

## 公共機関によるクラウドアンケート調査に クラウド型コミュニケーション・プラットフォーム『Synergy!』が採用

特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会

<http://www.itc.or.jp/>

特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会（以下、ITコーディネータ協会）は、ITと経営の両面に精通したプロフェッショナルである、ITコーディネータの育成と活躍の場の拡大、さらに情報化投資に関する研究開発事業とその啓蒙活動を目的として設立されました。今回、ITコーディネータ協会は独立行政法人情報処理推進機構（以下、IPA）と協同で「クラウド」に関するアンケートを実施。このアンケート調査にクラウド型コミュニケーション・プラットフォーム『Synergy!』が採用されました。



特定非営利活動法人  
ITコーディネータ協会  
常務理事 久保寺様

### ソリューションのポイント

- ・クラウド型サービスなので、短期間で高品質なアンケートを実施可能
- ・アンケート回収率や回答内容をリアルタイムに確認できる
- ・アンケートの設問設計から運用・実施まで支援し、高い回答率を実現

### 背景と目的

#### WEBやメールでは納期内に実施が困難 解決する方法としてクラウドを選択

この発端は、IPAからITコーディネータ協会へのアンケート調査の協力要請でした。現在、さまざまな場面で「クラウド」が大きく注目されており、中小企業などにおけるクラウドサービスの導入・活用事例や、その過程の課題抽出を目的としたアンケート調査が、ITコーディネータ協会を主体として行われることになりました。今回のアンケート調査依頼の背景を、ITコーディネータ協会の常務理事 久保寺氏はこのように語ります。

「今回のアンケート調査がITコーディネータ協会に依頼された理由は、ITコーディネータが、対象となる中小企業のIT化支援のプロフェッショナルであり、現場での接点をもっとも多いと考えられたからです。」

従来、ITコーディネータ協会では、同様のアンケート調査にはWEB上に作成したアンケートフォームや、メールで配信したアンケートへの返信を集計する方法を主に採用していました。しかし今回のアンケート実施にあたっては、いくつかの課題があったと久保寺氏は続けます。

「何といっても準備期間の問題です。協力要請を受けてからの準備期間は実質1ヶ月しかありませんでした。加えてアンケートの設問項目もかなり多く、またアンケート回収率をどう高めるかなど、課題は山積みでした」

今回のアンケート調査の実務を担当したITコーディネータ協会 事務局 業務統括グループ 課長 齊藤氏も、今回の課題と検討の経緯についてこのように語ります。

「従来のやり方のように、新たにアンケートフォームを作成するには準備期間が短く、メール返信では数が多すぎて集計に時間がかかり過ぎるため、新たな方法で実施する必要がありました。ちょうど協会としても

クラウドの利活用を検討している最中でした。そこで、クラウドならこれらの課題を解決できると思い、具体的な検討を始めました」

#### コンサルティングとサポートの両面で支援 ITコーディネータ協会として初めてクラウドを採用

今回のアンケート調査にクラウドの導入を検討するにあたって重要視したポイントを齊藤氏はこのように語ります。

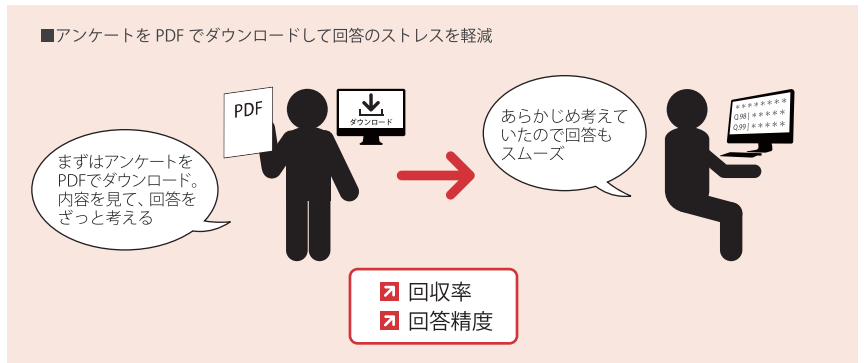
「準備期間の問題もそうですが、アンケートの分岐がかなりあったので設定作業などの実務面でも課題があると思っていました。御社のコンサルタントの方から以前より『Synergy!』の紹介を受けており、導入から運用のサポートや目的を達成するためのコンサルティングなど、しっかりした支援体制があることを聞いていました。わたしたちも今回クラウドを利用するのは初めてでしたので、実務面での支援体制に安心できたことが今回の『Synergy!』導入の後押しとなりました」

### 概要

#### 回答者視点に立ったユーザビリティの向上と 複雑な分岐設定をコンサルタントが徹底サポート

今回のアンケートは設問項目が全部で約40個とかなり大掛かりなものでした。アンケートは前後半の二部構成で、前半がクラウド全般に関する設問、後半が中小企業向けのクラウド導入案件を手がけたことのある人への設問になっています。アンケート前半部分にある後半の回答対象かどうかを判別する大きな分岐と、他にもいくつかの分岐がある複雑な構成になっています。今回の『Synergy!』でのアンケート設定について、齊藤氏はこのように語ります。

「御社の運用コンサルタントの方には、設問の意図を理解していただきながら、設問の統合や条件分岐によるユーザビリティ向上をサポートし



ていただきました。分岐も複雑でしたが、『Synergy!』の設定作業もコンサルタントの方に熱心にサポートしていただき、すごく助かりました」また設問項目の多い今回のアンケート回収率を向上させるため、多くの工夫がITコーディネータとシナジーマーケティングにより検討されました。その工夫について、齊藤氏はこのように語ります。「今回のアンケートはしっかり回答しようと思うと、人によっては1～2時間かかることもあると思います。それを、読んでから入力してもらうまで全て画面上で行うのは大変だと思いますので、最初に設問を全てPDFでダウンロードできるようにしました。まずPDFで設問全体を見て、考えてから入力してもらう。さらに入力画面にも全体の進捗が分かるようにナビゲーションを表示させています。このように、アンケートの回答に際してストレスをなるべく与えないよう、いろいろと工夫しました。これは回収率のアップはもちろん、回答精度の向上も目的としています。これだけ設問項目が多いと、後半回答するのに疲れてしまい、適当に回答してしまうことがあるのではないかと考えました。それではアンケート本来の目的を達成できなくなってしまいますので」

### クラウドによるアンケート調査ならではのメリット リアルタイムに回答率を把握、回答内容を集計可能

また、従来の方法ではなかった『Synergy!』導入のメリットがあったと久保寺氏は語ります。「アンケートの途中経過を見ることができたのは、非常に良かったですね。アンケートが回答されると、その結果がリアルタイムにデータベースに反映される。これで、現状での回収率や各設問の結果が出口調査レベルで分かるので、アンケートの結果を予測することができます。これにより回収率が低かった際の対応やアンケートを終了するタイミングなど、具体的な施策を検討できました。今回は早い時期に必要な回答数が確保できたので、一回リマインドのメールを配信してから計画通りに終了することができました。今回の件で、アンケートも長く実施すればいいわけではないと思いました」



■「Synergy!」によるアンケートレポート画面

### 目標を超えたアンケートの回収率 短納期で高品質なアンケート調査を実現

今回のアンケート調査の結果について、久保寺氏はこのように総括します。「今回のアンケートは設問数も非常に多く、回収率が大変気になっていました。御社の運用コンサルタントの方にはアンケートの設問の設計から『Synergy!』の設定、運用の支援まで多岐にわたってサポートしていただき、結果として対象者の約32%のアンケート回答を得られたことを大いに評価しています」クラウドを利用したことは多くの面で意味があったと、齊藤氏はふりかえります。「『Synergy!』を利用した今回のアンケート調査では、当初難しいと思われていた納期も守ることができましたし、アンケート回収率も申し分ありませんでした。ITコーディネータ協会として、短期間でこれだけの品質のアンケートをクラウドで実施できたことは大きな意味があったと思っています」

## 総括と展望

### 今後のITコーディネータの活躍の場の拡大に向けて さらに『Synergy!』によるCRM活動に取り組む

現在、約6,500名のITコーディネータ資格保有者が全国で活躍していますが、ITと経営の融合はさらに進み、ITコーディネータが活躍する領域はますます拡大していくことが予想されます。これからのITコーディネータ協会の運営についての展望を久保寺氏はこのように語りました。「今後、中小企業経営者とITコーディネータの橋渡しをするようなコミュニティを作っていきたいと考えています。そのためにはネットを介したコミュニケーションとリアルなコミュニケーション、その両面で取り組んでいく必要を感じており、それを支える仕組みとして『Synergy!』を活用していければと考えています。シナジーマーケティングは、CRMに関する多くの活用成果事例を持っています。豊富なノウハウに基づく積極的な提案や助言を期待しています」

■本資料は情報提供を目的としたものであり、サービス内容を保障するものではありません。  
■本資料の内容は2011年7月のものであり、団体や製品の名称など変更されている場合がございます。  
■本資料に対するお問合せは下記の窓口からお願いいたします。