

3. 顧客のための企業家活動

3-1 商品・サービス活動での取組

質問4 所在地 顧客満足 質問4-①顧客対応 商品・サービス

所在地	安全・安心な商品開発・販売	エコ商品の開発・販売	商品情報の公開	その他	回答なし
岡山市北区 159社	70.44%	15.72%	17.61%	16.35%	3.77%
岡山市中区 27社	85.19%	11.11%	18.52%	3.70%	11.11%
岡山市東区 24社	83.33%	25.00%	20.83%	0.00%	8.33%
岡山市南区 46社	78.26%	8.70%	17.39%	13.04%	6.52%
倉敷市 26社	76.92%	23.08%	11.54%	11.54%	3.85%
岡山・倉敷市以外 18社	61.11%	11.11%	16.67%	11.11%	5.56%
県外 2社	-	-	-	-	-
所在地回答なし 4社	-	-	-	-	-
全企業 306社	73.86%	15.69%	17.97%	12.42%	5.23%

「安全・安心な商品開発・販売」は全ての所在地で61%以上となっている。

(顧客に対しては「安全・安心な商品開発・販売」が特に重視されているが、他の項目の重要性についても認識を高めていく必要がある。)

質問4 分類業種 顧客満足 質問4-①顧客対応 商品・サービス

業種	安全・安心な商品開発・販売	エコ商品の開発・販売	商品情報の公開	その他	回答なし
複合型企業 13社	53.85%	61.54%	30.77%	15.38%	7.69%
鉱業・建設業 39社	87.18%	20.51%	15.38%	5.13%	2.56%
製造業 58社	82.76%	18.97%	13.79%	6.90%	3.45%
情報通信業 17社	70.59%	11.76%	23.53%	17.65%	5.88%
運輸・郵便業 13社	92.31%	0.00%	0.00%	0.00%	7.69%
卸売・小売業 46社	76.09%	19.57%	30.43%	2.17%	0.00%
金融・保険・不動産業 10社	80.00%	10.00%	30.00%	10.00%	10.00%
学術研究・専門技術サービス業 18社	66.67%	5.56%	5.56%	27.78%	5.56%
宿泊業・飲食サービス業 10社	90.00%	10.00%	20.00%	10.00%	0.00%
生活関連サービス業・娯楽業 10社	60.00%	0.00%	40.00%	20.00%	0.00%
教育・学習支援 6社	16.67%	0.00%	16.67%	50.00%	33.33%
医療・福祉 13社	46.15%	7.69%	23.08%	38.46%	7.69%
ほかサービス業 29社	68.97%	10.34%	10.34%	20.69%	6.90%
その他 16社	56.25%	6.25%	12.50%	12.50%	18.75%
回答なし 6社	83.33%	33.33%	0.00%	16.67%	0.00%
電気・ガス・熱供給・水道業	-	-	-	-	-
全企業 306社	73.86%	15.69%	17.97%	12.42%	5.23%

「安全・安心な商品開発・販売」は「教育・学習支援」以外の分類業種で46%以上となっており、業種にかかわらず重要な項目である。

「商品情報の公開」は4分類業種、

「エコ商品の開発・販売」は1分類業種が30%以上となっており、分類業種により顧客対応の仕方が変わっていることが示されている。

「複合型企業」は3項目が30%以上となっており、

「卸売・小売業」「金融・保険・不動産業」「生活関連サービス業・娯楽業」は2項目が30%以上となっている。

質問4 企業規模 顧客満足 質問4-①顧客対応 商品・サービス

従業員数	安全・安心な商品開発・販売	エコ商品の開発・販売	商品情報の公開	その他	回答なし
5人以下 47社	61.70%	12.77%	25.53%	19.15%	6.38%
6 ～ 20人 84社	80.95%	13.10%	14.29%	8.33%	4.76%
21 ～ 50人 62社	69.35%	12.90%	11.29%	19.35%	4.84%
51 ～ 100人 38社	73.68%	13.16%	18.42%	10.53%	7.89%
101 ～ 300人 40社	80.00%	25.00%	22.50%	7.50%	7.50%
301 ～ 500人 14社	71.43%	35.71%	28.57%	0.00%	0.00%
501 ～ 1000人 10社	80.00%	10.00%	10.00%	10.00%	0.00%
1001人以上 9社	77.78%	22.22%	33.33%	11.11%	0.00%
その他 2社	-	-	-	-	-
全企業 306社	73.86%	15.69%	17.97%	12.42%	5.23%

従業員規模にかかわらず「安全・安心な商品開発・販売」は61%以上と高くなっている。
 「エコ商品の開発・販売」は「301～500人」で35.71%となっており、
 「商品情報の公開」は「1001人以上」のみが33.33%と30%を超えている。

質問4 経営者年齢 顧客満足 質問4-①顧客対応 商品・サービス

経営者年齢層	安全・安心な商品開発・販売	エコ商品の開発・販売	商品情報の公開	その他	回答なし
30代 8社	100.00%	12.50%	25.00%	0.00%	0.00%
40代 69社	79.71%	23.19%	10.14%	13.04%	4.35%
50代 93社	76.34%	13.98%	21.51%	11.83%	4.30%
60代 90社	67.78%	13.33%	22.22%	12.22%	6.67%
70代 41社	68.29%	12.20%	12.20%	14.63%	7.32%
回答なし 5社	60.00%	20.00%	20.00%	20.00%	0.00%
全企業 306社	73.86%	15.69%	17.97%	12.42%	5.23%

全ての年齢層で「安全・安心な商品開発・販売」は60%以上と高くなっているが、
 「エコ商品の開発・販売」「商品情報の公開」は30%未満と低くなっている。

(顧客満足に係る商品・サービス活動では、
 「安全・安心な商品開発・販売」を中心に活動しており、
 この活動の中にESDの要素を組み入れることが効果的であることから、
 活動に組み込むプログラム開発の検討が必要である。)

3-2 顧客への配慮

質問4 所在地 顧客満足

質問4-②顧客との対話

所在地	商品の安心・安全に関する対話	お客様窓口の設置	顧客のプライバシー保護	その他	回答なし
岡山市北区 159社	62.89%	25.79%	31.45%	14.47%	3.77%
岡山市中区 27社	85.19%	18.52%	25.93%	7.41%	7.41%
岡山市東区 24社	87.50%	25.00%	20.83%	4.17%	4.17%
岡山市南区 46社	60.87%	19.57%	26.09%	15.22%	4.35%
倉敷市 26社	57.69%	23.08%	19.23%	23.08%	3.85%
岡山・倉敷市以外 18社	55.56%	22.22%	0.00%	22.22%	11.11%
県外 2社	-	-	-	-	-
所在地回答なし 4社	-	-	-	-	-
全企業 306社	65.69%	23.53%	26.47%	14.05%	4.90%

所在地にかかわらず「商品の安心・安全に関する対話」は55%以上と高くなっている。

「顧客のプライバシー保護」は「岡山市北区」のみ31.45%と30%を超えている。

質問4 分類業種 顧客満足

質問4-②顧客との対話

業種	商品の安心・安全に関する対話	お客様窓口の設置	顧客のプライバシー保護	その他	回答なし
複合型企業 13社	61.54%	30.77%	46.15%	15.38%	0.00%
鉱業・建設業 39社	76.92%	10.26%	17.95%	7.69%	2.56%
製造業 58社	74.14%	22.41%	20.69%	13.79%	3.45%
情報通信業 17社	52.94%	29.41%	41.18%	23.53%	5.88%
運輸・郵便業 13社	53.85%	30.77%	23.08%	7.69%	0.00%
卸売・小売業 46社	76.09%	19.57%	28.26%	10.87%	4.35%
金融・保険・不動産業 10社	70.00%	50.00%	50.00%	10.00%	10.00%
学術研究・専門技術サービス業 18社	66.67%	11.11%	38.89%	22.22%	0.00%
宿泊業・飲食サービス業 10社	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	10.00%
生活関連サービス業・娯楽業 10社	60.00%	50.00%	0.00%	10.00%	10.00%
教育・学習支援 6社	0.00%	33.33%	33.33%	33.33%	33.33%
医療・福祉 13社	53.85%	46.15%	46.15%	30.77%	7.69%
ほかサービス業 29社	48.28%	20.69%	27.59%	10.34%	10.34%
その他 16社	56.25%	18.75%	25.00%	25.00%	0.00%
回答なし 6社	83.33%	16.67%	16.67%	16.67%	0.00%
電気・ガス・熱供給・水道業	-	-	-	-	-
全企業 306社	65.69%	23.53%	26.47%	14.05%	4.90%

「商品の安心・安全に関する対話」は

「教育・学習支援」以外の分類業種で48%以上となっている。

「お客様窓口の設置」「顧客のプライバシー保護」は6分類業種で30%を超えている。

「複合型企業」「金融・保険・不動産業」「医療・福祉」の

3分類業種で3項目が30%を超えている。

質問4 企業規模 顧客満足 質問4-②顧客との対話

従業員数	商品の安心・安全に関する対話	お客様窓口の設置	顧客のプライバシー保護	その他	回答なし
5人以下 47社	65.96%	12.77%	29.79%	17.02%	4.26%
6 ～ 20人 84社	75.00%	19.05%	15.48%	13.10%	3.57%
21 ～ 50人 62社	59.68%	22.58%	27.42%	22.58%	1.61%
51 ～ 100人 38社	63.16%	23.68%	21.05%	13.16%	13.16%
101 ～ 300人 40社	62.50%	35.00%	32.50%	5.00%	7.50%
301 ～ 500人 14社	64.29%	35.71%	35.71%	7.14%	7.14%
501 ～ 1000人 10社	50.00%	50.00%	70.00%	10.00%	0.00%
1001人以上 9社	66.67%	33.33%	44.44%	0.00%	0.00%
その他 2社	-	-	-	-	-
全企業 306社	65.69%	23.53%	26.47%	14.05%	4.90%

従業員規模にかかわらず「商品の安心・安全に関する対話」は50%以上と高くなっている。
 「お客様窓口の設置」「顧客のプライバシー保護」は「101～300人」以上で30%を超えている。
 「101～300人」以上では、3項目が30%を超えており、種々の顧客との対話を行っている。

質問4 経営者年齢 顧客満足 質問4-②顧客との対話

経営者年齢層	商品の安心・安全に関する対話	お客様窓口の設置	顧客のプライバシー保護	その他	回答なし
30代 8社	100.00%	12.50%	37.50%	0.00%	0.00%
40代 69社	66.67%	23.19%	23.19%	18.84%	2.90%
50代 93社	66.67%	27.96%	32.26%	15.05%	3.23%
60代 90社	60.00%	25.56%	26.67%	8.89%	6.67%
70代 41社	68.29%	14.63%	17.07%	17.07%	9.76%
回答なし 5社	60.00%	0.00%	20.00%	20.00%	0.00%
全企業 306社	65.69%	23.53%	26.47%	14.05%	4.90%

年代にかかわらず「商品の安心・安全に関する対話」は60%以上と高くなっている。
 「30代」「50代」で「顧客のプライバシー保護」が30%を超えている。

(顧客に対する対話の中で「商品の安心・安全に関する対話」には特に配慮しており、企業に対して、この効果的な手法の一つとしてESDを組み込むことの有効性について理解を深めることが重要である。)