

## FAQ（よくあるご質問とその回答）

### 目次

- Q1. もっぱら他社の下請け業務を行っているため、特に「イノベーション」には関係していないと思われるが、回答する必要があるか。 ..... 4
- Q2. 該当しない項目が多く、回答がほとんど「いいえ」になってしまうが問題ないか。  
4
- Q3. フランチャイズの店舗を運営している会社だが、チェーン全体の活動に関して回答するの。 ..... 4
- Q4. 傘下に系列の会社を持っているが、これを含めて回答するの。 ..... 4
- Q5. 決算月が3月ではないが、3月期決算に修正して回答する必要があるか。 ..... 4
- Q6. 新しい取り組みの結果としてどのような成果があれば、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービスの導入（設問5）」や「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動の導入（設問6）」、あるいは「組織及びマーケティングに関する貴社にとっての新しい手法の導入（設問8）」に該当するか。 ..... 4
- Q7. 何らかの新しい取り組みの結果として、製品・サービス、生産工程や配送方法、組織やマーケティングに関する取り組み等に複合的な影響があった場合には、どのように回答すれば良いか。 ..... 5
- Q8. 【設問4-1】 常用雇用者数は親会社からの出向社員や派遣社員も含めるか。 ..... 5
- Q9. 【設問4-2】 派遣社員の中に学歴がわからない者がいるが、常用雇用者の学歴はどのように回答すれば良いか。 ..... 5
- Q10. 【設問5】 「新しいまたは大幅に改善した製品・サービスを市場に導入した」とあるが、この「市場」とは何か。 ..... 5
- Q11. 【設問5】 3年間にリニューアルやマイナーチェンジ、定期的なモデルチェンジ等の小さな改善を継続的に実施してきたが、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当するか。 ..... 5

- Q12. 【設問 5】製品・サービスを利用する上で顧客が不便に感じている問題や顧客のクレームに対応することは、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当するか。 ..... 5
- Q13. 【設問 5 (a)】製品の生産は OEM で行っているため、製品開発は OEM 先と共同で行っている。この場合、自社が「新しいまたは大幅に改善した製品を市場に導入した」と回答して良いか。 ..... 6
- Q14. 【設問 5 (a)】顧客の発注を受けて新製品の開発・製造を行っている。この場合、自社が「新しいまたは大幅に改善した製品を市場に導入した」と回答して良いか。 .. 6
- Q15. 【設問 5】「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。具体例を示して欲しい。 ..... 6
- 「新しいまたは大幅に改善した製品」に該当する例（過去の例も含む） ..... 6
  - 「新しいまたは大幅に改善したサービス」に該当する例（過去の例も含む） ..... 7
  - × 「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当しない例 ..... 8
- Q16. 【設問 6】既存のパッケージ・ソフトを新たに導入した場合も、「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に該当するか。 ..... 9
- Q17. 【設問 6】「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。また、具体例を示して欲しい。 ..... 9
- 「新しいまたは大幅に改善した生産工程」に該当する例 ..... 9
  - 「新しいまたは大幅に改善したロジスティクス・配送方法・流通方法」に該当する例  
10
  - 「新しいまたは大幅に改善した生産工程や配送方法を支援する活動」に該当する例  
10
  - × 「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に該当しない例 .....10
- Q18. 【設問 7-1b】 研究開発の費用が親会社から提供された場合も、社内研究開発費に含めて回答するのか。 ..... 11
- Q19. 【設問 7-3】 (g)「公的な財政支援」の具体例を示して欲しい。 ..... 11
- Q20. 【設問 7-4】 新しいまたは大幅に改善された製品・サービス及び生産工程・配送方法等の開発・導入のための協力相手として、委託先は含めるのか。 ..... 11
- Q21. 【設問 8】「組織に関する新しい手法」に該当するかどうかをどのように判断すれば

良いか。また、具体例を示して欲しい。 .....	11
○「組織に関する新しい手法」に該当する例（過去の例も含む） .....	12
×「組織に関する新しい手法」に該当しない例 .....	13
Q22. 【設問 8】 「マーケティングに関する新しい手法」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。また、具体例を示して欲しい。 .....	13
○「マーケティングに関する新しい手法」に該当する例（過去の例も含む） .....	13
×「マーケティングに関する新しい手法」に該当しない例.....	14
Q23. 【設問 9】 阻害要因・非実施理由の選択肢で「重大ではなかった（経験しなかった）」とあるが、これはどういう意味か。 .....	15
Q24. 【設問 5、6】「新しいまたは大幅に改善したサービス」と「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」の違いは何か。 .....	15
Q25. 【設問 5、8】 「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」と「マーケティングに関する新しい手法」の違いは何か。 .....	15
Q26. 【設問 6、8】「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」と「マーケティングに関する新しい手法」の違いは何か。 .....	16

Q1. もっぱら他社の下請け業務を行っているため、特に「イノベーション」には関係していないと思われるが、回答する必要があるか。

A. 本調査はイノベーションを実施している企業のみならず、イノベーションに関わる活動を実施していない企業も調査対象に含まれますので、回答をお願いします。

Q2. 該当しない項目が多く、回答がほとんど「いいえ」になってしまうが問題ないか。

A. 問題ありません。ありのままを記入していただければ結構です。

Q3. フランチャイズの店舗を運営している会社だが、チェーン全体の活動に関して回答するのか。

A. フランチャイズ・チェーン全体ではなく、貴社（本部）のみの活動について回答してください。

Q4. 傘下に系列の会社を持っているが、これを含めて回答するのか。

A. 系列会社の活動は含めずに、貴社のみの活動について回答してください。

Q5. 決算月が3月ではないが、3月期決算に修正して回答する必要があるか。

A. 修正の必要はなく、貴社自身の決算期によって回答いただいても構いません。例えば、貴社の決算期が8月末であれば、2011年の9月から2014年8月までの3年間の活動について記入してください。

Q6. 新しい取り組みの結果としてどのような成果があれば、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービスの導入（設問5）」や「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動の導入（設問6）」、あるいは「組織及びマーケティングに関する貴社にとっての新しい手法の導入（設問8）」に該当するか。

A. 市場シェアの拡大やコスト削減等の成果が出ていなくても、貴社において3年間に各設問に該当するような取り組みがあった場合には導入したとして回答してください。

- Q7. 何らかの新しい取り組みの結果として、製品・サービス、生産工程や配送方法、組織やマーケティングに関する取り組み等に複合的な影響があった場合には、どのように回答すれば良いか。

A. 1つの取り組みが多面的な影響を持つことはよくあることですので、該当する各設問それぞれについて、回答してください。

- Q8. 【設問 4-1】 常用雇用者数は親会社からの出向社員や派遣社員も含めるか。

A. 出向社員や派遣社員の人数も含めて記入してください。

- Q9. 【設問 4-2】 派遣社員の中に学歴がわからない者がいるが、常用雇用者の学歴はどのように回答すれば良いか。

A. 本人に確認するなど、把握でき得る範囲で回答をお願いします。

- Q10. 【設問 5】 「新しいまたは大幅に改善した製品・サービスを市場に導入した」とあるが、この「市場」とは何か。

A. ここでの「市場」とは貴社が競合相手と認識している全ての他の企業を指します。

- Q11. 【設問 5】 3年間にリニューアルやマイナーチェンジ、定期的なモデルチェンジ等の小さな改善を継続的に実施してきたが、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当するか。

A. 小さな改善を継続的に実施している場合、それらの累積として結果的に3年前と比べて大幅な改善に至った場合には、「大幅に改善した製品・サービス」に該当します。

- Q12. 【設問 5】 製品・サービスを利用する上で顧客が不便に感じている問題や顧客のクレームに対応することは、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当するか。

A. 結果的に3年前の貴社の製品・サービスと比べて大幅な改善に至った場合には、「大幅に改善した製品・サービス」に該当します。

Q13. 【設問 5 (a)】製品の生産は OEM で行っているため、製品開発は OEM 先と共同で行っている。この場合、自社が「新しいまたは大幅に改善した製品を市場に導入した」と回答して良いか。

A. 貴社自らが生産工程を担っていない場合でも、商品コンセプトの構築など製品開発を貴社が主導して行った場合には「新しいまたは大幅に改善した製品を市場に導入した」に該当しますので、回答してください。

Q14. 【設問 5 (a)】顧客の発注を受けて新製品の開発・製造を行っている。この場合、自社が「新しいまたは大幅に改善した製品を市場に導入した」と回答して良いか。

A. 貴社が自らアイデアや創意工夫を行って、技術的な改善を担った場合は「新しいまたは大幅に改善した製品を市場に導入した」と回答してください。ただし、もっぱら顧客の指示や設計に従って生産についてのみ担った場合は該当しないと考えてください。

Q15. 【設問 5】「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。具体例を示して欲しい。

A. 本調査における「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」とは、機能的な特性や用途に関する新しい製品やサービスまたは大幅に改善された製品やサービスを指します。他社が既に市場に導入しているものと同種の製品・サービスであっても、貴社にとって新しければ、すなわち貴社にとって新しく市場に導入するものであると貴社が認識していれば、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に含まれます。なお、貴社にとって新しいかどうかは、「調査票記入の手引き」に記載されている設問の注釈や以下の例を参考にして、貴社自身が判断してください。

○「新しいまたは大幅に改善した製品」に該当する例（過去の例も含む）

① 新しい技術の採用

- マイクロ・プロセッサを初めて発売した。
- デジタル・カメラを初めて発売した。
- IP（インターネット・プロトコル）電話を初めて発売した。

## ② 既存の技術の新しい組み合わせ

- ポータブル MP3 プレイヤー（標準的なソフトウェアとハード・ドライブのコンパクト化技術の組み合わせ）を初めて発売した。

## ③ 既存の技術による新たな用途の開発

- これまで他の用途でしか使ってこなかった化学成分を用いて初めて洗剤を開発し、発売した。

## ④ 原材料や部品の変更

- 従来よりも通気性を高めた布地を用いた衣類を発売した。
- 原材料を従来よりも軽量かつ強度の高いものに変えた。
- 原材料を従来よりも環境にやさしいものに変えた。
- ボタンの代わりにファスナーを取り付けた衣類を初めて発売した。
- 新種の培養菌を使用して製造したヨーグルトを発売した。

## ⑤ 製品に組み込まれた一部のサブシステムの変更や追加

- ABS ブレーキや GPS ナビゲーション・システムを搭載した自動車を初めて発売した。
- カメラを搭載した携帯電話を初めて発売した。
- 無線 LAN 機能を内蔵したノートパソコンを初めて発売した。

## ⑥ 新しい機能的特性を持った製品の市場導入

- 血中コレステロール値を下げるマーガリンを新たに発売した。
- 大幅に効能が改善された新薬を発売した。
- 電力消費量を大幅に削減した冷蔵庫を発売した。
- 環境基準に適合するための大幅な仕様変更を施した。
- 不正対策ソフトウェアに個々の財務取引を分析・追跡できる機能を加えた。
- プログラム制御可能なラジエーターやサーモスタットを発売した。
- 使い勝手や利便性を改善するためのソフトウェアを組み込んだ家電製品を初めて発売した（例えば、パンが焼けると自動的にスイッチが切れるトースターなど）。

## ○「新しいまたは大幅に改善したサービス」に該当する例（過去の例も含む）

### ① サービスの提供方法に関する改善

- 以前から提供していたインターネット・バンキング・サービスのウェブサイ

トのリニューアルを行ってサービス提供のスピードや使い易さ等の大幅な改善を施した。

- 銀行業務や決済業務のインターネット・サービスを開始した。

## ② 新しい機能や特性の付加

- レンタカー業者がレンタカーを顧客の自宅まで届け、顧客の自宅で引き取るサービスを始めた。
- アウトソース・サービスのための遠隔ではなく現地での管理機能の提供を始めた
- 延長保証などの新しい形態の保証サービスを始めた。
- クレジットカード・銀行口座・顧客のポイントカードなどのサービスが一体となった新たな保証サービスを始めた。
- 金利の上限が固定されている変動金利ローンを導入した。
- 製品情報や各種サポート機能といったサービスを顧客に無償で提供するウェブサイトを開設した。
- スマートカードや多目的プラスチック・カードを導入した。
- セルフサービス方式の銀行窓口を新たに設置した。
- 業者からの納品物が仕様を満たしているかどうかを顧客が確認できる新しい「サプライ・コントロール・システム」の提供を始めた。

## ③ 全く新しいサービスの導入

- インターネットを使った新しい形態のDVD定期レンタルサービスを始めた(例えば、月単位の料金で顧客が予め設定した枚数のDVDをインターネットで注文すると、自宅まで郵送され、あらかじめ宛名が入った郵便封筒で返却できるサービスなど)。
- ブロードバンドのインターネットを利用したビデオ・オン・デマンド・サービスを始めた。

### × 「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当しない例

- 軽微な変更または改善（貴社にとって新しいと貴社自身が認識できるほどの大幅な改善・変更ではないもの）。
- 機能的な特性や用途の大幅な変更をとみなわないデザインの変更。
- 日常的なアップグレード。
- 定期的な季節ごとの変更（例えば、衣類のタイプなど）。
- 単一顧客向けの特注生産であるが、他の顧客向け製品に比べて大幅に異なる



特徴を含まないもの。

- 製品・サービスの機能、用途、技術的特性を変えることのない設計変更。
- 他の企業から購入した新しい製品・サービスの単純な転売。

Q16. 【設問 6】既存のパッケージ・ソフトを新たに導入した場合も、「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に該当するか。

A. 導入の結果、貴社の生産工程や配送方法などが大幅に改善するものであれば該当します。

Q17. 【設問 6】「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。また、具体例を示して欲しい。

A. 「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」とは生産・配送の単位原価（ユニット・コスト）の低減や品質の向上につながるもの、新しいまたは大幅に改善した製品・サービスを生産または配送するための方法を指します。他社が既に導入している生産工程・配送方法・それらを支援する活動であっても、貴社にとって新しければ、すなわち貴社にとって新しく自社の生産工程・配送方法として導入するものであると貴社が認識していれば、「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に含みます。なお、貴社にとって新しいかどうかは、「調査票記入の手引き」に記載されている設問の注釈や以下の例を参考にして、貴社自身が判断してください。

○「新しいまたは大幅に改善した生産工程」に該当する例

① 製品の生産における技術・技法・設備に関すること

- 生産ラインの自動化設備を新たに導入した。
- 生産工程を調整できるリアルタイム・センサーを新規導入した。
- レーザ一切断工具や包装の自動化設備を新規導入した。

② 製品の生産におけるソフトウェアに関すること

- 製品開発のための CAD（Computer-Assisted Design）を新規導入した。
- デジタル化した印刷工程を新規導入した。

- コンピュータ化した生産の品質管理設備を新規導入した。
- 生産をモニタリングするための検査機器を改善した。

### ③ サービスの創出と提供のための手法に関すること

- 輸送サービスのための GPS 追跡装置を新規導入した。
- 旅行代理店が新しい予約システムを導入した。
- コンサルティング会社が新しいプロジェクト・マネジメントの手法を導入した。
- 小売店がクレジットカード決済システムを初めての導入した。
- 顧客からの電話での問い合わせに対する自動音声応答システムの新規導入。
- 電子発券システムや電子決済システムの新規導入。

### ○ 「新しいまたは大幅に改善したロジスティクス・配送方法・流通方法」に該当する例

- バーコードや Active RFID (Radio Frequency Identifier) を用いた商品追跡システムの新規導入。
- 商品や在庫を登録するための携帯用スキャナー／コンピュータの新規導入。
- 最適な配送ルートを特定するためのソフトウェアの新規導入。

### ○ 「新しいまたは大幅に改善した生産工程や配送方法を支援する活動」に該当する例

- 購買・会計・メンテナンス等のための新しいまたは既存のものを改善したソフトウェアや仕事の進め方の導入。
- 供給の流れを改善するために設計されたソフトウェアの新規導入。
- 新しいまたは既存のものを大幅に改善したコンピュータ・ネットワークの導入。

### × 「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」に該当しない例

- 軽微な変更または改善（貴社にとって新しいと貴社自身が認識できるほどの大幅な改善・変更ではないもの）。
- 既に使用されている製造システムまたは物流システムに酷似するシステムの追加による生産またはサービスの能力の向上。

Q18. 【設問 7-1b】 研究開発の費用が親会社から提供された場合も、社内研究開発費に含めて回答するのか。

A. 資金源には関係なく、貴社が使用した研究開発費の総額について記入してください。

Q19. 【設問 7-3】 (g)「公的な財政支援」の具体例を示して欲しい。

A. 例えば、「試験研究費に係る税額控除制度」を適用することで試験研究費の一部をその事業年度の法人税額から控除することができます。国税である法人税に関する制度であるため、支援元は「中央政府等」になります。同様に、貴社のイノベーション活動において発生する費用の一部を事業税や法人住民税から控除することを認める制度があります。地方公共団体が課す税金を利用した支援制度の場合、支援元は「地方公共団体等」に該当します。ただし、これらはあくまでも一例であって、これらだけとは限りません。

Q20. 【設問 7-4】 新しいまたは大幅に改善された製品・サービス及び生産工程・配送方法等の開発・導入のための協力相手として、委託先は含めるのか。

A. 単なる業務の外注先は含みません。共同研究等を行っている場合は含めてください。

Q21. 【設問 8】「組織に関する新しい手法」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。また、具体例を示して欲しい。

A. 「組織に関する新しい手法」とは、管理費や取引費用の低減や職場の満足度の向上を通じた労働生産性の改善、外部の暗黙知などの取引が困難な資産へのアクセスの獲得、供給コストの低減等を目的として、経営陣が戦略的な意思決定にもとづき導入する、業務慣行、職場の組織化、社外との関係に関する新しい手法を指します。貴社にとって新しい手法であれば、すなわち貴社にとって新しく自社に導入する業務慣行・職場組織・社外との関係に関する手法であると貴社が認識していれば、「組織に関する新しい手法」に含みます。なお、貴社にとって新しいかどうかは、「調査票記入の手引き」に記載されている設問の注釈や以下の例を参考にして、貴社自身が判断してください。

## ○「組織に関する新しい手法」に該当する例（過去の例も含む）

### ① 業務慣行に関するもの

- ベストプラクティス、教訓、その他の知識を、これまでより簡単に利用できるようにするためのデータベースを初めて導入した。
- 教育・訓練システムなど従業員能力開発や従業員の退職率低下のためのプログラムを初めて導入した。
- 生産または供給業務に関する管理システムを初めて導入した（例えば、サプライ・チェーン・マネジメント・システム、ビジネス・リエンジニアリング、リーン生産方式、品質管理システムなど）。
- 企業活動（生産、財務、戦略、マーケティング）を統合的にモニタリングするシステムを初めて導入した。
- 様々な経歴や担当分野のスタッフをまとめて、効率的かつ機能的なチームを作るための研修プログラムを初めて導入した。

### ② 職場組織に関するもの

- 従業員の意思決定の自立性を高めて、従業員の創意工夫を活かすような組織的モデルを初めて導入した。
- 受注生産システムの初めての導入にともなう営業と生産の組織統合を実施した
- エンジニアリングと開発の生産との組織統合を実施した。
- 仕事における責務の分散化の実施を初めて導入した（例えば、生産・流通・販売スタッフ対して、その作業プロセスにおける管理権限や責任を、より大幅に与えることなど）。
- マーケティング・研究・生産などの様々な部署から得られる知識の利用や共有を改善するための公式または非公式な作業チームの設置を初めて導入した。
- エラーや危険の原因を特定し、その頻度を減少させるために、エラーや危険の報告を促す匿名の事故通報システムを初めて導入した。

### ③ 社外との関係に関するもの

- 研究機関や顧客との新たなタイプの協力関係を確立した。
- 供給者との統合に関する新しい方法を導入した。
- 生産・調達・配送・採用・その他補助的なサービスのアウトソーシングや下請け契約を初めて導入した。
- 供給業者および下請け業者に対する品質管理基準を初めて導入した。

- 研究または生産の外部委託を初めて利用した。
- 大学やその他の研究機関との共同研究を初めて開始した

×「組織に関する新しい手法」に該当しない例

- 既に貴社で用いられている組織管理に関する方法にもとづく業務慣行・職場組織・対外関係の変更。
- 組織管理に関する新しい方法の導入を伴わない経営戦略の変更。
- 他会社との合併および他会社の買収そのもの（ただし、合併や買収にともなって新しい組織管理の方法を開発・採用した場合は「組織に関する新しい取り組み」に該当する）。

Q22. 【設問 8】 「マーケティングに関する新しい手法」に該当するかどうかをどのように判断すれば良いか。また、具体例を示して欲しい。

A. 「マーケティングに関する新しい手法」とは、企業の売上の増加を目的として、顧客ニーズへの接近・新市場の開拓・市場における企業の製品のポジショニングの更新のために行われる製品のデザインや包装（パッケージング）・販売経路・販売促進・価格設定に関する大幅な変更を指します。他社が既に開発・採用した手法であっても、貴社にとって新しい手法であれば、「マーケティングに関する新しい手法」に含みます。なお、貴社にとって新しいかどうかは、「調査票記入の手引き」に記載されている設問の注釈や以下の例を参考にして、貴社自身が判断してください。

○「マーケティングに関する新しい手法」に該当する例（過去の例も含む）

① デザインと包装に関するもの

- 自社が販売する家具のデザインを大幅に変更することで見た目を一新して、魅力を高めた。
- 自社が販売するボディローションの容器（ボトル）のデザインを一新して、製品の見た目をこれまでにないものにして、新しい顧客層に対する魅力を高めた。

② 販売経路に関するもの

- フランチャイズ・システムを初めて導入した。
- 直接販売を初めて実施した。

- 排他的小売契約を初めて実施した。
- 製品・サービスの使用許諾（ライセンス）を初めて実施した。
- 製品・サービスの展示に関する新しいコンセプトを利用した（例えば、十分に装飾された部屋の中で顧客が製品を見ることができるように、テーマに沿ってデザインされた家具の販売ルームを導入する等）。

### ③ 販売促進（プロモーション）に関するもの

- 映画やテレビ番組における「プロダクト・プレイスメント」を初めて利用した。
- セレブリティの推薦を初めて販売促進に活用した。
- 自社の製品・サービスの新規市場への進出や既存の製品・サービスに新しいイメージを与えるための全く新しいブランド・シンボルを開発・導入した。
- ポイントカード等から取得した情報を用いて顧客ごとの特定のニーズに合わせて製品の提示方法をカスタマイズするためのパーソナル化された情報システムを導入した。
- 商標の初めて利用した。
- オピニオンリーダー、著名人、ファッションや製品・サービスの流行仕掛人となる特定のグループなどに対するプロダクト・シーディングを初めて利用した。

### ④ 価格設定方法

- 需要の増減にしたがって、製品・サービスの価格が変える方法の初めて導入した。
- 顧客が自ら求める製品仕様をウェブサイト上で選択すると特定した製品の価格が提示される方法を初めて導入した。
- 店舗のクレジットカードやポイントカードの保有者だけが利用できる店内の特別サービスを初めて導入した。

### × 「マーケティングに関する新しい手法」に該当しない例

- 製品・サービスのデザインや包装（パッケージ）、製品の販路、製品の販売促進方法、価格設定方法の大幅な変更のうち、自社が従来他の製品・サービスに用いてきたマーケティング手法にもとづくもの。
- 季節的、定期的、その他の日常的な変更。

- 既に自社の他の市場で用いられているマーケティング手法を、新しい地域別市場または新しい市場セグメント（例えば、新しい社会・人口統計学的な顧客グループなど）に適用した場合。

Q23. 【設問 9】 阻害要因・非実施理由の選択肢で「重大ではなかった（経験しなかった）」とあるが、これはどういう意味か。

A. 阻害要因・非実施理由の各項目には「該当しない」という意味です。

Q24. 【設問 5、6】 「新しいまたは大幅に改善したサービス」と「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」の違いは何か。

A. 顧客に提供するサービスの「特性」が新しいものに変化、または大幅に改善している場合は「新しいまたは大幅に改善したサービス」の導入となります。一方、サービスを提供するための「手法」や「設備」、「技能」が新しいものに変化している、または大幅に改善された場合は「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」となります。もし、提供するサービスの「特性」とサービスを提供するための「手法」や「設備」、「技能」が同時に変化した場合は「新しいまたは大幅に改善したサービス」と「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」の両方に該当すると考えてください。

Q25. 【設問 5、8】 「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」と「マーケティングに関する新しい手法」の違いは何か。

A. 両者の大きな違いは、改善の対象によります。製品・サービスそのものを対象とした改善は、「新しいまたは大幅に改善した製品・サービス」に該当します。一方で、営業・マーケティング手法を対象とした改善は、「マーケティングに関する新しい手法の改善」に該当します。

Q26. 【設問 6、8】「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」と「マーケティングに関する新しい手法」の違いは何か。

A. 両者の大きな違いはその目的です。「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」の導入の目的は単位原価（ユニット・コスト）の低下または製品・サービスの品質の向上ですが、「マーケティングに関する新しい手法」の導入は販売量やマーケット・シェアの拡大、製品・サービスの市場でのポジショニングの変化や名声の獲得のために行われるものと考えてください。もし、新しい販売経路の導入にともなって、商品の輸送・保管に関する新しいロジスティクス手法も同時に導入するようなケースにおいて、販売量の増大と配送コストの低下の両方を目的としている場合は、「新しいまたは大幅に改善した生産工程・配送方法・それらを支援する活動」と「マーケティングに関する新しい取り組み」の両方に該当すると考えてください。