

市場調査における国際的な 品質管理システムへの対応

—ISO20252ファミリー規格の動向と日本の課題—

2014年11月20日

ISO20252認証協議会

委員長 一ノ瀬裕幸

本日の報告要旨:

- **ISOは国際経済戦争の舞台であり、市場調査業界の対応領域拡大をねらって、新たな規格の検討が始まっている**
 - ISO20252ファミリーに、Webデータ分析規格の追加を検討中
 - 日本でも対応領域拡張のための取り組みが期待される
- **公的統計の民間開放需要が、調査員稼動型調査から郵送・オンライン調査へとシフトする**
 - 品質確保のために「プロセス保証」の考え方が組み込まれ、
 - その管理ツールとしてISO20252の活用が期待されている

ISO20252とは？

■ 当業界に特化した品質管理・保証の仕組み

- 市場・世論・社会調査に特化した、国際的な品質管理基準（日本のJMRQSとほぼ同様の規格）
- 「第三者認証」の仕組みができている（JMRAの、ISO20252認証協議会が日本のオーナー/事務局）
- 国際機関であるISOのTC225（225番目の技術委員会）が所管
- ISO20252、ISO26362、そして3つ目の規格検討がスタート（注：「ISO26362（アクセスパネル）」は、まだ認証の仕組みがない）

■ 公的統計基盤整備委員会の活動と連携

- 品質保証への期待から、入札時の推奨条件になりつつある
- 同委員会と連携し、さらに活用していただく道を探る

ISO20252が目指すもの

日本の官公庁
でも同様・・・

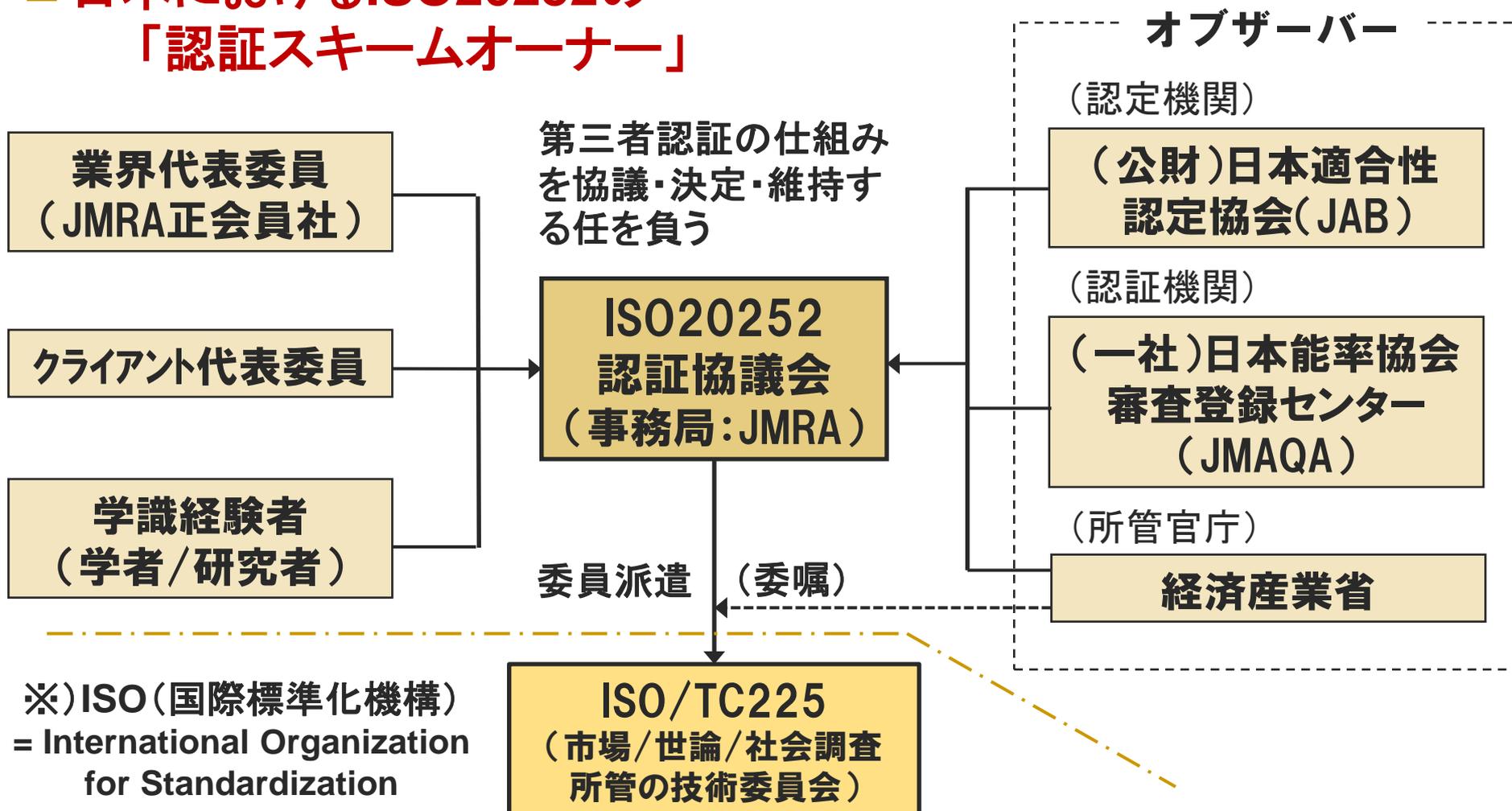
- 背景に、①多国間調査の活発化、②顧客サイドでのリサーチ専門部署の縮小(アウトソース化)
 - どの国で調査が実施されても、同等の科学的な品質保証(「再現性」保証)担保の要請 (=顧客ニーズ)
- 国際的な個人情報保護意識向上への対応
 - ⇔ 各国でのプライバシー保護法制の強化
- 市場調査(業界)の国際的な評価向上への期待
- 品質管理面の努力に対する正当な評価獲得
- 顧客への「安心」、「信頼」の提供
- 第三者認証取得 = リスク管理の一環

重要!

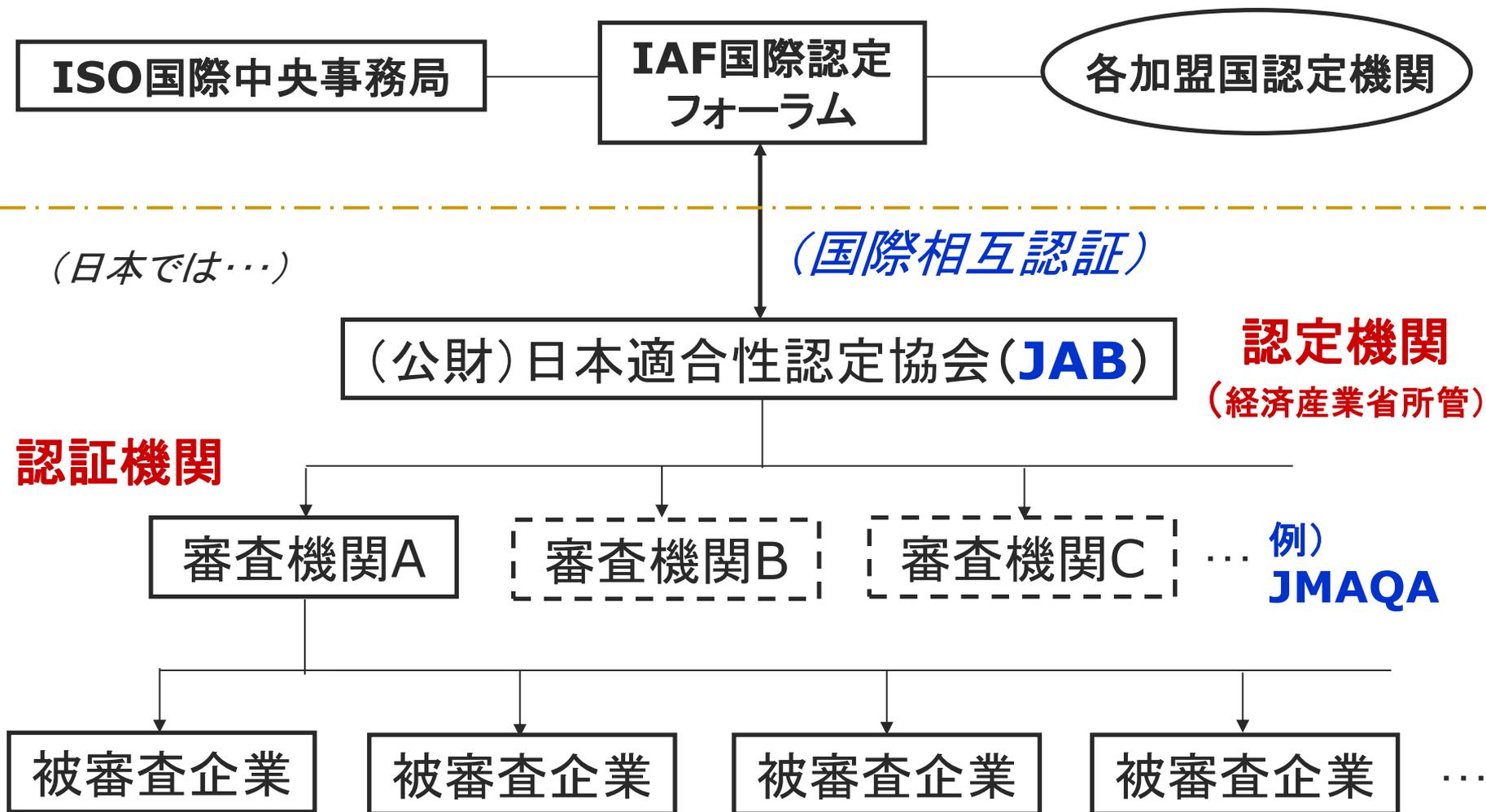
ISO20252認証協議会とは？

<http://www.jmra-net.or.jp/committee/iso20252.html>

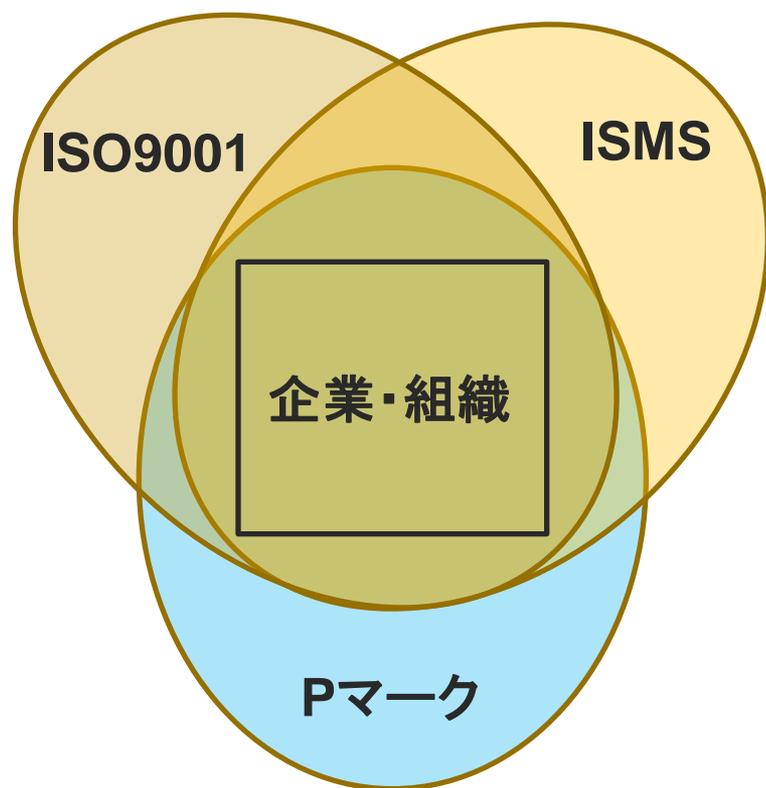
■ 日本におけるISO20252の 「認証スキームオーナー」



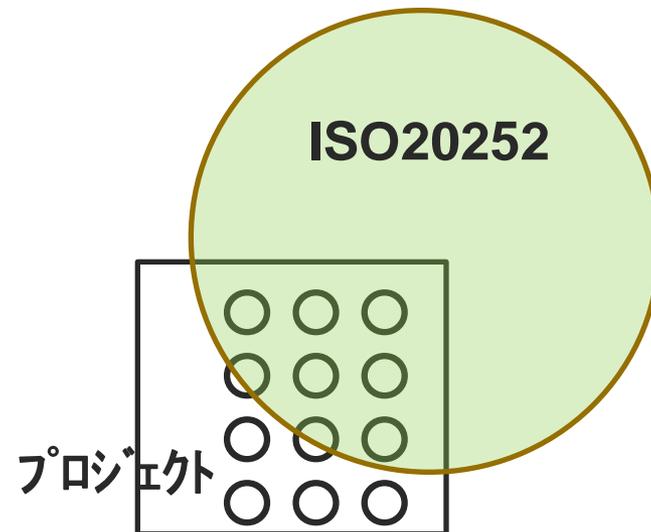
(参考) ISOの第三者認証の仕組み



ISO9001やPマークとの違いは？



- ・ ISO9000やPマークは「マネジメントシステム」であり、会社・組織全体にアミがかかる ⇒ **全業務が対象**



- ・ 一方、ISO20252は「製品・サービス」を認証する仕組みであり、**適用「宣言」した業務だけが対象**となる



- ・ そうしたサービスを生み出す力量を認証しているとも言える

国内の認証状況：まもなく8社に

準備中：+2社
検討中：+2社



※本認証スキームは、JMRAを中心に作成され、日本適合性認定協会(認定機関)と、日本能率協会(審査機関)の協力により確立されました

	取得企業	取得時期
1	 intage 株式会社インテージ	2010年8月
2	 株式会社サーベイリサーチセンター SURVEY RESEARCH CENTER CO.,LTD.	10月
3	 日本リサーチセンター Member of Gallup International Association	2011年2月
4	 intage 株式会社インテージリサーチ	6月
5	 Ipsos Japan	2014年2月
6	信じられる未来シナリオを。 	2月

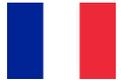
海外の認証状況：欧州、オセアニア、米国



欧州リサーチ協会連盟



※CIRQは、アメリカ及び海外のグローバル監査および認証サービスを提供するためにCASRO内部に設置された認証機関

取得国		取得企業数
	イギリス	72
	スペイン	15
	フィンランド	11
 スウェーデン  デンマーク  ドイツ	 ノルウェー  フランス  オーストリア	6カ国 合計25
	オーストラリア	約100
	ニュージーランド	40
	アメリカ	11

協会会員社に
取得義務付け

官公庁業務
受託に有利

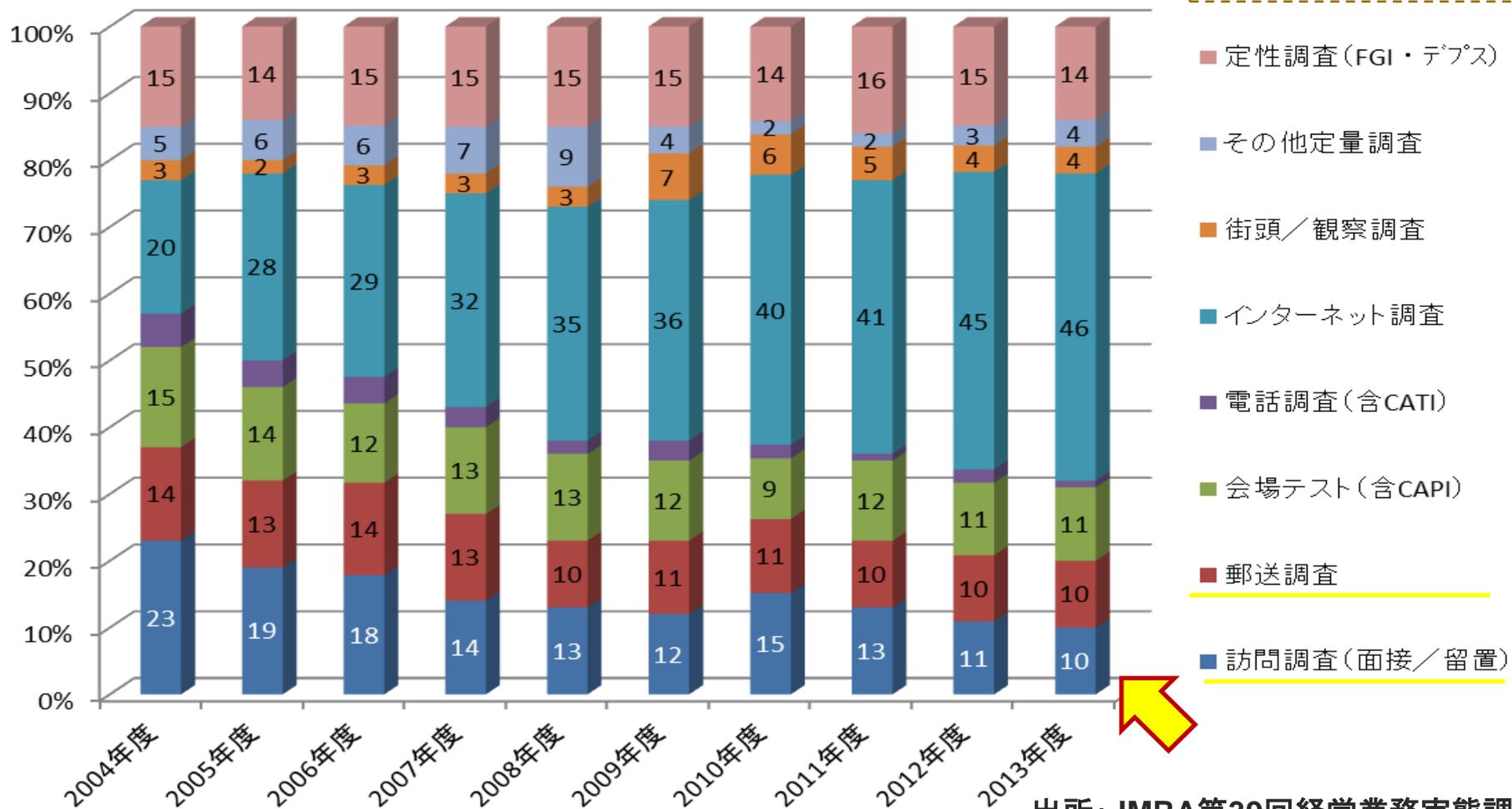
公的統計へのISO20252導入進展

- **ISO20252の公的統計への活用進む**
経済産業省、総務省、厚生労働省、内閣府・・・等
⇔ 価格競争入札による弊害の顕在化
- **民間委託業務の業者選定(入札要件等)への活用**
- **地方自治体、他の公的機関等でも・・・**
⇒ 背景に、統計調査員の高齢化、人材不足
地方自治体統計担当職員の人材不足・予算不足
- **公的統計でも「プロセス保証の考え方を導入」** 
⇒ 『公的統計の品質保証に関するガイドライン』の見直しへ
(公的統計整備第Ⅱ期基本計画: '14/03/25 閣議決定)

(参考) 調査手法別売上高シェアの推移

図 アドホック調査手法別売上高構成比の推移

注)2013年度推定
市場規模: 1,156億円



出所: JMRA第39回経營業務実態調査

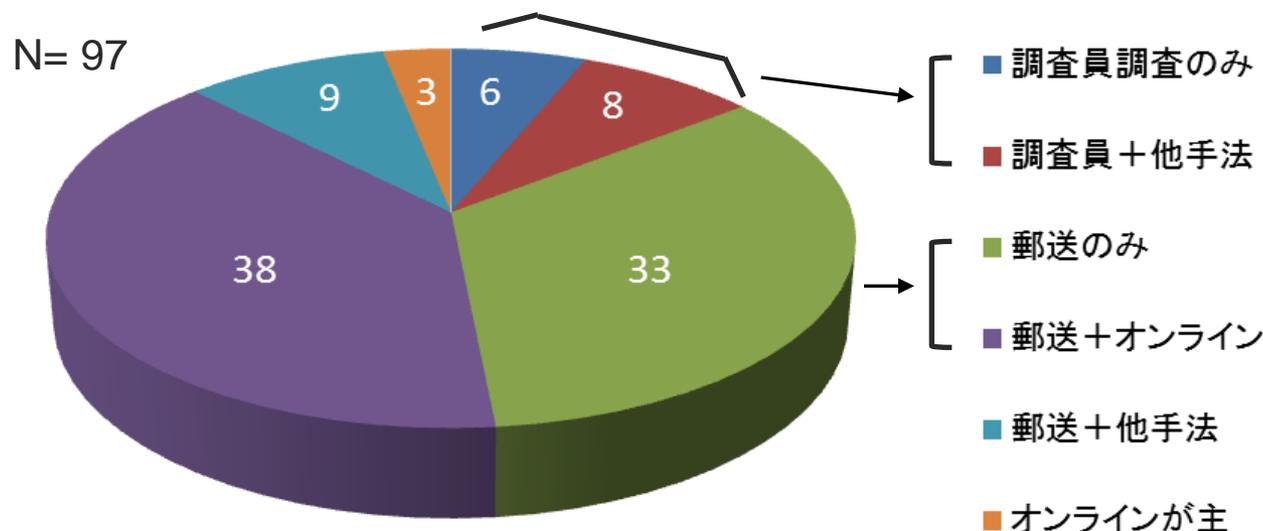
公的統計の民間開放：郵送・オンラインシフトへ

- **調査員稼働型調査へのニーズは依然として根強い**
 - 統計調査員の高齢化、組織弱体化が進み、危機感
 - JMRA正会員社の、30社以上がこの市場に参入余地（元請として受注できている会員社数は不明）
 - 一方、予算面での制約は依然大きい
 - また、加点評価組入れのためには認証取得社増が必要

- **郵送・オンライン調査へのシフトがこれから顕在化**
 - 調査員調査がなくなることはないが、転換も進む
 - 品質管理の確かな事業者が活躍できる環境整備が必要（これからの重点課題）
 - ⇒ 専門性に欠ける参入者への対抗/JMRAのシェア向上

(資料) 公的統計に占める郵送・Web調査

図 民間事業者を活用した公的統計の手法別本数シェア



➤ 調査員調査のウエイトは14%にすぎない

➤ 「郵送」のみが33%、「郵送+オンライン」が38%を占める

出所：公的統計基盤整備委員会「年次レポート2013」より

- ◆ 今までは「調査員」調査が焦点であったが、実は民間委託本数は多くない
- ◆ 本命は「郵送」および「郵送+オンライン」で、合わせて7割に及ぶ
- ◆ 「プロセス保証」を含めて、官公庁からの期待は高い！

※)この領域を本格的に開拓していくには？

直近の話題：ISOは国際経済戦争の舞台(!?)

■ 国vs国の戦い

- 少しでも自国に有利な規格とするための戦い
(日本も、できれば「国際議長を多数押さえない」)
- EU vs USAの綱引き(?)に代表される戦い

■ 業界vs業界の戦い

- 自業界の縄張り(?)を確保・維持するための戦い
- 新しい領域に乗り出すための主導権争い
⇔ 「ビッグデータ」をめぐる、多種多様な業界が・・・ (?)
(実際に主導権を握るには、相応の実績が必要)

TC225が新WG創設：領域の拡張へ

Webデータ／デジタルデータ分析に関する新規格について

■ 新WGは何をしようとしているのか？

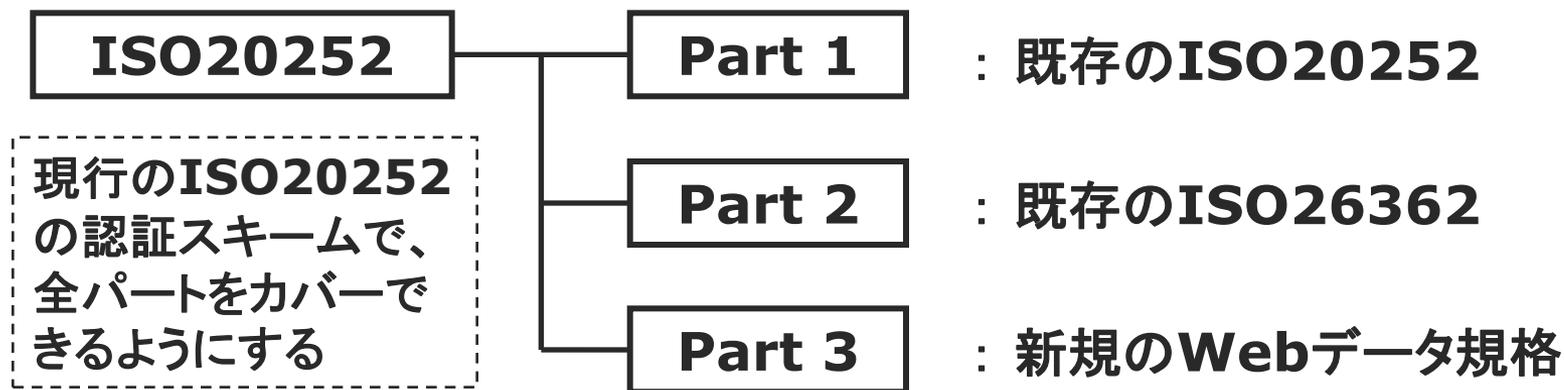
- 今回はオーストリア(+ドイツ)の提起で、オランダの市場調査協会が具体化した案をベースに新ISO規格化を提案
- 調査業界としてビッグデータ分析等の主導権確保をねらう

■ 第1回国際会議(9/29～30)の結果から

- 適用範囲は、「受動的デジタルデータ収集」を軸とした、Webデータとデジタルデータの収集・分析・報告ルール
- 品質の考え方を担保し、市場拡大をもくろむ
- 全くの新規格としてではなく、ISO20252との一体化を提起(=「ISO20252ファミリー規格」とすることを追って検討)

近未来の市場調査系ISO規格の展望

■ 「ISO20252ファミリー規格」のイメージ



■ 多国間調査での推奨基準化

- クライアントのニーズはここが発端、大手外資顧客から (?)
- ISO26362(アクセスパネル)の活用策と合わせ、3つ目の規格をどう組み込んでいくかが課題

ISO20252認証協議会の活動

■ ISO20252認証拡大に向けての活動

- 認証取得支援のためのセミナー開催（中小会員向け重点）
- 公的統計基盤整備委員会との連携
 - ・ 公的統計での「プロセス管理による品質保証」への貢献
- 日本マーケティング協会（JMA）との連携
 - ・ 会員社アンケートを通じてニーズ把握とPR

■ Webデータ分析のISO規格化に向けた活動

- ISO/TC225/新WG国際会議への参画
 - ・ Web/ビッグデータ分析管理基準の適切な規格化へ
- APRC及び各国リサーチ協会との連携、プレゼンスの向上
 - ・ 各国の取得状況や成功事例の情報収集と連携

ISO20252認証取得の促進のために

- 「公的統計参入」を考慮した取得促進広報
 - ⇒ 参入したい認証区分に絞った取得でかまわない
(自社のすべての対応領域をカバーする必要はない)
 - ⇒ 必ずしも、全業務で適用宣言をしなくてもよい
(「公的案件だけ適用」でも構わない)
- 中小規模会員社でも取得しやすい環境の整備
 - ⇒ 協議会事務局からの支援体制強化
- 認証取得に要する費用、ノウハウ等の広報強化

認証区分の詳細

① マーケツトリサーチ(MR)サービス

種類	認証区分の名称	認証区分の内容
A B C D	調査員訪問型 定量調査	1)訪問面接調査, 2)訪問留置調査, 3)小売店監査調査(ストア・オーディット調査), 4)ミステリーショッピング ・調査員が一般家庭・小売店・事業所・医療機関等を訪問し、行う調査 ・1), 2)には調査員訪問型の継続パネル調査も含まれる。
	調査員介在型 定量調査	1)CLT(CAPIを含む), 2) 来場者調査(来街者調査、来店者調査、出口調査を含む), 3)電話調査(CATI含む), 4)観察調査(交通量調査、来店客動線調査を含む) ・調査員(電話オペレータ含む)が限定されたエリア内で管理者の監督の下で行う調査
	調査員非介在型 定量調査	1)インターネット調査, 2)郵送調査, 3)装置設置型調査 ・データ収集時に調査員が介在せず、対象者が所有する情報通信機器、対象者(宅)・対象店に設置した装置、調査会社の保有するシステム(仕組み)を活用し、データを収集する調査 ・1)にはモバイル(携帯電話)調査も含まれる ・3)には装置設置型の継続パネル調査も含まれ、視聴率調査、スキャニング方式の小売店・消費者調査などが該当する。他にオートコール電話調査、FAX調査、アイカメラ購買行動調査などが含まれる
D	定性調査	1)グループインタビュー, 2)デプスインタビュー, 3)オンライン定性調査, 4)エスノグラフィー調査

② MRデータ収集サービス

P	定量調査データ収集	上記区分の定量調査(A,B,C)に対応する実態調査
Q	定性調査データ収集	上記区分の定性調査(D)に対応する実態調査

12月1日：ISO20252認証取得基礎セミナー

- 認証取得を検討される会員社のために、
 - 自社にとってのメリットは？
 - 具体的に、何をどうすればよいのか？
 - 費用はどのくらいかかるの？
 - 中小規模会員社でも取得できるの？

 - 12月1日(月)14:00～17:00 at. JMRA
- ※)お申し込みは・・・ JMRA事務局まで

決意表明

- ◆ ISO20252のいっそうのプレゼンス向上
- ◆ Webデータ分析を軸とした領域の拡張



**関係する他委員会
の皆さんと連携し、
頑張ります！**

詳細お問合せは、JMRA事務局まで