

Withコロナ時代の新しい定性調査のご案内

(“3密”を回避した、オンライン・オフライン定性調査)

2020年 9月14日改訂版

マクセス株式会社

MAXCESS



1. ごあいさつ

- ◆ 新型コロナウイルス感染症の流行拡大は、我々の日常生活・経済活動を激変させ、緊急事態宣言が解除された今でも、24時間あらゆるビジネスシーンに「新型コロナウイルス感染症」の影響が及んでいます。
- ◆ 生活者の意見を集める、理解する、分析して製品開発に役立てるということを最大の目的とする消費者調査においては、会場調査、グループインタビューなど、いわゆる“3密”が避けられない環境でのオフラインの調査手法が長年に渡り採用され続けてきましたが、今回の新型コロナウイルス感染症の流行拡大をきっかけに、オンライン形式での調査が急速に重要視されるようになりました。
- ◆ その一方で、従来からのオフライン調査には、“リアル感”や実際に商品などを見てもらう、試してもらう、などの点でオフラインならではのメリットがあることは否定できず、“3密”を回避した形での調査の再開を模索しているところであります。
- ◆ 弊社では、今年の3月以降、オフライン調査の実施がストップした状況の中で、オンラインによる調査の方向性と、“3密”を回避したオフライン調査の方向性について検討してまいりましたが、この度、調査企画提案書を作成しましたので、お届けさせていただきました。

2. 提案内容

A. オンライン・インタビュー調査について ----- P3

(ZOOMを利用したデプス／グループインタビュー調査)

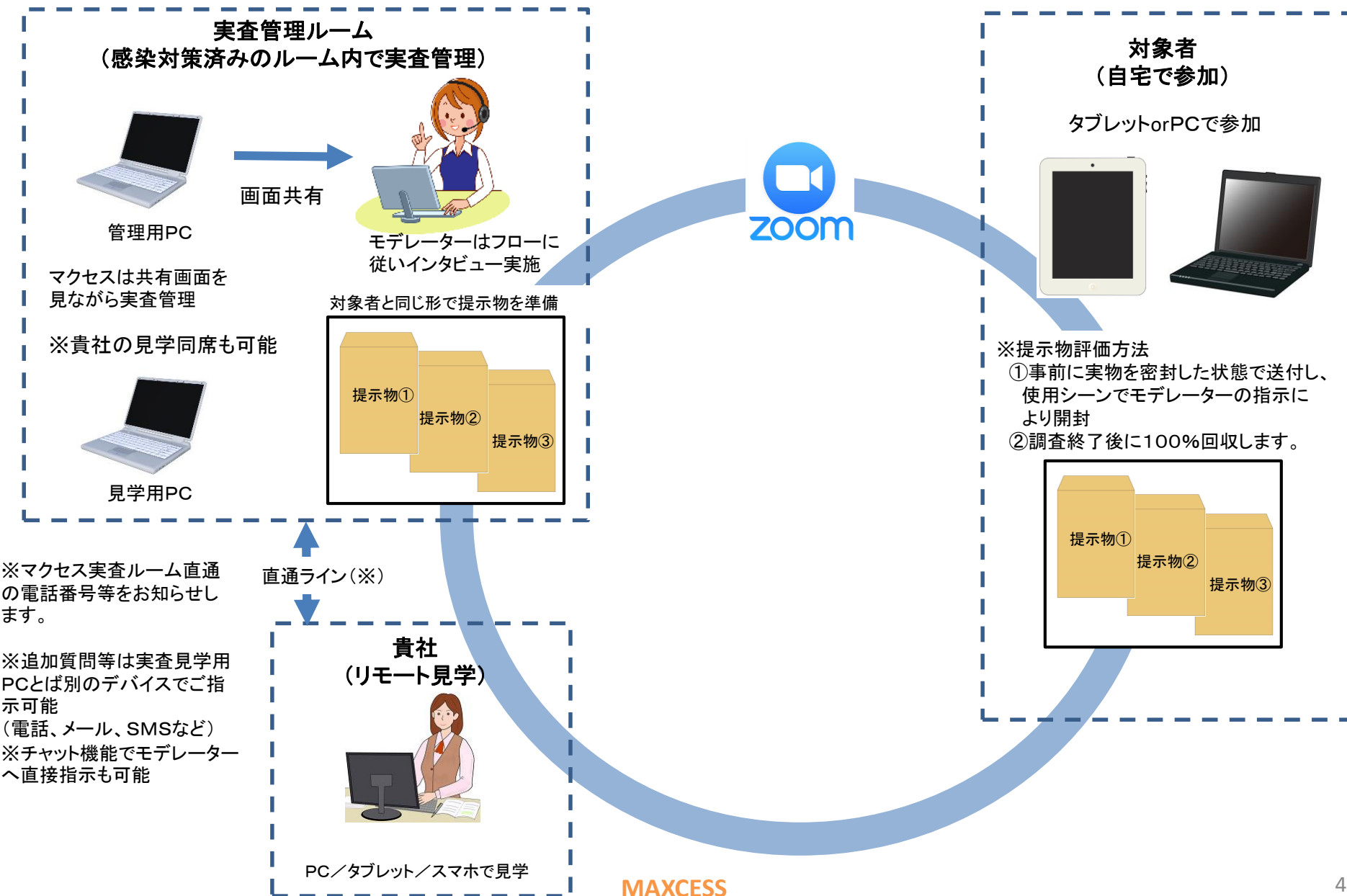
※オンライン・インタビュー調査における弊社の10の特徴 ----- P10

B. オフライン・グループインタビュー調査について ----- P11

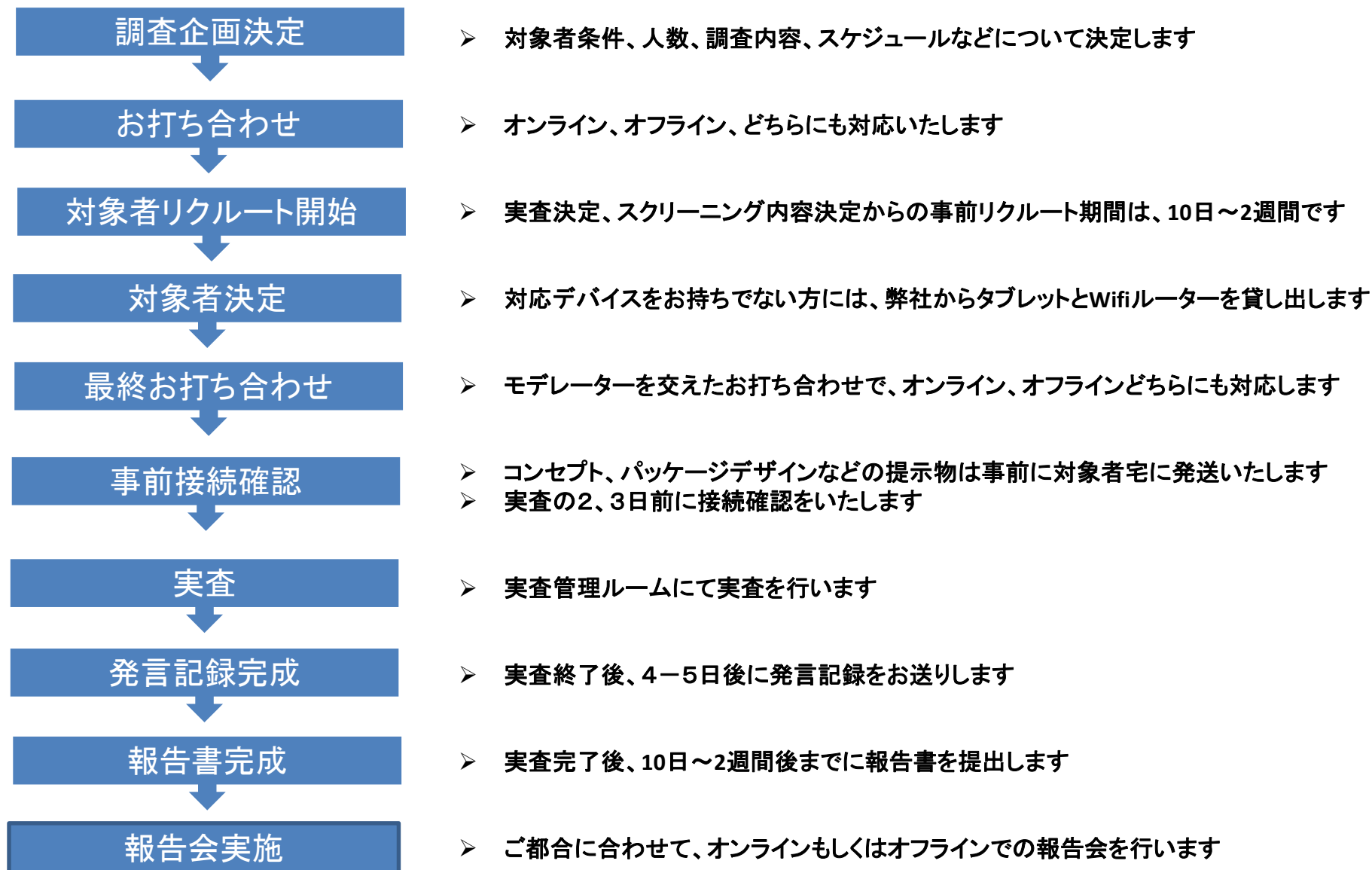
(広い会場での、“3密”を避けた、ZOOMを併用したグループインタビュー調査)

A. オンライン・インタビュー調査について
(ZOOMを利用したオンライン・インタビュー調査)
※デプスインタビュー及び対象者3名程度までのミニグループインタビューに対応)

1. 実施イメージ

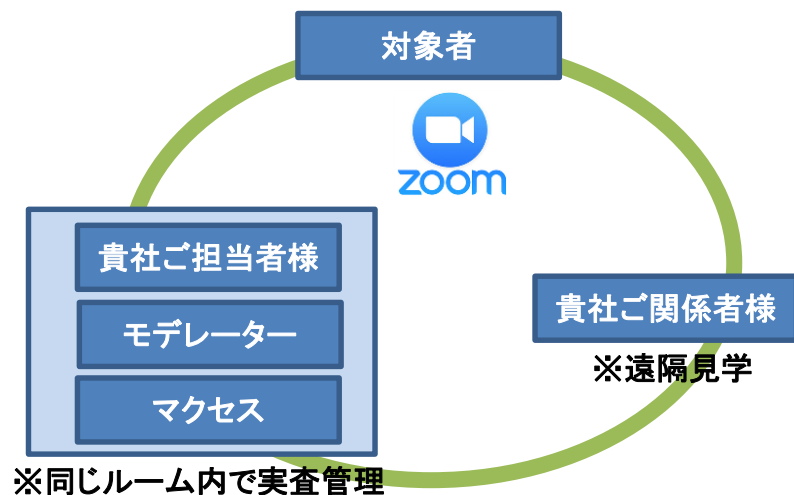


2. 想定スケジュール



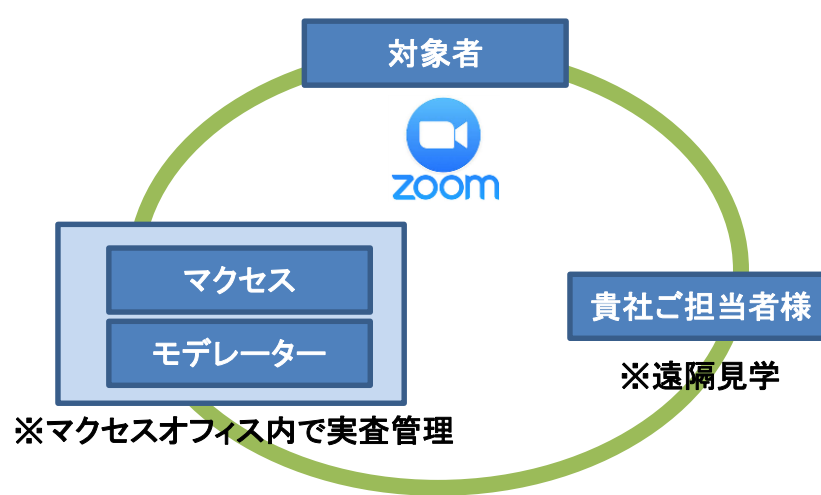
3. 実施パターン

パターン1: オンライン・オフライン併用方式による調査



- 貴社ご担当者様、モデレーター、マクセスは同じルーム内で実査管理を行います。
- モデレーターへの指示等、臨機応変に行えますので、こちらのパターンを推奨いたします。
- なお、別途、貴社ご関係者様の遠隔見学も可能です。

パターン2: フルオンライン方式による調査



- マクセス、モデレーターはマクセス事務所内で実査管理します。
- 貴社関係者様は全員、オンラインでの参加・見学となる実施パターンです。

【オンライン・グループインタビューについて】

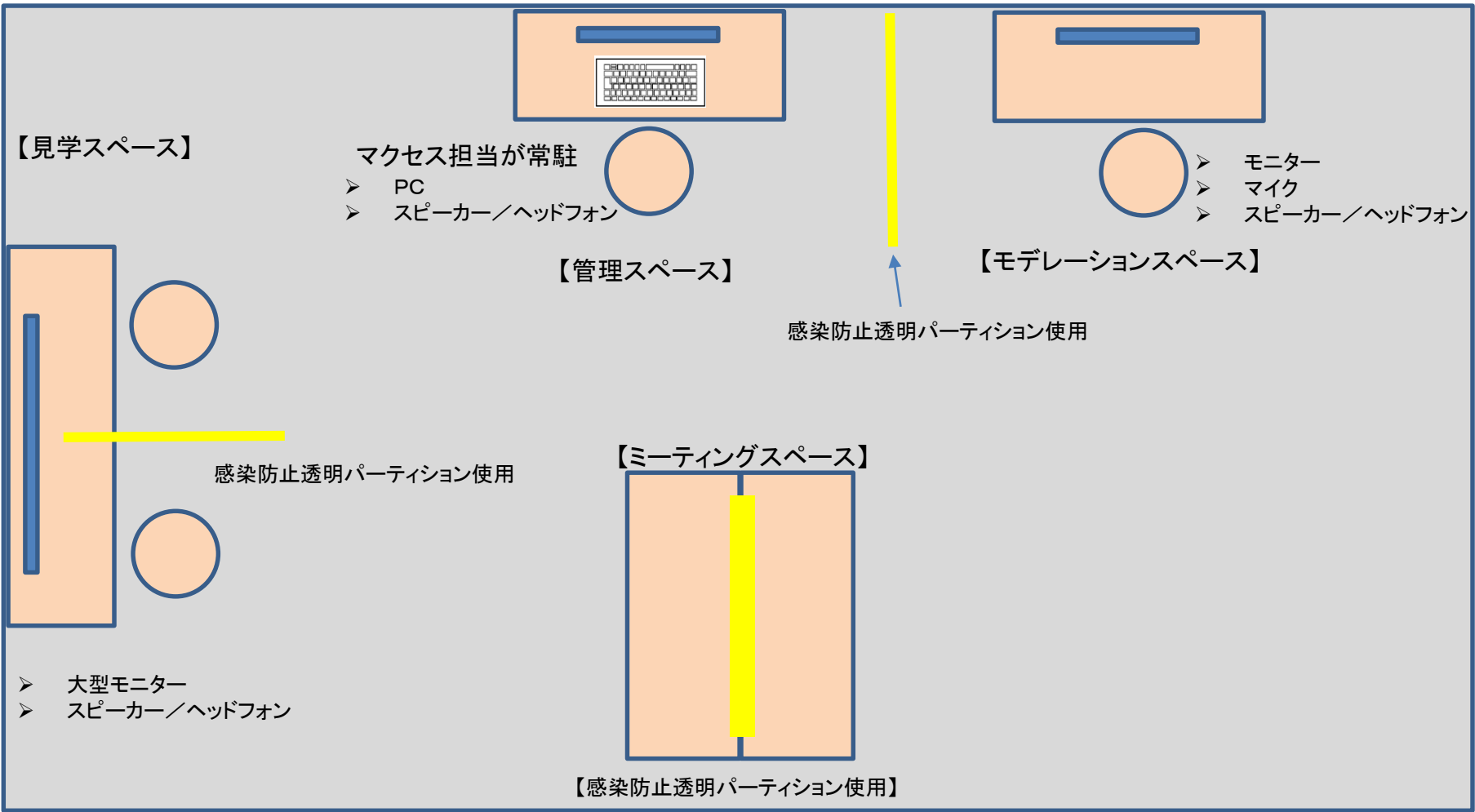
- オンラインの場合、いわゆる“グループ感を共有すること”、“グループダイナミクスを発生させること”が困難で、モデレーターと各対象者の問答の繰り返しになりやすくなります。グループ形式の場合、対象者3、4名+モデレーターでの実施を推奨します。
- テーマ、対象者属性などにより、デプスインタビュー、グループインタビューのどちらかをご提案させていただきます。

【グループインタビューにするか、デプスインタビューにするか】

- 弊社のこれまでの経験から、以下のような提案をさせていただいています。
- 例えばオフラインのグループインタビューの場合で、6名×2グループ実施を想定の場合は、12名のオンラインデプスインタビューか、3名×4グループでのオンライングループインタビューをご提案しています。
- 高齢者対象の場合、疾患やセンシティブなテーマの場合は、オンラインデプスインタビューをご提案しています。

4. 実査管理室のイメージ

(パターン1:オンライン・オフライン併用方式による調査の場合)



※見学専用の別ルームを借りることも可能です。
※管理ルーム内は定期的に換気を行います。

5. 実施例(実査管理室の参考写真)



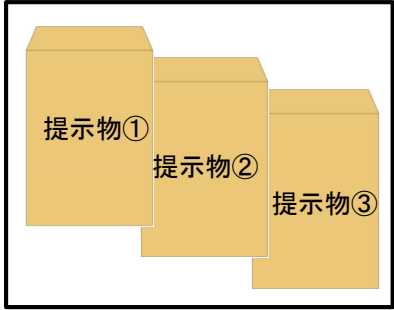
※ルーム内には消毒剤、消毒シート、フェイスシールド、飛沫防止パネルなどの感染防止用品を用意しています。
※見学人数が多い場合は、3密回避のため、見学用に別室を手配することも可能です。

6. 実査での提示物の使用方法

すべての提示物は
事前に対象者宅に送付

実査では、必要な使用シーンに
なるまで開封しません

調査終了後にすべて回収



※宅配便にて送付します。

モデレーターから…

「〇〇さん、提示物①を開封してください」…



モデレーターから…

「〇〇さん、提示物②を開封してください」…



対象者開封が自分で開封

※調査終了後に提示物はすべて回収いたします。

【提示物について】

- 対象者への提示物は、基本的に事前に対象者宅に送付し、調査開始まで開封しないように指示いたします。(使用するシーンになるまで開封しないように指示いたします)
- また、調査終了後、提示物はすべて回収いたします。ネットリクルートではありませんので、機密保持を含めたセキュリティは万全の体制を採用しています。

※オンライン・インタビュー調査における弊社の10の特徴

特徴1: オンライン・インタビュー調査に熟練したモデレーターを採用

- オンライン・インタビュー調査のスムーズな実施には、モデレーターの豊富なスキルが重要です。
- 弊社ではオンライン・インタビュー調査の実査経験の豊富なモデレーターを起用します。

特徴2: 標準で実査管理室と実査見学ブースを設定

- 実査管理用のルームを手配し、モデレーターと弊社スタッフが実査管理を行います。ご要望によりルーム内に実査見学スペースを設置します。
- 大型モニターとスピーカーによりリアルなオンライン・インタビューを見学可能で、リアルタイムでの追加質問、デブリーフィングも行えます。

特徴3: パソコンかタブレットでの参加を前提とします

- 対象者自身の所有するスマートフォンでの参加は、電話・メール着信等でスムーズな進行が妨げられる可能性があること、対象者によりデバイスに違い・差が生じるため、不可としています。
- パソコン、タブレット所有の場合のみ、対象者自身のデバイス使用を可としています。

特徴4: 対応デバイスを持っていない対象者にはタブレットをレンタル

- パソコンもタブレットもお持ちでない対象者には、設定済みのタブレットとWiFiルーターをレンタルいたします。
- なお、すべての対象者にたいして、実査数日前までに接続確認を行い、マイク、スピーカーの音量チェックを含めて実施中のトラブルを回避しています。

特徴5: クライアント様用の参加マニュアルを作成

- ZOOMのインストールから事前設定までを解説したマニュアルを事前にお送りいたします。

特徴6: リアル提示物を使用

- コンセプト等の提示物は実物を送付して提示する形式を採用しています。
- 画面表示の場合、デバイスによりサイズや色表示が異なる可能性があるため、オンライン画面表示が基本的に行っていません。
- なお、対象者に送付した提示物は調査終了後にすべて回収いたします。

特徴7: 事前打ち合わせもオンライン対応可能

- 貴社のご都合に合わせて、オンラインでのお打ち合わせも可能です。(もちろん、ご訪問による面談形式でのお打ち合わせにも対応しています)
- なお、最終お打ち合わせにはモデレーターも参加することになっています。

特徴8: ご要望によりクライアント様にも設定済みのタブレットのレンタルが可能

- クライアント様によっては社内セキュリティの関係でZOOMの利用、ZOOMアプリケーションのインストールが不可の場合が想定されます。
- このような場合にはご要望によりZOOM設定済みのラップトップコンピューターをレンタルいたします。

特徴9: 録画データを提供

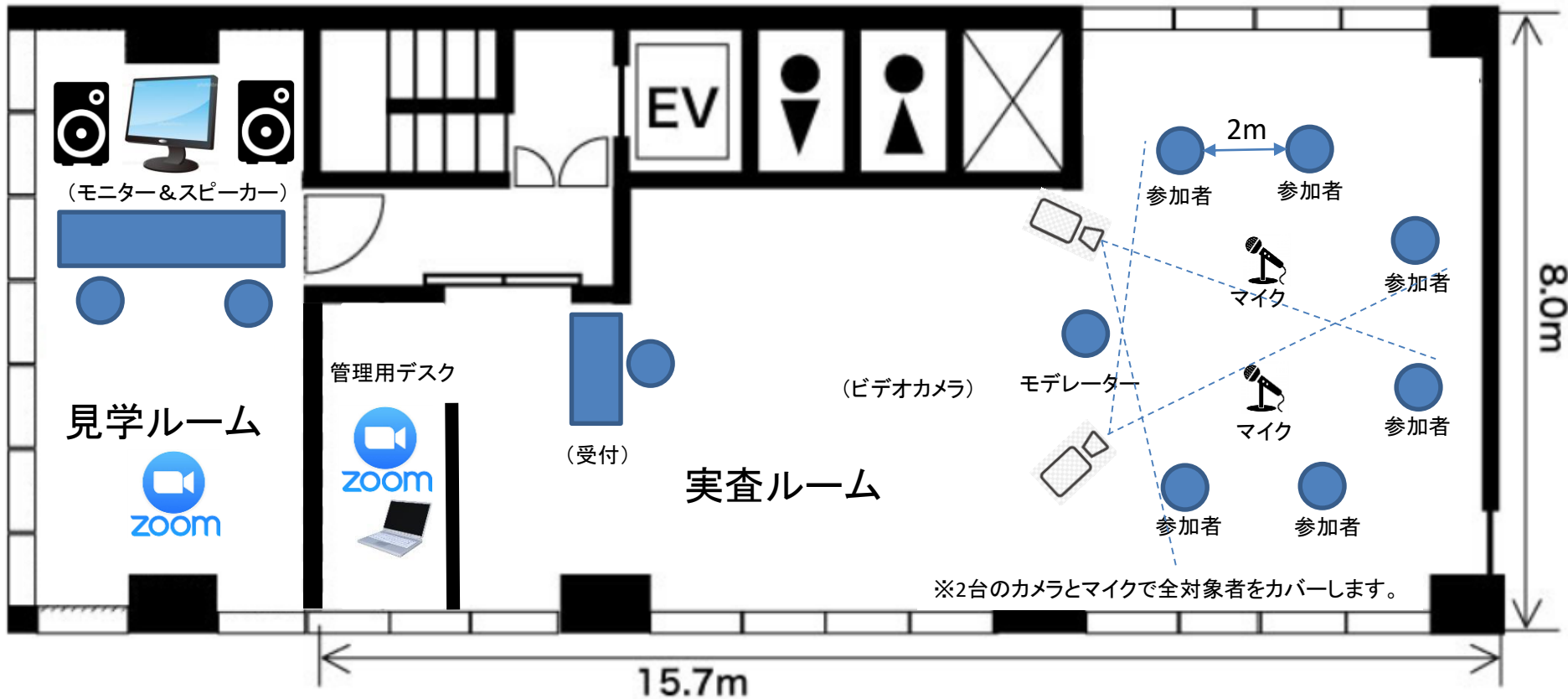
- すべてのインタビュー内容は動画として保存いたします。
- 実査終了後に、ぼかし加工を施したうえで、動画データを提供することも可能です。
- 子の場合、DVD、データファイル送信、いずれの方法にも対応いたします。

特徴10: 報告書

- 単なる実査報告だけでなく、課題の抽出、提案なども含みます。
- テキストマイニング分析により、定性調査の定量的分析を実施します。

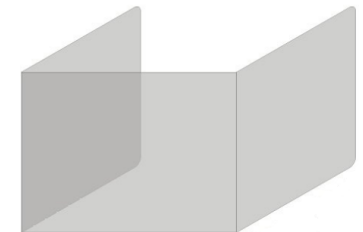
B. オフライン・グループインタビュー調査について
(広い会場での、“3密”を避けたグループインタビュー調査)
※定量調査への採用も可能です

1. 実査ルーム(30坪前後の広い会場を想定)



(レイアウト及び利用機器類)

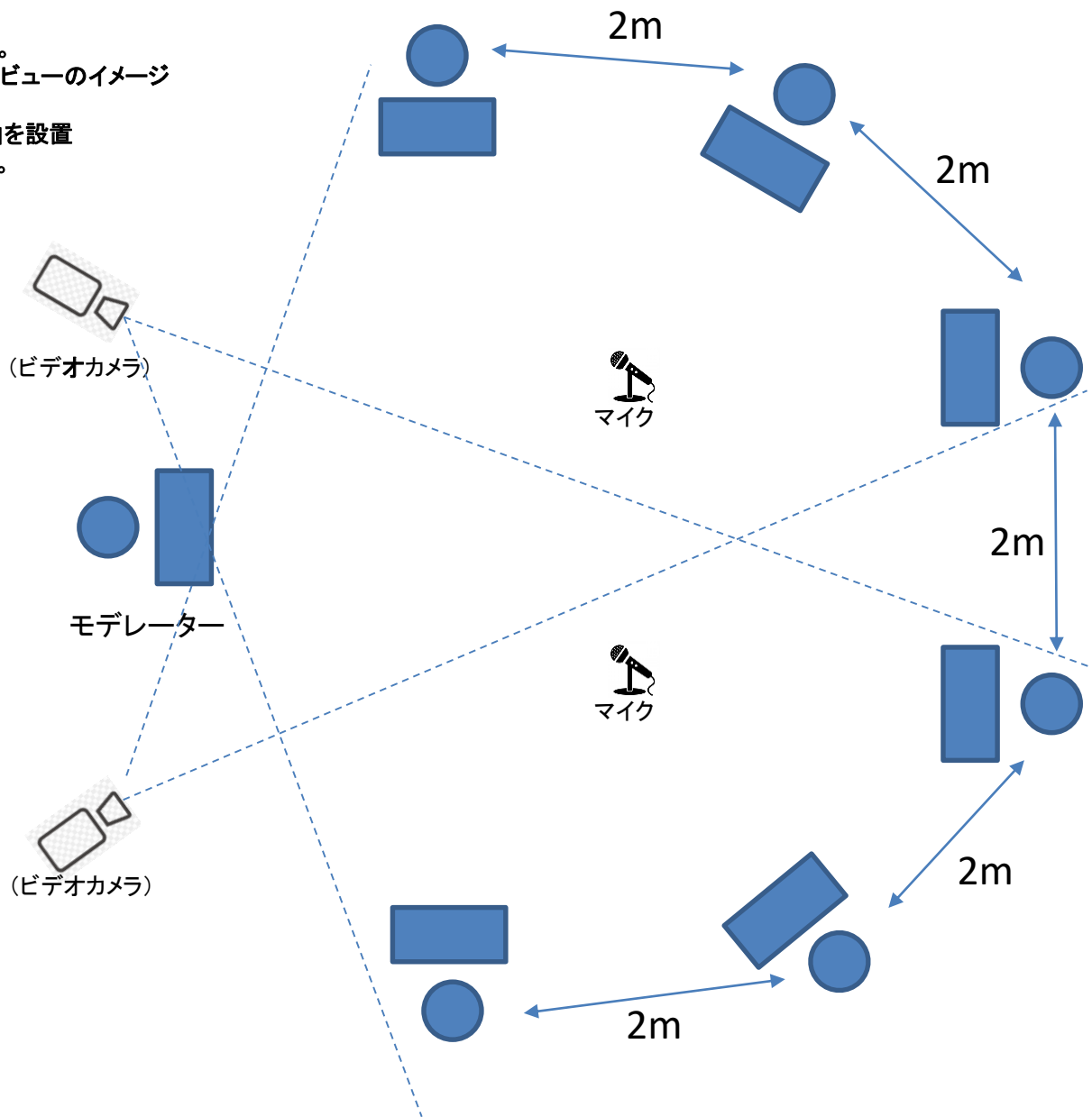
- 受付には非接触型体温計、消毒剤、フェイスシールド等の感染対策用品を設置
- 来場時に体温の確認を行い、実査中はマスク着用を前提とします
- 対象者の机には飛沫防止透明パーティションを設置(右記事例参照)
- 各対象者のデスクは独立したものとして、2m程度の間隔をあける
- ルーム内にはビデオカメラ、マイクを設置し、別室での見学を可能とする
- 実査の様子は、ZOOMにて見学ルームで見学可能、リアルタイムでの追加質問が可能
- 見学ルームにはモニターの増設が可能です
- オフィスでのリモート見学も可能です
- すべての実査は録画が可能です



飛沫防止スクリーン(3方向型)

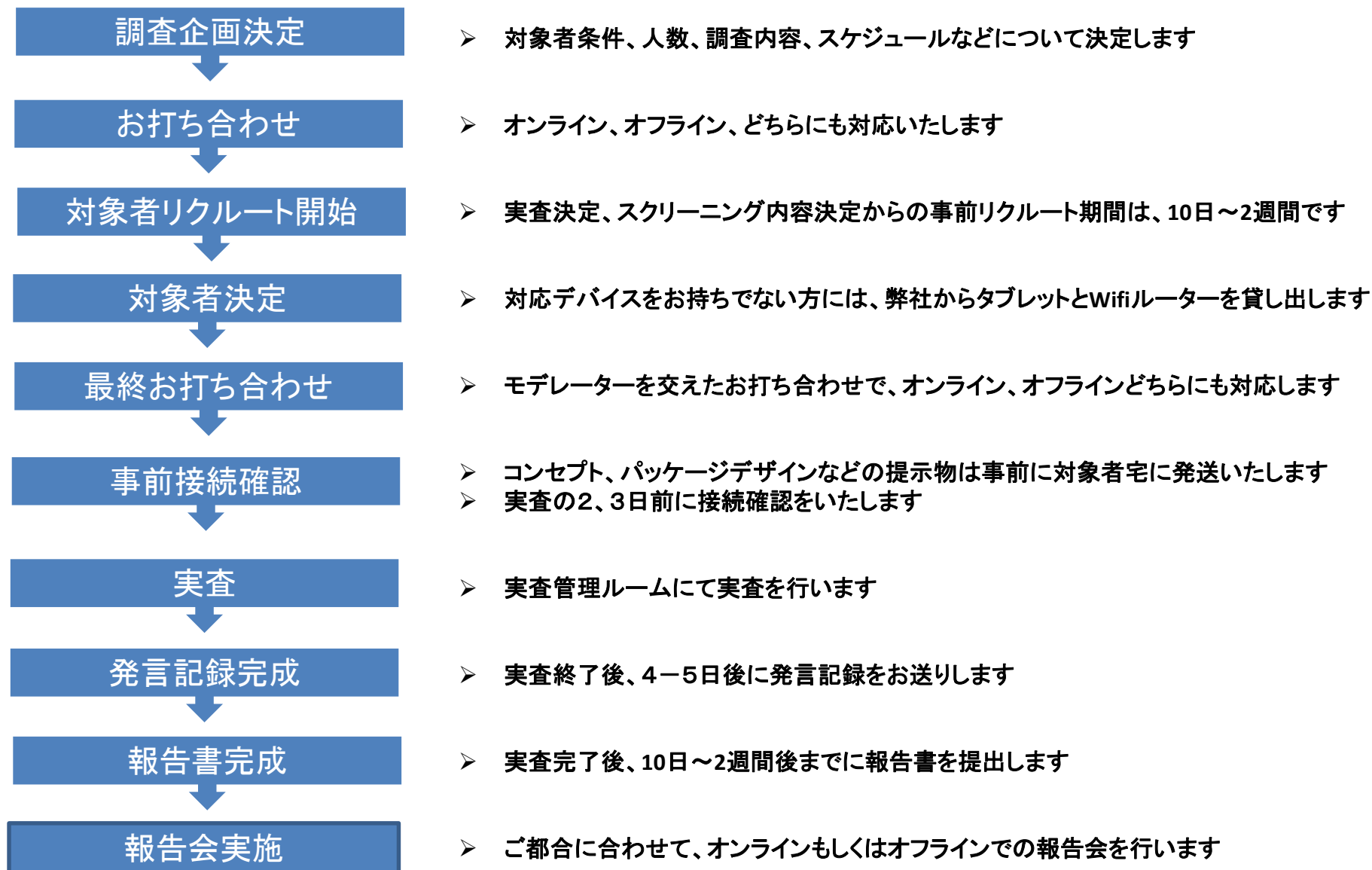
2. “3密”を回避したオフライン・グループインタビューの実施例

- ✓ 2台のカメラとマイクを使い6名までの参加者をカバー
- ✓ 実施状況はZOOMを利用して録画、見学が可能です。
- ✓ CLT会場のような広い会場で実施するグループインタビューのイメージ
- ✓ 参加者の間隔は2m程度空ける
- ✓ 各デスクには「飛沫防止透明スクリーン・3方向タイプ」を設置
- ✓ 実施状況はビデオカメラで別室にZOOMで中継される。
- ✓ 高齢者を除く生活者を対象に実施可能です。



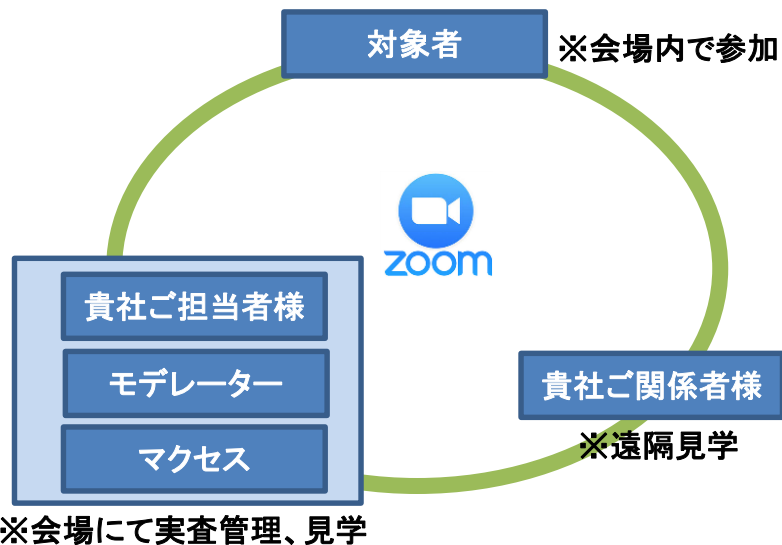
各デスクのイメージ

3. 想定スケジュール



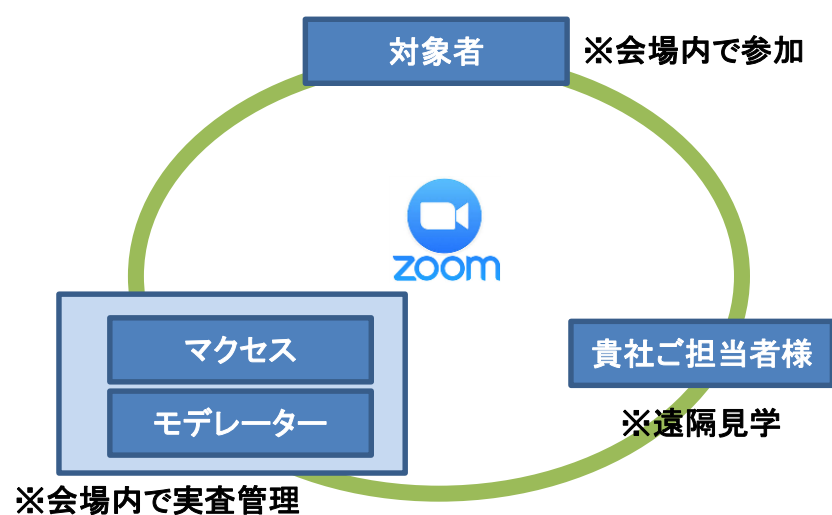
4. 実施パターン

パターン1: 見学ルームにて見学の場合



- ▶ 参加者、モデレーター、マクセスは同じ会場で実査管理、見学を行います。
- ▶ 貴社参加者様は別室でのモニターを通じた見学になります。
- ▶ モデレーターへの指示等、臨機応変に行えますので、こちらのパターンを推奨いたします。
- ▶ なお、別途、貴社ご関係者様のオフィス等での遠隔見学も可能です。

パターン2: フルリモート見学の場合



- ▶ マクセス、モデレーターは同じ会場で実査管理します。
- ▶ 貴社関係者様は全員、オンラインでの参加・見学となる実施パターンです。

- ▶ この調査方法は、定性調査のみではなく、定量調査(会場調査)での利用も可能です。
- ▶ なお、定量調査として実施する場合は、感染対策上、インタビュー形式はなるべく回避し、自記入式の調査方法を採用することになります。

* お問い合わせ先

- 最後まで、本調査企画書をご覧いただきまして、ありがとうございます。
- 実際の費用につきましては、サンプルサイズ、リクルート難易度、調査時間などにより大きく異なりますが、ご連絡をいただければ迅速に御見積書を作成いたしますので、お気軽にメール等でお問い合わせください。

【お問い合わせ先】

マクセス株式会社

〒150-0031東京都渋谷区桜丘町21-12 桜丘アーバンライフA304

Tel : 03-6427-8728, Fax:03-6427-8759

Mobile : 090-4139-0607

担当:井上 誠 (E-mail : inoue@maxcess-kk.com)