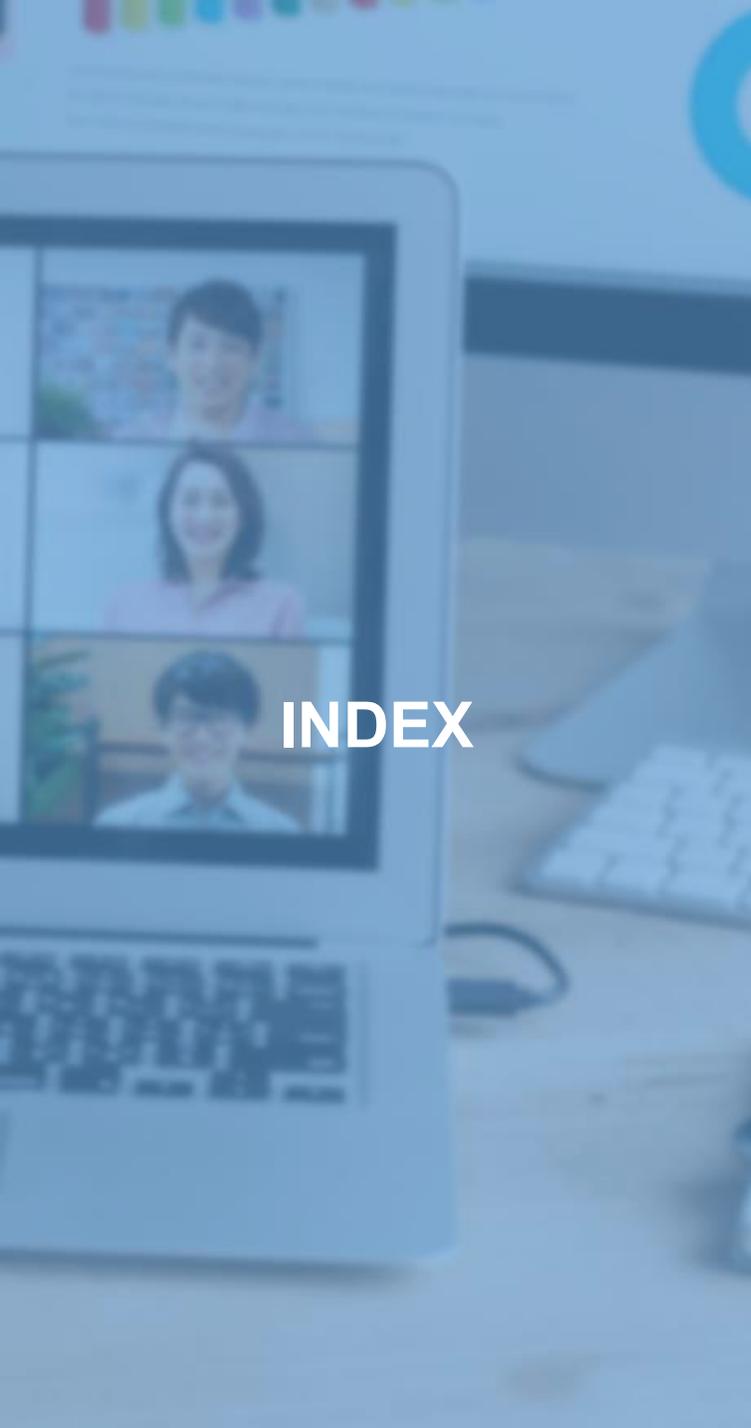


LIVE SEMINER

オンラインインタビューのメリット5選

 ASMARQ



INDEX

- ✓ オンラインインタビューのメリット5選
- ✓ 経験から伝えるトラブルシューティング
- ✓ 最重要「オンラインインタビューの事前準備」
- ✓ システムの選定方法
- ✓ 質疑応答
- ✓ セミナー特典のご案内



オンラインインタビューのメリット5選

1.会場の設定が不要であり、仮想空間上でインタビューができるため 見学者は人数・場所を問わずリモート観察が可能に。

例

従来のインタビュー会場には収容しきれない
15名程の遠方の事業所同士での見学も可能に。





**2.全国域の生活者や、小さな子供のいる母親や、
日中働いているサラリーマンなど
参加が難しい属性の方も気軽に参加できる。**

**例 お年寄りや新生児を抱える母親に対してのインタビュー等も
柔軟に対応ができます。**



**3.インタビューブリーフィング等が一括でオンライン化できるため
昨今の感染症リスクを排除し、調査に臨める。**



**例 衛生面を懸念するモニターの参加同意や、社内稟議が得られないクライアントなど
両者にとってオンラインは活用いただけています。**

4.対象者がリラックスして挑むことができ、 センシティブなテーマに対しても 率直な意見が聴取しやすい

例 対面インタビューに不慣れなモニターも、
オンラインだと参加ハードルが下がる傾向に。
「貯蓄」や「下着」などセンシティブなテーマにも一役買っています。





5. 自宅へ訪問しなくても、 実際の生活環境下での日常生活の再現等が観察できる。

例 オーラルケアに関する調査時、モニターが実際に洗面所での様子を映し出し、再現をしてくれたことも。視覚的にエスノグラフィ調査を行えるため、調査精度は抜群に上がります。





経験から伝えるトラブルシューティング

1.通信環境面



【発生トラブル】

スマートフォンでの参加時に、接続テストでは問題なかったが、実際のインタビュー時は、インタビュー途中から通信負荷がかかり進行が滞った。

【対応策】

サポートスタッフより他で接続している通信媒体がないか確認し、切っていただくよう依頼。

【発生トラブル】

事前の接続テスト時に、モデレーター自身の通信環境が悪いことが判明。

【対応策】

リスクを想定し、モデレーターには別途会議室を手配の上、安定した通信回路でインタビューを実施。

モデレーターの通信環境の確認や、代替環境の準備も確認が必要。



2.ハード・デバイス環境面

【発生トラブル】

接続テスト時にイヤフォンマイクなしで参加いただいたモニターが、ご自身の判断で当日はイヤフォンマイクありで参加し、音声不良のトラブル発生。

【対応策】

サポートスタッフより、マイクの出力先設定の切り替えを推奨し解決。
それでも解決しない場合、イヤフォンを外して頂くなど、臨機応変な対応をすることが大切。



3. ITリテラシー面

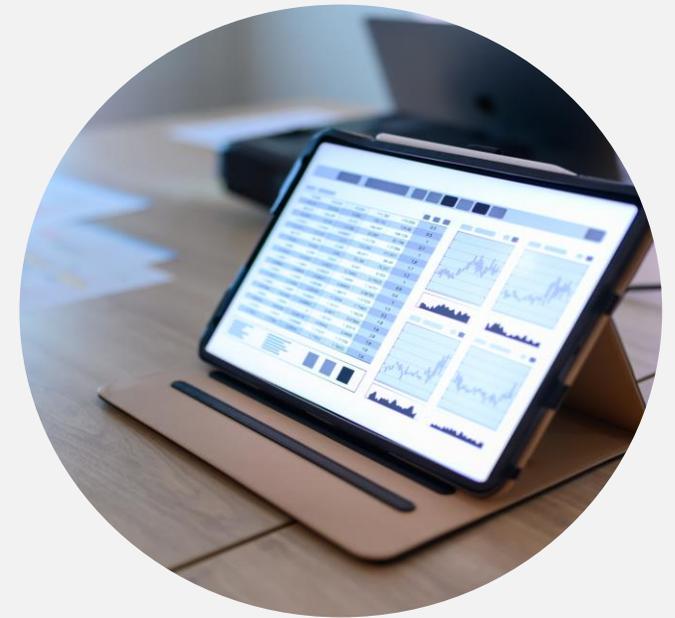
【発生トラブル】

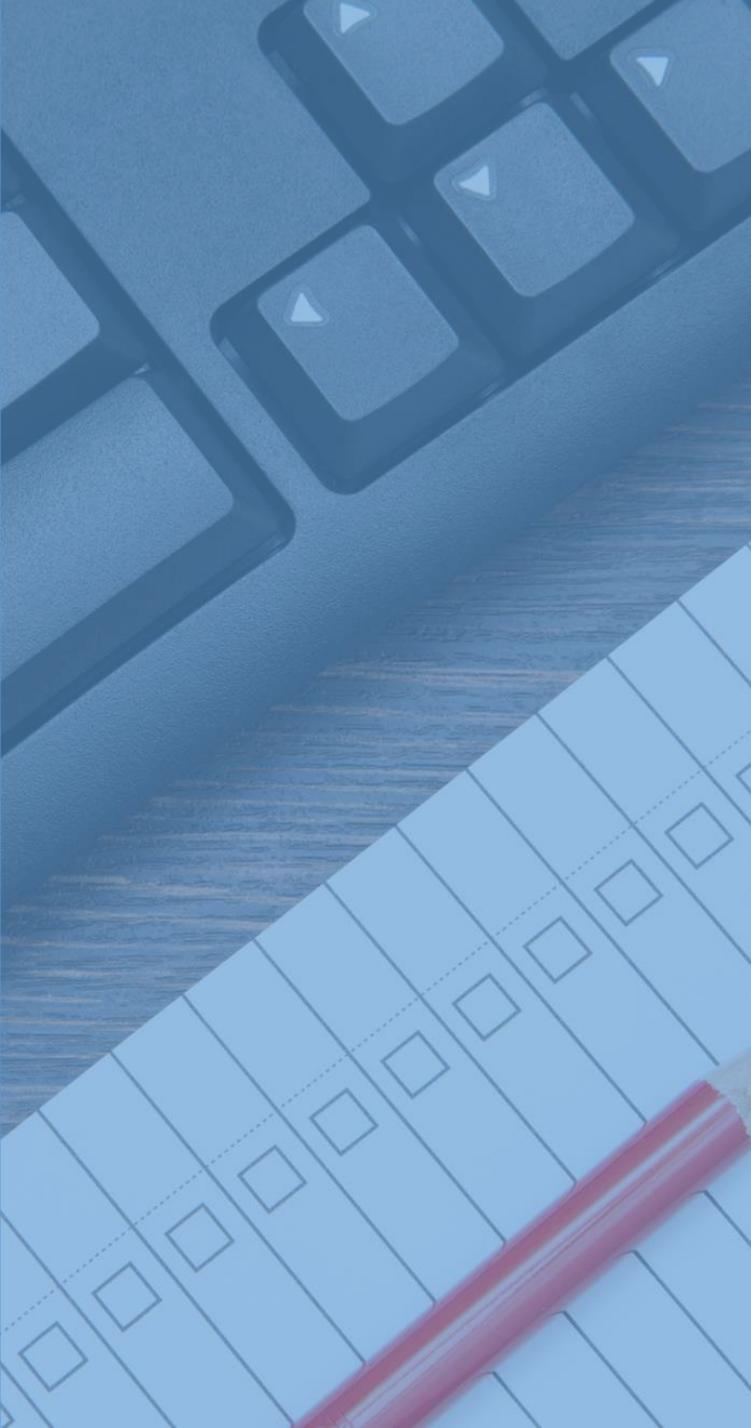
モデレーターによる、提示資料の画面共有が上手く出来なかった。

【対応策】

運営スタッフが画面共有を行い実施。

オンラインインタビュー経験の少ないモデレーターの場合、
ITリテラシーの高いサポートスタッフとの協力体制を敷くことが大切です。





最重要「オンラインインタビューの事前準備」

1. 接続テスト【モニター編】

● **トラブルシューティングを把握したスタッフによる、接続テストの実施**

資料の画面共有や動画視聴の伴う調査の場合、個人の通信環境やデバイスに起因する部分が多いため、事前に動画が見れる環境か、トラブルシューティングを把握したスタッフによる、接続テストを実施することが不可欠。

尚、場合によってはこちらからデバイスを送ること等も可能。



1. 接続テスト【調査者編】

● 見学者・モデレーターの接続環境もチェック

見学者やモデレーターにとっては、通信環境だけではなく、会社ごとのセキュリティ面でも接続可能か確認する必要も。

インタビューの音が聞こえず、その場で行いたかった調査項目の検証などが出来なかった、ということがないよう、当日環境を想定したシュミレーションを、調査者側も行うことが大切。



2. 調査バイアスの排除

オンラインの場合、対象者により使用しているデバイスやスクリーンの大きさや解像度など対象者同士で視聴環境が異なる可能性も。

特に提示資料がある場合は使用デバイスの把握や、対象者同士の調査環境の統一が大切。



3. オンラインに適したスケジュール設定

接続テストに加え、事前にテスト品の発送が伴うことも多いオンラインインタビュー。
オフライン調査に比べ、余裕をもったスケジュールを設けましょう。

尚、綿密にスケジュールを組めば、
冷凍食品やチルド品の送付・評価等も可能に。



4. オンラインならではの指示書の作成

事前に送付物が伴う場合、調査前に開封されてしまうとバイアスが発生します。

リサーチディレクションの視点で、開封のタイミングや保存方法等に関する「指示書」の作成・同封や、対象者への電話やメールでのフォローが大切です





システムの選定方法

● バックルールの有無



調査専用でないシステムの場合、見学者の存在が対象者に伝わってしまいます。

実際のインタビュー会場同様に「バックルーム」が存在するシステムが推奨です。

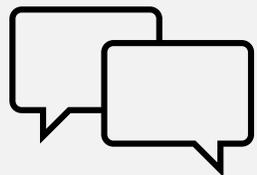
● “ITリテラシー”を問わないシステム



コロナ禍でWeb会議ツールの利用が増えた方と、日頃あまり利用していない方では、ITリテラシーが大きく異なります。

複雑な操作性ではなく、誰にでも使いやすいシステムを選びましょう。

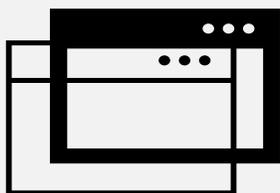
● インタビューに集中できるシステム



インタビュー中に行われるやり取りに応じて、利用システムもバラバラ、なんてことも。

バックルーム機能は勿論、特定の相手のみ送れるチャット機能等が網羅的に搭載され、1つのシステムで完結するシステムを選ぶことで、インタビューに集中できます。

● アプリのインストール不要



アプリのインストールが必要なシステムの場合、
各企業ごとのセキュリティ事情により、実査に支障をきたす可能性が・・・。

モニターのインストール負荷も考慮し、ブラウザで参加できるシステムを推奨します。

● UI（ユーザーインターフェース）の配慮



インタビューで肝となるのが「対象者」の存在

とはいえ対象者の中には、ITリテラシーに長けている方も居れば初参加で緊張している方も存在します。

誰もがリラックスでき、目に優しく機能が分かりやすい、そんなインタビューシステムが理想的です。

自社システム「i-PORT voice」とは？

「i-PORT voice」とは、2020年9月に自社で開発した、定性調査特化型のオンラインインタビューシステムです。長きに渡るオフライン定性調査に実績を持つ当社の目線を活かし、クライアント、モデレーターやモニター、更には運営元の4者の視点からユーザビリティを最大限考慮し、多数の機能を備えております。



i-PORT voiceの特長

インタビュールーム・ミラールーム・バックルームの実現

リサーチはバイアスの除外が命！見学者に「見られている」感覚をなくして自然体でインタビューに参加してもらうために、ミラールーム・バックルームを仮想空間上にご用意しています。

バックルーム同士のコミュニケーションが可能

インタビュー中によくあるのが、見学者同士で意見がまとまらないまま、モデレーターに指示が飛ぶことです。i-PORT voiceではバックルーム内の関係者でチャットが可能。本社や現場のバックルーム同士でインタビューの様子を見ながらコミュニケーションが取れるため、バックルーム同士の円滑なコミュニケーションが可能となります。

その他にも魅力が沢山！

- 好みの大きさに画面をズーム！オンラインでも表情をとらえやすい
- インカメラ／アウトカメラのマルチな切り替えが可能
- モデレーター2名体制でインタビューできる



オペレーション体制図



沿革 株式会社アスマーク

本社所在地：〒150-0011 東京都渋谷区東1-32-12 渋谷プロパティータワー4F

TEL：03-5468-5101 FAX：03-5468-5102

創立：1998年12月

設立：2001年12月

資本金：50百万円（2019年11月末時点）

売上高：2,991百万円（2019年11月期）

事業内容：

- ・市場調査
- ・HR Techサービス
- ・RPA導入・運用支援
- ・労働者派遣事業（許可番号：派13-311841）

運営サイト：

- ・アンケートモニター募集サイト「D STYLE WEB」の運営・管理
- ・買った人・使った人の評価サイト「シェアビュー」の運営・管理
- ・外国人市場調査業務「e-gaikokujin.Recruting」の運営・管理

