

確かな情報と事実を得る！

「質問とインタビュー」の要領

1. 質問話法の種類
2. 質問の狙い
3. 質問回答の正確さ
4. 質問の手順
5. 質問効果の向上
6. インタビュー

【参考】「事実」と思い込み



① **限定質問話法** — — — 質問する相手に対し、「はい」「いいえ」などの答えを求める質問の仕方。

- (例)
- ・プロジェクト案件で失敗したことがありますか？
 - ・この業界のユーザで課題解決を行った経験はありますか？
 - ・今回のRFPに対する理解と回答に対する自信はありますか？

② **拡大質問話法** — — — 質問する相手に対し、答えの自由を持たせて相手の考え・主張・意見などを求める質問の仕方。(5W2Hなどを求める)

- (例)
- ・プロジェクト案件で、失敗した理由は何ですか？
 - ・プロジェクト活動での「問題発見」はどのような現象から見つけますか？
 - ・この業界の言葉「MMMM」を説明して下さい？
 - ・貴社パッケージの強みと弱みを具体的に教えて下さい！



- 質問は、質問する相手から情報・事実なり約束を得ることにある。質問は、何のための情報入手かを明らかにして行う必要がある。

① **情報の開示** — — — 問題点、課題、問題解決のヒント・意見・策、要求情報の根拠・理由。

(例) ・ RFPの「自社の問題点」で最も解決策が難しいと想定される項目を教えてください！
・ その根拠と理由は何ですか？

② **情報の提供** — — — 統計資料、業務ルール、事例、開発手法販売実績。

(例) ・ パッケージ導入で自社の業態・取扱い商品・事業規模に近い実績はありますか？
・ 危機管理の対象分野を教えてください！

③ **情報の調査** — — — 不明点・疑問点の根拠、事実の有無、データの収集。

(例) ・ 要件定義の成果物サンプルを見せて下さい！



- ・ あなたの担当作業 (PM / SE) に関して、具体的に作業の仕方と成果物を教えてください！
- ・ 自社のRFPの漏れている点があれば教えてください！

④ **情報の確認** — — — 事実、情報内容、関係情報、現状の認識。

- (例)
- ・ 見積金額の根拠はどのような内容ですか！
 - ・ 貴社担当のPM / SEの月単位での作業工数はどの程度ですか？
 - ・ PM / SEは弊社プロジェクト案件に対して、専任ですか？



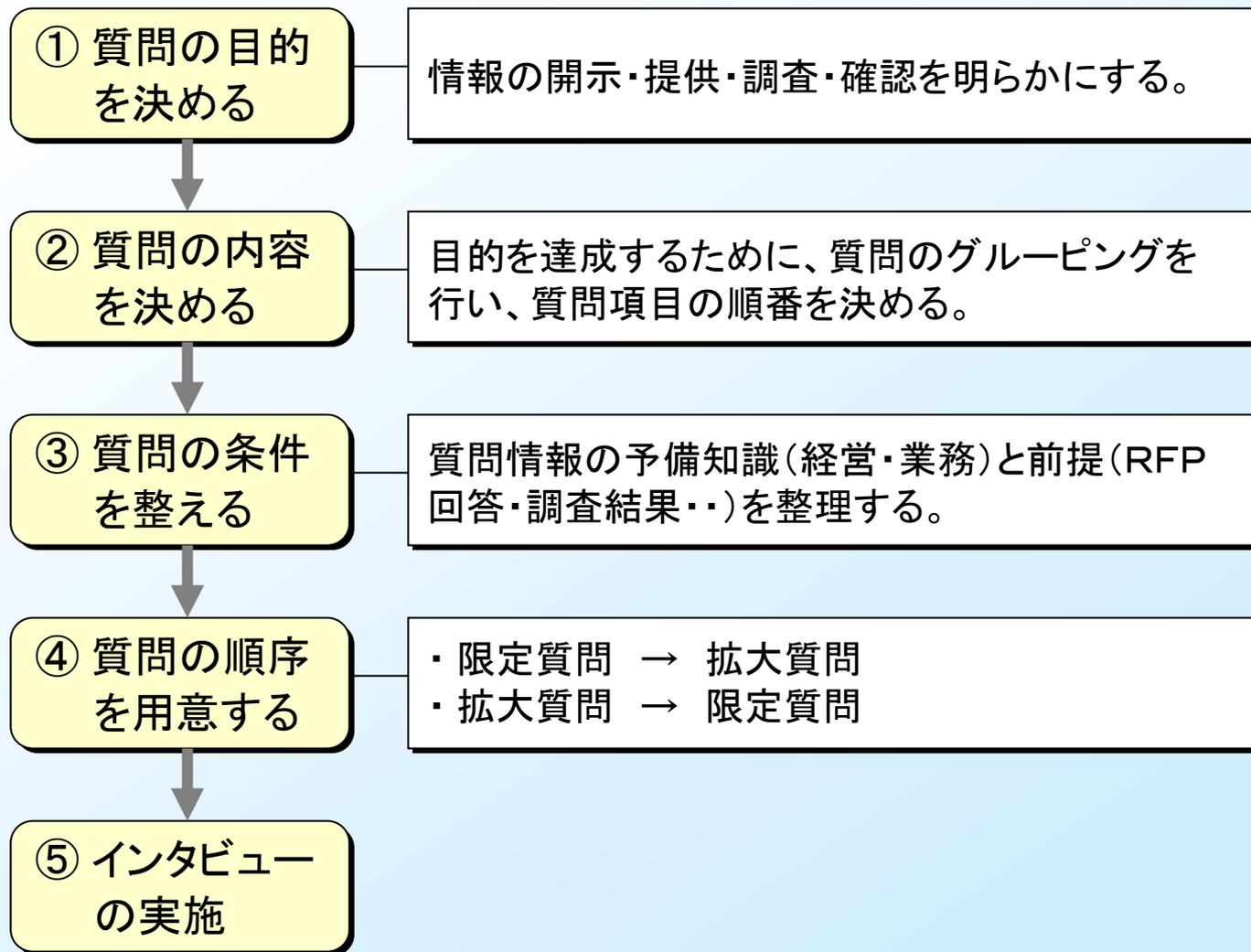
- 得られた回答の正確さ、すなわち情報としての利用価値をおさえることが必要である。情報の事実と根拠である。

- ① **事実** ———
 - ・ だれでもが認める客観的事実。
 - ・ データとして存在。
 - ・ 作成したドキュメント類。
- ② **根拠** ———
 - ・ 関係者が認め納得できる主張、意見、理由。
 - ・ 論理的関係。
 - ・ 数字、統計資料。

→ **大事な事項は必ずドキュメントの提出を求め、事実として両社で確認すること！**



● 質問の手順と内容





● 質問効果の向上のために

- ① 「なぜ…」 ——— 質問の目的を達するために、回答に対して「なぜ」を常に意識する。「なぜ」は、回答者の理由・根拠を求めることになる。
- ② **回答への共感** —— 回答に対して、納得・理解できた場合は、必ず回答者に共感したメッセージをおくる。信頼感が芽生える。
- ③ **質問目的の説明** — 質問での回答が、「どこに使用されるか」「何のために使用するか」の説明を回答者に行う。回答情報の重要性をアピールする。
- ④ **質問根拠の提示** — 回答者に安心してもらうために、必要があれば質問に関するデータ・資料を説明してから、質問を行う。
- ⑤ 「聞く」ことを重視 —— 回答者の目・鼻あたりに視線を置き、回答者の話に耳を傾ける。喋ることは最小限に抑える。



① インタビューとは

相手とインタビュー担当が、面接してインタビュー担当の言葉による問いによって、答えという反応を得る行動をいう。従って、「問う人」と「問われる人」は常に固定でなく立場なり人が異なるので、インタビューは技術的側面を持っている。

② インタビューの手順

1) インタビュー計画

a. 質問内容の選定と準備

- ・「質問」参照

b. インタビュー者の選定

- ・インタビュー相手の対象者を決める
- ・インタビュー相手の基本情報を得る(担当分野・経験・性格・..)
- ・同席者の有無なり必要性の判断をする

c. インタビュー実施の案内

- ・いくつかの候補日時を伝えるか相手優先で決める
- ・インタビューの主旨と項目を文書・メールで伝える(臨機応変)



2) インタビュー実施

a. インタビューメイン担当者の決定

- ・ 1名のメイン担当を決め、実施する
- ・ インタビュー項目が終了した時点で、他の担当者による補足インタビューを行う

b. インタビューの主旨、目的の確認

- ・ 相手の了解をとる
- ・ インタビューの範囲、所要時間を確認する

c. インタビュー項目に沿って実施

- ・ 「質問」参照

d. 終了したら感謝の言葉を開陳

- ・ 「何を」学んだか、得たかを述べる
- ・ 必要があれば、今後に生かせる点も述べる
- ・ 回答すべき事項があれば「回答時期」を確認する
- ・ 翌日、関係者にメールかTELで礼を言う

【参考】「事実」と思い込み



堅実型



評価情報の精度向上

質問
インタビュー



的中!

評価

疲労型



評価情報の曖昧さ

質問
インタビュー



ズレ発生?

評価

無駄型



評価情報の質低下

質問
インタビュー



的はずれ?!

評価

* 思い込み = 事実を確認していない情報・判断・意見・資料を指す。