

## 10-14 ヒアリング調査が難航！

～相手から問題意識や本音を引き出す事に四苦八苦～

### 1. 立場と仕事

建設コンサルタント入社後5年程度の若年期であった。道路管理者が実施する維持管理業務について、IT活用による改善・効率化メニューを検討するという業務を担当した。本業務においては、道路維持管理業務が多岐にわたるため、国土交通省事務所の様々な部署への調査が必要であった。

### 2. 遭遇した事態

道路維持管理業務全般という広い検討範囲に対して、道路維持管理業務を担当する現場職員へのヒアリングに基づき、網羅的な改善メニューの立案を行う場面にあたった。当該分野の経験が浅かった上に、社内にも道路維持管理業務に詳しい技術者が皆無であり、十分なノウハウがなかった。そのため、自らが試行錯誤しながら、主体的に現場職員へのヒアリング調査に取り組まざるを得ない状況であった。

業務に追われる多忙な現場職員を相手に、時間が限られる中で効率的かつ的確に現場での問題点や課題を引き出すことが求められた。しかし、改善提案に繋げる課題抽出を行う目的で実施したヒアリング調査において、現場職員の多くは、日頃、担当業務に課題を認識していないという結果となった。しかしながら、ヒアリングを通して実態を把握するに至った維持管理業務の中には、客観的に考えてあまり効率が良いとはいえない項目もあると感じていたため、潜在的課題は多分にあると推察した。どうすれば、潜在的課題を現場職員から「具体的な形」で引き出せるか、その手法ととりまとめ方針の検討に苦慮した。

### 3. 対応内容とその結果

自らの経験不足を補うために、既存成果、社内有益者、参考資料等の考えられる全ての情報ソースを活用して対応方針を検討し直して、改めてヒアリング調査に臨んだ。また、発注者の資料室にも足しげく通って、調査と情報収集に努めた。

さらに、経験の浅さをごまかしきれない状況でも、見栄をはずし素直に謙虚に、丁寧かつ辛抱強く、聞き取りを行った。特に、対象者の立場になって、イメージしながら話を進めることで、対象者の気付きやひらめきを誘導するように努めた。また、日常的には社内で情報技術用語をそのまま用いるところを、ITに関わりが薄く、疎い方々にも理解し易い表現に置き換えて説明するなど、相手の理解度や反応等を見て、対応する工夫をこらした。

想定される課題や例を根気強く説明し続けた結果、調査開始時点ではスムーズに課題の引き出しには至らなかった多くのケースについても、徐々に課題や問題点の抽出につなげることができるようになった。