

## 満足度調査

### テクノロジー園区企業満足度調査

行政院国家科学委員会が民間機構に委託し、2004年2月から3月の間にテクノロジー園区企業満足度調査を行った。アンケート作成前には、新竹園区と南科においてそれぞれ各1回重点座談会を催し、企業が園区サービスへの調査項目について意見を伺った。

今回満足度調査は「サービス品質」「顧客期待」「顧客満足」「顧客クレーム」等4つの代表的な企業需要と期待項目について調査を行った。調査結果によると、南科企業満足度は71.94点に上り、テクノロジー園区全体の満足度平均値68.74点よりも高い。また、其の他政府機関についての満足度を比較すると、南科における満足度は81.63点、全体の76.72点より高い。また、昨年比較満足度からみると、南科の満足度は74.64点で、全体の72.14よりもやや高い。これまでの調査経験によると、満足度は60～73点の間が一般的であり、南科企業満足度が71.94点あることは高得点であると言え、全体的に企業はサービスに肯定的であると言える。

#### > 企業満足度調査結果

項目	内容	南科訪問企業	全体訪問企業
サービス品質	▶ 有形的・信賴的・反応性・保障性・同調性	73.95	72.24
顧客期待	▶ テクノロジー園区イメージ・全体への期待・全体への期待・安定性への期待	76.53	73.16
顧客満足	▶ 全体的な満足度・予期サービス満足度・予期施設満足度・予期理想園区満足度	71.94	68.74
顧客クレーム	▶ 顧客クレーム	73.70	69.89

### 執行清廉度調査

本管理局購買業務状況についての理解を深めるために、本機関は執行清廉運動を推進し、本管理局が行ってきた工事・財務管理・労務管理等購買に関わる購入品質と清廉度について調査を行った。調査結果から96%もの人が「かなり良い」と受け取り、その中、「本管理局員が購買に関わる何かについて聞かれたことありますか。」「購買に関わる案件で本管理局員に難色を示されたことありますか。」等2つの項目での満足度は100%にも達している。

## 陳情処理

民衆へのサービス強化を行い、民衆心理と世論を反映させることは、現代の企業型政府機関において重要な業務の一つである。本管理局は「南部テクノロジー園区民衆陳情処理方法」に従い、相関規定に沿って、迅速に・確実にクレーム処理を行っていく。2004年総計44件受け取り、大まかに、行政法令への質疑・行政行使への意見陳述と行政執行の権利維持等3種類に分けられる。

民衆が法令や行政行使・執行への権利維持に対して出された意見については、全て慎重に評価・処理を行い、執行可能性のあるものは、迅速に対応し案件を改善させ、ネット上で公表し、民意反映を強化している。陳情案件が採用されなかったもののほとんどは、相関法令規則に縛られた懸案であり、ファイル化し適宜な日時等を計らい他の解決方法でもって解決を求めていく。また、本管理局が司る案件以外のものは、すぐさま各管理機関に渡し処理を願う、また、陳情者にもそのことを知らせ、全ての陳情案件が妥当に処置され、本当のサービス精神を志す。

この他、2004年「局長電子メールボックス」を開き、民衆からのメールを受け取り、平均3日以内で迅速に返信し、処理状況を管理局内月ごとの業務報告会で報告し、本物のサービスを確実なものにしている。