

## 外部ユーザアンケート調査について

### 実施目的

- ・特許庁システムの総合的な評価の一環として、外部受益者の観点からの意見を取りまとめる
- ・外部受益者の意見を収集できる機会を活用し、特許庁が打ち出している目標や現行制度についての意見を収集することで今後の取組みの参考とする

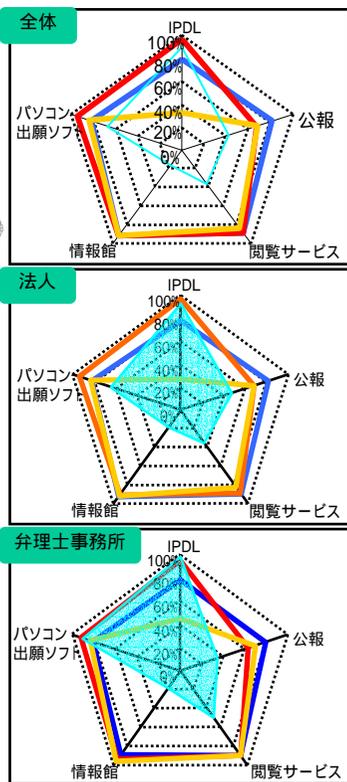
### 調査方法

アンケートにより実施

### 調査対象・回収結果

対象	抽出方法	母数	回収数	回収率
法人	日本知的財産協会 正会員企業	826社	435社	53%
	上記以外で出願等の件数において上位9割を占める企業	277社	119社	43%
教育・研究機関	「大学知的財産本部整備事業申請機関」及び「産学官連携機関」のリストより抽出	286機関	84機関	32%
弁理士事務所	出願件数上位の弁理士事務所を抽出	441箇所	150箇所	34%
不明分	-	-	3	-
合計	-	1810	791	44%

### 現在のサービスに対する評価(満足度)



- 凡例 -

品質 (品質), 費用 (費用), スピード (スピード), 利用頻度 (利用頻度)

- IPDL**
  - ・全般的によく利用されており、満足度も高い(無料である、情報量が多い、オンラインで情報取得できる)
  - ・スピード面での満足度は低い(接続やダウンロードに時間を要する、切断による作業中断等)
  - ・経過情報や書誌情報等の更新タイミング早期化の要望がある
- 公報**
  - ・公報の電子化により情報検索等の利便性が向上している
  - ・民間データベース業者から二次加工データとして公報情報を購入するケースが多く費用面でやや満足度が低い
  - ・設定登録から登録公報発行迄の時間(リードタイム)短縮の要望がある
- 情報館**
  - ・利用は一部に限られているが、利用者の満足度は高い
  - ・コピー料金の低廉化、職員対応の差を無くす等の要望がある
- 閲覧サービス**
  - ・利用頻度は、窓口(18%)、オンライン(59%)である
  - ・主としてオンラインによる利用である
  - ・オンライン閲覧は費用、手続の容易さにおいて満足度が高い
  - ・申請から閲覧迄のリードタイム短縮や、オンライン受付時間の延長等の要望がある
- パソコン出願ソフト**
  - ・全般的によく利用されている
  - ・品質、費用、スピード面での満足度も高い
  - ・民間事業者による支援ソフトを利用しているケースが多い(回答者全体の66%が利用)
  - ・インターネット出願への移行、民間事業者による支援ソフトを利用せざるを得ない点の改善、マニュアルやエラーメッセージをわかり易くして欲しい等の要望がある

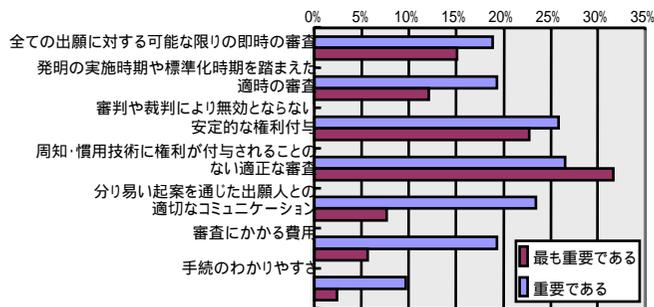
教育・研究機関については、満足度調査における各項目で有意な有効回答数が得られなかったため(公報:6件、閲覧サービス:6件、情報館:9件)、本資料から除外した。  
満足度の算出基準: 選択肢'5':非常に満足している、'1':非常に不満である、のうちの、5-3の回答数の全有効回答数に占める比率を算出した。  
利用頻度の算出基準: 選択肢'よく利用している'、'全く利用していない'のうちの、'よく利用している'、及び'ときどき利用している'の回答数の全有効回答数に占める比率を算出した。なお、各サービスを利用したことがないユーザーの回答は除外した。

## 特許庁が提供するサービスに関する課題

サービス	課題		
	品質	スピード	コスト
IPDL	検索機能の強化	サーバ混雑の回避 整理標準化 データ更新の早期化 公報情報等(PDF)の一括取得	-
公報	-	登録公報発行の早期化	情報選択取得による費用削減
情報館	職員の対応の均一化	-	コピー料金の低廉化
閲覧サービス	-	オンライン受付時間の延長 申請-閲覧迄のリードタイム短縮	閲覧料金の低廉化
パソコン出願ソフト	操作性向上 インターネットの利用	オンライン手続対象の拡大	(インターネットの利用)

## 制度や取組について期待/重要視するもの

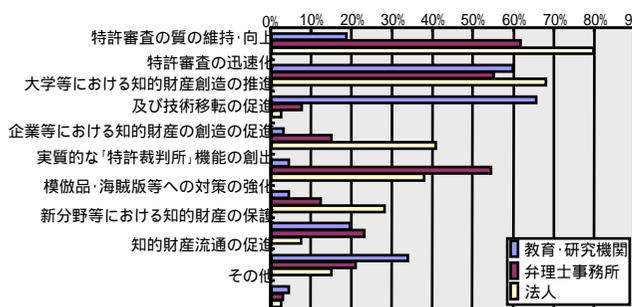
### 産業財産権四法の審査について(複数回答)



### 産業財産権四法の審査について

- ・最も重要視するものとして、審査の的確さ( )を選択する傾向が強い
- ・次いで迅速さ( )を重要視するという結果であった

### 制度や取組について重視/期待するもの(複数回答)



### 産業財産権四法の制度や取組について

- ・全体的な傾向として、特許審査の的確さ、迅速さに対して関心が高い( )
- ・各調査対象に特徴ある点として、教育・研究機関では への関心が高く、弁理士事務所では に対する関心が高いという結果である

主要テーマ

- 情報提供の強化**
  - ・機能の充実(検索機能等)
  - ・インターネットの更なる利用
- リードタイム短縮**
  - ・オンライン手続時間の拡大
  - ・オンライン手続対象の拡大
  - ・データ更新の早期化
- 費用の低廉化**
  - ・情報選択取得による費用削減
  - ・(インターネットの更なる利用)
  - ・オンライン手数料の低減
- 審査の質向上/迅速化**
  - ・審査の品質の向上
  - ・審査の迅速化

業務改善指摘及び刷新可能性について要検討