

### (3) フロントスタッフ今後の訓練充実意向と採用方針

顧客接点のスタッフ：OJTと顧客接点のスタッフ採用方針のクロス表

		顧客接点のスタッフ採用方針					合計
		未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用	
顧客接点のスタッフ：OJT 増やしたい	度数	19	29	25	13	2	88
	顧客接点のスタッフ：OJTの%	21.6%	33.0%	28.4%	14.8%	2.3%	100.0%
このままでよい	度数	11	13	23	8	1	56
	顧客接点のスタッフ：OJTの%	19.6%	23.2%	41.1%	14.3%	1.8%	100.0%
合計	度数	30	42	48	21	3	144
	顧客接点のスタッフ：OJTの%	20.8%	29.2%	33.3%	14.6%	2.1%	100.0%

(注) OJTの今後の増加意向の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

同：社内研修と顧客接点のスタッフ採用方針のクロス表

		顧客接点のスタッフ採用方針					合計
		未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用	
同：社内研修 増やしたい	度数	18	24	32	14	3	91
	同：社内研修の%	19.8%	26.4%	35.2%	15.4%	3.3%	100.0%
減らしたい	度数	1	0	0	0	0	1
	同：社内研修の%	100.0%	.0%	.0%	.0%	.0%	100.0%
このままでよい	度数	11	18	15	8	0	52
	同：社内研修の%	21.2%	34.6%	28.8%	15.4%	.0%	100.0%
合計	度数	30	42	47	22	3	144
	同：社内研修の%	20.8%	29.2%	32.6%	15.3%	2.1%	100.0%

(注) 社内研修の今後の充実意向の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

同：社外研修と顧客接点のスタッフ採用方針のクロス表

		顧客接点のスタッフ採用方針					合計
		未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用	
同：社外研修 増やしたい	度数	15	21	13	6	2	57
	同：社外研修の%	26.3%	36.8%	22.8%	10.5%	3.5%	100.0%
減らしたい	度数	1	1	2	0	0	4
	同：社外研修の%	25.0%	25.0%	50.0%	.0%	.0%	100.0%
このままでよい	度数	13	19	28	16	1	77
	同：社外研修の%	16.9%	24.7%	36.4%	20.8%	1.3%	100.0%
合計	度数	29	41	43	22	3	138
	同：社外研修の%	21.0%	29.7%	31.2%	15.9%	2.2%	100.0%

(注) 社外研修の今後の充実意向の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

### (4) フロントスタッフ：採用方針の違いによる現在の訓練重視得点の違い

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	30	5.3000	1.64317	.30000	4.6864	5.9136	1.00	9.00
1に近い	42	5.4762	1.82447	.28152	4.9076	6.0447	.00	9.00
どちらとも言えない	44	5.5227	1.73190	.26109	4.9962	6.0493	1.00	8.00
5に近い	22	5.6364	1.70561	.36364	4.8801	6.3926	3.00	8.00
教育不要のプロを採用	3	5.3333	.57735	.33333	3.8991	6.7676	5.00	6.00
合計	141	5.4752	1.70538	.14362	5.1912	5.7591	.00	9.00

(注) 1. 現在の訓練重視得点(表中の平均値：Q13より作成)の採用方針による違いは、統計的に有意ではない。

2. 訓練重視得点は、大変重視を3点、重視を2点、一応実施1点として、各社毎合計して算出。

(5) フロントスタッフ：採用方針の違いによる今後の訓練方向性得点の違い

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	29	5.4828	2.30869	.42871	4.6046	6.3609	3.00	9.00
1に近い	41	5.4146	2.15610	.33673	4.7341	6.0952	3.00	9.00
どちらとも言えない	43	5.8837	2.24891	.34296	5.1916	6.5758	3.00	9.00
5に近い	21	5.9524	2.06098	.44974	5.0142	6.8905	3.00	9.00
教育不要のプロを採用	3	4.3333	2.30940	1.33333	-1.4035	10.0702	3.00	7.00
合計	137	5.6350	2.19584	.18760	5.2640	6.0060	3.00	9.00

- (注) 1. 今後の訓練方向性得点(表中の平均値：Q13 より作成)の採用方針による違いは、統計的に有意ではない。  
 2. 訓練方向性得点は、今後増やしたいを1点、減らしたいを-1点として各社毎に合計した。

(4) フロントスタッフの採用方針と Q12 各種訓練充実意向(得点)

OJT 充実意向

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	32	7.3125	5.20817	.92068	5.4348	9.1902	.00	16.00
1に近い	43	7.0000	4.89412	.74635	5.4938	8.5062	.00	15.00
どちらとも言えない	51	7.5294	5.14724	.72076	6.0817	8.9771	.00	16.00
5に近い	24	6.5417	5.35666	1.09342	4.2797	8.8036	.00	15.00
教育不要のプロを採用	3	5.6667	1.52753	.88192	1.8721	9.4612	4.00	7.00
合計	153	7.1438	5.03987	.40745	6.3388	7.9488	.00	16.00

- (注) 1. Q12 から算出した OJT 充実意向得点 (表中の平均値) の採用方針による違いは、統計的に有意ではない。  
 2. OJT 充実意向得点は、Q12 の各スキル毎の OJT 充実意向を、「もっと充実させたい」を1点、「今後減らしたい」を-1点として各社毎に集計して算出。

社内研修充実意向

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	32	8.5000	5.74175	1.01501	6.4299	10.5701	.00	16.00
1に近い	43	7.3953	5.28763	.80636	5.7681	9.0226	.00	16.00
どちらとも言えない	51	6.8431	5.33056	.74643	5.3439	8.3424	.00	16.00
5に近い	24	7.6250	5.75449	1.17463	5.1951	10.0549	.00	16.00
教育不要のプロを採用	3	6.3333	1.52753	.88192	2.5388	10.1279	5.00	8.00
合計	153	7.4575	5.40588	.43704	6.5941	8.3210	.00	16.00

- (注) 1. Q12 から算出した社内研修充実意向得点 (表中の平均値) の採用方針による違いは統計的に有意ではない。  
 2. 社内研修充実意向得点は、上記 OJT 充実意向得点と同様にして算出。

## 社外研修充実意向

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	32	4.7813	5.34448	.94478	2.8544	6.7081	-2.00	16.00
1に近い	43	3.9302	4.86677	.74218	2.4325	5.4280	.00	15.00
どちらとも言えない	51	3.7843	4.62737	.64796	2.4828	5.0858	.00	16.00
5に近い	24	3.2083	4.59659	.93827	1.2674	5.1493	.00	16.00
教育不要のプロを採用	3	2.6667	3.05505	1.76383	-4.9225	10.2558	.00	6.00
合計	153	3.9216	4.79656	.38778	3.1554	4.6877	-2.00	16.00

- (注) 1. 採用方針の違いによる Q12 から算出した社外研修充実意向得点 (表中の平均値) の違いは統計的に有意ではない。  
 2. 社外研修充実意向得点は、上記 OJT 充実意向得点と同様にして算出。

## (7) バックスタッフの訓練状況と採用方針

バックのスタッフ：OJTとバックのスタッフ採用方針のクロス表

	度数	バックのスタッフ採用方針	バックのスタッフ採用方針					合計
			未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用	
バックのスタッフ：OJT 大変重視	5	9	12	13	2	41		
バックのスタッフ：OJT の %	12.2%	22.0%	29.3%	31.7%	4.9%	100.0%		
重視	11	10	20	15	4	60		
バックのスタッフ：OJT の %	18.3%	16.7%	33.3%	25.0%	6.7%	100.0%		
一応実施	2	3	11	6	5	27		
バックのスタッフ：OJT の %	7.4%	11.1%	40.7%	22.2%	18.5%	100.0%		
実施せず	2	2	10	2	0	16		
バックのスタッフ：OJT の %	12.5%	12.5%	62.5%	12.5%	.0%	100.0%		
合計	20	24	53	36	11	144		
バックのスタッフ：OJT の %	13.9%	16.7%	36.8%	25.0%	7.6%	100.0%		

(注) OJT の重視度の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

同：社内研修とバックのスタッフ採用方針のクロス表

	度数	同：社内研修	バックのスタッフ採用方針					合計
			未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用	
同：社内研修 大変重視	3	6	7	4	1	21		
同：社内研修 の %	14.3%	28.6%	33.3%	19.0%	4.8%	100.0%		
重視	10	8	16	13	3	50		
同：社内研修 の %	20.0%	16.0%	32.0%	26.0%	6.0%	100.0%		
一応実施	5	5	17	12	5	44		
同：社内研修 の %	11.4%	11.4%	38.6%	27.3%	11.4%	100.0%		
実施せず	2	5	13	7	2	29		
同：社内研修 の %	6.9%	17.2%	44.8%	24.1%	6.9%	100.0%		
合計	20	24	53	36	11	144		
同：社内研修 の %	13.9%	16.7%	36.8%	25.0%	7.6%	100.0%		

(注) 社内研修の重視度 OJT の重視度の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

同：社外研修とバックのスタッフ採用方針のクロス表

	バックのスタッフ採用方針					合計	
	未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用		
同：社外研修 大変重視	度数	1	1	5	1	3	11
	同：社外研修の%	9.1%	9.1%	45.5%	9.1%	27.3%	100.0%
重視	度数	5	7	10	11	3	36
	同：社外研修の%	13.9%	19.4%	27.8%	30.6%	8.3%	100.0%
一応実施	度数	7	7	18	12	4	48
	同：社外研修の%	14.6%	14.6%	37.5%	25.0%	8.3%	100.0%
実施せず	度数	6	9	19	12	1	47
	同：社外研修の%	12.8%	19.1%	40.4%	25.5%	2.1%	100.0%
合計	度数	19	24	52	36	11	142
	同：社外研修の%	13.4%	16.9%	36.6%	25.4%	7.7%	100.0%

(注) 社外研修の重視度 OJT の重視度の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

### (8) バックスタッフ今後の訓練充実意向と採用方針

バックのスタッフ：OJTとバックのスタッフ採用方針のクロス表

	バックのスタッフ採用方針					合計	
	未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用		
バックのスタッフ：OJT 増やしたい	度数	7	9	19	20	7	62
	バックのスタッフ：OJTの%	11.3%	14.5%	30.6%	32.3%	11.3%	100.0%
減らしたい	度数	0	0	1	0	0	1
	バックのスタッフ：OJTの%	.0%	.0%	100.0%	.0%	.0%	100.0%
このままでよい	度数	13	15	33	15	4	80
	バックのスタッフ：OJTの%	16.3%	18.8%	41.3%	18.8%	5.0%	100.0%
合計	度数	20	24	53	35	11	143
	バックのスタッフ：OJTの%	14.0%	16.8%	37.1%	24.5%	7.7%	100.0%

(注) OJT の今後の充実意向の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

同：社内研修とバックのスタッフ採用方針のクロス表

	バックのスタッフ採用方針					合計	
	未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用		
同：社内研修 増やしたい	度数	7	12	18	18	7	62
	同：社内研修の%	11.3%	19.4%	29.0%	29.0%	11.3%	100.0%
減らしたい	度数	0	1	2	0	0	3
	同：社内研修の%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	.0%	100.0%
このままでよい	度数	13	11	33	17	4	78
	同：社内研修の%	16.7%	14.1%	42.3%	21.8%	5.1%	100.0%
合計	度数	20	24	53	35	11	143
	同：社内研修の%	14.0%	16.8%	37.1%	24.5%	7.7%	100.0%

(注) 社内研修の今後の充実意向の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

同：社外研修とバックのスタッフ採用方針のクロス表

	バックのスタッフ採用方針					合計	
	未経験者を採用し教育	1に近い	どちらとも言えない	5に近い	教育不要のプロを採用		
同：社外研修 増やしたい	度数	11	14	17	16	9	67
	同：社外研修の%	16.4%	20.9%	25.4%	23.9%	13.4%	100.0%
減らしたい	度数	0	0	2	1	0	3
	同：社外研修の%	.0%	.0%	66.7%	33.3%	.0%	100.0%
このままでよい	度数	8	10	31	18	2	69
	同：社外研修の%	11.6%	14.5%	44.9%	26.1%	2.9%	100.0%
合計	度数	19	24	50	35	11	139
	同：社外研修の%	13.7%	17.3%	36.0%	25.2%	7.9%	100.0%

(注) 社外研修の今後の充実意向の違いによる採用方針の違いには、統計的に有意な差は見られない。

(9) バックスタッフ：採用方針の違いによる現在の訓練重視得点の違い

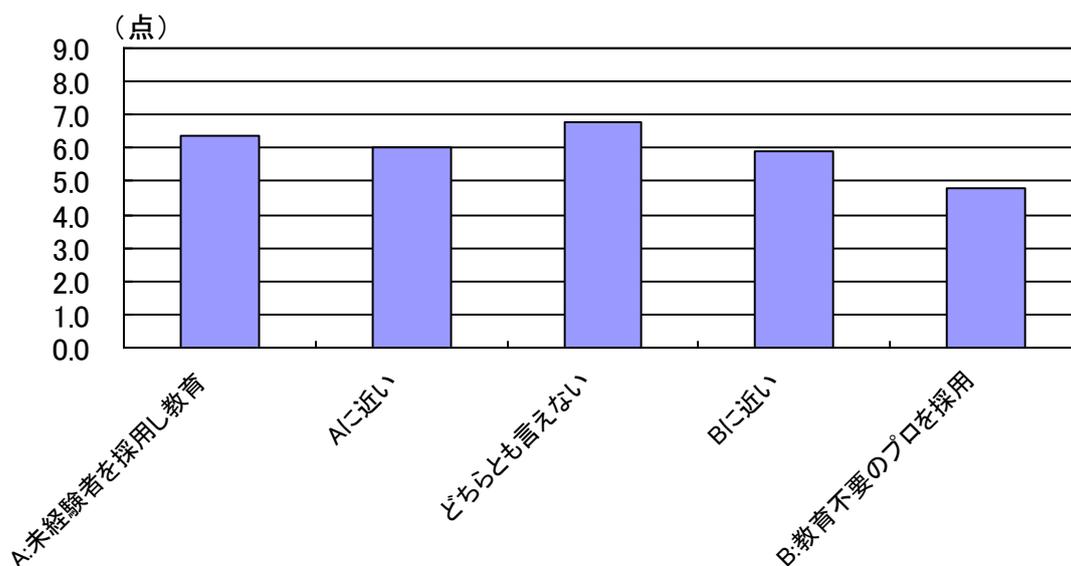
	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	19	4.6842	2.13574	.48997	3.6548	5.7136	.00	9.00
1に近い	24	4.7083	1.94443	.39690	3.8873	5.5294	.00	8.00
どちらとも言えない	51	3.9608	2.26240	.31680	3.3245	4.5971	.00	9.00
5に近い	36	4.5000	2.04939	.34157	3.8066	5.1934	1.00	8.00
教育不要のプロを採用	11	4.7273	1.84883	.55744	3.4852	5.9693	2.00	9.00
合計	141	4.3830	2.10665	.17741	4.0322	4.7337	.00	9.00

- (注) 1. 現在の訓練重視得点(表中の平均値：Q13 より作成)の採用方針による違いは、統計的に有意ではない。  
 2. 訓練重視得点は、大変重視を3点、重視を2点、一応実施1点として、各社毎合計して算出。

(10) バックスタッフ：今後の訓練方向性得点と採用方針(\*)

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の95%信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	19	6.3684	2.58651	.59339	5.1218	7.6151	3.00	9.00
1に近い	24	6.0417	2.49311	.50890	4.9889	7.0944	3.00	9.00
どちらとも言えない	49	6.7755	2.26629	.32376	6.1246	7.4265	3.00	9.00
5に近い	35	5.8857	2.17974	.36844	5.1369	6.6345	3.00	9.00
教育不要のプロを採用	11	4.8182	1.66242	.50124	3.7014	5.9350	3.00	7.00
合計	138	6.2101	2.32553	.19796	5.8187	6.6016	3.00	9.00

- (注) 1. 教育不要のプロを採用している会社は、今後の訓練方向性得点(表中の平均値：Q13 より算出)が低い(10%有意)。  
 2. 訓練方向性得点は、今後増やしたいを1点、減らしたいを-1点として各社毎に合計した。

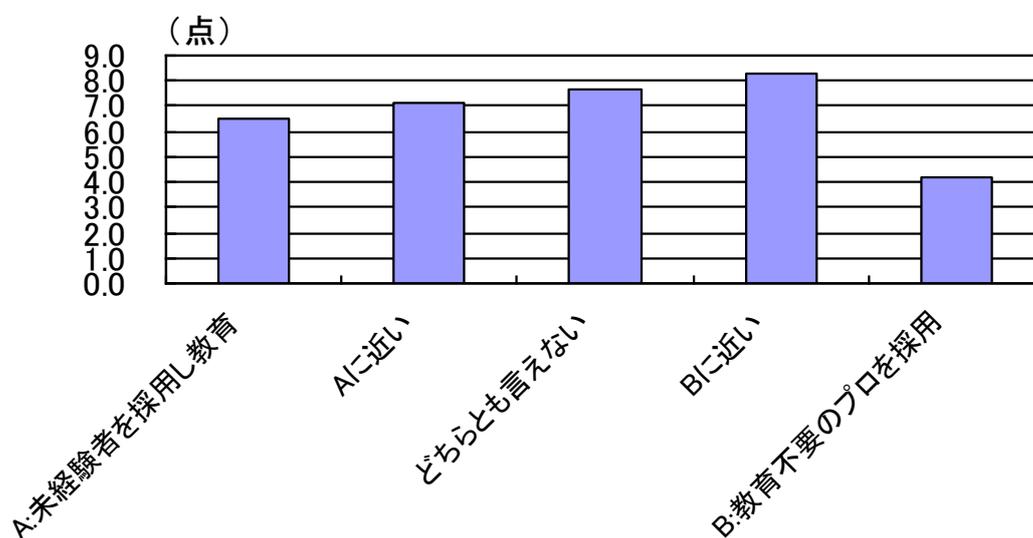


(11) バックタッフの採用方針と Q12 各種訓練充実意向(得点)

OJT 充実意向 (\*)

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の 95% 信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	20	6.5000	4.60549	1.02982	4.3446	8.6554	.00	14.00
1に近い	25	7.1200	4.94402	.98880	5.0792	9.1608	.00	16.00
どちらとも言えない	56	7.6250	5.59728	.74797	6.1260	9.1240	.00	16.00
5に近い	36	8.2500	4.49365	.74894	6.7296	9.7704	.00	16.00
教育不要のプロを採用	12	4.1667	4.06388	1.17314	1.5846	6.7487	.00	14.00
合計	149	7.2617	5.04761	.41352	6.4446	8.0789	.00	16.00

- (注) 1. 教育不要のプロを採用している会社は、OJT 充実意向得点 (表中の平均値: Q12 より算出) が低い。  
 2. OJT 充実意向得点は、Q12 の各スキル毎の OJT 充実意向を、「もっと充実させたい」を 1 点、「今後減らしたい」を - 1 点として各社毎に集計して算出。



社内研修充実意向

	度数	平均値	標準偏差	標準誤差	平均値の 95% 信頼区間		最小値	最大値
					下限	上限		
未経験者を採用し教育	20	7.6000	5.72529	1.28021	4.9205	10.2795	.00	16.00
1に近い	25	8.0000	5.09902	1.01980	5.8952	10.1048	.00	16.00
どちらとも言えない	56	7.7143	5.52256	.73798	6.2353	9.1932	.00	16.00
5に近い	36	7.5278	5.45363	.90894	5.6825	9.3730	.00	16.00
教育不要のプロを採用	12	5.9167	5.53433	1.59762	2.4003	9.4330	.00	16.00
合計	149	7.5570	5.41567	.44367	6.6803	8.4338	.00	16.00

- (注) 1. 社内研修充実意向得点 (表中の平均値: Q12 より算出) の採用方針による違いは有意ではない。  
 2. 社内研修充実意向得点は、Q12 の各スキル毎の社内研修充実意向を、「もっと充実させたい」を 1 点、「今後減らしたい」を - 1 点として各社毎に集計して算出。