

アンケートの計画

2.1 アンケートの目的

- ・ アンケートを実施するのは、「知りたいことがある」ためである。そして、知りたいことがあるというのは、「問題」あるいは「テーマ」を抱えていることによる。問題を解決するステップは次のようになる。
問題の把握 原因の分析 対策の実施
- ・ アンケートをどのステップで実施しようとしているのかを明確にすることは、アンケートの狙いをはっきりさせることにつながる。

問題の把握

- ・ 問題を把握するというのは、目標と現状のギャップを把握するということである。アンケートは、現状のレベルを把握するために使うことができる。

原因の分析

- ・ 問題を引き起こしている原因の分析にアンケートを使う場合には、まず原因を想定する。例えば、「この商品が売れない原因はデザインが悪いから」といったように、考えられる原因を設定する。しかし、これはあくまでも想定した原因にすぎない。つまり仮説である。そして、この仮説を検証するためにアンケートが役立つことになる。

対策の実施

- ・ 対策の実施というステップでのアンケートの使い方には、二通りがある。一つは、対策案があって、その案を実施するかどうか意思決定をしたいような場面での使い方である。いま一つは、対策を実施した後の効果を確認するためにアンケートを使うというケースである。

2.2 仮説検証型と事実発見型

- ・ アンケートはその目的によって、仮説検証型と事実発見型の二つのタイプに分けることができる。

仮説検証型

- ・ 仮説検証型のアンケートは、自分たちが設定した仮説が、本当に成り立っているのかどうかを確認することを目的にしている。
- ・ 例えば、若い人ほど朝食はご飯よりもパンを好む傾向があるのではないかと感じたとする。そこで「年齢が下がるにしたがって、和食党より洋食党のほうが多くなる」という仮説を立て、その仮説が成り立っているかどうかを確認することが、仮説検証型のアンケートである。したがって、検証したい仮説を明確にすることが計画のスタートになる。なお、検証したい仮説は一つでなくてもかまわない。

事実発見型

- ・ 事実発見型のアンケートは、事前に仮説があるのではなく、単純に実態はどうなっているかを知ることが目的にしている。
- ・ 例えば、「わが社の社員には、フレックス制度に賛成する人と反対する人のどちらが多いのだろうか」といったようなことを調べる場合である。事実発見型の場合には、得られた結果をどのように使うのか、結果の活用方法を明確にすることが計画のスタートになる。

2.3 調査テーマの明確化

- ・ アンケートの目的がはっきりしたら、調査テーマを明確にする。調査テーマとは、「知りたいこと」である。さきに示した例では、「朝食の好み」や「フレックス制度に対する賛否」である。
- ・ アンケートで聞く質問は、この調査テーマがもとになる。また、実施したアンケートがどれだけうまくできたかは、計画の段階で設定した調査テーマが、実施後どれだけ明確になったかで評価することができる。

2.4 計画書の作成

「小規模書店の活性化」を例に、計画書に盛り込むべき事項を示す。

表題(テーマ)

- ・ 小規模書店の活性化

背景と目的

- ・ 大規模書店の続出に伴って、小規模な書店の経営が苦しくなっている。しかし、「町の本屋さん」は地域で求められている品揃えや小回りの良さで、大規模書店にはない味わいを持っている。そこで、どうすれば小規模書店が活性化できるかについて考える。

実施計画

- ・ 対象とする書店が大学の近くにあることから、アンケートの対象は顧客である学生とする。
- ・ 品揃えや営業時間など、改善の要因になると考えられるいくつかの仮説を策定し、検証する形を中心としたアンケートとする。

主な質問事項](仮説

検証のための質問)

- | | |
|--------------|------------------------|
| ・ 商品のバランスが悪い | 客が関心を持つ分野 |
| ・ PC雑誌が売れるはず | 客が求めるPC雑誌ベスト3 |
| ・ コミックが売れるはず | 客が求めるコミックベスト3 |
| ・ 閉店時間が早すぎる | 客が利用したいと思う時間帯 |
| ・ 客の滞在時間が短い | 店の雰囲気悪い点 |
| ・ 新書版が場所をとる | 客の関心は新刊とロングセラーのどちらにあるか |
| ・ 高額の本が売れない | 1回に使う本代の最高額 |

3. 質問文の作成要領

3.1 質問の形式

- ・ 質問の形式は、大きく分けると二つ、「選択肢回答」と「自由回答」がある。「選択肢回答」はあらかじめ用意された選択肢から該当するものを選ぶ方式であり、「自由回答」は単語や文章、数値などを自由に書いてもらう方式である。
- ・ 選択肢回答で使う選択肢は、漏れがないこと、レベルが揃っていること、意味が重複していないことが必要になる。選択肢回答には、次の4種類がある。

単一回答 : 選択肢のなかから、最もあてはまるもの一つを選ぶ。

複数回答 : 選択肢のなかから、あてはまるものを二つ以上選んでよい。

順位回答 : 選択肢に順位をつける。

段階選択 : 意見、評価などの強さや程度を聞く。通常は示された中から一つを選ぶ。

3.2 単一同答

- ・ 単一同答は、質問に対して、いくつかの選択肢を示して、その中からあてはまるものを一つだけ選んでもらう方法である。単一回答は、同時に複数の選択肢に該当することがありえないときや、最も強くあてはまるものを知りたいときに使う。

二項選択

Q あなたがいつも通る一般道路で、交通渋滞をしているところがありますか。ありませんか。

- 1 ある 2 ない

多項選択

Q 高速道路の通行料金についてどのようにお考えですか。この中であなたのお考えに最も近いもの一つだけ をつけてください。

- 1 適切な料金水準である
- 2 新たな整備、適正な管理を行うためには、やむを得ない料金水準である
- 3 高い料金水準なので、税金を投入してでも料金を下げる
- 4 通行量が減り渋滞が緩和されるのであれば、料金を高くしてもよい
- 5 その他
- 6 わからない

3.3 複数回答

- ・ 複数回答は、同時にいくつかの選択肢に該当することが想定され、回答が一つだけとは限らないときに使う。選ぶ項目数に制限をつけるときと、制限をつけないときがある。

無制限

Q あなたは、今後どのような道路整備に力を入れてほしいと思いますか。次の中からいくつでも

をつけてください。

- | | | |
|------------|-----------|-------------|
| 1 都市内の高速道路 | 2 地方の高速道路 | 3 バイパス・環状道路 |
| 4 歩道 | 5 歩行者専用道路 | 6 自転車道 |

制限をつけるとき

Q あなたは、今後どのような道路整備に力を入れてほしいと思いますか。次の中から希望するものを三つまで をつけてください。

- | | | |
|------------|-----------|-------------|
| 1 都市内の高速道路 | 2 地方の高速道路 | 3 バイパス・環状道路 |
| 4 歩道 | 5 歩行者専用道路 | 6 自転車道 |

3.4 順位回答

- ・ 順位回答は、質問に対して、いくつかの選択肢を用意し、そのなかで順位づけをさせる形式である。順位づけの回答には、選択肢のすべてに順位をつけさせる場合と、上位のいくつかを選び部分的に順序をつけさせる場合がある。複数回答と異なり、回答された選択肢の優先順位がはっきりするが、それだけ回答者の負担は大きくなる。

すべてに順位をつける

Q 整髪料をお買いになるときに、次のことをどの程度重視していますか。重視する度合いの高いものから順位をつけて、カッコ内に、あてはまる項目の番号を記入してください。

- | | | | | |
|---------------|--------|-----------------------|--------|--------|
| 1 価格 | 2 メーカー | 3 リキッド、ムース、スプレーなどのタイプ | | |
| 4 どこでも売っていること | 5 品質 | | | |
| 1 位() | 2 位() | 3 位() | 4 位() | 5 位() |

上位だけに順位をつける

Q あなたは、今後どのような道路整備に力を入れてほしいと思いますか。次の項目のなかで特に希望するものを三つまで選んで、重視する順番に番号を記入してください。

- | | | |
|------------|-----------|-------------|
| 1 都市内の高速道路 | 2 地方の高速道路 | 3 バイパス・環状道路 |
| 4 歩道 | 5 歩行者専用道路 | 6 自転車道 |
| 1 位() | 2 位() | 3 位() |

3.5 段階選択

- ・ 段階選択は、意向や評価、好み、賛否の程度を聞くときに使う形式である。一般的には 5 段階など項目数を奇数個にすることが多く、中央に「どちらともいえない」という選択肢(中間回答)を入れ、プラス項目とマイナス項目が同数になるようにする。これに対して、態度をはっきりさせたい場合などには、中間回答をなくし、4 段階や 6 段階で尋ねることがある。

5 段階 - 評価

Q 当社のサービスについて、総合的な満足度をお聞かせ下さい。

- 1 十分満足している

- 2 まあ満足している
- 3 どちらともいえない
- 4 やや不満である
- 5 かなり不満である

5 段階 - 意向

Q この商品を買ってみたいと思いますか、それとも買ってみたいとは思いませんか。

- 1 ぜひ買ってみたい
- 2 まあ買ってみたい
- 3 どちらともいえない
- 4 あまり買ってみたいとは思わない
- 5 買ってみたいとは思わない

4 段階 - 評価

Q 当社のサービスについて、総合的な満足度をお聞かせ下さい

- 1 十分満足している
- 2 まあ満足している
- 3 やや不満である
- 4 かなり不満である

4 段階 - 意向

Q この商品を買ってみたいと思いますか、それとも買ってみたいとは思いませんか。

- 1 ぜひ買いたい
- 2 まあ買いたい
- 3 あまり買いたいとは思わない
- 4 買いたいとは思わない

3.6 枝分かれ質問

- ・ 選択肢回答で回答者を分けて、枝分かれ質問(Sub Question:SQ)を作り、ある条件に該当する人だけに回答してもらうことができる。次の例では、SQ に答えるのはすべて、「研修が役に立たなかった人」ということになる。該当者に、突っ込んだ質問をする時に用いるが、あまり使いすぎると複雑なアンケート票になって答えにくくなる。

Q 今回あなたが受講した研修は、業務の上で役に立ちましたか。

- 1 たいへん役に立った
- 2 やや役に立った
- 3 あまり役に立たなかった
- 4 役に立たなかった

SQ (前問で「3 あまり役に立たなかった」または「4 役に立たなかった」とお答えの方のみにかがいます) それはなぜですか。

