

Recording: *Ponderings from the Perch* – Kristin Luck

こんにちは、*Ponderings from the Perch*へようこそ。Little Bird Marketing Companyのポッドキャストです。私はプリシラ・マッキニー。今日は大切な友人を招いています。クリスティン、ようこそ。

どうも。またお招きくださってありがとうございます。

今回で3度目の出演ですね。そろそろ視聴者の皆さんから「クリスティンに訊きたい」という質問が寄せられると思います。

もちろんです。ここにいますからね。何でも聞いてください。

何でも聞いてください。実のところ、今日来てもらったのは私から聞きたいことがあるからなんですよ。これは私の番組なので、私のやりたいようにさせていただきます。

いいでしょう。

数年前になりますが、初めてお会いした時は私たち二人とも業界イベントで登壇していたんですよね。市場調査の業界イベントに出たのはその時が初めてでした。そこであなたと知り合っ
て、お互いのしていることについていろいろお話をさせていただきましたね。それからすぐに、あなたが打ち込んでいるプロジェクト「ウィメン・イン・リサーチ(WIRe)」に参加させていただきました。それで私の人生は変わりました。ですが今日はもう1つ、私の人生を変えた瞬間についてお話し
したいと思います。ここでもあなたが関わっています。数年前、GreenBookのIIEXで、ESOMAR
のランチョンセミナーに招いてくださいましたね。私もあなたもやっていること、自分の受けた恩恵
をコミュニティに返そうと努めること、それを続けるようにあなたは勇気づけてくれました。そのとき
にESOMARの会長であったジョアキム・ブレッチャとも会うことができました。ですからあなたが
ESOMARの会長に立候補したと聞いたとき、ぜひまた*Ponderings from the Perch*に来てい
ただいて、詳しく話を聞きたいと思ったのです。現在のESOMARでのお仕事について少し紹介
していただけますか？それから今後の見通しと、キャンペーン全体についてお話ししたい
のです。

わかりました。私はESOMARのブランドを熱烈に愛している、いわばエバンジェリストです。会員
になって11年近くたちます。私のキャリアをグローバルに伸ばす上でもっとも重要な場のひとつだ
ったと言えるでしょう。私の拠点はアメリカ西海岸で、いつも1年の半分はヨーロッパにいます
が、パンデミックのおかげで去年の4月頃からはずっとアメリカにいます。ESOMARは人脈をグロー
バルに広げるだけでなく、世界中の市場調査員とつながる上でも欠かせない存在でした。こ
うした方々とはESOMARなしでは出会えなかったでしょう。それに、グローバル規模での人々の
働き方、多種多様な市場調査、そしてさまざまな問題解決方法について深く理解する助けに

もなりました。私のキャリアにとってこれほど重要な存在でしたから、6年前にESOMARの評議員に立候補しました。それで6年間、評議員を務めたわけです。直近の選挙では副会長に立候補し、ここ2年は副会長を務めています。それくらい情熱を捧げてきたプロジェクトなので、今回は会長に挑戦しようと思ったわけです。

もう少し詳しく伺いたいと思います。評議員として、また副会長としては、どのようなお仕事をなさっていたのでしょうか？ どういった取り組みを推し進めてきたのですか？

業界団体としてのESOMARは、世界的にデータ保護とデータに関する倫理に力を入れていきます。業界団体にあまり関わっていない方はご存じないかもしれませんが、ここアメリカのInsights Associationやその他世界各国の業界団体と同様、ESOMARは非常に多くのロビー活動や政府への働きかけを行っています。私たちの業界が自分の仕事を、つまり倫理的に、社会的に責任ある形でデータを収集するということを、確実に続けられるようにするためです。ですが、業界団体は市場調査の新しい方法を検討し検証する責任も負っています。また、これがもっとも重要だと思うのですが、仕事のための新しいアイデアや方法を広げ、持ち込むという役割もあります。これが、私が現在関わっているプラットフォームの3つの柱の1つです。特にこの分野に流れ込んでいるプライベートエクイティファンドの資金や新興企業の規模を考えると、付属データやサードパーティー由来のデータを、非常に多くの企業でたくさんの市場調査員が取り扱っています。こうしたデータの取り扱い、こうした企業の業界エコシステムへの参加、そしてデータの倫理的かつ責任ある取り扱いの方法については、皆はっきりとは把握できていないのが実情だと思います。そしてこのような企業で、ESOMARのデータ倫理規定とベストプラクティスを確実に採用してもらう方法についての問題もあります。ESOMARの目標のひとつは、業界全体についてグローバルに全体像を把握すること、そしてこの業界が長続きするよう適切な対応をすることだと思います。

少し話を戻したいと思います。現在、市場調査業界には非常に多額の資金が流れ込んでいるとおっしゃいましたね。

ええ、莫大な額です。

これについてはすでにたくさんお話ししましたが、グローバルな取り組みという点に立ち戻りたいと思います。私の視点からの個人的な印象になるのですが、最初にいろいろな業界団体を見て回った時、どうやって知ったかは忘れてしまったのですが、いずれにせよESOMARはヨーロッパの業界団体であるというのが私の印象でした。グローバルな団体とは思わなかったのです。おそらく私の認識は正しくなかったと思います。なぜそういう印象があったのでしょうか。あるいは、アメリカの人からはよく同じことを言われますか。

沿革としては、ESOMARはヨーロッパの業界団体として発足しました。ですがここ20年でグローバルな団体に成長しました。世界中の団体を代表していますし、また世界中の団体と連携し

ています。ですからそうした印象は、ESOMARの「E」がヨーロッパを指した時代の過去の遺産と言えるでしょうね。真の意味でグローバルな業界団体になれるよう、発信するメッセージや立ち位置をかなり見直してきました。ですがこの話については、他の人の会話に割って入って「違う違う、グローバルな団体ですよ」と言ったことがかなりあります。ESOMARはグローバルな業界団体です。世界中の人と連携しています。まさにそうです。プリシラに参加してもらった理由のひとつは、特にアメリカのような国において視野が狭くなりがちで、あまり外に、特に外国に出張しないような仕事をしている人のために、世界的な人脈づくりや、プレゼンテーションやコンテンツに触れる機会を提供できるのがESOMARの利点だと思うからです。もっとグローバルな視野を得ることができ、また自分のあまり知らない地域で皆がどのように問題を解決しているかを知ることができます。

本当に良いことだと思います。ですがはっきりと言えるのは、あなたは頻繁に宣伝してたくさんの方の参加を促してきていますよね。多くの人が集まるほど、またより良いアイデアも集まるということでしょう。

その通りです。ここ6年は本当に幸運なことに、ESOMAR財団の理事会にも関わっていました。財団について特に私が力を注いでいるのは、支援の必要な市場調査員への手助けや非営利団体との連携です。現在、私がESOMAR Congressで目にしたもっとも興味深いプレゼンテーションを、ESOMARの会員であればANAを通じてオンラインで見ることができますし、報告書も読むことができます。ESOMARの年次総会であるESOMAR Congressの講演では、これまで読んだり聞いたりした中でもっとも興味深く革新的な調査を知ることができました。たとえば南スーダンや世界の紛争地域のマーケットで調査を行う方法です。こうした地域では、社会問題について人々と話をするだけでなく、実用的で興味深く、関連性のあるデータや人々の意見を集めようとするのは、多くの場合、市場調査員にとって危険だけでなく、回答者にとっても同様に危険なのです。データを収集し、計測することが、世界で最も難しい場所なのです。これがESOMAR財団についての私の宣伝ですね。こうしたセッションや講演をまだご覧になっていない人は、ぜひANAにアクセスしてください。ESOMARの巨大なデータリポジトリです。ぜひ講演をいくつかチェックしてみてください。本当に素晴らしいですから。

私たちは気の置けない間柄なので、あなたが私たちの関係を利用して私をESOMAR財団に協力させた、と言っても気を悪くしないでしょうね。実にうまくやりましたよね。

確かにそうです。自分でも働いていますし。自分でやらないことをあなたにさせることはありませんよ。

いいでしょう。いいですね。まあそれは冗談ですが、私たち自身が業界に非常にお世話になっているので、こうした仕事も喜んでやります。でも本当に皆から支持されていると思っています。そうでなければこれほど献身的に働く人はいないでしょう。それからあなたが招いてくださった、

私のESOMARとの出会いのきっかけになったランチョンセミナーですが、私の他にあなたの親しい友人40人が集まっていたと思います。

ええ。ああいうイベントに人を引っ張り込むのは得意なんですよ。本当にあなたのためになると思ったから招いたのです。ジョアキム・ブレッチャに会いましたよね。ここ2年、ESOMARの会長を務めていた人です。ジョアキムと私は6年間、一緒に評議会を務めました。ESOMARのプラットフォームは彼が築いたものです。そしてまだ完成に向けて取り組んでいるところです。私たちの目標は、できるだけ多くの人を集め、正しい方向、同じ方向に進めるようにすることです。

そのとおり。いいですね。あなたについてもうひとつ、ご存じない視聴者の方のために説明させてください。あなたのことをよく知っている人なら、女性のためのメンターとしてだけではなく、女性が重要な地位に就くための支援者としても働いていることは知っているでしょう。パネルディスカッション、講演、関連団体内、つまり役員会全体にわたって、あなたはいつも多様性の確保を推進してきましたね。ですからESOMARの会長に女性が立候補したというのは私にとってもとても喜ばしいことなんです。実際に会長になるかどうかに関わらず、ESOMARの未来についてどんな見通しを持っておられるか、どのようにして前に進んでいくのか、お話しいただけますか。多様性をどう推し進めていくのか、そして多様な人々の声をどのように取り入れていくのか。ぜひお考えをお聞かせください。

今年の評議会、つまりESOMARの役員会ですが、その候補者のリストを見ると、おそらくこれまでにはないほど多様なグループの人々で評議会を運営していくことになりそうで、とても満足しています。アフリカや南北アメリカ、アジア太平洋の候補者も増えています。私が評議会に入ってから以来、評議員は主に英国やヨーロッパの出身者が大半を占めていました。もちろん、ヨーロッパ以外の関連団体を拠点にして非常にたくさんの調査が行われているわけですから、そうした地域を代表する声も拾うことが重要です。ですが例えば南北アメリカに関して言えば、市場調査の56%がこの地域を拠点に行われているにもかかわらず、これまで評議会でのこの地域の代表者は10%未満でした。同様に、12年間にわたって女性が会長を務めたことはありませんでした。南北アメリカ地域の出身者や、欧州以外の地域の出身者もいませんでした。ですから多様性は非常に重要だと思います。ここ数年にわたってジョアキムのもとで私たちが築いてきたプラットフォームというのは、こうした「橋渡し」のアイディアに基づくものです。ではどうやって、参加者がどの地域の時間帯で働いているか、またどの言語を話しているかに関係なく、真の意味でグローバルな業界団体を築き上げ、オランダにいる人でもフランスにいる人でも同じようにESOMARのプラットフォームとサービスにアクセスできるようにするか。これが非常に重要です。一度前に話したことがあります、「ESOMARのオフィスはオランダにあるのに、アメリカ西海岸にいるあなたは どうやって会長の仕事をするんですか」と何人かに聞かれたことがあります。「もし本当にグローバルな業界団体なら、それをサポートできなくちゃいけないでしょう」というのが私の返事です。会長がニュージーランドにいても、オーストラリアにいても、東京にいても、同じようにサポートが必要です。業界団体として基盤となる点だと思います。私のキャンペーンの残り2つの柱は、ESOMARにより若い市場調査員を仲間に入れることです。これについてはかねてから

口にしてきましたが、次世代の市場調査員の育成は上手くいっているとは言えません。プライベートエクイティファンドの資金が流れ込んでいることから、非常に多くのテック企業、それから従来とは異なる市場調査会社がこの業界に参入してきていると言えます。こうした企業はより若い人材を追ってはいるものの、市場調査の提供を専門にしている会社の中には次世代の育成に成功しているとは言えないところも多いと思います。ですから業界団体として広報に力を入れていきたい点ですね。

非常に重要だと思います。ジェンダー、人種、民族のバランスや多様な声を集めることだけではなく、年齢の問題もありますね。業界の未来がかかっている点です。面白いお話でした。少し話を戻して、あなたはぜひぶん前に「ウイメン・イン・リサーチ」を立ち上げましたね。

その話ですね。

今ではとても大きな、グローバルな組織に成長しました。手短かに紹介しますね。参加無料です。

そうです。

女性は会費がかかりません。ですがここで興味深く、また本題としてお聞きしたいのはですね、ESOMARと共にご自身のプラットフォームに関してですが、あなたはいつもはっきりと「ウイメン・イン・リサーチは単に市場調査業界の女性だけのためのものではない」と述べておられますね。

そのとおりです。

市場調査業界の女性をサポートする男性のためのものでもないと。それからジョアキムの話題も出ました。実際にプラットフォームを築き、人種や声の届きやすさ、文化、ジェンダーといった問題に取り組もうとしてきた人です。というわけで、こうした問題をサポートする団体としてのESOMARについてどう考えておられるか、またどういった取り組みが必要であるか、お話しいただけますか。

WIRe(ウイメン・イン・リサーチ)では幸いなことに、ESOMARと長年にわたる強力な関係を築くことができています。戦略的パートナーです。協力してコンテンツやプログラムを作っています。多様性の問題も、もう一歩先の段階に来ていると思いますね。ジェンダー、民族、人種面での多様性については見通しがありますが、スキルという面での多様性も求めていく必要があるでしょう。市場調査に従事する人間として、少し遅れをとっているかもしれない、または手が届くギリギリのところにある分野のひとつが、「サービスとしてのデータ」企業、サードパーティーのデータプロバイダー、データサイエンティスト、ビジネスインテリジェンスです。こういった職種は必ずしも市場調査員とは言えませんし、標準的な一次調査をするわけでもありません。彼らはなんだか怪しいデータセットをいろいろ持っていて、私たちの方は対応を決めかねています。場合によっては反対しなければならぬ考え方や見方もあると思います。私としては、こうした人たちを排除する

のではなく、コミュニティに迎え入れ、データ倫理、プライバシー、調査回答者の人たちの満足の重要性を認識してもらうこと、こうした人たちを包摂していくことが必要だと見えています。私はいつも、人を排除するよりは結び付けようとしています。いつも仕事は一緒にやった方がいいと思っていますし、私たちがさまざまなタイプのデータやさまざまなサービスプロバイダーについて知れば知るほど、それが業界の未来の安定につながると思います。それから、プライベートエクイティファンドやベンチャーキャピタルからの資金が入っていることから、これは市場調査のあり方を根本的に、しかしいい方向に、変えつつあると思っています。

これは興味深いことです。私もマーケティング会社のCEOですが、データ主導型のマーケティングメッセージが欲しいとかデータ主導型の意味決定をしたいと口先だけで言うのではなく、実際にそれに向けた行動を取る時代に入りつつあります。そうした状況で市場調査を設計するのではなく利用する側の私たちのデータ利用が広まる時、その利用の背後にある倫理とは何だろう、ということになりますから。そしてその話には全面的に同感です。あなたも私を仲間に入れましたね。それから「こんなふうに私たちのデータが使われているんだね？ 大変興味深い」と相手に言われれば、それはとても実のある対話だと感じます。そうした対話が行われつつあると思っています。

そうですね。

ですが、ここでおしまいにしてしましましょう。いろんな質問をしてしまいましたけれど、今回の対話のおかげで、お互いにテキストをやり取りする手間が省けたと思いますね。あなたが会長に立候補したことは本当にわくわくしています。私が聞きそびれたことは、何かありますか？ ESOMARの会長になったらやりたいことについて、皆さんに話しておきたいことは？ 今まで出た話題の他に何かありますか？

私はシリアルアントレプレナーでした。年齢がわかってしまいますけど。最初に会社を立ち上げたのは1999年でした。この業界には長く勤めていて、市場調査員からストラテジスト、営業・マーケティング部長、CEOまで、さまざまな役職につきました。私たちが今経験しているような大変な時期も経験してきました。今回のパンデミックのせいで、去年は多くの人々の事業の見通しがリセットされたと思います。非常に困難を経験している人もいます。業界団体は、市場調査に関する助言に比べると実際のビジネスに関する助言をするのに苦労する場面もあったと思います。ここ1年は多くの人々が苦しんでいます。私は自分の会社がITバブルの崩壊を生き延び、2007年と2009年の不況を生き延びたことを誇りに思っています。今度はパンデミックです。ですから困難な時期に成長する方法について、そして団体と私たちが提供するメンバー向けサービスを、市場調査員だけではなく経営者にとっても、またこの業界に参入している新しいタイプの企業にとっても役立つものにできるよう、本当の意味で現代化する方法について、私は独自の視点を得たと思っています。

すばらしいですね。あなたは以前、ご自身のことを指して「包摂的」なタイプの人間だとおっしゃいましたね。ですがこう言ってよければ、私が真っ先に思い浮かんだのは「天才」という言葉ですよ。時間の使い方も、助言も、常に天才的です。もちろん、ストラテジストとして顧客を抱えていますよね。ですが私は多くの会話の中であなたの懐の広さを感じてきました。あなたは皆を抱えている問題の核心をつかみ、真摯に助けようとしますよね。その姿勢には本当に感謝していますし、コラボレーションが深まるほど私たちの業界がより良いものになっていくという点では、私たちの考えは完全に一致していると思います。一緒に仕事をすればより良くアピールできますよね。本当に感謝しています。

私も感謝しています。ありがとうございます。寛大な心は私にとってとても重要です。何人が「お忙しいでしょう、あちこちの役員会に参加して、企業の相談役もしている。ESOMARの会長を務める時間をどうやって作るんですか？」と言った人がいました。「何かを成し遂げたいければ、忙しい人にやらせろ」という優れた格言があるんです。

その通りです。

私、すごく仕事ができるんですよ。重要なのは、評議会に参加していた6年間のおかげで、幸運にもESOMARの内外を知っているということ、そして本当の成長の機会を知っているということです。特にこれまでESOMARの力があまり及ばなかった、南米、アフリカ、アジア太平洋地域には、大きな成長機会があると思っています。ですから前に進み続けられることを楽しみにしています。

すばらしいですね。もしこれをお聞きの方がESOMARの[聞き取り不能]でなく、何らかの形で市場調査に関わっているなら、ぜひチェックしてください。必ず役立ちますよ。そしてもちろん、今年の評議員選挙では非常に多様な層から代表者を選ぶことになります。クリスティン、いつも楽しいお話をありがとうございます、そしてこの番組にいつお呼びしても来てくださることに感謝します。

プリシラ、いつもお招きありがとうございます。

あなたは人気者ですから、こちらも苦労せず済みます。

ありがたいですね。

すばらしい。Little Bird Marketingから、皆さまよい1日を、そして楽しいマーケティングを。