

③ 評価基準が不定 (**)

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：評価基準が不定のクロス表

			同：同：評価基準が不定			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 75.0%	1 12.5%	1 12.5%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	15 45.5%	12 36.4%	6 18.2%	33 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 42.9%	8 57.1%	0 .0%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	13 52.0%	9 36.0%	3 12.0%	25 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	5 35.7%	9 64.3%	0 .0%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	4 20.0%	16 80.0%	0 .0%	20 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	9 60.0%	6 40.0%	0 .0%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	10 66.7%	5 33.3%	0 .0%	15 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	2 40.0%	3 60.0%	0 .0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	3 30.0%	5 50.0%	2 20.0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	73 45.9%	74 46.5%	12 7.5%	159 100.0%	

(注) 1. この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意（5%水準）。
2. ただしサンプル数の少ないセルも数多く、解釈には注意が必要である。

④ 期待が高すぎる

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：期待が高すぎる のクロス表

			同：同：期待が高すぎる			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 100.0%	0 .0%	0 .0%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	22 66.7%	10 30.3%	1 3.0%	33 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	13 92.9%	1 7.1%	0 .0%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	16 64.0%	8 32.0%	1 4.0%	25 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	10 71.4%	4 28.6%	0 .0%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	15 75.0%	5 25.0%	0 .0%	20 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 53.3%	7 46.7%	0 .0%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 40.0%	8 53.3%	1 6.7%	15 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	3 60.0%	2 40.0%	0 .0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	7 70.0%	2 20.0%	1 10.0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	108 67.9%	47 29.6%	4 2.5%	159 100.0%	

(注) この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意ではない。

従業員

① 知識不足

サービス分類：CB（タイプ10分類）と変異性原因：従業員：知識不足のクロス表

			変異性原因：従業員：知識不足			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	5 62.5%	2 25.0%	1 12.5%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	11 32.4%	18 52.9%	5 14.7%	34 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	5 35.7%	8 57.1%	1 7.1%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	7 25.0%	18 64.3%	3 10.7%	28 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	9 64.3%	5 35.7%	0 .0%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	10 52.6%	9 47.4%	0 .0%	19 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 40.0%	7 46.7%	2 13.3%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 37.5%	8 50.0%	2 12.5%	16 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	1 20.0%	3 60.0%	1 20.0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	3 30.0%	7 70.0%	0 .0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	63 38.7%	85 52.1%	15 9.2%	163 100.0%	

(注) この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意ではない。

② スキル不足

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：スキルが低い のクロス表

			同：同：スキルが低い			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 75.0%	2 25.0%	0 .0%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	10 29.4%	21 61.8%	3 8.8%	34 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 57.1%	5 35.7%	1 7.1%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	9 32.1%	17 60.7%	2 7.1%	28 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	4 28.6%	10 71.4%	0 .0%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 42.1%	10 52.6%	1 5.3%	19 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	7 46.7%	7 46.7%	1 6.7%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 50.0%	8 50.0%	0 .0%	16 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	1 20.0%	3 60.0%	1 20.0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	4 40.0%	5 50.0%	1 10.0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	65 39.9%	88 54.0%	10 6.1%	163 100.0%	

(注) この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意ではない。

③ モチベーションが低い

サービス分類：CB（タイプ10分類）と同：同：モチベーションが低いクロス表

			同：同：モチベーションが低い			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	2 25.0%	5 62.5%	1 12.5%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	17 50.0%	13 38.2%	4 11.8%	34 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	11 78.6%	2 14.3%	1 7.1%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	20 71.4%	7 25.0%	1 3.6%	28 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	7 50.0%	6 42.9%	1 7.1%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 31.6%	11 57.9%	2 10.5%	19 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	7 46.7%	6 40.0%	2 13.3%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	12 75.0%	4 25.0%	0 .0%	16 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	1 20.0%	4 80.0%	0 .0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	4 40.0%	4 40.0%	2 20.0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	87 53.4%	62 38.0%	14 8.6%	163 100.0%	

(注) この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意ではない。

② 提案力が低い (**)

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：対顧客提案力が低い のクロス表

			同：同：対顧客提案力が低い			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	5 62.5%	3 37.5%	0 .0%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	16 47.1%	9 26.5%	9 26.5%	34 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	3 21.4%	6 42.9%	5 35.7%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	14 50.0%	11 39.3%	3 10.7%	28 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	3 21.4%	10 71.4%	1 7.1%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	11 57.9%	7 36.8%	1 5.3%	19 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 53.3%	7 46.7%	0 .0%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	4 25.0%	7 43.8%	5 31.3%	16 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	2 40.0%	2 40.0%	1 20.0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	2 20.0%	8 80.0%	0 .0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	68 41.7%	70 42.9%	25 15.3%	163 100.0%	

(注) 1. この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意（5%水準）。
2. ただしサンプル数の少ないセルも数多く、解釈には注意が必要である。

③ 共感性・感受性が低い

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：対顧客の感受性欠如のクロス表

			同：同：対顧客の感受性欠如			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数	7	1	0	8
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	87.5%	12.5%	.0%	100.0%
	2.消費者向け販売	度数	18	13	3	34
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	52.9%	38.2%	8.8%	100.0%
	3.製造業	度数	11	3	0	14
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	78.6%	21.4%	.0%	100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数	18	9	1	28
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	64.3%	32.1%	3.6%	100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数	11	2	1	14
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	78.6%	14.3%	7.1%	100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数	13	5	1	19
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	68.4%	26.3%	5.3%	100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数	9	6	0	15
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	60.0%	40.0%	.0%	100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数	9	6	1	16
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	56.3%	37.5%	6.3%	100.0%
	9.モノに対するサービス	度数	4	1	0	5
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	80.0%	20.0%	.0%	100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数	2	8	0	10
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	20.0%	80.0%	.0%	100.0%
合計		度数	102	54	7	163
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	62.6%	33.1%	4.3%	100.0%

(注) この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意ではない。

④ 従業員同士の関係

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：従業員同士の関係が悪いのクロス表

			同：同：従業員同士の関係が悪い			合計
			非該当	該当	特に重要	
サービス分類：CB（タイプ10分類）	1.法人向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	8 100.0%	0 .0%	0 .0%	8 100.0%
	2.消費者向け販売	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	26 76.5%	6 17.6%	2 5.9%	34 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	11 78.6%	3 21.4%	0 .0%	14 100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	24 85.7%	4 14.3%	0 .0%	28 100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	12 85.7%	2 14.3%	0 .0%	14 100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	13 68.4%	6 31.6%	0 .0%	19 100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	14 93.3%	1 6.7%	0 .0%	15 100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	13 81.3%	2 12.5%	1 6.3%	16 100.0%
	9.モノに対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	2 40.0%	3 60.0%	0 .0%	5 100.0%
	10.ヒト（精神）に対するサービス	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 60.0%	4 40.0%	0 .0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	129 79.1%	31 19.0%	3 1.8%	163 100.0%	

(注) この要因を指摘する割合のCBの違いによる差は統計的には有意ではない。