



は変わるか

結果

により

調査手法



定性調査

「品質向上のための実験調査」

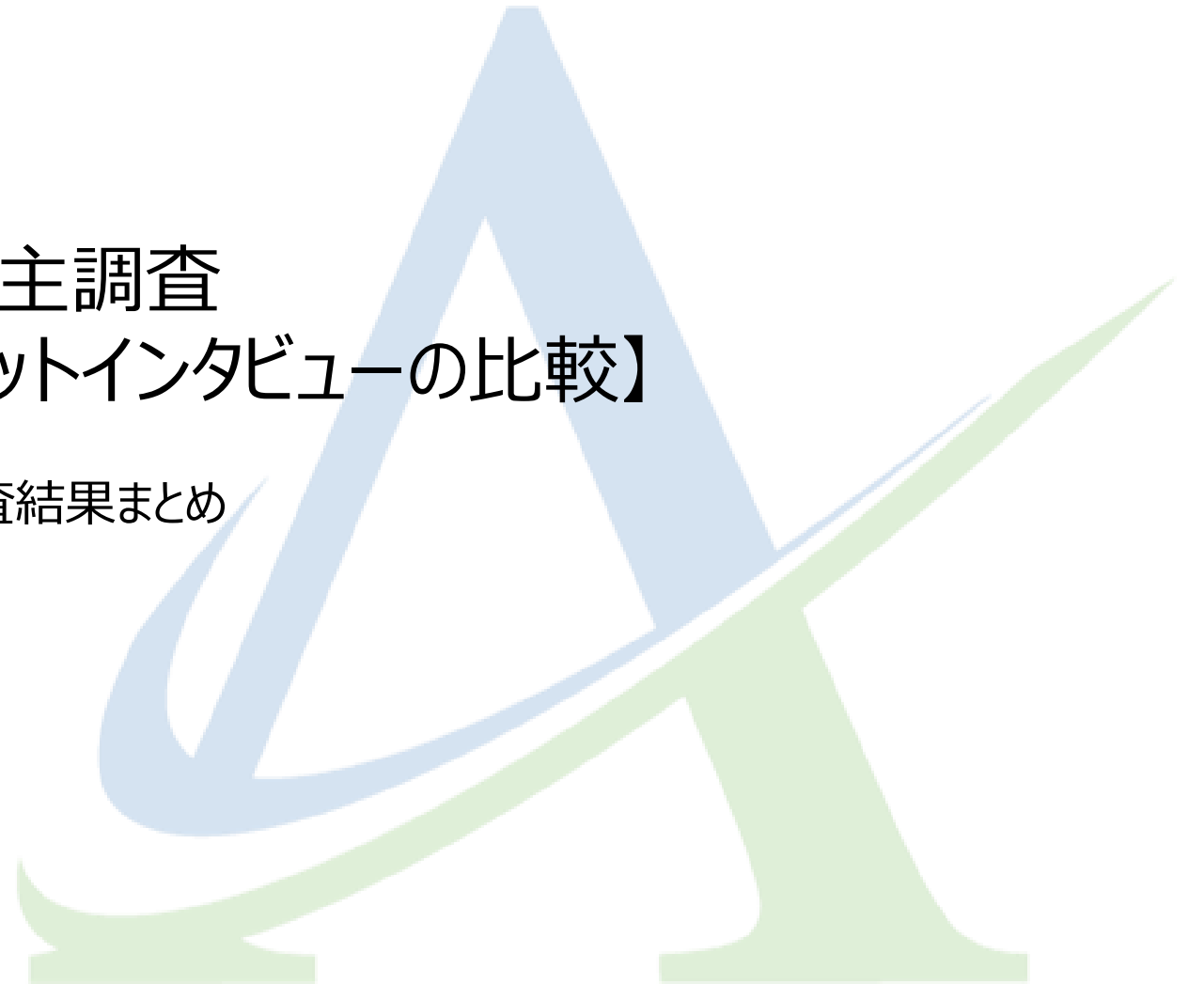
ONLINE
2023

9/26

TUE
14:00

自主調査 【オンライン／チャットインタビューの比較】

調査結果まとめ



調査目的・概要

調査仮説の検証結果は・・・

対面（リアル）よりも、幅広く参加者を収集することができるオンラインインタビュー
「オンラインだから上手く話せなかった」といったこともなく、**参加者からの評価・感想はポジティブ**である

また、「（オンラインでの参加に）不安・心配がある」といった**ネガティブ要素**も
一定数みられるものの、使用する**ツール・オペレーション等でカバーできる可能性は十分にある**

この部分の検証

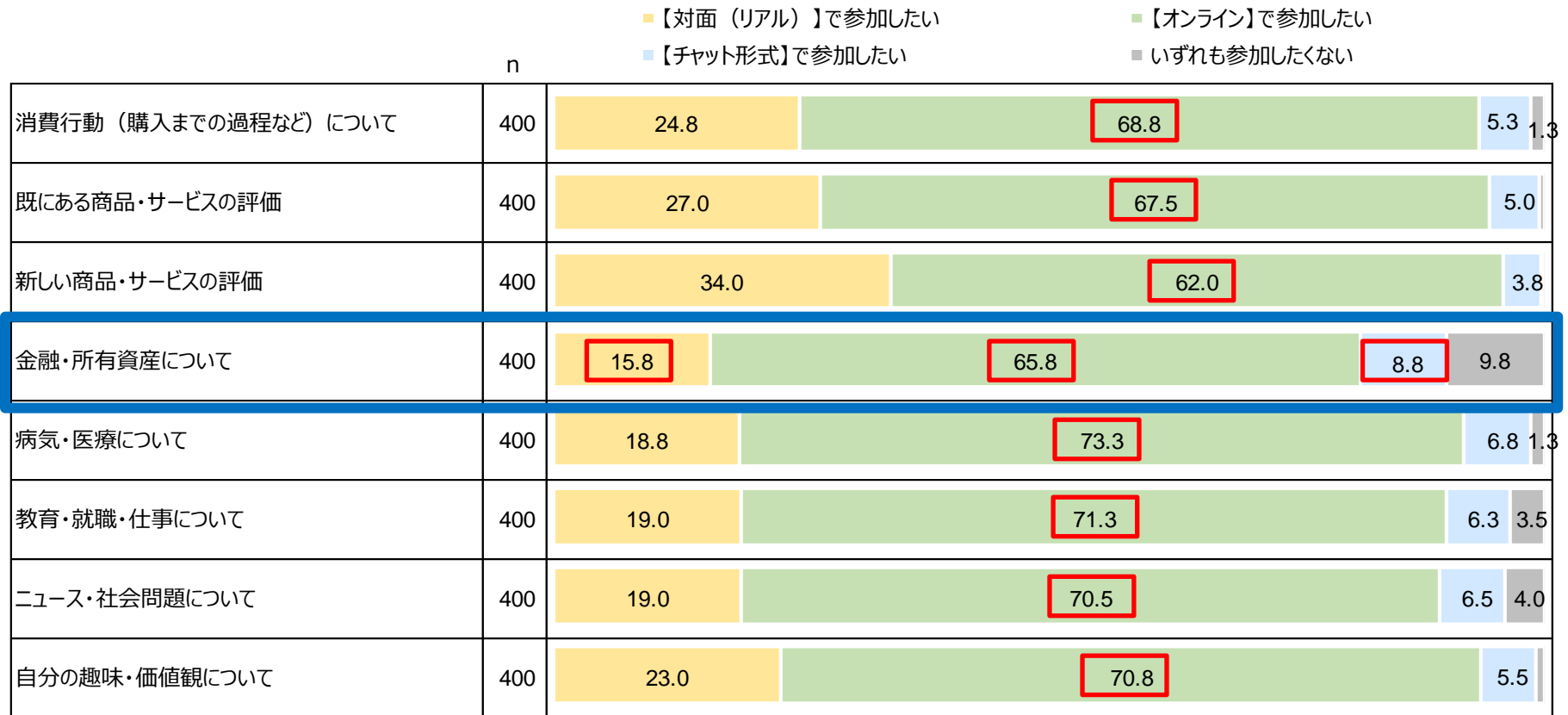
SC	オンラインインタビュー 参加者の幅は・・・	2年以内のインタビュー参加状況（意識）を確認すると、 「オンラインインタビュー」のみ参加者も約3割を占める ➔ オンラインインタビューによって、参加者の幅が広がっている
本調査	オンラインインタビュー 参加者評価は・・・	グループインタビューの「発言のしやすさ」等で、やや対面（リアル）と差がみられるものの 全体的な評価としては高め ➔ 参加者からの評価は非常にポジティブである
	オンラインインタビュー 特徴魅力度は・・・	特徴の魅力度はいずれも高い システム・通信への不安は女性の方が抱えている様子 見学者の存在が気になっている層も一定数存在 ➔ 対面参加が難しい属性も、オンラインインタビューで取り込める可能性
	オンラインインタビュー 参加意向は・・・	「対面」参加者においても、オンラインインタビューへの参加意向が最も高い テーマによっては、さらにオンラインが好まれる傾向も 話しづらいテーマは「チャットインタビュー」もひとつの選択肢に ➔ オンラインインタビューがポジティブに捉えられている傾向が、ここからも確認できる



テーマ別で最も参加したいインタビュー形式を確認すると、いずれのテーマも【オンライン】が最も高い。最も【参加したくない】が高い「金融・所有資産について」は、【対面】が他テーマよりも低く、【チャット】は高い傾向が窺える。あまり参加が望まれないテーマでも、【チャット】であれば参加できる層も存在すると推測する。

Q7. 以下それぞれのテーマにおいて、あなたが最も参加したいと思うインタビュー形式をお知らせください。（それぞれ1つずつ選択）

n=本調査回答者全員
単位（%）



以下の仮説を検証するために、属性・回答傾向が似たサンプルに
「オンラインインタビュー」「チャットインタビュー」を実施

「オンラインインタビュー」で話せないことも、
顔が見えない「チャットインタビュー」であれば教えてもらえるのではないか？

「ネガティブな内容」だと、その違いがはっきりと見えるのでは？

「金融の悩み」がある男女に焦点をあてて
回答傾向に違いがあるのかを確認する

	オンラインインタビュー	チャットインタビュー
調査手法	オンラインデプスインタビュー 1名あたり30分 (使用システム：i-PORT voice)	オンラインチャットインタビュー 1名あたり50分 (使用システム：i-PORT chat)
調査期間	6月14日(水)～6月15日(木)	6月19日(月)～6月20日(火)
対象者条件	<p>▼以下4つの属性で確認</p> <p>① 男性20代／ひとり暮らし・有職者 ② 女性20代／ひとり暮らし・有職者 ③ 男性30～40代／子あり・有職者 ④ 女性30～40代／子あり・有職者</p> <p>▼共通条件</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「今後のお金の使い方について、課題や不安を抱えている」 ・各セルごとに、属性・スクリーニングの回答結果が似ているサンプルで実施 <ul style="list-style-type: none"> - ①②：最終学歴大卒以上 / 賃貸住まい / 「お金の悩み」FA内容が似ている - ③④：世帯年収が近い / 「お金の悩み」FA内容が似ている / 「お金について」悩みの個数が近い 	
対象者数	各セル1ss (合計4ss)	各セル1ss (合計4ss)
調査主体	株式会社アスマーク	

比較するポイント

- ① 同じ質問でも、出てくる文字量に違いはあるのか
- ② 内容の深さに違いはあるのか
- ③ 各インタビューのメリット／デメリット

弊社システムを通じて
検証します



i-PORT voice



i-PORT chat

- ① 同じ質問でも、出てくる文字量に違いはあるのか
- ② 内容の深さに違いはあるのか

※今回のインタビューフローより、以下4つの質問に焦点をあて検証

【1】現在はまっていること・趣味があれば教えてください。

【2】現在の収入や貯蓄額への不満はありますか？

【3】「お金の考え方」について、意見が食い違った経験はありますか？

【4】お金に関する「秘密」や「隠し事」はありますか？

- .. ありきたりな話題でも差がでる？
- .. ネガティブな話題ではどうか？
- .. エピソードを語る形の話題では？
- .. さらに人に言いづらい話題では？

【1】現在はまっていること・趣味があれば教えてください。

	オンラインインタビュー	チャットインタビュー
男性20代 ひとり暮らし 有職者	音楽を聴くのが好きなので、ライブとか友達と行ったりとか。 あと、旅行とかも好きなので、2か月に1回ぐらいは友達とかと結構外に行くことが多いかなと思います。	ゲーム、筋トレ(ジム)、映画鑑賞、街ブラです
女性20代 ひとり暮らし 有職者	趣味になるかは分からないんですけど、 いわゆる推し活をしていて、舞台俳優さんの推し活ですね。	趣味は食べ歩きと旅行、ジムのトレーニングとお散歩です。 最近はまっていることはBMSGという音楽会社とMISIAさんの推し活をすることです。
男性30~40代 子あり 有職者	Amazonプライムで映画みたりとか、 あと、子どもが野球にハマっているので、 キャッチボールを土日に一緒にしたりとかしてますね	最近はゴルフです。 あとはサウナと銭湯にはまっています。
女性30~40代 子あり 有職者	最近、ちょっとこった料理です。 ラクレットを使ってアリゴみたいなのか、ちょっとおしゃれな料理をするのにはまっています。	ミュージカルや宝塚鑑賞が好きです。

POINT

文字量はオンラインの方が多く 浅い質問では得られる内容に大きな差はなさそう

【2】現在の収入や貯蓄額への不満はありますか？

	オンラインインタビュー	チャットインタビュー
男性20代 ひとり暮らし 有職者	今も社会人として働いているんですけど、収入はあっても結構、結局税金とかで持っていかれるというか、ほぼそういう税金とかで差し引かれるので、中々こつ貯蓄というか、そういうのにまわしづらくなっていうのは、思いますね。	社会保険料や税金でかなり引かれてしまうのが厳しいですね。貯蓄もなかなか出来ない状況です。
女性20代 ひとり暮らし 有職者	まず収入が正直ちょっと満足してないっていうのはあって、もうちょっと収入を増やしたいな、っていうのは正直なところ。で、その収入の中でも貯蓄できる場所は本当に微々たる金額なんですけど、貯蓄はしてて。ただ、今例えば普通に銀行に預けるだけだと、いわゆる利率っていうのは中々ないので、このままだ貯め続けてもプラスにはならないから、何かしらの方法で、プラスにはしたいなっていうところは悩んでるけど、あんまり手が付けられてない、っていうところなんです。	現在の収入は 480万円 、貯蓄額は 20万円ほど です。収入はもっと上げたいですし、貯蓄も2か月分くらいはストックしておきたいです。
男性30～40代 子あり 有職者	中々お給料が上がらないですね。収入が中々増えにくい、だけれど支出は物の値段が上がったりとかして出ていくものが多いので、どうしても収入と支出のバランスが悪く、支出が勝つことがまれにある感じです。	年収は 550万円 です。子どもたちにもお金がかかるので貯蓄までなかなかできません。特に散財していないと思うのですが。
女性30～40代 子あり 有職者	毎月貯金しているんですけど、実際に老後どれくらいお金が掛かるのかとか、年金は実際どれくらい貰えてとか、今健康ですけど、どんどん体も老いて、働けなくなる時期が思ったより早く来るんじゃないかなとか不安です。	税金など天引きされるものが多く、手取りが少なく感じてしまいます。もっと貯蓄したいと思っています。

POINT

文字量はオンラインが上、中身の深さはチャットが上？（具体的な金額が印象的）

【3】「お金の考え方」について、（ご家族/パートナー/友人と）意見が食い違った経験はありますか？

	オンラインインタビュー	チャットインタビュー
男性20代 ひとり暮らし 有職者	特にそんな、そこはそういう考え方の食い違いみたいなものはないと思いますね。	あまり話す機会がなかったように思います。 食い違ったような記憶もないです。
女性20代 ひとり暮らし 有職者	同じ旅行をしたっていう時に、その目的地までの距離をタクシーで行くか徒歩で行くかみたいなところは、なんかちょっと価値観は違うなっていうのは、あったことはありますね。	あります。パートナーからは即断即決しないで相談しろとよくしかられます。 例えば、縦型の洗濯機が壊れたとき、修理に出せば安く復活できたかもしれないのですが、ドラム式の全自動乾燥機付き洗濯機を買ってしまい、まず誰かに相談しようと叱られました。
男性30～40代 子あり 有職者	僕は基本的に使っちゃうタイプで、妻は貯めるタイプなんでだから、基本的には私が管理するとダメなので、そこは任せてます。なので自分のやれる範囲の中で、自分で楽しむ、という感じでやっています。	あります。 私は少しリスクがあっても投資していきたいのですが妻は安全に銀行に貯蓄したいといっています。 何度も話合いましたが平行線で結局お小遣い程度の投資をする状態です。
女性30～40代 子あり 有職者	あります。 私自身が旅行とかに行っても、体験のお金があまりに高いと「じゃあ私はちょっとやらない」ってなってしまう方なんですが、主人はそういう思い出は大事にするので、思い出には節約するなっていう感じなので、そういうのでよく意見が食い違ってました。	基本的には同じような考え方ですが、旅行に行ったときに、私は宿泊先は普通に寝泊まりができればよいのですが、夫はゆったり過ごせる比較的価格帯が高めの宿泊施設に泊まりたがります。

POINT

エピソードトークとなると、文字量・中身の深さに大きな差はみられない

【4】 お金に関する「秘密」や「隠し事」はありますか？

	オンラインインタビュー	チャットインタビュー
男性20代 ひとり暮らし 有職者	うーん、自分にはないですね。	以前に冠婚葬祭で現金で払わなければいけない出費があった際に、 消費者金融を使ってお金を借りた ことがあり、それは周りの人に言えずにいます。
女性20代 ひとり暮らし 有職者	それこそさっきお話したのと被ってしまうんですけど、 舞台に行ってる回数とか、買ってるチケットの量 とかっていうと、正直あんまりオープンにはしてないので もしかしたらそれは隠したいことなのかもしれないと今しゃべってて思った部分ですね。	正直、 カードローンも数十万円 ほどあり、今そちらの利率が高いので急いで返しているところです。
男性30～40代 子あり 有職者	男の人ってみんなそうなのかもしれないんですけど、 独身時代に持ってたお金はずっと内緒で持っている んじゃないのかなと思うんですけど、多分。 自分が使いたいタイプですし、使いたいときに使えるように内緒で持っているって、周りの人もよく言ってます。	まさに株で失敗したことは誰にも言えません。 100万以上の損失 だったので。 これを妻が聞いたら尚更、投資を嫌がります。
女性30～40代 子あり 有職者	私自身の貯蓄額 は主人には言ってないです。 ただ事情があって、実家の方でもし急なことが起こった時に、そこから出せるようになっていうことで、こっそりへそくり的なことをしているって いう感じです。	私個人の総貯蓄額 は、主人も含めて、誰も知りません。

POINT

文字量はオンラインが上 チャットの方が、ネガティブな内容が強め？

今回このような「チャット」形式でお伺いしましたが、
例えば**お互いの顔を見て話すタイプ**のインタビューであった場合、今回と同じ内容をお話できましたか？

	チャットインタビュー
男性20代 ひとり暮らし 有職者	チャットのほうが質問に対して焦らずに考えてお伝えできるように思うので、特に プライベートの話などちょっと話しにくい内容はうまく話せなかったかもしれません。
女性20代 ひとり暮らし 有職者	できると思います。 報酬によっては明細とかもお見せできます
男性30～40代 子あり 有職者	私としては話やすかったです。 画面上で顔みて慌てて話すより、文字にすることで言えたりすると思います。 やりやすかったと感じます。
女性30～40代 子あり 有職者	はい、できます。

POINT

男性においては「（チャットの方が）話しやすかった」という声がみられる

③ 各インタビューのメリット／デメリット

改めて、インタビューを実施した上でのメリット・デメリットをまとめてみる

※オンライン・チャットの比較

オンラインインタビュー



チャットインタビュー



メリット

- ・対象者がインタビューに集中しているか確認できる
- ・回答がすぐに返ってくる
- ・表情を確認しながらインタビューができる
- ・自宅だからこそ、部屋の様子や人となり（パーソナリティ）が見えることもある
- ・その場での追加質問（深堀）がしやすい

- ・対象者がじっくり考えてから回答してくれる
- ・文面でのやり取りのため、通信負荷が軽くなる
- ・参加のハードルが対面よりも低い
- ・暗いテーマだと、対面より深く回答が得られる可能性も
- ・発言内容がすぐにデータとして確認できる



デメリット

- ・文字起こしされたデータに置換するためには、一旦作業が必要
- ・時間と場所の制約はチャットよりも大きい
- ・通信負荷がかかるため、トラブルになることがある

- ・対象者が何をしているかわかりづらい
- ・対面でのインタビューと比べ、時間がかかる
- ・「文字の回答」以外の情報は得られない

まとめ



① 同じ質問でも、出てくる文字量に違いはあるのか

エピソードトークを除き、概ね「オンライン>チャット」
口頭からの方が、単純に「文字量」としては多く出ている様子

② 内容の深さに違いはあるのか

ありきたりな話題であれば、深さの大きな違いはみられない
ただし、「他人に話しづらい」質問であると、「チャット」の方がネガティブな内容が出てくる傾向

③ 各インタビューのメリット/デメリット

「オンライン」では、「その人の人となり」「話している様子」が見られることが大きなメリット
「チャット」に対しては、「チャットの方が話しやすい」「じっくり考えてから話せる」という意見もあり

今回の調査結果から・・・

定性調査の大多数のメイン目的「インサイト」深堀においては
「オンラインインタビュー（対面）」の方が有効と思われる

一方、「人に話しづらいようなテーマ」の具体的な回答を求めるなら、
「チャットインタビュー」の方が得られる可能性がある？

『「オンラインインタビュー」の代わりに「チャットインタビュー」を使う』
という使い方は不向き

Appendix



「すぐに返さなきゃ！」「その場で判断して、深堀しないと」という意識・プレッシャーがなかった。
(回答者同様、少し考えてから回答することができた)
私でもできたし、モデレーターのハードルも低そう。



i-PORT chatで登録したフローが便利だった。
コピペができる点に加え、「この後に聞くこと」をぱっと見て整理できてよかった。



顔が見えない分、「対象者、いまちゃんと集中して考えているのかな・・・」と不安になった。
(入力しているのか、離席しているのかわからない心配)



オンラインと比べると、やはり時間がかかってしまう・・・

会社概要



会社名 株式会社アスマーク

所在地 ■本社
〒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

■八戸事業所:実査部
〒031-0032 青森県八戸市大字三日町2 明治安田生命八戸ビル8F TEL:0178-20-8638

■大阪事業所:営業部
〒541-0047 大阪府大阪市中央区淡路町4-3-5 FPG links MIDOSUJI 9F TEL:06-6809-3457

■福岡事業所:営業部・実査部
〒810-0041 福岡県福岡市中央区大名1-8-10 福岡安藤ハザマビル6F TEL:050-5306-7274

■横浜事業所:営業部・実査部
〒231-0023 神奈川県横浜市中区山下町207-2 関内JSビル2F TEL:045-225-9063

■長岡事業所:実査部
〒940-0033 新潟県長岡市今朝白1-8-18長岡DNビル9階 TEL:0258-86-4381

創立 1998年12月

設立 2001年12月

資本金 50百万円(2022年11月末時点)

売上高 3,892百万円(2022年11月期)

役員 代表取締役 町田 正一
取締役 水城 良祐
取締役 飯田 恭介
社外取締役 木原 康博
社外取締役(監査等委員) 鈴木 親
社外取締役(監査等委員) 大内 智
社外取締役(監査等委員) 塩月 潤道

社員数 264名(2022年11月末時点)

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.Recruiting」の運営・管理

取得認証



加盟団体

一般社団法人日本マーケティングリサーチ協会(JMRA)