

文書体系（規定類、手順書、マニュアル類）の整備と記録

JMRA マーケティング・リサーチ規格認証協議会
委員 黒川 眞（株式会社インテージ）

※) 本日のAgenda

はじめに JIS Y 20252の意義と文書類・記録整備

整備しておくべき文書・記録類

終わりに できることから始めてみよう

はじめに JIS Y 20252の意義と文書類・記録整備

◆ JIS Y 20252の認証取得に関係なくこの機会に取り組む価値あり

◆ JIS Y 20252の意義

➤ トレーサビリティの保証

- 業務プロセスの記録が重要に！
- 顧客との合意、社内の合意・確認を記録！
- 記録を通じて業務プロセスの再現性を可能に

➤ 国際ルールに則った業務運営

- 国際ルールをふまえた業務手順書（業務マニュアル）への改訂の機会
- トレーサビリティを保証するための業務工程における記録の手順化
- トレーサビリティの確保により、ミス防止の取組みに役立てることも可能に

◆ やらないといけないことが多すぎる？

➤ これまでの取組みを活かせます

- プライバシーマーク
- QMS (ISO9001) 認証
- 業務手順等の文書化 (マニュアル等)

➤ 要求事項はすでに実行していることも含まれているのでは？

- 再現性のための記録、クライアントに説明するための文書化、社内の業務効率化、メンバーの教育用等、これまでの取り組みの中で実施されていたことも多いかもしれません
- この機会にルール化や堅確化を図れます

はじめに JIS Y 20252の意義と文書類・記録整備

これまでの手順書

JIS Y 20252
要求事項反映

国際標準に準拠が
可能に

- ・コンプライアンス遵守
- ・二次委託先管理責任
- ・トレーサビリティ確保

整備しておくべき文書・記録類 ①

◆ 整備しておく文書類

事務局（□）と現場（○）でそれぞれ対応責任を果たす

種類	区分	具体的な文書名等
規定として整備しておく文書	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">・ 情報セキュリティに関する管理規定（個人情報含む）・ 標準契約書・ 法的要求事項のリスト化
手順書・マニュアル・書式類	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<ul style="list-style-type: none">・ 業務手順書（業務マニュアル）・ 個人情報管理手順書・ 外部貸与品管理手順書・ 提案書（企画書・実施計画書）テンプレート

整備しておくべき文書・記録類 ②

◆ 整備しておく文書・記録類（アクセスパネル保有社）

種類	区分	具体的な文書名等
アクセスパネル関連文書	<ul style="list-style-type: none">○○○○○○○	<ul style="list-style-type: none">○ アクセスパネルの構造の説明用文書○ アクセスパネルの再コンタクトに関する文書（情報）○ パネルメンバーのプロフィールデータ○ パネルメンバーのデータ定義例○ アクセスパネル管理手順○ パネルメンバー用のプライバシーに関する声明書○ パネルメンバーの身元の妥当性を確認するプロセス

整備しておくべき文書・記録類 ③

◆ 整備しておく記録類

種類	区分	具体的な文書名等
記録類（会社全体）	<input type="checkbox"/>	マネジメントレビュー（前提として内部監査の実施）
業務記録	<input type="checkbox"/>	調査プロジェクトの追跡・再現可能のために記録（関連資料）は最低24カ月保存、一次データ（回答データ等）は12カ月保存
	<input type="checkbox"/>	二次委託先の業務の管理と記録
	<input type="checkbox"/>	クライアントからの要求事項への合意、提供の記録
	<input type="checkbox"/>	顧客提供品の廃棄・返却の記録
	<input type="checkbox"/>	翻訳チェックの記録
	<input type="checkbox"/>	プリテストの記録
	<input type="checkbox"/>	謝礼の記録
人材に関する記録	<input type="checkbox"/>	訓練（再訓練含む）、職能開発、及び年次の業績レビューを実施し文書化

整備しておくべき文書・記録類 ④

◆ 記録する項目は多いですが、書式でまとめれば管理は容易に

ISO20252_2012年版 の書式の一部

ISO20252適用業務 管理記録-1

書式:2016年12月1日版

JOBコード	業務名	クライアント

クライアント合意記録 ※打合せを重ねた後の最終版について合意を得たタイミングで記録する				
合意した業務文書	クライアント承認者名	承認日	確認方法	備考
企画書/提案書、実施計画書	様	XXXX/XX/XX	▼未選択	
スケジュール表 (別紙でクライアントへ提示している場合)	様	XXXX/XX/XX	▼未選択	
調査票	様	XXXX/XX/XX	▼未選択	

工程チェック記録	
企画書/提案書・実施計画書	
<ul style="list-style-type: none"> ■チェック者……上位等級者 ■タイミング……クライアントへの提出前 ・JMRA綱領や社内ルール(モニター利用制限、製品テスト社内規定、等)に抵触しない ・確保できるサンプル設計になっている(不足リスクがある場合は言及している) ・実施可能なスケジュールである ・原価計算がなされ、妥当な金額が提示されている ・対象者条件の記述に曖昧な点がない ・対象者に除外条件がある場合、明記されている ・調査地域など、対象者条件以外の記載についても曖昧な表現がない ・必要な項目が網羅されている 	<div style="text-align: center;">X</div>
	チェック日
	XXXX/XX/XX
	チェック者名
調査票(定量調査)	
<ul style="list-style-type: none"> ■チェック者……上位等級者 ■タイミング……クライアントとの合意確定前の適切なタイミング ・ベンチマークの場合、ベースとするファイルが前回の最終確定版であることの確認 ・前の質問が後の質問に回答バイアスを与えない質問順になっている ・質問の意図が明瞭な質問文になっている(何を聞かれているのかよくわかる) ・一般生活者が理解できない業界用語、特殊用語には説明を付記する ・期間(最近1年以内、等)や主体(あなたは、お宅では、等)など回答条件が明確である ・各質問の回答者条件、質問の飛び先に間違いがない ・【既存】写真リストと調査票が一致している(商品、選択肢) 	<div style="text-align: center;">X</div>
	チェック日
	XXXX/XX/XX
	チェック者名

終わりに できるところから始めてみよう

まずは

① 業務手順の文書化

② JIS Y 20252 要求事項*への見直し

から始めてみましょう

*JMRA発行の『JIS Y 20252 規格解釈のガイドライン』を参考にしてください

とはいえ、文書化・記録あるある

ルールとして大事なことはわかるけど・・・
手間がかかりすぎて運用しきれない・・・。
チェックシートは、あとからまとめて作業・・・。
意味なくない？

**各社の実情に合わせた
運用方法の検討
も大事です！**



Q&Aコーナー ①

◆ JIS Y 20252では非常に多くの文書や記録を求められる印象を受けました。

準拠していく場合、要求事項で求められる全ての文書類、記録類の整備が必須となりますか？

JIS Y 20252で認証を取得する場合は、該当する区分の要求事項である文書や記録が求められます。

認証取得をしない場合は各社で可能な範囲で考えて整備する形でもよいと考えます。

◆ JIS Y 20252に準拠して文書や記録をすればミスは減りますか？

ルールや手順の文書化により共通の認識を持ちやすくできます。

記録を残すことによりミスの分析が具体的にできます。顧客への報告や説明にも生かせます。

ヒューマンエラーをゼロにすることは難しいですが、組織としてのノウハウの蓄積に役立てることは期待できます。

資料編

(業務プロセスで要求される文書・記録類)

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
業務を再現可能にするための記録	サンプリングの手法とサンプルソースに関する方法やプロセス
アクセスパネルメンバーに関する記録	将来的な調査プロジェクトへの参加同意 プロフィールデータ 身元妥当性確認の結果及び取った措置の一切を記録 要請に応じて、プロセス、匿名化した結果及び取った措置をクライアントが利用できるように記録 不適格なパネルメンバーを特定し、除外するためのプロセスの構築及び実施と、結果の文書記録
フィールドワークで記録しておく文書類	フィールドワーカについての人事記録 フィールドワーカの基礎トレーニングの内容 フィールドワーカの考課に関する方針と考課結果 電話調査の苦情を処理するための手順書 データ妥当性確認の要求水準を満たせない場合の理由及び実施した他の措置の記録

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
クライアントの要請があれば利用できるようにしておく情報（プロジェクト全般）	サンプリングフレーム又は同等の物，サンプルソース，及び使用したサンプリング手法 フィールドワークの実施日 調査票又はインタビュー時間の，平均値又は中央値 完了したインタビュー全体の数 サンプル抽出に使用したあらゆる割当て，又はその他の仕様 スクリーナー，調査票，ディスカッションガイド，及びその他の関連するデータ収集手段及び文書 身元の妥当性確認に成功した参加者数のカウント（身元の妥当性確認を行った場合） 使用したあらゆる重複除去方法の説明，結果として削除した回答の数，及び同様に削除した回答を置き換えるために取った処置 使用した参加者の関与度の指標，及び調査への協力度が低いために削除又は代替した参加者の匿名化されたアカウント 除外情報 参加率（算出可能な場合），及びその計算に使用された手法 完了率 要請に応じて，プロジェクトの一部を二次契約したかどうか，もししていれば，どの組織に委託したか。

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
クライアントの要請があれば利用できるようにしておく情報（非確率標本使用）	サンプルを抽出し、構築し、及び／又は取得した、サンプリングフレーム又は他のソース、及び抽出方法。そして、そのサンプルが代表することを意図した目標母集団の説明。 使用するサンプリング方法。すなわち、サンプリングフレーム又は同等のものから潜在的な参加者を選定するために用いる手順、及び使用する割当てを含む、そのサンプルが目標母集団を代表することを確実にするために用いる手段。 無回答のサンプルに関連するあらゆる情報を含む、サンプル選定に使用する基準 抽出したサンプル計測単位の数のカウント サンプル選定の際に発生した問題の説明、及びどのように問題解決を行ったか。 ウエイト付け及び推計の手法 サンプルに関するデータ収集手法 目的に対するサンプルの適切さ サンプルが目標母集団をどのくらいよく代表しているかについての評価、及びデータ品質に関連する影響 可能であれば、潜在的なバイアスを評価するために使用する可能性がある他の情報源からの関連データ アクセスパネルを使用する場合に、アクセスパネルに必要な情報

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
フィールドワークで記録しておく文書類	フィールドワーカーについての人事記録 フィールドワーカーの基礎トレーニングの内容 フィールドワーカーの考課に関する方針と考課結果 電話調査の苦情を処理するための手順書 データ妥当性確認の要求水準を満たせない場合の理由及び実施した他の措置の記録
フィールドワークのデータ妥当性確認の項目	妥当性確認を実施した要員の本人識別情報 (該当する場合) 使用した妥当性確認方法の説明。これには、参加者への再コンタクトにおいて何をカバーしたかを含む。 妥当性確認を行った業務に携わったフィールドワーカーの本人識別情報 発見したあらゆる矛盾の説明 プロジェクトレベル、及びフィールドワーカーレベルの両方で取った、又は取ることを計画している是正処置についての記録 要求された妥当性確認のレベルを達成したことの確認 (例えば、インタビューの総数及び妥当性確認を行った数)

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
物理的観察データ収集方法の記録に含むべき内容	目標となる母集団 参加者（観測対象者）又は観察地点の選択基準 サンプルの基準 参加者が観察されていたことの認知有無 記録用の機器を使用有無 観察者がいた場所
物理的観察に携わるフィールドワーカーには必ずブリーフィングを受けさせ、記録する内容	物理的観察データ収集の実施日及び時刻 主要な対象選定基準 観察する対象 要求した割当量 観察バイアスを回避するための指示を含む観察方法及び行動で、許容できるもの及び許容できないもの 参加者（観測対象者）に適用される、具体的な除外条件及び制限条件 観察用の機器を使用するかどうか インセンティブによる影響管理のための指示 その他の特別な要求事項

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で呈示すべき項目

種類	具体的な内容
デジタル観察の提案書及び入札書に記載すべき内容	クライアントが要求する情報 調査機関が推奨するデジタル分析若しくはWeb 解析の方法，又は技術 分析の対象とするデジタル素材及びその選定基準 分析の対象となる素材に関連し，データの品質を決定するような技術要因又はサンプリング範囲の明確な記述 デジタル分析又はWeb 解析を行う正確な期間 提供する報告結果の範囲，形式及び頻度 データ収集者によるデータ保管方法及び保管期間 プロジェクト終了後の利用可能な調査結果（知見）の所有権 実施する諸活動にかかる費用外部の調査機関に業務委託する，又は委託する可能性のある個々のステップ。要請に応じて，二次契約業者の身元をクライアントに伝える 提案書及び入札書には明記していなかったサービスを，業務発注後に二次契約業者から購入する必要性が判明した場合には，調査機関は，速やかにクライアントに通知 関連する法律，規制及び適用される専門的な行動規範 デジタル分析及びWeb 解析実施の際の，調査機関のこの規格への適合宣言

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で呈示すべき項目

種類	具体的な内容
デジタル観察でクライアント等との協議が可能になるような準備をしておく文書	データクリーニング及びエディティング関連 感情及び／又はテキストの解析 Web サイトの利用状況及び測定分析
プロジェクトの実施に関する記録	データ収集に使用した手法の詳細とその結果 データ収集プロセスについては可能な限り常時監視の仕組みを整え監視結果を記録 参加者の保護，調査目的の概要，調査機関や二次契約者又はクライアント名称に関する簡潔な説明用資料を用意 参加者から協力取りやめの申し出があった場合の対応方法を手順化 ウエイト付けを行う必要があるかどうかの判断理由，（行った場合の）ウエイト付けした係数の決定方法と，その適用手段を記録

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
自記入式調査でクライアントに共有すべきデータや收拾に関する情報	質問の長さの、中央値又は平均値 全ての質問のワーディング、及びフィルタ又は参加者への指示 データ収集の開始日及び終了日 リマインダ（督促状）の数及び日付 質問は、参加者が使用する様々な機器に適応するように設計したか 適応しない場合の扱い（調査から除外したのか、又はそれらの機器には最適化されていないまま調査プロジェクトに参加したのかどうか） 参加者がソフトウェアのダウンロード、又は機微な情報若しくは個人情報の共有などの特別なタスクを実行する必要があるかどうか
自記入式調査で妥当性確認に関する情報	参加者の妥当性確認の方法を文書記録し、クライアントに伝えること 自記入式調査では完全な本人確認はできないことをクライアントに伝えるとともに、そのことがデータの品質にどのような影響を与え得るかを伝えること （要請された場合）リバーサンプリング等の手法を使用した際の、妥当性確認の方法をクライアントに示すこと アクセスパネルの妥当性確認に用いた情報を文書記録 回答データの妥当性確認の方法を文書記録し、クライアントに伝える

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
データ管理及び処理で文書化（記録）しておくべき情報	<p>データ管理及び処理の方法を文書化する（監査可能なレベルに標準化された品質管理手法とすること）</p> <p>論理的なチェックを行いながら入力する場合、ロジック内容は文書記録され、テストを実施紙媒体からのデータ入力の、受入れ検査の手順と基準の文書化</p> <p>ハードコピーのデータ入力以外の手段により作成されたデータセットについては、入力システムテストの手順の確立とテスト結果を記録</p> <p>データ削除やその他の調整結果についても文書記録すること</p> <p>ウエイト付け表と、ウエイト付けのプロセスを文書記録すること</p> <p>「ウエイト付けの参照データ」と「ウエイト付け表」をクライアントに提供すること</p> <p>データエディティングの前と後とで、度数カウントその他の記録を取り、比較できるようにする</p> <p>クライアントと合意した解析仕様書がある場合は、その仕様に従って解析を行う</p> <p>実施した解析プロセスを文書記録する</p> <p>集計表等データ分析のアウトプットについて、チェックを行う手順を作成</p> <p>チェックの記録を残す</p>

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
データ管理及び処理でコーディングに関する文書化や記録	<p>コーディングの許容できないミス発生率を定義し、これに該当する場合にはコーディング辞書を改定</p> <p>コードフレームは上級管理者の承認を受けること、またその記録を保持</p> <p>承認後にコードフレームを修正しなければならない場合は、コードフレーム全てを修正すること</p> <p>（その場合は既にコーディングされ、データの一部を構成する全ての記録を含めて修正）</p> <p>コーディング担当の再トレーニングの必要性を判断し、再トレーニングを行う場合には効果を評価し、記録</p> <p>コーディングの“頻繁な誤り”の意味を定義し、文書化</p> <p>入力前のエディティングに適用する論理及び規則が文書記録</p> <p>全てのエディティング仕様は文書記録</p> <p>強制エディティングを行う場合は、修正の論理を文書記録しテスト結果を記録し、強制が期待された効果を持つこと確認</p>

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
データ管理及び処理でコードフレーム作成者に対する指示及び提供すべき情報	プロジェクト又は作業の概要 コーディングを行う質問又は変数の特定 参加者に示される素材（例えば、ビデオ、コンセプト）の概要（該当する場合） コードフレームを作成するために使用する標本の最小割合又は最低数（、及びその構成） 必要な、又は適切な場合、コードフレームの作成が要求される具体的なサブグループ（例えば、地域別、使用者又は非使用者別） コードフレームに含めるコードに関するガイドライン それ以前のプロジェクト又は段階で作成したコードフレームの使用予定の一切 プロジェクト又は作業に固有なその他の要求事項、又は特別な指示の一切 “分からない”及び“無回答”のような実体のない回答を、異なる回答として収集した場合に、それらを区別するためのルール

資料編：業務プロセスで要求される文書・記録類

◆ 顧客への説明、再現性のため業務プロセスで現場で記録すべき項目

種類	具体的な内容
データ管理及び処理でデータ解析の妥当性確認で実施すべき項目	完全性（例えば、集計表が仕様書どおりに存在すること） 使用された略語が全て、全体の内容を正確に反映していること 各集計表のベースが、他の表又は度数カウントに照らして正しい。 標準的な変数のブレイクダウン及び／又はバナーポイントが、元となる質問と一致すること と 導出データ項目が、それらのソースと一致すること サブグループ及び正味数（ネットカウント）に関する数字が正しいこと 空白の表（すなわち、データなしのもの）がない（論理的に予期できる場合を除く）こと 全てのウエイト付けプロセス（例えば、テスト集計表による。）が正しいことの確認 スペル及び読みやすさ 使用された全ての統計的解析が適切でかつ正確であることの確認

