

日本行動計量学会第47回大会 特別セッション (2019.9.6.)

「インタビューへの行動科学的アプローチ：
マーケティング・リサーチを中心とした展望」

フォーカス・グループ・ インタビューの相互行為

モデレーターの働きかけと語りの関係性

文野 洋 (文京学院大学)

ツノダフミコ ((株)ウェーブプラネット)

小野 滋 ((株)インサイト・ファクトリー)

本研究の目的

■ マーケティング・リサーチにおけるフォーカス・グループ・インタビュー（Focus Group Interview；以降，FGI）の相互行為を検討し、インタビュアー（以降，モデレーター）の働きかけと参加者の反応の特徴を記述する。

FGIのメリット

- FGIのメリットとしてあげられる事項のまとめ
 - **自発性**・・・必ずしもすべての質問に回答しなくてよいため、より自発的な回答が得られる。
 - **網羅性**・・・他の参加者の回答から、自身にも該当する／しない経験が想起されるため、網羅的で多様な回答が得られる。
 - **創発性**・・・参加者同士の相互作用により、新たな意味づけが生成される。

方法

■ 調査時期

2017年6月中旬～下旬

■ 調査参加者

FGI参加者42名，モデレーター5名

■ 調査手続き

ブリーフィング：モデレーターへ
FGIの目的説明・進行確認

FGI（約2時間）

デブリーフィング：モデレーターによる概要
説明と質疑応答

FGI時のふりかえり：インタビュー（約30分）

方法

FGI参加者の属性 (網掛けは本報告の分析対象)

No.	年齢	結婚	子ども・ 居住形態	勤務形態	人数	モデレー ター年数)
G1	25-34	既	小学以下	フル	6	M1
G2	35-44	既	小学以下	フル	6	M1
G3	25-34	既	小学以下	パート	6	M2 (16)
G4	35-44	既	小学以下	パート	6	M1 (28)
G5	25-34	既	小学以下	無	5	M3 (3)
G6	35-44	既	小学以下	無	5	M4 (5)
G7	35-44	未	1人暮	フル	4	M5 (20-)
G8	35-44	未	実家	フル	3	M6

FGIの調査目的（モデレーターに依頼）

■ 家庭内年中行事の実施状況（事前Web調査済）について、**その背景を探り、家庭生活満足度とのつながりを把握**する。

FGIの調査目的（モデレーターに依頼）

- 家庭内年中行事の実施状況（事前Web調査済）について、**その背景を探り、家庭生活満足度とのつながりを把握**する。
- 過去との実施頻度の比較
- 子どもが行事実施に与える影響
- 自身や配偶者の子ども時代の経験による影響
- SNSの影響や近隣家庭との比較の有無

FGIの調査目的（モデレーターに依頼）

- 家庭内年中行事の実施状況（事前Web調査済）について、**その背景を探り、家庭生活満足度とのつながりを把握**する。
- 行事実施についての意向（したい／したくない）と現状（やれてない／やり続けている）、好意的・否定的感情
- 行事を続ける意味・意義
- 家庭生活満足度（同Web調査済）の理由
- 3年後の生活の予測・希望

方法

■ 分析手続き

- FGIの逐語録を作成し、モデレーターの「質問」に対して「回答」が得られ、かつ異なる「質問」をするまでの発話群を分析対象とした。
- モデレーターの質問の仕方とその後の参加者の回答に焦点をあて、**FGIのメリットがいかにして実現されているか**を検討した。
- 分析対象の発話群においてどのような**語りの関係性**（文野，2007）が見られるかを確認した。

例 「質問者－回答者」の関係性

- F : まあ、エコツアーということでしたけど、
他と違う、なあーと感じたことってありました 【質問】
- Cさん : やっぱり、そういうね、目的があって、ああいう
貴重なことやってるなど、あの一、そういう一
あれでね、いいことやってる人もいるんだなって
いうなそういう気持ちね 【回答】
- F : **どのへん、貴重なところっていうのは** 【明確化】
- Cさん : いやあ、その一、その一、ああいう、あんなところ
行って種をまく、そういうこと自体がね、…
(中略)…そういうYさんのような、あの一ことは
なかなかできない一ことだと思うんですよ
- F : うん
- Cさん : だから、あれは、すごい人だなあという気持ちだね
- F : [1秒] **そういう体験は他の旅とはちょっと違う** 【確認】
- Cさん : **そうですね**、… 【回答】

例 「体験者どうし」の関係性

話題：片道25時間半の船旅（目前の海を眺めながら）

- F : そんなにこの船の二十四時間ってというのは、
[うーん私は] 大きいと思います？ 【質問】
- Gさん：私は大きいですね **共成員性の可視化** 【回答】
- F : どの辺ですかそのー， [Sさんのこだわりは 【質問】
- Gさん： [やだって見てください
- Gさん： 何ていうんだらう， もう， そのー， 地球 ([笑い])が感じる
でしょう？ ([笑い]) うんそのー， 広がりっていうか
[うーん]， せいせいしませんか？
- F : いやもう， 僕はー [うーん]， これが船だって気が
[しますね **体験者どうし**
- Gさん： [しますでしょう？
- F : どこ行っても海しか見えない
- Gさん： そう， これがやっぱりねえ， いいん， ですよ 【回答】

結果：モデレーターに共通する技法

- オープンクエスチョンが主体
- 肯定的な応答

→自由で自発的な回答を奨励

- 1つの質問事項に対する回答者の配分を調整

→回答者の偏りを避けつつ、時間内に必須事項を質問

結果：モデレーターの差異

- 回答を得るためのアプローチは多様
 - 1つの話題について各参加者とやりとり
 - 参加者に比較的長く語らせる
 - 参加者同士での語りを優先させる

→自発的な回答を得る

結果：話題の円滑な展開

■ 回答に別の質問の回答が含まれていた場合に、これに言及して次の質問をなげかける。

M1：この行事は、さっきハロウィンでね、もう4Bさんがハロウィンもうちょっとっていうふうにおっしゃってたけど、ほかの方で本当はこの行事やりたくないけど仕方なくやっていますっていうのは、今まで出てきてない中で何かあったら。ほんとはやりたくないけどやってる、仕方ないとか。

4C：恵方巻きとか。

M1：恵方巻き？

結果：他の参加者への注意（自発性）

■ 他の参加者が示す回答意思に反応することで、自発的な回答が得られる。

M2：（略）それもちよっと教えてください。

3C：手抜き料理。

M2：なんかありそうなんです。

3C：なんだろう。

M2: 買ってきて終わりみたいな、そういうこと？

3C：うん。

M2：うなずいてる。

3B：そう、頑張るときは飾り付けしますね。

M2：ああ、はいはいはい。頑張るバージョン。飾りまで。

3A：まさにそんな感じです。

結果：参加者の回答の促進（自発性）

参加者の回答のオウム返しや内省を促す質問によって、自発的な回答が得られる。

M1：一応やるっていうのはどうして一応。

4E：何ででしょうね。何かあの（略）やっぱ子どもがいるとやるかなって感じ。

M1：子どもがいると季節ごとの行事を。

4E：そうですね、何かやるようになりましたね。

M1：何でだろうね。

4B：うちは何か母がずっと豆まきはやってたので、
（略）

結果：まとめの確認（網羅性）

回答をまとめて意味づけるとともに、控えめに確認を求めた結果、異なる意見が出される。

3C：（略）でもあつという間に行事も過ぎているんで。ま、でもそんな、もう流れになっちゃって、そんな寂しいとかはないかもしれない。

M2：それでいいって感じですかね。

3A：うーん、私は、本当はやり……あ、その結婚記念日とか誕生日とか、そういう2人の記念日みたいなのは、ほんとはやりたいし、私のために時間を取って欲しいと思うんですけど。

（略）長い目を見ると、ここは我慢するべきかなっていう、今、結構それで揺れてる。

結果：まとめの確認（網羅性）

■ 回答をまとめて意味づけるとともに、控えめに確認を求めた結果、異なる意見が出される。

M3: ちょっとおさらいすると、（略）季節を感じるとか、体験してその子に、まあ実感してもらうとか。そういうなところで、こう、行事とかイベントって、あの、役に立っているのかなっていう感じが出てきたんですかね。他にも何か話して気がついたこととか（略）言っちゃってくださいね。いろいろやってるけど。

5D: こういうイベントをやることによって家族の仲が深まる気がして、なにかそういうのもいいなと。

結果： テーマ周辺の質問（網羅性）

テーマに関連する可能性のある回答については、特定の参加者に追加の質問によって確認をとることで、新たな回答が得られる。

4B：（略）で、実家に帰って母親のそれこそお雑煮食べたりとか、そういうだらーっとした感じに。好きですね。

M1： その場合、帰るご実家ってというのは東京の？

4B： はい、（略）「今日も泊まりたい」って子どもが言うともた帰ってくるんですよ、私たち2人は。でも、それは子どもにとっては何かすごく楽しいイベントみたいな感じで、（略）

結果：「～どうし」の関係性

参加者の自発的な回答を促した結果、「同じ気持ちをもつ者どうし」といった関係性が生じる。

M5： うん、そういう楽しめる大人って、どんな大人のイメージなの？イメージ。

7B： 余裕がある。（7A: はあ）

M5： **余裕がある**、うん。

7B： 時間、お金、何だろう。もう全てにおいて余裕がある。

M5: **余裕がある**。うん。そういうのが楽しめる。

7B： あ、心か。

M5: **心か**。うん。

7D： 何かこう、丁寧に生きてるっていうか。何か。

M5： **あ、そう、そう**ですね。（7A: **ああ、ああ**）

結果：「～どうし」の関係性

参加者の自発的な回答を促した結果、「同じ気持ちをもつ者どうし」といった関係性が生じる。

7D：何かこう、丁寧に生きてるっていうか。何か。

7B：あ、そう、そうですね。（7A: ああ、ああ）

M5：ああ。丁寧に生きてる。うん、うん。

7D：うん、ただ、ただ生きて、何か、何、ただくらし
てる。

M5：ただ生きてる（笑い）

7A：（笑い）わかる。

結果：「～どうし」の関係性

■ 共成員性を可視化することで、「～どうし」の関係性が生じる。

M4：その辺は、**男の子のお母さん**はどうなんですか、覚えといてほしい、やってほしいみたいな、ある。

6D：でも覚えてほしいです。

6E：覚えておいてほしいけど、お嫁さんによります。

6D：そうですね、確かに。

6E：そういうことをやる人がいいなって思う子になってほしいけど。

6D：あ、ですね。尻に敷かれたらおしまいですね。確かに。

結果：「～どうし」の関係性

6E： そうなの、そうなの。だからなんか、やりがいがないっていうか。

6C： 面白過ぎる。

6D： だから（不明）、もうそういう人見つけなさいっていう（不明）、そこでそう。

6E： そこ、すてきと思う感覚を。

6D： でも子どもってやっぱ、お母さん見てるらしいから、大丈夫みたいですよとか言って。

6A： その感覚が違いますよね、男の子の親の感覚と、女の子の。

6B： そうですね、そこの価値、多分。男の子そういうふうにして育ててる子と、なんか女の子もやって育ててる子が、多分きっと一緒になる。

6E： それが理想的な感じですね。

6B： それが理想ですよ、行事の。

結果：「語り－聴く」関係性

■ 他の参加者の語りを理解できる者として聴く。

5A：あと季節を1年通してそんなに何か今って四季を感じられることが少なくなってるじゃないですか。（略）やっぱり実際に体験させながら四季を感じてる感じですね。

M3：確かに。確かにね。5Fさんも何かうんうんって言ってましたね。

5F：納得しちゃいました。確かに子どもは体験しないとすごく吸収できないのかなって気はしますね、うん。だからすごい今真剣にふんふんって納得してしまいました。

結果： 語りの関係性 （創発性？）

■ G3・G4・G5では、基本的にモデレーターと参加者
とによる「質問者－回答者」の関係性が維持されて
いた。

■ G6・G7では、モデレーターの質問の後に参加者同
士による「～どうし」「語り－聴く」関係性が観察
され、自発的な回答を得ていた。

➔モデレーターのスタイルといえるか？

結果：モデレーターの働きかけと語りの関係性

- 各モデレーターは、FGIの基本的なスキルを駆使してFGIをマネジメントしている。
- FGIの展開は、モデレーターによる回答を得るためのアプローチによって異なってくる可能性がある。
- 参加者同士による「～どうし」の関係や、「語りー聴く」関係性を成立させる工夫により、新たな意味づけが生成される機会が生じる。

展望

■ 一般的に、モデレーターは、依頼内容に沿ってFGIを進め、FGI直後の調査主体（依頼主）とのふりかえり（デブリーフィング）において、FGIで明らかになったことなど、所見を報告する。

■ FGIにおけるモデレーターの働きかけは、このデブリーフィングに向けた所見構成の作業でもある。したがって、デブリーフィングにおけるモデレーターの説明や、FGIのふりかえりのインタビュー結果とあわせて検討することで、FGIにおける有効な技法が検討できる。