

アンケート作成・実施のステップとポイント

【STEP1】目的を明確にする

そもそも、アンケートは何のために実施されていますでしょうか？色々な目的があると思いますが、よく耳にするのが、以下の目的です。

・『受講者の満足度を知るため』

これは確かに目的の1つではありますが、しかし、『満足度を知る』という目的の先に

・『今後の研修企画・実施の改善ポイントを抽出するため』

という本質的な目的があるのではないのでしょうか？

目的によってアンケートの設問も変わってきますので、今一度、何を目的にしたアンケートなのかを明確にしておくことが重要です。

【STEP2】設問を決める

目的が決まったら、次にどのような設問にするかを考えます。

「今後の研修企画・実施の改善ポイント抽出」がアンケートの目的だった場合、「研修の満足度はいかがでしたか？」という設問で、改善のポイントが明確になるでしょうか？「満足度」は所謂「総合的な評価」であって、満足度を構成する要素がいくつかあるはずで、例えば、「自分のニーズとの合致度合い」「進め方」「分かりやすさ」「講師のパフォーマンス」などに分解されるでしょう。実態をより正確にかむためには、できるだけ具体的な項目で設問を設定する必要があります。

まずは(目的から考えて)、調査をしたい領域を大まかにきめ、その領域に紐づく設問(その領域を構成する要素)をいくつか設定すると良いでしょう。

※設問の大まかな領域は、「研修内容」、「講師」、「運営(進行)」、「教材」に設定されることが多いです。

【STEP3】測定方法を定める(定量評価と自由記述)

設問が決まったら、それをどのように測るかを考えます。

一般的には、各設問で「1～5」の評価をつけてもらい、最後に「その他」という項目で自由記述欄を設けるものが多いです。

アンケート回収後に細かな分析をしたい場合は、設問項目を細かく分解するやり方もありますが、設問ごとに定量評価と自由記述を使い分ける方法もあります。ただし、記述形式の設問が多くなると、回答者側に「面倒くさい」という心理が生まれ、本心が引き出せない可能性もあります。

研修企画担当者ご自身が回答者側の目線で考え、程よいバランスで定量評価と自由記述を組み合わせると良いでしょう。

【STEP4】配布タイミングを決める

アンケートが完成すれば、次に配布のタイミングを決めます。配布のタイミングは、研修が終了したタイミングか後日送付が一般的です。この他に、開始のタイミング(始まるまでに机上にセットする)で配布する場合があります。設問を先に開示することで、受講者はその設問を意識しながら研修に参加し、回答の精度が上がるという効果が期待できます。

【STEP5】回収のタイミングを決める

研修時に配布し、「その場で回収」する場合と、「配布はするが後日回収（配布も後日という場合も含めて）」という場合があります。前者の場合は、記憶も新しいため回答がしやすく、事務局としてもその場で回収ができる利点がありますが、終了直後は一度集中が切れ、「早く帰りたい」という心理になりやすく、乱暴な言い方をすれば「適当」につける（全ての設問が同じ評価・自由記述なし）方もいます。後日回収の場合は、記憶はやや薄れるかもしれませんが、冷静な気持ちじっくりと振り返りながら回答できます（当日は理解したつもりだったが、振り返ったら理解できていなかった・・・など）。その意味で、より正確な意見を引き出せるという利点がありますが、回収は個人からのメール等になりますので、提出管理・期日管理の工数が事務局にかかってきます。

【実施後にやること】

- ・アンケート実施後は、回収→集計となります。
- ・集計の結果、平均点（定量評価の場合）が高い項目、低い項目に着目し、「なぜそのような結果になったのか」を考察します。
その際、定性コメントが参考になります。
- ・（余力があれば）個人のアンケート結果にも再度目を通し、極端に評価の低い項目があれば、個別にヒアリングすることを
おすすめします。アンケートには表記できない理由があるかもしれません。
- ・分析後、次回の研修への課題を明確にし、解決策を考えます。外部の教育機関に委託している場合は、担当者や講師も交えて振り返りの機会を設けると良いでしょう。

【Word ファイルは、アンケートの作成例・テンプレートとして参考にいただければ幸いです】

■状況設定

★アンケートの基となる研修

- ・営業スキルの習得を目的に、若手の営業担当者向けへの研修を今期初めて導入した

★アンケートの結果を参考に、次年度はよりレベルアップした研修を企画するため、主に以下 2 点を検証したい

- ①実務に活かせる研修、ということで仮説的に担当者が企画したが、実際のところ本当に実務に役立つような内容だったのかどうだったのか？
- ②時間配分や進め方が適切であったかどうか？