



調査票（サービス業）

この調査票の取り扱いについては、万全を期し、秘密を厳守いたします。  
また、お答えの内容は統計以外の目的に使用されることはありません。

1. 本調査は、事業所を対象とした調査です。事業所における組織マネジメントの実態を把握し、生産性向上との関係を分析することを目的としています。回答時間の目安はおよそ30分です。
2. 調査票の記入が終わりましたら、同封の返信用封筒に入れて、平成29年2月3日までに郵便ポストに投函ください。
3. 本調査の結果概要については、御協力いただいた貴事業所へ送付いたします。

○貴事業所について

フリガナ 事業所名※	調査票記入担当者		
	所属・肩書		
業種	フリガナ 氏名		
所在地	電話番号		
	メールアドレス		
	勤続年数		年

※法人の場合は、登記上の名称を記入してください。貴事業所が支所・支店・支社である場合は、法人名と事業所名（店舗名等）を記入してください。

■セクションA <業務管理について>

問1. 貴事業所では、サービスの提供に関わる問題が生じた時、それにどのように対処しましたか  
 (例：サービスの品質上の問題や仕入・在庫、接客上や設備のトラブル、商品運搬等の問題など)。  
 2010年当時と2015年当時について、典型的な対処として最もよく当てはまる回答をそれぞれ1つ  
 だけお選びください。

	2010年	2015年
問題点を解消したが、それ以上のことは行わなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問題点を解消し、再び起こらないよう対策を採った。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
問題点を解消し、再び起こらないよう対策を採ったうえ、同様の問題を未然に防ぐための継続的な改善プロセスを設けた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
何もしなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問2. 貴事業所では、いくつのKPI (Key Performance Indicator:重要業績評価指標) を利用していま  
 したか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

\*KPI (重要業績評価指標) は、いわゆる売上目標のことではなく、売上、コスト、無駄、サービスの品質、在庫、  
 エネルギー消費、納期の遵守、顧客満足度に関する数値などで、最終目的を達成するため企業活動が順調に進ん  
 でいるかどうかを示す指標のことです。

	2010年	2015年	
1～2つの指標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	} 問3へ
3～9つの指標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10以上の指標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
特にKPIを採用していなかった。 (もし両年において、KPIを採用していなかった場合には、 問6へお進みください)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ 問6へ

問3. 貴事業所において、「管理職」は、どのくらいの頻度で様々なKPI (Key Performance  
 Indicator:重要業績評価指標) を確認していましたか。2010年当時と2015年当時について、当て  
 はまる回答をお選びください。もし複数のKPIを利用している場合は、それぞれに当てはまる回答  
 をお選びください。(複数回答可)

\*「管理職」とは、一般従業員から直接報告を受け、定期的に顔を合わせたり、あるいは、一般従業員の給与・昇  
 進に関与したりする人を指します。例えば、マーケティングを担当する管理職、人事を担当する管理職、営業を  
 担当する管理職、財務を担当する管理職などです。

	2010年	2015年
年1回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四半期に1回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
毎月1回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
毎週1回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ほぼ毎日	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1時間ごと、もしくはさらに頻繁に	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
確認はしていなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問4. 貴事業所において、「管理職以外の一般従業員」は、どのくらいの頻度で様々な KPI を確認して  
 いましたか。2010 年当時と 2015 年当時について、当てはまる回答をお選びください。もし複数の  
 KPI を利用している場合は、それぞれに当てはまる回答をお選びください。（複数回答可）

\* 「管理職以外の一般従業員」とは、問3で定義した管理職に当てはまらないすべての従業員を指します。

	2010 年	2015 年
年 1 回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
四半期に 1 回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
毎月 1 回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
毎週 1 回程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ほぼ毎日	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 時間ごと、もしくはさらに頻繁に	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
確認はしていなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問5. 貴事業所では、KPI を知らせる掲示板がどのくらい設置されていきましたか。2010 年当時と 2015  
 年当時について、当てはまる回答をそれぞれ 1 つだけお選びください。

	2010 年	2015 年
一箇所に設置されていた（例：売場、バックヤード、事務所、 など）。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
複数箇所に設置されていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
設置されていなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問6. 貴事業所における**売上目標**は、一般に、どの程度の期間で設定されていきましたか。2010 年当時と  
 2015 年当時について、最もよく当てはまる回答をそれぞれ 1 つだけお選びください。

	2010 年	2015 年	
短期目標（1 年未満）が中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	} 問7へ
長期目標（1 年以上）が中心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
短期と長期の両方を組み合わせた目標	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
売上目標は採用していなかった。 （もし両年において、目標を採用していなかった場合には、 問13へお進みください。）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ 問13へ

問7. 貴事業所では、それらの売上目標を達成するためにどのくらいの努力を要しましたか。2010 年当  
 時と 2015 年当時について、当てはまる回答をそれぞれ 1 つだけお選びください。

	2010 年	2015 年
あまり努力をしなくても達成が可能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
多少の努力で達成が可能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
通常努力で達成が可能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
通常以上の努力で達成が可能	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
かなりの努力をしなければ達成が困難	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問8. 貴事業所では、誰が売上目標を認識していましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
上位管理職（例：部長、店長など）のみ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管理職の多くと一般従業員のある程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管理職の多くと一般従業員の多く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管理職のすべてと一般従業員の多く	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問9. 貴事業所では、「管理職以外の一般従業員」について、売上目標の達成度に応じたボーナスを決める場合に、通常、何に基づいていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をすべてお選びください。複数のボーナス支給基準をお持ちの場合、それぞれに当てはまる回答をお選びください。（複数回答可）

	2010年	2015年	
個人の目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	} 問10へ
チームやグループの目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
事業所の目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
会社の目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
目標の達成度に応じたボーナスはなかった。 （もし両年において、目標の達成度に応じたボーナスがなかった場合には、問11へお進みください。）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ 問11へ

問10. 貴事業所では、売上目標が達成されたとき、「管理職以外の一般従業員」のうち何割の人が売上目標の達成度に応じたボーナスを受け取りましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
0%（誰も受け取らなかった）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-33%（3分の1未満が受け取った）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34-66%（3分の1以上3分の2未満が受け取った）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67-99%（3分の2以上受け取ったが、全員ではなかった）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100%（全員が受け取った）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
売上目標を達成しなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問11. 貴事業所では、「管理職」について、売上目標の達成度に応じたボーナスを決める場合に、通常、何に基づいていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をすべてお選びください。複数のボーナス支給基準をお持ちの場合、それぞれに当てはまる回答をお選びください。（複数回答可）

	2010年	2015年	
個人の目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	} 問12へ
チームやグループの目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
事業所の目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
会社の目標の達成度に基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
目標の達成度に応じたボーナスはなかった （もし両年において、目標の達成度に応じたボーナスがなかった場合には、問13へお進みください。）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	→ 問13へ

問12. 貴事業所では、売上目標が達成されたとき、「管理職」のうち何割の人が売上目標の達成度に  
 応じたボーナスを受け取りましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答を  
 それぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
0% (誰も受け取らなかった)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1-33% (3分の1未満が受け取った)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34-66% (3分の1以上3分の2未満が受け取った)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67-99% (3分の2以上が受け取ったが、全員ではなかった)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100% (全員が受け取った)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
売上目標を達成しなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問13. 貴事業所では、「管理職以外の一般従業員」の昇進を決める際に、主として、何に基づいてい  
 ましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びくだ  
 さい。

	2010年	2015年
個人の実績と能力だけに基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
実績と能力に基づく要素だけでなく、それ以外の要素 (例: 勤続年 数や縁故など) にも基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
大部分が実績と能力以外の要素 (例: 勤続年数や縁故など) に基づ いていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管理職以外の一般従業員は、通常、昇進しなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問14. 貴事業所では、「管理職」の昇進を決める際に、主として、何に基づいていましたか。2010年  
 当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
個人の実績と能力だけに基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
実績と能力に基づく要素だけでなく、それ以外の要素 (例: 勤続年 数や縁故など) にも基づいていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
大部分が実績と能力以外の要素 (例: 勤続年数や縁故など) に基づ いていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
管理職は、通常、昇進しなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問15. 貴事業所では、勤務不良である「管理職以外の一般従業員」が、配置転換や解雇となるタイミ  
 ングはいつでしたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけ  
 お選びください。

	2010年	2015年
勤務不良と評価されてから6か月未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
勤務不良と評価されてから6か月以降	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
配置転換や解雇されることは、めったにない、または全くなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問 16. 貴事業所では、勤務不良である「管理職」が、配置転換や解雇となるタイミングはいつでしたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
勤務不良であると評価されてから6か月未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
勤務不良であると評価されてから6か月以降	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
配置転換や解雇されることは、めったにない、または全くなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■セクションB <権限の所在について>

問 17. 貴社の本社機能は貴事業所と同じ場所に位置していますか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
はい（もし両年において、「はい」の場合には、問24へお進みください。）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
いいえ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ 問24へ

（「いいえ」を選んだ場合は、本社機能が所在する都道府県を下記欄に記述してください。外国に所在する場合は、国名を記述してください。）

2010年：	2015年：
--------	--------

問 18. 貴事業所に勤務する正社員を採用する場合、主にどこで決定されることになっていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
貴事業所ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴社の本社ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴事業所と貴社の本社で合議のうえ決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

（「その他」を選んだ場合は、下記欄に具体的に記述してください。）

2010年：	2015年：
--------	--------

問 19. 貴事業所に勤務するある従業員の基本給を10%以上上げる場合、主にどこで決定されることになっていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
貴事業所ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴社の本社ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴事業所と貴社の本社で合議のうえ決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

（「その他」を選んだ場合は、下記欄に具体的に記述してください。）

2010年：	2015年：
--------	--------

問20. 貴事業所で扱う主な新商品・サービスを投入する場合、主にどこで決定されることになっていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
貴事業所ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴社の本社ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴事業所と貴社の本社で合議のうえ決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(「その他」を選んだ場合は、下記欄に具体的に記述してください。)

2010年：	2015年：
--------	--------

問21. 貴事業所で扱う主な商品・サービスの価格を決める場合、主にどこで決定されることになっていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
貴事業所ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴社の本社ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴事業所と貴社の本社で合議のうえ決定されることになっていた。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(「その他」を選んだ場合は、下記欄に具体的に記述してください。)

2010年：	2015年：
--------	--------

問22. 貴事業所で扱う主な商品・サービスの宣伝広告を行う場合、主にどこで決定されることになっていましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
貴事業所ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴社の本社ですべて決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
貴事業所と貴社の本社で合議のうえ決定されることになっていた。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
その他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(「その他」を選んだ場合は、下記欄に具体的に記述してください。)

2010年：	2015年：
--------	--------

問 2 3. 本社の事前承認を経ずに、貴事業所で決めることのできる固定資本投資の金額はどの程度でしたか。2010 年当時と 2015 年当時について、当てはまる回答をそれぞれ 1 つだけお選びください。

	2010 年	2015 年
10 万円未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 万円以上 100 万円未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100 万円以上 1000 万円未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1000 万円以上 1 億円未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1 億円以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■セクション C <情報と意思決定について>

問 2 4.

(a) 以下にいくつか情報源をあげます。2015 年当時、これらの情報源が事業所の意思決定にどの程度の頻度で利用されたか、当てはまる回答をそれぞれ 1 つだけお選びください。

	ほぼ毎日	毎週 1 回程度	毎月 1 回程度	年 1 回程度	利用されたことはなかった
KPI (Key Performance Indicator: 重要業績評価指標)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
顧客の購買動向に関するビッグデータ (購買履歴・顧客属性等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公式・非公式問わず、管理職からのフィードバック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公式・非公式問わず、管理職を除く一般従業員からのフィードバック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
企業の外部 (例: 取引先、顧客、調査会社など) からのフィードバック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(b) 以下にいくつか情報源をあげます。2010 年当時、これらの情報源が事業所の意思決定にどの程度の頻度で利用されたか、当てはまる回答をそれぞれ 1 つだけお選びください。

	ほぼ毎日	毎週 1 回程度	毎月 1 回程度	年 1 回程度	利用されたことはなかった
KPI (Key Performance Indicator: 重要業績評価指標)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
顧客の購買動向に関するビッグデータ (購買履歴・顧客属性等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公式・非公式問わず、管理職からのフィードバック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
公式・非公式問わず、管理職を除く一般従業員からのフィードバック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
企業の外部 (例: 取引先、顧客、調査会社など) からのフィードバック	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



問 2 5.

(a) 以下にいくつか典型的な事業活動をあげます。2015年当時、これらの活動に、データ分析の結果をどの程度、役立てましたか、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	まったくデータを利用しなかった	少しはデータに基づいた	そこそこデータに基づいた	おおむねデータに基づいた	全面的にデータに基づいた
新商品や新サービスの設計立案	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
需要予測	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
サプライチェーンマネジメント	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
価格設定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
広告・宣伝	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

(b) 以下にいくつか典型的な事業活動をあげます。2010年当時、これらの活動に、データ分析の結果をどの程度、役立てましたか、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	まったくデータを利用しなかった	少しはデータに基づいた	そこそこデータに基づいた	おおむねデータに基づいた	全面的にデータに基づいた
新商品や新サービスの設計立案	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
需要予測	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
サプライチェーンマネジメント	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
価格設定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
広告・宣伝	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

■セクション D <貴事業所について>

問 2 6. 貴事業所の 2016年6月1日 当時の「常用雇用者」は何人でしたか。常用雇用者とは、期間を定めずに、又は1か月以上の期間を定めて雇用している人であり、正社員・正職員、パート・アルバイト等を指します。ただし、個人事業主及び無給家族従業者、派遣労働者等は含みません。

	常用雇用者数 (単位: 人)					
	十万桁	万桁	千桁	百桁	十桁	一桁
2016年6月1日当時						

問27. 貴事業所の「管理職」について、大卒以上の学歴をもつ割合はどの程度でしたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
20%未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20%以上 40%未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40%以上 60%未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60%以上 80%未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80%以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問28. 貴事業所の「管理職を除く一般従業員」について、大卒以上の学歴をもつ割合はどの程度でしたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
全くいなかった。	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10%未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10%以上 20%未満	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20%以上	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問29. 貴事業所では、「複数の専門的業務にまたがる課題」を解決するために、どのように専門的な人材を育成・活用していましたか。2010年当時と2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2010年	2015年
分野ごとに専門的な人材を育成し、一つのチームを形成し活用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
複数分野に対応可能な人材を育成・活用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
分野ごとに専門的な人材を育成し、これに加えて、相互の意思疎通を担う専門的な人材を育成・活用	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

問30. 貴事業所と直接競合する事業所の数はどれくらいでしたか。2015年当時について、当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	2015年
0	<input type="checkbox"/>
1～2の事業所	<input type="checkbox"/>
3～5の事業所	<input type="checkbox"/>
6～10の事業所	<input type="checkbox"/>
11以上の事業所	<input type="checkbox"/>

問3 1. 貴事業所では、過去5年（2010年～2015年）の間、下表のイノベーションを実施しましたか。当てはまる回答をそれぞれ1つだけお選びください。

	実施していない	数年に1回実施	年1回実施	年2回以上実施
新商品・サービスの開発・投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
既存の商品・サービスの改良	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
既存の商品・サービスの新たな組み合わせ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
新規プロセスの導入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
プロセスの改善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\*イノベーションの用語説明

1. 新商品・サービスとは、特徴や使用目的がそれまで提供・販売されていた物品・サービスと大きく異なるものを指します。
2. 既存の商品・サービスの改良とは、既にある商品（社内外問わず）の性能が大幅に強化・改善されたものを指します。
3. 既存の商品・サービスの新たな組み合わせとは、既にある商品の性能やサービスの品質をそのままに、それらを複数組み合わせ、新たな商品・サービスとしたものを指します。
4. 新規プロセスは、商品・サービスの開発から提供までの過程で新たな手法を採用することを指します。
5. プロセスの改善は、その機能が大幅に強化・改善されたものを指します。

問3 2. 下記の2つの側面について、あなた（回答者）は、2015年当時、貴事業所が他事業所と比較してどのような傾向にあったと感じますか。

■専門化と調整

貴事業所の業務遂行においては、「個別業務の専門化」と「個別業務間の調整」、いずれが重要だと感じますか。例を参考に、重要だと思う程度を下線に書き込んでください。

「個別業務の専門化」とは、専門的知識を有する業務の高度な分業化、など。

「個別業務間の調整」とは、業務の統合的な実施のための部門間の円滑な意思疎通、など。

〈記入例〉



