

サービスの計測に対する需要調査研究 概要(案)

平成22年11月10日

株式会社インテージ

【本資料目次】

1. 調査研究概要.....	1
2. アンケート調査詳細.....	2
3. ヒアリング調査詳細.....	7
4. 調査報告書イメージ.....	8

1. 調査研究概要

(1) 目的

本調査研究は、サービス分野の生産性並びに生産量及び価格の計測（以下「サービスの計測」という。）に対する国民的需要を把握する調査（以下「需要調査」という。）を実施し、その調査結果からサービスの計測に関する課題の整理、統計整備が急がれる分野の優先順位付けなどを行うものである。

(2) 調査研究内容

① アンケート調査の実施

下記7セグメントに対してアンケート調査を実施し、統計需要等を把握する。

- 1) 大学などの研究機関に属する研究者
- 2) シンクタンク研究員・経営コンサルタント
- 3) 金融機関の調査・企画部門担当者、証券アナリスト
- 4) 一般事業会社の調査・企画部門担当者
- 5) 企業経営者
- 6) マスメディアの記者等
- 7) 国家公務員・地方公務員

② ヒアリング調査の実施

アンケート回答者から有意な対象を選定し、ヒアリング調査を実施し、統計需要の確認や、今後の統計整備の優先分野、計測項目等について意見を聴取する。

③ 調査結果報告書の作成

上記①②の調査結果を取りまとめるとともに、両調査の結果を総合的に勘案し、サービスの計測に関する課題の整理、統計整備が急がれる分野の優先順位付け等を行う。

(3) 調査スケジュール

	アンケート	ヒアリング	報告書作成	検討会
11月	調査物品準備 調査票発送(11月下旬)			◎11/10
12月	調査票回収(12月中旬締切) 中間集計			
1月	集計分析	対象選定・コンタクト ヒアリング実施(下旬)	* 中間報告提出	◎1月下旬
2月		ヒアリング実施 結果整理	* 最終報告提出	
3月			納品(3/7)	◎3月下旬

2. アンケート調査詳細

(1) 調査依頼先候補一覧等の作成及び調査依頼先(対象)の選定

① 調査対象数の設定

団体協力率、個人協力率を踏まえ、下記の通りセグメント別の調査対象数を設定する。

【調査対象団体数】合計 2072 団体 【回収目標数】計 3500 人以上

セグメント	配布方法	団体					回収目標数 (e*c*d)	個人(補完・追加)	
		a)対象団体数	b)1団体当り回収目標数	c)団体協力率	d)個人協力率	e)帳票配布数 ((a*(b/d)))		対象個人数 (人)	* 個人協力率
大学などの研究機関に属する研究者	団体配布 個人配布	200団体	5人	50%	50%	2000票	500	100人以内	30%
シンクタンク研究員・経営コンサルタント	団体配布 個人配布	200団体	5人	50%	50%	2000票	500	100人以内	50%
金融機関の調査・企画部門担当者、証券アナリスト	団体配布 個人配布	200団体	5人	50%	50%	2000票	500	100人以内	50%
一般事業会社の調査・企画部門担当者	団体配布 個人配布	200団体	5人	50%	50%	2000票	500	100人以内	50%
企業経営者	団体配布 *代表者	1000団体	1人	50%	50%	1000票	500	—	—
マスメディアの記者等	団体配布	200団体	5人	50%	50%	2000票	500	—	—
国家公務員・地方公務員	団体配布	72団体	10人	70%	70%	1029票	500	—	—
合計		2072団体				12029票	3500人	400人以内	

※「個人配布」は、各セグメントで統計需要者として意見聴取したい個人を対象に送付。

“統計需要者”として有意な個人についてご推薦も受付。

② 調査依頼先の一覧作成及び選定

■ 抽出情報源

セグメント	人物像(昨年度調査研究より)	抽出情報源情報
大学などの研究機関に属する研究者	- 社会科学系学部学科(経済・経営・商・工)の大学教員等 - 独立行政法人、財団法人、社団法人等の社会科学系の研究機関の研究者	【団体】全国大学一覧(社会科学系)、独立行政法人・特殊法人総覧、公益法人 DB より 【個人】研究者データベース(J-GLOBAL 等)など
シンクタンク研究員・経営コンサルタント	- 民間シンクタンク経済調査・産業調査等担当 - 経営コンサルタント(経営診断・指導担当)	【団体】財団法人総合研究開発機構(NIRA)シンクタンクデータベース、全日本能率連盟加盟機関等 【個人】中小企業基盤整備機構登録人材(経営支援分野)など
金融機関の調査・企画部門担当者、証券アナリスト	- 金融機関の各種調査・企画業務の担当スタッフ - 証券会社のサービス関連セクターの担当アナリスト、投資戦略立案のストラテジスト、経済分析エコノミスト	【団体】帝国データバンク DB(銀行・証券会社約 1400)より 【個人】「アナリスト便覧」より 【個人】弊社ネットモニターより

一般事業会社の調査・企画部門担当者	大企業の調査・企画・マーケティング業務の担当スタッフ	【団体】東証一部上場企業(1676) 【個人】弊社ネットモニターより
企業経営者	内外の経済情勢等に関心と情報を持つ企業経営者(日本経済団体連合会、日本商工会議所、経済同友会等に所属する経営者)	【団体】日本経済団体連合会の企業会員名簿(1600)より
マスメディアの記者等	新聞社、放送局、出版社などの経済・産業分野担当の記者・論説委員・解説委員・編集者・プロデューサー	【団体】日本マスコミ総覧等より
国家公務員・地方公務員	政策立案を行う各府省・自治体の政策担当部局職員	【団体】各府省政策担当部局、地方公共団体企画担当部局

<弊社のネットモニター>

下記セグメントについては、弊社 WEB モニターからも条件適合者を抽出可能。

セグメント	抽出条件	モニター数
一般事業会社の調査・企画部門担当者	所属部門「マーケティング/研究開発」かつ法人パネル形態「東証・大証1部上場」	2758 人
金融機関の調査・企画部門担当者、証券アナリスト	業種「金融・保険」かつ所属部門「マーケティング/研究開発」で検索	492 人

※インテージネットモニター

2010年10月1日時点のインテージネットモニターの「抽出可能数」は、710,582である。

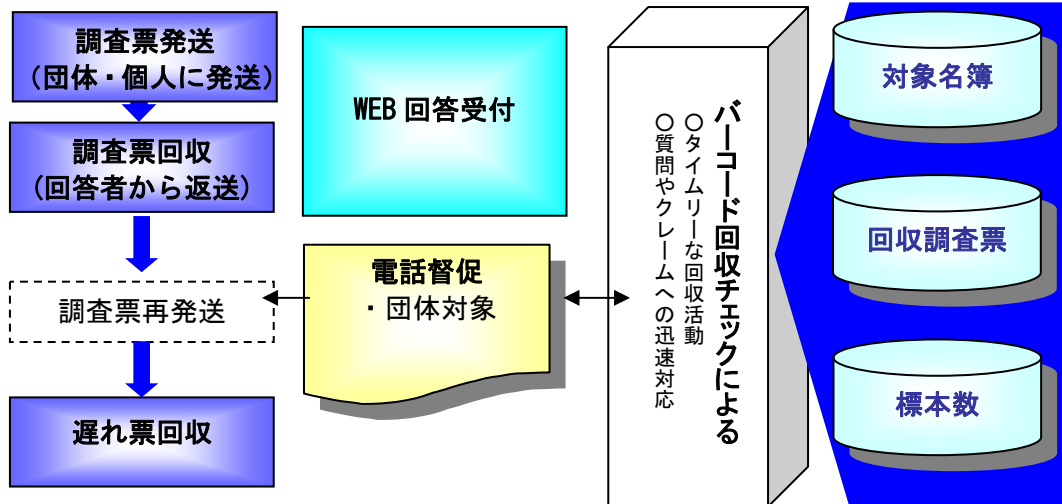
なお、全モニターに対し、登録時には「守秘義務契約」「本人確認」「重複登録防止対策」を実施し、50以上の属性情報を取得している。

性別	年代	TOTAL	北海道	東北	関東	京浜	北陸	東海	京阪神	中国	四国	九州
男性	10代	7,767	260	446	286	3,137	379	717	1,345	325	167	705
	20代既婚	5,526	235	402	268	1,487	277	857	914	340	166	580
	未婚	39,183	1,591	2,394	1,801	12,951	1,920	5,156	6,973	2,129	751	3,517
	30代既婚	65,417	3,415	4,707	3,915	16,575	3,796	9,111	11,307	4,038	1,844	6,709
	未婚	54,484	2,790	3,650	2,965	16,482	2,871	6,989	9,233	2,944	1,321	5,239
	40代	118,363	5888	7450	6317	36603	6208	15822	21395	6247	2912	9521
	50代	55,124	2,828	3,507	2,831	16,563	3,051	6,987	10,186	3,090	1,402	4,679
	60代	24,308	1,060	1,129	1,195	8,814	1,032	2,550	4,944	1,305	521	1,758
	70才以上	7,260	256	270	303	2,981	286	674	1,464	358	169	499
	TOTAL	377,432	18,323	23,955	19,881	115,593	19,820	48,863	67,761	20,776	9,253	33,207
女性	10代	12,127	388	562	376	5,203	515	1,159	2,335	453	196	940
	20代既婚	18,246	846	913	809	6,032	753	2,411	3,285	1,035	413	1,749
	未婚	49,059	1,878	2,507	1,804	18,926	1,963	4,939	9,219	2,269	956	4,598
	30代既婚	82,578	4,240	4,535	3,489	27,969	3,474	11,200	13,941	4,423	1,899	7,408
	未婚	41,159	2,266	2,442	1,601	14,238	1,620	4,490	7,037	2,173	1,011	4,281
	40代	89,251	4,986	4,572	3,372	31,195	3,448	10,842	17,183	4,590	1,979	7,084
	50代	30,793	1,550	1,575	1,211	11,202	1,197	3,325	5,961	1,582	689	2,501
	60代	8,566	329	342	344	3,357	310	809	1,825	437	195	616
	70才以上	1,371	35	45	51	598	36	129	296	67	26	88
	TOTAL	333,150	16,518	17,493	13,057	118,720	13,316	39,304	61,082	17,029	7,364	29,267
TOTAL		710,582	34,841	41,448	32,938	234,313	33,136	88,167	128,843	37,805	16,617	62,474

(2)調査方法(郵送調査とWEB調査等)

①調査方法／フロー

郵送調査を主としつつ、WEB での回答も可能な環境を設定して調査を行う。



② 郵送調査について

- ・郵送調査は、団体配布→個人回収にて行う。
- ・回収票は弊社にて厳重に保管し、個人情報保護、回答者保護を徹底する。
- ・回収票はバーコードスキャンでチェックし、セグメント別・団体別回収率を見ながら、目標回収数に達しないセグメントの未回収・低回収率団体に対して電話督促を行う。

③WEB 調査について

- ・郵送調査票に、弊社のセキュアなアンケート専用サーバーの WEB リンク及び ID/パスワードを記載し、WEB 回答も可能にする。
- ・一部セグメント(2頁参照)について、弊社 WEB モニターから対象者を抽出し、調査を行う。対象者は、スクリーニング調査(事前調査)にて条件適合者を抽出し、調査依頼(弊社のネットモニター;再掲)

セグメント	抽出条件	モニター数
一般事業会社の調査・企画部門担当者	所属部門「マーケティング/研究開発」かつ法人パネル形態「東証・大証1部上場」	2758 人
金融機関の調査・企画部門担当者、証券アナリスト	業種「金融・保険」かつ 所属部門「マーケティング/研究開発」で検索	492 人

(3)集計分析の内容

(ア) 全調査項目の単純集計、クロス集計

全設問(選択肢回答部分)について、単純集計、クロス集計を実施する。

クロス分析は、セグメント別(F3)のほか、下記のような切り口でも行う。

<クロス分析項目>

- ・産業分野関係者別:F4の回答を基に、関係の深い産業別でのクロス分析を実施
- ・統計ユーザー別:統計ユーザー(ハード/ライト)別の分析を実施
- ・そのほか基本属性別クロス:性、年齢など

(イ) 統計需要の整理表の作成～全体理解

アンケートの回答結果を基に、「需要から見た統計整備が急がれる分野と計測項目」について、下記のような整理表を作成し、「どの分野で/どの程度の需要量・需要層が/どんな項目について整備すべきと考えているか」、全体を俯瞰しつつ産業分野間を比較できるようにする。

<統計需要整理表イメージ>

産業分野		産業重視度 (Q1,Q2)	統計重視度 (Q3)	* 統計需要			統計重視層 ～誰が～ (F3)					整備項目 ～何を～ (Q3)					重視観点 ～どんな観点で～ (Q1,Q2)								
				需要量	需要層	*順位	研究者	シンク・コンサル	金融・証券	一般事業会社	企業経営者	マスメディア	公務員	労働状況	サービスの価格	サービスの提供量	生産性	経営状況	その他	生活の質向上	経済発展	科学・技術発展	人口動態変化対応	生活様式変化対応	提供量拡充
産業分野A	N=全体	60.0%	60.0%	大	広範	1位	■	■	□	□	□	■	●	●	●	○		★	☆	☆	☆	☆	☆	☆	
	N=関係者	80.0%	80.0%																						
産業分野B	N=全体	40.0%	40.0%	中	特定	5位	■	■				□	■	●	●	○	○		★	☆				☆	
	N=関係者	50.0%	50.0%																						
産業分野C	N=全体	30.0%	30.0%	小	希薄	17位	■							○						★					
	N=関係者	30.0%	30.0%																						
...																									

* 産業重視度: Q1、Q2 で挙げられた割合。N=全体と、N=当該分野関係者のデータを考量。

* 統計重視度: Q3 で挙げられた割合。N=全体と、N=当該分野関係者のデータを考量。

* 需要量: 統計重視度を元に、需要量の大小を分析

* 需要層: 統計重視度の全体・関係者別を元に、需要層のタイプを分類

* 順位: 需要量と需要層の指標値を用いて順位を設定(計算方法は、複数案から協議の上決定)

* 当該分野の統計重視層、整備項目、重視視点については、回答の多寡を数値か記号で表示

(ウ) 整理表の理解を深める各種資料の作成～構造理解

上記(イ)の整理表の各事項について理解を深めるために、下記分析を行う。

◆統計需要の潜在的ニーズの分析

- ・産業重視度と統計需要のギャップが大きい分野(=統計需要の潜在部分)の抽出
- ・記述回答(Q4)で抽出された提示外分野、複合的分野

◆統計需要の高いグループのニーズや観点の分析

- ・統計の利用状況等への回答を元に、統計需要が高いセグメントあるいはグループを抽出。
- ・統計需要が高いグループの関心分野、重視視点、計測項目へのニーズのクロス分析・整理。
- ・統計需要が高いグループの記述回答(Q2-1、Q3)で抽出された観点、測定項目の内容

(エ) 記述回答内容の整理

■実施内容

1) 提示した選択肢との重複回答・詳細回答などの整理

回答内容が、調査票提示の選択肢との重複回答の場合は、適正な選択肢への回答として集計処理。また、選択肢に係る詳細内容の場合は、内容整理して活用。

2) 提示した選択肢以外の新たな産業分野・観点・計測項目の抽出整理

回答内容が、調査票提示以外のカテゴリの場合は、それを抽出整理し件数カウント。

設問	選択肢式回答との整理	新たな分野・観点・項目の抽出
統計を優先的に整備することが望ましいサービス分野(Q4)	提示した産業分類の小分類・細分類 等 →件数カウント	- 提示した産業分類以外の分野 - 複合的な分類・分野 など
重要なサービス産業を捉える観点(Q2-1)	提示した観点の詳細内容に係るコメント 等 →コメント要約・整理	- 提示した観点(Q1_1～Q1_7)以外の観点 - 複合化した観点・視点 など
把握する必要がある項目(Q3)	提示した項目の詳細内容に係るコメント等 →コメント要約・整理	提示した計測項目(Q3)以外の項目

3) 代表的あるいは有用なコメントの「定性的情報」としての報告書等への活用

回答の一部は、代表的あるいは有用なコメントとして要約し、報告書等に活用。

3. ヒアリング調査詳細

(1)対象者候補のリストアップ、対象者の選定

ヒアリングは、1)アンケート結果の理解を深めるとともに、2)定量調査から得られた各種仮説(統計整備の優先順位や計測項目)の検証のために実施。このため、ヒアリング対象は、アンケート回答者の中から、統計需要の詳細や仮説検証に有意な回答が得られる対象を選定して実施する。

＜対象候補者のリストアップ＞ 上記条件適合者を、セグメント別に 10 人計 70 名抽出

＜対象者の選定＞ 貴省と協議の上、産業分野別配分に留意し、対象者を計 12 名選定

(2)実施

■実施方法

方法: 弊社インタビュアーによる個別面接聴取(一人最低1時間以上)

※対象者毎に、事前にヒアリング内容を詳細に設定した上でインタビューを実施。

場所: 対象者の指定場所(弊社インタビュールームも使用可能)

時期: 2011年1月

■ヒアリング事項

統計の利用状況	・ 既存統計の利用、活用状況 ・ 統計データの入手方法 ・ 海外の統計の利活用状況
統計整備状況の評価	・ 利活用している統計データの満足度 ・ 統計データの不足状況(必要だが未整備、整備済だが乖離等) ・ 海外と日本の統計整備の比較評価(利用者のみ;分野、項目)
統計整備への意見	・ 統計整備の優先度が高いと考えるサービス分野とその理由 ・ 統計整備の優先度の設定手法や観点への意見 ・ 統計整備の優先度仮説への評価(アンケート分析結果提示) ・ 統計整備上の課題についての意見
計測項目への意見	・ 必要度が高いと考える計測項目とその理由(共通・分野別) ・ 産業分野別の計測項目仮説への評価(アンケート分析結果提示) ・ サービスの計測上の課題についての意見
その他	・ サービスの計測手法についての意見 ・ 個別のサービス活動について有効性等を評価すべき政策や現在社会的な問題となっている事項 等

(3)結果の整理・分析

1) ヒアリング記録の作成

対象者別に、ヒアリング項目別に聴取内容を整理(一人当たり 1000 字以上)

2) アンケート結果分析(解釈)部分での引用

「統計需要整理表」と合わせて、需要の背景・理由・意図を知る参考として整理掲載。

3) 統計整備の優先度や計測項目のまとめ部分での活用

「需要から見た優先度・測定項目」に対し、統計ハードユーザーの評価情報として掲載。

4. 調査報告書イメージ

(1) 中間報告書

アンケート調査結果と、ヒアリング実施状況等について中間報告書を作成する。

【仕様】A4判 10 頁程度、Microsoft Office Word 2007 形式

【納品】版下を収めた CD-R1 部

<目次構成案>

1. 調査概要
2. 調査結果概要(単純集計及びクロス集計結果)
3. 全体の進捗状況及び今後のスケジュール等

(2) 最終報告書

調査結果を踏まえ、サービスの計測に対する需要状況や、統計整備の優先順位と計測項目等についてまとめた最終報告書を作成する。

【仕様】A4判 50 頁程度、Microsoft Office Word 2007 形式

【納品】報告書 100 部 及び 版下を収めた CD-R1 部

<目次構成案>

I 調査研究の概要

1. 調査研究の概要(目的、内容、方法)
2. 調査結果(アンケート回収状況、ヒアリング実施件数等)

II サービスの計測に対する需要状況

1. サービスの計測に対する需要状況(統計需要整理表)
2. 統計需要の高いグループのニーズ(アンケート結果、ヒアリング結果)
3. 潜在的な統計需要やニーズ(アンケート結果、記述回答整理結果)

III 統計整備の優先順位と計測項目の考察

1. 需要から見た優先度とその評価(ヒアリング結果等も踏まえて検証)
2. 計測項目に関するニーズと課題(共通・分野別項目、詳細内容、計測上の課題等)
3. そのほかサービスの計測に係る検討課題

IV 今後のサービス関連統計整備に向けて(まとめ)

上記 I、II、III を踏まえて整理

別添資料 1) アンケート調査結果詳細

2) ヒアリング調査結果詳細