

郵送調査における回収率向上策のいくつかの試み

統計数理研究所 調査科学研究センター 土屋 隆裕
統計数理研究所 調査科学研究センター 朴 堯星

1. 本報告の概要

調査科学研究センターでは、2011年度から2014年度まで4年間にわたり、東京多摩地域の中で対象とする市をかえながら、当該地域の住民を対象とした郵送調査を毎年実施し、いくつかの回収率向上策を試行してきた。本報告では、それらの実験調査の結果をまとめて紹介する。

具体的には、(1)手書き依頼状の効果、(2)調査に関するパンフレットや調査結果の紹介記事の同封の効果、(3)調査票の送付に半透明あるいは透明の封筒を用いる効果、(4)調査票の枚数やレイアウト・デザインの効果、(5)調査実施時期の効果、についてである。

結果として、いずれの要因に関しても回収率にほとんど違いは認められなかった。

2. 手書き依頼状の効果

2011年度には立川市・小平市の住民を対象に、対象者を無作為に4群に分け、そのうち2群には通常の活字による依頼状を送付し、残りの2群には手書き原稿を活版印刷した依頼状を送付した。なお活字群では送付用封筒の宛名はラベル印刷し、手書き群では宛名も手書きした。さらに督促状も群に応じて活字または手書きとした。

2012年度には昭島市・小金井市の住民を対象に、対象者を無作為に4群に分け、そのうち2群には手書きによる一筆箋を同封し、残りの2群には同封しなかった。

3. パンフレットや調査結果紹介記事同封の効果

立川市・小平市対象の2011年度の調査では、半分の群にはカラーの調査パンフレットを同封し、残りの群にはモノクロの簡易な説明書を同封した。

昭島市・小金井市対象の2012年度の調査では、前年度の多摩地域の調査結果が紹介された地元発行の雑誌記事のカラーコピーを同封した群と、同封しない群とを比較した。

2013年度には八王子市の住民を対象に、対象

者を無作為に16群に分け、そのうち8群には調査の趣旨等を丁寧に説明した文書を同封し、残りの8群には同封しなかった。

4. 半透明あるいは透明の送付用封筒を用いる効果

八王子市対象の2013年度の調査では、半分の群では不透明の角形20号の封筒を調査票の送付に用い、残りの群では大きさはほぼ同等だが、封筒前面が半透明になっており、内容物が見える封筒を用いた。

2014年度は調布市の住民を対象とし、四つの辺のうち二つの辺を切り取ればクリアフォルダになる透明の封筒を調査票の送付に用いた。封筒の表面下半分にはイラストを印刷し、開封前に内容物が調査への協力依頼であることが分かるようにするとともに、裏面には広域避難場所を示した調布市の地図を印刷した。

5. 調査票の枚数やレイアウト・デザインの効果

八王子市の2013年度の調査では、半分の群にはA4版両面2枚で4ページの調査票を送付し、残りの群にはA4版両面4枚で8ページの調査票を送付した。なお調査項目は両群で全く同一である。

調布市・西東京市の住民を対象とした2014年度の調査では、対象者を無作為に3群に分け、一つの群にはA4版両面3枚で6ページの調査票を送付し、他の一つの群にはA4版両面2枚で4ページの調査票、残りの群にはA4版両面4枚で8ページの調査票を送付した。なお最初の2群の調査票はプロのデザイナーに作成を依頼し、最後の群の調査票はMS Wordで簡易に作成した。

6. 調査実施時期の効果

八王子市の2013年度の調査では、半分の群は2014年1月1日に対象者の元に調査票が到着するよう発送を行い、残りの群では同年1月10日(金)に到着するよう発送した。