

【聞く×考える】

19 アンケート結果の分析

解答例／解答のポイント

【聴解】

LEVEL 1

解答

a, c

LEVEL 2

解答／解答例

離脱率の原因を詳しく調べることになり、石井さんが調査方法を検討して具体的な調査を進めることになりました。アンケートの結果、スマートフォンで見たときの使いにくさが離脱率の高さにつながっている可能性があることがわかったためです。調査で得られたデータをもとに、必要に応じてページの改善を他の部署に提案する予定です。

解答のポイント

- 最後にファシリテーターの町田さんが結論をまとめてくれているので、その部分を中心に書きます。
- なぜ調査が必要なのか（離脱率の原因を調べる）、誰が何をするのか（石井さんが調査方法を検討する）を必ず入れます。余裕があれば、次回以降の方針（データを見て、必要なら他部署の提案に使う）も書けるといいです。
- 文章の流れが明確であれば、理由→結論／結論→理由のどちらの順で書いても問題ありません。

LEVEL 3

解答例

「お客様情報の入力フォームで、入力に時間がかかった項目はありますか。」と質問します。会議で、入力フォームが使いにくいと感じている人が多い可能性があるという話が出ていたからです。時間がかかる項目は、利用者が面倒に感じやすいので、優先して修正したほうがいいと思います。

解答のポイント

- 会議の内容から、このホームページは、「何かを申し込む」ことができるものだとわかります。
- ホームページの使いやすさとしては「申し込みたくなるかどうか」「簡単に申し込めるか」「申し込みの流れがわかりやすいか」などが挙げられるでしょう。