

ESOMAR / EFAMROの動向

1 . ESOMAR CONGRESS 2003

本年の ESOMAR Congress は 9 月 14 日～17 日にチェコ共和国プラハで開催され、63 か国から約 900 名が出席しました。日本からも 22 名の参加がありました。

本年の Congress のテーマは、"Management, Accountability and Research"- The Quest for the Objective Truth – であり、クライアントはマーケティング・リサーチ業界に何を期待し、マーケティング・リサーチ業界はそれにどのように応えなければならないかということ、世界でも日本でも本格的に取り組んでいかなければならないテーマでした。

ESOMAR 会長の Fredrik Nauchhoff 氏(ネスレ)が冒頭の挨拶で、このテーマについて具体的に述べているので、その要旨を以下に紹介いたします。

1) クライアントはマーケット・リサーチから生み出される創造性に期待している

多くのクライアントが、マーケット・リサーチを企業戦略の一環として組み込むまでになった現在、マーケット・リサーチは今まで以上に重要視されている。今日、クライアントが重視していることは、単なる情報 / データの受け渡しだけではない。クライアントはマーケット・リサーチのデータと、その他のデータを統合して使っている。このような統合により、クライアントのリサーチャーは会社の意思決定プロセスに多大な貢献をすることができる。

データが豊富になれば、それを本当に理解する力が必要になってくる。そのような力を養うためには、常に学び続けること、クライアントの業界の知識や知恵(インサイト)、勘などを併せ持つ必要がある。従って、データを解釈する能力も、マーケット・リサーチ業界において、付加価値や競争力を高めるキーファクターとなる。現在、クライアントの組織に対して影響力を持つ、これまでのリサーチャーとは違うタイプのリサーチャーも出てきている。

クライアント側のこのようなニーズの変化は、マーケット・リサーチ業界に革新性をもって、より広範囲に活動を展開しなければならないというプレッシャーを与え続ける。多岐にわたる情報源を活用し、実際の行動に移すことが可能な知識や知恵を提供しつつ、単なるデータ収集に終わることなく、データ管理や意思決定をより容易なものにするという使命がマーケット・リサーチ業界に託されている。

2) 成果の基準

調査の透明性を確保するためにも、成果基準はクライアントにとって最も重要である。職務上の規定はマーケット・リサーチが倫理的、かつ自主規制されたものとして(ダイレクトマーケティングやテレ・マーケティングに対して)差別化要因になる。マーケット・リサーチに対する品質基準が存在することにより、マーケット・リサーチにより収集された情報やインサイトは、他

の情報源から得られるデータよりもさらに精度の高いものとなる。

ESOMAR は長年にわたり業界規定を作成し、ESOMAR のマーケティング・リサーチ綱領は世界 100 カ国以上の調査機関で遵守されている。しかしながら、各国でも特定の規定などもあり、世界規模で見ると様々な規定が存在する。その中には似たものやオーバーラップするものもあり、綱領やガイドラインが氾濫する危険性もある。

マーケット・リサーチの今後や、提供できる製品やサービス、そして業務の進め方を視野に入れつつ、法的な影響力の増大を考慮し、ボーダーラインを見極めつつ基準を確立し、その基準の遵守を推進するために、業界としての成果基準を定めていかななくてはならない。

各国の品質基準を世界的に統一し、綱領やガイドラインを調整することによって、責任の所在をよりはっきりさせることができる。

3) 説明責任

説明責任とは、自分のとったアクションやリコメンデーション(提言)について責任を持つことである。自分が間違っていればその責任を取り、正しければその恩恵を享受するということである。

現在、リサーチャーはかつてない程に高度な要求に対応している。そのような要求には倫理的なものも含まれている。代表性、有効性、信頼性、測定ツールの精度といった伝統的な結果の測定基準はどうなのか？解釈やリコメンデーション(提言)の質は？時間、コスト、情報の質、分析のあいだでどのようなトレードオフが必要か？...等々。

会長はスピーチの終了にあたり、説明責任の重要性を強調しています。「説明責任は私たちの職業における中核であり、これからも採り上げられていく問題である。付加価値や付加的な成果を客観的に提示していかななくてはならないというプレッシャーを与えるというような、クライアント側の変化もまた、今後この問題が活発に議論されていくであろうことを示している。」

2 . EFAMRO 年次総会報告

EFAMRO(ヨーロッパ市場調査団体連盟)の年次総会がプラハでの ESOMAR 国際会議の期間中の 9 月 16 日に開かれ、JMRA を代表して、高柳事務局長、小林顧問、三木の三名で出席し、日本のマーケット・リサーチ業界の動向について報告をしました。

総会にはヨーロッパ各国の代表だけでなく、アメリカより CASRO(アメリカ・サーベイ・リサーチ機関協議会)の代表も出席しました。また、WIN(World Industry Network)の会議にも参加しました。

ヨーロッパ、アメリカのマーケット・リサーチ業界が、業界発展のため、あるいは業界を他か

らの脅威から守るため、どのようなイニシアチブを取っていて、JMRA がそれらにどのように係わっているのか、また係わる必要があるのかをまとめました。

1) マーケット・リサーチ業界が直面している問題認識

マーケット・リサーチ業界は大きなトレンドでは着実な成長を遂げてはいますが、いくつかの問題点もあります。

情報収集環境の悪化

- 個人情報 / プライバシーに関する調査対象者の関心の高まり
- 個人情報に関する法的規制の強化
- マーケット・リサーチとダイレクトマーケティング / テレマーケティングとの混同

クライアントとの信頼関係

- 意思決定のスピードに対応したリサーチスピードの要請
- すべてのリサーチプロセスに対する品質要求の高まり
- 調査の結果 / 結論 / リコメンデーションに対する説明責任

グローバルイゼーション

- 各国で共通するクオリティ・スタンダード自主規制の必要性

これらの問題認識は日本だけの問題ではなく、世界共通の問題です。これらの問題に対処していくために、特にEU諸国のリサーチ協会がイニシアチブを取り、様々な成果を上げています。JMRA でもこれらの活動に積極的に係わっていかようとしています。

2) 問題解決のための様々なイニシアチブ

ここ数年、ESOMARやEU諸国のリサーチ協会がとったイニシアチブは次の様に整理できます。

プライバシー保護に関連する法規制と規制強化に対して

プライバシー保護の問題は、IT の急速な発展と関係して、注目を浴び世界的な関心事となっています。「OECD 8 原則」や「EU 指令」は、各国の個人情報保護法整備に多大な影響を与えました。

マーケット・リサーチにとって、個人情報保護は当然のことですが、問題は法律の立法者や執行者がマーケット・リサーチを正しく理解せず、不当な制約を加える恐れがある点です。

具体的には、彼らがマーケット・リサーチとダイレクトマーケティングやテレマーケティング

グを同一視し、対象者から事前に文書による承諾がなければ、ビジネス活動(調査活動)を行ってはならないということになれば、ほとんど調査は実施不能となってしまいます。

このようなことにならないよう、アメリカでは CMOR(マーケティング・世論調査協議会)、ヨーロッパでは ESOMAR(ヨーロッパ世論・市場調査協会)が中心となり、対立法政府活動が続けられています。マーケット・リサーチ業界の共通のスタンスは、個人情報の保護は自主規制を基本に厳守する、法規制は最小限に留め、情報収集、分析、利用の自由を制限を加えるべきでないというものです。

リサーチ・サービスのクオリティの維持・向上=マーケット・リサーチに特化した ISO の推進

ISO 9000 シリーズは、どの産業にも適応できる品質マネジメントの国際規格です。マーケット・リサーチ会社で、ISO 9000 の認証取得会社は日本をはじめ世界に多数あります。

こうした中で、ISO 9000 に満足せず、マーケット・リサーチの業態に即して、リサーチの全プロセス、すなわち調査計画・調査票設計、サンプリング、実査、集計、分析、報告をカバーした品質マネジメント規程を求める働きがヨーロッパで生まれました。こうした規程を制定することにより、リサーチ・サービスのクオリティの維持、向上を図ろうというものです。

このような働きは英国に端を発し、ヨーロッパでも同様の働きがあり、各国のリサーチ協会の連合体として 1992 年に設立された EFAMRO(ヨーロッパ市場調査団体連盟)により、1998 年に「EFAMRO Quality Standard」としてハーモナイズされ、これをベースに ISO のクオリティ規格とするよう、ISO 当局への申請が 2001 年になされました。ISO 当局による検討と各国への意見収集が行われ、2003 年 7 月に第 1 回 ISO/TC 225 専門委員会がマドリッドで開催され、現在ドラフトを起草中です。

なお、日本においても日本版マーケティング・リサーチ品質管理基準として JMRQS が策定され、2001 年 4 月から JMRA 正会員社はその遵守を義務付けられています。

さらに日本では経済産業省指導のもと、JMRA のクオリティ・スタンダード委員会を母体とした ISO / TC 225 国内対策委員会(委員長:一ノ瀬裕幸氏)を 2003 年 4 月に発足させています。

(詳しくは「JMRA News 07 号」を参照下さい。)

世界的規模での「リサーチ再出発計画」推進

マーケット・リサーチに対する脅威に対し、積極的、建設的に対応しようとする活動として、RELEAS (Research Leaders Summit)があります。

RELEAS は、ESOMAR と ARF (アメリカ広告調査財団) の共催により、2001 年から毎年 1 月にジュネーブで開催されてきました。会議には世界の主要なクライアント、調査会社等から約 60 名のリサーチ・リーダーが参加し、日本からは小林和夫氏が出席しました。(詳しくは「JMRA News 07 号」を参照のこと。)

RELEAS の今年の会議で今後の行動計画として次の四つが承認されています。

GLI (Global Legislative Initiative): 法規制からマーケット・リサーチを守るための全世界にわたる対策

GROW (Global Research Online Workshop): ベストプラクティスの共有、ベンチマーキング・ツールの提供、リサーチの成功例の紹介などを通じて、業界内外にマーケット・リサーチの有効性を広める活動 (ARF が中心となり運営)

クライアントと調査会社の関係強化

WIN (World Industry Network 世界リサーチ団体会議): RELEAS を引き継ぐ形で、世界のリサーチ事業者団体の会議を発足させる (スポンサーは EFAMRO、ARF、および ESOMAR)。会議は本年 5 月ブリュッセル (日本からは小林和夫氏が、大田黒前 JMRA 会長の代理で出席)、9 月プラハ (高柳、小林、三木が出席) で行われました。会議の内容は、RELEAS の成果、法規制の現状、マーケット・リサーチ品質管理基準の ISO 化、マーケット・リサーチ業界についての PR 等に関する報告などです。

Quo Vadis (クオ・バディス、汝いずこへゆく) プロジェクト - マーケット・リサーチの職業基準の見直しプロジェクト - (詳細は「JMRA News 07 号」を参照のこと。)

ESOMAR が昨年 9 月のバルセロナの世界会議時に明らかにした「マーケット・リサーチ職業基準見直しプロジェクト」は、「Quo Vadis」と名付けられ、次の三点を達成することを目的としています。

マーケット・リサーチの範囲と、業務方法に影響を及ぼしている新事態、マーケット・リサーチ産業をめぐる最近の環境変化の提求

これらの新事態・環境変化のマーケット・リサーチの職業基準への影響の大きさの評価

ESOMAR 会員が共有できる、新事態に対応した「原則、基準、プロセス、コントロール」についてのコンセプト作成

このプロジェクトに、日本からは小林和夫氏が参加し、6 月のアムステルダムでの会議を終え、9 月のプラハでの WIN の会議で成果の報告がなされました。

このプロジェクトに続けて参加している小林氏のコメントを引用すると、次のとおりです。

マーケット・リサーチとダイレクトマーケティングが、CRM などとの違いを立法担当者に明確に理解してもらうことが極めて重要。そのための努力を惜しんではいけない

国や地域によりマーケット・リサーチを取り巻く環境は違うが、グローバル化は急速に進んでおり、リサーチ業界は業界外部に対しては同じメッセージ(“ひとつの声”)を発信することが大切

リサーチャー / マーケット・リサーチ業界は、リサーチ綱領という自主規制を遵守していることで自己満足していた。今後は自主規制に留まらず、クライアントや調査対象者を巻き込んだ協同規制によりマーケット・リサーチを不当な法規制から守るべきである

3 . JMRA の活動など

マーケット・リサーチ業界を取り巻く環境と、それに対する認識は世界共通であると思いません。

常に世界の動向をウォッチし、特に ESOMAR/USA のイニシアチブには協力体制を取っていくことが今後一層重要となります。

特に、JMRQS を含む世界各国の市場調査品質管理基準を、ISO の新たな規格として制定する取り組み (ISO/TC 225:225 番目の Technical Committee = 専門委員会) は重要です。JMRA のクオリティ・スタンダード委員会を母体とした ISO/TC 225 国内対策委員会がイニシアチブを取ります。

4 . MRII とのミーティング

ESOMAR 世界会議のあいだ、MRII とも会合を持ちました。

MRII はジョージア大学のマーケット・リサーチの通信教育の教科書をプロモートする NPO です。また ESOMAR、CASRO、ARF、AMA、MRA 等が支援し、世界の多くの国で採用されており、かつ、すでにスペイン語、イタリア語、中国語訳等々があり、JMRA として採用すれば、教育・資格制度のグローバルスタンダードとしても使える可能性も高いと判断し、彼等のプレゼンテーションを受け、その後ミーティングを持ちました。

ミーティングの成果は：

日本語に翻訳することに支障はない

通信教育を日本語環境で行えるよう、日本の大学とジョージア大学との提携の可能性もある

日本に戻り、理事会で採用の可否を図る。

(JMRA 会長 三木 康夫)