

【巻末資料】

「サービス産業の海外展開実態調査」調査票

「サービス産業の海外展開実態調査」 ご協力のお願い

平成 24 年 10 月

独立行政法人 日本貿易振興機構(ジェトロ)

生活文化・サービス産業部 サービス産業課

秋冷の候、貴社におかれましてはますますご清栄のこととお喜び申し上げます。

さて、このたび日本貿易振興機構(ジェトロ)では、我が国サービス産業の海外展開の実態を定量的に把握し、その現状と課題を分析することにより、今後サービス産業が海外展開する際の指針とすることを目的に、アンケート調査を実施させていただくことになりました。

つきましては、ご多忙の折、誠に恐縮ではございますが、本調査の趣旨をご理解いただき、本アンケート調査にご協力賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

なお、ご回答いただいた企業の方々には、ジェトロより「アンケート集計結果(概要版)」をご送付させていただきます。

本アンケートは、サービス産業に関連する企業を対象に実施しております。既に海外へ進出された企業をはじめ、進出予定ないし計画中の企業、撤退経験のある企業、海外進出が現状未定である企業の皆様に、それぞれご回答いただける質問となっておりますので、**必ずご返答をいただきますようお願い申し上げます。**

※なお、本調査票の回答結果は統計的な処理のみに使用させていただきますので、個別の数字や個人名・事業所名などについては、公表することはありません。

お届けした調査票は、誠に恐縮ですが 11 月 15 日(木)(※必着)までに、同封の返信用封筒にて、ご返送いただきますようお願い申し上げます。

また、本調査はインターネットと FAX でもご回答を受け付けております。※ご郵送、インターネット、FAX のうちどれか一種類をお選びになり、ご回答ください。

●インターネットでのご回答をご希望の方は、以下の URL よりご回答ください。

<https://www.mdb-net.com/service2012/>

●FAX でのご回答をご希望の方は、同封のアンケート票に直接ご記入いただいたのち、各ページを以下の FAX 番号宛てにご送信ください。(FAX 番号フリーダイヤル：0120-36-1944)

ご記入にあたってのお願い

- ご回答は、該当する選択肢の番号に「○」をお付けいただくものと記述式のものがあります。
- 選択肢については、単数回答と複数回答可のものがありますので、ご注意下さい。
- 各設問への回答は、特に指定がない場合、平成 24 年 10 月現在の状況をご記入下さい。
- 本調査は、民間調査会社の(株)日本能率協会総合研究所に委託し、配布・回収等を行います。なお、情報の保護につきましては十分に注意して実施致します。

<調査の内容、配布・回収に関するお問い合わせ>

〒100-0004 東京都千代田区大手町 2-2-1 新大手町ビル 2F

株式会社 日本能率協会総合研究所 グローバルリサーチ部

TEL: 03-6202-1281

FAX: 03-6202-1294

担当：工藤・後藤

時間：平日 10:00～17:00(※12-13 時を除く)

■ 個人情報保護について

個人情報の利用目的：ご登録いただいた内容は、アンケートのご案内、集計結果のご報告など、「サービス産業の海外展開実態調査」の実施の為に利用させていただきます。集計内容につきましては、特定の企業情報を記載する事はありません。個人情報保護方針の詳細につきましては、日本貿易振興機構ホームページ(<http://www.jetro.go.jp/privacy/>)をご覧ください。

ジェトロのご紹介

■ プロフィール

名称 : 独立行政法人日本貿易振興機構（ジェトロ）
【英名：JAPAN EXTERNAL TRADE ORGANIZATION(JETRO)】
根拠法 : 独立行政法人日本貿易振興機構法（2002 年 12 月 13 日法律第 172 号）
設立 : 2003 年 10 月 1 日
代表者 : 理事長 石毛 博行
所在地 : 〒107-6006 東京都港区赤坂 1 丁目 12-32 アーク森ビル（総合案内 6 階）
TEL : 03-3582-5511（総合案内）
事務所数 : 国内 本部(東京)、大阪本部、アジア経済研究所、貿易情報センター 36 事務所
海外 : 55 カ国 73 事務所（2012 年 4 月 1 日現在）
役職員数 : 国内 835 名、海外 718 名 1,553 名（2012 年 4 月 1 日現在）
事業目的 : （独立行政法人日本貿易振興機構法（第 3 条）より抜粋）
「我が国の貿易の振興に関する事業を総合的かつ効率的に実施すること並びにアジア地域等の経済及びこれに関連する諸事情について基礎的かつ総合的な調査研究並びにその成果の普及を行い、もってこれらの地域との貿易の拡大及び経済協力の促進に寄与することを目的とする。」

■ ジェトロのサービス産業の海外展開支援について

ジェトロは日本企業及び在外日系企業の、輸出販路開拓や海外展開をサポートするため、貿易投資の実務相談、展示会への出展支援、世界約 70 カ所以上の海外ネットワークで収集した信頼性のある情報の提供などを行っています。

さらに、サービス産業の支援を充実するために 2011 年 4 月よりサービス産業支援の専門部署（現サービス産業課）を立ち上げました。

現在、世界のサービス産業にかかわる調査、有望国への企業ミッションの派遣、海外展開を考える企業の個別支援などサービス産業の皆様にお役に立つメニューを揃えているところです。

例えば、調査としては、各国のサービス産業に関わる基礎調査に加え、写真を多く使うことにより新興国のライフスタイルを感じていただく「スタイルシリーズ」を刊行しております。

サービス産業の企業の方への商談提供の場としては、各国へのミッションの派遣を用意しております。平成 24 年度後半にはタイ、米国などへの派遣が予定されています。

ジェトロがサービス産業の皆様提供している調査・サービスについての詳細は以下よりご参照ください。

<http://www.jetro.go.jp/industry/service/>

I. 貴社の概要について伺います。

はじめに、貴社の概要について、お訊ねします。

下記の設問に対して記述、あるいは当てはまる項目の番号を選択し、「○」をお付けください。

貴 社 名	
所 在 地	〒
ご担当者氏名(フリガナ)	(フリガナ)
ご担当者所属・役職	
ご担当者連絡先	TEL : FAX : メールアドレス :
ホームページURL	
創 業 年	創業年：西暦 年
資 本 金	1. 1千万円未満 3. 5千万円～1億円未満 5. 3億円～10億円未満 2. 1千万円～5千万未満 4. 1億円～3億円未満 6. 10億円以上
上場・未上場	1. 上 場 2. 未上場
従業員（常勤）	1. 30人未満 3. 50～99人 5. 300～999人 2. 30～49人 4. 100～299人 6. 1000人以上
売 上 高	1. 1億円未満 3. 10～30億円未満 5. 50～100億円未満 2. 1～10億円未満 4. 30～50億円未満 6. 100億円以上
業 種 (主なものに○を1つ お付け下さい)	1. 建設業 2. 情報通信業（通信/放送/情報サービス/映像・音声・文字情報作成） 3. 運輸業・郵便業（鉄道/道路運送/水運/航空/倉庫/郵便） 4. 卸売業 5. 小売業 6. 金融業・保険業 7. 不動産業・物品賃貸業 8. 学術研究・専門技術サービス業（学術研究機関/広告業/専門・技術サービス業） 9. 宿泊業 10. 飲食サービス業 11. 生活関連サービス業（洗濯/理容/美容/浴場業/娯楽業） 12. 教育・学習支援業 13. 医療・福祉（医療業/保健衛生/社会保険/社会福祉/介護事業） 14. その他サービス業
主な取扱商品、サービス等	（具体的にご記述下さい）

ご回答いただいた企業の方々に、アンケート集計結果（概要版）を差し上げます。

アンケート集計結果（概要版）	1. 送付を希望する 2. 送付を希望しない
----------------	-----------------------------

Ⅱ. 貴社の海外展開状況について伺います。

問 1. 貴社の現在の海外展開状況は、以下のどれにあたりますか。該当するものに○を1つお付け下さい。

1. 現在海外展開している 2. 現在海外展開を予定・計画中である 3. 海外展開していたが現在は撤退している 4. 海外展開はしたことがない（未経験）

1. （進出済）を選択 ⇒ 以下の問 2～3、問 5～24、問 27へ
 2. （予定・計画中）を選択 ⇒ 以下の問 2～3、問 5～8、問 10、問 13～24、問 27へ
 3. （撤退）を選択 ⇒ 以下の問 2～10、問 13～24、問 27へ
 4. （未経験）を選択 ⇒ 問 25～問 27 にお答えいただき、終了です。

問 2. 問 1 で 1. ～ 3. を選択し、海外事業を展開（予定・計画、撤退を含む）方にお伺いします。問 25 へ
 貴社が海外に進出する（した）理由はどれですか。該当するものすべてに○をお付け下さい。

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1. 国内市場の縮小化 | 8. 商材、部品などの調達拠点が必要 |
| 2. 国内市場での自社の競争力が低下 | 9. 現地での物流拠点の整備 |
| 3. 取引先の海外進出 | 10. グローバル化に立ち遅れたくない |
| 4. 競合企業の海外進出 | 11. 経営者の海外進出に対する強い意志 |
| 5. 新しい海外市場の開拓 | 12. 現地からの進出のオファー |
| 6. 新たな事業展開 | 13. その他（具体的に） |
| 7. 海外の安価な労働力の活用 | |

問 3. 問 1 で 1. ～ 3. を選択し、海外事業を展開（予定・計画、撤退を含む）方にお伺いします。
 貴社が最初に海外展開した（する）のは、いつですか。西暦でお答えください。

西暦： 年

問 4. 問 1 で 3. 「撤退」とお答えいただいた方だけに、お伺いします。
 貴社が海外から最終的に撤退したのはいつですか。西暦でお答えください。

西暦： 年

問 5. 問 1 で 1. ～ 3. を選択し、海外事業を展開（予定・計画、撤退を含む）方にお伺いします。
 貴社の進出（または予定）国を下表から選択し、進出順に番号を5つまでお書きください。

	1)	2)	3)	4)	5)
アジア	11. 中国 15. シンガポール 19. フィリピン	12. 香港 16. タイ 20. ベトナム	13. 台湾 17. マレーシア 21. インド	14. 韓国 18. インドネシア 22. その他（ ）	
オセアニア	31. オーストラリア	32. ニュージーランド	33. その他（ ）		
中 東	41. UAE	42. エジプト	43. その他（ ）		
北 米	51. 米国	52. カナダ			
中南米	61. メキシコ	62. ブラジル	63. その他（ ）		
欧 州	71. イギリス 76. ロシア・CIS	72. フランス 77. その他（ ）	73. ドイツ	74. イタリア	75. オランダ
アフリカ	81. 南アフリカ共和国	82. その他（ ）			

Ⅲ. 貴社が海外展開において重視している国に関連して伺います。

以下は、次の問6でお答えいただく「貴社が重視している国」（以下、「重視している国」と呼びます）についての質問です。

※問1で「1. 進出済」とお答えいただいた方

⇒以下の設問に海外展開の現状をお答え下さい。

※問1で「2. 予定・計画中」とお答えいただいた方

⇒以下の設問（問9、11、12を除く）に海外展開の予定をお答え下さい。

※問1で「3. 撤退」とお答えいただいた方

⇒以下の設問（問11、12を除く）に海外展開の実績をお答え下さい。

【Ⅲ-1】貴社の「重視している国」における事業展開状況について伺います。

問6. 問5でお答えいただいた国のうち、最も重視している国の番号を1つ選び、番号をお書き下さい。
また、その国の主な進出（または予定）都市名を1つお書きください。

重視している国の番号：

（主な都市名：

（問5参照）

）

問7. 貴社が、問6でお答えいただいた国（「重視している国」）に進出した理由について、重要とお考えのもの、あるいはお考えになったものすべてに○をお付け下さい。

1. 市場規模が大きい

10. 優秀な人材が得やすい

2. 市場の成長率が高い

11. 人件費以外のビジネスコストが安い

3. 市場の閉鎖性や特殊性が低い

12. 為替リスクが少ない

4. 政治的、社会的に安定している

13. 関連産業が集積している

5. 親日的な国である

14. 出張などの利便性が高い

6. インフラが整備されている

15. 言語上の障害が低い

7. 税制面などで優遇措置が充実している

16. 現地情報が入りやすい

8. 法制度・法運用などが整備されている

17. その他（具体的に

9. 人件費が安い

）

問8. 貴社が「重視している国」に進出した（する）際の事業上の目的について、お考えに近いものを2つ選んで○をお付け下さい。

1. 事業規模の拡大

4. ビジネスノウハウの取得

7. その他

2. 自社ビジネスの世界への宣伝

5. 自社ブランドの現地での浸透

（具体的に

3. 現地パートナーへの事業支援

6. 海外展開の足がかり

）

問9. ここでは、問1で1. もしくは3. とお答えいただいた方だけに、お伺いします。

海外進出・展開を進める際、貴社が実施した方策としてあてはまるものをすべてお答えください。

1. 進出国における、関連業界の構造を把握するための産業調査を実施した

2. 進出国においてすでに成功している競合企業のベンチマーク調査を実施した

3. 現地の生活者に対して定量調査（アンケート調査など）を実施した

4. 現地の生活者に対して定性調査（インタビュー調査など）を実施した

5. 進出について、公的機関・民間金融機関などに事前に相談した

6. その他（具体的に

）

問 10. 貴社が「重視している国」での事業展開に採用した（する）戦略や手法について、お考えに近いものを2つ選んで○をお付け下さい。

- | | | |
|-----------------|-----------------------|---------------|
| 1. 現地の評判・クチコミ効果 | 4. パートナーとの連携 | 7. 日本のイメージを強調 |
| 2. マス広告 | 5. 商品・サービスによる差別化（価格面） | 8. その他 |
| 3. 店舗の立地場所 | 6. 商品・サービスによる差別化（品質面） | （具体的に |

問 11. ここでは、問1で「1. 進出済」とお答えいただいた方だけに、お伺いします。
 貴社の「重視している国」における事業の現状について、お考えに最も近いものに○を1つお付け下さい。

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| 1. 事業準備期（現地拠点の設置等、事業の準備時期） | 3. 事業転換期（事業の新展開や統廃合等の時期） |
| 2. 事業展開期（現地事業の本格的な展開時期） | 4. 撤退検討中（現地事業の根本的な見直し時期） |

問 12. ここでは、問1で「1. 進出済」とお答えいただいた方だけに、お伺いします。
 貴社の「重視している国」における事業の現在の状況についてお考えに最も近いものに○を1つお付け下さい。

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 1. 計画を上回る成果を上げている | 3. やや計画を下回っている |
| 2. ほぼ計画を達成している | 4. 計画を大きく下回っている |

問 13. 貴社の「重視している国」における従業員数を、日本からの派遣、現地採用に分けてお答えください。（「撤退」の場合はピーク時の人数をお答え下さい。）

日本からの派遣：約_____人	現地採用： 管理的業務 約_____人
	店舗等運営業務 約_____人

問 14. 貴社の「重視している国」における投資の形態について該当するものに○を1つお付け下さい。
 複数ある場合は、最も多いものをお選びください。

- | | | |
|---------|-------------------------------|-------------------------------|
| 1. 自己資本 | 2. パートナーとの合弁
（自己資本比率51%以上） | 3. パートナーとの合弁
（自己資本比率51%未満） |
|---------|-------------------------------|-------------------------------|

問 15. 貴社の「重視している国」における現地への参入方法について、該当するものすべてに○をお付け下さい。

- | | | |
|---------|--------------|--------|
| 1. 単独事業 | 4. フランチャイジング | 7. その他 |
| 2. 買収 | 5. 業務委託 | （具体的に |
| 3. 合弁 | 6. 業務提携 | ） |

【Ⅲ-2】貴社の「重視している国」における海外事業展開上の人材面の課題について伺います。

問20. 貴社の「重視している国」において、人材面での課題への対応状況はいかがですか。
下記の項目で最もお考えに近いものにそれぞれ1つずつ○をお付け下さい。

人材面の課題		対応で きている	概ね 対応で きている	一部 課題と なっている	課題と なっている
本社 サイド	1. 海外展開を図るための社内人材（社員）の確保	1	2	3	4
	2. 海外展開を推進するために必要な人材の採用	1	2	3	4
	3. 海外現地で事業をマネジメントするグローバル人材の確保	1	2	3	4
	4. 業務ノウハウの現地従業員への移転・共有化	1	2	3	4
海外 現地 サイド	5. 現地事業を任せられる現地人材（責任者）の確保	1	2	3	4
	6. 現地の店舗等運営業務従業員の確保	1	2	3	4
	7. 現地従業員の職場定着	1	2	3	4
	8. 現地従業員の勤労意欲（モラル）の向上	1	2	3	4
	9. 現地における人事評価システムの確立	1	2	3	4
	10. 現地における人事評価システムの運用	1	2	3	4
	11. 現地従業員の雇用管理・労務管理	1	2	3	4
	12. 現地従業員人件費の高騰	1	2	3	4
	13. その他（ ）	1	2	3	4
	14. 総じて、人材面での課題の度合いはいかがですか	1	2	3	4

【Ⅲ-3】 貴社の「重視している国」における海外事業展開上の資金やコスト面の課題について伺います。

問 2 1. 貴社の「重視している国」において、資金やコスト面での課題への対応状況はいかがですか。
下記の項目で**最もお考えに近いものにそれぞれ1つずつ○**をお付け下さい。

資金やコスト面の課題	対応できている	概ね対応できている	一部課題となっている	課題となっている
1. 海外事業展開するための資金の確保	1	2	3	4
2. 事業投資にあたってのリスク管理	1	2	3	4
3. 為替リスクへの対応	1	2	3	4
4. 現地での資金調達	1	2	3	4
5. 事業所・店舗の出店コスト	1	2	3	4
6. インフラ（電力等エネルギーや物流等）などのビジネスコスト	1	2	3	4
7. その他（ ）	1	2	3	4
8. 総じて、資金やコスト面での課題の度合いはいかがですか	1	2	3	4

【Ⅲ-4】 貴社の「重視している国」における海外事業展開上の事業や商品・サービス面の課題について伺います。

問 2 2. 貴社の「重視している国」において、事業や商品・サービス面での課題への対応状況はいかがですか。下記の項目で**最もお考えに近いものにそれぞれ1つずつ○**をお付け下さい。

事業や商品・サービス面の課題	対応できている	概ね対応できている	一部課題となっている	課題となっている
1. 提供する商品やサービスの特徴に関する宣伝や告知	1	2	3	4
2. 商品やサービスの安定供給（質）	1	2	3	4
3. 商品やサービスの安定供給（量）	1	2	3	4
4. 日本国内と同質な商品やサービスの現地での提供	1	2	3	4
5. 現地に合わせた商品やサービスの開発・提供	1	2	3	4
6. 現地における商品やサービスの価格設定	1	2	3	4
7. 商品やサービスの価格競争力	1	2	3	4
8. 現地消費者からのクレームや要望への対応	1	2	3	4
9. その他（ ）	1	2	3	4
10. 総じて、事業や商品・サービス面での課題の度合いはいかがですか	1	2	3	4

【Ⅲ-5】 貴社の「重視している国」における海外展開事業の経営・マネジメント面の課題について伺います。

問 2 3. 貴社の「重視している国」において、経営・マネジメント面での課題への対応状況はいかがですか。下記の項目で**最もお考えに近いものにそれぞれ1つずつ○**をお付け下さい。

経営・マネジメント面の課題	対応できている	概ね対応できている	一部課題となっている	課題となっている
1. 海外進出先の決定に関する各国情報の収集	1	2	3	4
2. 進出先マーケット情報の収集と分析	1	2	3	4
3. 社内における海外志向の定着	1	2	3	4
4. 経営の現地化	1	2	3	4
5. パートナーとの戦略的なアライアンス	1	2	3	4
6. 競合他社との戦略的な差別化	1	2	3	4
7. その他（ ）	1	2	3	4
8. 総じて、経営・マネジメント面での課題の度合いはいかがですか	1	2	3	4

【Ⅲ-6】貴社の「重視している国」における海外展開事業上の事業環境面の課題について伺います。

問24. 貴社の「重視している国」において、事業環境面での課題への対応状況はいかがですか。
下記の項目で最もお考えに近いものにそれぞれ1つずつ○をお付け下さい。

事業環境面の課題	対応できている	概ね対応できている	一部課題となっている	課題となっている
1. 現地国の外資参入規制	1	2	3	4
2. 現地国の出店や事業展開に関する規制	1	2	3	4
3. 現地での事業展開における許認可等の事務手続	1	2	3	4
4. 現地国の法人税、物品税等の税制	1	2	3	4
5. 労働法規等雇用上の問題	1	2	3	4
6. 物流や産業インフラ（電気・水道・ガス・情報等）の確保	1	2	3	4
7. 土地の所有、不動産などの規制	1	2	3	4
8. 他国企業の進出等による競合	1	2	3	4
9. 日本企業の進出による競合	1	2	3	4
10. 現地マーケットと自社商品・サービスとの親和性	1	2	3	4
11. 文化や商習慣など	1	2	3	4
12. 現地での商材等の調達	1	2	3	4
13. その他（ ）	1	2	3	4
14. 総じて、事業環境面での課題の度合いはいかがですか	1	2	3	4

IV. 海外に進出しない理由等について伺います。

問 2 5. 問 1 で「4. 未経験」とお答えいただいた方にお伺いします。

貴社は、海外進出に関心をお持ちですか？ 最もお考えに近いものに1つ○をお付け下さい。

- | | |
|-------------|-------------|
| 1. 大いに関心がある | 3. あまり関心がない |
| 2. やや関心がある | 4. 全く関心がない |

問 2 6. 問 1 で「4. 未経験」とお答えいただいた方にお伺いします。

貴社が海外に進出しない理由について、最もお考えに近いものにそれぞれ1つずつ○をお付け下さい。

海外進出しない理由	当てはまる	やや当てはまる	あまり当てはまらない	当てはまらない
1. 海外市場に関する情報が不足している	1	2	3	4
2. 国内で手一杯での状態で、海外まで手が回らない	1	2	3	4
3. 海外進出するためのノウハウがない	1	2	3	4
4. 海外進出するための人材を有していない	1	2	3	4
5. 自社の商品やサービスが海外市場に適していない	1	2	3	4
6. 当面は国内市場開拓に注力する	1	2	3	4
7. 海外進出は大きなリスクが発生する	1	2	3	4
8. ビジネスモデルやノウハウが流出する	1	2	3	4
9. 海外の労働コストが上昇し、メリットが少ない	1	2	3	4
10. 海外への進出はビジネスコスト面でメリットがない	1	2	3	4
11. 商社などの活用で充足している	1	2	3	4
12. その他（理由： ）	1	2	3	4

V. 海外展開についてのご意見を伺います。（すべての方に伺います）

問 2 7. すべての方にお伺いします。

我が国のサービス産業あるいは貴社が海外展開するにあたって、課題となっていること、ジェトロや関係団体等への要望など、ご自由にご意見をお書きください。

以上で調査は終了です。ご協力、誠に有難うございました。

アンケート返送先 FAX: 03-5572-7044

e-mail: CIE@jetro.go.jp

日本貿易振興機構 生活文化・サービス産業部 サービス産業課



● ジェトロアンケート ●

調査タイトル: 第2回サービス産業の海外展開実態調査

今般、ジェトロでは、標記調査を実施いたしました。報告書をお読みになった感想について、是非アンケートにご協力をお願い致します。今後の調査テーマ選定などの参考にさせていただきます。

■質問1: 今回、本報告書での内容について、どのように思われましたでしょうか? (○をひとつ)

4: 役に立った 3: まあ役に立った 2: あまり役に立たなかった 1: 役に立たなかった

■質問2: ①使用用途、②上記のように判断された理由、③その他、本報告書に関するご感想をご記入下さい。

--

■質問3: 今後のジェトロの調査テーマについてご希望等がございましたら、ご記入願います。

--

■お客様の会社名等をご記入ください。(任意記入)

ご所属	☐ 企業・団体	会社・団体名
	☐ 個人	部署名

※ご提供頂いたお客様の情報については、ジェトロ個人情報保護方針

(<http://www.jetro.go.jp/privacy/>)に基づき、適正に管理運用させていただきます。また、上記のアンケートにご記載いただいた内容については、ジェトロの事業活動の評価及び業務改善、事業フォローアップのために利用いたします。

～ご協力有難うございました～

平成24年度 サービス産業の海外展開実態調査
2013年3月

本報告書に関する問い合わせ先：

日本貿易振興機構（ジェトロ）サービス産業課
〒107-6006 東京都港区赤坂1-12-32
TEL：03-3582-5238
FAX：03-5572-7044
Email：CIE@jetro.go.jp
