

業務把握インタビュー手法

2008年4月作成

概要

効果的なITシステムを実現するためには、お客様の業務を的確に把握する必要があります。当社は国際規格ISO13407^(注1)で規定された人間中心デザインのプロセスを実現するために、お客様の業務把握のための効果的なインタビュー手法を開発しました。本手法を適用することで、規定プロセスから離れた現場での業務の実態や、業務に対する意識、価値観、理想像などを、ワーカー視点で的確に把握することができます。

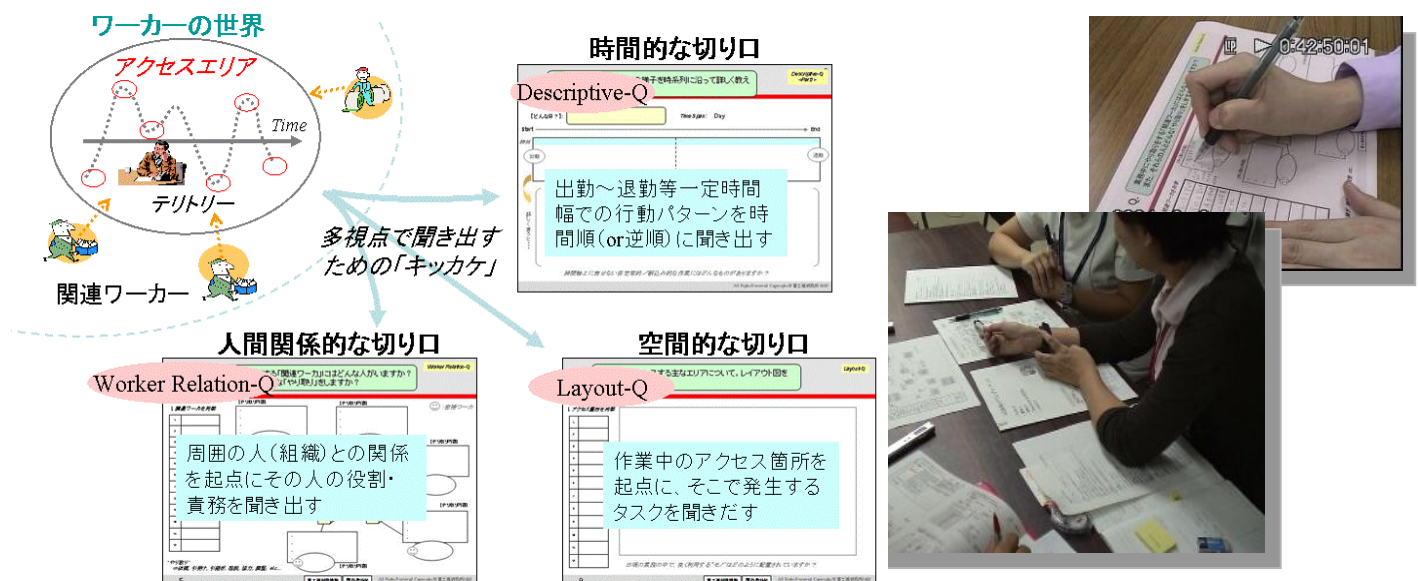
技術のポイント

- ・現状を把握する「ECOW (エコー)インタビュー」^(注2)
 - ユーザ調査で利用されるContextual Inquiry、英国犯罪捜査面接で利用されるコグニティブインタビューを参考。
 - 独自の「質問ワークシート」を用いて、話し手に主導権を与えながらも会話の範囲を限定可能。
 - 話し手から得られる情報は、雑多であるものの、事実起点で情報量に富み信頼性が高い。
 - 実施後、インタビュー音源から発言内容を書き起し、KJ法^(注3)などにより構造化し「現場実態」と「意識」を表出。
- ・お客様視点・想いを把握する「AIm (エイム)インタビュー」^(注4)
 - お客様が製品やサービスを通じて得たい本質的で不変な価値や、中長期的な方向性の獲得が可能。
 - 「現状把握セッション」、「理想像把握セッション」、「振り返りワークショップ」の3つのセッションの組合せ。
 - 過去の肯定経験を起点に、行動変化/強み/変化の原動力などを順次語らせることで話し手の深層心理へ迫る。
 - 戦略的フレームワークにお客様の「語り」を分類し、お客様視点の全体像を俯瞰的に把握できる。

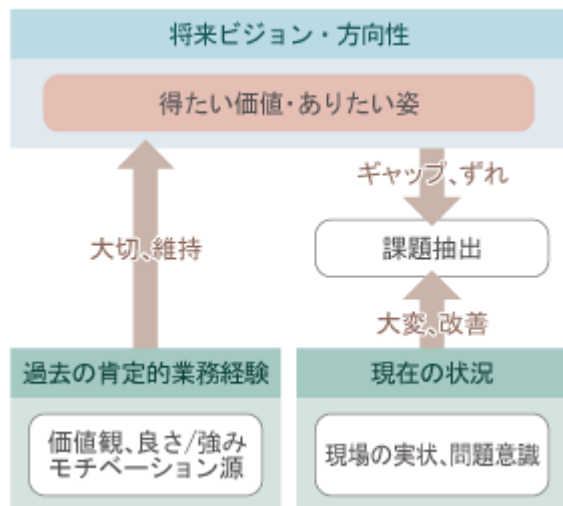
適用例

- ・ECOWインタビュー：金融営業店モニタリング^(注5)で「ワーカー分析」として活用中(2007年～)
- ・AImインタビュー：大学、生命保険会社、金融商談などで試行適用中

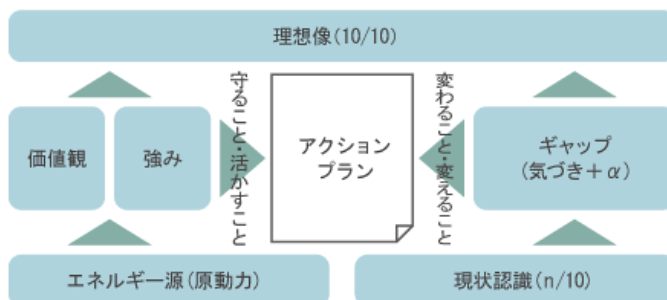
「ECOWインタビュー」で使用するワークシート



「Alm インタビュー」の全体モデル



「Alm インタビュー」の戦略的フレームワーク



関連リンク

- ・【雑誌FUJITSU 2007年5月号】 業務把握インタビュー手法
<http://img.jp.fujitsu.com/downloads/jp/jmag/vol58-3/paper04.pdf>
- ・【富士通ジャーナル 2007年3月・4月合併号】 ECOWインタビューの適用事例
http://jp.fujitsu.com/about/journal/publication_number/298/topstory/yachiyobank/
- ・【富士通ジャーナル 2008年4月号(冊子版)】 お客様の想いを把握する戦略的インタビュー手法
http://jp.fujitsu.com/about/journal/publication_number/308/journal308-technology.pdf
- ・【富士通ジャーナル 先端テクノロジー 2008年4月】 お客様の想いを把握する戦略的インタビュー手法
<http://jp.fujitsu.com/about/journal/technology/20080401/>

注釈

- 1 国際規格ISO13407:
 ユーザビリティに関する国際規格で、ユーザの視点に立った機械/システムを作ることを求めている。ISO(国際標準化機構)により1999年制定。
- 2 ECOW (エコー)インタビュー:
 Ethno-Cognitive Interview for Work practice understanding
- 3 KJ法:
 膨大な定性データを一旦カードに分解した後、グループ毎にまとめていく手法。共同作業に効果的とされる。
- 4 Alm (エイム)インタビュー:
 Appreciative & Imaginative Interview
- 5 金融営業店モニタリング:
 富士通ならではの総合フィールドワークを駆使し、空間分析、業務分析、ワーカー分析などを通じて営業店の実態と課題を「見える化」する金融ソリューション。