

## ご回答の入力方法、ご回答に際してのお願い事項

### ご回答の入力方法

一部の項目については、前のご回答を打ち出して表示しています。  
灰色のセルは確認用(今回の評価には不使用)のため修正できませんが、クリーム色のセルに差し込まれた数字は修正が可能です。修正・訂正がある場合には書き換えてください。変更する際、備考欄等へのメモは不要です。

【該当する選択肢をひとつだけ選ぶ設問について】  
当てはまる選択肢の番号を、右の枠内に入力してください。

ご回答例) Q1. 持株会社制を採用していますか。

1. 採用していない、または事業持株会社制である 2. 純粋持株会社制を採用している (ひとつだけ)

【該当する選択肢をいくつでも選ぶ設問について】  
該当する選択肢番号の左にあるクリーム色の枠に、「1」を入力してください。

ご回答例) Q8. 社会貢献活動としてどのような活動を行っていますか。 (いくつでも)

<input checked="" type="checkbox"/>	1. 災害支援	<input type="checkbox"/>	4. 健康・医学	<input type="checkbox"/>	7. 教育	<input type="checkbox"/>	10. 地域社会の活動
<input checked="" type="checkbox"/>	2. 国際交流・協力	<input checked="" type="checkbox"/>	5. スポーツ	<input type="checkbox"/>	8. 芸術・文化	<input type="checkbox"/>	11. いずれもない
<input checked="" type="checkbox"/>	3. 社会福祉	<input checked="" type="checkbox"/>	6. 学術・研究	<input checked="" type="checkbox"/>	9. 環境保全		

1, 2, 5, 6, 9が該当

【「その他」の横に自由記入欄がある場合】  
「その他」に1を立てた場合は必ずご記入ください。回答欄のサイズが、弊社が想定している文字数の目安になります。特に文字数制限は設けておりませんが、極端な文字数オーバーは避けてください。  
また、回答欄に入りきれない分を備考欄などに記入することはご遠慮ください。

【文章でご記入いただく自由記入欄について】  
目安の文字制限を設けています。文字数カウンタがついていますので、指定された範囲内で簡潔にご記入ください。  
内容はデータ抽出して確認しますので、セル内改行や簡条書きはできるだけ避け、文章でご記入ください。

### ご回答に際してのお願い事項

【数量値全般について】  
ご回答内容は指標値または集計値の形で使用し、個々の回答内容を事前の許諾なしに媒体で公表することはありません。ランキング調査の特性上、ブランク回答は評価上不利になってしまいますので、概数でも可能な限りご回答ください。

金額をお答えいただく設問で、単位に満たない場合(百万円単位での記入だが、百万円に満たない場合)には「0」と入力してください。

【備考欄について】  
質問の回答について補足説明が必要な場合は、各セクション末尾の【備考欄】をご使用ください。  
具体的には、入力規制の関係などで正しい回答が回答欄に入力できない場合や、カウントの仕方により回答の値が異なる場合などにご使用いただく欄です。  
備考欄は、「その他」や自由記述のご記入欄に入りきれない内容を記入する欄ではありません。  
自由記述部分の追加説明や、調査票と直接関係ない自己アピール等の記入はご遠慮ください。  
また、空シートへの補足事項の記入や、調査票以外のファイルの添付などもご遠慮ください。

### 年度の考え方

当調査では、「2017年度」=「2017年4月～2018年3月の間に終了する決算期」と定義しています  
(例:12月決算の場合→2017年12月期、3月決算の場合→2018年3月期)。  
原則、会計上の決算期と同じベースでご回答ください。  
直近3年の間に決算期変更を行っている場合は、決算期変更の内容と、どの部分のご回答が12ヶ月分の数字でないかを備考欄にご記入ください。

### 調査時点の前後で制度が変更になっている場合のご回答方法

原則、調査時点で既に運用が開始されている制度についてご回答をお願いします。  
実施予定であっても、現在実施していない制度・施策については含めずお答えください。

## ご回答の範囲について

### 【純粋持株会社制を採用している企業の回答方法】

#### ■ Q23 持株会社制の採用

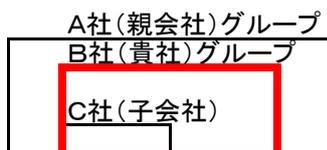
持株会社がグループの管理・運営のみでなく、不動産業などの一部事業を行っている場合であっても、グループ全体の売上高に占める割合が軽微であり、主要な事業を全て事業会社に譲渡している場合は「純粋持株会社制」とみなしてください。

#### ■ Q24SQ1 主要な事業会社

「主要な事業会社」にご記入いただく社数に制限は設けておりませんが、以降「人材活用」セクションでのご回答をお願いしている設問については**ここでご回答いただいた企業の単独数値を全て合算していただく形になります**（原則1～2社を想定しています）。

### 【貴社が外資系企業など、貴社よりも大きいグループ企業の傘下である場合の回答方法】

当調査の「連結」とは原則として自社および自社の連結子会社等を指し、**自社の親会社は含まれません**。



左図の場合、ご回答の範囲は赤枠の部分となります。

- ・連結でご回答いただくセクションでも、A社グループでの回答はできません。
- ・貴社の子会社であるC社は、連結に含めて構いません。

ただし、制度についてご回答いただく設問で、親会社に制度があり貴社にも適用されている場合には「実施している」と回答して問題ありません。

#### ■ Q14 開示している内容

必ずしも自社単独で資料公開をしている必要はありません（親会社のCSR報告書などで開示されていてもOK）。ただし、**親会社グループのグループ全体数値のみの公表の場合は「公表している」とはみなしません**。貴社の社名付きで公開されているもののみを「公開している」とみなします。

### 【セクションごとのご回答範囲一覧】

I. 事業内容、顧客層、拠点	連結ベース
II. 経営戦略、経営層	経営戦略は連結ベース、 <b>経営層(役員)は上場会社単独ベース</b>
III. 社会貢献・CSR～ IV. 方針・計画と責任体制	連結ベース
V. 人材活用	<b>単独ベース(純粋持株会社の場合は、主要な事業会社単独ベース)</b> Q24でご回答の範囲を選択していただきますので、その範囲に沿ってご回答ください。 <b>Q25～Q72のご回答のベースは必ず揃えてください。</b> <b>特にQ27の正社員に関する設問は、比率算出時分母になる重要な設問です。</b> <b>ご回答範囲の選択においては、Q27を回答できることを前提としてください。</b>
VI. イノベーション ～VII. 市場開拓	連結ベース 連結でのご回答が難しい場合は、把握している範囲内でのご回答でも構いませんが、連結全体でご回答いただくよりも不利になる可能性があります。

## 記入上の注意事項

### Q2 BtoC比率 について

#### 【BtoB取引とBtoC取引の基本的な考え方】

##### ■ 製造業

原料、素材、部品→BtoB

完成品→業務用・法人(個人事業主を含む)向け商品はBtoB

家庭用・個人向け商品はBtoC

※直接の販売先は卸でも、最終的にスーパーや小売店等に並ぶ商品はBtoCとしてください

通常は部品として工場に出荷するが、一部個人向けに直販を行っている場合→直販部分はBtoC

##### ■ 流通業

卸売業、商社→BtoB(ただし自社ブランドの製品等については下記参照)

小売業、インターネットや通販による個人向け直販→BtoC

##### ■ インフラ業(電力・ガス・通信・運輸等)、住宅・建設・不動産業、情報・サービス業

事業所向け、法人契約→BtoB

一般家庭向け、個人契約→BtoC

##### ■ 金融業

事業所向け貸付・融資、法人契約→BtoB

個人向け貸付・融資、個人契約→BtoC

※金融業の場合は営業収益・経常収益に占める割合ではなく貸付金や契約高の比率でご回答ください。

【BtoB取引とBtoC取引の考え方: 具体例】

	BtoB	BtoC
石油	軽油・重油・ジェット燃料等、主に事業用に使われる製品の売上	ガソリン・灯油等、主に乗用車や家庭で使われる製品の売上
自動車	商用車(バス、トラック等)	乗用車
車載製品	OEM製品(メーカーライン標準装着のもの)	市販品、ディーラーでのオプション
医薬品	処方薬(調剤薬局・医療機関への売上)	大衆薬(ドラッグストア等への売上)
飲料	飲食店向け *把握していない場合は、業務用製品の売上	小売店、自動販売機向け *把握していない場合は、業務用製品以外の売上
家電製品	OEM生産による売上	自社ブランド製品の売上
住宅用設備	建設・リフォーム会社を通じての売上(個人向け住宅用の設備を含む)	家電量販店・DIY用品店・ショールーム等を通じての売上、直販による売上
建設	発注者が法人の売上すべて(居住用施設も含む)	
不動産賃貸・開発	オフィスビル・事業用施設にかかる収入	居住用施設にかかる収入
専門商社	右記に該当しないものすべて	(自社で製造を行っていない場合であっても) 自社ブランドを冠した製品 自社直営店舗での売上
電力・ガス・通信等	一般的に事業所・個人商店等が契約することが多い契約プランの収入	一般的に個人が契約することが多い契約プランの収入
鉄道・バス・航空	法人契約による売上 貨物輸送の売上	法人契約以外の旅客輸送売上 旅行代理店向け売上
銀行・その他金融	事業所・法人向け融資(個人事業主向けの事業用融資含む)	個人向け融資(住宅ローンなど)
証券	法人口座の証券取引の手数料収入 特定投資家向け取引の手数料収入 *把握していない場合は、 相対取引等での手数料収入	個人口座の証券取引の手数料収入 *把握していない場合は、 通常の市場取引での手数料収入
ネットサービス・放送	広告掲載による収入 法人の有料会員登録・課金による収入	個人の有料会員登録・課金による収入

Q13 社会貢献活動費 について

【社会貢献活動費に含めていただきたいもの】

- 社会貢献活動に関わる寄付金  
※寄付金には一般寄付金を含みませんが、社会貢献活動に関わるものであれば、社会貢献活動費には含めて構いません
- 自社保有施設の開放(施設利用費を金額換算したもの)
- 社会貢献活動への社員参加、業務の一環としての地域行事参加・講演会講師にかかる人件費
- 自社製品の現物寄付(帳簿上の金額換算額)
- 企業財団等への出資金  
※自社が母体の場合も、財団法人の今年度支出額ではなく財団法人への今年度出資額をご記入ください

【社会貢献活動費から除いていただきたいもの】

- 営利法人や営利目的の事業に対する寄付・出資・協賛
- 広告・宣伝や自社の製品開発・技術開発を主たる目的とした事業への出資
- 業界団体等の会費
- 企業としての支出ではなく、社員や顧客・ユーザーが自社を経由して寄付した金額(社員募金、マッチングギフト・マッチング寄付の個人支出分等)  
⇒社会貢献活動費とは別枠で、「c. a以外で自社を経由して寄付」としてご回答ください

Q24SQ2 決算数値 について

【対応する勘定科目】

人件費	給与・賞与、福利厚生費、法定福利費、退職給付費用・退職給付引当金繰入額、役員報酬、役員賞与引当金繰入額、役員退職慰労金、役員退職慰労引当金繰入額 など
減価償却費	有形、無形、投資その他の資産の減価償却費 など ※のれん、繰延資産の償却は除く

## Q25 職掌 について

### 【職掌についての基本的な考え方】

総合職	管理職、および将来管理職となることを期待された幹部候補の正社員。 (本社以外の地域に事業所がある場合)地域間や海外など転居を伴う転勤がある職掌です。
専門職	総合職相当の職責を担うが、特に一般的な採用枠とは別に資格要件などが定められていたり人事管理上の扱い(給与体系や異動など)が総合職とは異なる正社員。
地域限定総合職	総合職相当の職責を担うが、通常の総合職とは別に、転居を伴う転勤がないことが契約で定められている正社員。
現業職	主として生産、販売、運輸・通信、保守、サービス等の業務に直接従事する正社員。 支店や工場などの事業所単位で採用され、原則として転居を伴う異動がない職掌です。
一般職	総合職に該当する正社員とは人事管理上の扱いが異なる、定型的・補助的な業務を行う正社員。 事業所単位で採用されることが多く、原則として転居を伴う異動がない職掌です。

### 【回答のご記入方法: 具体例】

- 採用時に職掌の区分がない場合  
全ての社員が総合職であるとみなします。総合職=100%とご回答ください。
- 採用の区分が「総合職」「一般職」等でなく「事務職」「営業職」「技能職」等である場合  
文系・理系の別や学卒の別でなく、地域間異動や職種間異動の有無でご判断ください。  
専門的な業務に従事していても、採用の段階で職種を限定せず採用している場合は「専門職」ではなく「総合職」と考え、「総合職」に含めてご回答ください。  
一般的には、「事務職」「営業職」「技能職」などはいずれも「総合職」に該当すると思われます。
- もともと事業所が一地域にしかないなど、会社全体として転居を伴う異動がない場合  
「地域限定総合職」ではなく「総合職」扱いとなります。  
「総合職」「専門職」「一般職」の区分は、職種間異動の有無や職責、昇進の差などでご判断ください。
- 管理職という職掌が「総合職」「一般職」等の職掌とは別に定められている場合  
管理職も「総合職」に含めてご回答ください。
- 職掌が明確に分かれており、「総合職」以外の職掌でも管理職がいる場合  
職掌を優先し、一般職や地域限定総合職の管理職は「一般職」「地域限定総合職」としてご回答ください。
- 「総合職」と「専門職」の判別に迷う場合  
人事管理上、明確な区分がなく判別に迷う場合は、全て「総合職」としてご回答ください。
- 「専門職」の具体例  
研究員、薬剤師、会計士、弁護士、証券アナリスト、アクチュアリー、エコノミスト等が該当します。  
介護職、栄養士職、プログラマー、クリエイター等は企業により「専門職」に区分される場合と「現業職」に区分される場合があると考えられます。総合職と比較した場合の職責や昇進の差などでご判断ください。

## Q26 職種 について

### 【職種についての基本的な考え方】

営業	一般的な営業部門の方が該当しますが、保守業務が中心となる営業職は「流通・販売・サービス」に含めてください。
研究開発・設計	主にQ85の「研究職」「商品開発職」に該当する方になります。
企画・マーケティング	事業、製品、商品の企画・立案や市場調査を行っている部門の方が該当します。 また、顧客企業に対しコンサルティング等を行う部門もこちらに含めてください。
生産・製造	製造業の場合、工場、作業所等で製品の製造加工を行う部門の方が該当します。 非製造業の場合、自社の商品となるコンテンツ等を制作する部門の方が該当します。 また、上記に関わる調達部門の方もこちらに含めてください。 ex.)ソフトウェア開発、プログラマー、コンテンツ・番組制作、記者、建設、農林水産業、鉱業
流通・販売・サービス	窓口や店舗などで直接顧客と接したり、アフターサービスなどを担当する部門の方が該当します。 また、商品を輸送する部門の方も含めてください。 ex.)保守、ドライバー、飲食店・小売店の店舗業務全般、コールセンター
その他	いわゆる本社部門のうち、営業、研究開発・設計、企画・マーケティングに該当しない方を想定しています。全社的な経営企画や広報・IRはこちらに含めてください。 ex.)総務、経理、人事、社内インフラ保守、経営企画、広報

### 【回答のご記入方法: 具体例】

- 営業事務など、バックオフィス担当が各部門に点在している場合  
おおよその割合でご回答いただければ結構ですので、人数割合としてさほど多くなければ、営業事務の方は営業に含むなど、部署単位でお考えいただいて構いません。
- 貿易業務で輸出・輸入の両方を行っている場合  
貴社の輸出货量・輸入量によって判断してください。  
輸入が多い場合や工場で業務を行っている場合は「生産・製造」、輸出が多い場合は「流通・販売・サービス」が近いと考えられます。

## Q27～ 従業員 の区分について

従業員の区分は、各社状況が異なりますので、貴社の実情に合わせてご回答可能な区分に読み替えてご回答下さい。なお、弊社では概ね以下のような区分を想定しております。下記にできるだけ近い区分でのご回答をお願いします。

従業員	直接雇用関係のある労働者（会社法上の役員、派遣社員を除く）
正社員	直接雇用関係のある労働者のうち無期雇用のフルタイム勤務で、正社員・正職員等とされている人を指します。
非正社員	直接雇用関係のある労働者のうち、有期契約であったり、フルタイム勤務でなかったりするなど、正社員とされていない人を指します。（例：契約社員、パート・アルバイト、嘱託社員など）
有期フルタイム	所定労働時間・日数が正社員と同程度で、有期契約に基づき直接雇用されている方。区別があいまいな場合は社会保険加入者数でお答えください。
定年後継続雇用	60歳定年を迎えた後、嘱託など正社員以外の雇用形態で継続雇用されている方。特に雇用形態を変えない場合は、こちらに含めず正社員のうち60代以上に含めてください。
派遣社員	「労働者派遣法」に基づき、派遣元事業所より派遣されている人を指します。
外国人正社員	日本の国籍を持たず、ハローワークに届出が必要な（特別永住者を除く）人で、原則として「日本国内で勤務する外国籍の社員」を指しています。 <b>「人材活用」設問をグループ回答される場合でも、海外子会社勤務の方などは除いてください。</b> 正確な人数が不明な場合は、就労ビザ取得人数などで代替してご回答いただくことも可能です。一部の人数が不明の場合は、把握している範囲でご記入ください（単体のみ、本社のみなど）。
執行役員およびQ9で回答以外の取締役	・執行役員および会社法上の役員（取締役）ではないが、職階や待遇が役員に相当する人 ・Q9に回答された取締役以外で、Q24の回答範囲に含まれる企業の取締役 （例：自社が持株会社の場合の事業会社の取締役、合算回答の場合の自社以外の取締役） を合わせてお答えください。 いずれも該当者がいない場合は総人数のみ0人とお答えください。 ※監査役・相談役・顧問は除きます。
部長相当職	部長および職務の内容及び責任が同等の人または、2課以上からなり、又は、その構成員が20人以上（部（局）長を含む。）の組織の長を指します。（厚生労働省 賃金構造基本統計調査 に準拠）
課長相当職	課長および職務の内容及び責任が同等の人または2係以上からなり、又は、その構成員が10人以上（課長を含む。）の組織の長を指します。（厚生労働省 賃金構造基本統計調査 に準拠）
ライン職	組織の長を指します。1組織に複数の長を置いている場合、実質的に複数の組織で構成されていれればいずれの人もライン職としてかまいませんが、組織を統制、調整、監督し、所轄部門を運営する業務に従事していない人は除いてください。
ライン職以外	副長、次長、補佐、代理、担当、専門職など、管理職と同等の職階だが組織の長でない人を指します。 ※副部長など、部長職未満の職位は、「部長未満課長相当職以上」に含めてください。 課長代理など、課長職未満の職位はいずれにも含まれません。

## Q32、Q77、Q89 テクノロジーの導入・活用 について

テクノロジーについて、当調査で想定している区分は概ね以下の通りです。

- 人材活用に含まれるテクノロジー  
従業員（主にホワイトカラー）の生産性を向上させるICT技術のうち、主に自社の従業員が活用しているもの
- イノベーションに含まれるテクノロジー  
従業員の生産性を向上させるICT技術のうち、自社で開発し、ビジネス化して他社の従業員の生産性向上に役立っているもの  
その他、自社の製品・サービスに組み込まれているICT技術全般  
自社工場の生産性や品質を高めるICT技術、自社物流拠点の生産性や品質を高めるICT技術  
自社工場・物流拠点で働くスタッフの生産性を高めたり、負荷を軽減するICT技術  
☆店舗などサービスの現場でのオペレーションを向上させるICT技術
- 市場開拓に含まれるテクノロジー  
営業やマーケティングに活用しているICT技術  
コールセンターやサポートセンターなどで活用しているICT技術  
☆ビッグデータを活用した販促・価格設定など（マーケティングイノベーション）のためのICT技術  
☆自社の製品・サービスに組み込まれているICT技術のうち、主にアフターサポートなど自社の顧客対応に効果が見込まれるもの

☆については、イノベーション・市場開拓いずれの事例としてもよいと考えられるものです。3分野それぞれについて2事例ずつご回答いただく必要がありますので、貴社の事業内容に応じ、他事例が少ない方の分野でご回答ください。

## Q42 育児休業・介護休業 について

育児・介護休業については、ご回答の対象となる期間に注意してください。

- ・育休から復帰後に、再び育休取得した場合もb育休は1人としてカウントしてください。(例1)
- ・育休復帰したが、現在産・育休中の人や退職した人はc就労中人数には含めないでください。(例2)
- ・産休後、育休を取得せず復帰した人は、b育休には含めず、c就労中人数には含めてください。(例3)
- ・16年4月～17年3月に産休されていない方は、全ての項目から除いてください。(例4)

	2016年3月以前	16年4月～17年3月	2017年4月以降	現在→	
aの範囲		この期間に本人または配偶者が出産した方			
bの範囲		aの人のうち、この期間に育児休業を取得した方(現在取得継続中の方も含める)			
cの範囲		aの人のうち、現在復帰している方			

	産前	産後	育休取得	復帰	産前	産後	育休	⇒	a出産	b育休	c復帰
例1								⇒	○	○	×
例2		産前	産後	育休取得				⇒	○	○	×
例3		産前	産後	復帰				⇒	○	×	○
例4	産前	産後	育休取得		復帰			⇒	×	×	×

## Q58 給与 について

原則として、有価証券報告書の「平均年間給与」の計算に含まれる勘定科目を想定しています。

【含めていただきたいもの】

- 労働協約、就業規則等によってあらかじめ定められている算定方法によって支給される給与 ※手取り額ではなく、給与総額(労働者が負担すべき税金や社会保険料などを控除する前の金額) ex.)基本給、超過勤務手当、休日出勤手当、家族手当、住宅手当
- 賞与、臨時に支払われた現金給与など

【除いていただきたいもの】

- 退職金、退職給付費用
- 役員に支払われる人件費(役員報酬、役員賞与、役員退職慰労金等)
- 税金や社会保険料などのうち、事業者負担分(法定福利費)

## Q70 休日 について

【各設問の算出方法】

- b. 所定休日日数  
法定休日＋法定外休日。有給、無給を問わず全正社員が取得可能な休日を指します。事業所や職種によって異なる場合は、該当人数が最も多い条件でお答えください。
- c. 平均休暇取得日数  
法定の年次有給休暇および特別休暇の取得日数の1人当たり平均  
所定休日、代休、振替休日、欠勤、休職は除いてください。  
特別休暇は、種類や有給・無給を問いませんが、就業規則に定められたもののみ含めてください。
- d. 年次有給休暇の取得状況別人数  
法定の年次有給休暇のみで、繰り越し分の取得日数は含みますが、特別休暇等は含まれません。

## Q72 メンタルヘルス休職・退職 について

【休職・復職・退職の算定について】

- ・集計期間前からの休職者も①休職者に含めてください。(例1)
- ・期間中に複数回休職と復職を繰り返した場合も、1人としてカウントしてください。(例2)
- ・一度復職しても、その後休職や退職し現在復職していない場合は②復職済みから除いてください(例2、3)
- ・有休(繰越分含む)は休職に含めません。休職を経ない退職も③退職者に含めてください。(例4)

	15年3月以前	15年4月～18年3月	2018年4月以降	
例1	在職 → 休職	→ 復職		⇒
例2	在職 → 休職 → 復職 → 休職			⇒
例3	在職 → 休職 → 復職 → 退職			⇒
例4	在職 → 有休 → 退職			⇒

	①休職	②復職	③退職
例1	○	○	×
例2	○	×	×
例3	○	×	○
例4	×	×	○

## Q84 ICT投資 について

### 【含めていただきたいもの】

- ハードウェア関連支出(コンピュータ・周辺機器)  
コンピュータとその周辺機器の減価償却費、レンタル・リース費用
- ハードウェア関連支出(通信機器関連)  
有線電気通信機器(固定電話機など)、無線電機通信機器(携帯端末など)、映像音響機器(デジタルカメラ、ICレコーダなど)の減価償却費、レンタル・リース費用
- ソフトウェア関連支出  
ソフトウェアの減価償却費、レンタル・リース費用、固定資産計上されないソフトウェアの購入費用、自社開発ソフトに関する支出、情報システムのコンサルティング料など
- サービス関連支出  
処理サービス料(SaaS、ASP使用料など)、運用保守委託料、データ作成/入力費  
情報セキュリティ関連専門サービス料(脆弱性診断、監視、フォレンジックなど)  
ITに関する教育研修費・外部派遣要員の人件費、データセットの使用料など

### 【除いていただきたいもの】

- 通信回線使用料、消耗品費、情報システム部門の社内人件費
- データセンターの利用料、コンピュータ室の借室料や償却費、電力料、共益費・補修費、輸送費
- ITの教育・研修に関わる社内の人件費
- 顧客からの受託業務に関わる支出

## Q93 顧客との接点となる職種 について

(1)対象職種 のそれぞれの選択肢では、以下のような職種を想定しています。

- アカウント営業  
主にBtoB取引において、既存の顧客ごとに担当者を決めて日常的に顧客と接している人
- サポートセンター、カスタマーセンター  
主に電話やメールで対応を行う人を想定していますが、実店舗で対応するカスタマーデスクなどの人も含みます  
複合機のサポート担当など、消耗品補充や修理を行う人も含みます。
- 店舗スタッフ  
小売業、飲食業などで、商品を販売するための接客を中心に行う人
- その他のサービススタッフ  
顧客に直接対面してサービスを行う人全般で、上記に含まれない人  
保育・介護スタッフ、塾や研修などの講師、駅員、スポーツインストラクターなど  
運送会社の配達スタッフなども、直接顧客と接するのであれば含みます。

## Q95 市場規模・占有率 について

「事業」「製品・商品」の捉え方は企業ごとに異なるため、厳密には規定しておりません。  
また、正確な市場規模・市場占有率が分からない市場の場合は、貴社推計値などで構いません。  
ただし、「市場規模」と「市場占有率」が必ず対応するようにご回答ください。

→「市場規模」×「市場占有率」＝貴社グループの当該事業(製品・商品)の売上高

### 【一般的に市場占有率を売上高で把握していない業界の場合】

市場占有率は原則、売上高ベースでのご回答をお願いしていますが、  
一般的に市場占有率を売上高ベースで把握しない業界に関しては、アニュアルレポートや事業報告書  
などで一般的に使用される単位のベースで市場占有率をご回答いただいても構いません。  
その場合、(2)の下段の「市場規模が売上高ベースでない～」の欄に、**市場規模**を単位付きでご記入ください。

業種	ご回答ベースの例	ご記入例
建設業	受注高	受注高xxxx億円
通信業	契約者数	xxxx万人(年間契約者数)
ネットサービス業	PV	xxxx億PV

## 銀行・証券・保険業を主たる事業とする企業様のご回答方法について

金融業（銀行・証券・保険業）が主たる事業の場合は、設問を以下のように読み替えてご回答ください。

### ■Q2a BtoC比率

- 銀行業 → 貸出金残高のうち個人向け貸出金（住宅ローンなど）の割合  
 証券業 → 受入手数料のうち、個人口座の証券取引の手数料収入  
 （把握していない場合は、相対取引でない通常の市場取引での手数料収入で代替可）  
 保険業 → 保有契約残高のうち個人契約の割合

### ■Q2b 総売上高に占める海外向け売上の比率

有価証券報告書のセグメント情報中の「地域ごとの情報」の記載方法に準拠しています。

- 銀行業 → 経常収益に占める国際業務経常収益の比率  
 証券業 → 純営業収益に占める海外純営業収益の比率  
 保険業 → 正味収入保険料（損保）および生命保険料（生保）に占める海外の比率

### ■Q24SQ2 決算数値

以下の内容に読み替えてご回答ください。

調査項目	銀行	証券	損保	生保
売上高	経常収益	営業収益	経常収益	経常収益
製造原価および 販管費中の人件費	営業経費中の 人件費	営業経費中の 人件費	事業費中の 人件費	事業費中の 人件費
製造原価および 販管費中の減価償却費	営業経費中の 減価償却費	営業経費の 減価償却費	事業費中の 減価償却費	その他経常費用中の 減価償却費
営業利益	業務純益	営業利益	経常利益	基礎利益

### ■Q84 研究開発費

以下に該当する金額をご回答ください（人件費含む）。なお、一部項目の金額が不明または非公表の場合には、全ての項目の合計ではなく一部項目の合計でも構いません。

- ・新しい金融商品の企画立案、開発のための費用
- ・市場調査のための費用
- ・シンクタンク・コンサルティング等の事業における分析手法や分析ツールの開発費用

### ■Q85 研究開発職

金融業の場合、以下のような職種が想定されます。

研究職：エコノミスト、アナリスト、ストラテジスト、クオンツ、アクチュアリー

商品開発職：金融商品開発

### ■Q95 市場規模と市場占有率

市場規模と市場占有率は、原則として以下のベースでご回答ください。

ただし、以下のベースでのご回答が難しい場合には、貴社の回答可能なベースで構いません。

市場規模は売買高等の金額であっても、「市場規模」の欄ではなく、下段の「市場規模が売上高ベースでない～」の欄にご記入ください。

- 銀行業 → ご回答不要です  
 証券業 → 売買高  
 保険業 → 収入保険料

「主たる事業」は、市場規模と市場占有率をセットでご回答いただければ

範囲の広さは問いません。通常、ディスクロージャー誌などで記載している範囲でご回答ください。

（例）証券業 → 東証の株式売買高（大手証券など）、個人売買高（ネット証券など）

保険業 → 自動車保険の正味収入保険料、個人生命保険の収入保険料

## 貴社が非上場である場合(調査票表紙左上のコードが5桁の企業様)のご回答方法について

### ■Q24SQ2 2017年度決算数値

生産性を算出するために必要な設問となっています。  
全て埋まっていないと評価ができないということはありませんが、可能な範囲でお答えください。

### 【外資系企業様のご回答方法】

#### ■Q2～6 事業内容、拠点など

グループ全体ではなく、日本法人についてお答えください。  
ただし拠点については、日本法人で採用した従業員が常駐していれば、拠点ありとみなして構いません。  
Q6のコーポレートサイトはグローバルサイトについてお答えください。

#### ■Q14 開示している内容

【貴社が外資系企業など、貴社よりも大きいグループ企業の傘下である場合の回答方法】に記載のルールが原則となりますが、外資系企業で情報公開が全世界ベースの場合、貴社(日本法人)の社名が明記されていなくても、地域別で「Japan」「Asia」「East Asia」など、ある程度地域が特定された形で開示されていれば「開示している」とみなして構いません。

#### ■Q7、20～22 KPIに関する設問

日本法人としてのKPIが定められていない場合、アジア地域など地域単位でのKPIでも構いません。

#### ■Q91 アプリやSNSについて

世界共通のアプリの場合、日本語版や日本用にローカライズしているものなど  
日本語を使用するユーザーや日本国内でダウンロードされたと思われる件数・人数でお答えください。  
ただし、日本法人が開発したものであれば全世界の件数でお答えいただいて構いません。

#### ■Q96～99 海外進出

日本法人で回答する場合は、原則ご回答対象外となります。  
ただし、日本法人がアジアを管轄しているような場合は、アジア圏を海外進出として扱っても問題ありません。