

WIN 会議が、5 月 12 日から 2 日間、オランダ・アムステルダムで開催された。今回は、欧州からの参加者が増加し、出席者は 58 名。

ICC/ESOMAR の新綱領について

2008 年末発効した綱領を、すでに 32 カ国の 37 団体が採択した。アジア・パシフィックについては国際広報委員会太田氏に収集していただいた情報を元に、池田が報告した。オーストラリアとニュージーランドが先行、韓国、インド、シンガポールなど多くの国が採択 (adopt) している。しかし各協会からのコメントをみると、大手調査会社や海外から受注する ESOMAR の会員企業が守ればよいという認識で、積極的ではないことを伝えた。そして積極的ではない一番大きいと思われる理由は、欧米のように、個人情報保護法の特例を調査業界が受けているわけでもなく、政府からの自主規制を強化すべきという圧力がないことを指摘した。なお JMRA では、新綱領を参考に綱領の改訂検討を進めていることと、現在は、旧綱領、プライバシーマークと JMRQS があり倫理と品質が守られていることを報告した。

また、英国と米国については新綱領を採択するか検討中という報告があった。しかし会議後英国 MRS の事務局と話したところ、MRS は ICC/ESOMAR 新綱領とほぼ同様な枠組みをもっており、しかも新綱領にはない自主規制も導入しているので、新綱領を採択しない見通しと語っていた。

ISO について

現在、調査全般にかかわる ISO20252 について改訂作業中であり、2010 年リリース予定であることと、アクセスパネルに関する ISO も制定作業が進んでいるという報告があった。そして ISO を適用し、調査プロセスの記録を残し透明性を確保して品質の見える化を進めようとのアピールがなされた。

また米国では、CASRO を中心に ACE と呼ばれるインターネット調査の品質に関する取り組みが進められており、wiki を使った用語集作りが報告された。

討議では、クライアントから厳しい値下げ要請のある中、コストがかさむ ISO を導入することは難しいとの声が聞かれた。そしてクライアントが ISO20252 を適用して品質確保を希望する調査プロジェクトであれば、クライアント側に負担増を要望しようという意見が調査会社側からあがったが、クライアント側の参加者から特に異論が出されなかった。

またクライアント側では調査会社の選択を、知識の乏しい購買部門が担当するようになってきており、品質を訴えても考慮されない懸念があるという意見もあがった。

過去新製品の導入前調査を正しく調査を実施し、その結果に基づいてマーケティングを実施したがビジネスが成功しなかったという事例もあるなど、品質ばかりを強調する路線への疑問の意見もあった。

アウトソーシングについて

インドや中国など海外企業への外注や、バーチャル・コール・センターといった自宅での個人外注を増えてきており、その品質についても議論された。

プロセスを標準化して品質基準を定めたいという意見も出たが、調査のプロセスは国による違いが大きいため、すぐには実現できない。そこで個別の契約を元に、再委託先を明示するなど透明性を確保する必要性が指摘された。

調査会社の評価について：

昨年の会議で、クライアントから調査会社が提供しているサービスの質が落ちているとの問題提起があった。プロジェクトチームが発足し討議され、下記の二つオプションが提案された。

- 1) クライアント同士で情報交換できる掲示板を作る。
- 2) クライアントにCS調査をして、調査会社のランキングを作る。

討議では、調査会社からは（2）について強い反発があった。評価対象となるのは一つの調査会社で数個の調査プロジェクトであり、そのプロジェクトがたまたま悪かった場合は、その調査会社の評価が大幅に下がる可能性がある。また、そもそも ESOMAR という団体がすべきことなのかなどの意見があがった。