オンライン定性調査 ファーストステップガイド

Ver.1

一般社団法人 日本マーケティング・リサーチ協会

はじめに

マーケティング・リサーチにおいて定量調査ではオンライン化が進みスタンダードとなっている。これまでもオンラインを活用した定性調査がなかったではないが、対象者のリアルな表情の変化やちょっとしたしぐさを観察するために、基本的には対面形式で行われてきた。

しかしながら、2020年に新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、対面で実施してきたインタビュー調査も強制的にオンラインへと切り替えて実施さざるを得ない状況となった。そして、対面のインタビュー調査をオンラインに切替えるにあたり、様々な課題があることがわかった。

そこで、インターネット調査品質委員会及び定性カリキュラム小委員会では、オンライン定性調査に挑もうとするリサーチャーが最低限の品質を担保するために注意すべき点をとりまとめた「オンライン定性調査ファーストステップガイド」を発行することに至った。

このガイドが調査業界が一丸となって国難とも言えるこの危機を乗り越えて、日本企業を元気にしていくための一助になることを期待したい。

2021年5月

一般社団法人
日本マーケティング・リサーチ協会
インターネット調査品質委員会
定性カリキュラム小委員会

オンライン定性調査ファーストステップガイドの構成

1. 定性調査をオンラインで行うための企画準備

- オンラインを知り、オンラインを賢く使う
- 参加人数の考えかた
- インタビュー時間の考えかた
- オンライン用のインタビューフローを作成する
- オンライン用の提示物を作成する

2. 実査環境をどのように整えるか、備えるか

- プラットフォームの選びかた
- 実査環境を整える
- 運営サポートチームをつくる
- トラブルに備えておく

3. 対象者に協力してもらうこと

1. リクルーティング時に確認すること
   - 参加できるデバイスを確認する
   - 参加できる通信環境を確認する
   - 参加する場所を確認する
   - 顔出し参加と機密保持の同意を得る
2. 当日までに確認すること
   - 事前に接続テストを済ませる
   - トラブル防止・解決手段を用意する
   - 当日は早めのログインをお願いする
3. 開始前に確認すること
   - デバイスを適切にセッティングしてもらう
   - 対象者の個人情報に留意する
   - 改めて機密保持の注意喚起を行う
   - 準備を整えて参加してもらう

4. モデレーターが注意すべきこと

- モデレーターの映り方に気を付ける
- 対象者の緊張をやわらげる
- お互いの気持ちが繋がるように工夫する
- 提示物が見えているかどうかを確認する

5. 観察するクライアントに注意してもらうこと

- 安定した通信環境で視聴してもらう
- 対象者への影響を回避する
- 事前に入退室のルールを確認しておく
- 対象者の個人情報を守ってもらう

6. 調査会社としてやるべきこと

- 対象者の個人情報を守る
- クライアントに同意書を提出してもらう

参考資料

- オンライン定性調査で使用されている主なプラットフォーム
- オンライン定性インタビュー準備確認事項（例）
- リクルート時の確認事項（例）
- インタビュー当日の対応マニュアル（例）
- トラブル発生時の確認事項（例）

1. 定性調査をオンラインで行うための企画準備

- オンラインを知り、オンラインを賢く使う
- 参加人数の考えかた
- インタビュー時間の考えかた
- オンライン用のインタビューフローを作成する
- 提示物はオンライン用に作成する

1. 定性調査をオンラインで行うための企画準備

オンラインを知り、オンラインを賢く使う

- オフラインでやっているインタビューのすべてをオンラインで代替できるものではない。
- オンラインでは対象者を直接管理できないので、対象者が参加するときに準備のために必要以上に手間をかけさせたり、過渡な要求をしないようにする。
- オンラインでは対象者を直接管理できないので、情報漏洩のリスクを考慮する。
- インタビューの中で、自宅から参加してもらえることのアドバンテージを活用する方法も考えてみる。

Tips

- オンライン定性調査では、試飲・試食の厳密なコントロールは難しい。
- 上市前のパッケージ評価やコンセプト評価を行う場合は、情報漏洩のリスクがあることをクライアントに理解してもらう。
- リラックスさせるために自己紹介で身の回りのものを持ってきてもらう方法もある。

参加人数の考えかた

- グループインタビューでは、参加者が会話を待つ時間が長くなりすぎないようにして、話し合いへの参加意欲を保ちやすい人数にしたほうがよい。
- モデレーターがひとりひとりに目配りできる人数にすることが望ましい。

Tips

- 参加人数を３～４名以内であれば、対象者の表情を確認しやすく、対象者の参加意識を醸成しやすい。
- 通信トラブルで参加できない人が出現することを見越して、（必要に応じて）予備の対象者を用意しておくとよい。

1. 定性調査をオンラインで行うための企画準備

インタビュー時間の考えかた

- 一般的に、オンラインでのインタビュー調査は、対象者は画面を注視し続けることになるので、オフラインよりも疲れやすいとされている。
- そのためインタビュー時間は、対象者の疲れやすさを考慮して実査時間を設定することが望ましい。

Tips

- １回のインタビュー時間はできるだけ90分以内に収まるように設計する。
- 120分にする場合は、インタビューの内容を詰め込み過ぎないように工夫するとよい。

オンライン用のインタビューフローを作成する

- オンラインのインタビュー調査は、アイコンタクトが使えず、会話と会話のあいだに間が空いてしまうため、対面に比べて、１つのテーマに対して時間がかかる。
- このためオンラインでのインタビューフローを設計するときには、時間配分に余裕をもって作成することが望ましい。
- 対象者の１人が指示どおりに進めなくなってしまったとしても、柔軟に進行できるように準備しておくとよい。

Tips

- 対面と同じつもりでインタビュー項目を詰め込みすぎない。
- 対象者が打ち解けるためのアイスブレイクの時間も確保しておく。
- 予定どおりにインタビューが進まなかったときのためのプランBを用意しておく。

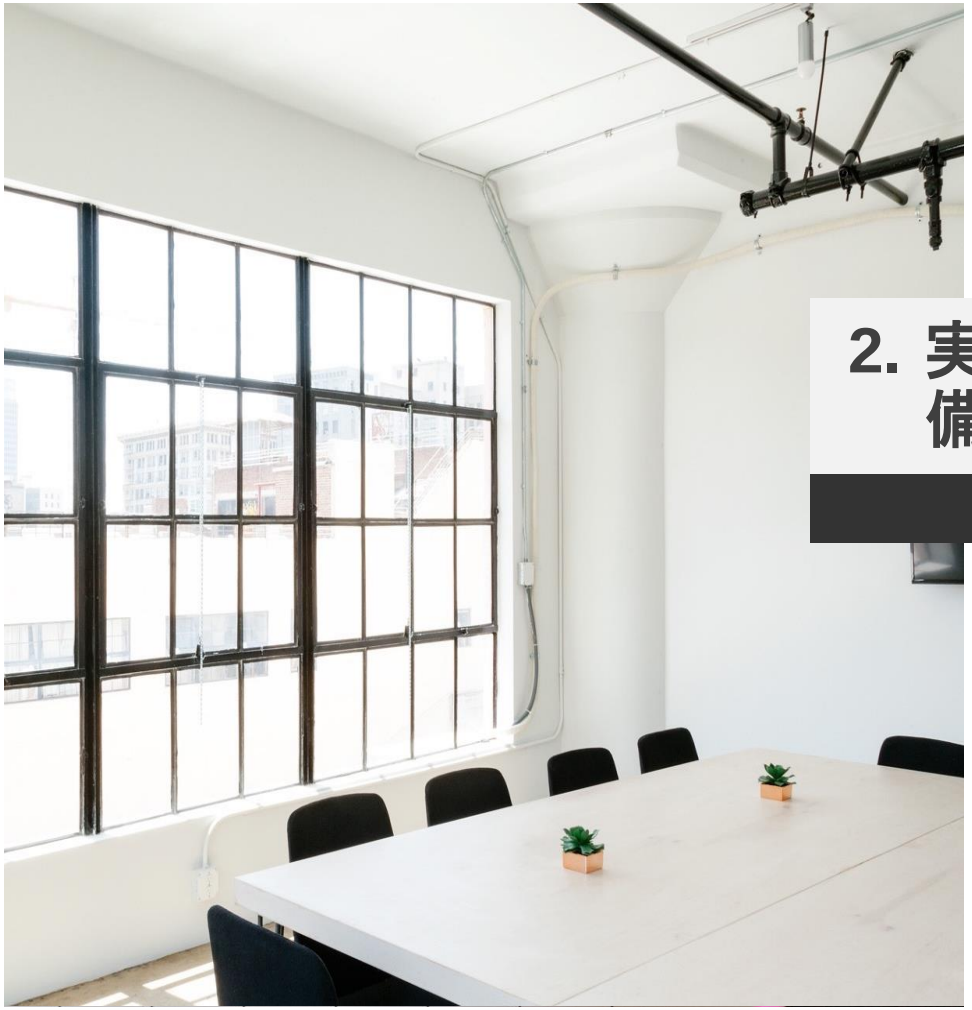
1. 定性調査をオンラインで行うための企画準備

提示物はオンライン用に作成する

- 対象者はPCだけでなく、スマートフォンやタブレット端末からもオンラインインタビューに参加する場合があることに配慮する。
- 提示物に書かれた文字や画像は、対象者がどのようなデバイスから参加しているかを考慮して作成する。
- 参加者に画像や動画ファイルを共有する場合には、ファイルのサイズ（容量）にも配慮する。

Tips

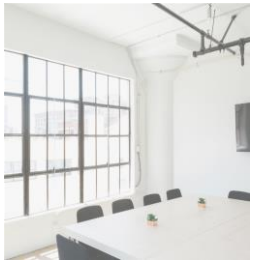
- 提示する画像が重すぎる場合は、PDFファイル等に変換するとよい。
- 提示物を１枚で作成することにこだわらずに、スマートフォンでも提示物が見やすいように分割して作成するなど、必要に応じて工夫する。
- 情報量が多いものや提示物の形態などによっては、印刷したものを事前に対象者に郵送することも検討する。



2. 実査環境をどう整えるか、備えるか

- プラットフォームの選びかた
- 実査環境を整える
- 運営サポートチームをつくる
- トラブルに備えておく

2. 実査環境をどのように整えるか、備えるか



プラットフォームの選びかた

- オンライン定性調査は、インタビューの途中で通信が途絶えることが最大の心配事である。そのため、通信品質が安定しているオンライン会議システムを選ぶことが重要である。
- 対象者の中には、初めてオンライン定性調査に参加する人が含まれていることが想定される。そのため初心者でもすぐに操作できるようなオンライン会議システムを選ぶことが望ましい。
- クライアントが使用している会議システムを使用する場合、クライアントの氏名変更が難しく、企業名が表示されてしまう場合があるので、注意が必要である。

Tips

- 部外者に侵入されることがないように、セキュリティが高いシステムを選ぶ。
- クライアント企業で利用が許可されているシステムを選ぶ。（クライアント社内で許可されない場合もあるので注意すること）
- クライアント名の表示を消すことが可能であるかを確認する。

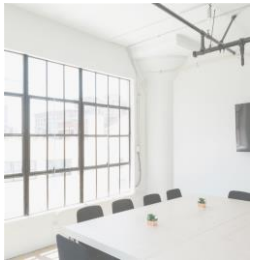
実査環境を整える

- 対象者とクライアントが同じインタビュールームに入室する場合、対象者がクライアントに気を遣うことないように配慮する。
- クライアント同士が話し合える場と、モデレーターにリクエストを伝える連絡経路を分けておく。
- ホスト用のデバイス、回線は安定したものを確保する。

Tips

- クライアント同士の会話（チャット）や調査会社への指示が、対象者から見えないようにする。
- クライアント用のバックルームがないシステムの場合は、別回線を用意してクライアントが会話できるようにする。
- クライアントからモデレーターへのリクエストを誰がどう伝えるかを前もって決めておく。
- ホストおよびモデレーターは高性能なPCと高速で安定した通信回線を使用すること。可能であれば、ホスト用にはＰＣと回線のバックアップを用意しておく。

2. 実査環境をどのように整えるか、備えるか



運営サポートチームをつくる

- モデレーターは、対象者との対話に集中しているため、通信障害や各種トラブルに対応することが難しい。
- オンライン定性調査の運営は、モデレーター1人に任せるのではなく、実査に関わる運営チームが一体となって、各々の役割を果たすように取り組むようにする。

Tips

運営サポートチーム体制の例

- 対象者サポート係
  接続確認、画角調整等を含め対象者が安心して参加できる環境を手伝う。
- テクニカルサポート係
  環境設定、トラブル対応、その他テクニカルな運営を担当する。
- クライアントサポート係
  クライアントの入室管理、接続・音声・映像確認、チャット管理を担当する。

トラブルに備えておく

- オンラインで実施する以上、どんなに気を付けて実査を進めていても、不可抗力のトラブルが発生してしまう可能性がある。
- トラブルが起きることがあることを見越して、そのトラブルへの備えと、誰がどのように対応するのかを事前に確認しておく。

Tips

- トラブル対応マニュアルを整備しておく。
- モデレーターの通信が遮断した場合の対応を事前に決めておく。
- 通信状況の悪化などで、インタビューの進行に支障がある対象者が出た場合の対応を、運営側関係者の中で確認しておく（モデレーターが一旦退出を指示し、その後オペレーターが対応する等）。
- 対象者、モデレーターとの電話での連絡ができるようにしておく。

3. 対象者に協力してもらうこと

① リクルート時に確認すること

② 当日までに確認すること

③ 開始前に確認すること

３. 対象者に協力してもらうこと　①リクルート時に確認すること

参加できるデバイスを確認する

- オンライン定性調査は、必ずしもＰＣやタブレットのユーザーを優先して対象者として選定する必要はなく、スマートフォンでも十分に対応可能な場合も多い。
- あらかじめオンライン定性調査への参加予定を聞き取り、クリアな映像と音声で対話ができるデバイスであるかどうかを確認する。

Tips

- 対象者はPCやタブレットのユーザーだけに限定しない。
- 事前に参加予定のデバイスと（可能であれば）予備で利用可能なデバイスと確認しておく。
- 提示資料なども文字サイズを大きくすれば、スマートフォンでも十分読めるし、話し合いへの集中度も問題ない。

参加できる通信環境を確認する

- 対象者には安定した通信環境の下でインタビューに参加してもらうようにお願いする。

Tips

- 事前に対象者がインタビューに参加可能な通信回線の種類を確認しておく。
- 可能ならばLANケーブルでの接続をお願いする。
- インタビュー実施中は、同居人によるインターネットの使用で、家庭内の回線を逼迫しないようにお願いする。
- スマートフォンの使用予定者には、Wi-Fiの接続が不調だった場合は、通信費用や定額制の容量の上限に達する恐れがあることを説明して、モバイル高速通信（4G・5G)で接続してもらうことの承諾を得ておく。

３. 対象者に協力してもらうこと　①リクルート時に確認すること

参加する場所を確認する

- 対象者がインタビューに集中でき、表情がよく見えるような環境で参加してもらう。
- インタビューに参加する場合は、インタビューの内容が第三者に漏れることがなく、機密が保たれる環境であるかどうかを確認する（特に自宅以外の場合）。

Tips

- 静かで明るく、周りに人がおらず、インタビューに集中できる場所から参加してもらう。
- セキュリティが確保されていて、通信環境が安定した場所から参加してもらう。
- 電源が確保できたり、デバイスの充電が可能な場所から参加してもらう。
- 家族や同居者に聞かれると話しにくいテーマの場合は、聞かれる心配のない場所から参加してもらう。

顔出し参加と機密保持の同意を得る

- オンライン定性調査は、原則としてスクリーンを通してモデレーターが対象者の表情を観察しながら実施するため、デバイスの内蔵カメラか外付けのWebカメラで、自分の顔を映しながら参加してもらう。
- 対象者が参加する場所が、対象者の自宅等となるため、情報漏洩のリスクが高まる。そのためリクルーティング段階から、インタビュー調査のURLを第三者に共有しないこと、録画・録音・画面キャプチャは禁止であることの承諾を得ておく。

Tips

- 対象者を選定するときに、顔を出して参加することの承諾を得ておく。
- 第三者へのURLの共有や録画・録音・画面キャプチャの禁止の承諾を得ておく。
- デバイスの内蔵カメラがない場合は、外付けのWebカメラを使用できるかを確認する。

３. 対象者に協力してもらうこと　②当日までに確認すること

事前に接続テストを済ませる

- インタビュー当日と同じ場所で参加予定のデバイスで接続テストに参加してもらい、通信に支障がないかどうかを確認しておく。
- オンライン会議システムの一通りの操作方法に慣れておいてもらうことが望ましい。

Tips

- 事前にオンラインで顔を合わせることで、対象者が参加しやすくなる。
- 3日前までに接続テストを行い、使用するデバイスや通信環境の確認しておく。
- カメラの映像だけでなく、マイクボリュームや音質についても確認する。
- 接続テストでデバイスや通信環境に問題があった場合、デバイス、Webカメラ、ポケットWi-Fiなどを貸与することで解決することもある。

トラブル防止・解決手段を用意する

- インタビュー中に通信障害が発生したときに、すぐに対象と連絡がとれるようにしておく。
- オンライン会議システムの音声が乱れたり、映像が固まったりしたときの対処方法を伝えておき、当日にトラブルが発生してもあわてずに対応してもらうようにする。

Tips

- トラブル発生時の連絡手段として、対象者のメールアドレスと電話（携帯電話と固定電話）など複数のコンタクト手段を確認しておく。
- 可能ならば予備のデバイスやモバイルバッテリー等を用意しておいてもらう。
- うまく通信できない場合は、一旦オンライン会議システムを閉じてから再入室してもらったり、デバイスを再起動してもらうことが効果的である。

３. 対象者に協力してもらうこと　②当日までに確認すること

当日は早めのログインをお願いする

- オンライン定性調査は、開始前に機材のセッティングや対象者の通信状況を確認し不具合があれば対処する必要がある。
- 開始時刻にインタビューを始められるようにするために、対象者には早めのログインをお願いする。

Tips

- 対象者にはインタビュー開始時刻の10分程度前までにログインして、通信状況を確認するようにお願いする。

３. 対象者に協力してもらうこと　③開始前に確認すること

機材を適切にセッティングしてもらう

- インタビューが始まってしまうと、対象者の音声や映像を調整してもらう機会を失ってしまう。そのためインタビュー開始前に、マイクとカメラの状態を確認する。
- また、途中でバッテリー切れを起こさないように電源を確保してもらうとよい。

Tips

- マイクの音量、カメラ映り（逆光や距離等）を確認・調整する。
- スマートフォンやタブレットは、実査中に画面が動かないよう固定してもらう。
- スマートフォンやタブレット端末はフル充電した上で、念のため充電器やモバイルバッテリーを用意してもらう。
- ハウリングが生じる場合は、イヤホンやヘッドセットを使ってもらう。

対象者の個人情報に留意する

- 開始前に改めて個人を特定するような情報がカメラに映り込んでいないかを確認する。
- オンラインビデオ会議で表示される名前はフルネームにしないように変更してもらう。

Tips

- カメラに本人や同居者の個人情報（氏名や住所が特定されるもの等）が映らないようにしてもらう。
- 対象者本人が名前の表記を変更できないシステムを使用している場合は、主催者側で強制的に名前を変更する。

３. 対象者に協力してもらうこと　③開始前に確認すること

改めて機密保持の注意喚起を行う

- インタビュー開始前に、改めて対象者全員に対して機密情報保護の注意喚起を行う。

Tips

- 第三者へのURLの共有や録画・録音・画面キャプチャは禁止である旨の注意喚起を行う。
- 対象者が不必要にメモをとったり、スマートフォンを操作することがないように伝えておく。

準備を整えて参加してもらう

- 実査中は、モデレーターが見えないところでインタビューとは関係のないWeb閲覧やチャットをせずにインタビューに集中して参加するようお願いする。
- インタビュー中は中座することがないように飲み物を準備してもらう。
- やむを得ない諸事情（急な来客や宅配便など）により、対象者が中座することがあっても場の雰囲気を大切にし、許容する意識を持つ。

Tips

- インタビュー開始までに、お茶や水などの飲み物の用意や、トイレは済ませておくようにしてもらう。
- インタビュー中は、LINEやメールの連絡があっても返信しないようにお願いする。
- リアルな生活の場から参加してもらえることを、むしろメリットとして考える。

4. モデレーターが注意すべきこと

- モデレーターの映り方に気を付ける
- 対象者の緊張をやわらげる
- お互いの気持ちがつながるように工夫する
- 提示物が見えているかどうかを確認する

4. モデレーターが注意すべきこと

モデレーターの映り方に気を付ける

- オンライン定性調査は対象者の集中力が持続しにくい。
- そのため、対象者が不必要に気を散らすことがないように、モデレーターは自分自身の服装や背景に留意する。

Tips

- モデレーターの背後に余計なものが映り込まないようにする。
- 背景から不要なものを排除できない場合は、仮想背景（バーチャル背景）の機能を使用する。

対象者の緊張を和らげる

- オンラインでのグループインタビューでは、対象者が同じ場所にいないため、開始前に雑談するきっかけがなかったり、対象者どおしが打ち解けることが難しい。
- そのため、モデレーターは対象者の緊張を和らげるためのアイスブレイクを工夫することが望ましい。

Tips

- 自己紹介で簡単なゲーム（例．じゃんけんで順番決め）を取り入れるなどで、オンライン独特の緊張をほぐす方法もある。
- 開始時に参加者全員でリアクションの練習して、対象者の緊張を和らげるのも有効である。

4. モデレーターが注意すべきこと

お互いの気持ちが伝わるように工夫する

- オンラインでは対面よりもリアクションを大きくすることを意識して、対象者に安心感を与える。
- モデレーターだけでなく、対象者にも大きなアクションをお願いする。意識的にリアクションを増やし、話を聞いていることが伝わるようにする。
- ある対象者の反応が他の対象者の反応へと伝播させることを意識して、全員を参加者にしていくように努める。

Tips

- 同調するときのうなづきや身振り・手振りを対面のときよりも大きくする。
- 意思表示を明示してもらうため、声かけや確認なども行いながら進める。
- 対象者が発言以外の反応もしやすい工夫をする（意思表示ボードといった小道具を用意したり、拍手ボタンを使う練習等）。
- 対象者のちょっとした変化を拾ってつなぐ。
- 話についていけない人をこまめにフォローする。

提示物が見えているかを確認する

- オンライン定性調査では、個々の対象者に提示物が実際にどのように見えているのかがわからない。
- そのためモデレーターが提示したものが、すべての対象者がしっかりと見えていることを確認しながら進めることが望ましい。

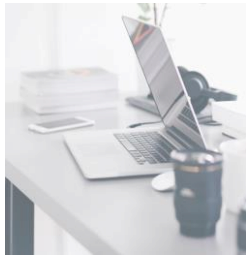
Tips

- 提示物を見せるときは、常に「見えていますか」という声かけを徹底する。
- 文章を音読して読ませる、読み上げるなどの工夫する。
- 動画を視聴してもらうときは、映像と音声が多少ずれることがあるので必要な場合は伝えておく。

5. 観察するクライアントに注意してもらうこと

- 安定した通信環境で視聴してもらう
- 対象者への影響を回避する
- 事前に入退室のルールを確認しておく
- 対象者の個人情報を守ってもらう

5. 観察するクライアントに注意してもらうこと



安定した通信環境で視聴してもらう

- インタビュー中は、クライアント側に何らかの通信トラブルが発生しても、速やかに対応できない場合がある。
- このためクライアントにもWi-FiやLANケーブルで接続された安定した通信環境で視聴してもらうことが望ましい。

Tips

- （可能であれば）クライアントがどのような環境から視聴するのかを事前に確認しておく。
- あらかじめクライアントが視聴不良時に、誰にどのように連絡すればいいのかを伝えておく。

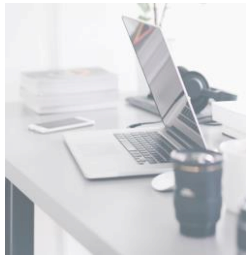
事前に入退室のルールを確認しておく

- 対象者とクライアントが同じインタビュールームに入室する場合、入室時の本人確認で混み合う場合がある。
- このため、クライアントには対象者の入室の妨げにならないようにしてもらうことが望ましい。
- また、同じインタビュールーム内で、クライアントの名前が表示されるときの表記形式についても事前に話し合っておくとよい。

Tips

- 入室時に本人確認が必要なシステムの場合は、対象者が入室する時間の混雑を避けるため、クライアントには開始15分前にはログインしていてもらうのがよい。
- クライアントの名前が表示されるときに企業名が含まれないようにする。

5. 観察するクライアントに注意してもらうこと



対象者への影響を回避する

- クライアントが対象者と同じインタビュールームに入室する場合は、対象者にクライアントの存在を感じさせないようにする。
- クライアントが交わすチャットやモデレーターへのリクエストが、対象者に見えることがないように、インタビュールームとは異なる伝達経路を用意しておく。

Tips

- クライアントのカメラとマイクは常にオフにしてもらう。
- クライアントには事前に確認した名前に変更してもらう。
- インタビュー中のモデレーターへのリクエストは、事前に調査会社と決定した方法で伝えてもらう。

対象者の個人情報を守ってもらう

- クライアントにも対象者の個人情報やプライバシーに関する情報の保護の協力をお願いする。

Tips

- 調査会社に無断で、クライアント用のURLを拡散しないようにしてもらう。
- インタビュー画面が、無関係な人の目に触れることのない環境で観察してもらう。
- 録音・録画・画面キャプチャは不可であることを周知する。
- 対象者の名前から個人を特定するような検索行為を禁止してもらう。

6. 調査会社としてやるべきこと

- 対象者の個人情報を守る
- クライアントに同意書を提出してもらう

6. 調査会社としてやるべきこと

対象者の個人情報を守る

- 調査会社は、対象者の個人情報やプライバシーの保護に努めらなければならない。
- 外部の人が自由に入室できないようにする。
- クライアントも自由な環境で観察できるだけに、調査で知り得た対象者の個人情報保護に協力を求める。
- 事前あるいは当日に対象者の本人確認を行うときに、外部に個人情報が漏れないようにする。

Tips

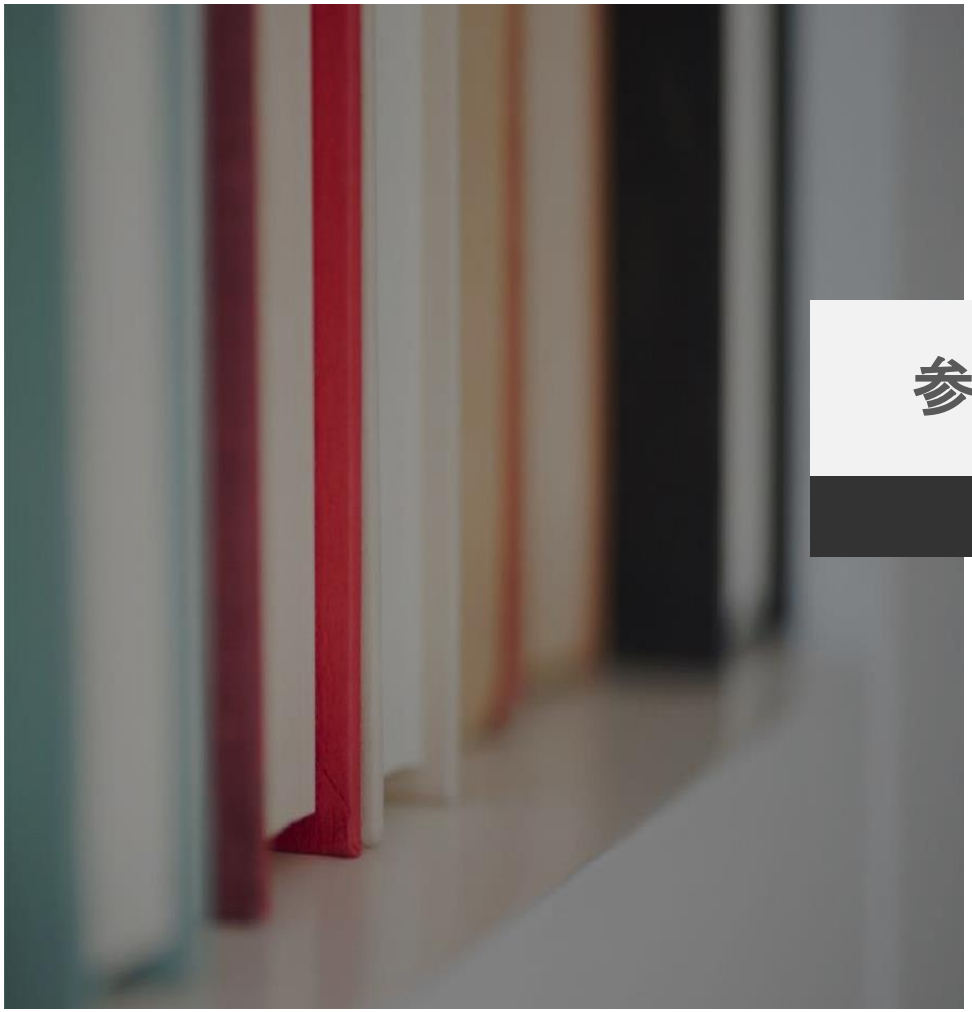
- クライアント用のURLにパスワードを設定しておく。
- クライアントには調査会社に無断でURLとパスワードを拡散しないように周知する。
- クライアントにも録音・録画・画面キャプチャは不可であることを周知する。
- 対象者の本人確認を行うときは、録画をしない。

クライアントに同意書を提出してもらう

- クライアントにも対象者の個人情報保護を理解し、順守してもらうために、クライアントには禁止事項遵守する旨の同意書の提出を求めておくとよい。
- 万一、クライアント側から対象者の個人情報が流出した場合の責任の所在を明らかにしておくことが望ましい。

Tips

- クライアントには禁止事項の順守への同意書を提出してもらう。
- クライアント側の責任者を明確にしておく。



参考資料

- オンライン定性調査で使用されている
  主なプラットフォーム
- オンライン定性インタビュー準備確認事項（例）
- リクルート時の確認事項（例）
- インタビュー当日の対応マニュアル（例）
- トラブル発生時の対応方策（例）

オンライン定性調査で使用されている主なプラットフォーム

種類	名称	URL
汎用的な オンライン会議 システム	Zoom	https://zoom.us/jp-jp/meetings.html
	WebEX	https://www.webex.com/ja/video-conferencing.html
	Teams	https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-teams/group-chat-software
	Google Meet	https://workspace.google.com/intl/ja/products/meet/
	Whereby	https://whereby.com/user
	BlueJeans	https://www.bluejeans.com/
	V-CUBE	https://jp.vcube.com/
	FaceHUB	https://www.face-peer.com/service/index.html
オンライン インタビュー 専用システム	i-Port voice(アスマーク)	https://www.asmarq.co.jp/i-portvoice/
	MO Insights byGMO（GMOリサーチ）	https://gmo-research.jp/service/insights/mo-insights
	Minedia（マインディア）	https://minedia.com/
	discuss.IO	https://www.discuss.io/

2021年5月時点

オンラインインタビュー準備確認事項（例）

分　類	項　目	チェック
対象者	対象者接続確認	□
	デバイス種類・機種確認	□
	対象者送付物準備	□
	機材送付（必要な場合）	□
モデレーター	モデレーターの接続テスト	□
	提示物画面共有担当確認（モデレーター／サポート）	□
提示物	提示物準備	□
	動画提示有無確認	□
ルーム設定	インタビュールーム設定	□
	観察ルーム設定	□
	対象者当日アクセスURLの送付	□
	モデレーターアクセスURLの送付	□
	観察ルームアクセスURLの送付	□
書記	書記手配・作業場所確認	□

リクルート時の確認事項（例）

対象者をリクルートするときに、オンラインインタビューへの参加の同意をいただくために、以下の項目を確認してください。

- □ 今回のオンラインインタビューは、オンライン会議システムを使用して行います。
  インタビュー時間は約●●分を予定しています。また、セッティング等で前後合わせて、開始10分くらい前にオンライン会議システムにログインしていただきます。
- □ ご自宅のネット環境がWi-Fi接続できる/通信速度に制限がないなど良好で、かつ情報漏洩の心配のない明るく静かな場所から、パソコン/タブレット/スマートフォンのいずれかで接続していただけますか。カメラ/マイクが使用できる状況でご協力ください。
- □ オンラインインタビューは、あなたの表情を見ながら質問を進めてまいりますので、あなたご自身の顔をカメラで投影していただけますか。
- □ 実際に本番で使用するシステムを使って、事前に接続確認したいと思いますがご協力いただけますか。
- □ 当日は、機密が守られお一人でインタビューを受けられる環境ですか。
- □ インタビューの際は、ビデオ通話で、ご自身の顔を映してご参加いただけますか。
- □ 当日使用されるデバイスを教えてください。
- □ 当日つながる別の電話番号があれば教えてください。

インタビュー当日の対応マニュアル（例）

インタビューが始まる前に、受付担当者はログインしてきた対象者に対して、以下の項目を確認してください。

- ☐ 本日の接続デバイスを確認する。(パソコン/タブレット/スマートフォン)
- ☐ デバイスは、どのような方法でインターネットに接続しているかを確認する。(Wi-Fi /有線)
- ☐ カメラオン・マイクオンで映像と音声の通信ができていることを確認する。仮想背景の使用は極力避けてもらう。（映したくないものは隠してもらう）
- ☐ 機密保持のため、周囲からインタビューをしている画面が見えなくなっているかを確認する。
- ☐ （スマートフォンやタブレットの場合）デバイスを横置きにして、テーブルや台の上に置いて固定してもらう。（画面共有を見やすくするため）
- ☐ （ビデオの映りを確認して）カメラの位置、照明の具合がちょうどいいように指示する。※逆光注意
- ☐ スマートフォンやタブレットはフル充電の状態から接続をお願いします。バッテリー残量が少なくなってきたら適宜充電してもらう。
- ☐ 周囲にWi-Fiを使用している機器があれば、できれば調査の間だけWi-Fiを切ってもらう。
- ☐ 今日お見せするものやお聞きしたことなど調査の内容はこの場限りで他言しないようにお願いする。
- ☐ インタビュー中にメモなどお取りにならないようお願いする。（機密保持のため）
- ☐ 記録のため、運営側で録音・録画をする旨を了解してもらう。

トラブルが発生時の対応方策（例）

＜雑音が入ったら＞

- □ デバイスを触っていると音を拾うので触らないように
- □ 周囲の音であればドアを閉めてもらうかヘッドセットを使ってもらう

＜音声か映像が乱れる・接続状態が悪くなったら＞

- □ モデレーターか対象者のカメラをオフにして音声のみでインタビュー
- □ Wi-Fiが弱いようなら、４Gなど他の通信手段で入ってもらう
- □ 一旦退出して、再度入り直してもらう

＜システムに入れない＞

- □ 接続テスト用に入ってしまったなどのアクセス先の間違いはないかを確認
- □ アプリがあるシステムの場合、URLからでなく、アプリからミーティングID,PWで入ってもらう

＊その他の回避策

- □ 他のデバイスがあればそちらに切り替えてもらう
- □ デバイスを再起動してもらう

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

インターネット調査品質委員会

定性カリキュラム小委員会

http://www.jmra-net.or.jp/