

# 満足度調査を活用した普及活動について

香川県東讃農業改良普及センター 大西智司

## 1 はじめに

普及指導員にとって顧客である農業者の満足を得ることは本質的な普及事業の課題であり、喜びのひとつである。そして、顧客満足の基本となる現状の農業者満足度を実際に調査し、その結果を基に普及活動を維持・改善することが必要である。

しかしながら、具体的な調査方法が浮かばなかったり、顧客満足を向上さす具体的な方法が見つからなかったりしたため、満足度調査を活用した普及活動は不十分である。

そのため、本報告では現在、一般企業等で用いられている数種類の顧客満足度分析方法を比較すると共に、農業機械、農業技術と協同農業普及事業に対する満足度調査事例を基に検討を行う。

## 2 調査事例（分析方法）

事例1：簡易自走式茶管理機の満足度調査（偏相関係数によるCSポートフォリオ分析）  
機械の14機能（必要人数、操作性、走行安定性、摘採精度、重さ、大きさ、振動、燃費、価格等）の満足度による農業機械の評価。

事例2：水稲直播技術の満足度調査（同上）

水稲半ねり直播技術の16機能（低コスト、収量性、省力効果、種子コーティング作業性・経費、生育状況、播種機の操作性・価格・播種精度、雑草発生等）の満足度調査による農業技術の評価

事例3：協同農業普及事業の満足度調査（相関係数偏差値によるCS分析）

普及活動の支援・情報提供の20項目（青色申告指導、栽培技術指導、技術実証、法人化支援、制度資金・補助事業、女性の経営参画支援、家族経営協定、就農相談、集落営農支援、農薬適正使用指導、産直商品開発等）の満足度調査による普及活動の方向性の検討

## 3 まとめ

普及活動を維持・改善するには、単に農業者の意見等をアンケート調査するだけでは駄目である。なぜ、その技術等が導入・普及されないのかを顧客からインタビューや満足度調査を通じて、真の原因を分析することである。

「K（経験）K（勘）D（度胸）」と言われる普及活動に、これらの満足度調査活動の「PDCA（Plan、Do、Check、Act）」をまわし続けることが重要である。

そして、新たな制度の普及事業では農業・農村以外も分析し、潜在する顧客（普及対象）のニーズを顕在化し、新技術やサービスを提供することも今後必要である。