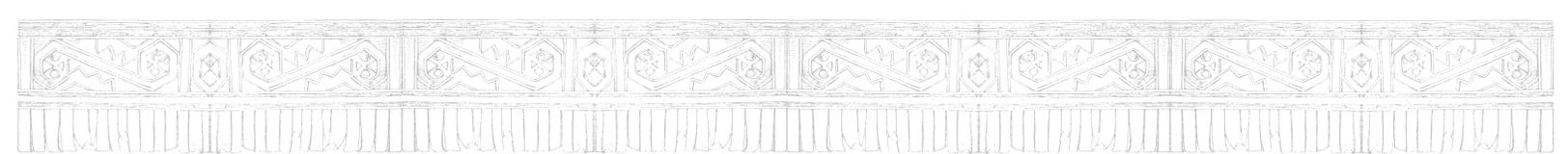

第2章

何はなくとも現状分析！

アンケートを活用する





山「ところで、社長からこんなカードをもらったのですが、これは何でしょう？『おぼろげな鏡』と書いてあります。コンプラ教育に鏡を使うんですか？」

高「あ、それはきっと『アンケート』のことね。社員のコンプライアンス意識を可視化するという意味だと思う。会社の脆弱性、つまり現状の課題が分からなければ、それを解決できるような施策を打つことはできないから、とっても重要。」

山「なるほど。でも、『おぼろげ』なんですか？」

高「室長メモによると、『アンケートは設計次第で、ものすごく正確に数値的に把握できるようにする』みたいなんだけど、去年は立ち上げ期で急いでいたから、聞きたいことだけ質問する形で、特に設計せずにエイッて作っちゃったのよね……。結果としては、とりあえず現場の人たちが持っている課題は聞き出せたかな、という感じ。まあ、ゲームでいうなら初期装備みたいなものかな。しないよりはいいけど、もっといい聞き方がある。」

山「アンケート設計って奥が深いんですね。」

高「まずはこれを使って得た結果を使うしかないけれど……。でも室長のメモを読んで、アンケートの精度は、なるはやで上げていきましょう！」



カード「おぼろげな鏡(簡易アンケート)」を手に入れた!

③ おぼろげな鏡



簡易アンケート

<説明>取り急ぎ作ったアンケート。社員のコンプライアンス意識の現状をなんとなく把握できる。

<使い方(例)>研修効果の検証、意識調査など。目的に応じた質問文を作り、選択肢から選んでもらうか自由回答を書き込んでもらう。アンケートフォームや学習管理システム(LMS)の機能などを使うと便利。

<使うタイミング(例)>研修の後や、コンプライアンス月間などの時期に定点観測するなど。



室長メモ(解説)

どんな施策を打つにしても、まずは現状分析が必要です。現状に合わない施策をいくら打ってもむだになってしまうからです。

自社の脆弱性(課題)がどこにあるのかを知るためには、「アンケート調査」が役に立ちます。

アンケートは、「傾向を感覚的に捉え、定性的な意見を集めるツール」程度で使われることが多いですが、上手に設計すれば「定量的に現状分析できるツール」にもなります。

ここでは、上手な設計をするためのポイントを解説します。これらに注意して設計すれば、回答

をスコア化することができるでしょう。

それでは、その精度の高いアンケートの作り方を説明していきましょう。

アンケートの力を最大に発揮する使い方

アンケートは、次のような使い方をするとき力を発揮します。

- ①研修後に回答してもらう
 - ➡学習効果を把握できる
- ②アンケートの回答結果を、過去のテスト結果や問題発生歴、内部監査やコンプライアンス意識実態調査結果など、別のデータと比較分析する
 - ➡「潜在的なリスクを抱える可能性のある（抱えている）組織や部署」を洗い出せる

アンケート設計のポイント

アンケートを有効に使うには、「目的」「設計」「分析方法」がポイントです。

まず、「何を**目的**としたアンケートなのか」をはっきりさせましょう。

そして、その目的を実現するために、「どんな質問をするか」「どんな選択肢を用意するか」を検討します。

例えば、研修前アンケートで受講者のレベルや知りたいことなどを抽出する目的であれば、知識・意識のレベルを問う質問に回答してもらったり、自由記述してもらったりすることになりますし、研修の効果測定が目的であれば、研修で学んだことをどう受け止めたかに焦点を当てた質問を用意するのがよいでしょう。

さらに、「その結果をどのように統計的に分析して活用するか」を決めて、**設計**します。

「質問文」の作り方

まずは、良くない質問文の例を見てみましょう。

「今回の研修は良かったと思いますか？」

よくある質問文にも見えますが、何が良くないのでしょうか。次の点で問題があります。

- ・記名式だった場合（あるいは特定されうる場合）、「良くなかった」と回答するのは勇気があることなので、たとえ「良かった」という回答が多くても、率直な意見ばかりではない可能性があります。
- ・「良い」か「良くない」かの基準には個人差があり、回答にばらつきが生じてしまいます。

結果として、学習効果の検証にもリスク分析にも十分な精度のデータが得られません。

これを改善するには、「学習した内容を、**今後の行動につなげよう**かどうか」を具体的に尋ねる内容にするとよいでしょう。

例えば、

- ・「この研修を同僚にも勧めたい」
 - ・「研修テーマに興味が出たので、インターネットで検索してみたい」
- などです。

「良かった」か「良くなかった」かを直接聞かずとも、こうした具体的行動についての質問をすれば、その回答から学習内容を「肯定的に受け止めた（＝良かった）」かどうかを知ることができます。また、複数種類の質問をすれば、具体的にどの部分がよかったかも知ることができます。

「選択肢」の作り方

選択肢の設計にも大切なポイントがあります。

まずは、良くない選択肢の例を見てみましょう。

- (1) 非常に良かった
- (2) 良かった
- (3) どちらでもない
- (4) 良くなかった
- (5) あまり良くなかった

これもよく見かける選択肢ですが、どこに問題があるのでしょうか。実は、「(3) どちらでもない」に、次のような問題があります。

- ・ 回答の時間があまりない場合や、アンケートの回答が面倒だと思っている人の場合、よく読まずに「(3)どちらでもない」というあいまいな選択肢を選ぶ可能性が高くなります。
- ・ 「(3)どちらでもない」はノイズとなり、数値的に評価することができません。

それでは、どのようにすれば改善できるでしょうか。

- (1) 強く同意する
- (2) 同意する
- (3) やや同意する
- (4) あまり同意しない
- (5) 同意しない
- (6) 強く同意しない

このように、6段階（偶数段階）で回答するように設計すると、ちょうど中間値の選択肢はなくなり、あいまいな回答だとしても必ず「(3) やや同意する」もしくは「(4) あまり同意しない」のどちらかに寄った回答になります。

これは「セルフ・エフィカシー理論」に基づいたアンケート設計方法で、心理学の分野でよく使われています。次に、この理論に基づいた質問文・選択肢の作り方と、分析のポイントを紹介します。

アンケート設計の例

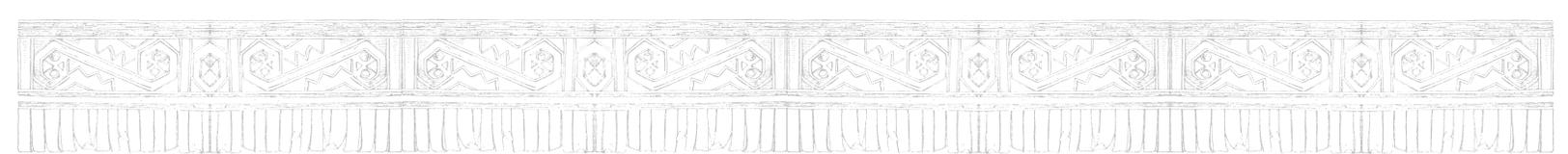
研修後アンケートの作り方を例に、具体的な設計のポイントを説明します。

質問文を作成

質問文は全体で30問ほど用意します。

以下の例文のように、「肯定的な意識を持っているかどうか」を問う質問（1,3,5）と、「否定的な意識かどうか」を問う質問（2,4）を半々の割合で組み合わせていきます。

1. 私は、自分の業務において、今回の研修で学んだ「コンプライアンスの知識」を有効に活用できる自信がある。
2. 「コンプライアンスの知識」を活用することは、自分の業務において、無用な手間が増えるだけである。

- 
3. 日常の業務において、「コンプライアンスの知識」を身に付けると、能率が上がる。
 4. 日常の業務において、「コンプライアンスの知識」を実践する機会がないと思う。
 5. もしも「コンプライアンスの知識」に関する公的な資格があったとしたら、ぜひ取得したい。

このような形で、次の4つの側面からみられるように質問を作っていくのです。

- 1 認知面：成功の可能性、取り組みに値するかどうかなど
- 2 情動面：成功時に感じる正の感情、失敗時に感じる負の感情など
- 3 欲求面：自分で行動を規制する力、自分ができる、才能があるという自信など
- 4 環境面：本人の意図にかかわらず、影響する環境など

選択肢ごとに点数をつけて集計

回答の選択肢は、この質問文に対して「どの程度同意できるか」について、上述のような6段階で回答してもらいます。

これらの選択肢を集計するときには、「(1) 強く同意する」なら6点、「(2) 同意する」なら5点、……「(6) 強く同意しない」なら1点、という具合に点数をつけて集計していきます。

集計結果を分析

回答結果の分析は、全回答の平均値（評価得点を合計して人数で割った値）を求めます。質問文に肯定的な質問と否定的な質問が混在させてあるため、「分岐値」3.5（※）を超えているかどうかを見て、総合的な良し悪しを判断することができます。3.5を超えていれば、「肯定的に受け止められた」と判断できます。

（※分岐値 $= (1+6) \div 2 = 3.5$ ）

さらに、複数回アンケートを取ってその平均値同士を比較すると、統計的に意味がある差があるか否か（有意性）特徴を分析することができます。

次の2点を見るとよいでしょう。

① 3.5を超えているかどうか

- ・ 超えていれば、研修の内容がよかったと言える。かつ、有意差（②）がなければ、研修の内容が安定しているといえる。
- ・ 3.5以下だったら、原因を分析する。たとえば、学習プログラムのレベルが受講者に合っていない

ないなどの原因が考えられる。

② 経年で有意差がないか

- ・ 経年変化が5%以内（※t検定により算出）であれば、有意差はないと判断できる。
- ・ もし有意差が出たら、原因を分析する。たとえば、その年の研修が部署の繁忙期と重なってしまい、集中しにくい状態にあった、などの外部要因も考えられる。

「問題あり」を見極めるカギとなる質問

アンケートを定期的実施して内部監査等のデータと照合して分析すると、「問題を起こしてもおかしくない状態」にある部署は、特定の質問項目のスコアが低くなるのが分かってきます。

例えば、以下のような質問項目です。

- ・ 経営幹部からよくコンプライアンスに関するメッセージを聞いている
- ・ 経営幹部に違反情報が迅速に伝わると思う
- ・ コンプライアンスについて疑問がある場合は上司に相談しやすい
- ・ コンプライアンスについて困ったときに、上司以外で社内のどこに相談したらいいかを知っている

定期的にアンケートを取りながら、こうしたキーとなる質問項目を見つけていきましょう。

このアンケートの作り方と、分析の仕方が分かれば、社内の状況や変化が手に取るようにわかるようになるでしょう!



カード「ピカピカの鏡 (精度の高いアンケート)」を手に入れた!

4 ピカピカの鏡



精度の高いアンケート

<説明>統計解析できるよう上手に設計したアンケート。社員のコンプライアンス意識の現状をしっかり把握でき、得られたデータは、ほかのデータとの比較分析に活用できる。

<使い方(例)>研修効果の検証、意識調査など。目的に応じた質問文を作り、選択肢から選んでもらうか自由回答を書き込んでもらう。アンケートフォームや学習管理システム(LMS)の機能などを使うと便利。

<使うタイミング(例)>研修の後や、コンプライアンス月間などの時期に定点観測するなど。