



【業種別（製造業・非製造業）】

[TABLE001]

Q9 貴社のCXの体制・推進状況についてお尋ねします。当てはまるものを全て選択してください。

なお、Q8で「2 CXという言葉は用いていない。」と回答された場合でも、以下の選択肢の取り組みに近い取り組みがあれば該当項目をチェックしてください。当てはまるものが1項目もない場合はそのまま次の設問に進んでください。

	全体	CXを中期経営計画・経営戦略に明文化している。	CXに関するKPI（例：NPS、リテンション率など）が役員会で定期報告されている。	CX専任部門（室・課など）が設置されている。	部門横断のCX推進委員会／ワーキンググループを運営している。	カスタマージャーニーマップを作成し、改善サイクルを実施している。	VOC（お客様の声）と行動データを統合し、ダッシュボードでリアルタイム共有している。	CXの取り組みや成果などを定点で測定する顧客調査を継続実施している。	CXに関するKPIを従業員の評価・表彰制度に連動させている。	CXに関する従業員の研修・教育プログラムを実施している。	CX推進に関する施策についての年度予算を計上している。	回答個数	回答割合
全体	(237)	56	45	53	33	29	44	64	25	44	44	(237)	
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(165)	23	19	22	13	12	18	27	10	18	18	(165)	1.84
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(72)	33	29	32	24	19	17	33	13	26	27	(72)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		45.8	40.3	44.4	33.3	26.4	23.6	45.8	18.1	36.1	37.5		3.51

[TABLE002]

Q11S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[店頭・電話・オンラインなど複数チャネルで顧客と接点を持つよう設計している。]

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(230)	148	68	6	5	3	216	8	(230)	
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(158)	64	29	2	2	1	93	3	(158)	4.53
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(72)	58	34	3	2	1	69	2	(72)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		76.4	19.4	1.4	1.4	1.4	95.8	2.8		4.68

[TABLE003]

Q11S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客や地域社会との意見交換会・ワークショップ等を定期開催している。]

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(219)	34	69	32	20	64	103	84	(219)	
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(154)	15	31	14	9	29	47	38	(154)	2.95
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(65)	19	52	22	17	44	71	61	(65)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		12.3	33.8	14.3	11.0	28.6	46.1	39.6		2.90
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		15	17	10	3	20	32	23	(65)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		23.1	26.2	15.4	4.6	30.8	49.2	35.4		3.06

[TABLE004]

Q11S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[SNS等をモニタリングし、顧客・消費者の声を能動的に収集している。]

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(220)	65	84	33	15	23	149	38	(220)	
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(152)	29	38	15	6	10	67	17	(152)	3.70
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(68)	43	66	22	7	14	109	21	(68)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		28.3	43.4	14.5	4.6	9.2	71.7	13.8		3.77
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		22	18	11	8	9	40	17	(68)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		32.4	26.5	16.2	11.8	13.2	58.8	25.0		3.53

[TABLE005]

Q11S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[報道や専門メディアの記事などから社会課題・消費者動向を学習する仕組みがある。]

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(209)	29	49	59	22	50	78	72	(209)	
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(145)	13	23	28	10	23	37	34	(145)	2.93
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(64)	17	33	36	18	41	50	59	(64)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		11.7	22.8	24.8	12.4	28.3	34.5	40.7		2.77
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		12	16	23	4	9	28	13	(64)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		18.8	25.0	35.9	6.3	14.1	43.8	20.3		3.28

[TABLE006]

Q11S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客との対話で背景を掘り下げ、潜在ニーズまで把握するよう努めている。]

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(222)	53	88	47	19	15	141	34	(222)	
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(152)	23	39	21	8	6	63	15	(152)	3.65
貴社の業種を選択してください。（製造業）	(70)	32	63	33	13	11	95	24	(70)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		21	41	21	8	7	62	15		3.61
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		21	25	14	6	4	46	10	(70)	
貴社の業種を選択してください。（非製造業）		30.0	35.7	20.0	8.6	5.7	65.7	14.3		3.76

[TABLE007]

Q11S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[開発部門など顧客との非接点部門（開発など）の従業員が顧客対応を体験する研修を行っている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	24	34	36	25	101	58	126	(220)	2.34
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(154)	10.9	15.5	16.4	11.4	45.9	26.4	57.3	(154)	2.23
	非製造業	(66)	8.4	15.6	16.9	8.4	50.6	24.0	59.1	(66)	2.61
			11	10	10	12	23	21	35		
			16.7	15.2	15.2	18.2	34.8	31.8	53.0		

[TABLE008]

Q11S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の声は入力後、社内システムで即時共有される。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	89	76	18	19	28	165	47	(230)	3.78
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(160)	38.7	33.0	7.8	8.3	12.2	71.7	20.4	(160)	3.66
	非製造業	(70)	57	53	13	13	24	110	37	(70)	4.04
			35.6	33.1	8.1	8.1	15.0	68.8	23.1		
			32	23	5	6	4	55	10		
			45.7	32.9	7.1	8.6	5.7	78.6	14.3		

[TABLE009]

Q11S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[定例ミーティングで顧客の声を議論し、改善策を決定している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	79	95	30	15	11	174	26	(230)	3.94
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(159)	34.3	41.3	13.0	6.5	4.8	75.7	11.3	(159)	3.78
	非製造業	(71)	46	68	20	14	11	114	25	(71)	4.30
			28.9	42.8	12.6	8.8	6.9	71.7	15.7		
			33	27	10	1	0	60	1		
			46.5	38.0	14.1	1.4	0.0	84.5	1.4		

[TABLE010]

Q11S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客接点部門と非接点部門（開発など）がリアルタイムで情報を共有できる仕組みがある。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(226)	64	60	33	25	44	124	69	(226)	3.33
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(158)	28.3	26.5	14.6	11.1	19.5	54.9	30.5	(158)	3.34
	非製造業	(68)	46	44	17	19	32	90	51	(68)	3.32
			29.1	27.8	10.8	12.0	20.3	57.0	32.3		
			18	16	16	6	12	34	18		
			26.5	23.5	23.5	8.8	17.6	50.0	26.5		

[TABLE011]

Q11S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[不満・要望の改善状況を部門横断で追跡するしくみ（ダッシュボード）を運用している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	33	57	42	31	60	90	91	(223)	2.87
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(154)	14.8	25.6	18.8	13.9	26.9	40.4	40.8	(154)	2.66
	非製造業	(69)	17	35	30	23	49	52	72	(69)	3.35
			11.0	22.7	19.5	14.9	31.8	33.8	46.8		
			16	22	12	8	11	38	19		
			23.2	31.9	17.4	11.6	15.9	55.1	27.5		

[TABLE012]

Q11S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客のライフステージに応じた情報提供を継続的に行っている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	33	57	46	19	58	90	77	(213)	2.94
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(147)	15.5	26.8	21.6	8.9	27.2	42.3	36.2	(147)	2.87
	非製造業	(66)	19	40	34	11	43	59	54	(66)	3.11
			12.9	27.2	23.1	7.5	29.3	40.1	36.7		
			14	17	12	8	15	31	23		
			21.2	25.8	18.2	12.1	22.7	47.0	34.8		

[TABLE013]

Q11S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[購入後フォローやコミュニティ活動を通じて顧客との長期的な関係を構築している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	40	65	55	20	42	105	62	(222)	3.18
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(153)	18.0	29.3	24.8	9.0	18.9	47.3	27.9	(153)	3.16
	非製造業	(69)	23	48	40	15	27	71	42	(69)	3.23
			15.0	31.4	26.1	9.8	17.6	46.4	27.5		
			17	17	15	5	15	34	20		
			24.6	24.6	21.7	7.2	21.7	49.3	29.0		

[TABLE014]

Q11S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の期待を上回る商品・サービスで感動体験を創出することを目標にしている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(228)	86	80	41	9	12	166	21	(228)	3.96
貴社の業種を 選択してください。 （製造業－非製造業	製造業	(157)	37.7	35.1	18.0	3.9	5.3	72.8	9.2	(157)	3.89
	非製造業	(71)	53	56	33	7	8	109	15	(71)	4.13
			33.8	35.7	21.0	4.5	5.1	69.4	9.6		
			33	24	8	2	4	57	6		
			46.5	33.8	11.3	2.8	5.6	80.3	8.5		

【TABLE015】

Q11S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【協力的会社、取引先、アライアンス企業、業界団体など社外パートナー（外部パートナー）と協働し、業界全体の価値向上に取り組んでいる。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(221)	62	85	47	12	15	147	27	(221)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(153)	28.1	38.5	21.3	5.4	6.8	66.5	12.2		3.76
	非製造業	(68)	42	57	32	9	13	99	22	(153)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(68)	27.5	37.3	20.9	5.9	8.5	64.7	14.4		3.69
	非製造業	(68)	20	28	15	3	2	48	5	(68)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(68)	29.4	41.2	22.1	4.4	2.9	70.6	7.4		3.90

【TABLE016】

Q11S15 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【企業理念・パーパスを顧客に分かりやすく公開している。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(231)	120	66	29	9	7	186	16	(231)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(159)	51.9	28.6	12.6	3.9	3.0	80.5	6.9		4.23
	非製造業	(72)	76	51	20	6	6	127	12	(159)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(72)	47.8	32.1	12.6	3.8	3.8	79.9	7.5		4.16
	非製造業	(72)	44	15	9	3	1	59	4	(72)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(72)	61.1	20.8	12.5	4.2	1.4	81.9	5.6		4.36

【TABLE017】

Q11S16 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【CSR・サステナビリティ活動などの取り組みをタイムリーに発信している。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(227)	94	60	39	14	20	154	34	(227)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(157)	41.4	26.4	17.2	6.2	8.8	67.8	15.0		3.85
	非製造業	(70)	62	40	26	11	18	102	29	(157)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(70)	39.5	25.5	16.6	7.0	11.5	65.0	18.5		3.75
	非製造業	(70)	32	20	13	3	2	52	5	(70)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(70)	45.7	28.6	18.6	4.3	2.9	74.3	7.1		4.10

【TABLE018】

Q11S17 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【顧客の声を踏まえた改善結果を社外へ公表している。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	57	47	34	25	60	104	85	(223)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(154)	25.6	21.1	15.2	11.2	26.9	46.6	38.1		3.07
	非製造業	(69)	35	33	25	15	46	68	61	(154)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(69)	22.7	21.4	16.2	9.7	29.9	44.2	39.6		2.97
	非製造業	(69)	22	14	9	10	14	36	24	(69)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(69)	31.9	20.3	13.0	14.5	20.3	52.2	34.8		3.29

【TABLE019】

Q11S18 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【経営層や従業員が直接消費者や顧客に対して企業の想いを語る機会を設けている。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	39	45	43	30	61	84	91	(218)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(149)	17.9	20.6	19.7	13.8	28.0	38.5	41.7		2.87
	非製造業	(69)	17	31	32	25	44	48	69	(149)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(69)	11.4	20.8	21.5	16.8	29.5	32.2	46.3		2.68
	非製造業	(69)	22	14	11	5	17	36	22	(69)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(69)	31.9	20.3	15.9	7.2	24.6	52.2	31.9		3.28

【TABLE020】

Q11S19 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【あらゆる接点（サポート、マーケティング、営業など）で感動体験の事例を社内外に共有・発信している。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(224)	32	66	50	26	50	98	76	(224)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(153)	14.3	29.5	22.3	11.6	22.3	43.8	33.9		3.02
	非製造業	(71)	12	51	35	19	36	63	55	(153)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(71)	7.8	33.3	22.9	12.4	23.5	41.2	35.9		2.90
	非製造業	(71)	20	15	15	7	14	35	21	(71)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(71)	28.2	21.1	21.1	9.9	19.7	49.3	29.6		3.28

【TABLE021】

Q11S20 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【社会課題解決と事業成長を両立するビジネスモデルを掲げている。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	85	55	43	12	23	140	35	(218)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(147)	39.0	25.2	19.7	5.5	10.6	64.2	16.1		3.77
	非製造業	(71)	48	37	33	11	18	85	29	(147)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(71)	32.7	25.2	22.4	7.5	12.2	57.8	19.7		3.59
	非製造業	(71)	37	18	10	1	5	55	6	(71)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(71)	52.1	25.4	14.1	1.4	7.0	77.5	8.5		4.14

【TABLE022】

Q11S21 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【顧客の自社に対する推奨意向（ネット・プロモーター・スコア（NPS））など顧客評価指標を設定し、定期的に測定・改善している。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(200)	48	36	34	17	65	84	82	(200)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(132)	24.0	18.0	17.0	8.5	32.5	42.0	41.0		2.93
	非製造業	(68)	17	23	26	15	51	40	66	(132)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(68)	12.9	17.4	19.7	11.4	38.6	30.3	50.0		2.55
	非製造業	(68)	31	13	8	2	14	44	16	(68)	
貴社の業種を 選択してください。 （製造業）	製造業	(68)	45.6	19.1	11.8	2.9	20.6	64.7	23.5		3.66

【TABLE023】

Q11S22 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [顧客価値創造に貢献した従業員や組織を表彰・評価する制度がある。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	64	41	29	20	66	105	86	(220)	3.08
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(148)	29.1	18.6	13.2	9.1	30.0	47.7	39.1	(148)	2.68
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(72)	23	31	24	16	54	57	47.3	(72)	3.89
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(72)	41	10	5	4	12	51	16	(72)	3.89
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(72)	56.9	13.9	6.9	5.6	16.7	70.8	22.2	(72)	3.89

【TABLE024】

Q11S23 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [顧客と双方向で対話できるオンラインコミュニティや意見交換会を運営している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(210)	20	49	35	29	77	69	106	(210)	2.55
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(145)	9.5	23.3	16.7	13.8	36.7	32.9	50.5	(145)	2.48
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(65)	10	24.1	16.6	15.2	37.2	31.0	52.4	(65)	2.71
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(65)	6.9	14	11	7	23	24	30	(65)	2.71
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(65)	15.4	21.5	16.9	10.8	35.4	36.9	46.2	(65)	2.71

【TABLE025】

Q11S24 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [顧客との全ての接点で共通の応対方針・マニュアルを徹底している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	37	58	43	32	52	95	84	(222)	2.98
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(152)	16.7	26.1	19.4	14.4	23.4	42.8	37.8	(152)	2.71
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(70)	14	40	29	26	43	54	45.4	(70)	3.57
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(70)	9.2	26.3	19.1	17.1	28.3	35.5	45.4	(70)	3.57
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(70)	23	18	14	6	9	41	15	(70)	3.57
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(70)	32.9	25.7	20.0	8.6	12.9	58.6	21.4	(70)	3.57

【TABLE026】

Q11S25 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [修理・サポートに明確な納期と品質基準を設けている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	43	50	52	14	37	93	51	(196)	3.24
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(140)	21.9	25.5	26.5	7.1	18.9	47.4	26.0	(140)	3.22
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(56)	28	38	37	11	26	66	37	(56)	3.30
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(56)	20.0	27.1	26.4	7.9	18.6	47.1	26.4	(56)	3.30
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(56)	15	12	15	3	11	27	14	(56)	3.30
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(56)	26.8	21.4	26.8	5.4	19.6	48.2	25.0	(56)	3.30

【TABLE027】

Q11S26 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [経営層が社会や消費者への貢献や新たな価値創造を最重要テーマとして自ら発信している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	74	67	36	11	28	141	39	(216)	3.69
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(147)	34.3	31.0	16.7	5.1	13.0	65.3	18.1	(147)	3.48
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(69)	43	43	28	8	25	86	33	(69)	4.12
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(69)	29.3	29.3	19.0	5.4	17.0	58.5	22.4	(69)	4.12
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(69)	31	24	8	3	3	55	6	(69)	4.12
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(69)	44.9	34.8	11.6	4.3	4.3	79.7	8.7	(69)	4.12

【TABLE028】

Q11S27 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [社会・環境価値の創造を企業使命として掲げている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	112	69	24	7	11	181	18	(223)	4.18
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(152)	50.2	30.9	10.8	3.1	4.9	81.2	8.1	(152)	4.11
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(71)	72	47	18	7	8	119	15	(71)	4.35
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(71)	47.4	30.9	11.8	4.6	5.3	78.3	9.9	(71)	4.35
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(71)	40	22	6	0	3	62	3	(71)	4.35
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(71)	56.3	31.0	8.5	0.0	4.2	87.3	4.2	(71)	4.35

【TABLE029】

Q12S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [店頭・オンライン・電話など複数の顧客接点(タッチポイント)を統合的に適用できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	56	89	38	20	13	145	33	(216)	3.72
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(149)	25.9	41.2	17.6	9.3	6.0	67.1	15.3	(149)	3.60
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(67)	30	66	27	16	10	96	26	(67)	3.97
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(67)	20.1	44.3	18.1	10.7	6.7	64.4	17.4	(67)	3.97
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(67)	26	23	11	4	3	49	7	(67)	3.97
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(67)	38.8	34.3	16.4	6.0	4.5	73.1	10.4	(67)	3.97

【TABLE030】

Q12S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客接点ごとのデータを横断して把握・分析できるIT基盤が整っている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(214)	24	66	41	39	44	90	83	(214)	2.94
貴社の業種を選択してください。(製造業)	製造業	(148)	11.2	30.8	19.2	18.2	20.6	42.1	38.8	(148)	2.84
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(66)	11	47	30	28	32	58	60	(66)	3.15
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(66)	7.4	31.8	20.3	18.9	21.6	39.2	40.5	(66)	3.15
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(66)	13	19	11	11	12	32	23	(66)	3.15
貴社の業種を選択してください。(製造業)	非製造業	(66)	19.7	28.8	16.7	16.7	18.2	48.5	34.8	(66)	3.15

【TABLE031】

Q12S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [SNSや口コミサイトを常時モニタリングし、消費者の声を把握できている。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(212)	33	88	41	28	22	121	50	(212)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(149)	15.6	41.9	19.3	13.2	10.4	57.1	23.6	(149)	3.39
	非製造業	(63)	21	65	31	16	10.7	57.7	32	(63)	3.40
			14.1	43.6	20.8	10.7	10.7	57.7	21.5		
			12	23	10	12	6	35	18		
			19.0	36.5	15.9	19.0	9.5	55.6	28.6		3.37

[TABLE032]

Q12S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[メディア報道や行政・NPOの情報を定期的に収集し、事業に反映できている。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(196)	21	76	57	23	19	97	42	(196)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(134)	10.7	38.8	29.1	11.7	9.7	49.5	21.4	(134)	3.29
	非製造業	(62)	13	52	40	14	15	65	29	(62)	3.25
			9.7	38.8	29.9	10.4	11.2	48.5	21.6		
			8	24	17	9	4	32	13		
			12.9	38.7	27.4	14.5	6.5	51.6	21.0		3.37

[TABLE033]

Q12S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客インタビューでは背景を深掘りし、潜在ニーズまで抽出できている。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(194)	22	56	55	32	29	78	61	(194)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(136)	11.3	28.9	28.4	16.5	14.9	40.2	31.4	(136)	3.05
	非製造業	(58)	11	39	45	20	21	50	41	(58)	2.99
			8.1	28.7	33.1	14.7	15.4	36.8	30.1		
			11	17	10	12	8	28	20		
			19.0	29.3	17.2	20.7	13.8	48.3	34.5		3.19

[TABLE034]

Q12S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客との非接点部門（開発など）の従業員も顧客対応を体験する仕組みができている。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(213)	14	40	39	31	89	54	120	(213)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(149)	6.6	18.8	18.3	14.6	41.8	25.4	56.3	(149)	2.34
	非製造業	(64)	6	25	29	17	72	31	89	(64)	2.17
			4.0	16.8	19.5	11.4	48.3	20.8	59.7		
			8	15	10	14	17	23	31		
			12.5	23.4	15.6	21.9	26.6	35.9	48.4		2.73

[TABLE035]

Q12S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の声は入力後すぐ社内データベースに登録され、全部門が閲覧できる状況である。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(223)	61	65	22	28	47	126	75	(223)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(155)	27.4	29.1	9.9	12.6	21.1	56.5	33.6	(155)	3.29
	非製造業	(68)	39	42	15	20	39	81	59	(68)	3.14
			25.2	27.1	9.7	12.9	25.2	52.3	38.1		
			22	23	7	8	8	45	16		
			32.4	33.8	10.3	11.8	11.8	66.2	23.5		3.63

[TABLE036]

Q12S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客インサイト（顧客の深層心理や本音）を議論する全社横断ミーティングを定例開催できている。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(210)	13	32	40	41	84	45	125	(210)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(146)	6.2	15.2	19.0	19.5	40.0	21.4	59.5	(146)	2.28
	非製造業	(64)	4	21	28	26	67	25	93	(64)	2.10
			2.7	14.4	19.2	17.8	45.9	17.1	63.7		
			9	11	12	15	17	20	32		
			14.1	17.2	18.8	23.4	26.6	31.3	50.0		2.69

[TABLE037]

Q12S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[すべてのチャネル（顧客接点）で共通のCX方針・マニュアルの運用ができている。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(209)	14	35	32	44	84	49	128	(209)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業－非製造業	製造業	(143)	6.7	16.7	15.3	21.1	40.2	23.4	61.2	(143)	2.29
	非製造業	(66)	2	21	23	28	69	23	97	(66)	2.01
			1.4	14.7	16.1	19.6	48.3	16.1	67.8		
			12	14	9	16	15	26	31		
			18.2	21.2	13.6	24.2	22.7	39.4	47.0		2.88

【TABLE038】

Q12S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【修理・サポートの納期と品質基準を遵守できている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(180)	40	55	49	17	19	95	36	(180)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(132)	30	42	35	11	14	72	25	(132)	3.44
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(48)	22.7	31.8	26.5	8.3	10.6	54.5	18.9	(48)	3.48
貴社の業種を選択してください。(製造業)		10	13	14	6	5	23	11		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		20.8	27.1	29.2	12.5	10.4	47.9	22.9		3.35

【TABLE039】

Q12S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【顧客の声を踏まえた改善結果を社外にタイムリーに公表できている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(221)	23	53	49	35	61	76	96	(221)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(156)	10.4	24.0	22.2	15.8	27.6	34.4	43.4	(156)	2.74
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(65)	15	34	35	25	47	49	72	(65)	2.65
貴社の業種を選択してください。(製造業)		9.6	21.8	22.4	16.0	30.1	31.4	46.2		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		8	19	14	10	14	27	24	(65)	2.95
貴社の業種を選択してください。(製造業)		12.3	29.2	21.5	15.4	21.5	41.5	36.9		

【TABLE040】

Q12S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【CSR・サステナビリティなど自社活動を分かりやすく継続的に発信できている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(223)	75	73	35	17	23	148	40	(223)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(156)	33.6	32.7	15.7	7.6	10.3	66.4	17.9	(156)	3.72
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(67)	49	49	25	14	19	98	33	(67)	3.61
貴社の業種を選択してください。(製造業)		31.4	31.4	16.0	9.0	12.2	62.8	21.2		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		26	24	10	3	4	50	7	(67)	3.97
貴社の業種を選択してください。(製造業)		38.8	35.8	14.9	4.5	6.0	74.6	10.4		

【TABLE041】

Q12S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【経営層は顧客価値創造を最重要テーマとして社内外へ発信できている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(211)	51	61	50	21	28	112	49	(211)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(144)	24.2	28.9	23.7	10.0	13.3	53.1	23.2	(144)	3.41
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(67)	27	43	34	15	25	70	40	(67)	3.22
貴社の業種を選択してください。(製造業)		18.8	29.9	23.6	10.4	17.4	48.6	27.8		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		24	18	16	6	3	42	9	(67)	3.81
貴社の業種を選択してください。(製造業)		35.8	26.9	23.9	9.0	4.5	62.7	13.4		

【TABLE042】

Q12S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【企業バリュー（目的）の実現度を測る指標を設定し継続的にモニタリングできている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(199)	44	42	66	17	30	86	47	(199)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(132)	22.1	21.1	33.2	8.5	15.1	43.2	23.6	(132)	3.27
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(67)	19	28	46	12	27	47	39	(67)	3.00
貴社の業種を選択してください。(製造業)		14.4	21.2	34.8	9.1	20.5	35.6	29.5		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		25	14	20	5	3	39	8	(67)	3.79
貴社の業種を選択してください。(製造業)		37.3	20.9	29.9	7.5	4.5	58.2	11.9		

【TABLE043】

Q13S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【従業員のコンプライアンス意識が高まっている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(220)	55	127	30	5	3	182	8	(220)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(151)	25.0	57.7	13.6	2.3	1.4	82.7	3.6	(151)	4.03
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(69)	34	84	27	3	3	118	6	(69)	3.95
貴社の業種を選択してください。(製造業)		22.5	55.6	17.9	2.0	2.0	78.1	4.0		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		21	43	3	2	0	64	2	(69)	4.20
貴社の業種を選択してください。(製造業)		30.4	62.3	4.3	2.9	0.0	92.8	2.9		

【TABLE044】

Q13S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【従業員エンゲージメント（従業員の仕事への意欲・顧客志向姿勢）が向上している。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(209)	28	98	62	13	8	126	21	(209)	
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(144)	13.4	46.9	29.7	6.2	3.8	60.3	10.0	(144)	3.60
貴社の業種を選択してください。(製造業)	(65)	18	63	47	11	5	81	16	(65)	3.54
貴社の業種を選択してください。(製造業)		12.5	43.8	32.6	7.6	3.5	56.3	11.1		
貴社の業種を選択してください。(製造業)		10	35	15	2	3	45	5	(65)	3.72
貴社の業種を選択してください。(製造業)		15.4	53.8	23.1	3.1	4.6	69.2	7.7		

[TABLE045]

Q1353 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[リスクの早期発見や問題発生時の迅速な対応ができています。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(222)	47	126	40	5	4	173	9	(222)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(153)	26	90	29	4	4	116	8	(153)	
	(69)	21	36	11	1	0	57	1	(69)	
		30.4	52.2	15.9	1.4	0.0	82.6	1.4		3.93

[TABLE046]

Q1354 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[消費者からの苦情やトラブルの発生が減少している。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(222)	37	91	76	13	5	128	18	(222)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(154)	16.7	41.0	34.2	5.9	2.3	57.7	8.1	(154)	
	(68)	23	70	48	10	3	93	13	(68)	
		14.9	45.5	31.2	6.5	1.9	60.4	8.4		3.64
	(68)	14	21	28	3	2	35	5	(68)	
		20.6	30.9	41.2	4.4	2.9	51.5	7.4		3.65

[TABLE047]

Q1355 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[消費者の声を活かした新たな商品・サービスの開発・改善が進んでいる。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(218)	27	92	76	15	8	119	23	(218)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(152)	12.4	42.2	34.9	6.9	3.7	54.6	10.6	(152)	
	(66)	12	74	51	8	7	86	15	(66)	
		7.9	48.7	33.6	5.3	4.6	56.6	9.9		3.53
	(66)	15	18	25	7	1	33	8	(66)	
		22.7	27.3	37.9	10.6	1.5	50.0	12.1		3.50

[TABLE048]

Q1356 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[顧客満足度が向上している。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(198)	20	82	87	6	3	102	9	(198)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(132)	10.1	41.4	43.9	3.0	1.5	51.5	4.5	(132)	
	(66)	9	55	62	3	3	64	6	(66)	
		6.8	41.7	47.0	2.3	2.3	48.5	4.5		3.56
	(66)	11	27	25	3	0	38	3	(66)	
		16.7	40.9	37.9	4.5	0.0	57.6	4.5		3.48

[TABLE049]

Q1357 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[顧客の自社に対する推奨意向(ネット・プロモーター・スコア [NPS]) が向上している。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(149)	18	42	76	5	8	60	13	(149)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(97)	12.1	28.2	51.0	3.4	5.4	40.3	8.7	(97)	
	(52)	5	24	58	3	7	29	10	(52)	
		5.2	24.7	59.8	3.1	7.2	29.9	10.3		3.38
	(52)	13	18	18	2	1	31	3	(52)	
		25.0	34.6	34.6	3.8	1.9	59.6	5.8		3.18

[TABLE050]

Q1358 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[顧客の継続利用率が向上している(顧客離脱率が低下している)。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(165)	13	49	89	9	5	62	14	(165)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(107)	7.9	29.7	53.9	5.5	3.0	37.6	8.5	(107)	
	(58)	3	31	63	6	4	34	10	(58)	
		2.8	29.0	58.9	5.6	3.7	31.8	9.3		3.34
	(58)	10	18	26	3	1	28	4	(58)	
		17.2	31.0	44.8	5.2	1.7	48.3	6.9		3.21

[TABLE051]

Q1359 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[新規顧客の獲得ができています。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(186)	16	84	68	14	4	100	18	(186)	
貴社の業種を 選択してくだ さい。(製造 業＝非製造業	(123)	8.6	45.2	36.6	7.5	2.2	53.8	9.7	(123)	
	(63)	7	54	52	7	3	61	10	(63)	
		5.7	43.9	42.3	5.7	2.4	49.6	8.1		3.51
	(63)	9	30	16	7	1	39	8	(63)	
		14.3	47.6	25.4	11.1	1.6	61.9	12.7		3.45

【従業員規模別（1000人未満・1000人以上）】

[TABLE001]

Q9 貴社のCXの体制・推進状況についてお尋ねします。当てはまるものを全て選択してください。

なお、Q8で「2 CXという言葉は用いていない。」と回答された場合でも、以下の選択肢の取り組みに近い取り組みがあれば該当項目をチェックしてください。当てはまるものが1項目もない場合はそのまま次の設問に進んでください。

	全体	CXを中期経営計画・経営戦略に明文化している。	CXに関するKPI（例：NPS、リテンション率など）が役員会で定期報告されている。	CX専任部門（室・課など）が設置されている。	部門横断委員会／ワーキンググループを運営している。	カスタマージャーニーマップを作成し、改善サイクルを実施している。	VOC（お客様の声）と行動データを統合し、ダッシュボードでリアルタイム共有している。	CXの取り組みや成果などを測定する顧客調査を継続実施している。	CXに関するKPIを従業員の評価・表彰制度に連動させている。	CXに関する従業員研修・教育プログラムを実施している。	CX推進に関する施策についての年度予算を計上している。	回答個数 有効ケース数	回答個数 平均
全体	(237)	56 23.6	45 19.0	53 22.4	33 13.9	29 12.2	44 18.6	64 27.0	25 10.5	44 18.6	44 18.6	(237)	
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	(108)	21 19.4	15 13.9	14 13.0	6 5.6	7 6.5	14 13.0	14 13.0	10 9.3	9 8.3	9 8.3	(108)	1.84
1000人以上	(129)	35 27.1	30 23.3	39 30.2	27 20.9	22 17.1	30 23.3	50 38.8	15 11.6	35 27.1	35 27.1	(129)	2.47

[TABLE002]

Q11S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【店頭・電話・オンラインなど複数チャネルで顧客と接点を持つよう設計している。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(230)	148 64.3	68 29.6	6 2.6	5 2.2	3 1.3	216 93.9	8 3.5	(230)	4.53
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	(104)	51 49.0	43 41.3	5 4.8	3 2.9	2 1.9	94 90.4	5 4.8	(104)	4.33
1000人以上	(126)	97 77.0	25 19.8	1 0.8	2 1.6	1 0.8	122 96.8	3 2.4	(126)	4.71

[TABLE003]

Q11S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【顧客や地域社会との意見交換会・ワークショップ等を定期開催している。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(219)	34 15.5	69 31.5	32 14.6	20 9.1	64 29.2	103 47.0	84 38.4	(219)	2.95
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	(102)	7 6.9	34 33.3	8 7.8	14 13.7	39 38.2	41 40.2	53 52.0	(102)	2.57
1000人以上	(117)	27 23.1	35 29.9	24 20.5	6 5.1	25 21.4	62 53.0	31 26.5	(117)	3.28

[TABLE004]

Q11S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【SNS等をモニタリングし、顧客・消費者の声を能動的に収集している。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(220)	65 29.5	84 38.2	33 15.0	15 6.8	23 10.5	149 67.7	38 17.3	(220)	3.70
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	(97)	16 16.5	41 42.3	17 17.5	8 8.2	15 15.5	57 58.8	23 23.7	(97)	3.36
1000人以上	(123)	49 39.8	43 35.0	16 13.0	7 5.7	8 6.5	92 74.8	15 12.2	(123)	3.96

[TABLE005]

Q11S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【報道や専門メディアの記事などから社会課題・消費者動向を学習する仕組みがある。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(209)	29 13.9	49 23.4	59 28.2	22 10.5	50 23.9	78 37.3	72 34.4	(209)	2.93
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	(95)	6 6.3	20 21.1	30 31.6	11 11.6	28 29.5	26 27.4	39 41.1	(95)	2.63
1000人以上	(114)	23 20.2	29 25.4	29 25.4	11 9.6	22 19.3	52 45.6	33 28.9	(114)	3.18

[TABLE006]

Q11S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【顧客との対話で背景を掘り下げ、潜在ニーズまで把握するよう努めている。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(222)	53 23.9	88 39.6	47 21.2	19 8.6	15 6.8	141 63.5	34 15.3	(222)	3.65
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	(98)	17 17.3	36 36.7	23 23.5	11 11.2	11 11.2	53 54.1	22 22.4	(98)	3.38
1000人以上	(124)	36 29.0	52 41.9	24 19.4	8 6.5	4 3.2	88 71.0	12 9.7	(124)	3.87

[TABLE007]

Q11S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[開発部門など顧客との非接点部門（開発など）の従業員が顧客対応を体験する研修を行っている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	24 10.9	34 15.5	36 16.4	25 11.4	101 45.9	58 26.4	126 57.3	(220)	2.34
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(98)	5 5.1	10 10.2	17 17.3	9 9.2	57 58.2	15 15.3	66 67.3	(98)	1.95
	1000人以上	(122)	19 15.6	24 19.7	19 15.6	16 13.1	44 36.1	43 35.2	60 49.2	(122)	2.66

[TABLE008]

Q11S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の声は入力後、社内システムで即時共有される。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	89 38.7	76 33.0	18 7.8	19 8.3	28 12.2	165 71.7	47 20.4	(230)	3.78
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(102)	25 24.5	37 36.3	7 6.9	14 13.7	19 18.6	62 60.8	33 32.4	(102)	3.34
	1000人以上	(128)	64 50.0	39 30.5	11 8.6	5 3.9	9 7.0	103 80.5	14 10.9	(128)	4.13

[TABLE009]

Q11S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[定例ミーティングで顧客の声を議論し、改善策を決定している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	79 34.3	95 41.3	30 13.0	15 6.5	11 4.8	174 75.7	26 11.3	(230)	3.94
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(103)	21 20.4	51 49.5	14 13.6	9 8.7	8 7.8	72 69.9	17 16.5	(103)	3.66
	1000人以上	(127)	58 45.7	44 34.6	16 12.6	6 4.7	3 2.4	102 80.3	9 7.1	(127)	4.17

[TABLE010]

Q11S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客接点部門と非接点部門（開発など）がリアルタイムで情報を共有できる仕組みがある。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(226)	64 28.3	60 26.5	33 14.6	25 11.1	44 19.5	124 54.9	69 30.5	(226)	3.33
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(99)	16 16.2	26 26.3	16 16.2	12 12.1	29 29.3	42 42.4	41 41.4	(99)	2.88
	1000人以上	(127)	48 37.8	34 26.8	17 13.4	13 10.2	15 11.8	82 64.6	28 22.0	(127)	3.69

[TABLE011]

Q11S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[不満・要望の改善状況を部門横断で追跡するしくみ（ダッシュボード）を運用している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	33 14.8	57 25.6	42 18.8	31 13.9	60 26.9	90 40.4	91 40.8	(223)	2.87
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(97)	5 5.2	25 25.8	18 18.6	17 17.5	32 33.0	30 30.9	49 50.5	(97)	2.53
	1000人以上	(126)	28 22.2	32 25.4	24 19.0	14 11.1	28 22.2	60 47.6	42 33.3	(126)	3.14

[TABLE012]

Q11S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客のライフステージに応じた情報提供を継続的に行っている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	33 15.5	57 26.8	46 21.6	19 8.9	58 27.2	90 42.3	77 36.2	(213)	2.94
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(96)	6 6.3	22 22.9	25 26.0	8 8.3	35 36.5	28 29.2	43 44.8	(96)	2.54
	1000人以上	(117)	27 23.1	35 29.9	21 17.9	11 9.4	23 19.7	62 53.0	34 29.1	(117)	3.27

[TABLE013]

Q11S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[購入後フォローやコミュニティ活動を通じて顧客との長期的な関係を構築している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	40 18.0	65 29.3	55 24.8	20 9.0	42 18.9	105 47.3	62 27.9	(222)	3.18
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(101)	10 9.9	22 21.8	30 29.7	13 12.9	26 25.7	32 31.7	39 38.6	(101)	2.77
	1000人以上	(121)	30 24.8	43 35.5	25 20.7	7 5.8	16 13.2	73 60.3	23 19.0	(121)	3.53

〔TABLE014〕

Q11S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の期待を上回る商品・サービスで感動体験を創出することを目標にしている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(228)	86 37.7	80 35.1	41 18.0	9 3.9	12 5.3	166 72.8	21 9.2	(228)	3.96
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(103)	27 26.2	36 35.0	25 24.3	7 6.8	8 7.8	63 61.2	15 14.6	(103)	3.65
	1000人以上	(125)	59 47.2	44 35.2	16 12.8	2 1.6	4 3.2	103 82.4	6 4.8	(125)	4.22

〔TABLE015〕

Q11S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔協力会社、取引先、アライアンス企業、業界団体など社外パートナー（外部パートナー）と協働し、業界全体の価値向上に取り組んでいる。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(221)	62 28.1	85 38.5	47 21.3	12 5.4	15 6.8	147 66.5	27 12.2	(221)	3.76
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(99)	20 20.2	35 35.4	26 26.3	9 9.1	9 9.1	55 55.6	18 18.2	(99)	3.48
	1000人以上	(122)	42 34.4	50 41.0	21 17.2	3 2.5	6 4.9	92 75.4	9 7.4	(122)	3.98

〔TABLE016〕

Q11S15 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔企業理念・パーパスを顧客に分かりやすく公開している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(231)	120 51.9	66 28.6	29 12.6	9 3.9	7 3.0	186 80.5	16 6.9	(231)	4.23
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(103)	37 35.9	43 41.7	13 12.6	5 4.9	5 4.9	80 77.7	10 9.7	(103)	3.99
	1000人以上	(128)	83 64.8	23 18.0	16 12.5	4 3.1	2 1.6	106 82.8	6 4.7	(128)	4.41

〔TABLE017〕

Q11S16 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔CSR・サステナビリティ活動などの取り組みをタイムリーに発信している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(227)	94 41.4	60 26.4	39 17.2	14 6.2	20 8.8	154 67.8	34 15.0	(227)	3.85
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(101)	24 23.8	26 25.7	24 23.8	10 9.9	17 16.8	50 49.5	27 26.7	(101)	3.30
	1000人以上	(126)	70 55.6	34 27.0	15 11.9	4 3.2	3 2.4	104 82.5	7 5.6	(126)	4.30

〔TABLE018〕

Q11S17 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の声を踏まえた改善結果を社外へ公表している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	57 25.6	47 21.1	34 15.2	25 11.2	60 26.9	104 46.6	85 38.1	(223)	3.07
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(99)	13 13.1	19 19.2	17 17.2	11 11.1	39 39.4	32 32.3	50 50.5	(99)	2.56
	1000人以上	(124)	44 35.5	28 22.6	17 13.7	14 11.3	21 16.9	72 58.1	35 28.2	(124)	3.48

〔TABLE019〕

Q11S18 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔経営層や従業員が直接消費者や顧客に対して企業の想いを語る機会を設けている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	39 17.9	45 20.6	43 19.7	30 13.8	61 28.0	84 38.5	91 41.7	(218)	2.87
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(98)	5 5.1	15 15.3	22 22.4	17 17.3	39 39.8	20 20.4	56 57.1	(98)	2.29
	1000人以上	(120)	34 28.3	30 25.0	21 17.5	13 10.8	22 18.3	64 53.3	35 29.2	(120)	3.34

〔TABLE020〕

Q11S19 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔あらゆる接点（サポート、マーケティング、営業など）で感動体験の事例を社内外に共有・発信している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(224)	32 14.3	66 29.5	50 22.3	26 11.6	50 22.3	98 43.8	76 33.9	(224)	3.02
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(101)	9 8.9	22 21.8	27 26.7	13 12.9	30 29.7	31 30.7	43 42.6	(101)	2.67
	1000人以上	(123)	23 18.7	44 35.8	23 18.7	13 10.6	20 16.3	67 54.5	33 26.8	(123)	3.30

[TABLE021]

Q11S20 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[社会課題解決と事業成長を両立するビジネスモデルを掲げている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	85	55	43	12	23	140	35	(218)	
			39.0	25.2	19.7	5.5	10.6	64.2	16.1		3.77
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(94)	18	23	28	9	16	41	25	(94)	
			19.1	24.5	29.8	9.6	17.0	43.6	26.6		3.19
	1000人以上	(124)	67	32	15	3	7	99	10	(124)	
			54.0	25.8	12.1	2.4	5.6	79.8	8.1		4.20

[TABLE022]

Q11S21 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の自社に対する推奨意向（ネット・プロモーター・スコア [NPS]）など顧客評価指標を設定し、定期的に測定・改善している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(200)	48	36	34	17	65	84	82	(200)	
			24.0	18.0	17.0	8.5	32.5	42.0	41.0		2.93
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(90)	10	12	19	12	37	22	49	(90)	
			11.1	13.3	21.1	13.3	41.1	24.4	54.4		2.40
	1000人以上	(110)	38	24	15	5	28	62	33	(110)	
			34.5	21.8	13.6	4.5	25.5	56.4	30.0		3.35

[TABLE023]

Q11S22 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客価値創造に貢献した従業員や組織を表彰・評価する制度がある。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	64	41	29	20	66	105	86	(220)	
			29.1	18.6	13.2	9.1	30.0	47.7	39.1		3.08
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(99)	17	18	11	12	41	35	53	(99)	
			17.2	18.2	11.1	12.1	41.4	35.4	53.5		2.58
	1000人以上	(121)	47	23	18	8	25	70	33	(121)	
			38.8	19.0	14.9	6.6	20.7	57.9	27.3		3.49

[TABLE024]

Q11S23 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客と双方向で対話できるオンラインコミュニティや意見交換会を運営している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(210)	20	49	35	29	77	69	106	(210)	
			9.5	23.3	16.7	13.8	36.7	32.9	50.5		2.55
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(98)	6	10	16	22	44	16	66	(98)	
			6.1	10.2	16.3	22.4	44.9	16.3	67.3		2.10
	1000人以上	(112)	14	39	19	7	33	53	40	(112)	
			12.5	34.8	17.0	6.3	29.5	47.3	35.7		2.95

[TABLE025]

Q11S24 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客との全ての接点で共通の応対方針・マニュアルを徹底している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	37	58	43	32	52	95	84	(222)	
			16.7	26.1	19.4	14.4	23.4	42.8	37.8		2.98
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(100)	7	24	17	23	29	31	52	(100)	
			7.0	24.0	17.0	23.0	29.0	31.0	52.0		2.57
	1000人以上	(122)	30	34	26	9	23	64	32	(122)	
			24.6	27.9	21.3	7.4	18.9	52.5	26.2		3.32

[TABLE026]

Q11S25 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[修理・サポートに明確な納期と品質基準を設けている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	43	50	52	14	37	93	51	(196)	
			21.9	25.5	26.5	7.1	18.9	47.4	26.0		3.24
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(87)	9	25	25	6	22	34	28	(87)	
			10.3	28.7	28.7	6.9	25.3	39.1	32.2		2.92
	1000人以上	(109)	34	25	27	8	15	59	23	(109)	
			31.2	22.9	24.8	7.3	13.8	54.1	21.1		3.50

[TABLE027]

Q11S26 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[経営層が社会や消費者への貢献や新たな価値創造を最重要テーマとして自ら発信している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	74	67	36	11	28	141	39	(216)	
			34.3	31.0	16.7	5.1	13.0	65.3	18.1		3.69
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(95)	14	34	23	6	18	48	24	(95)	
			14.7	35.8	24.2	6.3	18.9	50.5	25.3		3.21
	1000人以上	(121)	60	33	13	5	10	93	15	(121)	
			49.6	27.3	10.7	4.1	8.3	76.9	12.4		4.06

[TABLE028]

Q11S27 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
[社会・環境価値の創造を企業使命として掲げている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	112	69	24	7	11	181	18	(223)	4.18
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(96)	29	37	18	5	7	66	12	(96)	3.79
	1000人以上	(127)	83	32	6	2	4	115	6	(127)	4.48
			65.4	25.2	4.7	1.6	3.1	90.6	4.7		

[TABLE029]

Q12S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
[達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。]
[店頭・オンライン・電話など複数の顧客接点（タッチポイント）を統合的に運用できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	56	89	38	20	13	145	33	(216)	3.72
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(94)	25.9	41.2	17.6	9.3	6.0	67.1	15.3	(94)	3.72
	1000人以上	(122)	20	32	23	8	11	52	19	(122)	3.45
			21.3	34.0	24.5	8.5	11.7	55.3	20.2		
			36	57	15	12	2	93	14	(122)	3.93
			29.5	46.7	12.3	9.8	1.6	76.2	11.5		

[TABLE030]

Q12S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
[達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。]
[顧客接点ごとのデータを横断して把握・分析できるIT基盤が整っている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(214)	24	66	41	39	44	90	83	(214)	2.94
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(90)	11.2	30.8	19.2	18.2	20.6	42.1	38.8	(90)	2.94
	1000人以上	(124)	6	23	17	20	24	29	44	(124)	2.63
			6.7	25.6	18.9	22.2	26.7	32.2	48.9		
			18	43	24	19	20	61	39	(124)	3.16
			14.5	34.7	19.4	15.3	16.1	49.2	31.5		

[TABLE031]

Q12S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
[達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。]
[SNSや口コミサイトを常時モニタリングし、消費者の声を把握できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(212)	33	88	41	28	22	121	50	(212)	3.39
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(92)	15.6	41.5	19.3	13.2	10.4	57.1	23.6	(92)	3.39
	1000人以上	(120)	5	36	23	15	13	41	28	(120)	3.05
			5.4	39.1	25.0	16.3	14.1	44.6	30.4		
			28	52	18	13	9	80	22	(120)	3.64
			23.3	43.3	15.0	10.8	7.5	66.7	18.3		

[TABLE032]

Q12S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
[達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。]
[メディア報道や行政・NPOの情報を定期的に収集し、事業に反映できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	21	76	57	23	19	97	42	(196)	3.29
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(85)	10.7	38.8	29.1	11.7	9.7	49.5	21.4	(85)	3.29
	1000人以上	(111)	3	27	30	15	10	30	25	(111)	2.98
			3.5	31.8	35.3	17.6	11.8	35.3	29.4		
			18	49	27	8	9	67	17	(111)	3.53
			16.2	44.1	24.3	7.2	8.1	60.4	15.3		

[TABLE033]

Q12S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
[達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。]
[顧客インタビューでは背景を深掘りし、潜在ニーズまで抽出できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(194)	22	56	55	32	29	78	61	(194)	3.05
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(86)	11.3	28.9	28.4	16.5	14.9	40.2	31.4	(86)	3.05
	1000人以上	(108)	6	17	31	15	17	23	32	(108)	2.77
			7.0	19.8	36.0	17.4	19.8	26.7	37.2		
			16	39	24	17	12	55	29	(108)	3.28
			14.8	36.1	22.2	15.7	11.1	50.9	26.9		

[TABLE034]

Q12S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
[達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。]
[顧客との非接点部門（開発など）の従業員も顧客対応を体験できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	14	40	39	31	89	54	120	(213)	2.34
貴社の従業員 規数（常勤の 従業員数）に ついて、該当	1000人未満	(95)	6.6	18.8	18.3	14.6	41.8	25.4	56.3	(95)	2.34
	1000人以上	(118)	2	17	12	13	51	19	64	(118)	2.01
			2.1	17.9	12.6	13.7	53.7	20.0	67.4		
			12	23	27	18	38	35	56	(118)	2.60
			10.2	19.5	22.9	15.3	32.2	29.7	47.5		

[TABLE035]

Q12S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客の声は入力後すぐ社内データベースに登録され、全部門が閲覧できる状況である。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(223)	61	65	22	28	47	126	75	(223)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(98)	27.4	29.1	9.9	12.6	21.1	56.5	33.6	(98)	3.29
1000人未満		15	29	9	15	30	44	45		
1000人以上	(125)	15.3	29.6	9.2	15.3	30.6	44.9	45.9	(125)	2.84
		46	36	13	13	17	82	30	(125)	
		36.8	28.8	10.4	10.4	13.6	65.6	24.0		3.65

[TABLE036]
 Q12S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客インサイト(顧客の深層心理や本音)を議論する全社横断ミーティングを定例開催できている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(210)	13	32	40	41	84	45	125	(210)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(93)	6.2	15.2	19.0	19.5	40.0	21.4	59.5	(93)	2.28
1000人未満		1	13	16	18	45	14	63		
1000人以上	(117)	1.1	14.0	17.2	19.4	48.4	15.1	67.7	(117)	2.00
		12	19	24	23	39	31	62	(117)	
		10.3	16.2	20.5	19.7	33.3	26.5	53.0		2.50

[TABLE037]
 Q12S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [すべてのチャネル(顧客接点)で共通のCX方針・マニュアルの運用ができている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(209)	14	35	32	44	84	49	128	(209)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(91)	6.7	16.7	15.3	21.1	40.2	23.4	61.2	(91)	2.29
1000人未満		1	12	14	15	49	13	64		
1000人以上	(118)	1.1	13.2	15.4	16.5	53.8	14.3	70.3	(118)	1.91
		13	23	18	29	35	36	64	(118)	
		11.0	19.5	15.3	24.6	29.7	30.5	54.2		2.58

[TABLE038]
 Q12S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [修理・サポートの納期と品質基準を遵守できている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(180)	40	55	49	17	19	95	36	(180)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(80)	22.2	30.6	27.2	9.4	10.6	52.8	20.0	(80)	3.44
1000人未満		13	24	25	7	11	37	18		
1000人以上	(100)	16.3	30.0	31.3	8.8	13.8	46.3	22.5	(100)	3.26
		27	31	24	10	8	58	18	(100)	
		27.0	31.0	24.0	10.0	8.0	58.0	18.0		3.59

[TABLE039]
 Q12S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客の声を踏まえた改善結果を社外にタイムリーに公表できている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(221)	23	53	49	35	61	76	96	(221)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(96)	10.4	24.0	22.2	15.8	27.6	34.4	43.4	(96)	2.74
1000人未満		4	19	20	14	39	23	53		
1000人以上	(125)	4.2	19.8	20.8	14.6	40.6	24.0	55.2	(125)	2.32
		19	34	29	21	22	53	43	(125)	
		15.2	27.2	23.2	16.8	17.6	42.4	34.4		3.06

[TABLE040]
 Q12S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [CSR・サステナビリティなど自社活動を分かりやすく継続的に発信できている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(223)	75	73	35	17	23	148	40	(223)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(95)	33.6	32.7	15.7	7.6	10.3	66.4	17.9	(95)	3.72
1000人未満		15	32	19	11	18	47	29		
1000人以上	(128)	15.8	33.7	20.0	11.6	18.9	49.5	30.5	(128)	3.16
		60	41	16	6	5	101	11	(128)	
		46.9	32.0	12.5	4.7	3.9	78.9	8.6		4.13

[TABLE041]
 Q12S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [経営層は顧客価値創造を最重要テーマとして社内外へ発信できている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(211)	51	61	50	21	28	112	49	(211)	
貴社の従業員 規数(常勤の従業員数)について、該当	(90)	24.2	28.9	23.7	10.0	13.3	53.1	23.2	(90)	3.41
1000人未満		6	31	24	14	15	37	29		
1000人以上	(121)	6.7	34.4	26.7	15.6	16.7	41.1	32.2	(121)	2.99
		45	30	26	7	13	75	20	(121)	
		37.2	24.8	21.5	5.8	10.7	62.0	16.5		3.72

[TABLE042]

Q12S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[企業バーパス (目的) の実現度を測る指標を設定し継続的にモニタリングできている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(199)	44	42	66	17	30	86	47	(199)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(89)	22.1	21.1	33.2	8.5	15.1	43.2	23.6	(89)	3.27
1000人未満		4	16	37	10	22	20	32		
1000人以上	(110)	4.5	18.0	41.6	11.2	24.7	22.5	36.0	(110)	2.66
		40	26	29	7	8	66	15		
		36.4	23.6	26.4	6.4	7.3	60.0	13.6		3.75

[TABLE043]

Q13S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[従業員のコンプライアンス意識が高まっている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(220)	55	127	30	5	3	182	8	(220)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(99)	25.0	57.7	13.6	2.3	1.4	82.7	3.6	(99)	4.03
1000人未満		15	62	17	2	3	77	5		
1000人以上	(121)	15.2	62.6	17.2	2.0	3.0	77.8	5.1	(121)	3.85
		40	65	13	3	0	105	3		
		33.1	53.7	10.7	2.5	0.0	86.8	2.5		4.17

[TABLE044]

Q13S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[従業員エンゲージメント (従業員の仕事への意欲・顧客志向姿勢) が向上している。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(209)	28	98	62	13	8	126	21	(209)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(94)	13.4	46.9	29.7	6.2	3.8	60.3	10.0	(94)	3.60
1000人未満		6	43	32	9	4	49	13		
1000人以上	(115)	6.4	45.7	34.0	9.6	4.3	52.1	13.8	(115)	3.40
		22	55	30	4	4	77	8		
		19.1	47.8	26.1	3.5	3.5	67.0	7.0		3.76

[TABLE045]

Q13S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[リスクの早期発見や問題発生時の迅速な対応ができている。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(222)	47	126	40	5	4	173	9	(222)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(100)	21.2	56.8	18.0	2.3	1.8	77.9	4.1	(100)	3.93
1000人未満		12	63	18	3	4	75	7		
1000人以上	(122)	12.0	63.0	18.0	3.0	4.0	75.0	7.0	(122)	3.76
		35	63	22	2	0	98	2		
		28.7	51.6	18.0	1.6	0.0	80.3	1.6		4.07

[TABLE046]

Q13S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[消費者からの苦情やトラブルの発生が減少している。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(222)	37	91	76	13	5	128	18	(222)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(100)	16.7	41.0	34.2	5.9	2.3	57.7	8.1	(100)	3.64
1000人未満		12	44	37	4	3	56	7		
1000人以上	(122)	12.0	44.0	37.0	4.0	3.0	56.0	7.0	(122)	3.58
		25	47	39	9	2	72	11		
		20.5	38.5	32.0	7.4	1.6	59.0	9.0		3.69

[TABLE047]

Q13S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[消費者の声を活かした新たな商品・サービスの開発・改善が進んでいる。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(218)	27	92	76	15	8	119	23	(218)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(96)	12.4	42.2	34.9	6.9	3.7	54.6	10.6	(96)	3.53
1000人未満		4	34	44	9	5	38	14		
1000人以上	(122)	4.2	35.4	45.8	9.4	5.2	39.6	14.6	(122)	3.24
		23	58	32	6	3	81	9		
		18.9	47.5	26.2	4.9	2.5	66.4	7.4		3.75

[TABLE048]

Q13S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客満足度が向上している。]

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(198)	20	82	87	6	3	102	9	(198)	
貴社の従業員 規数 (常勤の 従業員数) に ついて、該当	(85)	10.1	41.4	43.9	3.0	1.5	51.5	4.5	(85)	3.56
1000人未満		3	36	42	2	2	39	4		
1000人以上	(113)	3.5	42.4	49.4	2.4	2.4	45.9	4.7	(113)	3.42
		17	46	45	4	1	63	5		
		15.0	40.7	39.8	3.5	0.9	55.8	4.4		3.65

[TABLE049]

Q13S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の自社に対する推奨意向(ネット・プロモーター・スコア [NPS])が向上している。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(149)	18 12.1	42 28.2	76 51.0	5 3.4	8 5.4	60 40.3	13 8.7	(149)	3.38
貴社の従業員 規数(常勤の 従業員数)に ついて、該当	1000人未満	(67)	3 4.5	19 28.4	38 56.7	4 6.0	3 4.5	22 32.8	7 10.4	(67)	3.22
	1000人以上	(82)	15 18.3	23 28.0	38 46.3	1 1.2	5 6.1	38 46.3	6 7.3	(82)	3.51

[TABLE050]

Q13S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の継続利用率が向上している(顧客離脱率が低下している)。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(165)	13 7.9	49 29.7	89 53.9	9 5.5	5 3.0	62 37.6	14 8.5	(165)	3.34
貴社の従業員 規数(常勤の 従業員数)に ついて、該当	1000人未満	(72)	3 4.2	20 27.8	43 59.7	4 5.6	2 2.8	23 31.9	6 8.3	(72)	3.25
	1000人以上	(93)	10 10.8	29 31.2	46 49.5	5 5.4	3 3.2	39 41.9	8 8.6	(93)	3.41

[TABLE051]

Q13S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[新規顧客の獲得ができています。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(186)	16 8.6	84 45.2	68 36.6	14 7.5	4 2.2	100 53.8	18 9.7	(186)	3.51
貴社の従業員 規数(常勤の 従業員数)に ついて、該当	1000人未満	(80)	3 3.8	39 48.8	32 40.0	4 5.0	2 2.5	42 52.5	6 7.5	(80)	3.46
	1000人以上	(106)	13 12.3	45 42.5	36 34.0	10 9.4	2 1.9	58 54.7	12 11.3	(106)	3.54

【消費者志向経営自主宣言の有無別】

[TABLE001]

Q9 貴社のCXの体制・推進状況についてお尋ねします。当てはまるものを全て選択してください。

なお、Q8で「2 CXという言葉は用いていない。」と回答された場合でも、以下の選択肢の取り組みに近い取り組みがあれば該当項目をチェックしてください。当てはまるものが1項目もない場合はそのまま次の設問に進んでください。

	全体	CXを中期経営計画・経営戦略に明文化している。	CXに関するKPI（例：NPS、リテンション率など）が役員会で定期報告されている。	CX専任部門（室・課など）が設置されている。	部門横断のCX推進委員会／ワーキンググループを運営している。	カスタマージャーニーマップを作成し、改善サイクルを実施している。	VOC（お客様の声）と行動データを統合し、ダッシュボードでリアルタイム共有している。	CXの取り組みや成果などを測定する顧客調査を継続実施している。	CXに関するKPIを従業員の評価・表彰制度に連動させている。	CXに関する従業員研修・教育プログラムを実施している。	CX推進に関する施策についての年度予算を計上している。	回答個数 有効ケース数	回答個数 平均
全体	(237)	56	45	53	33	29	44	64	25	44	44	(237)	
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。		23.6	19.0	22.4	13.9	12.2	18.6	27.0	10.5	18.6	18.6		1.84
自主宣言企業	(65)	19	17	19	14	11	13	23	6	18	17	(65)	
その他	(172)	29.2	26.2	29.2	21.5	16.9	20.0	35.4	9.2	27.7	26.2	(172)	2.42
その他		37	28	34	19	18	31	41	19	26	27	(172)	
		21.5	16.3	19.8	11.0	10.5	18.0	23.8	11.0	15.1	15.7		1.63

[TABLE002]

Q11S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【店頭・電話・オンラインなど複数チャネルで顧客と接点を持つよう設計している。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(230)	148	68	6	5	3	216	8	(230)	
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。		64.3	29.6	2.6	2.2	1.3	93.9	3.5		4.53
自主宣言企業	(65)	46	17	1	0	1	63	1	(65)	
その他	(165)	70.8	26.2	1.5	0.0	1.5	96.9	1.5	(165)	4.65
その他		102	51	5	5	2	153	7	(165)	
		61.8	30.9	3.0	3.0	1.2	92.7	4.2		4.49

[TABLE003]

Q11S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【顧客や地域社会との意見交換会・ワークショップ等を定期開催している。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(219)	34	69	32	20	64	103	84	(219)	
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。		15.5	31.5	14.6	9.1	29.2	47.0	38.4		2.95
自主宣言企業	(60)	14	21	9	4	12	35	16	(60)	
その他	(159)	23.3	35.0	15.0	6.7	20.0	58.3	26.7	(159)	3.35
その他		20	48	23	16	52	68	68	(159)	
		12.6	30.2	14.5	10.1	32.7	42.8	42.8		2.80

[TABLE004]

Q11S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【SNS等をモニタリングし、顧客・消費者の声を能動的に収集している。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(220)	65	84	33	15	23	149	38	(220)	
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。		29.5	38.2	15.0	6.8	10.5	67.7	17.3		3.70
自主宣言企業	(62)	20	25	11	3	3	45	6	(62)	
その他	(158)	32.3	40.3	17.7	4.8	4.8	72.6	9.7	(158)	3.90
その他		45	59	22	12	20	104	32	(158)	
		28.5	37.3	13.9	7.6	12.7	65.8	20.3		3.61

[TABLE005]

Q11S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【報道や専門メディアの記事などから社会課題・消費者動向を学習する仕組みがある。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(209)	29	49	59	22	50	78	72	(209)	
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。		13.9	23.4	28.2	10.5	23.9	37.3	34.4		2.93
自主宣言企業	(59)	13	13	15	8	10	26	18	(59)	
その他	(150)	22.0	22.0	25.4	13.6	16.9	44.1	30.5	(150)	3.19
その他		16	36	44	14	40	52	54	(150)	
		10.7	24.0	29.3	9.3	26.7	34.7	36.0		2.83

[TABLE006]

Q11S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

【顧客との対話で背景を掘り下げ、潜在ニーズまで把握するよう努めている。】

	全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケース数	ウエイト 平均
全体	(222)	53	88	47	19	15	141	34	(222)	
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。		23.9	39.6	21.2	8.6	6.8	63.5	15.3		3.65
自主宣言企業	(60)	21	19	14	4	2	40	6	(60)	
その他	(162)	35.0	31.7	23.3	6.7	3.3	66.7	10.0	(162)	3.88
その他		32	69	33	15	13	101	28	(162)	
		19.8	42.6	20.4	9.3	8.0	62.3	17.3		3.57

〔TABLE007〕

Q11S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔開発部門など顧客との非接点部門（開発など）の従業員が顧客対応を体験する研修を行っている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	24 10.9	34 15.5	36 16.4	25 11.4	101 45.9	58 26.4	126 57.3	(220)	2.34
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	11 17.7	11 17.7	10 16.1	9 14.5	21 33.9	22 35.5	30 48.4	(62)	2.71
	その他	(158)	13 8.2	23 14.6	26 16.5	16 10.1	80 50.6	36 22.8	96 60.8	(158)	2.20

〔TABLE008〕

Q11S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の声は入力後、社内システムで即時共有される。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	89 38.7	76 33.0	18 7.8	19 8.3	28 12.2	165 71.7	47 20.4	(230)	3.78
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	34 54.0	18 28.6	5 7.9	3 4.8	3 4.8	52 82.5	6 9.5	(63)	4.22
	その他	(167)	55 32.9	58 34.7	13 7.8	16 9.6	25 15.0	113 67.7	41 24.6	(167)	3.61

〔TABLE009〕

Q11S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔定例ミーティングで顧客の声を議論し、改善策を決定している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	79 34.3	95 41.3	30 13.0	15 6.5	11 4.8	174 75.7	26 11.3	(230)	3.94
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	29 46.0	24 38.1	5 7.9	3 4.8	2 3.2	53 84.1	5 7.9	(63)	4.19
	その他	(167)	50 29.9	71 42.5	25 15.0	12 7.2	9 5.4	121 72.5	21 12.6	(167)	3.84

〔TABLE010〕

Q11S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客接点部門と非接点部門（開発など）がリアルタイムで情報を共有できる仕組みがある。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(226)	64 28.3	60 26.5	33 14.6	25 11.1	44 19.5	124 54.9	69 30.5	(226)	3.33
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	25 39.7	17 27.0	4 6.3	6 9.5	11 17.5	42 66.7	17 27.0	(63)	3.62
	その他	(163)	39 23.9	43 26.4	29 17.8	19 11.7	33 20.2	82 50.3	52 31.9	(163)	3.22

〔TABLE011〕

Q11S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔不満・要望の改善状況を部門横断で追跡するしくみ（ダッシュボード）を運用している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	33 14.8	57 25.6	42 18.8	31 13.9	60 26.9	90 40.4	91 40.8	(223)	2.87
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	16 25.8	11 17.7	14 22.6	7 11.3	14 22.6	27 43.5	21 33.9	(62)	3.13
	その他	(161)	17 10.6	46 28.6	28 17.4	24 14.9	46 28.6	63 39.1	70 43.5	(161)	2.78

〔TABLE012〕

Q11S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客のライフステージに応じた情報提供を継続的に行っている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	33 15.5	57 26.8	46 21.6	19 8.9	58 27.2	90 42.3	77 36.2	(213)	2.94
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(59)	20 33.9	15 25.4	10 16.9	5 8.5	9 15.3	35 59.3	14 23.7	(59)	3.54
	その他	(154)	13 8.4	42 27.3	36 23.4	14 9.1	49 31.8	55 35.7	63 40.9	(154)	2.71

〔TABLE013〕

Q11S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔購入後フォローやコミュニティ活動を通じて顧客との長期的な関係を構築している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	40 18.0	65 29.3	55 24.8	20 9.0	42 18.9	105 47.3	62 27.9	(222)	3.18
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(61)	17 27.9	21 34.4	12 19.7	4 6.6	7 11.5	38 62.3	11 18.0	(61)	3.61
	その他	(161)	23 14.3	44 27.3	43 26.7	16 9.9	35 21.7	67 41.6	51 31.7	(161)	3.02

〔TABLE014〕

Q11S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の期待を上回る商品・サービスで感動体験を創出することを目標にしている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(228)	86 37.7	80 35.1	41 18.0	9 3.9	12 5.3	166 72.8	21 9.2	(228)	3.96
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	36 57.1	14 22.2	7 11.1	4 6.3	2 3.2	50 79.4	6 9.5	(63)	4.24
	その他	(165)	50 30.3	66 40.0	34 20.6	5 3.0	10 6.1	116 70.3	15 9.1	(165)	3.85

〔TABLE015〕

Q11S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔協力会社、取引先、アライアンス企業、業界団体など社外パートナー（外部パートナー）と協働し、業界全体の価値向上に取り組んでいる。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(221)	62 28.1	85 38.5	47 21.3	12 5.4	15 6.8	147 66.5	27 12.2	(221)	3.76
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(61)	28 45.9	16 26.2	11 18.0	5 8.2	1 1.6	44 72.1	6 9.8	(61)	4.07
	その他	(160)	34 21.3	69 43.1	36 22.5	7 4.4	14 8.8	103 64.4	21 13.1	(160)	3.64

〔TABLE016〕

Q11S15 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔企業理念・パーパスを顧客に分かりやすく公開している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(231)	120 51.9	66 28.6	29 12.6	9 3.9	7 3.0	186 80.5	16 6.9	(231)	4.23
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(64)	43 67.2	14 21.9	6 9.4	1 1.6	0 0.0	57 89.1	1 1.6	(64)	4.55
	その他	(167)	77 46.1	52 31.1	23 13.8	8 4.8	7 4.2	129 77.2	15 9.0	(167)	4.10

〔TABLE017〕

Q11S16 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔CSR・サステナビリティ活動などの取り組みをタイムリーに発信している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(227)	94 41.4	60 26.4	39 17.2	14 6.2	20 8.8	154 67.8	34 15.0	(227)	3.85
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	35 55.6	17 27.0	8 12.7	2 3.2	1 1.6	52 82.5	3 4.8	(63)	4.32
	その他	(164)	59 36.0	43 26.2	31 18.9	12 7.3	19 11.6	102 62.2	31 18.9	(164)	3.68

〔TABLE018〕

Q11S17 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の声を踏まえた改善結果を社外へ公表している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	57 25.6	47 21.1	34 15.2	25 11.2	60 26.9	104 46.6	85 38.1	(223)	3.07
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	31 50.0	16 25.8	5 8.1	7 11.3	3 4.8	47 75.8	10 16.1	(62)	4.05
	その他	(161)	26 16.1	31 19.3	29 18.0	18 11.2	57 35.4	75 35.4	75 46.6	(161)	2.70

〔TABLE019〕

Q11S18 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔経営層や従業員が直接消費者や顧客に対して企業の想いを語る機会を設けている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	39 17.9	45 20.6	43 19.7	30 13.8	61 28.0	84 38.5	91 41.7	(218)	2.87
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	19 30.6	17 27.4	14 22.6	6 9.7	6 9.7	36 58.1	12 19.4	(62)	3.60
	その他	(156)	20 12.8	28 17.9	29 18.6	24 15.4	55 35.3	48 30.8	79 50.6	(156)	2.58

〔TABLE020〕

Q11S19 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔あらゆる接点(サポート、マーケティング、営業など)で感動体験の事例を社内外に共有・発信している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(224)	32 14.3	66 29.5	50 22.3	26 11.6	50 22.3	98 43.8	76 33.9	(224)	3.02
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(64)	15 23.4	20 31.3	18 28.1	6 9.4	5 7.8	35 54.7	11 17.2	(64)	3.53
	その他	(160)	17 10.6	46 28.8	32 20.0	20 12.5	45 28.1	63 39.4	65 40.6	(160)	2.81

〔TABLE021〕

Q11S20 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔社会課題解決と事業成長を両立するビジネスモデルを掲げている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	85 39.0	55 25.2	43 19.7	12 5.5	23 10.6	140 64.2	35 16.1	(218)	3.77
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	40 63.5	12 19.0	7 11.1	3 4.8	1 1.6	52 82.5	4 6.3	(63)	4.38
	その他	(155)	45 29.0	43 27.7	36 23.2	9 5.8	22 14.2	88 56.8	31 20.0	(155)	3.52

〔TABLE022〕

Q11S21 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の自社に対する推奨意向（ネット・プロモーター・スコア〔NPS〕）など顧客評価指標を設定し、定期的に測定・改善している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(200)	48 24.0	36 18.0	34 17.0	17 8.5	65 32.5	84 42.0	82 41.0	(200)	2.93
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(54)	23 42.6	10 18.5	6 11.1	4 7.4	11 20.4	33 61.1	15 27.8	(54)	3.56
	その他	(146)	25 17.1	26 17.8	28 19.2	13 8.9	54 37.0	51 34.9	67 45.9	(146)	2.69

〔TABLE023〕

Q11S22 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客価値創造に貢献した従業員や組織を表彰・評価する制度がある。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	64 29.1	41 18.6	29 13.2	20 9.1	66 30.0	105 47.7	86 39.1	(220)	3.08
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	21 33.9	14 22.6	9 14.5	5 8.1	13 21.0	35 56.5	18 29.0	(62)	3.40
	その他	(158)	43 27.2	27 17.1	20 12.7	15 9.5	53 33.5	70 44.3	68 43.0	(158)	2.95

〔TABLE024〕

Q11S23 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客と双方向で対話できるオンラインコミュニティや意見交換会を運営している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(210)	20 9.5	49 23.3	35 16.7	29 13.8	77 36.7	69 32.9	106 50.5	(210)	2.55
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(59)	11 18.6	17 28.8	8 13.6	5 8.5	18 30.5	28 47.5	23 39.0	(59)	2.97
	その他	(151)	9 6.0	32 21.2	27 17.9	24 15.9	59 39.1	41 27.2	83 55.0	(151)	2.39

〔TABLE025〕

Q11S24 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客との全ての接点で共通の応対方針・マニュアルを徹底している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	37 16.7	58 26.1	43 19.4	32 14.4	52 23.4	95 42.8	84 37.8	(222)	2.98
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	17 27.0	12 19.0	15 23.8	8 12.7	11 17.5	29 46.0	19 30.2	(63)	3.25
	その他	(159)	20 12.6	46 28.9	28 17.6	24 15.1	41 25.8	66 41.5	65 40.9	(159)	2.87

〔TABLE026〕

Q11S25 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔修理・サポートに明確な納期と品質基準を設けている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	43 21.9	50 25.5	52 26.5	14 7.1	37 18.9	93 47.4	51 26.0	(196)	3.24
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(51)	15 29.4	14 27.5	12 23.5	5 9.8	5 9.8	29 56.9	10 19.6	(51)	3.57
	その他	(145)	28 19.3	36 24.8	40 27.6	9 6.2	32 22.1	64 44.1	41 28.3	(145)	3.13

〔TABLE027〕

Q11S26 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔経営層が社会や消費者への貢献や新たな価値創造を最重要テーマとして自ら発信している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	74 34.3	67 31.0	36 16.7	11 5.1	28 13.0	141 65.3	39 18.1	(216)	3.69
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(61)	37 60.7	15 24.6	6 9.8	2 3.3	1 1.6	52 85.2	3 4.9	(61)	4.39
	その他	(155)	37 23.9	52 33.5	30 19.4	9 5.8	27 17.4	89 57.4	36 23.2	(155)	3.41

【TABLE028】

Q11S27 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 【社会・環境価値の創造を企業使命として掲げている。】

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	112	69	24	7	11	181	18	(223)	4.18
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(63)	50.2	30.9	10.8	3.1	4.9	81.2	8.1	(63)	4.18
	その他	(160)	69.8	22.2	7.9	0.0	0.0	58	0	(63)	4.62
			44	14	5	0	0	92.1	0.0	(160)	4.01
			68	55	19	7	11	123	18	(160)	4.01
			42.5	34.4	11.9	4.4	6.9	76.9	11.3		

【TABLE029】

Q12S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【店頭・オンライン・電話など複数の顧客接点（タッチポイント）を統合的に運用できている。】

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	56	89	38	20	13	145	33	(216)	3.72
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	25.9	41.2	17.6	9.3	6.0	67.1	15.3	(62)	3.72
	その他	(154)	17	31	8	5	1	48	6	(62)	3.94
			27.4	50.0	12.9	8.1	1.6	77.4	9.7	(154)	3.63
			39	58	30	15	12	97	27	(154)	3.63
			25.3	37.7	19.5	9.7	7.8	63.0	17.5		

【TABLE030】

Q12S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【顧客接点ごとのデータを横断して把握・分析できるIT基盤が整っている。】

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(214)	24	66	41	39	44	90	83	(214)	2.94
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(62)	11.2	30.8	19.2	18.2	20.6	42.1	38.8	(62)	2.94
	その他	(152)	7	24	16	7	8	31	15	(62)	3.24
			11.3	38.7	25.8	11.3	12.9	50.0	24.2	(152)	2.82
			17	42	25	32	36	59	68	(152)	2.82
			11.2	27.6	16.4	21.1	23.7	38.8	44.7		

【TABLE031】

Q12S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【SNSや口コミサイトを常時モニタリングし、消費者の声を把握できている。】

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(212)	33	88	41	28	22	121	50	(212)	3.39
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(60)	15.6	41.5	19.3	13.2	10.4	57.1	23.6	(60)	3.39
	その他	(152)	13	25	12	7	3	38	10	(60)	3.63
			21.7	41.7	20.0	11.7	5.0	63.3	16.7	(152)	3.29
			20	63	29	21	19	83	40	(152)	3.29
			13.2	41.4	19.1	13.8	12.5	54.6	26.3		

【TABLE032】

Q12S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【メディア報道や行政・NPOの情報を定期的に収集し、事業に反映できている。】

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	21	76	57	23	19	97	42	(196)	3.29
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(54)	10.7	38.8	29.1	11.7	9.7	49.5	21.4	(54)	3.29
	その他	(142)	13.0	48.1	27.8	5.6	5.6	33	6	(54)	3.57
			14	50	42	20	16	64	36	(142)	3.18
			9.9	35.2	29.6	14.1	11.3	45.1	25.4		

【TABLE033】

Q12S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【顧客インタビューでは背景を深掘りし、潜在ニーズまで抽出できている。】

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(194)	22	56	55	32	29	78	61	(194)	3.05
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(49)	11.3	28.9	28.4	16.5	14.9	40.2	31.4	(49)	3.05
	その他	(145)	11	18	13	5	2	29	7	(49)	3.63
			22.4	36.7	26.5	10.2	4.1	59.2	14.3	(145)	2.86
			11	38	42	27	27	49	54	(145)	2.86
			7.6	26.2	29.0	18.6	18.6	33.8	37.2		

【TABLE034】

Q12S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 【顧客との非接点部門（開発など）の従業員も顧客対応を体験できている。】

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	14	40	39	31	89	54	120	(213)	2.34
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業	(60)	6.6	18.8	18.3	14.6	41.8	25.4	56.3	(60)	2.34
	その他	(153)	7	12	12	10	19	19	29	(60)	2.63
			11.7	20.0	20.0	16.7	31.7	31.7	48.3	(153)	2.22
			7	28	27	21	70	35	91	(153)	2.22
			4.6	18.3	17.6	13.7	45.8	22.9	59.5		

【TABLE035】

Q12S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
[顧客の声は入力後すぐ社内データベースに登録され、全部門が閲覧できる状況である。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(223)	61 27.4	65 29.1	22 9.9	28 12.6	47 21.1	126 56.5	75 33.6	(223)	3.29
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業	(63)	24 38.1	19 30.2	5 7.9	7 11.1	8 12.7	43 68.3	15 23.8	(63)	3.70
	その他	(160)	37 23.1	46 28.8	17 10.6	21 13.1	39 24.4	83 51.9	60 37.5	(160)	3.13

【TABLE036】

Q12S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客インサイト（顧客の深層心理や本音）を議論する全社横断ミーティングを定例開催できている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(210)	13 6.2	32 15.2	40 19.0	41 19.5	84 40.0	45 21.4	125 59.5	(210)	2.28
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (59)	6 10.2	12 20.3	10 16.9	10 16.9	21 35.6	18 30.5	31 52.5	(59)	2.53
	その他 (151)	7 4.6	20 13.2	30 19.9	31 20.5	63 41.7	27 17.9	94 62.3	(151)	2.19

【TABLE037】

Q12S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [すべてのチャネル（顧客接点）で共通のCX方針・マニュアルの運用ができている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(209)	14 6.7	35 16.7	32 15.3	44 21.1	84 40.2	49 23.4	128 61.2	(209)	2.29
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (62)	4 6.5	14 22.6	11 17.7	13 21.0	20 32.3	18 29.0	33 53.2	(62)	2.50
	その他 (147)	10 6.8	21 14.3	21 14.3	31 21.1	64 43.5	31 21.1	95 64.6	(147)	2.20

【TABLE038】

Q12S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [修理・サポートの納期と品質基準を遵守できている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(180)	40 22.2	55 30.6	49 27.2	17 9.4	19 10.6	95 52.8	36 20.0	(180)	3.44
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (47)	14 29.8	15 31.9	14 29.8	2 4.3	2 4.3	29 61.7	4 8.5	(47)	3.79
	その他 (133)	26 19.5	40 30.1	35 26.3	15 11.3	17 12.8	66 49.6	32 24.1	(133)	3.32

【TABLE039】

Q12S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客の声を踏まえた改善結果を社外にタイムリーに公表できている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(221)	23 10.4	53 24.0	49 22.2	35 15.8	61 27.6	76 34.4	96 43.4	(221)	2.74
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (62)	15 24.2	20 32.3	11 17.7	10 16.1	6 9.7	35 56.5	16 25.8	(62)	3.45
	その他 (159)	8 5.0	33 20.8	38 23.9	25 15.7	55 34.6	41 25.8	80 50.3	(159)	2.46

【TABLE040】

Q12S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [CSR・サステナビリティなど自社活動を分かりやすく継続的に発信ができている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(223)	75 33.6	73 32.7	35 15.7	17 7.6	23 10.3	148 66.4	40 17.9	(223)	3.72
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (63)	31 49.2	21 33.3	8 12.7	1 1.6	2 3.2	52 82.5	3 4.8	(63)	4.24
	その他 (160)	44 27.5	52 32.5	27 16.9	16 10.0	21 13.1	96 60.0	37 23.1	(160)	3.51

【TABLE041】

Q12S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [経営層は顧客価値創造を最重要テーマとして社内外へ発信できている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(211)	51 24.2	61 28.9	50 23.7	21 10.0	28 13.3	112 53.1	49 23.2	(211)	3.41
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (62)	26 41.9	15 24.2	16 25.8	2 3.2	3 4.8	41 66.1	5 8.1	(62)	3.95
	その他 (149)	25 16.8	46 30.9	34 22.8	19 12.8	25 16.8	71 47.7	44 29.5	(149)	3.18

【TABLE042】

Q12S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [企業・バース（目的）の実現度を測る指標を設定し継続的にモニタリングできている。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえない (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(199)	44 22.1	42 21.1	66 33.2	17 8.5	30 15.1	86 43.2	47 23.6	(199)	3.27
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (55)	21 38.2	13 23.6	16 29.1	3 5.5	2 3.6	34 61.8	5 9.1	(55)	3.87
	その他 (144)	23 16.0	29 20.1	50 34.7	14 9.7	28 19.4	52 36.1	42 29.2	(144)	3.03

【TABLE043】

Q13S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【従業員のコンプライアンス意識が高まっている。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(220)	55 25.0	127 57.7	30 13.6	5 2.3	3 1.4	182 82.7	8 3.6	(220)	4.03
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (58)	19 32.8	29 50.0	8 13.8	1 1.7	1 1.7	48 82.8	2 3.4	(58)	4.10
	その他 (162)	36 22.2	98 60.5	22 13.6	4 2.5	2 1.2	134 82.7	6 3.7	(162)	4.00

【TABLE044】

Q13S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【従業員エンゲージメント（従業員の仕事への意欲・顧客志向姿勢）が向上している。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(209)	28 13.4	98 46.9	62 29.7	13 6.2	8 3.8	126 60.3	21 10.0	(209)	3.60
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (54)	13 24.1	22 40.7	17 31.5	2 3.7	0 0.0	35 64.8	0 3.7	(54)	3.85
	その他 (155)	15 9.7	76 49.0	45 29.0	11 7.1	8 5.2	91 58.7	19 12.3	(155)	3.51

【TABLE045】

Q13S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【リスクの早期発見や問題発生時の迅速な対応ができています。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(222)	47 21.2	126 56.8	40 18.0	5 2.3	4 1.8	173 77.9	9 4.1	(222)	3.93
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (59)	16 27.1	30 50.8	12 20.3	1 1.7	0 0.0	46 78.0	1 1.7	(59)	4.03
	その他 (163)	31 19.0	96 58.9	28 17.2	4 2.5	4 2.5	127 77.9	8 4.9	(163)	3.90

【TABLE046】

Q13S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【消費者からの苦情やトラブルの発生が減少している。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(222)	37 16.7	91 41.0	76 34.2	13 5.9	5 2.3	128 57.7	18 8.1	(222)	3.64
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (59)	17 28.8	21 35.6	16 27.1	5 8.5	0 0.0	38 64.4	5 8.5	(59)	3.85
	その他 (163)	20 12.3	70 42.9	60 36.8	8 4.9	5 3.1	90 55.2	13 8.0	(163)	3.56

【TABLE047】

Q13S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【消費者の声を活かした新たな商品・サービスの開発・改善が進んでいる。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(218)	27 12.4	92 42.2	76 34.9	15 6.9	8 3.7	119 54.6	23 10.6	(218)	3.53
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (61)	13 21.3	29 47.5	15 24.6	4 6.6	0 0.0	42 68.9	4 6.6	(61)	3.84
	その他 (157)	14 8.9	63 40.1	61 38.9	11 7.0	8 5.1	77 49.0	19 12.1	(157)	3.41

【TABLE048】

Q13S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【顧客満足度が向上している。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(198)	20 10.1	82 41.4	87 43.9	6 3.0	3 1.5	102 51.5	9 4.5	(198)	3.56
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (54)	8 14.8	23 42.6	22 40.7	1 1.9	0 0.0	31 57.4	1 1.9	(54)	3.70
	その他 (144)	12 8.3	59 41.0	65 45.1	5 3.5	3 2.1	71 49.3	8 5.6	(144)	3.50

【TABLE049】

Q13S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

【顧客の自社に対する推奨意向（ネット・プロモーター・スコア [NPS]）が向上している。】

	全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(149)	18 12.1	42 28.2	76 51.0	5 3.4	8 5.4	60 40.3	13 8.7	(149)	3.38
貴社では消費者志向経営自主宣言を行っていますか。	自主宣言企業 (40)	7 17.5	11 27.5	21 52.5	0 0.0	1 2.5	18 45.0	1 2.5	(40)	3.58
	その他 (109)	11 10.1	31 28.4	55 50.5	5 4.6	7 6.4	42 38.5	12 11.0	(109)	3.31

[TABLE050]

Q13S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客の継続利用率が向上している(顧客離脱率が低下している)。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(165)	13 7.9	49 29.7	89 53.9	9 5.5	5 3.0	62 37.6	14 8.5	(165)	3.34
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (41)	6 14.6	12 29.3	20 48.8	3 7.3	0 0.0	18 43.9	3 7.3	(41)	3.51
	その他 (124)	7 5.6	37 29.8	69 55.6	6 4.8	5 4.0	44 35.5	11 8.9	(124)	3.28

[TABLE051]

Q13S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [新規顧客の獲得ができています。]

	全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体	(186)	16 8.6	84 45.2	68 36.6	14 7.5	4 2.2	100 53.8	18 9.7	(186)	3.51
貴社では消費 者志向経営自 主宣言を行っ ていますか。	自主宣言企業 (46)	9 19.6	17 37.0	15 32.6	5 10.9	0 0.0	26 56.5	5 10.9	(46)	3.65
	その他 (140)	7 5.0	67 47.9	53 37.9	9 6.4	4 2.9	74 52.9	13 9.3	(140)	3.46

【CX用語の使用有無別】

[TABLE001]

Q9 貴社のCXの体制・推進状況についてお尋ねします。当てはまるものを全て選択してください。

なお、Q8で「2 CXという言葉は用いていない。」と回答された場合でも、以下の選択肢の取り組みに近い取り組みがあれば該当項目をチェックしてください。当てはまるものが1項目もない場合はそのまま次の設問に進んでください。

	全体	CXを中期経営計画・経営戦略に明文化している。	CXに関するKPI（例：NPS、リテンション率など）が役員会で定期報告されている。	CX専任部門（室・課など）が設置されている。	部門横断のCX推進委員会／ワーキンググループを運営している。	カスタマージャーニーマップを作成し、改善サイクルを実施している。	VOC（お客様の声）と行動データを統合し、ダッシュボードでリアルタイム共有している。	CXの取り組みや成果などを測定する顧客調査を継続実施している。	CXに関するKPIを従業員の評価・表彰制度に連動させている。	CXに関する従業員研修・教育プログラムを実施している。	CX推進に関する施策についての年度予算を計上している。	回答個数 有効ケース数	回答個数 平均
全体	(237)	56	45	53	33	29	44	64	25	44	44	(237)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(83)	23.6	19.0	22.4	13.9	12.2	18.6	27.0	10.5	18.6	18.6	1.84
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(154)	54.2	42.2	42.2	28.9	26.5	26.5	49.4	22.9	42.2	39.8	3.75
			11	10	18	9	7	22	23	6	9	11	
			7.1	6.5	11.7	5.8	4.5	14.3	14.9	3.9	5.8	7.1	0.82

[TABLE002]

Q11S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔店頭・電話・オンラインなど複数チャネルで顧客と接点を持つよう設計している。〕

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(230)	148	68	6	5	3	216	8	(230)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(82)	64.3	29.6	2.2	1.3	93.9	3.5		4.53
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(148)	81.7	15.9	1.2	1.2	97.6	1.2	(82)	4.78
			81	55	5	4	136	7	(148)	
			54.7	37.2	3.4	2.7	91.9	4.7		4.40

[TABLE003]

Q11S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客や地域社会との意見交換会・ワークショップ等を定期開催している。〕

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(219)	34	69	32	20	64	103	84	(219)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(75)	15.5	31.5	14.6	9.1	29.2	47.0	38.4	2.95
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(144)	24.0	33.3	13.3	4.0	25.3	57.3	29.3	3.27
			16	44	22	17	45	60	62	
			11.1	30.6	15.3	11.8	31.3	41.7	43.1	2.78

[TABLE004]

Q11S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔SNS等をモニタリングし、顧客・消費者の声を能動的に収集している。〕

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(220)	65	84	33	15	23	149	38	(220)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(80)	29.5	38.2	15.0	6.8	10.5	67.7	17.3	3.70
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(140)	43.8	31.3	7.5	3.8	13.8	75.0	17.5	3.88
			30	59	27	12	12	89	24	
			21.4	42.1	19.3	8.6	8.6	63.6	17.1	3.59

[TABLE005]

Q11S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔報道や専門メディアの記事などから社会課題・消費者動向を学習する仕組みがある。〕

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(209)	29	49	59	22	50	78	72	(209)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(73)	13.9	23.4	28.2	10.5	23.9	37.3	34.4	2.93
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(136)	26.0	28.8	24.7	5.5	15.1	54.8	20.5	3.45
			10	28	41	18	39	38	57	
			7.4	20.6	30.1	13.2	28.7	27.9	41.9	2.65

[TABLE006]

Q11S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客との対話で背景を掘り下げ、潜在ニーズまで把握するよう努めている。〕

	全体	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	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体	(222)	53	88	47	19	15	141	34	(222)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(82)	23.9	39.6	21.2	8.6	63.5	15.3		3.65
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(140)	32	40.2	15.9	1.2	3.7	79.3	4.9	4.10
			21	55	34	18	12	76	30	
			15.0	39.3	24.3	12.9	8.6	54.3	21.4	3.39

[TABLE007]

Q11S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[開発部門など顧客との非接点部門（開発など）の従業員が顧客対応を体験する研修を行っている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	24 10.9	34 15.5	36 16.4	25 11.4	101 45.9	58 26.4	126 57.3	(220)	2.34
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(75)	15 20.0	17 22.7	12 16.0	11 14.7	20 26.7	32 42.7	31 41.3	(75)	2.95
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(145)	9 6.2	17 11.7	24 16.6	14 9.7	81 55.9	26 17.9	95 65.5	(145)	2.03

[TABLE008]

Q11S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の声は入力後、社内システムで即時共有される。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	89 38.7	76 33.0	18 7.8	19 8.3	28 12.2	165 71.7	47 20.4	(230)	3.78
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(81)	39 48.1	28 34.6	3 3.7	6 7.4	5 6.2	67 82.7	11 13.6	(81)	4.11
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(149)	50 33.6	48 32.2	15 10.1	13 8.7	23 15.4	98 65.8	36 24.2	(149)	3.60

[TABLE009]

Q11S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[定例ミーティングで顧客の声を議論し、改善策を決定している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(230)	79 34.3	95 41.3	30 13.0	15 6.5	11 4.8	174 75.7	26 11.3	(230)	3.94
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(81)	40 49.4	34 42.0	4 4.9	2 2.5	1 1.2	74 91.4	3 3.7	(81)	4.36
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(149)	39 26.2	61 40.9	26 17.4	13 8.7	10 6.7	100 67.1	23 15.4	(149)	3.71

[TABLE010]

Q11S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客接点部門と非接点部門（開発など）がリアルタイムで情報を共有できる仕組みがある。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(226)	64 28.3	60 26.5	33 14.6	25 11.1	44 19.5	124 54.9	69 30.5	(226)	3.33
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(80)	29 36.3	16 20.0	18 22.5	8 10.0	9 11.3	45 56.3	17 21.3	(80)	3.60
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(146)	35 24.0	44 30.1	15 10.3	17 11.6	35 24.0	79 54.1	52 35.6	(146)	3.18

[TABLE011]

Q11S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[不満・要望の改善状況を部門横断で追跡するしくみ（ダッシュボード）を運用している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	33 14.8	57 25.6	42 18.8	31 13.9	60 26.9	90 40.4	91 40.8	(223)	2.87
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(79)	19 24.1	21 26.6	18 22.8	7 8.9	14 17.7	40 50.6	21 26.6	(79)	3.30
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(144)	14 9.7	36 25.0	24 16.7	24 16.7	46 31.9	50 34.7	70 48.6	(144)	2.64

[TABLE012]

Q11S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客のライフステージに応じた情報提供を継続的にやっている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	33 15.5	57 26.8	46 21.6	19 8.9	58 27.2	90 42.3	77 36.2	(213)	2.94
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(72)	22 30.6	24 33.3	13 18.1	5 6.9	8 11.1	46 63.9	13 18.1	(72)	3.65
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(141)	11 7.8	33 23.4	33 23.4	14 9.9	50 35.5	44 31.2	64 45.4	(141)	2.58

[TABLE013]

Q11S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[購入後フォローやコミュニティ活動を通じて顧客との長期的な関係を構築している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	40 18.0	65 29.3	55 24.8	20 9.0	42 18.9	105 47.3	62 27.9	(222)	3.18
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(81)	25 30.9	27 33.3	18 22.2	2 2.5	9 11.1	52 64.2	11 13.6	(81)	3.70
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(141)	15 10.6	38 27.0	37 26.2	18 12.8	33 23.4	53 37.6	51 36.2	(141)	2.89

[TABLE014]

Q11S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の期待を上回る商品・サービスで感動体験を創出することを目標にしている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(228)	86 37.7	80 35.1	41 18.0	9 3.9	12 5.3	166 72.8	21 9.2	(228)	3.96
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(82)	49 59.8	28 34.1	4 4.9	1 1.2	0 0.0	77 93.9	1 1.2	(82)	4.52
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(146)	37 25.3	52 35.6	37 25.3	8 5.5	12 8.2	89 61.0	20 13.7	(146)	3.64

[TABLE015]

Q11S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[協力会社、取引先、アライアンス企業、業界団体など社外パートナー（外部パートナー）と協働し、業界全体の価値向上に取り組んでいる。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(221)	62 28.1	85 38.5	47 21.3	12 5.4	15 6.8	147 66.5	27 12.2	(221)	3.76
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(82)	33 40.2	30 36.6	12 14.6	2 2.4	5 6.1	63 76.8	7 8.5	(82)	4.02
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(139)	29 20.9	55 39.6	35 25.2	10 7.2	10 7.2	84 60.4	20 14.4	(139)	3.60

[TABLE016]

Q11S15 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[企業理念・パーパスを顧客に分かりやすく公開している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(231)	120 51.9	66 28.6	29 12.6	9 3.9	7 3.0	186 80.5	16 6.9	(231)	4.23
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(83)	50 60.2	20 24.1	9 10.8	2 2.4	2 2.4	70 84.3	4 4.8	(83)	4.37
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(148)	70 47.3	46 31.1	20 13.5	7 4.7	5 3.4	116 78.4	12 8.1	(148)	4.14

[TABLE017]

Q11S16 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[CSR・サステナビリティ活動などの取り組みをタイムリーに発信している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(227)	94 41.4	60 26.4	39 17.2	14 6.2	20 8.8	154 67.8	34 15.0	(227)	3.85
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(79)	44 55.7	16 20.3	11 13.9	4 5.1	4 5.1	60 75.9	8 10.1	(79)	4.16
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(148)	50 33.8	44 29.7	28 18.9	10 6.8	16 10.8	94 63.5	26 17.6	(148)	3.69

[TABLE018]

Q11S17 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[顧客の声を踏まえた改善結果を社外へ公表している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	57 25.6	47 21.1	34 15.2	25 11.2	60 26.9	104 46.6	85 38.1	(223)	3.07
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(78)	33 42.3	12 15.4	7 9.0	9 11.5	17 21.8	45 57.7	26 33.3	(78)	3.45
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(145)	24 16.6	35 24.1	27 18.6	16 11.0	43 29.7	59 40.7	59 40.7	(145)	2.87

[TABLE019]

Q11S18 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[経営層や従業員が直接消費者や顧客に対して企業の想いを語る機会を設けている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	39 17.9	45 20.6	43 19.7	30 13.8	61 28.0	84 38.5	91 41.7	(218)	2.87
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(77)	24 31.2	22 28.6	11 14.3	4 5.2	16 20.8	46 59.7	20 26.0	(77)	3.44
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(141)	15 10.6	23 16.3	32 22.7	26 18.4	45 31.9	38 27.0	71 50.4	(141)	2.55

[TABLE020]

Q11S19 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

[あらゆる接点(サポート、マーケティング、営業など)で感動体験の事例を社内外に共有・発信している。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(224)	32 14.3	66 29.5	50 22.3	26 11.6	50 22.3	98 43.8	76 33.9	(224)	3.02
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(78)	22 28.2	29 37.2	12 15.4	3 3.8	12 15.4	51 65.4	15 19.2	(78)	3.59
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(146)	10 6.8	37 25.3	38 26.0	23 15.8	38 26.0	47 32.2	61 41.8	(146)	2.71

〔TABLE021〕

Q11S20 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔社会課題解決と事業成長を両立するビジネスモデルを掲げている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	85 39.0	55 25.2	43 19.7	12 5.5	23 10.6	140 64.2	35 16.1	(218)	3.77
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(82)	44 53.7	28 34.1	4 4.9	1 1.2	5 6.1	72 87.8	6 7.3	(82)	4.28
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(136)	41 30.1	27 19.9	39 28.7	11 8.1	18 13.2	68 50.0	29 21.3	(136)	3.46

〔TABLE022〕

Q11S21 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客の自社に対する推奨意向（ネット・プロモーター・スコア〔NPS〕）など顧客評価指標を設定し、定期的に測定・改善している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(200)	48 24.0	36 18.0	34 17.0	17 8.5	65 32.5	84 42.0	82 41.0	(200)	2.93
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(74)	35 47.3	15 20.3	14 18.9	0 0.0	10 13.5	50 67.6	10 13.5	(74)	3.88
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(126)	13 10.3	21 16.7	20 15.9	17 13.5	55 43.7	34 27.0	72 57.1	(126)	2.37

〔TABLE023〕

Q11S22 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客価値創造に貢献した従業員や組織を表彰・評価する制度がある。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	64 29.1	41 18.6	29 13.2	20 9.1	66 30.0	105 47.7	86 39.1	(220)	3.08
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(81)	41 50.6	16 19.8	8 9.9	4 4.9	12 14.8	57 70.4	16 19.8	(81)	3.86
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(139)	23 16.5	25 18.0	21 15.1	16 11.5	54 38.8	48 34.5	70 50.4	(139)	2.62

〔TABLE024〕

Q11S23 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客と双方向で対話できるオンラインコミュニティや意見交換会を運営している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(210)	20 9.5	49 23.3	35 16.7	29 13.8	77 36.7	69 32.9	106 50.5	(210)	2.55
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(76)	10 13.2	23 30.3	14 18.4	6 7.9	23 30.3	33 43.4	29 38.2	(76)	2.88
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(134)	10 7.5	26 19.4	21 15.7	23 17.2	54 40.3	36 26.9	77 57.5	(134)	2.37

〔TABLE025〕

Q11S24 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔顧客との全ての接点で共通の応対方針・マニュアルを徹底している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	37 16.7	58 26.1	43 19.4	32 14.4	52 23.4	95 42.8	84 37.8	(222)	2.98
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(78)	26 33.3	20 25.6	15 19.2	8 10.3	9 11.5	46 59.0	17 21.8	(78)	3.59
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(144)	11 7.6	38 26.4	28 19.4	24 16.7	43 29.9	49 34.0	67 46.5	(144)	2.65

〔TABLE026〕

Q11S25 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔修理・サポートに明確な納期と品質基準を設けている。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	43 21.9	50 25.5	52 26.5	14 7.1	37 18.9	93 47.4	51 26.0	(196)	3.24
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(69)	27 39.1	15 21.7	16 23.2	2 2.9	9 13.0	42 60.9	11 15.9	(69)	3.71
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(127)	16 12.6	35 27.6	36 28.3	12 9.4	28 22.0	51 40.2	40 31.5	(127)	2.99

〔TABLE027〕

Q11S26 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。

〔経営層が社会や消費者への貢献や新たな価値創造を最重要テーマとして自ら発信している。〕

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	74 34.3	67 31.0	36 16.7	11 5.1	28 13.0	141 65.3	39 18.1	(216)	3.69
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(79)	39 49.4	25 31.6	8 10.1	3 3.8	4 5.1	64 81.0	7 8.9	(79)	4.16
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(137)	35 25.5	42 30.7	28 20.4	8 5.8	24 17.5	77 56.2	32 23.4	(137)	3.41

【TABLE028】

Q11S27 貴社における消費者や顧客に対する取り組み状況についてお答えください。
 [社会・環境価値の創造を企業使命として掲げている。]

		全体	当てはまる (+5.00)	やや当てはまる (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	やや当てはまらない (+2.00)	当てはまらない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	112	69	24	7	11	181	18	(223)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(80)	50.2	30.9	10.8	3.1	4.9	81.2	8.1	(80)	4.18
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(143)	61.3	25.0	6.3	2.5	5.0	69.3	7.5	(143)	4.35
			44.1	34.3	13.3	3.5	4.9	78.3	8.4		4.09

【TABLE029】

Q12S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [店頭・オンライン・電話など複数の顧客接点（タッチポイント）を統合的に運用できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(216)	56	89	38	20	13	145	33	(216)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(80)	25.9	41.2	17.6	9.3	6.0	67.1	15.3	(80)	3.72
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(136)	30	33	11	4	2	63	6	(136)	4.06
			37.5	41.3	13.8	5.0	2.5	78.8	7.5		3.51
			19.1	41.2	19.9	11.8	8.1	60.3	19.9		

【TABLE030】

Q12S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客接点ごとのデータを横断して把握・分析できるIT基盤が整っている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(214)	24	66	41	39	44	90	83	(214)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(77)	11.2	30.8	19.2	18.2	20.6	42.1	38.8	(77)	2.94
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(137)	15	29	13	12	8	44	20	(137)	3.40
			19.5	37.7	16.9	15.6	10.4	57.1	26.0		2.68
			9	37	28	27	36	46	63		
			6.6	27.0	20.4	19.7	26.3	33.6	46.0		

【TABLE031】

Q12S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [SNSや口コミサイトを常時モニタリングし、消費者の声を把握できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(212)	33	88	41	28	22	121	50	(212)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(77)	15.6	41.5	19.3	13.2	10.4	57.1	23.6	(77)	3.39
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(135)	17	31	10	10	9	48	19	(135)	3.48
			22.1	40.3	13.0	13.0	11.7	62.3	24.7		3.33
			16	57	31	18	13	73	31		
			11.9	42.2	23.0	13.3	9.6	54.1	23.0		

【TABLE032】

Q12S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [メディア報道や行政・NPOの情報を定期的に収集し、事業に反映できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(196)	21	76	57	23	19	97	42	(196)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(72)	10.7	38.8	29.1	11.7	9.7	49.5	21.4	(72)	3.29
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(124)	13	30	15	11	3	43	14	(124)	3.54
			18.1	41.7	20.8	15.3	4.2	59.7	19.4		3.15
			8	46	42	12	16	54	28		
			6.5	37.1	33.9	9.7	12.9	43.5	22.6		

【TABLE033】

Q12S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客インタビューでは背景を深掘りし、潜在ニーズまで抽出できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(194)	22	56	55	32	29	78	61	(194)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(72)	11.3	28.9	28.4	16.5	14.9	40.2	31.4	(72)	3.05
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(122)	12	28	16	10	6	40	16	(122)	3.42
			16.7	38.9	22.2	13.9	8.3	55.6	22.2		2.84
			10	28	39	22	23	38	45		
			8.2	23.0	32.0	18.0	18.9	31.1	36.9		

【TABLE034】

Q12S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。
 (達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)
 [顧客との非接点部門（開発など）の従業員も顧客対応を体験できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(213)	14	40	39	31	89	54	120	(213)	
Q8 CXとは、Customer Experience	CXという言葉を用いている。	(76)	6.6	18.8	18.3	14.6	41.8	25.4	56.3	(76)	2.34
「顧客体験値」	CXという言葉は用いていない。	(137)	8	19	17	13	19	27	32	(137)	2.79
			10.5	25.0	22.4	17.1	25.0	35.5	42.1		2.09
			6	21	22	18	70	27	88		
			4.4	15.3	16.1	13.1	51.1	19.7	64.2		

[TABLE035]

Q12S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の声は入力後すぐ社内データベースに登録され、全部門が閲覧できる状況である。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	61	65	22	28	47	126	75	(223)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(78)	27.4	29.1	9.9	12.6	21.1	56.5	33.6		3.29
			29	22	7	9	11	51	20	(78)	
	CXという言葉は用いていない。	(145)	37.2	28.2	9.0	11.5	14.1	65.4	25.6		3.63
			32	43	15	19	36	75	55	(145)	
			22.1	29.7	10.3	13.1	24.8	51.7	37.9		3.11

[TABLE036]

Q12S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客インサイト（顧客の深層心理や本音）を議論する全社横断ミーティングを定例開催できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(210)	13	32	40	41	84	45	125	(210)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(74)	6.2	15.2	19.0	19.5	40.0	21.4	59.5		2.28
			9	13	17	15	20	22	35	(74)	
	CXという言葉は用いていない。	(136)	12.2	17.6	23.0	20.3	27.0	29.7	47.3		2.68
			4	19	23	26	64	23	90	(136)	
			2.9	14.0	16.9	19.1	47.1	16.9	66.2		2.07

[TABLE037]

Q12S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[すべてのチャネル（顧客接点）で共通のCX方針・マニュアルの運用ができている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(209)	14	35	32	44	84	49	128	(209)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(77)	6.7	16.7	15.3	21.1	40.2	23.4	61.2		2.29
			10	22	10	18	17	32	35	(77)	
	CXという言葉は用いていない。	(132)	13.0	28.6	13.0	23.4	22.1	41.6	45.5		2.87
			4	13	22	26	67	17	93	(132)	
			3.0	9.8	16.7	19.7	50.8	12.9	70.5		1.95

[TABLE038]

Q12S10 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[修理・サポートの納期と品質基準を遵守できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(180)	40	55	49	17	19	95	36	(180)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(65)	22.2	30.6	27.2	9.4	10.6	52.8	20.0		3.44
			20	21	11	7	6	41	13	(65)	
	CXという言葉は用いていない。	(115)	30.8	32.3	16.9	10.8	9.2	63.1	20.0		3.65
			20	34	38	10	13	54	23	(115)	
			17.4	29.6	33.0	8.7	11.3	47.0	20.0		3.33

[TABLE039]

Q12S11 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の声を踏まえた改善結果を社外にタイムリーに公表できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(221)	23	53	49	35	61	76	96	(221)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(77)	10.4	24.0	22.2	15.8	27.6	34.4	43.4		2.74
			15	25	8	10	19	40	29	(77)	
	CXという言葉は用いていない。	(144)	19.5	32.5	10.4	13.0	24.7	51.9	37.7		3.09
			8	28	41	25	42	36	67	(144)	
			5.6	19.4	28.5	17.4	29.2	25.0	46.5		2.55

[TABLE040]

Q12S12 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[CSR・サステナビリティなど自社活動を分かりやすく継続的に発信ができている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(223)	75	73	35	17	23	148	40	(223)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(79)	33.6	32.7	15.7	7.6	10.3	66.4	17.9		3.72
			34	26	10	4	5	60	9	(79)	
	CXという言葉は用いていない。	(144)	43.0	32.9	12.7	5.1	6.3	75.9	11.4		4.01
			41	47	25	13	18	88	31	(144)	
			28.5	32.6	17.4	9.0	12.5	61.1	21.5		3.56

[TABLE041]

Q12S13 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[経営層は顧客価値創造を最重要テーマとして社内外へ発信できている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(211)	51	61	50	21	28	112	49	(211)	
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(79)	24.2	28.9	23.7	10.0	13.3	53.1	23.2		3.41
			30	25	12	6	6	55	12	(79)	
	CXという言葉は用いていない。	(132)	38.0	31.6	15.2	7.6	7.6	69.6	15.2		3.85
			21	36	38	15	22	57	37	(132)	
			15.9	27.3	28.8	11.4	16.7	43.2	28.0		3.14

[TABLE042]

Q12S14 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての定性的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[企業バーパス (目的) の実現度を測る指標を設定し継続的にモニタリングできている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(199)	44	42	66	17	30	86	47	(199)	
			22.1	21.1	33.2	8.5	15.1	43.2	23.6		3.27
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(77)	30	18	20	3	6	48	9	(77)	
			39.0	23.4	26.0	3.9	7.8	62.3	11.7		3.82
	CXという言葉は用いていない。	(122)	14	24	46	14	24	38	38	(122)	
			11.5	19.7	37.7	11.5	19.7	31.1	31.1		2.92

[TABLE043]

Q13S1 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[従業員のコンプライアンス意識が高まっている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(220)	55	127	30	5	3	182	8	(220)	
			25.0	57.7	13.6	2.3	1.4	82.7	3.6		4.03
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(82)	27	49	5	0	1	76	1	(82)	
			32.9	59.8	6.1	0.0	1.2	92.7	1.2		4.23
	CXという言葉は用いていない。	(138)	28	78	25	5	2	106	7	(138)	
			20.3	56.5	18.1	3.6	1.4	76.8	5.1		3.91

[TABLE044]

Q13S2 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[従業員エンゲージメント (従業員の仕事への意欲・顧客志向姿勢) が向上している。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(209)	28	98	62	13	8	126	21	(209)	
			13.4	46.9	29.7	6.2	3.8	60.3	10.0		3.60
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(80)	15	42	17	4	2	57	6	(80)	
			18.8	52.5	21.3	5.0	2.5	71.3	7.5		3.80
	CXという言葉は用いていない。	(129)	13	56	45	9	6	69	15	(129)	
			10.1	43.4	34.9	7.0	4.7	53.5	11.6		3.47

[TABLE045]

Q13S3 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[リスクの早期発見や問題発生時の迅速な対応ができている。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	47	126	40	5	4	173	9	(222)	
			21.2	56.8	18.0	2.3	1.8	77.9	4.1		3.93
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(82)	24	44	12	0	2	68	2	(82)	
			29.3	53.7	14.6	0.0	2.4	82.9	2.4		4.07
	CXという言葉は用いていない。	(140)	23	82	28	5	2	105	7	(140)	
			16.4	58.6	20.0	3.6	1.4	75.0	5.0		3.85

[TABLE046]

Q13S4 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[消費者からの苦情やトラブルの発生が減少している。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(222)	37	91	76	13	5	128	18	(222)	
			16.7	41.0	34.2	5.9	2.3	57.7	8.1		3.64
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(80)	15	29	31	4	1	44	5	(80)	
			18.8	36.3	38.8	5.0	1.3	55.0	6.3		3.66
	CXという言葉は用いていない。	(142)	22	62	45	9	4	84	13	(142)	
			15.5	43.7	31.7	6.3	2.8	59.2	9.2		3.63

[TABLE047]

Q13S5 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[消費者の声を活かした新たな商品・サービスの開発・改善が進んでいる。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(218)	27	92	76	15	8	119	23	(218)	
			12.4	42.2	34.9	6.9	3.7	54.6	10.6		3.53
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(78)	14	34	23	5	2	48	7	(78)	
			17.9	43.6	29.5	6.4	2.6	61.5	9.0		3.68
	CXという言葉は用いていない。	(140)	13	58	53	10	6	71	16	(140)	
			9.3	41.4	37.9	7.1	4.3	50.7	11.4		3.44

[TABLE048]

Q13S6 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客満足度が向上している。]

		全体	達成している (+5.00)	ある程度達成している (+4.00)	どちらともいえない (+3.00)	あまり達成していない (+2.00)	達成していない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト有効ケース数	ウエイト平均
全体		(198)	20	82	87	6	3	102	9	(198)	
			10.1	41.4	43.9	3.0	1.5	51.5	4.5		3.56
Q8 CXとは、Customer Experience「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(74)	15	33	24	1	1	48	2	(74)	
			20.3	44.6	32.4	1.4	1.4	64.9	2.7		3.81
	CXという言葉は用いていない。	(124)	5	49	63	5	2	54	7	(124)	
			4.0	39.5	50.8	4.0	1.6	43.5	5.6		3.40

[TABLE049]

Q13S7 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の自社に対する推奨意向(ネット・プロモーター・スコア [NPS])が向上している。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(149)	18 12.1	42 28.2	76 51.0	5 3.4	8 5.4	60 40.3	13 8.7	(149)	3.38
Q8 CXとは、 Customer Experience 「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(65)	13 20.0	22 33.8	25 38.5	2 3.1	3 4.6	35 53.8	5 7.7	(65)	3.62
	CXという言葉は用いていない。	(84)	5 6.0	20 23.8	51 60.7	3 3.6	5 6.0	25 29.8	8 9.5	(84)	3.20

[TABLE050]

Q13S8 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[顧客の継続利用率が向上している(顧客離脱率が低下している)。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(165)	13 7.9	49 29.7	89 53.9	9 5.5	5 3.0	62 37.6	14 8.5	(165)	3.34
Q8 CXとは、 Customer Experience 「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(66)	9 13.6	26 39.4	27 40.9	2 3.0	2 3.0	35 53.0	4 6.1	(66)	3.58
	CXという言葉は用いていない。	(99)	4 4.0	23 23.2	62 62.6	7 7.1	3 3.0	27 27.3	10 10.1	(99)	3.18

[TABLE051]

Q13S9 貴社における消費者や顧客に対する取り組みについての、1年前と比較した定量的な達成度合いについてお答えください。

(達成度合いは、貴社で想定している方針や目標などに対するおおよその達成状況で回答してください。)

[新規顧客の獲得ができています。]

		全体	達成して いる (+5.00)	ある程度 達成して いる (+4.00)	どちらと もいえな い (+3.00)	あまり達 成してい ない (+2.00)	達成して いない (+1.00)	Top 2	Bottom 2	ウエイト 有効ケー ス数	ウエイト 平均
全体		(186)	16 8.6	84 45.2	68 36.6	14 7.5	4 2.2	100 53.8	18 9.7	(186)	3.51
Q8 CXとは、 Customer Experience 「顧客体験値」	CXという言葉を用いている。	(74)	11 14.9	40 54.1	16 21.6	5 6.8	2 2.7	51 68.9	7 9.5	(74)	3.72
	CXという言葉は用いていない。	(112)	5 4.5	44 39.3	52 46.4	9 8.0	2 1.8	49 43.8	11 9.8	(112)	3.37