

## 【緊急アンケート】「新型インフルエンザに関する会員社アンケート」

2009年6月9日

社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会  
事務局

メキシコに端を発した「新型インフルエンザ」が、社会的な問題となりました。市場調査会社としてどのような対策をとって、この問題に対応しているかを調査致しました。結果の概略をお知らせいたします。

### <調査概要>

調査対象：JMRA 正会員社 145社の窓口担当者
調査方法：e-Mailによる調査依頼/返送—自記式記入法
調査時期：2009年5月21日（木）～26日（火）
回収数：56社（38.6%）

### <質問項目>

設問1. 平成15年にSARS（重症急性呼吸器症候群）が中国など世界的に流行しましたが、貴社では社内での感染防止対策（海外旅行の注意など）を行いましたか？（N=56）

1. 行った	18社（32%）
2. 行わなかった	34社（61%）
3. その他（具体的に・・・）	4社（7%）

- ・海外旅行の有無を調べ、最近の渡航者はいないことを確認
- ・アジア地域への出張を中止しました
- ・グループ会社からの通達指示に従う
- ・当時の担当者がいないため不明

設問2. 貴社には、「SARS」や「鳥インフルエンザ」などの世界的な流行に対する「対応マニュアル・基準」などを、現在用意されていますか。（N=56）

1. 用意している	8社（14%）
2. 用意していない	48社（86%）

設問3. 今回の「豚インフルエンザ」、「新型インフルエンザ」に対する「対応マニュアル・基準」などを、現在用意されていますか。（N=56）

1. 用意している	14社（25%）
2. 用意していない	42社（75%）

設問4. 「豚インフルエンザ」、「新型インフルエンザ」に関する情報は、どこから得ていますか？（複数回答可）（N=56）

1. 保健所、病院、学校、自治体などの行政機関	23社（41%）
2. テレビ・新聞等	55社（98%）
3. インターネット	42社（75%）
4. 口コミ	10社（18%）
5. その他（具体的に・・・）	4社（7%）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・友人の開業医等から最新情報を入手</li> <li>・グループ会社の規程</li> <li>・グループ会社からの通達あり</li> <li>・親会社</li> </ul>	
6. なし	4社（7%）

設問5. 社員・調査員に対して、「新型インフルエンザ」に関して、どのような対策を講じていますか？（複数回答可）（N=56）

1. 情報収集・提供	35社（63%）
2. 社員への対応説明（マスク着用・消毒アルコールに使用など）	40社（71%）
3. 調査員への説明会での対応説明 （マスク着用・消毒アルコールに使用など）	26社（46%）
4. 連絡網の整備/発生時の連絡の指示	15社（27%）
5. 従業員の健康状態の確認	29社（52%）
6. 調査員の健康状態の確認	18社（32%）
7. 消毒薬・マスクの手配、うがいなどの指導	35社（63%）
8. 水・食糧などの備蓄	6社（11%）
9. 感染国への渡航自粛/禁止	18社（32%）
10. 感染国からの帰国者の一定期間自宅待機	9社（16%）
11. 緊急対策本部の設置/準備	9社（16%）
12. その他（具体的に・・・）	3社（5%）
<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査への稼働用の都度、マスク配布。社員は3メートル離れて執務する</li> <li>・親会社からの通達を遵守すべくよう、順次社員へ通達している</li> <li>・報道されているような社会的に常識的な対応となる</li> </ul>	
13. なし	2社（4%）

設問 6. 現段階で、調査員調査・座談会・CLT 等の人を介する調査を実施するうえで、自  
 粛・延期・中止等の問題が出ていますか。(N=56)

1. 調査を自粛・延期・中止したことがある	8社 (14%)
2. 調査を自粛・延期・中止するかどうかを検討している	14社 (25%)
3. 調査を自粛・延期・中止したことはないし、検討もしていない	27社 (48%)
4. その他 (具体的に・・・)	6社 (11%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・調査の自粛、延期、中止は今のところ無いが調査ごとにインフルエンザ対策は行っている。</li> <li>・現時点までは自粛などは行ってはいないが、今後の状況をみて検討する</li> <li>・検討した上で自粛・延期・中止はしないこととしている</li> <li>・現在実施作業が発生していない</li> <li>・状況を見ながら検討中</li> <li>・FW 中止を検討の結果、実施している。</li> </ul>	
5. なし	3社 (5%)

設問 7. では、現段階で調査を実施する上で、どのような対策を取っていますか。(N=56)

1. 調査員に対する調査実施上の注意を行っている	30社 (54%)
2. 調査の種類により、中止している	3社 (5%)
3. 調査を実施するか、中止するか基準を設けている	2社 (4%)
4. 調査方法の変更を行った/検討をしている	3社 (5%)
5. その他 (具体的に・・・)	8社 (14%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・作業依頼先の動向待ち</li> <li>・マスク着用・うがい手洗いの注意喚起</li> <li>・大阪支社へのマスク・消毒薬の提供</li> <li>・差し迫った危険が顕在化すれば対処は考える</li> <li>・来場者及び調査員にマスク配布</li> <li>・関西での実施に当たっては、マスクや消毒薬を準備している。</li> <li>・フィールド調査を委託する会社のポリシーに照らし合わせ、対応を行っていく。</li> <li>・設問 6 の対応結果により検討</li> </ul>	
6. なし	16社 (29%)

設問 8. 全国各地区で、感染状況に違いがありますが、地域別に対応されていますか？  
具体的にお知らせください。(自由回答)

- ・ 関西地区については他地区より早期にマスク着用、手の消毒、うがい等の指示を出した。
- ・ 関西地区での実査については、状況を見極めて判断
- ・ 大阪・兵庫の調査員に対する健康状態確認、関西地区への出張に関する注意喚起
- ・ 大阪地区のみ検討をしている
- ・ 関西地区の集合調査は延期か中止
- ・ 関西では状況を見て実査の判断をしている
- ・ 関西地区は一部クライアントの指示により調査員にマスク着用の指示
- ・ 大阪地区スタッフに衛生セット配布（マスク、うがい薬、消毒液）
- ・ 関西地区の対面型調査については調査員にマスク着用を義務付けている
- ・ 大阪方面の動向注視
- ・ 大阪地域での調査の場合は、マスクを着用すること、うがい・手洗いを徹底することをお願いしています
- ・ 大阪の会場調査でマスクを着用
- ・ 関西エリアでの人的調査を中心に客確認を実行、それ以外は状況変化により、対応を流動的に考える
- ・ 調査に携わる立場から観て、一部の地域に限定される現象でないことは自明であり、一律に対応している。発症が補足されているかどうかは問題ではない。起きてからでは予防にならない
- ・ 全国統一見解
- ・ 弊社担当地区では、今のところ感染地区は発生していないので、様子見の状態です
- ・ 今後の状況を見て地域的な対応が必要になると思える
- ・ 現在行っている調査に関しては、調査手法別の対応はしていない
- ・ 現段階では特に対応していないが、現時点の関西地区のように感染が拡大した場合、その地域での GI、CLT は対応を検討する
- ・ 蔓延地域ではなるべく調査を行わないようにしている
- ・ 調査は全て都内実施なので一律である
- ・ 東京地区のみの為、なし
- ・ インターネット中心なので特になし

設問 9. 調査手法別に対応されていますか？具体的にお知らせください。(自由回答)

- ・ 関西地区の対面型調査については調査員にマスク着用を義務付けている
- ・ 手法別対応は特になし、大阪の会場調査でマスク着用
- ・ 訪問、店内、街頭調査等は、クライアントの指示によりマスク着用 CLT、プレリクルート会場テスト等は、手の消毒、うがい等、使用器具の消毒。行き帰りのマスク着用
- ・ 訪問調査：通常訪問または郵送、店頭訪問：対象店に事前確認の上訪問  
店頭調査：マスク着用で実査
- ・ FtoF (Face to Face)等はマスク着用等
- ・ FGI(Focus Group Interview),CLT などについては、マスク着用、消毒薬設置など
- ・ 人的調査とそれ以外。郵送なども顧客の CS など顧客提供対象者であれば確認を実施
- ・ 地域と調査手法 (GI 含む会場調査) で対応を検討する
- ・ 大規模定量調査は自粛する方向で検討している
- ・ 事前チェックで対象者が減る一定割合 (20%) が欠けることがわかった時点で中止
- ・ 人が集まるような方法は取りやめることに成りそう

設問 10. 得意先・クライアントから、具体的に、指示・要望がありますか。(N=56)

1. 状況が沈静化するまで、調査の延期・自粛	5社 ( 9%)
2. 関西から他地区へ、調査対象地区を移すことの検討	4社 ( 7%)
3. 調査員調査・座談会・CLT 等の人を介する調査から インターネット・郵送等へ方法を変更	1社 ( 2%)
4. 関西地区への出張に自粛・中止	7社 (13%)
5. その他 (具体的に・・・)	11社 (20%)
<ul style="list-style-type: none"> <li>・プレリクルートでの会場テスト等は対象者への前日確認の折りに「現在の健康状態の確認をしてから出席してもらうこと」との指示が出ている</li> <li>・現段階では特別な指示はでていないが、関東でも大阪並みの状況になれば調査を継続するかどうかの指示は出しますとの連絡</li> <li>・対応状況の報告</li> <li>・調査員への注意喚起程度です</li> <li>・感染が拡大した場合の、GI、CLT 等人を介する調査の実施ガイドラインの通達。実施自粛の検討を含む</li> <li>・CLT 実施に当たっての対策についての問い合わせがあり、検討中</li> <li>・急ぎではない打合せ、訪問、接待を控える</li> <li>・FW 中止等を決定する基準について問い合わせ</li> <li>・マスク着用させるよう要請があった</li> <li>・関西のクライアントが東京でのグループインタビューの実施に当たり、東京へ来るのを中止した。会議は電話会議にて対応。または、大阪の FGI を減らして東京だけの実施にしたなど</li> <li>・状況が沈静化するまで、調査の延期・自粛</li> </ul>	
6. なし	30社 (54%)

説明 1 1. 今回の「新型インフルエンザ」への情報を共有しておくことや、協会としての対策として、やっておいた方がいいと思われることがありましたら、お教えてください。（自由回答）

- ・大変お手数ですが、「SARS」や「鳥インフルエンザ」などの世界的な流行に対する標準的な「対応マニュアル・基準」について会員社向の指導を行ってほしい
- ・対策基準の報告
- ・会員各社の対処方法等の共有化をお願いします
- ・新型インフルエンザ対策対応マニュアルの雛形を作成してほしい
- ・どこの会社がどのような具体的な対応を行っているかを正会員社にお教え下さい
- ・協会から特に指針表明・指示指導項目がなくとも、最低週 1 回程度の定期連絡を実施してほしい（各社への対策指示の有無・追加／正会員の感染者発生状況…等）  
万が一社員やスタッフ、対象者から感染者が発生した場合の報告マニュアルを策定する
- ・阪神淡路大震災時やオウム事件の年には、約 8 ヶ月仕事が止まりました。同様の事態にならない個々の事業所でとれる予防策は、早めにとっておく事が望ましいと考えます。しかし、個別ではかなわないことがらは、協会の尽力に期待します。議員・官僚組織・自治組織は優先順位が高く守られております。また、大きい企業はパワーで対処されているように思われます。昨日も、マスクが手に入らなくて打合せに出られない、あったら分けてもらえないかと他社から、泣きの連絡が入りました。勿論、無償でお届けしました。期間が長引けば、北朝鮮のごとく上部には行きわたり、庶民や零細企業が店頭にて必要物資の入手が困難になります。また、運転資金等の問題も浮上してくるものと思います
- ・政府、自治体、病院のお仕事だと思われず
- ・所轄官庁からの指示、要請の速やかな連絡と可能であれば、協会指針の作成
- ・マスク不足解決策・供給先のデータ
- ・このような環境下で FW を行う・自粛する等を判断するためのガイドライン。1 社の判断ではなく、協会の基準があればクライアントに説明しやすいはず
- ・各社対策の紹介、再低必要基準の設定
- ・新型インフルエンザ対応の JMRA 版ガイドライン作成とクライアントへのその啓蒙活動
- ・このような状況に対するマニュアルを持っていないが、その提供は出来ないのか。この問題は調査会社だけでは決められない部分もある。クライアント、依頼先の考え方に大きく影響してくる
- ・今後の東京での感染拡大を予測して、リサーチ業界としての対応マニュアル参考例などを作っただけだと助かります

- ・各クライアントの反応、対応などを共有。今回は特に弱毒性ということもあり、対応もまちまちになりがちで、トラブルも含めて調査会社及びクライアントの反応を集約していただけると次回の対応に活かせると思います
- ・できたら事前に関係機関に確認いただき「人への治療薬効果」「致死率」など過去の類型との比較表などと共に協会指針を会員社に HP なりで掲示し、メール連絡が欲しい
- ・対応ガイドラインの策定と共有
- ・協会としても見解を出していただければと思います

設問 1 2. 現時点で、JMRA に対して、具体的に何か要望がありますか？

- ・調査会社の対応状況を知らせて欲しい
- ・対策基準の策定
- ・「対応マニュアル」のガイドラインの作成等
- ・中小の個別企業での対応には限界があることから、是非マニュアル雛形の作成をお願いします
- ・情報を頻繁に出してください
- ・基本的には設問 11 と同様で、特に指示・指導項目がなくとも、協会としては本件をどう捉えているかを、随時・迅速に表明してほしい
- ・最終的に各社の判断になると思いますが、このような災害時の業界としての注意点、対応事例などを示していただけると、足並みが揃ってよいのではないのでしょうか
- ・今後、秋に大流行の可能性が高く、また変異による毒性の変化の可能性もあるため、その事態にそなえて、対応指針を作成していただき、各調査会社による対応を統一して、マーケティング・リサーチ業界全体の利益を守るようお願いできればと思います
- ・今回のように対応事例を確実に収集し、蓄積し、それを似た事態が起こったとき「このような例があり、過去(その折)、会員社はこのような対応をおこないました。」と参考事例を知らせてほしい
- ・業界他社の事例をご紹介下さい

本件に関するお問い合わせについては、以下の連絡先へどうぞ

事務局 担当 杉村 寿夫 (すぎむら としお)

〒101-0044 東京都千代田区鍛冶町 1 丁目 9 番 9 号

社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会

'sugimura@jmra-net.or.jp/ TEL:03-3256-3101/FAX:03-3256-3105