

## 「運輸業・観光業のイノベーションに関する調査研究」

## アンケート調査の調査票（案）について

○月○日までにご投函ください

各 位

国土交通省 国土交通政策研究所

「運輸業・観光業のイノベーションに関する調査研究」ご協力をお願い

## 1. 調査の主旨

企業が成長し、付加価値や生産性を向上させるに当たり、イノベーションの果たす役割は大きいと考えます。厳しい経済環境の下、生き残りをかけて積極的に環境変化に対応している事例、従来の事業分野に捉われずイノベーションを図っている事例等を見出すことにより、運輸・観光業におけるイノベーションとは何かを探り、新たな開発や取組みのプロセスを分析し、イノベーションの成功要因の抽出と課題を整理したいと考えています。

## 2. 調査の対象と目的

この郵送調査の対象は、特許申請、または新連携認定・物流総合効率化法認定、経営革新計画認定など、公的認定を受けている企業、あるいは中小企業庁、中小企業基盤整備機構などの文献や業界紙などで事例として取り上げられている企業です。ご回答のいただいた内容を検討し、特に熱心な取り組みを行われている企業については、訪問調査をさせていただきたいと考えています。その結果を、優良事例（ケーススタディ）として整理し、ご了解のもと国土交通政策研究所のホームページに掲載する予定です。

つきましては、業務ご多忙の折、誠に恐縮ですが、本調査の目的をご理解の上、ご協力くださいますよう宜しくお願いいたします。なお、本調査の記入内容につきましては、秘密を厳守し、この調査目的以外には一切使用いたしませんので、念のため申し添えます。

※本アンケート調査は、経営者の方にご記入をお願いします。

経営者の方以外が記入される場合、経営者の方からの聞き取りの上ご回答ください。

## 【記入上のお願い】

1. 回答は**平成21年●月●日(●)までに投函**ください。  
同封の返信用封筒にて、**ご返送ください**。後日、国土交通政策研究所のホームページにおいて公開する各社の取り組み状況と自社を比較するため、コピーを残しておくことをお勧めします。
2. 本調査についての疑問点、照会等については下記にご連絡ください。
3. なお本調査は、国土交通省 国土交通政策研究所からの委託により、(株)創造経営センターが実施しています。

(照会先) 〒113-0033 東京都文京区本郷 2-10-9 富士ビル 5F  
株式会社 創造経営センター  
担当：コンサルティング事業部 渡邊・前方  
電話：03-3816-1451 FAX：03-3814-1933

## 調査票

企 業 名			
本社所在地	〒	電話番号	
代 表 者 名			
記入者氏名		役職名	

※名刺を下部分に貼り付けていただいても構いません。

--

## 調査目次

I. 企業属性	6
問 1. 創業年	
問 2. 資本系列、株主構成等の状況	
問 3. 年商（昨年度会計期末）	
問 4. 最近 10 年の売上・利益の推移	
問 5. 自己資本比率	
問 6. 従業員数	
II. 事業概要	8
問 7. 事業の種類	
問 8. 主な輸送内容（物流関連のみ）	
問 9. 顧客の状況（物流関連のみ）	
問 10. 安全、品質、環境、情報セキュリティ等への取り組み	
問 11. 現在の経営における重点	
III. 事業開発、商品・サービス開発、業務革新等への取り組み	11
問 12. 取り組み項目	
問 13. 取り組みの具体的内容	
問 14. 取り組みの先進性	
問 15. 取り組み時期	
問 16. 具体化されるまでの期間	
問 17. 支出	
問 18. 取り組み内容の保護	
問 19. 動機、背景	
問 20. 発案の中心者	
問 21. 推進・具体化の中心者	
問 22. 効果	
問 23. 社外との連携	
問 24. 成功の要因	
問 25. 苦勞した点	
問 26. 取り組みの動機付け	
問 27. 取り組めない理由	
IV. 自由意見	19
問 28. ご意見等	

## I. 企業属性

問 1. 貴社の創業年を下記の回答欄にご記入下さい。

西暦 

--	--	--	--

 年

問 2. 貴社の資本系列、株主構成等の状況についてお尋ねします。

① 親会社⇒有の場合は②へ、無の場合は③へお進み下さい。 どちらか一方に「○」をつけて下さい。

有	無
---	---

② 親会社の株主は上場していますか、それとも非上場ですか。どちらか一方に「○」をつけて下さい。

上場	非上場
----	-----

③ 経営者(一族)のオーナー企業ですか。○の場合④へ、×の場合問 3 へお進み下さい。 どちらか一方に「○」をつけて下さい。

○	×
---	---

④ 事業継承の回数は何回ですか(経営者は何代目ですか)。どちらか一方に「○」をつけて下さい。

1代目	2代目	3代目以上
-----	-----	-------

問 3. 貴社の年商(直近に終了した会計年度)についてお尋ねします。次の中から選び下欄へ記入して下さい。

- ① ～ 5 億円以下
- ② 5 億円超～10 億円以下
- ③ 10 億円超～50 億円以下
- ④ 50 億円超～100 億円以下
- ⑤ 100 億円超

--

資料 4

問 4. 貴社の最近 10 年の売上・利益の推移（昨年～今年を除く）についてお尋ねします。  
次の中から選び下欄へ記入して下さい。

- ① 増加傾向
- ② 横ばい
- ③ 減少傾向

問 5. 貴社の自己資本比率についてお尋ねします。次の中から選び下欄へ記入して下さい。  
〔自己資本比率=純資産÷（負債+純資産）×100〕

- ① ～10%以下
- ② 10%超～30%以下
- ③ 30%超～50%以下
- ④ 50%超

問 6. 貴社の従業員数（パートアルバイト含む）についてお尋ねします。次の中から選び下欄へ記入して下さい。

- ① ～ 50 人以下
- ② 51～ 100 人以下
- ③ 101～300 人以下
- ④ 301～1,000 人以下
- ⑤ 1,000 人超

## Ⅱ. 事業概要

問 7. 貴社の事業の種類についてお尋ねします。次の中から該当するものを全て選び下欄へ記入して下さい。

- ① トラック業（一般貨物、特別積合せ、軽貨物、貨物利用運送、特定貨物）
- ② バス事業（一般乗合（路線）、一般乗合（高速）、一般貸切、特定旅客）
- ③ ハイヤー・タクシー業（一般乗用（タクシー）、一般乗用（ハイヤー）、特定旅客）
- ④ 内航海運業（船舶運航（貨物）、船舶運航（旅客）、船舶貸渡）
- ⑤ 鉄道業（鉄道、軌道、鋼索鉄道、索道）
- ⑥ 観光業（旅行業、旅館業）
- ⑦ 倉庫業
- ⑧ 港湾運送事業
- ⑨ 自動車整備業
- ⑩ 自動車販売業
- ⑪ 不動産関連
- ⑫ 土木・建設業
- ⑬ 小売業
- ⑭ 卸売業


⑮その他

( )

問 8. 貴社の主な輸送内容についてお尋ねします（物流関連業のみ）。次の中から該当するものを全て選び下欄へ記入して下さい。なお、物流関連業以外は問 10 へお進み下さい。

- |                |              |
|----------------|--------------|
| ① 農水産品、林産      | ② 原油、石炭、金属鉱石 |
| ③ 食料、飲料        | ④ 繊維工業品      |
| ⑤ 木材、木製品       | ⑥ 紙、紙加工品     |
| ⑦ 出版、印刷物       | ⑧ 化学製品、ゴム製品  |
| ⑨ 窯業、土石製品      | ⑩ 鉄鋼、金属製品    |
| ⑪ 一般（精密）機械、同部品 | ⑫ 電気機械、同部品   |
| ⑬ 輸送機械、同部品     | ⑭ 日用品        |
| ⑮ 砂利・砂・石材      | ⑯ 宅配貨物       |
| ⑰ 引越貨物         | ⑱ 廃棄物        |
| ⑲ 建設資材         |              |


⑳ その他

( )

問 9. 貴社の顧客状況についてお尋ねします（物流関連業のみ）。次の中から選び下欄へ記入して下さい。なお、物流関連業以外は問 10 へお進み下さい。

- ① 特定顧客に専属（少数の顧客で殆どの売上を占めている）
- ② 少数に偏らず複数顧客
- ③ 同業の下請が多い（売上の半分以上）

問 10. 貴社の安全、品質、環境、情報セキュリティ等への取り組みについてお尋ねします。  
複数回答可能です。次の中から選び下欄へ記入して下さい。

- ① 安全マネジメントの認証取得をしている (OSHMS、安全性優良事業所等)
- ② 品質マネジメントの認証取得をしている (ISO9001 等)
- ③ 環境マネジメントの認証取得をしている (ISO14001、グリーン経営等)
- ④ 情報セキュリティの認証取得をしている (ISMS、プライバシーマーク等)

--	--	--	--

- ⑤ その他

--	--

問 11. 貴社で重点的に取り組んでいるものについてお尋ねします。次の中から **2つ** 選び下欄へ記入して下さい。

- ① 従業員の技術や人間性の向上
- ② 業務の安全確保
- ③ 幹部社員の育成
- ④ 経営方針の徹底
- ⑤ 得意先ニーズへの適応
- ⑥ 新たな業務獲得のための技術、設備の開発、導入
- ⑦ IT の活用
- ⑧ 新たな業務の開発
- ⑨ 市場の拡大
- ⑩ コミュニケーション

--	--

- ⑪ その他

--	--

### Ⅲ. 事業開発、商品・サービス開発、業務革新等への取り組み

以下については、貴社における概ね 1990 年代以降の中で、最も重要な取り組みについて記入して下さい（最近取り組み始めたもの、これから取り組もうとしているものでも結構です）。

問 12. その取り組みは次のどれにあたりますか。それぞれ、「当てはまる・当てはまらない」で回答し、当てはまる方に○をつけて下さい。

- |   |                 |
|---|-----------------|
| ① 新商品・サービスの開発                                 | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ② 新技術の導入(例 CO2 排出削減等)                         | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ③ 新販売方法の導入                                    | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ④ 事業プロセスの改革(例 配車システムの構築等)                     | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑤ IT 技術の活用(情報・データの活用、<br>情報システム構築、インターネットの活用) | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑥ 人事・組織制度の改革(例 報奨制度の導入等)                      | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑦ その他   |                 |

( )

- ⑧ 取り組めていない⇒この場合、問 27 に進んで下さい。

問 13. 取り組まれた内容はどのようなものですか。下記にご記入下さい。

※取り組まれた内容についての資料やパンフレットがあれば調査票に同封していただくと幸いです。

( )

問 14. その取り組みの先進性はどのようなものですか。それぞれ、「当てはまる・当てはまらない」で回答し、当てはまる方に○をつけて下さい。

- |                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| ① 業界初の取り組みである               | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ② 業界では先進的な取り組みである           | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ③ 業界では一般的だが自社にとっては初の取り組みである | 【当てはまる・当てはまらない】 |

問 15. 取り組み時期はいつですか。次の中から選び下欄へ記入して下さい（①を選択された方は、取り組まれた年数をご記入下さい。）。

- ① 過去に取り組んだ
- ② いま取り組んでいる
- ③ これから取り組もうとしている

①を選んだ場合  年前

①以外の回答の場合

問 16. 取り組み始めてから具体化されるまでの期間はどのくらいですか。次の中から選び下欄へ記入して下さい。④を選択された方は取り組まれた年数をご記入下さい（これからの場合は計画段階のもので記入して下さい）。

- ① ～1年
- ② ～2年
- ③ ～3年
- ④ それ以上

④を選んだ場合  年前

④以外の回答の場合

問 17. その取り組みにどのくらいの金額を支出しましたか。次の中から選び下欄へ記入して下さい（これからの場合は計画段階のもので記入して下さい）。

- ① ～10 万円
- ② ～100 万円
- ③ ～1000 万円
- ④ ～1 億円
- ⑤ 1 億円～
- ⑥ 不明（算出できない）

問 18. その取り組みをどのように保護していますか。次の中から選び下欄へ記入して下さい（これからの場合は計画段階のもので記入して下さい）。

- ① 特許による保護
- ② 意匠登録による保護
- ③ 商標による保護
- ④ 企業内での営業秘密管理による保護

- ⑤ その他

( )

問 19. その取り組みの動機、背景についてお答え下さい。複数回答可能です。次の中から  
 選び下欄へ記入して下さい。

- ① 経営が厳しく何か新しいことをしなければならない環境に追い込まれて
- ② 得意先からのニーズに応じて
- ③ 同業者が行っており、当社でも新たに導入してみた
- ④ 社会ニーズに適応するため
- ⑤ IT 化の成果を活用するため
- ⑥ 社内の企画提案により
- ⑦ 研究開発の成果を活用するため
- ⑧ 親会社からの指示、命令
- ⑨ 顧客からのクレーム

--	--	--	--	--	--	--	--	--

⑩ その他

( )

問 20. その取り組みの発案者は誰ですか。複数回答可能です。次の中から選び下欄へ記入  
 して下さい。

- ① 経営者
- ② 幹部社員
- ③ 後継者
- ④ 従業員
- ⑤ 社外のスタッフ・組織

--	--	--	--	--

⑥ その他

( )

問 21. 推進・具体化の中心者は誰ですか。複数回答可能です。次の中から選び下欄へ記入して下さい。

- ① 経営者
- ② 幹部社員
- ③ 後継者
- ④ 従業員
- ⑤ 社外のスタッフ・組織

--	--	--	--	--

- ⑥ その他

( )

問 22. その取り組みによる効果はどのようなものですか。それぞれ、「効果有り(あり)・効果無し(なし)・今後見込まれる(見込み)」で回答し、当てはまるものに○をつけて下さい。

- ① 安全が高まった 【あり・なし・見込み】
- ② 業務効率が上がった 【あり・なし・見込み】
- ③ 付加価値の向上につながった 【あり・なし・見込み】
- ④ 既存顧客との取引拡大につながった 【あり・なし・見込み】
- ⑤ 新たな顧客との取引につながった 【あり・なし・見込み】
- ⑥ 既存事業の市場拡大につながった 【あり・なし・見込み】
- ⑦ 既存事業のシェア拡大につながった 【あり・なし・見込み】
- ⑧ 従業員の意欲や満足度の向上につながった 【あり・なし・見込み】
- ⑨ 地域、社会、業界等への貢献ができた 【あり・なし・見込み】
- ⑩ その他

( )

問 23. 取り組みに関しては自社以外との連携を図っていましたか（これからの場合は計画段階のもので記入して下さい）。次の中から選び下欄へ記入して下さい。

※自社以外とは、顧客、サプライヤー、同業他社、異業種他社、民間研究機関、コンサルタント、大学・高等教育機関、政府・公的研究機関などを指します。

- ① 図っていた 例（連携先：コンサルタント 連携内容：生産性についての相談等）  
 ② 図っていなかった

問 24. 成功の要因は何ですか。それぞれ、「当てはまる・当てはまらない」で回答し、当てはまる方に○をつけて下さい。

※これからの場合は計画段階のもので記入して下さい

- |                                    |                 |
|------------------------------------|-----------------|
| ① 経営者の強い意志                         | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ② 経営者のチャレンジ精神                      | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ③ 経営者による創意工夫                       | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ④ 経営者の素早い意思決定                      | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑤ 経営者の先見の明                         | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑥ 取り組みを推進していける人材                   | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑦ 資金調達                             | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑧ 得意先の支援・協力                        | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑨ サプライヤーの支援・協力                     | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑩ 同業他社、異業種他社の支援・協力                 | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑪ 民間研究機関、コンサルタント、<br>教育・行政機関の支援・協力 | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑫ 長年培ってきた技術、技能                     | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑬ 安全・品質向上、コスト削減等の徹底                | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑭ 主要業務への IT の戦略的活用                 | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑮ 社内の管理システムの IT 化推進                | 【当てはまる・当てはまらない】 |
| ⑯ その他                              |                 |

( )

問 25. その取り組みを行う上で苦勞した点は何ですか。複数回答可能です。次の中から選  
び下欄へ記入して下さい。

- ① 資金的余裕がない
- ② 推進・具体化する人材が不在
- ③ 従業員の育成・確保が間に合わない
- ④ 新たな取り組みを行う時間的な余裕がない
- ⑤ ニーズに応える知識・技術が不足
- ⑥ 得意先からの支援・協力関係

--	--	--	--	--	--

- ⑦ その他

〔		〕
---	--	---

問 26. その取り組みを促進するための方策を用意していますか。複数回答可能です。次の  
中から選り下欄へ記入して下さい。

- ① 社内提案制度
- ② 年度表彰
- ③ 給料・賞与への反映
- ④ 人事評価（評価項目等に含まれる）
- ⑤ 特にない

--	--	--	--	--

- ⑥ その他

〔		〕
---	--	---

ここからは、問 12で「取り組めていない」と回答した方のみお答え下さい。

問 27. なかなか新しいことに取り組めない理由は何ですか。複数回答可能です。次の中から選び下欄へ記入して下さい。

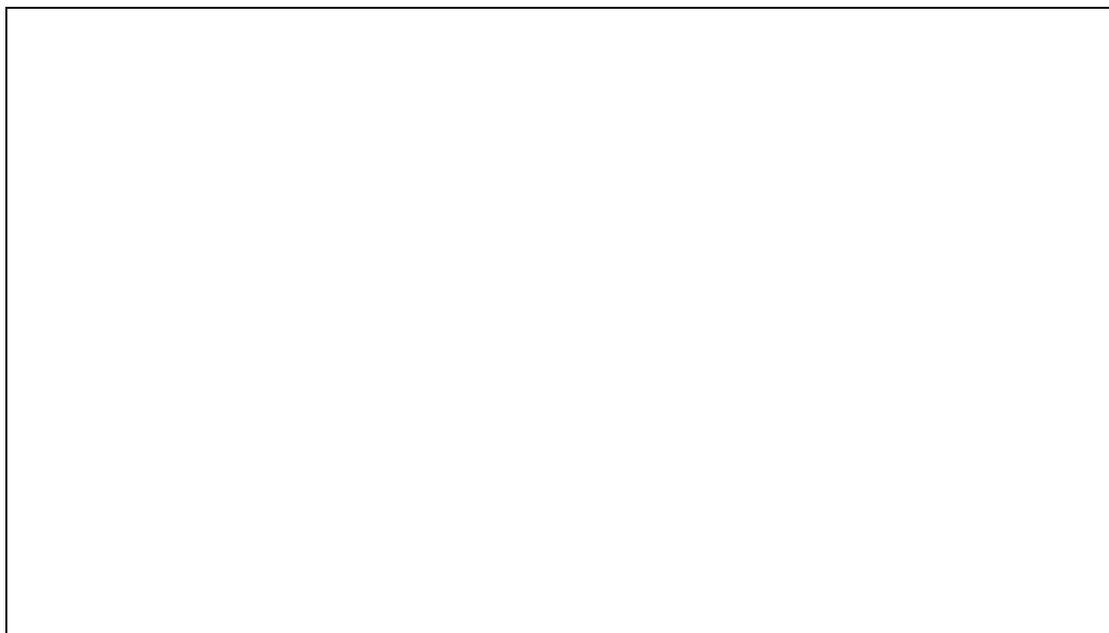
- ① 経営者が既存事業の充実を優先させている
- ② 活動のビジョン・戦略が定まらない
- ③ 取り組みを推進していける中核人材が不在
- ④ 適切な人材を確保できない
- ⑤ 資金的余裕がない
- ⑥ 取り組みを推進する従業員が育っていない
- ⑦ 外部機関の支援が受けられない、または支援の受け方がわからない
- ⑧ 指導してくれる同業者がない
- ⑨ 得意先からの支援が得られない
- ⑩ 長年培ってきた技術、技能が枯渇している
- ⑪ 得意先からの情報が入らない
- ⑫ 同業者からの情報が入らない
- ⑬ 社内情報化の推進が遅れている
- ⑭ 毎月の売上高確保が優先されている
- ⑮ 景気動向から必要性を感じない
- ⑯ 市場特性から必要性を感じない


⑰ その他

( )

#### IV. 自由意見

問 28. 現在、①貴社で抱えているイノベーションに関する問題、②業界団体（協会等）や行政へのご意見・ご要望などがございましたらご記入ください。



～ご協力ありがとうございました～