

希望学・釜石調査準備セミナー

大規模調査のマネジメントについて

2006年6月22日

株式会社リベルタス・コンサルティング

シニア・コンサルタント

八田 誠

1. **大規模調査における基本的な考え**
2. **調査マネジメントにおけるポイント**
3. **調査(実査)におけるポイント**
4. **プロジェクト開始にあたって**

1. 大規模調査における基本的な考え①

《プロジェクトマネジメントの基本的な考え方》

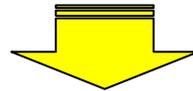
- チームに与えられた目標を達成するために、人材・資金・設備・物資・スケジュールなどをバランスよく調整し、全体の進捗状況を管理する手法
- リスクが顕在化した問題に対するプロセスではなく、未然に問題を防ぐアプローチや仕組みが重要

⇒ **リスク要因を事前に抽出しておく**

1. 大規模調査における基本的な考え②

大規模調査を行う際に、生じやすい問題点
例)

- ・ 対象者の問い合わせに、A氏がいないと応えられない。
- ・ Bさんがアポ取ったヒアリングのスケジュールを
変更したいのに、対象者の連絡先がわからない。
- ・ 対象者に対して、CさんとDさんで別のことを言った。
- ・ ヒアリング結果を公表したら、対象者から苦情があった。
- ・ 同じ調査をやっていたはずなのに、アウトプットが違う



調査者間で意識統一、情報共有が図られている必要がある。

2. 調査マネジメントにおけるポイント

(1) 調査趣旨の確認

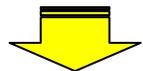
(2) 各人のスケジュール管理

(3) 調査対象者の管理

(4) 個人情報の取り扱い

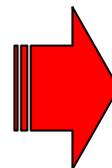
(1) 調査趣旨の確認

調査趣旨を、対象者に質問されることも多い。



《対象者から質問の多い項目》

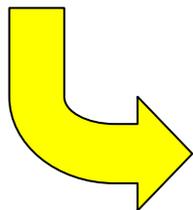
- ① 何のために調査するのか
- ② 誰が調査しているのか？
(あなた達は何者なの?)
- ③ 本当に●●なのか？
- ④ 何を聞きたいのか？
- ⑤ 私でないといけないのか？



**回答
スクリプト
を用意**

(2) 各人のスケジュール管理①

複数人間が、別々のプロジェクトに関わっていると・・・。



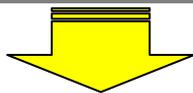
- Aさんが、今、「何をやっているのか」わからない
- Bさんが、今、「どこにいるのか」わからない
- Cさんの明日の予定は？



**スケジュール表をつくり、
行動を共有しよう**

(3) 調査対象者の管理

複数のプロジェクトが同時に進行していると・・・。



例えば・・・

- ・●●町の▲▲さんからの問い合わせ(苦情)

⇒誰の何の調査かわからない。

- ・「既に××って調査をやりましたよ」。

⇒いつ、誰が調査したの

- ・前に実施したインタビュー対象者への問い合わせをしたい

⇒連絡先は、どこへいった・・・。



アポイント表で情報共有

※個人情報の管理には十分気をつける

(4) 個人情報取り扱い

《個人情報の取り扱いの注意点》

①収集(利用目的説明等) ⇒ 3. で解説

②管理

- ・個人情報へのアクセス管理

⇒特定の人以外は、触れないようにする

- ・持出し手段の制限

⇒メール等でのやり取りは厳禁

- ・外部からの不正アクセス対策

3. 調査（実査）におけるポイント

(1) 複数の人でのインタビュー実施のポイント

(2) グループインタビューのポイント

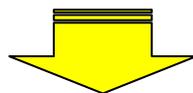
(3) アンケートでの注意事項

(4) アウトプットの取り扱い

(1) 複数の人でのインタビュー実施のポイント

《課題》

**同じヒアリングをやっていたはずなのに、
アウトプットが違う**



《弊社での工夫》

- インタビュースクリプトの作成
- ヒアリングシートにおける工夫

(2) グループインタビューのポイント

《グループインタビューの利点、問題点》

■利点

- 一回の調査時間で、多くのサンプルをこなすことができる。
- 対象者同士がお互いの発言によって交互作用が得られ、話題が発展されていく。市場など集団としての消費者の心理・行動(過程)を把握するようなケースに向いている。

■問題点

- 人の深層心理や個人の生活史に基づく調査など、個人を掘り下げるテーマには向かない。
- 人前で話しにくいテーマは、不向き。
- 女性に比べて、男性を話させるのには工夫が必要。

(3) アンケートでの注意事項

● 問い合わせに対する対応

⇒ スクリプトを作っておくと便利

⇒ 問い合わせの回答は記録しておき、

調査に関わるものは、誰でも見ることが
できるようにしておく

⇒ アンケート開始直後は、問い合わせも多いので
専用ダイヤルを用意しておくとう便利

● 回収率向上のポイント

(4) アウトプットの取り扱い①

《調査前の確認事項》

■アンケート（アンケートの頭に表記）

- ご回答いただいた方のお名前やご回答内容が公表されるなどのご迷惑をおかけすることは一切ございません。また、アンケート結果はすべて統計的に処理します(〇〇という回答が△%という具合に)。
- 連絡先は、明記すること。

■ヒアリング（実施前に対象者に確認）

●調査結果の使用用途

「目的以外に使用されることはございません。」

●調査結果の公表内容

「個人情報情報が公開されることは一切ございません。」

●公表時期

●公表媒体

(4) アウトプットの取り扱い②

《調査後の確認事項》

■ アンケート

- ※個人が特定できるような形でなければ、特に確認は必要ない。
- ※調査結果が公表されたタイミングで、お知らせすると親切
- ※ある調査で収集したリストは、事前に確認していない限り、別の調査で使用してはならない。

■ ヒアリング

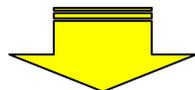
- 公表するヒアリング内容を対象者に確認
- 原則として個人情報に分からない形にすべきだが、
対象者と協議の上で決定する。
- 使用用途、公表時期、媒体等の最終確認

4. プロジェクト開始にあたって

(1) リスク要因の抽出の仕方

(2) 管理ルールを決める

事前のリスク抽出・対応が、計画のキーポイント



《対応方法》

- 作業フローを作成、確認
 - 過去の経験から抽出
- (事前の話し合い等で、リスク要因を共有化)

(2) 管理ルールを決める

《ルール作成が重要な3つのポイント》

① 計画に対する進捗管理

② 計画の修正に関する管理

③ 予測していない事項への対応管理

●お気軽に、ご連絡・ご相談下さい。

株式会社リベルタス・コンサルティング Libertas Consulting Co.,Ltd.

～ リベルタス・コンサルティングは、人、企業、地域社会の自立発展に貢献します ～

企業及び中央官庁、地方自治体の皆様に向けた研究・戦略立案、マーケティング支援等、現実の諸問題への解決策を提供する「リサーチ&コンサルティング」、地域をベースとした技術シーズや事業性を評価し、新事業創出を支援する「インキュベーション」、これらの活動を通じた「新規ビジネス創造」を行います。

■主要業務

リサーチ&コンサルティング、インキュベーション、新規ビジネス創造

■所在地；〒105-0003

東京都港区西新橋二丁目18番2号 新橋NKKビル7階

■電話 03-3432-5580 (担当：八田 誠)

FAX 03-3432-5598

■ホームページアドレス <http://www.libertas.co.jp/>