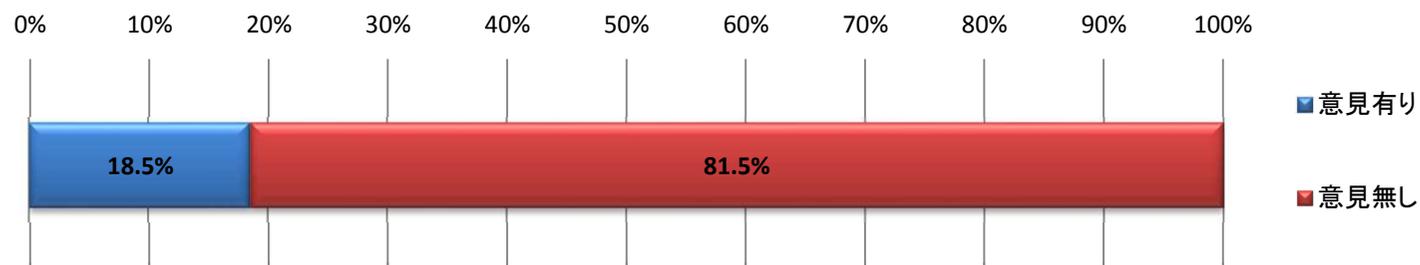
利用の感想	回答数	比率
項目が分かれていて調べやすい	62	46.3%
ワードで検索ができ調べやすい	24	17.9%
項目が多すぎて使いづらい	38	28.4%
その他	10	7.5%
計	134	100%

[本コーナーで解決したか](前問で「有り」と回答した方のみ)



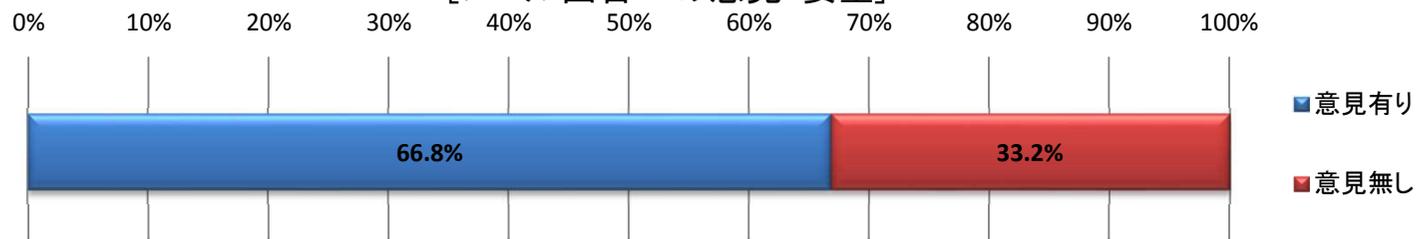
解決したか	回答数	比率
解決した	82	65.1%
解決しなかった	16	12.7%
どんな内容か確認しただけ	21	16.7%
その他	7	5.6%
計	126	100%

[産業財産権相談サイトへの意見・要望]

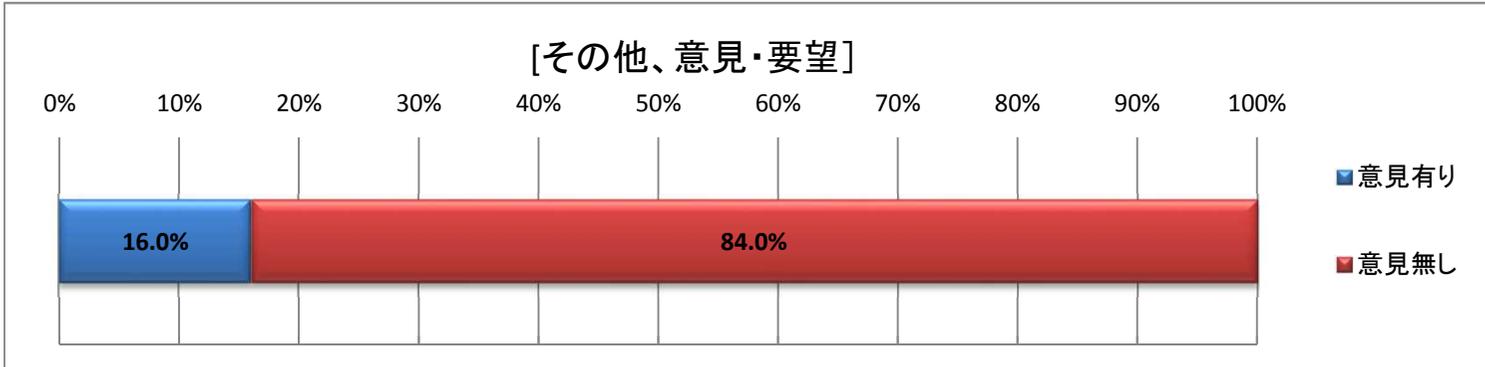


相談サイトへの意見・要望	回答数	比率
意見有り	113	18.5%
意見無し	498	81.5%
計	611	100%

[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	141	66.8%
意見無し	70	33.2%
計	211	100%



その他、意見・要望	回答数	比率
意見有り	64	16.0%
意見無し	336	84.0%
計	400	100%