

Q1： 貴社の主たる事業について、該当する番号を**一つだけ**選んでお答えください。

※回答は一つだけ選択

- 1 食品
- 2 機械・衣料
- 3 化学・石油
- 4 電機
- 5 輸送機器
- 6 精密機器
- 7 その他製造業
- 8 流通・サービス
- 9 金融・保険
- 10 電力・ガス・電話・通信
- 11 運輸・旅行
- 12 情報産業
- 13 団体
- 14 その他

←その他の場合、ご記入ください。

Q2： 貴社の上場状況についてご回答ください（複数上場の場合は、**より取引額の大きい市場**にてご回答ください）。

※回答は一つだけ選択

- 1 東証プライム
- 2 東証スタンダード
- 3 その他上場
- 4 非上場

Q3： 貴社の従業員規数（常勤の従業員数）について、該当する番号を**一つだけ**選んでお答えください。

※回答は一つだけ選択

- 1 1～299人
- 2 300～999人
- 3 1000～2999人
- 4 3000～4999人
- 5 5000～9999人
- 6 10000人以上

Q4： 貴社の本社所在地についてお答えください。

※回答は一つだけ選択

- 1 北海道
- 2 青森県
- 3 岩手県
- 4 宮城県
- 5 秋田県
- 6 山形県
- 7 福島県
- 8 茨城県
- 9 栃木県
- 10 群馬県
- 11 埼玉県
- 12 千葉県
- 13 東京都
- 14 神奈川県
- 15 新潟県
- 16 富山県
- 17 石川県
- 18 福井県
- 19 山梨県
- 20 長野県
- 21 岐阜県
- 22 静岡県
- 23 愛知県
- 24 三重県
- 25 滋賀県
- 26 京都府
- 27 大阪府
- 28 兵庫県
- 29 奈良県
- 30 和歌山県
- 31 鳥取県
- 32 島根県
- 33 岡山県
- 34 広島県
- 35 山口県
- 36 徳島県
- 37 香川県
- 38 愛媛県
- 39 高知県
- 40 福岡県
- 41 佐賀県
- 42 長崎県
- 43 熊本県
- 44 大分県
- 45 宮崎県
- 46 鹿児島県
- 47 沖縄県
- 48 海外

Q5： 貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。

※回答は一つだけ選択

- 1 行っていて、かつ、フォローアップ活動もしている。
- 2 行っているが、まだ、フォローアップ活動には至っていない。
- 3 今は行っていないが、今後自主宣言をすることを検討している。
- 4 行っておらず、今後も自主宣言を行う予定はない。

Q1: 貴社における現在の消費者志向経営の取り組み状況についてお答えください。

	当てはまる	やや当てはまる	どちらともいえない	やや当てはまらない	当てはまらない	分からない	当該設問の回答を差し控える
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

貴社における現在の消費者志向経営の取り組みで、特に力を入れている方針や活動、ポイントについて自由にご記入ください。

Q2: 貴社において消費者志向経営を推進する上で、重要と考える従業員の能力・スキルについてお答えください。

	非常に重視する	重視する	やや重視する	どちらともいえない	あまり重視しない	重視しない	全く重視しない	分からない	当該設問の回答を差し控える
1 ITを使いこなす一般的な知識・能力 (OA・事務機器操作(オフィスソフトウェア操作など))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 専門的なITの知識・能力 (システム開発・運用、プログラミング等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 マネジメント能力・リーダーシップ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 チームワーク、協調性・周囲との協働力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 営業力・接客スキル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 課題解決スキル(分析・思考・創造力等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 定型的な事務・業務を効率的にこなすスキル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 語学(外国語)力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 コミュニケーション能力・説得力	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 職種に特有の実践的スキル(例:消費者対応部門の場合は、消費者対応部門固有に求められる実践的スキル)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11 高度な専門的知識・スキル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12 財務・計数に関する知識・スキル	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13 コンピュータスキル(戦略策定力、概念形成力等)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

Q3: 貴社の1年前(事業年度)と比べて以下に該当する項目の増減についてお伺いします。各問ごとにもっとも該当する選択肢の一つをお選びください。  
例: 年度決算の場合は、2020年度(2020年4~2021年3月)と2021年度(2021年4~2022年3月)、年決算の場合は、例えば、2020年(1月~12月)と2021年(1月~12月)との比較でお答えください。

	増加した	横ばい	減少した	分からない	当該設問の回答を差し控える
1 売上高	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 経常利益	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 お客様からの問い合わせ件数(メール、電話などすべて含めて)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 お客様からの苦情件数(総数)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 お客様からの苦情で二次対応以降を行った件数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 お客様が自社の商品・サービスをお勧めする人の数(例: Net Promoter Score(ネットプロモータースコア))	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 消費者対応関係の資格保有者数(例: 消費生活アドバイザー、消費生活相談員、消費生活コンサルタント、サービス接客検定、もしも検定など)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 消費者志向経営推進に関連する教育訓練費	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 自社サイト(HP)の閲覧数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 お客様の声を受けた商品やサービスの改善件数	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

※左記、回答は一つだけ選択

回答いただきありがとうございました。

なお、調査結果についての個別フィードバック(自社と全体の比較)を希望される場合は、会員番号をご記入ください(半角数字)。  
会員番号は、本調査をご案内したメール文に記載されています。