

# IT技術者のための イノベーション・デザイン

—課題の調査分析、インタビュー—

[https://satoyoshiharu.github.io/innovation\\_design/](https://satoyoshiharu.github.io/innovation_design/)

IT技術者のためのイノベーション・デザイン

# 定性分析その2 半構造化インタビュー

[解説動画](#)



# 定性調査方法 2 : 半構造化インタビュー

事前に最低聞きたいことを準備しておくが、対話の中で、流れに即して進行させる。



# 質問

なぜ聞きたいことをあらかじめ全部準備しておかないのでしょうか？



# 定性調査方法 2 : 半構造化インタビュー

対話の中で、表面に出た言葉をきっかけにして流れに即して対話を進めることで、本音や深層心理を探り出す。



# 行動観察と半構造化インタビューの違い

## 半構造化インタビュー

- 言葉を介して、本音を探る。
- さまざま場面・状況で利用できる。

## 行動観察

- 言葉（表層意識）を迂回して、潜在的な課題を発見する。

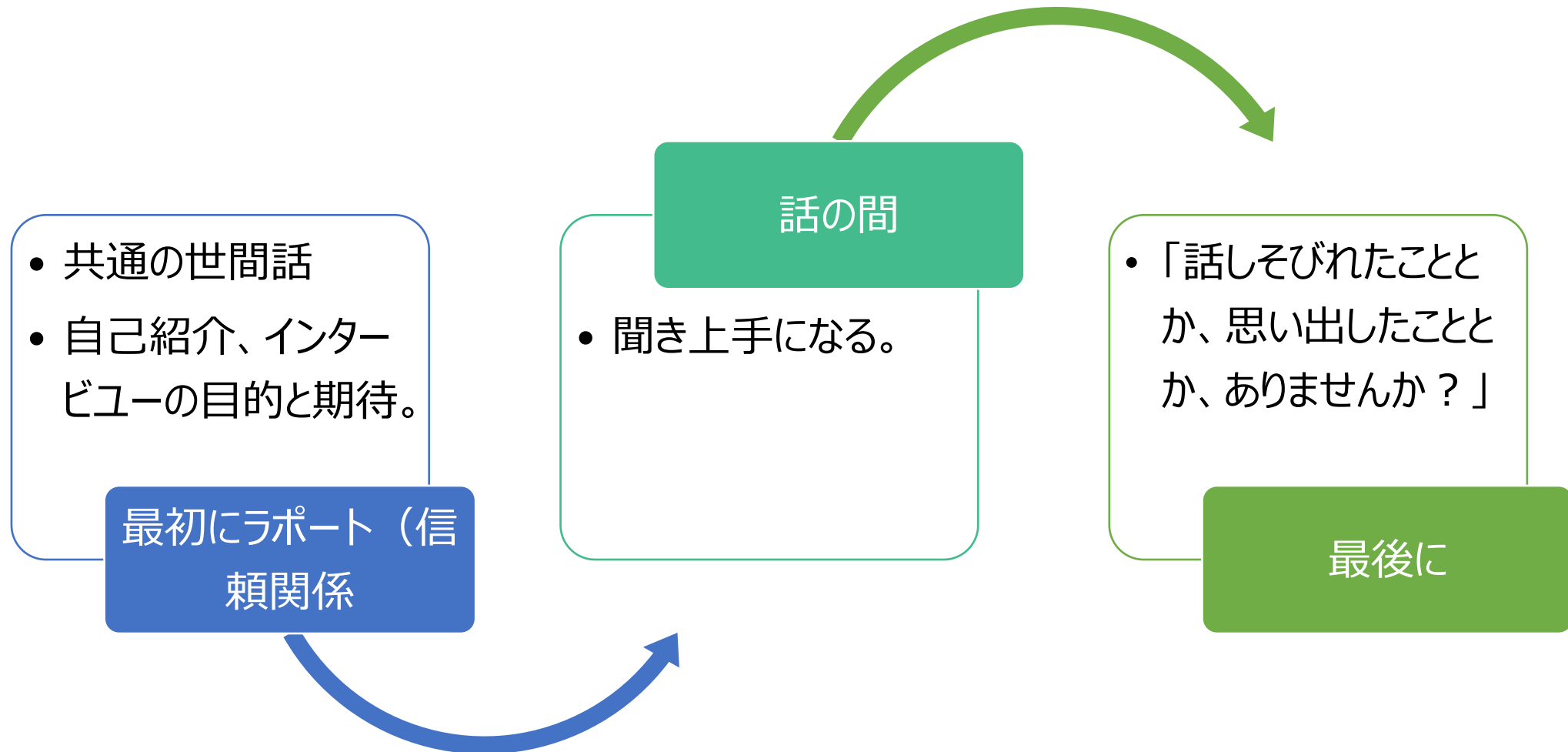
# インタビューするときの気持ちは、師匠（語り手）と弟子（聞き手）になる



- 相手の話しやすい環境を選ぶ
- 分からないことは聞く
- 紙とペンを用意しておく
- 相手のペースに合わせる
- たまには沈黙し、語りを引き出す
- **でも、しかし、は禁句**

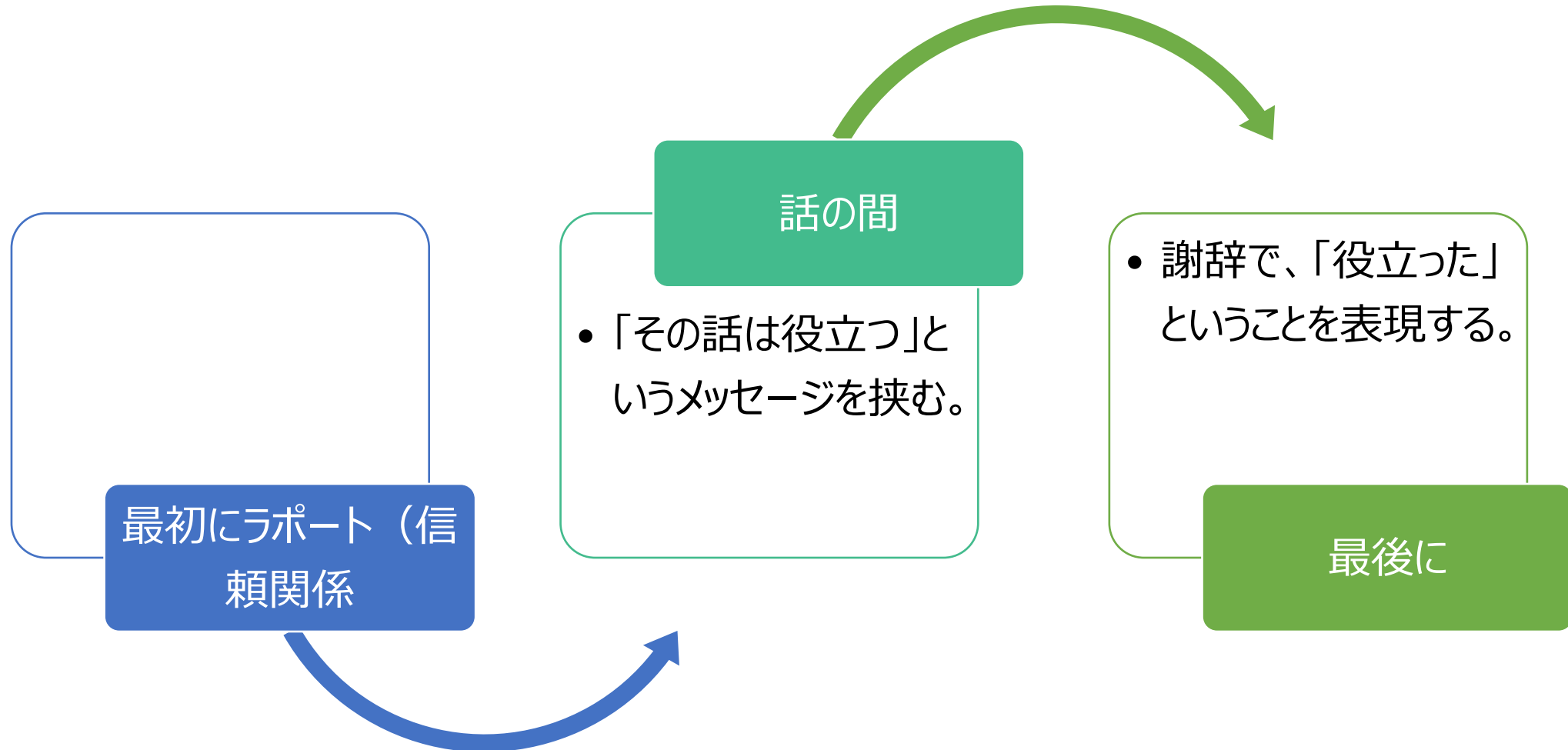


# 配慮 1 : 語り手の不安を取り除く





## 配慮 2 : 語り手に話してよかったんだと感じてもらおう



聞き上手



ただ聞くだけでなく、見て、心を感じる



# 聞き上手の基本



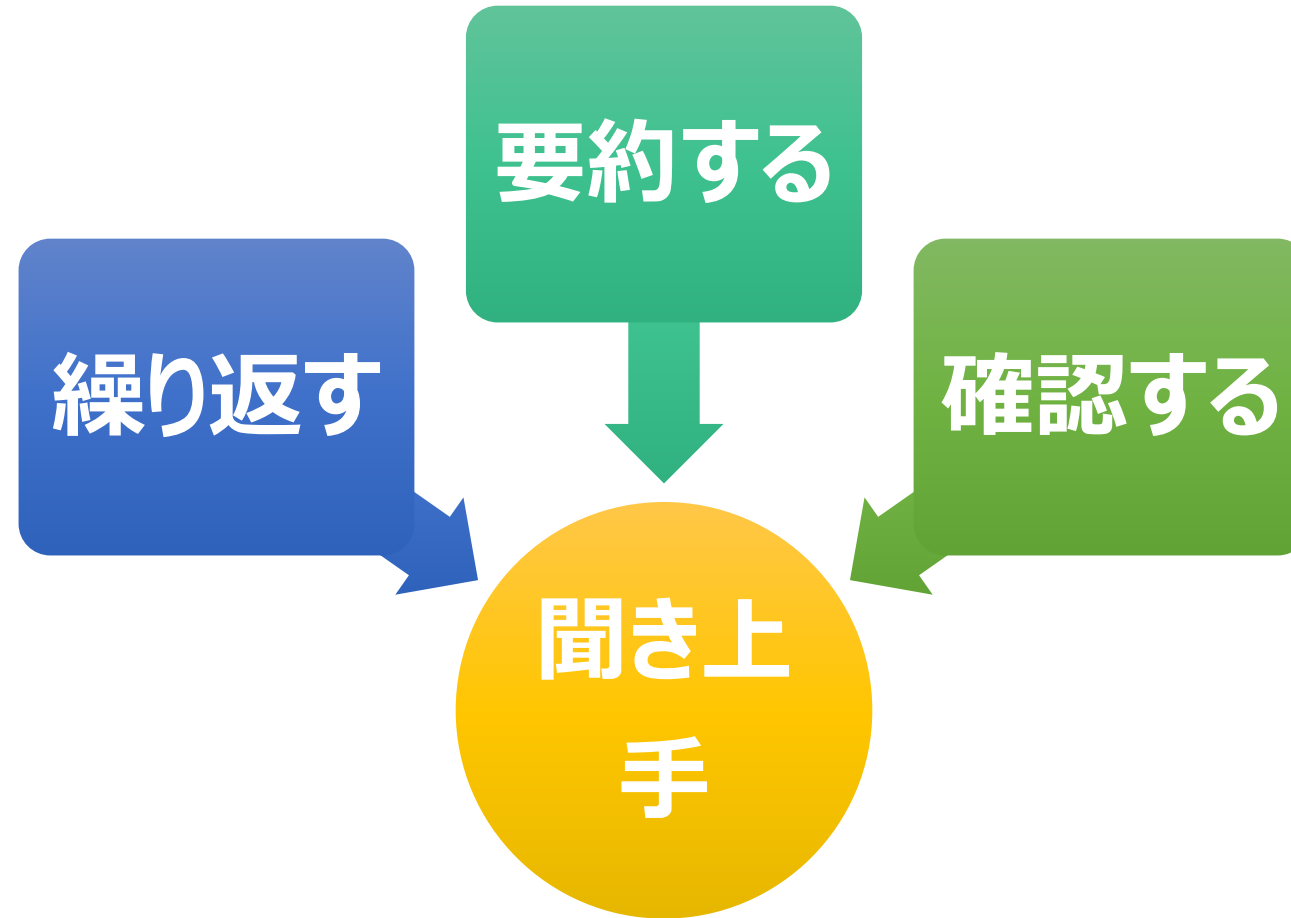
あいづち

アイコンタクト

相手に  
集中



# 聞き上手の反応



# 質問の類型

自由に広がり  
のある答えを  
促す

## 開放型

- 何、いつ、どのように、どこで、だれが、どれが、なぜ

## 閉鎖型

- 動詞から始める：あなたは...ですか？ あなたは...しますか？ あなたは...しましたか？

## 誘導型

- 閉鎖型の質問が続く：あなたは、...なのですね？ そうですよ？

## 制限型

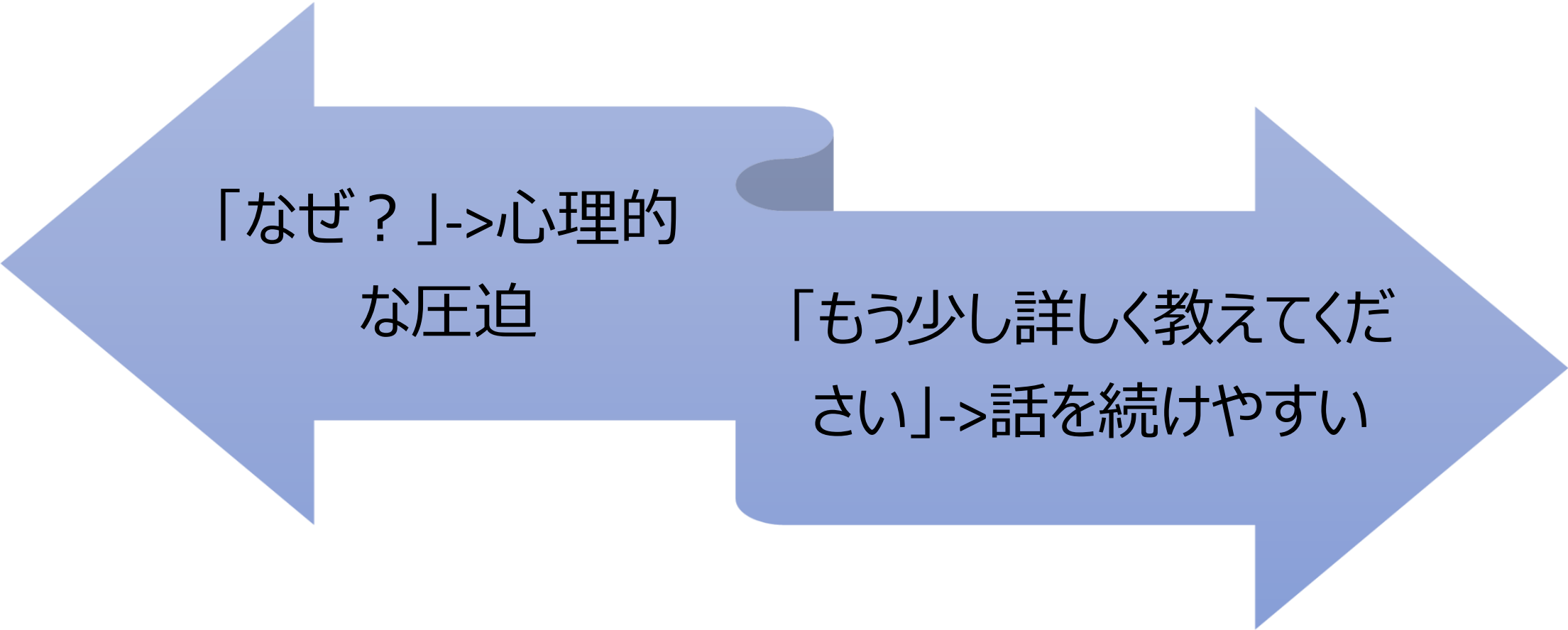
- 選択を与える： AかBのうち、どちらを好みますか？



# 深堀のテク 1 : 一つの質問で一つのことを聞く。



## 深掘テク 2 : 「なぜ」を使わない。



「なぜ？」->心理的  
な圧迫

「もう少し詳しく教えてください」->話を続けやすい





# 深掘テク 3 : 観点を広げてもらう。

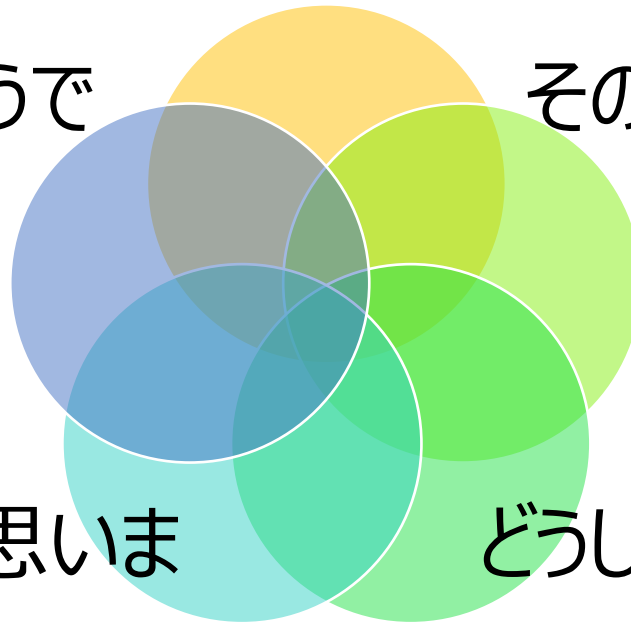
いつから？  
きっかけは？

ほかの人ならどうで  
しょうか？

その結果どうなりまし  
た？

逆だったらどう思いま  
したか？

どうしたかったのです  
か？



# 深堀テク4：抽象的な言葉は、より具体的に言い直してもらおう。

形容言葉：「よい」、「よくない」、「わかりやすい」、「わかりにくい」、「やりやすい」、「やりにくい」、「簡単だ」、「難しい」、「効率的」、「速い」、...



なにが？ どこが？ 何と比べて？ どのように？  
どういう点で？ 何分くらい？ 何割くらい？

程度の副詞：「すごく」「ちょっと」「しばしば」「よく」



何と比べて？ どのくらいか例えていえば...

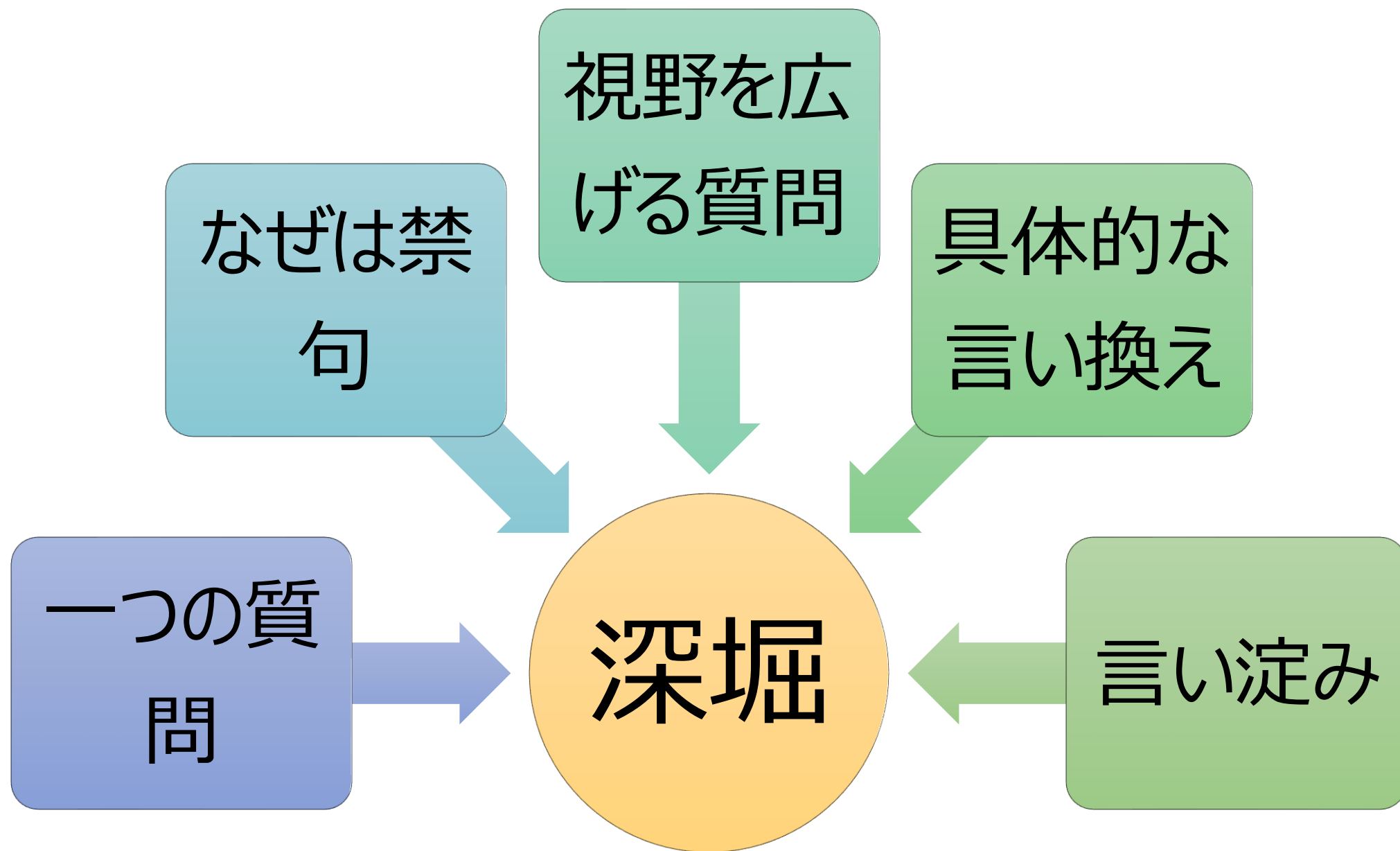


# 深堀テク5：言い淀み、ためらいは、深堀のチャンス。



なんでもおっしゃってください、と促す。





# 流れの中で、それが知りたかったんだ、となれば 大成功



自分が把握して  
いる、知りたいこと

- 事前に質問を準備する

自分が把握していない、  
知りたいこと

- 話を聞いているうちにさらに聞きたいことが湧いてくる。



# 半構造化インタビューのサンプル

# 導入

- 聞き手：今日は暑いですね。
- 話し手：そうですね。
- 世間話...
- 聞き手：私は、...の...という者です。本日は、お時間をいただくことが出来まして、どうもありがとうございます。私共は、...といったことに関して調査をしております、それに関して詳しくお聞きしたいと思います。
- 話し手：わかりました。
- 聞き手：思ったことは何でもお話しただけると嬉しいです。

# 本題

- 聞き手：では、...といったときに、何か困ったことはありませんか？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：なるほど。ほかに困ったことはありませんか？
- 話し手：これ...
- 聞き手：これは、...ということですか？
- 話し手：はい、...
- 聞き手：すると、あれとこれですね？ どっちがより重大ですか？
- 話し手：それ...
- 聞き手：そう思う理由をもう少し詳しく教えてください。
- 話し手：あれ...



# 本題

- 聞き手：そういう問題で、その後に困ったことが起きましたか？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：その問題が重大だと思ったきっかけ等ありますか？
- 話し手：これ...
- 聞き手：それはほかの人にとっても重大な問題なのでしょうか？
- 話し手：それ...
- 聞き手：これこれの人たちにとって重大な問題なのですね？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：なるほど、わかりました。

# 本題

- 聞き手：その問題が起きたとき、現在はどう対処されていらっしゃるのですか？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：その対処策のいいところと悪いところは何ですか？
- 話し手：これ...
- 聞き手：その対処策の結果、そのあと不具合が起きますか？
- 話し手：それ...
- 聞き手：現在のその対処策は、...が致命的ということですね？
- 話し手：あれ...

# 結び

- 聞き手：なるほど、問題の状況が大変よくわかりました。どうもありがとうございます。
- 話し手：お役に立ちましたか？
- 聞き手：はい。大変役に立ちました。最後に、話し忘れたことや、いま思いついたことなどあれば、お話しください。
- 話し手：あれ...
- 聞き手：本日は、どうもありがとうございました。ちなみに、我々は今後解決策の検討を行います。今後、もしよろしければ、またご意見をうかがう機会を設けさせてもらってもよろしいでしょうか？
- 話し手：はい。
- 聞き手：どうもありがとうございます。では、お気を付けてお帰りください。本日はここで失礼させていただきます。