

#	番号	質問内容	質問形式(オープン/クローズド)	目的・意図	備考
	1	現在の業務内容を簡単に教えてください。	オープン	業務の全体像を把握し、どのような作業が行われているかを確認する。	インタビューの冒頭に使用
	2	この業務で一番困難だと感じる点は何ですか？	オープン	課題感や改善の余地を把握するため。	特に属人化や頻発するミスがあれば深掘りする
	3	業務で使用しているツールやシステムは何ですか？	オープン(名称の列挙)	ツールやシステムの依存度と効果を確認するため。	最新バージョンや運用ルールもヒアリング
	4	どのくらいの頻度でこの業務を行いますか？	クローズド	業務のボリューム感や負荷を把握するため。	日次、週次、月次、年次など具体的に回答を促す
	5	この業務を効率化するために、今必要だと感じるものは何ですか？	オープン	現場からの改善アイデアを引き出すため。	仮定質問や例示で深掘りも可能
	6	属人化している作業はありますか？	クローズド	属人化リスクを特定するため。	特定の担当者だけが対応可能な業務を明らかにする
	7	業務でミスやトラブルが発生しやすい箇所はどこですか？	オープン	品質リスクやエラー原因を洗い出すため。	現場の「実感」に基づく回答を収集
	8	他部署や他チームとのやり取りで改善したい点はありますか？	オープン	部署間の連携課題を抽出するため。	コミュニケーションの頻度や方法についても確認
	9	現在の作業手順やマニュアルについて、改善の余地があると感じますか？	クローズド	既存資料の精度を評価し、更新ポイントを探るため。	具体例を引き出す質問も追加可能
	10	現在の業務を短縮または簡略化するとしたら、どのような方法が考えられますか？	オープン	改善策や効率化の可能性を探るため。	仮定質問で自由な発想を促す
	11	この業務における目標や評価基準は明確になっていますか？	クローズド	目標設定やモチベーションの可視性を確認するため。	上司や評価制度の影響も確認
	12	他のメンバーに引き継ぐとした場合、どのような準備が必要ですか？	オープン	引き継ぎ時の障壁を把握し、標準化の必要性を明らかにするため。	マニュアルや研修体制についても話を深める
	13	業務プロセス全体を通じて、ムダや非効率と感じる箇所はありますか？	オープン	無駄な工程や改善余地を特定するため。	プロセスフロー全体を確認する場合に有効
	14	作業中に参考になっている資料やツールは何ですか？	オープン(名称の列挙)	現場で活用されているナレッジや情報源を特定するため。	ナレッジマネジメントの対象範囲を拡大する参考に
	15	追加で共有したい意見や提案があれば教えてください。	オープン	ヒアリングの補足情報や自由意見を引き出すため。	インタビューの締めくくりとして活用

改訂版原本URL: https://docs.google.com/spreadsheets/d/1yfiND7L_1-GnTWDHdpm42oy0AWJFPKpLHHY-Z_A6k6o/edit?gid=1257177356#gid=1257177356

項目の説明

- 番号
 - 質問リストを管理しやすくするための番号です。
- 質問内容
 - 現場担当者への具体的な質問内容を記載しています。オープン質問とクローズド質問を組み合わせています。
- 質問形式(オープン/クローズド)
 - オープン質問(自由回答形式)とクローズド質問(Yes/Noや選択肢形式)を区別して記載しています。
- 目的・意図
 - その質問を行う理由や得られる情報の意図を明確化しています。
- 備考
 - 質問を活用する際の補足情報やアドバイスを記載しています。状況に応じてカスタマイズしてください。

活用方法

- 自社向けにカスタマイズ
 - 質問内容を自社業務やヒアリング対象者に合わせて編集・追加してください。
- ヒアリング計画に組み込む
 - 質問内容を時系列や重要度で並び替えたり、関連する部署や業務領域に応じてグループ分けすると効果的です。
- 記録とフィードバック
 - 回答内容を記録し、後で分析できるように整理してください。ヒアリング結果を関係者に共有する際のフォーマットとしても活用できます。

この質問リストを使うことで、ヒアリングが漠然とした雑談で終わることなく、**具体的な課題や改善アイデアを収集**できます。さらに、**現場での属人化や無駄、ミスを明確化し、実効性のある改善施策**につなげるサポートツールとして活用してください。

項目	ヒアリングを改善につなげるための確認
対象・目的	一つの業務や工程を対象に、知りたいことと回答を使う目的を決めます。質問5問をすべて聞く必要はありません。
質問の形式	既存のオープン／クローズドは質問方法の目安です。ツール名や資料名を聞く質問もYes／Noだけで終えず、名称・使う場面・最新版・管理者を確認します。
回答と事実	本人の発言、現場で見た事実、資料・ログ、分析者の仮説を分けます。観察した件から全件に一般化せず、対象期間・件数・条件を残します。
未確認	不明な点には、次に確認する内容、確認する人、期限を付けます。原因の仮説や改善案を確定事項として記録しません。
共有範囲	ヒアリングの目的と記録の共有先を先に説明し、個人や顧客の情報は必要な範囲に絞ります。記録を本人に確認し、事実の訂正と改善案への合意を分けます。
記録先	結果整理シートの「確認記録」タブに、発言・観察・根拠・仮説・未確認・次確認・担当期限・採否と返答を記入できます。
改善判断	インパクト・難易度・優先度は、件数・作業と待ち時間・品質・費用・調整と教育の負荷を同じ条件で比べます。記入例の優先度を自社の着手順に流用しません。
返答と見直し	採用・保留・見送りの理由を現場へ返し、次の確認日を決めます。試行の責任者、停止条件と復旧方法、関連手順の更新先も記録してください。
更新	2026年10月5日。既存15問・目的・助言・青い説明パネルを保持して、この運用補足を追加しました。