

# アフターコロナ時代の オフライン調査のありかたを探る

2020.07.28

あなたの中に未来がある。  
一般社団法人 日本マーケティングリサーチ協会

# 本企画の趣旨

ビッグデータやAI・機械学習等に代表される新技術の市場調査領域への応用可能性が注目されています。一方で、人間が密接に介在することで真価を発揮するオフライン型の調査手法も引き続き重要です。

コロナ禍という未曾有の危機を経験した今、何が変わり、何が変わらないのか、また、変えていく必要があるのかどうか、現場の実情に即した議論をパネルディスカッション形式でお送りします。

## ■ パネリスト ■

司会                    鈴木 文雄 氏（日本リサーチセンター）

パネラー              山田 直昭 氏（消費者行動研究所）

水城 良祐 氏（アスマーク）

持木 俊介 氏（日経リサーチ）

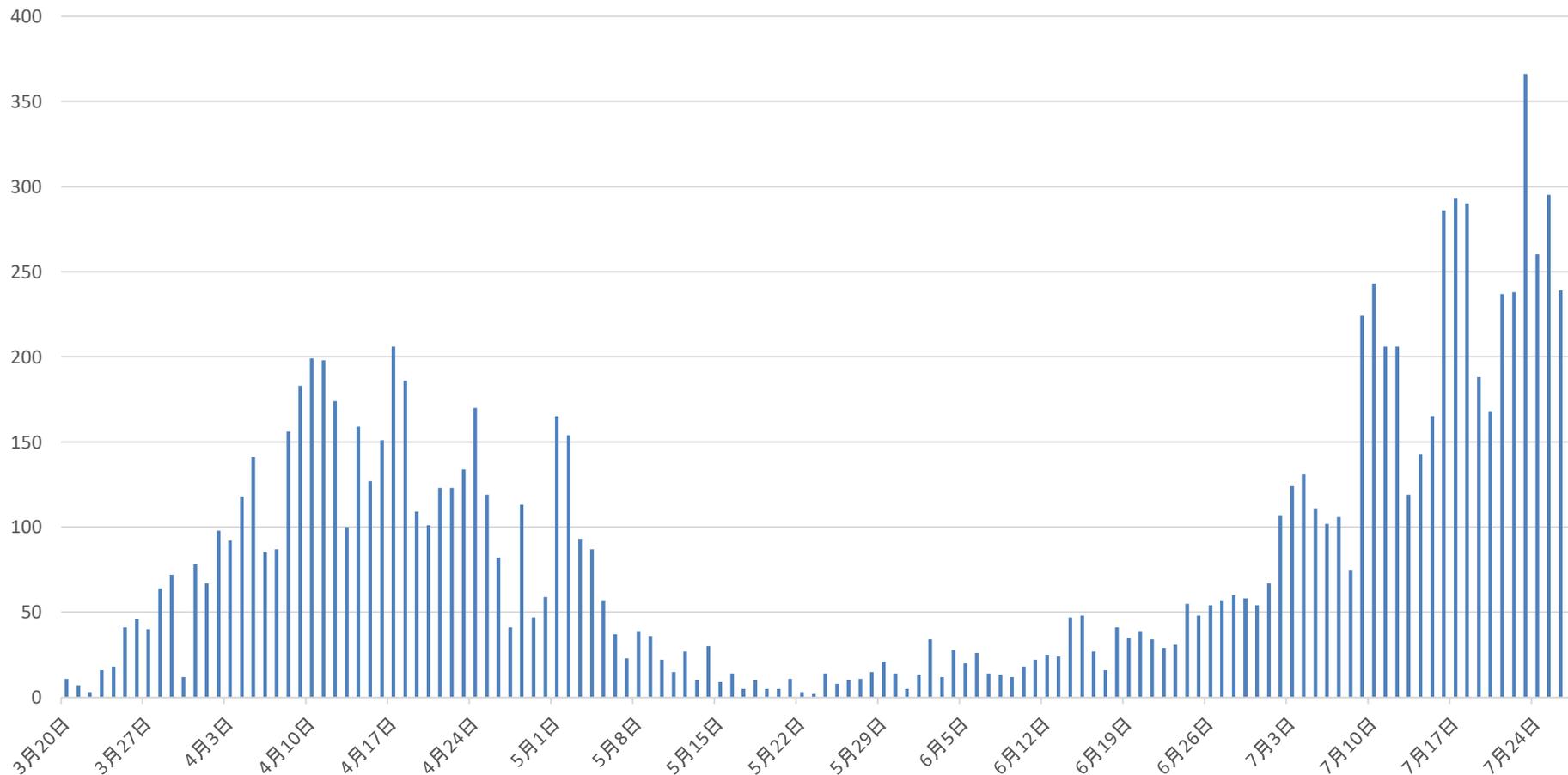
# 本日の発表の概略

- ◆ **鈴木：Withコロナ・Afterコロナにおける訪問調査について**
  - Withコロナ環境下での訪問調査
  - Afterコロナに予想される変化
- ◆ **山田：CLT協議会の暫定ガイドラインと現在のフィールド環境**
  - 感染防止対策、ストリートキャッチCLT再開の状況
- ◆ **水城：オフライン調査再開への取り組みと施策**
  - オフラインFGI、CLTのリクルートと実施体制
- ◆ **持木：オフライン調査の調査員向け施策**
  - 電話調査を含めた、調査員への配慮事項等

# はじめに：よく報道されている図から…

## 東京都の COVID-19 新規感染者数（日別）

（7月27日までのデータ）

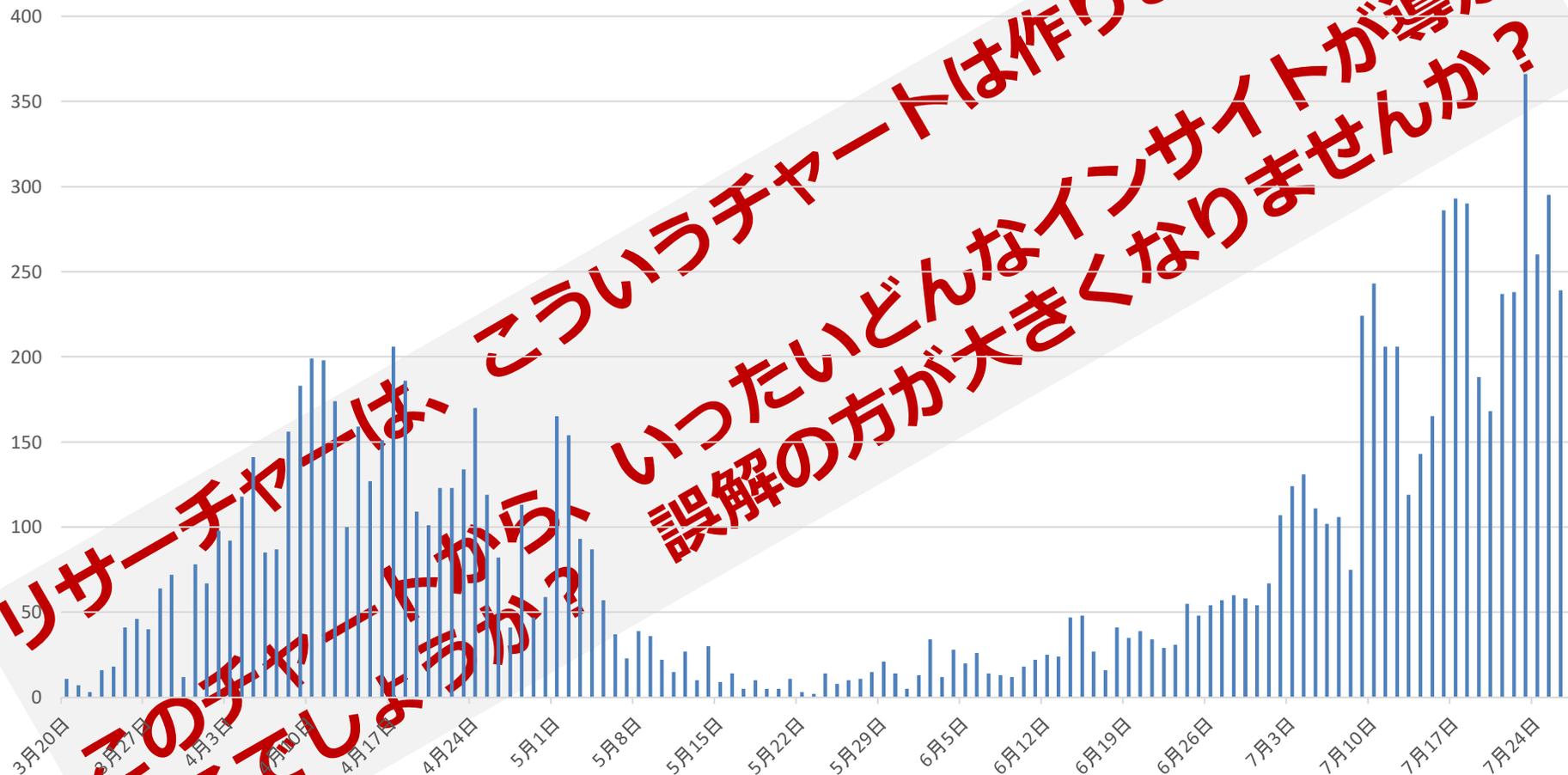


資料出所：東京都「都内の最新感染動向」

# はじめに：よく報道されている図から…

東京都の COVID-19 新規感染者数（日別）

(7月27日までのデータ)



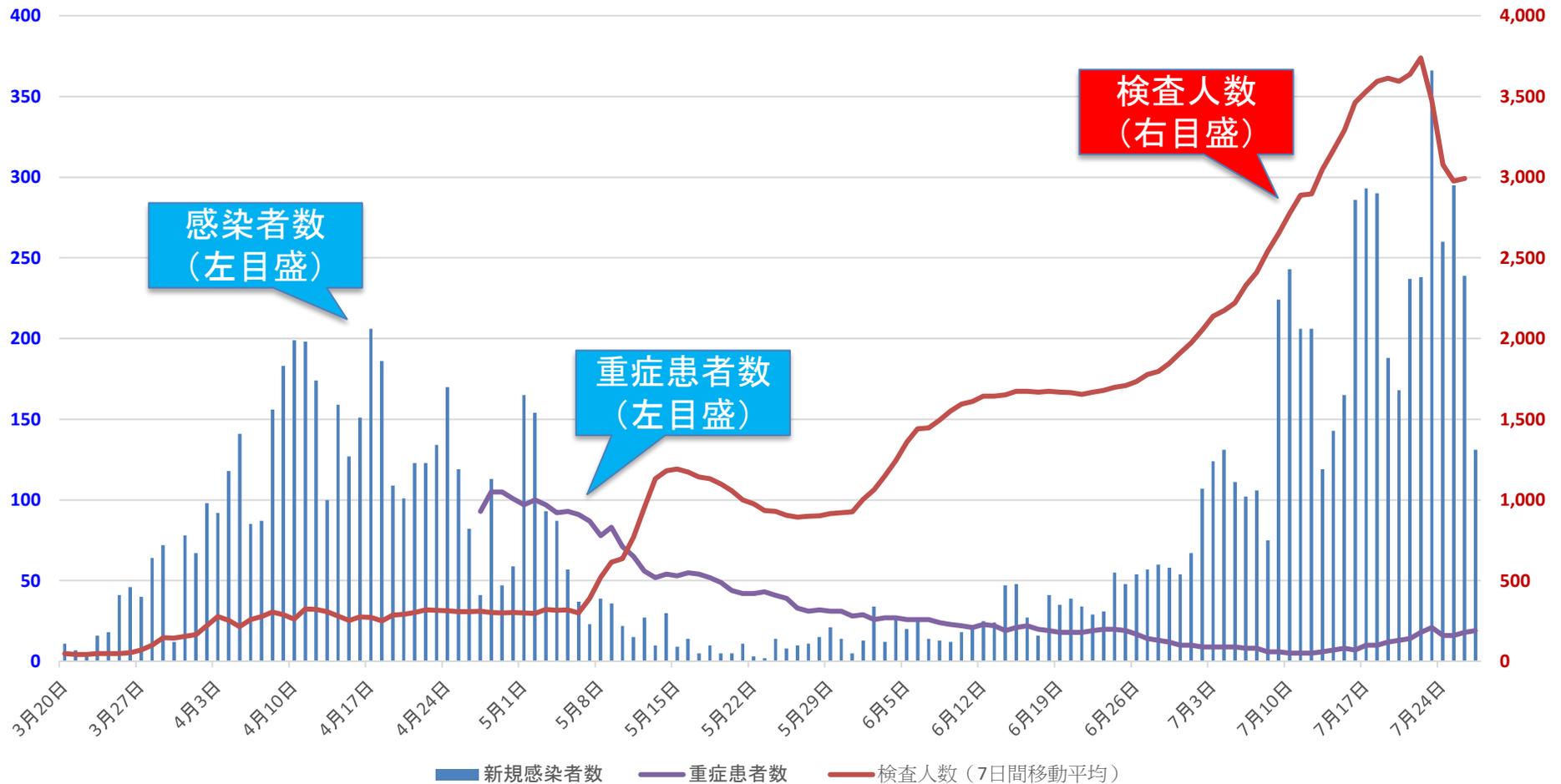
リサーチチャートは、こういうチャートは作りません  
このチャートから、いったいどんなインサイトが導かれるでしょうか？  
誤解の方が大きくなりませんか？

資料出所：東京都「都内の最新感染動向」

# このような複合チャートだったら…？

## 東京都の COVID-19 関連のデータ推移（日別）

（7月27日までのデータ）



資料出所：東京都「都内の最新感染動向」

# Withコロナ・Afterコロナに おける訪問調査について

2020.07.28

株式会社日本リサーチセンター

あなたの中に未来がある。  
一般社団法人 日本マーケティングリサーチ協会

## ① 平常時の訪問調査のフロー

- 1) 地点抽出
- 2) 各自治体への住民基本台帳閲覧依頼
- 3) 抽出員が各自治体に出向き住民基本台帳から名簿抽出**
- 4) 対象者リスト作成
- 5) 調査依頼事前送り状
- 6) 応諾者への調査員訪問**
- 7) 調査概要説明 + 面接または調査票留置き**
- 8) 調査員による調査票回収または郵送投函**
- 9) 回収調査票の検票

## ② 3月中旬からの自治体対応

事務連絡  
令和2年3月10日

各都道府県市区町村担当課 御中

総務省自治行政局住民制度課

住民基本台帳事務等を取り扱う市区町村窓口における  
新型コロナウイルス感染症への対応について

住民基本台帳事務等については、当面の緊急措置として、「新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響及び感染拡大の防止に伴う住民基本台帳事務等の取扱いについて（通知）」（令和2年3月6日付け総行住第31号。以下「令和2年3月6日通知」という。）を发出したところですが、住民基本台帳事務等を取り扱う窓口における集団感染を防止する観点から、今後の窓口対応について、地域の実情に応じ、当面、下記事項に留意することが適切と考えますので連絡します。

貴職におかれては、この旨を貴都道府県内の市区町村にも周知していただくようお願いいたします。

記

- 1 厚生労働省の資料によれば、新型コロナウイルスの集団感染の共通点は、特に、「換気が悪く」、「人が密に集まって過ごすような空間」、「不特定多数の人が接触するおそれが高い場所」とされている。  
これを踏まえ、市区町村窓口については、
  - ・定期的に換気を行うなど、風通しを確保する
  - ・来庁した住民が利用できる消毒液の設置や住民が利用するスペース・備品等の定期的な消毒を行う
  - ・待合スペース等の規模に応じ、待合者間の距離を配慮するなどの対策が考えられること。
- 2 市区町村窓口の職員については、咳エチケットの徹底、手洗い・うがいの実施等に努めることが考えられること。また、市区町村窓口に来庁した住民に対しても、咳エチケットの徹底などをポスターやアナウンス等を通じて呼びかけることが考えられること。
- 3 市区町村窓口への来庁を抑制する観点から、令和2年3月6日通知を踏まえた当該地方公共団体の対応はもちろん、当該地方公共団体で利用可能な各種証明書類のマイナンバーカードによるコンビニ交付や郵送交付の対応状況及びその利用方法について、当該団体のホームページやポスター、貼り紙等を通じて、速やかに住民等に周知・広報を行うことが適切と考えられること。

- 1) 総務省の通達により、住民基本台帳閲覧の制限（各自治体は閲覧を継続）
- 2) 転出・転入手続き方法の多様化と感染予防対策により、住民対応は非接触型方法へ
- 3) 給付金の事務処理が最優先、自治体職員の感染もあり、学術調査等の住民基本台帳閲覧について見合わせを依頼してくる自治体が出てきた（各自治体判断）

**この時点で、全国の複数自治体から住民基本台帳閲覧見合わせの連絡があり、実質、抽出作業が停止**

## ③NOS（日本リサーチセンター・オムニバスサーベイ）の中止

- ・ 毎月実施の全国訪問留置調査は、3月・4月・5月実施分を中止、6月実施分から再開。2011年の東日本大震災時は4月のみ中止。
- ・ 調査員の高齢化に伴う感染拡大認識（家族からの調査員活動停止依頼）
- ・ 調査対象者との近距離接触の回避（ソーシャルディスタンス意識）
- ・ 調査員および対象者の感染防止（企業の社会責任として）

## ■NOS（日本リサーチセンター・オムニバスサーベイ）の概要

対象地域：全国

対象者：15～79歳男女個人1,200人（1地点6人×200地点）

サンプリング：住宅地図データベースから世帯を抽出し、個人を割り当て

調査方法：調査員による個別訪問留置調査

## ④時系列訪問調査の中止

- ・時系列調査は調査実施時期がずれないように調整していたが、2020年は中止となった
- ・エリア（地点）によって、調査対象者である生活者の新型コロナウイルス感染状況と感染予防意識が異なるため、回収状況に大きな乖離が発生する可能性があり中止（または延期）となった
- ・訪問調査とWEB調査の比較検証案件について訪問調査のみ中止
- ・感染拡大の可能性があり、調査対象者および調査員の感染予防から調査中止を提案・中止に至る

## ① 調査準備時（インストラクション）

### ● 会場

- ・ 座席の距離を原則として2 m以上（最低でも1 m以上）間隔を取る
- ・ 机、イス、筆記用具等は、調査員が入れ替わる度に消毒液で拭き、除菌する
- ・ 窓が開く会場の場合、小まめに窓を開けて喚起し、空調機器は常時稼働させる

### ● 入出時チェック（説明者・調査員）

- ・ 発熱・風邪症状があるスタッフは、出席不可とする
- ・ 受付で非接触型体温計で体温測定し、37.5℃以上の場合は出席不可とする
- ・ 受付で手指のアルコール消毒とマスク着用を徹底
- ・ 説明者は、マスクか、フェースシールドを必ず着用する

### ● セッション・人数

- ・ 会場内の調査員の人数が密にならないように制限し、セッション数を増やす
- ・ コンパクトな説明を心掛け、説明会の時間はできる限り30分～60分程度
- ・ 集合インストが実施できない場合は、個別に電話インストへの代替を検討

## ②調査実施時（面接調査の場合）

### ●調査員

- ・調査活動前に検温し、37.5℃以上の場合は活動不可とする
- ・風邪症状がある場合は、活動不可とする

### ●対象者宅訪問時

- ・マスクか、フェースシールドを必ず着用する  
(インターホンで挨拶する際、最初にマスク等着用を了承いただく)
- ・対象者との対面前後に、手指のアルコール消毒をする
- ・対象者に提示物を持っていただく場合は、使い捨てビニール手袋を利用。  
(使用したビニール手袋は対象者に破棄していただくことを了承いただく。調査員が使い捨てビニール手袋を使用するのも可)
- ・提示物は対象者に清潔な印象を持っていただくよう複数部用意

### ●調査の環境

- ・調査票設計を工夫し、対象者と調査員の接触時間を極力減らす（面接時間は30分程度が望ましい）
- ・対象者に対面する場合は、対象者との距離をできる限り2m（最低でも1m以上）取る

## ③感染症予防対策 調査備品



説明会で説明者が使用、調査時に調査員が着用するフェイスシールド



説明会時に消毒、訪問時に対象者との対面前後に消毒



説明会の検温で37.5℃以上の場合は説明会出席不可



面接調査時に対象者や調査員が使用するビニール手袋



説明会会場で換気に使用

ワクチンが提供されるまではAfterコロナと言えないが、常に感染予防対策を行って、調査対象者が安心して協力できる環境を維持していく。

## ①2020年度国勢調査の実施

- ・これまで調査員が対象者に調査票手渡しであったが、感染防止のために対象者と非接触にポスティング（ポスト投函）に変更
- ・オンライン回答への誘導強化
- ・回収期間の延長（調査結果公表時期も繰り下がる）

## ②訪問調査実施

- ・対象者、調査員の感染予防対策の継続実施が必須項目
- ・調査会社のテレワーク継続から調査員とのコミュニケーションツールの多様化
- ・対象者は紙の調査票、調査員はデバイス入力のような接触しない回答環境
- ・訪問留置の場合、対象者はWEBで回答、調査員は回収しない

# CLT対策協議会の暫定ガイドラインと現在のフィールド環境

CBR 代表取締役 山田 直昭  
(CLT対策協議会 委員長)

## ◆ 消費者行動研究所（CBR）のご紹介

## ◆ CLT対策協議会の暫定ガイドラインのご紹介

- リアルなCLT調査は、コロナ感染が確認されはじめた3月頃から緊急事態宣言が解除されるまでの3ヶ月ほど実施できず
- 1年の1/4にあたる期間に調査ができなかったことは初めての経験で、中小規模の調査会社には死活問題であった
- 緊急事態宣言解除後に調査がすぐに開始できるよう、CLT対策協議会ではオンラインで会議を重ね、
  - ✓ CLT感染予防対策のガイドラインをいち早く策定
  - ✓ 6/4にリリース、リアルで行う必要のある他手法の調査への活用も期待

➡ [http://www.jmra-net.or.jp/Portals/0/rule/guideline/20200604\\_clt.pdf](http://www.jmra-net.or.jp/Portals/0/rule/guideline/20200604_clt.pdf)

## ◆ 具体的なCLTの感染防止対策

- ✓ プレリクルート、ストリートキャッチに関わらず、感染対策は次頁以降をコロナ対策の初期から実施（弊社の感染防止策の参考資料）
  - ✓ 飲食店やホテルなどが実施している対策と基本は変わらない
  - ✓ 再開前にリクルータや調査員に感染予防対策の具体的な方法などを説明
- 
- 第一に「調査スタッフの安全」、
  - 次に「徹底した安全予防策で参加してくれる対象者の不安をなくすこと」

against  
covid-19

# 新型コロナウイルス対策

安心して調査を行うための取組み

**CBR** 株式会社 消費者行動研究所

2020.3.30

CBRでは、クライアント様、対象者、調査スタッフの安全に最大限配慮し、安心して安定したサービスを提供するために、定性・定量調査に関わるあらゆる場面において新型コロナウイルス感染症に対する予防策を実施しています。  
(実施期間は今後のコロナウイルスの状況をみながら決定いたします)

1

1<sup>st</sup>

Staff

まずは社内から感染者を出さない  
頻繁な手洗い、アルコール消毒、  
うがい、マスク着用の徹底  
スタッフの健康管理チェック体制

2<sup>nd</sup>

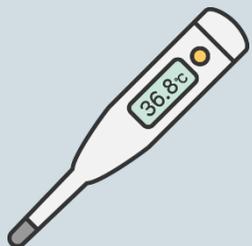
対象者

スクリーニング時に感染の  
可能性のある対象者を除外  
入室時に検温とアルコール消毒  
マスク着用をお願い

3<sup>rd</sup>

実査  
会場

クラスターとならないために  
こまめなアルコール消毒、換気の  
実施と対象者間の距離を確保



# 1st

**本社従業員・会場調査員へ体調管理、衛生管理の徹底を呼びかけ、ポスターによる喚起や消毒液等を社内・会場に設置し、以下を実施しています。また調査用の備えとしてアルコール消毒液、マスクを十分に確保し、在庫不足の心配はありません。**

- 発熱、咳、くしゃみなどウイルス罹患の症状の可能性のある従業員・調査員は自宅で休養する
  - 従業員・調査員の渡航歴の把握し、海外への渡航は当面の間禁止
  - 人が多く集まる場所への不要不急な移動や滞在を避け、公共交通機関の車内、EV内などの密集エリアではマスクもしくはタオルで口や鼻を塞ぐ
  - 従業員・調査員は執務室・会場への入室時に必ず薬用（除菌/殺菌）ハンドソープで手洗い洗浄、アルコール消毒液による消毒を行う（感染症対策ポスターの掲示、入口にアルコール消毒液の設置、洗い場に薬用ハンドソープによる手洗い場所の設置）
  - リクルーター・調査員は調査会場に出社直後、昼休み（午後の始業前）の検温を徹底
  - 調査会場内で調査員は必ずマスクを着用する
- 調査員マスク着用のため、会場入口に「マスク着用のお知らせ」の案内を掲示し対象者に理解を促す



## 新型コロナウイルス対策についての説明と感染の可能性のある対象者をスクリーニング

**調査にご協力いただける皆様へのお願い**

**新型コロナウイルス・インフルエンザ等感染予防のためのご協力をお願い致します**

- ◆調査会場では、アルコール消毒液で手指の消毒とマスクの着用および必要に応じてその着脱をお願いしております。感染予防措置にご協力ください。
- ◆ご自身・ご家族に発熱、咳、味覚・臭覚異常などウイルス罹患による症状の可能性がある方は、会場内への入室をご遠慮ください

調査員については、就業前健康状態の確認・手洗い・アルコール消毒の徹底を義務付けています。なお、マスク・フェイスガード・手袋等着用での就業について、公衆衛生上の措置としてご理解ください。また、感染予防対策として、会場内の消毒・入室人数の制限・換気を徹底し、安心して調査にご参加いただけるようにしております。

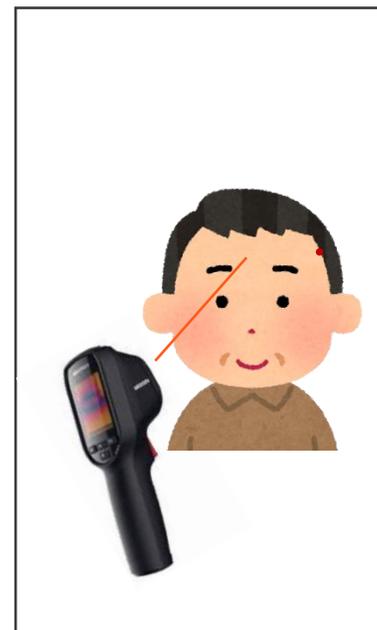


ご理解・ご協力のほどよろしくお願致します

**CBR** 株式会社 消費者行動研究所  
新橋区新橋 1-15-9 さわたビル 2F  
03-5366-5236 www.cbr.co.jp

- 調査会場では、アルコール消毒液で手指の消毒とマスクの着用と、必要に応じてその着脱をお願いしております。ご協力頂けますか。  
1. はい 0. いいえ
- ご自身・ご家族に発熱、咳、味覚・臭覚異常などウイルス罹患による症状が…  
1. ない 0. ある
- ご自身・ご家族が直近 14 日間に海外への渡航や、コロナウイルス感染者との濃厚接触がありましたか。  
0. はい 1. いいえ
- 会場に入る前に赤外線による非接触検温をさせて頂きます。その際、37.5℃以上の場合、調査にはご参加頂けません。ご理解、ご協力頂けますか。  
1. はい 0. いいえ

## 非接触検温



## アルコール消毒のお願い



# 2nd

**プレリクルートの事前確認又はストリートでのスクリーニングを強化させ、以下の点を確認し感染の可能性のある対象者を除外いたします。また感染予防のための協力に同意された方のみ調査に参加していただきます。**

- すべての対象者の方に会場内に入る前に新型コロナウイルス対策についての案内を読んでもらい、あらためて理解を求め、事前に同意を得る
- 調査前に手指のアルコール消毒のお願い（肌の弱い方用にノンアルコールも用意）
- 発熱、咳、くしゃみなどウイルス罹患の症状の可能性のある方には会場内入室をお断りする
- 過去二週間における海外渡航歴を確認
- 赤外線による非接触検温の了承（非接触検温で37.5度以上の場合はお帰りいただく）
- 対象者にマスク着用のお願いと同時に、調査員のフェイスガードもしくはマスクと手袋の着用に対してご理解をいただく

# 対象者

# 3

3rd



## 感染拡大予防対策実施中

### 消毒・清掃の強化

ドアノブやテーブル、その他の備品を定期的に消毒しています  
 手指消毒用アルコールを用意しています  
 定期的な換気を実施しています



### 従業員の体調管理の徹底

出勤前、出勤時、勤務中の検温を実施しています  
 全てのスタッフがマスクを着用しています  
 定期的な手洗い・消毒をしています



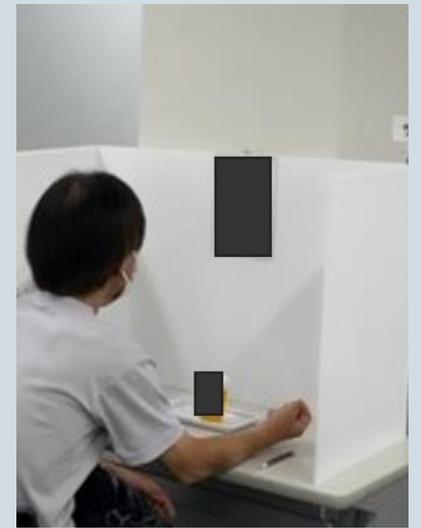
ご来場の際はマスクの着用をお願い致します  
 お持ちでない場合はお申し付けください  
 入室前のアルコール消毒にご協力ください



## CBRでは実査会場において、こまめなアルコール消毒、換気の実施、対象者間の距離を確保します。

- 会場受付にアルコール消毒液を設置し、調査スタッフ・対象者など全ての入室者の手指消毒を促す
- 会場内ではテーブルの間隔を普段より広く設け、1テーブルに対象者は1人に留め、対象者間の距離を離し接触を避ける
- テーブルに衝立を置いて対象者の周りを囲む
- 調査前、調査終了後会場内の机、筆記具やバインダー等の備品を除菌スプレーやシート等で拭く。実査中も都度行う
- 休憩時には窓を開け換気（約2時間おき、休憩時間が目安）
- プロジェクト終了後、コップ、シルバー等、調査に使用した食器類の煮沸消毒（現在は原則使い捨ての容器を使用中）
- クライアント様の見学はお控えいただいています。どうしてもの場合は1名のみご案内しています  
 会場内では検温、マスクの着用、アルコール消毒のご協力をお願いいたします。

実査  
会場



# 3rd

**CBRでは台所において試作品のサーブを行うスタッフと片付けを行う専属のスタッフを配置し、台所業務での感染防止に努めます。**

- サーブ担当、片付け担当はマスク・ゴム手袋の着用を徹底。洗い物をする時は、ゴム手袋を外してよいがマスクは外さない
- 容器などに注いで出す場合は指定の製品のチップ、コースターをトレーに置く  
氷水、またはウォーマーから製品を取り出し、ゴム手袋をした手で使い捨てプラカップに注ぎトレーにのせる（サーブ担当）
- トレーごと席において試飲してもらう。試飲するまでの間、サーブ担当と対象者以外の者は容器にさわることはない
- 片付け・消毒の専属担当者を用意して、対象者の触れた使い捨てプラコップを廃棄したり、飲み残しを処理する。  
片付け担当はサーブに関しては一切携わらない

実査  
会場

## ◆ 緊急事態宣言解除後のCLTの現状

- ✓ プレリクルートは、県をまたぐ移動が解禁となる6/19まではスタート困難と判断
- ✓ 6月下旬頃から移動自粛も解除され、各調査会社が徐々に再開していることを確認
- ✓ ストリートキャッチは調査時間が比較的短く、入室数をコントロールできるため、解除後すぐの再開を準備
  - ⇒ 宣言解除後の6/3から実施し、既に多数のプロジェクトを問題なくこなしている
- ✓ クライアントには、マーケティング上避けては通れない製品調査のため、コロナ禍でもCLTを持続させる必要があること、実際に行ってみて、何が可能で何が困難かをチェックしていく必要があるかを確認していくことが重要
- ✓ 現状で、渋谷、新宿などの繁華街の人通りはまだ以前の様には戻っていない
- ✓ 一日当たりの獲得数は宣言前と比べ、良いときで7~8割、悪いときには4~5割程度
- ✓ 密にならない様に通常の席数を間引き、入口や室内が混雑しない様に入室人数を制限加えて毎回席を消毒作業していることも獲得数が伸びない原因の一部である

- 一方で、再開した6月頭からこれまでの期間に、多数の調査が実施できている
  - ✓ 十分な期間さえ頂ければ、プロジェクトは必ず完了できる
  - ✓ 手法によって違いはあると思うが、調査日数や費用は以前の約1.3～1.5倍ほどになっている
  
- ✓ 未だに慎重なクライアントが多い中、CLTガイドラインや弊社の方針を理解し信用していただき、早い段階から多くの調査を依頼してくれたお客様に感謝

➤ 弊社で実施したコロナウイルス予防対策についてのアンケート結果（自由回答抜粋）

「消毒・検温を徹底して対策しているので安心」

「席も詰めてなく、スタッフのフェースガードやマスクで安心してアンケートができる」

「この時期大変ですが、スタッフの方も気をつけて頑張ってください」

「全く不安はなかった、一般の店舗の見本になると思う、素晴らしい対応」

…など、徹底した感染対策に感心されたり、励ましの言葉がほとんど

一方でネガティブな意見は少数

「換気が不十分のような気がしました」

「スタッフ以外のマスク着用は必ずしも必要ではないのではないのか」

「コロナより普通のカゼの方が全然感染確立は高いと思います。やりすぎだと思う」

➤ 以上の通り、開催者側の徹底した感染対策を嫌がる人はいないが、対象者に対策を求めること（例えば会場の席でのマスクを着用など）はやりすぎと思う方がいる



株式会社アスマーク

# オフライン調査施策



取締役 営業部長  
水城 良祐

調査会社

事業会社（メーカー）

代理店

研究開発

アカデミックリサーチ

アスマークの対応

FGI（グループインタビュー）／IDI（デプスインタビュー）  
CLT（会場調査）／HUT（ホームユーステスト）

モニターリクルート

調査設計

アテンド・設営・その他準備一式

年間モニターリクルート実績  
※2019年度実績

**3,000案件以上**



## コロナ禍によるモニターリクルートの減少

2020年4月～5月：オフライン案件のご依頼が**減少**



グループインタビュー  
(FGI)

社内リサーチャーによる調査の企画設計から実査後の報告書の作成までのトータルサポートが可能です



デプスインタビュー  
(IDI)

業界トップクラスの実施件数。設計からレポートまで、フルサポートいたします



エスノグラフィ調査  
(訪問観察調査)

調査に参加できる対象者を事前に募集しておりますので、対象者を容易に集めることができます



オンライン  
インタビュー

低コストでスピーディーなネットリサーチ。データチェックを丁寧に行い高品質なデータを提供いたします



日記調査

日記調査専用のシステムやブログを利用した日記調査です。ご希望に合わせて仕様変更は柔軟に対応いたします



MROC

従来型リサーチ手法で得られなかった、新機能や新商品につながる消費者インサイトを発見することができます



製品・器機の  
ユーザビリティテスト

WEBサイト、スマートフォン（スマホ）のアプリや製品などの使い勝手の良さを評価する調査です

オフライン定性調査の代替

2020年初旬より**オンラインインタビュー**の受け入れ数を伸ばす

オンラインインタビュー専属チームを設け体制強化

＜オンラインインタビュー実績＞  
2020年3月

～現在：**300案件以上**の対応実績

オンラインインタビューの現在

デプスインタビューはオフライン  
**定性調査と遜色ない環境**

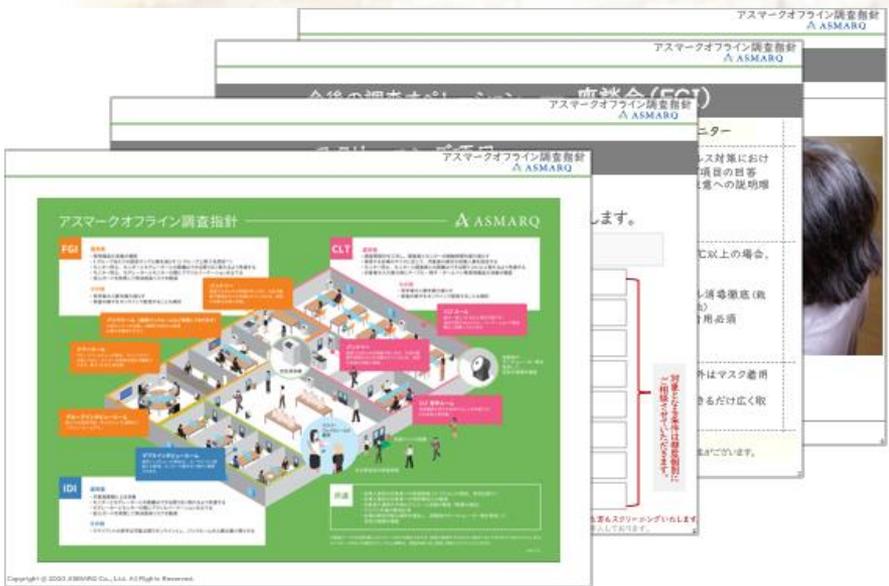
不測の事態による定性調査の停滞を押しとどめております



## オフライン調査の再開・オンラインインタビューの定着化により 調査形態毎のホワイトペーパーを定期リリース

### オフライン調査指針

5月25日（月）第1弾リリース  
6月3日（水） 第2弾リリース



### オンラインインタビュー実務ガイドライン

6月18日（木） 第1弾リリース



# 1. リクルート対応

※下記は一例です

**必須 C1.**  
新型コロナウイルス感染症の発生に対して、皆様に安全に調査に参加いただくための確認事項となります。  
下記それぞれに関してあてはまるものをお選びください。(複数選択可)

## スクリーナー

身および同居している方に、新型コロナウイルス感染症と診断された方がいる

ご自身が把握している範囲で、新型コロナウイルス感染症と診断された方との"手で触れることまたは対面で会話することが可能な距離(目安として2メートル)での接触"があった

ご自身および同居している方に、高熱や息苦しさなどの症状または軽い風邪の症状が4日以上続いた方もしくは、強いだるさ(倦怠感)や息苦しさ(呼吸困難)の症状があった方がいる

ご自身および同居している方に、直近1ヶ月以内に海外に渡航または滞在していた方がいる

上記のいずれもあてはまらない

< 問診票 >

この度は、弊社の調査へご出席下さり、誠にありがとうございます。  
下記それぞれに関して、あてはまるものにチェックを入れてください。

はい いいえ

ご自身および同居している方に、新型コロナウイルス感染症と診断された方がいない

ご自身が把握している範囲で、新型コロナウイルス感染症と診断された方との"手で触れることまたは対面で会話することが可能な距離(目安として2メートル)での接触"はない

ご自身および同居している方に、2019年12月以降中国へ渡航または滞在していた方がいない

ご自身および同居している方に、高熱や息苦しさなどの症状または軽い風邪の症状が4日以上続いた方もしくは、強いだるさ(倦怠感)や息苦しさ(呼吸困難)の症状があった方がいない

ご自身および同居している方に、2020年以降に海外に渡航または滞在していた方がいない

ご自身および同居している方に、直近2週間内で咳や発熱などの症状はない

ご自身が直近2週間以内に、不特定多数が集まるイベントに参加してはいない

ご自身が直近2週間以内に、対面で5名以上の会議・懇話会等に参加してはいない

ご自身が直近2週間以内に、電通が、人が密に集まって過ごす空間ではない

ご自身が直近2週間以内に、乗降電車やバスに乗車してはいない

直近2週間以内で、勤務先/仕事での訪問先/学校の実習先/ボランティア先として、医療機関、福祉施設を訪問してはいない

この1ヶ月以内の外出時は、必ずマスクを着用している

外出時には、消毒液や除菌効果のあるウエットティッシュを持ち歩いている

外出から戻った際は、必ず手洗いうがいを行っている

(有職者のみ回答) 現在、在宅勤務を行っている

(有職者のみ回答) 現在、時差通勤を行っている

ID      Q

年 月 日

本人署名

## 問診票

## 受付時の衛生管理体制

### 会場写真 — 受付スペース



### 会場写真



# 2.全体オペレーション

※下記は一例です

## オペレーションフロー<CLT>

	▶ 当社・協カスタッフ	▶ ご見学者様	▶ 調査モニター
準備段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>換気可能な会場の選定</li> <li>換気時間確保のためのタイムテーブル設定</li> <li>会場サイズに応じて、適切な調査モニターを設定する</li> <li>調査票設計を工夫し、調査員とモニターの接触時間を極力減らす</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>会場サイズに応じた、検証可能項目のご検討</li> <li>ご見学者人数制限のご検討</li> <li>当日のモニターキャンセルなどを考慮した、予備モニター用意のご検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス対策における、スクリーニング項目の回答</li> <li>調査当日の諸注意への説明理解</li> </ul>
調査当日	<ul style="list-style-type: none"> <li>テーブル・椅子・ボールペン等使用備品の次亜塩素酸による消毒の徹底</li> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、立ち合い禁止)</li> <li>マスクと手袋の着用</li> <li>1～2座席間にアクリルパーテーションや安心ガードを設置し、飛沫感染を防ぐ</li> <li>会場入り口に消毒マットの設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、ご参加不可)</li> <li>ご見学者人数の制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、参加不可)</li> <li>問診票記入</li> <li>手指のアルコール消毒徹底 (靴裏は消毒マットにて対応)</li> <li>マスクと手袋の着用必須</li> </ul>
実査	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓開放やサーキュレーター等を使用し、空調の循環を徹底</li> <li>モニターと調査員との距離は2m以上取れるよう、考慮</li> <li>対象者の入れ替え時にテーブル・椅子・ボールペン等使用備品の消毒の徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご見学者様の人数に応じ、オンラインより調査閲覧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>試験、試食時以外はマスク着用必須</li> <li>モニター同士の距離は2m以上取れるよう、考慮</li> </ul>

※「検温」は調査当日の外出前/入室時、いずれも実施をお願いいたします。  
※ 調査対象者のマスク着用に伴い、表情がわかりづらくなり、インタビュー時に発言が聞き取りづらい状況となる可能性がございます。

Copyright © 2020 ASMARQ Co., Ltd. All Rights Reserved.

6

## オペレーションフロー<FGI>

	▶ 当社・協カスタッフ	▶ ご見学者様	▶ 調査モニター
準備段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>換気可能な会場の選定</li> <li>換気時間確保のためのタイムテーブル設定</li> <li>各グループあたりの設定サンプル数を減らす(1グループ上限3名想定)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>サンプルサイズに応じた、検証可能項目のご検討</li> <li>ご見学者人数制限のご検討</li> <li>当日のモニターキャンセルなどを考慮した、予備モニター用意のご検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス対策における、スクリーニング項目の回答</li> <li>調査当日の諸注意への説明理解</li> </ul>
調査当日	<ul style="list-style-type: none"> <li>テーブル・椅子・ボールペン等使用備品の次亜塩素酸による消毒の徹底</li> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、立ち合い禁止)</li> <li>マスクと手袋の着用</li> <li>1～2座席間にアクリルパーテーションや安心ガードを設置し、飛沫感染を防ぐ</li> <li>会場入り口に消毒マットの設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、ご参加不可)</li> <li>ご見学者人数の制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、参加不可)</li> <li>問診票記入</li> <li>手指のアルコール消毒徹底 (靴裏は消毒マットにて対応)</li> <li>マスクと手袋の着用必須</li> </ul>
実査	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓開放やサーキュレーター等を使用し、空調の循環を徹底</li> <li>人と人の距離はできるだけ広く取れるよう考慮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご見学者様の人数に応じ、オンラインより調査閲覧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>試験、試食時以外はマスク着用必須</li> <li>人と人の距離はできるだけ広く取れるよう考慮</li> </ul>

※「検温」は調査当日の外出前/入室時、いずれも実施をお願いいたします。  
※ 調査対象者のマスク着用に伴い、表情がわかりづらくなり、インタビュー時に発言が聞き取りづらい状況となる可能性がございます。

Copyright © 2020 ASMARQ Co., Ltd. All Rights Reserved.

7

## オペレーションフロー<IDI>

	▶ 当社・協カスタッフ	▶ ご見学者様	▶ 調査モニター
準備段階	<ul style="list-style-type: none"> <li>換気可能な会場の選定</li> <li>換気時間確保のためのタイムテーブル設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご見学者人数制限のご検討</li> <li>当日のモニターキャンセルなどを考慮した、予備モニター用意のご検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス対策における、スクリーニング項目の回答</li> <li>調査当日の諸注意への説明理解</li> </ul>
調査当日	<ul style="list-style-type: none"> <li>テーブル・椅子・ボールペン等使用備品の次亜塩素酸による消毒の徹底</li> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、立ち合い禁止)</li> <li>マスクと手袋の着用</li> <li>モニターとモニターの間にアクリルパーテーションや安心ガードを設置し、飛沫感染を防ぐ</li> <li>会場入り口に消毒マットの設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、ご参加不可)</li> <li>ご見学者人数の制限</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>検温実施 (37.2℃以上の場合、参加不可)</li> <li>問診票記入</li> <li>手指のアルコール消毒徹底 (靴裏は消毒マットにて対応)</li> <li>マスクと手袋の着用必須</li> </ul>
実査	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓開放やサーキュレーター等を使用し、空調の循環を徹底</li> <li>モニターとの距離はできるだけ広く取れるよう考慮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ご見学者様の人数に応じ、オンラインより調査閲覧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>試験、試食時以外はマスク着用必須</li> <li>モニターとの距離はできるだけ広く取れるよう考慮</li> </ul>

※「検温」は調査当日の外出前/入室時、いずれも実施をお願いいたします。  
※ 調査対象者のマスク着用に伴い、表情がわかりづらくなり、インタビュー時に発言が聞き取りづらい状況となる可能性がございます。

Copyright © 2020 ASMARQ Co., Ltd. All Rights Reserved.

# 3. 調査当日の見学環境

※下記は一例です

## オフライン会場

会場写真 — グループインタビュー会場



### ↑グループインタビュールーム

- ・密な状況を避けるため、1グループにつきモニターは**上限3名**で設定いたし
- ・机上は**アクリルパーテーション**で遮断します。
- ・調査内容により、モニターには**フェイスシールド**を着用いただきます。

## リモート環境における見学について

見学者

自宅



オフィス



調査会場へお越しいただく必要はありません。  
どこでもどなたでも、遠隔で調査見学ができる  
プラットフォームをご用意しております。



調査会場

調査の様子を生中継でお届けします。PC、タブレット端末、スマートフォンに適応しており、  
当社よりご案内するURLにお入りいただくだけで、実査中のモニターへのご質問や  
モデレーターへの指示を行いながら、遠隔で見学が可能です。

**当社会場はもちろん、外部の会場等、どこの環境でも実施できる独自体制をとっております。**

※ご参考:当社会場URL [https://www.asmarq.co.jp/monitor\\_recruit/group\\_interview/gi-room/](https://www.asmarq.co.jp/monitor_recruit/group_interview/gi-room/)  
※ご参考:外部提携会場URL(下記は一例です) [https://www.asmarq.co.jp/interview\\_room/](https://www.asmarq.co.jp/interview_room/)

Copyright © 2020 ASMARQ Co., Ltd. All Rights Reserved.

## リモート見学環境



アスマークは、コロナ禍における取り組みとして、いち早く**オフライン指針**をリリースすることで**リサーチ業界にも貢献できればと考えています**



『アフターコロナ時代のオフライン調査のありかたを探る』

# 日経リサーチ オフライン調査

NIKKEI-R

ソリューション本部 ソリューション第2部 持木俊介

2020年7月28日



### 提供中のサービス

インターネット調査  
インターネットリサーチ



郵送調査  
郵送(郵便)調査



調査員訪問調査



電話調査



グループインタビュー/デ  
プスインタビュー/取材調  
査/オンラインインタビュ  
ー



来場者・来街者調  
査/CLT・会場テスト/ホー  
ムユーステスト



デスクリサーチ・文献調査



日経の記事データベースを  
活用したデスクリサーチ



⋮

- 緊急事態宣言発令中、該当地域のオフライン調査は原則停止
  
- 緊急事態宣言の全面解除に伴い、各種調査を再開（6/1時点）
  - 調査員訪問調査
    - ✓ 調査参加者が快適に回答できるよう、調査員に対して「感染させない、感染しない」を最優先とした指導
  - 会場調査
    - ✓ 感染防止策を徹底

<https://www.nikkei-r.co.jp/news/information/id=7251> より、改変

### ■ 調査説明会（調査員向けの対応）



- 接客業など一般的なコロナ対策と同等の対応
  - 消毒液、非接触体温測定、マスク着用の徹底
  - 窓を開放し換気
  - 着席時のソーシャルディスタンス
  - 来場の時間管理（密の回避）
- 柔軟な調査員手当の支払

**■ 考えなければならない問題 ■**  
**高齢化が進む調査員のメンタルケア、人員不足**

### ■ 調査フィールド（調査員向けの対応）



- 調査前に検温を実施、「健康状態記録書」を記載
- 調査対象者との接触は調査内容によって様々
  - 最低限のルールは設定
  - インターホンでの初回接触時はマスクを外し、その後はマスクを着用 など柔軟な対応
- こまめな休憩
- 調査員管理者や調査会社とのコミュニケーション強化

■ 考えなければならない問題 ■  
調査員の熱中症対策、実査スピード

### ■ コールセンター（調査員向けの対応）



- 在宅率が上がり回収率（品質）は向上
- 性質上、もともと密にならないようなセンター環境
- とはいえ、座席間隔を一定程度置くなどの追加対応
- センターあたり稼働数が減るため、複数センターに分散
- 結果的に、大規模な調査が難しくなっている
  - 国の業務で繁忙になっている影響も

**■ 考えなければならない問題 ■**  
**調査管理の不行き届き（品質低下、メイキング）**

### ■ 調査会場（調査対象者向けの対応）



- 接客業など一般的なコロナ対策と同等の対応
- ツアー形式での調査は原則不可 ⇒セルフ形式での調査に
  - 会場内のライティング評価が困難
  - 調査対象者による触覚評価に制限
  - 調査票にiPad端末が利用できず、  
制御やコンジョイント分析のコントロール難易度が上昇
  - 調査員による深掘り聴取のさじ加減

### ■ 考えなければならない問題 ■

従来と同品質や調査結果が担保できるか（代替案のなさも）