

自分たちで直接生活者にヒアリングしたい

オンラインサービスに関するデプスインタビュー

<背景と課題>

オンラインサービスを提供している某企業様は、自分たちでユーザーと直接対話したいと考えていました。とはいえ、インタビューの専門家ではない自分たち。専用ルームを使った本格的なものではなく、もっと気軽にお客様の意見をヒアリングできないかと考えていました。

<ご提案内容>

オフィスの自分の席のパソコンからでもインタビューが出来る手軽さ、費用面、首都圏以外の対象者にもインタビューが出来るというメリットを踏まえて、オンラインによるデプスインタビューをご提案させていただきました。

<結果>

インタビューをするのが初めてだった人も多くいましたが、皆、上手くインタビューを実施することが出来ました。インタビューを担当した方々からは「オンラインだったので、緊張することなくお客様と対峙することが出来た。」
「途中で困った時も周りからサポートが得られたのでよかったです。」
「とても話やすかった。」
といった感想を頂きました。



<ココがポイント>

ご自身でオンラインインタビューを実施された皆様から、従来のリアルに対面したインタビューよりも、インタビューしやすいとの感想を多数いただいております。インタビュー専用ルームでインタビューを行う場合、インタビューの担当者は誰の助けも得られずに、対象者と対峙することになります。これは慣れていないインタビュー担当者にとっては非常に大きなプレッシャーとなり、スムーズにインタビューを実施することは簡単ではありません。オンラインインタビューなら対象者が、パソコンの向こう側にいるので、対象者と直接対峙するような過度な心理プレッシャーがかかりません。また会議室でオンラインインタビューを実施すると、周りにはいるプロジェクト・メンバーのサポートやアドバイスを適宜得ながらインタビューが実施できるので、その点も安心です。