

仕組み・システム

① 不明確

サービス分類：CB（タイプ10分類）と変異性原因：仕組み：不明確のクロス表

			変異性原因：仕組み：不明確			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%	18 58.1%	10 32.3%	3 9.7%	31 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	6 42.9%	7 50.0%	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%	17 63.0%	9 33.3%	1 3.7%	27 100.0%
	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 38.5%	7 53.8%	1 7.7%	13 100.0%
	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 55.6%	8 44.4%	0 .0%	18 100.0%
	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%	10 62.5%	5 31.3%	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%	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%	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%	88 56.1%	60 38.2%	9 5.7%	157 100.0%	

(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 使い勝手が悪い（＊）

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：使い勝手が悪いのクロス表

			同：同：使い勝手が悪い			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％	7 87.5%	0 .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％	15 48.4%	16 51.6%	0 .0%	31 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の％	10 71.4%	2 14.3%	2 14.3%	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％	21 77.8%	5 18.5%	1 3.7%	27 100.0%
	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％	8 61.5%	5 38.5%	0 .0%	13 100.0%
	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 72.2%	4 22.2%	1 5.6%	18 100.0%
	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%	8 53.3%	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%	7 43.8%	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％	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％	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％	94 59.9%	56 35.7%	7 4.5%	157 100.0%	

- (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（10%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 待ち時間が長い

サービス分類：CB（タイプ10分類）と 同：同：待ち時間が長い のクロス表

			同：同：待ち時間が長い			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%	19 61.3%	10 32.3%	2 6.5%	31 100.0%
	3.製造業	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	14 100.0%	0 .0%	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%	22 81.5%	2 7.4%	3 11.1%	27 100.0%
	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 92.3%	1 7.7%	0 .0%	13 100.0%
	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%	12 66.7%	5 27.8%	1 5.6%	18 100.0%
	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%	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%	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%	3 30.0%	0 .0%	10 100.0%
合計	度数 サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	115 73.2%	36 22.9%	6 3.8%	157 100.0%	

(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 過度に能率志向

サービス分類：CB（タイプ10分類）と同：同：システムが過度に能率志向のクロス表

			同：同：システムが過度に能率志向			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	8	0	0	8
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
	2.消費者向け販売	度数	28	2	1	31
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	90.3%	6.5%	3.2%	100.0%
	3.製造業	度数	13	1	0	14
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	92.9%	7.1%	.0%	100.0%
	4.メンテナンス・ロジスティクス・レンタル	度数	23	4	0	27
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	85.2%	14.8%	.0%	100.0%
	5.コンサル・システム開発	度数	12	1	0	13
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	92.3%	7.7%	.0%	100.0%
	6.ヒト（身体）に対するサービス	度数	16	2	0	18
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	88.9%	11.1%	.0%	100.0%
	7.専門的システムを使用させるサービス	度数	13	2	0	15
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	86.7%	13.3%	.0%	100.0%
	8.専門情報提供サービス	度数	15	1	0	16
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	93.8%	6.3%	.0%	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	9	1	0	10
		サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	90.0%	10.0%	.0%	100.0%
合計	度数	141	15	1	157	
	サービス分類：CB（タイプ10分類）の%	89.8%	9.6%	.6%	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。