

研究ノート

郵送調査における返送率を左右する効果要因

—質問紙のサイズおよび枚数ならびに

協力依頼状の要請表現の効果—

林 英夫・土田昭司・林 直保子・松本敦・箱井英寿・  
矢島誠人・池上和之・柏尾眞津子・小城英子・吉川聡一

Factors Influencing the Return Rates in Mail Surveys:

Effects of Paper Size, Number of Pages,

and Cover Letter Appeals

Hideo HAYASHI, Shoji TSUCHIDA, Nahoko HAYASHI,  
Atsushi MATSUMOTO, Hidekazu HAKOI, Shigeto YAJIMA,  
Kazuyuki IKEGAMI, Matsuko KASHIO, Eiko KOSHIRO,  
and Soichi YOSHIKAWA

Abstract

Three studies investigated factors that can influence return rates in mail surveys. The first study examined the effect of two sizes of paper using a questionnaire consisting of two single-sided pages with two columns of questions per page. One version was printed on A3 (297×420mm) paper and mailed to 353 persons, A second version was on B4 (257×364mm) paper and mailed to 353 persons. The return rates were 60.5% (A3) and 55.0% (B4) but this difference was not statistically significant. In the second study the effect of number of pages was examined. The questionnaire was either printed on 6 single-sided B5 (182×257mm) sheets or 3 single-sided, two column B4 sheets. 308 B5 and 307 B4 questionnaires were mailed. The return rate for B5 (62.1%) was not statistically different than that for B4 (56.1%). The third study investigated the effect of four cover letter appeals. The first condition consisted of a standard cover letter. The second was the same as the first with the mention that the results of previous study were discussed in the media. The third was the same as the first with an offer of a copy of the research report. The fourth was the standard cover letter with both additions of the second and third conditions. The return rates of the four conditions (60.7%, 55.7%, 61.0%, 55.8%) were statistically equal.

Key words: return rate, paper size, number of pages, cover letter appeals

抄 録

郵送調査の返送率に影響を及ぼす要因を究明するため3つ研究が行われた。第1の研究では、片面刷、2ページ見開き、2枚から成る2種類のサイズの質問紙が返送率に及ぼす効果を検討した。一方の質問紙はA3判(297×420mm)の用紙に、他方の質問紙はB4判(257×364mm)の用紙に印刷され、それぞれ353名の調査対象者に郵送された。返送率は60.5%(A3)と55.0%(B4)で、この差は統計的に有意でなかった。第2の研究では、質問紙の枚数が返送率に及ぼす効果を検討した。質問紙は、B5判(182×257mm)の用紙に片面印刷された6枚のものとB4判の用紙に見開き2ページで片面印刷された3枚のものであった。B5判の質問紙は308名の調査対象者に、B4判の質問紙は307名の調査対象者に郵送された。B5判の質問紙に対する返送率(62.1%)は、B4判の質問紙に対する返送率(56.1%)と有意差がなかった。第3の研究では、4種類の協力依頼状の要請表現が返送率に及ぼす効果を調べた。第1条件は標準的な協力依頼状、第2条件は、前回の調査結果がマスコミに取り上げられたことを付記した協力依頼状、第3条件は、調査報告書を送呈することを付記した協力依頼状、第4条件は、第2と第3の条件を併記した協力依頼状であった。4条件の返送率(60.7%、55.7%、61.0%、55.8%)に有意な差がなかった。

キーワード: 返送率、質問紙のサイズ、質問紙の枚数、協力依頼状の要請表現

## 問 題

郵送調査は、ただ漫然と実施しているだけでは、低返送率、高無記入率、回答バイアスなど3つの大きな欠陥に直面しなければならない。そこでこれらの欠陥を克服するため、さまざまな工夫がこらされている。なかでも郵送調査の方法論的研究の関心は、返送率の改善に向けられ、返送率に影響をもたらすとみなされる諸要因の効果を明らかにしようとする実験調査が数多く行われている。一見したところ些細とも思われるような努力が集積された成果の顕われこそが、その指標となる返送率にほかならない。郵送調査に限ったことではないが、質問紙の作成にあたり、そのサイズ（大きさ）と用紙枚数（長さ）<sup>41)</sup>、両面刷か片面刷か、などについて最適な判断を下すことが不可避である。これらは瑣末な事柄のようであるが、調査員が介在しない郵送調査にあっては軽視できない問題である。

そこでこの種の問題を対象とした研究が、欧米では以前から数多く実施されてきているが、その結論は必ずしも一致しているわけではない。Dillman (2000) の紹介するところによれば、米国では、センサスなど連邦政府の調査を郵送調査で実施するようになるとともに、このような基礎的な問題への関心が再び高まっているように見受けられる。しかし、Dillman は、例えば、質問紙の長さの効果について「返送の要因として重大な意味はもっているとしても、非常に大きいものではない」ともいっているが、たとえ僅か数パーセントの返送率の向上であろうとも、それが貴重である郵送調査においては無関心ではおられない問題である。とりわけこの面における実験調査の研究事例が皆無に近いわが国では、データの蓄積が渴望される。

そこで、ここでは、最近に行われた3つの郵送調査の実施の機会を活用して実験的に得たデータを用い、質問紙のサイズと用紙枚数に加え、協力依頼状の要請表現など3つの要因がそれぞれ返送率に及ぼす効果の有無を明らかにする。

### 研究1 質問紙のサイズが返送率に及ぼす効果

#### 1. 課題

Mangione (1995) は、郵送調査における質問紙の見栄えの重要性を強調し、それを規定する数多くの要素の1つに質問紙のサイズを挙げている。質問紙の形態は、それが封入される封筒の外見、それに記入する負担感、質問・回答文のフォントとそのサイズやレイアウト、それを送付するための郵便料金などと密接に関わるので、調査対象者と調査実施者

の双方の条件を勘案してそのサイズが決定される。また、質問紙のサイズの大小は、1ページに収載可能な質問・回答項目数を左右するので、後述する実験2における質問紙の用紙枚数の多少とも関連がある<sup>注2)</sup>。

Ford (1968) は、規格が 8.5×11 インチ (約 216×279 mm) のレターサイズ of 用紙に活版印刷で両面刷し、真ん中で二つ折りにすると 1 枚で 4 ページになるようにした質問紙と、規格が 8.5×14 インチ (約 216×356 mm) のリーガルサイズの用紙に謄写版印刷で片面刷し、ホッチキスで綴じて 4 枚で 4 ページになるようにした質問紙の 2 種類を用意し、それぞれに対する返送率を比較しているが、両者に有意差がなかったという。Childers and Ferrell (1979) も、リーガルサイズとレターサイズの大小 2 種類の用紙を両面刷で 1 枚の質問紙にした場合と、片面刷で 2 枚の質問紙にした場合の計 4 通りを用意し、それぞれの返送率を比較したところ、小ぶりのレターサイズの質問紙の返送率が高かったが、両面刷 1 枚の質問紙と片面刷 2 枚の質問紙の間では返送率に有意差がなかったし、小型で枚数が少ない両面刷の質問紙が、大型で枚数が多い片面刷の質問紙よりも返送率が高いという交互作用もなかったと述べている。

われわれが 1994 年に行った実験調査では (林・大石、2002)、フォントとそのサイズ、質問・回答項目、レイアウトなどがまったく同一であるが、質問紙のサイズが A 4 判と B 5 判で両面刷と片面刷にして、(表紙 1 ペーを除き) 用紙枚数が 7 枚と 14 枚の 4 通りの異なる質問紙を作成し、それぞれ 660 名から成る同質の 4 群に送付して返送率を比較した。その結果、全体では、B 5 判質問紙の返送率 67.1%、A 4 判質問紙の返送率 66.9% で両者間にまったくといってよいほど差が認められなかったし、片面刷質問紙でも両面刷質問紙でも同様の結果であった。

今回の実験調査は、上記の実験調査が片面刷と両面刷の質問紙を用いたのに対し、片面刷で見開きにし、A 3 判と B 4 判の 2 通りのサイズの質問紙を用いた。したがって、質問紙 1 枚当たり、A 3 判では A 4 判サイズの質問紙が見開き 2 ページ、B 4 判では B 5 判サイズの質問紙が見開き 2 ページ収載されている点が異なるが、双方の質問紙は、質問・回答項目、レイアウトなどがまったく同一である。

## 2. 目的

同一の質問・回答項目で用紙枚数とレイアウトはまったく同じであるが、質問紙のサイズおよびフォントサイズを異にする大小 2 種類の質問紙のどちらの返送率が高いかを比較する。

### 3. 計画

調査テーマは『社会的マナーに対する意識調査』であり、質問数は、属性分類項目を含め62項目、回答選択肢数は、自由記述を除き、延べ334個である。吹田市を収録地域とする『50音別個人名ハローページ』電話帳（掲載情報は1999年11月17日現在）を標本抽出枠とし706名の掲載名と掲載住所を系統抽出し、質問紙の記入者を「世帯主の方」（条件1）と「主婦または主として家事に従事している方」（条件2）、各353名に折半した。さらに、質問紙のサイズ（A3判：B4判）が返送率に及ぼす効果を比較するため、上記の2つの群を構成する標本を、ほぼ同数から成る2群ずつに系統的に割付け、次ぎの4群が編成された。実験群A（177名）：世帯主・A3判サイズ、実験群B（176名）：家事従事者・A3判サイズ、実験群C（176名）：世帯主・B4判サイズ、実験群D（177名）：家事従事者・B4判サイズ。

使用された質問紙は、A3判（297×420mm）とB4判（257×364mm）の2種類であり、どちらの質問紙も片面刷見開きで2枚の用紙に印刷されているので、それぞれ1枚あたり、前者はA4判（210×297mm）にして2ページ、計4ページが、また後者はB5判（182×257mm）にして2ページ、計4ページが収載されていることになる。なお、2種類の質問紙は、ともに同一質問内容でページ数とレイアウトがまったく同じであるが、B4判の質問紙はA3判のほぼ75%のサイズであるから、フォントサイズでは、A4判がB5判よりも1.33倍強大きいことになる。

「世帯主」および「家事従事者」別に、それぞれに対応する表紙を付した質問紙および協力依頼状を同封し、誤配や配達不能を防ぐため、『郵便番号簿』で調べた郵便番号を付記して送付された。発送日は2000年5月26日（金）、返送締切日は6月14日（水）であったが、発送日から1週間後の6月2日（金）に郵便はがきによる催促状が送付された。

### 4. 結果

質問内容も用紙枚数とページ数もレイアウトもまったく同じであるが、サイズがA3判とB4判の大小2種類の質問紙に対する返送率を比較した結果が表1である。

それぞれの質問紙に対する返送率は、A3判片面刷見開き2枚（A4判4ページを収載）の質問紙を受け取った実験群A/Bの返送率が60.5%、B4判片面刷見開き2枚（B5判4ページを収載）の質問紙を受け取った実験群C/Dの返送率が55.0%であった。この実験調査では、それぞれのサイズの質問紙は、記入者となる調査対象者が世帯主と家事従事者の2種類となっていたが、双方ともA3判片面刷見開き2枚の質問紙の返送率がB4判片面刷見開き2枚の質問紙の返送率を上回った。

表 1 サイズを異にする質問紙に対する返送率

			世帯主 (A, C)	家事従事者 (B, D)	全 体
実験群 (A, B)	A3判片面刷見開き 2枚/二つ折り (A4判2ページ/1枚)	返送率(返送数)	65.8%(133)	52.6%(72)	60.5%(205)
		標本数(到着ベース)	202	137	339
		標本数(発送ベース)	177	176	353
実験群 (C, D)	B4判片面刷見開き 2枚/二つ折り (B5判2ページ/1枚)	返送率(返送数)	63.8%(125)	43.1%(62)	55.0%(187)
		標本数(到着ベース)	196	144	340
		標本数(発送ベース)	176	177	353
合 計		返送率(返送数)	64.8%(258)	47.7%(134)	57.7%(392)
		標本数(到着ベース)	398	281	679
		標本数(発送ベース)	353	353	706

注) 返送率は、到達ベースの標本数に対する返送数の比率である。  
 返送数は、質問紙の返送者 439 名のうち、世帯主か家事従事者か識別不能者 33 名、世帯主および家事従事者以外の返送者 6 名、白紙返送者 8 名、計 47 名を除く。  
 返送数は、記入者を指定された質問紙の種類にかかわらず、「実際の記入者」の属性で分類されている。

返送率の角変換値を求め、サイズ別および（実際の）記入者別（世帯主：家事従事者）を 2 要因とする 2 元配置分散分析をしたところ、交互作用は有意でなく ( $\chi^2(1)=0.91$ ,  $n.s.$ )、記入者別の主効果だけが有意で ( $\chi^2(1)=19.49$ ,  $p < .01$ )、サイズ別の主効果は有意でなかった ( $\chi^2(1)=2.22$ ,  $n.s.$ )。

なお、ここで（実際の）記入者と称したのは、前述のように、質問紙の内容はまったく同一であるが、記入者を世帯主と家事従事者の 2 種類に指定したにもかかわらず、家事従事者記入用の質問紙に世帯主が記入していたり、世帯主記入用の質問紙に家事従事者が記入していたりしていたので、質問紙の種類にかかわらず、質問紙への実際の記入者の属性に基づいて分類したことによる。

## 5. 考察

ここで対象とした程度の質問紙のサイズと用紙枚数では、どちらを採用しようと郵送料金に差異はないが、質問紙のサイズは、見かけによる抵抗感ばかりでなく、フォントサイズが大きくなることにより読み易さが増す利点も無視できない。しかし、この実験では質問紙のサイズおよびフォントサイズが返送率に及ぼす効果は認められなかった。

## 6. 問題点

質問紙のサイズと用紙枚数の比較も同時にできるように、A3判、B4判ともに両面刷見開きでそれぞれ 1 枚、A4判、B5判ともに片面刷でそれぞれ 4 枚の条件も設定して実験を行う必要があるであろう。

## 研究2 質問紙の用紙枚数が返送率に及ぼす効果

### 1. 課題

郵送調査において、調査対象者の負担感の軽減、郵便料金のコストダウンなどの面から、質問紙の用紙枚数の多少が返送率に及ぼす効果に関心がもたれている。

人々が、自記式調査に、なぜ、またどのようにして回答するのかについての理論的根拠を社会的交換理論に求めている Dillman (2000) は、より短く、記入するのが容易そうに見える質問紙は、回答に要する知覚されたコストを低減させると述べている。

Scott (1961) は、返送率の差は、質問紙の長さがどうであれ、そこに含まれている特定の質問の有無に左右されるから、長短2種類の返送率を単に比較するだけでは、確たる証拠を示す実験をしたことにはならないと指摘している。その提案するところは、この難点を避けるため、異なる質問項目をもつ2種類の短い質問紙と、それらを合併した1つの長い質問紙を使用し、それぞれの質問紙に対する返送率を比較する必要があるというものである。この考え方に基づいて実施された実験調査において、2つの短い質問紙に対する返送率の平均値と長い質問紙に対する返送率が比較されたが、両者の間に有意差が認められなかった。Scott は、この実験でもまだ不十分であり、返送率を低下させた質問が、長い質問紙よりも短い質問紙のほうにより多くあったのかどうか、質問と質問紙の長さの間の交互作用の可能性の有無を確認しないことには解釈に曖昧さが残るとしている。しかしながら、質問紙の長さが返送率に及ぼす効果に関してその後に実施されてきた実験調査では、以下に引用するように、質問紙の長さを変化させる以外、質問の内容と項目数を統制した実験調査があまりなく、Scott の指摘は無視されてきたようである。

Mason, *et al.* (1961) は、新人の教師たちを対象にした実験調査で、62項目から成る6ページの質問紙と92項目から成る8ページの質問紙に対する返送率が、記名方式で実施しても整理番号方式で実施しても有意差がなかったと報告している。また、Roscoe, *et al.* (1975) が全国の電話利用者パネルを対象に実施した実験調査でも、28項目から成る4ページの短い質問紙の返送率と、その28項目に26項目を付加したほぼ2倍の項目数から成る6ページの長い質問紙の返送率の間に有意差がなかったといわれる。

一方、Champion and Sear (1969) は、質問数が同一の場合、9ページの質問紙の返送率は、3ページまたは6ページの質問紙の返送率よりも有意に高かったと報告している。この結果は、短い質問紙ほど返送率が高いと信じられている一般的な見解に反している(も

つとも、質問数が極度に少ない場合や質問紙の用紙枚数やページ数が極端に少ない場合に、調査内容に対する信頼感を損なう可能性も考えられる)。Berdie (1973) は、1 ページ、2 ページ、4 ページの 3 種類の長さの質問紙の返送率を調べたところ、ページ数が少ないほど返送率が高い傾向にあったが、有意差は認められなかったという。

Kanuk and Berenson (1975) は、1939 年から 1975 年に発表された郵送調査法に関する論文 85 編の文献研究をしているが、その中で、常識的には、調査対象者に求めることができる時間には制約があるから、短い質問紙のほうが長い質問紙よりも返送率が高い結果になるはずだといえようが、この見解を支持するような証拠はほとんどなかったと述べている。すなわち、いくつかの実験調査は、必ずしも整合性のある結果を得ているわけではない。Lockhart (1991) も、質問紙の長さの効果を調べた研究がいくつかあるが、それが返送率に好ましくない効果があることを一致して示しているわけではないとして、矛盾した結果をもたらした 5 つの研究を引用したうえで (Heberlein and Baumgartner, 1978; Lockhart and Russo, 1981; Eichner and Habermehl, 1981; Goyder, 1982; Yu and Cooper, 1983)、それらの研究の矛盾は、質問紙の長さで返送率の間の関係が複雑で、相互作用や調整変数や標本の差異が関わっている可能性があることを意味するものであると述べている。Lockhart によるこの指摘は、前述した Scott (1961) のそれと主旨は同じである。

他方、1921 年から 1977 年の間に発表された 98 編の研究を計量的に分析した Heberlein and Baumgartner (1978) は、質問紙が長いほど返送率はやや低下する関係を見出している。上記の Lockhart (1991) も、医師を対象とする 2 つの郵送調査では、8 ページの長い質問紙よりも 4 ページの短い質問紙のほうが返送率が高いし、8 ページの質問紙は、より長い 12 ページの質問紙よりも返送率が高かったと述べている。しかし、これらの実験調査でも、短い質問紙で用いられた質問項目は、長い質問紙の質問項目の中から選定されたものであったという問題が残る。

われわれも 1990 年に実施した実験調査で(林, 1991)、表紙 1 ページ、本文 14 ページで構成された B5 判サイズの質問紙を両面刷と片面刷にすることにより、質問紙のサイズ、フォントとそのサイズ、質問・回答項目、レイアウトなどがまったく同一で、用紙枚数だけが 7 枚と 14 枚の異なる 2 種類の質問紙を作成し、それぞれ 110 名から成る同質の 2 群に送付して返送率を比較している。その結果によれば、用紙枚数が 2 倍になる片面刷質問紙の返送率 70.0 %が、用紙枚数が半分の両面刷質問紙の返送率 61.8 %を上回ったが有意差は認められなかった( $z=1.28$ , *n.s.*)。ただ、この差の出かたの方向は、一般に信じられている経験的予見とは逆の結果であった。なお、片面刷質問紙のほうが両面刷質問紙よりも

返送数が約1.13倍多かったが、返送数1通当たりの実査に関わるコストは、前者が後者よりも約1.3倍を要した。

その後1994年にわれわれが行った実験調査でも(林・大石、2002)、質問紙のサイズをA4判とB5判の2種類にし、フォントとそのサイズ、質問・回答項目、レイアウトなどがまったく同一で、(表紙1ペーを除き)用紙枚数だけが7枚と14枚の異なる2種類の質問紙を作成し、それぞれ660名から成る同質の4群に送付して返送率を比較した。その結果、全体では、用紙枚数が2倍になる片面刷質問紙の返送率67.1%、用紙枚数が半分の両面刷質問紙の返送率66.9%で両者間にまったくといってよほど差が認められず、またA4判でもB5判でも同様の結果であった。この実験調査については、質問紙のサイズが返送率に及ぼす効果の観点から、研究1ですでに述べたところである。

以上の2つの実験調査がどちらも片面刷と両面刷の質問紙を用いたのに対し、今回の実験調査では、片面刷にしてサイズが異なるB5判とB4判の2種類の質問紙を用いたので、1枚当たり、B5判は1ページ、B4判は見開きでB5判が2ページ収載されている点が異なる。したがって用紙枚数は、前者が6枚、後者が3枚である。

## 2. 目的

同一質問内容で各ページの質問・回答項目のフォントとそのサイズ、レイアウトなどはまったく同じであるが、質問紙のサイズと用紙枚数を異にする2種類の質問紙のどちらの返送率が高いかを比較する。

## 3. 計画

調査テーマは『BSE(いわゆる狂牛病)問題をめぐる食の安全に関する意識調査』である。質問数は、属性分類項目を含め136項目、回答選択肢数は、延べ749個である。関西大学全学部の卒業生を収録対象とする『関西大学校友名簿(2001年版)』(掲載情報は2001年9月30日現在)を標本抽出枠とした。そのうち社会学部の第1回卒業生(昭和46年卒業)から第31回卒業生(平成13年卒業)まで23,059名の中から、連絡不能者と物故者、計2,150名(9.3%)を除く20,909名を母集団として、615名の掲載名と掲載住所を系統抽出して標本とした<sup>25)</sup>。この標本番号を奇数・偶数別に折半して、ほぼ同数の2つの同質な実験群(実験群Aが308名、実験群Bが307名)を編成した。

使用された質問紙は、B5判(182×257mm)片面刷6枚とB4判(257×364mm)片面刷3枚の2種類であり、後者のB4判サイズの質問紙1枚には、前者のB5判サイズの質問紙2ページが見開きで左右に配置され収載されている。なお、2種類の質問紙は、ともに同一質問内容で、各ページの質問・回答項目のフォントとそのサイズ、レイアウトなど



もまったく同じである。実験群 A には B5 判片面刷 6 枚の質問紙を、また実験群 B には B4 判片面刷 3 枚の質問紙がそれぞれ送付された。

質問紙および協力依頼状を同封した郵便物の発送日は 2002 年 5 月 31 日（金）、返送締切日は 6 月 14 日（金）であったが、質問紙および協力依頼状の発送日の 1 週間前の 5 月 24 日（金）に郵便はがきによる予告状を、また質問紙および協力依頼状の発送日から 1 週間後の 6 月 7 日（金）に郵便はがきによる催促状が送付された。

#### 4. 結果

同一質問内容で各ページの質問・回答項目のフォントとそのサイズ、レイアウトなどをまったく同じくする B5 判 6 枚（片面刷）と B4 判 3 枚（片面刷見開き：B5 判の 2 倍サイズ）の 2 種類の質問紙に対する返送率を比較した結果が表 2 である<sup>注4)</sup>。その結果によると、返送率は、B5 判片面刷 6 枚（実験群 A）が 62.1%、B4 判片面刷見開き 3 枚（実験群 B）が 56.1%であった。両者の比率の差を検定したところ、10%の有意水準に及ばず有意傾向差も認めるまでに至らなかった（ $z=1.49$ ,  $p=0.14$ ）。

#### 5. 考察

有意差は認められなかったものの、質問紙 1 ページの大きさをはじめ、そこに収載されている質問・回答項目数もレイアウトもまったく同じであるにもかかわらず、用紙枚数が多いほうの返送率が数値としては高かった。以前に、「片面印刷は、ページごとの記入達成感において両面刷よりも優るのではないか」と述べたことがあるが（林・大石、2002）、この場合にも、片面刷で用紙枚数が多いが、記入達成感において同様の印象がもたれるのかもしれない。

表 2 用紙枚数を異にする質問紙の返送率

		返送率	返送数	標本数	
				到達ベース	発送ベース
実験群 A	B5 判片面刷 6 枚 (B5 判 1 ページ/1 枚)	62.1%	187	301	308
実験群 B	B4 判片面刷 3 枚 見開き/二つ折り (B5 判 2 ページ/1 枚)	56.1%	166	296	307
合 計		59.1%	353	597	615

注) 返送率は、到達ベースの標本数に対する返送数の比率である。

本人が不在がち、病氣療養、海外不在などの理由による家族からの白紙返送者（B5 判：1 名、B4 判：2 名）、本人不在のため家族からの電話による協力辞退者（B4 判：2 名）、本人からの電話により判明した非該当者（B5 判：1 名）、計 6 名（B5 判：2 名、B4 判 4 名）を返送数から除外した。

## 6. 問題点

欧米の実験調査では、4ページや8ページの比較的短い質問紙以外に、12ページや28ページどころか、44ページに及ぶような長い質問紙が用いられたりしている (Dillman、2000)。また、同時に比較対照とするページ枚数の条件も多彩である。これに比べると、われわれの実験調査は、用紙枚数も少ないし設定条件も限られている。顕著な差異が見出せなかった一因かもしれない。

### 研究3 協力依頼状の要請表現が返送率に及ぼす効果

#### 1. 課題

協力依頼状は、B5判サイズかA4判サイズで1枚程度のものが質問紙本体に添付されるのが普通であろうが、挨拶文および協力要請文、調査実施主体名や問い合わせ先、調査目的、調査主題名、調査内容、回答者の指定とその抽出方法、質問紙返送締切日、回答守秘の保証、謝礼品進呈、問い合わせ先など、限られたスペースに盛り込むべき事項は多彩にわたる。面接調査や留置き調査では、調査への協力要請の役割を調査員へ相当程度に依存している。一方、調査員が介在しない郵送調査では、協力を得るうえで、質問紙の送付に先行する予告状や質問紙に添付される協力依頼状が果たす役割がきわめて大きく、これらが調査への協力態度を醸成するうえで重要な役目を果たす。

Linsky (1965) は、協力依頼状の要因として、手書きで挨拶と署名を付したいいわゆる「ヒューマンタッチなもの」、「当該の研究の重要性と社会的有用性を主張するもの」、「当該の調査における回答者の立場と重要性を説明したもの」、「調査実施主体に対する助力を懇請したもの」など4種類を用いて返送率に及ぼす効果を実験調査した。その結果、返送率に有意な効果を及ぼした要因は、「ヒューマンタッチな協力依頼」、「回答者の立場と重要性を説明した協力依頼」の2つで、返送率が、前者はそうでないものよりも7.6%、後者はそうでないものよりも12.7%も高かったが、他の2要因は有意な効果をもたらさなかったと報告している。Champion and Sear (1969) は、質問紙の長さ、郵便の種類、協力依頼状（「調査対象者志向」か「調査者志向」か）の3変数が返送率に及ぼす効果の差を調べ、協力依頼状の内容が「調査対象者志向」のものが、「調査者志向のもの」よりも返送率が有意に高かったと報告している。

Hendrick, *et al.* (1972) は、調査への協力依頼状の文面として、協力要請者である調査者が調査対象者に対し丁寧な言い方をする（敬意を示す）「尊敬語」と、調査者が自身を相

手よりも低めた言い方をすることにより調査対象者に敬意を表する「謙譲語」の2種類を組み合わせた4種類の協力要請文が返送率に及ぼす効果を実験している。その結果では、記入負担が小さい1ページの質問紙の場合にはほとんど効果がみられなかったが、記入負担が大きい7ページの質問紙の場合には「敬讓表現法」が有効であると報告している<sup>(#5)</sup>。

Houston and Nevin (1977) は、「社会的効用を訴えた協力要請」、「調査実施機関への助力を求めた協力要請」、「調査実施機関の都合を訴えた協力要請」、「これら3つを組み合わせた協力要請」の4種類を内容とする依頼状が、返送率、返送速度、回答記入率に及ぼす効果を実験調査した。その結果、返送率に及ぼす効果は、調査実施主体が大学の場合には、「社会的効用を訴えた協力要請」が有効であったが、民間調査会社の場合には、「調査実施機関の都合を訴えた協力要請」が有効であった。しかし、返送速度と回答記入率は、返送率の傾向と必ずしも一貫した結果ではなかったという。Childers, *et al.* (1980) も、学界人と業界人を対象とした2つの調査で、「調査実施主体の都合を訴えた協力要請」「社会的効用ないし愛他心に訴えた協力要請」「調査実施機関への助力を求めた協力要請」の3種類の内容を追伸文として、手書きとタイプライターで打った2つの場合を用いし、返送率、回答記入率、回答バイアスに及ぼす効果を実験している。その結果によると、返送率をはじめ回答記入率や回答バイアスなどを改善する効果はなかったとのことである。

わが国では、小島他 (2000) が、茨城県内の公立高校の教員1,000名を調査対象者にして、半数には「文部省の科学研究費の助成を得て公的に研究しているという内容」の挨拶状を、残りの半数には「私的に研究しているという内容」の挨拶状を送付し、それぞれの返送率を比較したが、両者に有意差は認められなかった。小島 (2002) はまた、全国の養護教諭1,000名を対象者にして、半数には「普通の挨拶状」を、残り半数には養護教諭の「仕事の重要性を強調した文章が加えられた挨拶状」を送付して返送率の比較もしているが、やはり有意差は認められず、挨拶状の文面は、ごく常識的なものである限り、返送率に影響を与えることはない結論づけている<sup>(#6)</sup>。

このように、協力依頼状の要請表現を独立変数として操作し、返送率をはじめ、返送速度、回答記入率、回答バイアスなどを従属変数とする実験的調査がいくつか試みられているが、その結果は合意をみているとはいえない。

郵送調査の返送率に及ぼす効果要因についてメタアナリシスを行った研究のうち、協力依頼状の要請表現が対象に含まれているものとして、Yu and Cooper (1983) の研究と Yammarino, *et al.* (1991) の研究の2つがあるが、その結論は対照的である。

Yu and Cooper (1983) は、1965年から1981年の間に発表された93編の研究論文に示

されている497件の返送率を対象に効果要因を計量的に分析しているが、このうち、返送率に及ぼす協力依頼状の要請表現の効果に関わる62件の返送率を検討して、「社会的効用を訴えた協力要請」も「調査実施機関への助力を求めた協力要請」も返送率に有意な効果をもたらしていないこと、「調査対象者の重要性や立場を強調した協力要請」については実験調査により効果が検証されていないと述べている。

一方、Yammarino, *et al.* (1991) は、1940年から1988年の間に発表された115編の研究論文に含まれている184件の返送率に関わりのある17種類の効果要因を対象にメタアナリシスを行っているが、その中で協力要請に関わる要因が返送率を高めるうえで有効であることが明らかにされている。

Bachmann(1987)は、返送率に及ぼす協力依頼状の内容や形態の影響についての文献研究の中で、これまでに実験的に確認しようとする関心は比較的に低調であったが、調査対象者の協力を得るうえで、協力依頼状が果たす重要性が注目されてきたと述べている。そして、協力依頼状に用いられる懇請の仕方つまり頼み方と、協力依頼状のなかで身元が明らかにされる企業や他の組織など調査実施主体の効果の2つを組み合わせた実験調査をしている。すなわち、前者の変数として、予算的および時間的制約があるので、完璧で正確な調査結果を得るために、抽出された大多数の標本に記入してもらうことが不可欠である旨を強調した「調査実施主体への助力を訴えた協力要請」と、調査対象者により良いサービスが提供できるよう同封の質問紙への記入に助力してほしいと要請した「社会的効用ないし愛他心に訴えた協力要請」の2種類が採用されている。また、後者の変数として、調査会社名、大学の学部名、学生の研究班の3種類を用いている。分散分析の結果、2つの要因の交互作用効果はなく、協力要請の要因だけに主効果がみられ、「社会的効用ないし愛他心に訴えた協力要請」のほうが、「調査実施主体への助力を訴えた協力要請」よりも返送率が高かった。なお、Bachmannによれば、協力依頼状で通常用いられる協力要請は、以上の2つ以外に、通常、調査対象者がもつ専門的知識ないし識見の価値を当てにして、そのことを強調する「調査実施主体の自己本位の協力要請」がよく使われているという。

豊中市で実施された実験調査では、前年に前出の隣接した吹田市で行われた類似のテーマの「調査結果が新聞やテレビなどのマスコミに取り上げられ報道されたこと」、ないし「調査結果報告書を希望者に送呈」することのいずれか、または両者を協力依頼状に明記することにより調査対象者の関心を高め、返送率を改善することができるかどうかを実験的に確認することにした。前者は、自分たちが協力を求められている調査の結果もマスコミに取り上げられるかもしれないという関心を喚起することを期待したものである。また後者

は、自分たちが参加する調査の結果に対する関心を喚起する動機づけにすることを期待したものである。このうち、調査結果報告書の送呈は、一種の謝礼品としての代替提供とみることもできるので、この点についての既存研究の結果を以下に引用しておく。

ErDOS (1957) は、その豊富な郵送調査の体験に基づいて、郵送調査の返送率を向上させる 12 の経験則を提唱しているが、その 1 つとして、回答者の多くは、自分と同じ立場にある他の回答者たちが同一の調査課題についてどのように考えているのかに関心をもっているため、調査報告書を送呈すべきであると述べている。

May (1960) は、657 名の技術者を 4 群に分けて、協力依頼状に、「ご協力いただけますか」という文言を用いた場合、この文言に加えて報告書の提供を約束した場合、この文言を削除して安価なボールペンを同封した場合、この文言を削除して質問紙の記入者には高質のゴルフボールを送呈するとした場合の 4 つの手段が返送率に及ぼす効果を実験調査した。その結果によれば、それぞれの返送率は、13%、12.1%、35%、20%で、統計的有意差検定はなされていないが、協力依頼状の中に「ご協力いただけますか」という文言に加えて報告書の送呈を約束しても、返送率はこの文言だけの場合とほとんど変わらず、むしろ下回った結果であった。この調査対象者は技術者であり、自分が参加した調査結果に関心がある人たちのように思われるが、その効果はみられなかった。Wiseman (1973) も、調査対象者を折半し、半数には調査結果を提供し、半数にはそれを提供しないようにした実験調査をしているが、差は認められなかったと報告している。

## 2. 目的

同一質問内容で質問紙のサイズと用紙枚数、質問・回答項目のフォントとそのサイズ、レイアウトなどはまったく同一であるが、それに添付される要請表現を異にする 4 種類の協力依頼状を用いて、どの返送率が高いかを比較する。

## 3. 計画

調査テーマは、前出の吹田市で実施した調査と同じ『社会的マナーに対する意識調査』であるが、吹田市調査の経験を踏まえ、質問に若干の変更が加えられた。質問数は、属性分類項目を含め 70 項目、回答選択肢数は、自由記述を除き、379 個である。豊中市を収録地域とする『50 音別個人名ハローページ』電話帳（掲載情報は、吹田市と同じく 1999 年 11 月 17 日現在）を標本抽出枠とし 855 名の掲載名と掲載住所を系統抽出し、質問紙の記入者を「世帯主の方」（条件 1）428 名と「主婦または主として家事に従事している方」（条件 2）427 名にほぼ折半した。さらに、依頼状の協力要請表現の相異が返送率に及ぼす効果を比較するため、上記の 2 つの群を構成する標本を、それぞれ 4 群（1 つの統制群と 3 つの実験

群) ずつに系統的に割付け、次ぎの8群が編成された。統制群A: 世帯主、統制群B: 家事従事者、実験群C: 世帯主・マスコミ紹介、実験群D: 家事従事者・マスコミ紹介、実験群E: 世帯主・報告書送呈、実験群F: 家事従事者・報告書送呈、実験群G: 世帯主・マスコミ紹介/報告書送呈、実験群H: 家事従事者・マスコミ紹介/報告書送呈。標本数は、実験群Hの106名以外、他の7群は各107名で構成された。ここで、「マスコミ紹介」とは「前回に実施の吹田市調査の結果が新聞やテレビで紹介」されたことを要請文中に含めた場合、「報告書送呈」とは「要望により調査報告書を送呈する約束」を要請文中に含めた場合、「マスコミ紹介/報告書送呈」とは上記の両者を要請文中に含めた場合を示す。なお、統制群には、どちらの文言も要請文中に含めない一般的な協力依頼状が用いられた。

「世帯主」および「家事従事者」別に、それぞれ対応する表紙を付した質問紙および協力依頼状を同封、誤配や配達不能を防ぐため、『郵便番号簿』で調べた郵便番号を付記して送付された。発送日は2001年6月1日(金)、返送締切日は同月20日(水)であったが、発送日の1週間前の5月25日(金)に郵便はがきによる予告状が送付された。

#### 4. 結果

同一の質問・回答項目でレイアウトが同じ質問紙を用い、依頼状に含まれる要請表現を異にする4つの設定条件別の返送率の比較をした結果は表3に示すとおりである。

「マスコミ紹介」(実験群C/D、55.7%)、「報告書送呈」(実験群E/F、61.0%)、「マスコミ紹介/報告書送呈」(実験群G/H、55.8%)、「一般的な協力依頼状」(統制群A/B、60.7%)という結果を得た。返送率の角変換値を求め、要請表現別および(実際の)記入者別を2要因とする2元配置分散分析をしてみると、交互作用は有意でなく( $\chi^2(3)=4.77$ , *n.s.*)、記入者別の主効果だけが有意で( $\chi^2(1)=25.41$ ,  $p<.01$ )、要請表現別の主効果は有意でなかった( $\chi^2(3)=1.43$ , *n.s.*)。

ここで(実際の)記入者と称したのは、前述のように、質問紙の内容はまったく同一であるが、記入者を世帯主と家事従事者の2種類に指定したにもかかわらず、家事従事者記入用の質問紙に世帯主が記入していたり、世帯主記入用の質問紙に家事従事者が記入していたりしていたので、質問紙の種類にかかわらず、質問紙への実際の記入者の属性に基づいて分類したことによる。

なお、「報告書送呈」(実験群E/F)と「マスコミ紹介」/「報告書送呈」(実験群G/H)のそれぞれの返送者のうち、報告書の送呈希望率を見てみた結果が表4である。記入者が世帯主でも家事従事者でも、「マスコミ紹介」と「報告書送呈」の両方を提示したほうが、「報告書送呈」だけを提示するよりも返送率が高そうであること、世帯主は家事従事者よ

りも「報告書送呈」だけの提示が、また家事従事者は世帯主よりも「マスコミ紹介」と「報告書送呈」の両方を提示したほうが返送率は高そうである。しかし、返送率の角変換値を求め、協力要請表現および（実際の）記入者別を2要因とする2元配置分散分析をしてみた結果、交互作用は有意でなく（ $\chi^2(1)=1.068$ , *n.s.*）、要請表現の主効果も有意でなかったし（ $\chi^2(1)=2.632$ , *n.s.*）、記入者の主効果も有意でなかった（ $\chi^2(1)=0.001$ , *n.s.*）。

## 5. 考察

前回の吹田市の調査では質問紙の末尾に、当該調査に対する感想や意見を記入してもら

表3 協力要請表現を異にする依頼状に対する返送率

		世帯主 (A, C, E, G)	家事従事者 (B, D, F, H)	全 体
統制群 A/B 一般的な協力依頼状	返送率(返送数)	66.7%(84)	50.7%(38)	60.7%(122)
	標本数(到着ベース)	126	75	201
実験群 C/D 「マスコミ紹介」	返送率(返送数)	63.4%(71)	46.1%(41)	55.7%(112)
	標本数(到着ベース)	112	89	201
実験群 E/F 希望者へ「報告書贈呈」	返送率(返送数)	73.5%(83)	43.9%(36)	61.0%(119)
	標本数(到着ベース)	113	82	195
実験群 G/H 「マスコミ紹介」/「報告書贈呈」	返送率(返送数)	59.2%(71)	50.6%(40)	55.8%(111)
	標本数(到着ベース)	120	79	199
合 計	返送率(返送数)	65.6%(309)	47.7%(155)	58.3%(464)
	標本数(到着ベース)	471	325	796

注) 返送率は、到達ベースの標本数に対する返送数の比率である。

返送数は、質問紙の返送者474名のうち、世帯主か家事従事者か無記入者9名、世帯主および家事従事者以外の返送者1名、計10名を除く。

返送数は、記入者を指定された質問紙の種類にかかわらず、「実際の記入者」の属性で分類されている。

表4 調査報告書の送呈希望率（協力要請表現別）

		世帯主 (E, G)	家事従事者 (F, H)	全 体
実験群 E/F 希望者へ「報告書贈呈」の告知	送呈希望率(希望人数)	31.3%(26)	25.0%(9)	29.4%(35)
	返送数	83	36	119
実験群 G/H 「マスコミ紹介」/「報告書贈呈」	送呈希望率(希望人数)	35.2%(25)	42.5%(17)	37.8%(42)
	返送数	71	40	111
合 計	送呈希望率(希望人数)	33.1%(51)	34.2%(26)	33.5%(77)
	返送数	154	76	230

注) 送呈希望率は、返送数に対する送呈希望人数の比率である。

返送数は、記入者を指定された質問紙の種類にかかわらず、「実際の記入者」の属性で分類されている。

う自由記述欄が設けられた。この欄に記入された内容からして、かなり多くの人たちが『社会的マナーに対する意識調査』に関心を有しているものと判断された。また、この欄には、調査結果をなんらかの形で公表してほしいという要望を記入している人も少なからずみられた。そこで、調査結果報告書を希望する人には送呈することにするるとともに、調査結果がマスコミに取材される可能性のあることを示唆する要請表現とした。しかし、返送率に反映するほどの成果は得られなかった。また、「報告書送呈」だけを訴求しても、「報告書送呈」と「マスコミ紹介」の両方を訴求しても、報告書送呈の希望率に差異がみられなかった<sup>※7)</sup>。その一因として、これらの訴求点を要請表現に含めることにより協力依頼状の文面が長文化し、調査対象者に熟読されなかったことが考えられる。

## 6. 問題点

「報告書送呈」または「マスコミ紹介」ないしそれら両者を協力要請文中に提示しなかった統制群の協力依頼状に比べ、それらを提示した実験群の協力依頼状はその分だけ長文とならざるをえないので、必然的に実験条件の斉一化を妨げることになる。調査対象者は、もともと好んで調査に協力しているわけではなく、できるだけ負担を軽減して省力化しようとする可能性があるから、長文化した協力要請文を熟読し、その内容を理解してくれるに至らなかったのかもしれない。そのために、異なる要請表現の協力依頼状が意図どおりの条件差をもたらさなかったのかもしれない。この点をどのように克服するのが今後に残された問題点である。

また、「報告書送呈」や調査結果が「マスコミ紹介」されるかもしれないという期待感を抱かせるのは、協力依頼状の要請表現の比較というよりも、ある種のインセンティブの効果を比較しているとみなすべきなのかもしれない。

注1) 欧米の実験調査では、質問紙の長さ (length) を示す単位として「ページ数」(number of pages) が一般に用いられているが、本論文中では、ページ数とは別に「用紙枚数」(number of sheets) という呼称も使われている。1枚の用紙に、見開き2ページ (two columns of questions per page or a two-page spread) を収載する場合もあれば、両面刷 (double-sided printing) で2ページを収載する場合もあるからである。

注2) これらの諸点については、すでに別の機会に詳述されているので (林・大石、2002)、ここでは省略する。

注3) この調査と併行して、これと同じ母集団から同一の標本抽出手続きで、別個に615名の標本を抽出し、『携帯電話に関する意識調査』を実施したが、その結果については、別の機会に報告されている (小城他、2002)。



注4) この実験調査の実習に参加した関西大学社会学部産業心理学専攻の授業科目「心理学実験実習Ⅲ（社会・産業）」（2002年度）の履修生47名に、B5判片面刷6ページの質問紙とB4判片面刷見開き3ページの質問紙とで、どちらの返送率が高いと思われるか、質問紙の投函の事前に予想してもらったところ、以下のような結果であった。

B5判片面刷6ページの質問紙の返送率が高いと予想した人たち42.6%、B4判片面刷見開き3ページの質問紙の返送率が高いと予想した人たちが40.4%、両者の返送率に差がないと予想した人たちが17.0%で差がなく、両論並立であった。

B5判片面刷6ページの質問紙とB4判片面刷見開き3ページの質問紙のそれぞれの返送率が高いとする根拠、低いとする根拠は、以下のような事項であったが、相互に、一方が利点とする根拠は他方が欠点とする根拠と表裏一体であった。

① B5判片面刷6ページの質問紙の返送率が高いと予想される根拠

見た目がすっきりして、簡易でコンパクトで、質問量が少なそう、区切りがつきやすそう、とりかかりやすそう、回答しやすそう。したがって、これくらいならすぐにできそうだという印象を与える。

次々にページが変わると達成感があり、次の質問にも答える気がでてくる。次ページの質問が目に入ると、まだこんなにあるかと思ひ面倒になるが、そういうことがなさそう。

めくりやすそう。机上のスペースをとらないのでやりやすそう。

② B5判片面刷6ページの質問紙の返送率が低いと予想される根拠

封筒から出した瞬間に、分厚くて、回答する前から抵抗感がありそう。はじめにざっと目を通したとき、質問量が多く感じられ、複雑に見え、負担感があり、回答するのが面倒で大変そう、手にした瞬間にやる気がなくなりそう。めくる動作、回数が多いと負担感があり、手間がかかりそうで、やる気が起こらない。

めくっても、めくっても次の質問が出てきてうんざりしてしまい、なかなか終わりそうにないという感覚になり、集中力を失い、最後まで回答しないか、きちんと回答せずに途中でやめそう。

③ B4判片面刷見開き3ページの質問紙の返送率が高いと予想される根拠

質問量が少なく、すぐ終わりそうに感じられ、負担感が軽く、手間がかからず、気が楽で、やる気がでそう。めくる動作回数が少なくすみそう。

全体が一覧でき、体系だっ見え、全体的な質問の意味を把握しやすそう。

④ B4判片面刷見開き3ページの質問紙の返送率が低いと予想される根拠

封筒から取り出したとき、質問量の多さが一目でわかり、圧倒され、面倒そうだという印象を与え、やる気がうせそう。

二つ折りになっているから、最初を開けるとときと次ページに移るときにめくりにくく、扱いづらく、書きにくそう。1枚に記入するのにかかる時間が多くなりそう。1枚に2つの質問があり、混乱をまねきやすそう。

要するに、質問紙を見た瞬間の第一印象に基づいて、サイズが大きくても枚数の少ない質問紙のほうが質問量が少なく感じられる人たちと、枚数が多くてもサイズの小さい質問紙のほうが質問量が少なく感じられる人たちに二分されることを物語っている。

なお、双方の質問紙の返送率に差異はないであろうと予想する人たちは、返送率が、調査対象者の協力意思に左右され、やり始めたら最後までやり終える可能性が高いし、条件が異なる他の質問紙と比較して記入するわけではないことを根拠としている。

注5) この実験調査は、前述した質問紙の用紙枚数(長さ)の実験に含めることもできる。

注6) 小島(2002)は、質問紙に添付する挨拶状の内容や文面が返送率に及ぼす効果を測定する実験調査とは別に、催促状についても同様の実験調査を行っている。この実験調査では、茨城県と大阪府の高校教員1,000名の半数には通常の文面の催促状を、残りの半数には、「高校教育の実態を正確に把握するという目的を達成するために」という文章が挿入された催促状を送付したところ、研究の重要性を強調した後者の催促状を受け取った群の返送率が有意に高かったと報告されている。

注7) ちなみに、調査報告書の送呈を希望する旨が質問紙の余白に記入された率は、『BSE(いわゆる狂牛病)問題をめぐる食の安全に関する意識調査』(本研究の「実験2 質問紙の用紙枚数が返送率に及ぼす効果」の元調査)では質問紙の返送者の8.8%、末尾に自由記述欄が設けられた『携帯電話に関する意識調査』では、ほぼ2倍の15%であった。この2種類の調査は、関西大学社会学部卒業生を対象として同質の2群に折半し、調査テーマは異なるものの、まったく同一の手順で同時期に実施された比較対照が可能なものであるが、調査テーマの違いはあるものの自由記述欄の有無により、報告書の送呈希望者がかなり相違する点が興味深い。

また、この実験3が実施された豊中市に隣接する吹田市において、同一テーマで、ほぼ同様の手続きにより前年に無記名で実施された調査では、質問紙の末尾へ自由に意見を記述できる欄を設けたが、余白も含めて、結果報告書送呈の希望が記入されていた率は5.3%にとどまった。

この実験3も無記名で実施されたが、結果報告書の送呈を希望する人に送付先を記入してもらおう申込み用紙が同封された。これにより匿名性は損なわれるが、送呈希望率は33.5%でかなり高かった。

#### 引用文献

- 1) Bachmann, Duane P. (1987), "Cover Letter Appeals and Sponsorship Effects on Mail Survey Response Rates," *Journal of Marketing Education*, Vol. 8, Fall, 45-51.
- 2) Berdie, Douglas R. (1973), "Questionnaire Length and Response Rate," *Journal of Applied Psychology*, Vol. 58, No. 2, 278-280.
- 3) Champion, Dean J. and Alan M. Sear (1969), "Questionnaire Response Rate: A Methodological Analysis," *Social Forces*, Vol. 47, 335-339.
- 4) Childers, Terry L. and O. C. Ferrell (1979), "Response Rates and Perceived Questionnaire Length in Mail Surveys," *Journal of Marketing Research*, Vol. 16, August, 429-431.
- 5) Childers, Terry L., William M. Pride, and O. C. Ferrell (1980), "A Reassessment of the Effects of Appeals on Response to Mail Surveys," *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, August, 365-370.
- 6) Dillman, Don A. (2000), *Mail and Internet Survey: The Tailored Design Method*, Second Edition, John Wiley & Sons, Inc.: New York, NY.
- 7) Eichner, K. and W. Habermehl (1981), "Predicting Response Rates to Mailed Questionnaires," *American Sociological Review*, Vol. 46, 361-363.
- 8) Erdos, Paul L. (1957), "How to Get Higher Returns from Your Mail Surveys," *Printer's Ink*, 258 (8), February 22, 30-31.
- 9) Ford, Neil M. (1968), "Questionnaire Appearance and Response Rates in Mail Surveys," *Journal of Advertising Research*, Vol. 8, No. 3, September, 43-45.
- 10) Goyder, J. C. (1982), "Further Evidence on Factors Affecting Response Rates to Mailed Questionnaires," *American Sociological Review*, Vol. 47, 550-553.

- 11) 林英夫 (1991), 「郵送調査の返信率を左右する効果要因の研究」、『日本心理学会第 55 回大会発表論文集』, 東北大学, 10 月 29 日, 884, 同配付資料 1-16.
- 12) 林英夫・大石準一 (2002), 「郵送調査における返送率を左右する効果要因—認知的要因としての質問紙の外見の効果—」, 『関西大学社会学部紀要』, 第 33 卷, 第 3 号, 3 月, 51-73.
- 13) Heberlein, T. and R. Baumgartner (1978), "Factors Affecting Response Rates to Mailed Questionnaires: A Quantitative Analysis of the Published Literature," *American Sociological Review*, Vol. 43, No. 4, 447-462.
- 14) Hendrick, Clyde, Richard Borden, Martin Giesen, Edward J. Murray, and B. A. Seyfried (1972), "Effectiveness of Ingratiation Tactics in a Cover Letter on Mail Questionnaire Response," *Psychonomic Science*, Vol. 26, No. 6, March, 349-351.
- 15) Houston, Michael J. and John R. Nevin (1977). "The Effects of Source and Appeal on Mail Survey Response Patterns," *Journal of Marketing Research*, Vol. 14, August, 374-378.
- 16) Kanuk, Leslie and Conrad Berenson (1975), "Mail Surveys and Response Rates: A Literature Review," *Journal of Marketing Research*, Vol. 12, November, 440-453.
- 17) 小島秀夫・中村朋子・篠原清夫 (2000), 「郵送調査における回収率規定要因の研究」, 『茨城大学教育実践研究』, 第 19 号, 238-239.
- 18) 小島秀夫 (2002), 「郵送調査の回収率を高めるための方法」, 『第 75 回日本社会学会大会発表資料』, 大阪大学, 11 月 16 日・17 日, 2-4.
- 19) 小城英子・林 英夫・池上和之・林直保子・矢島誠人・柏尾真津子 (2002) 「携帯電話の利用とリスク認知」, 『日本社会心理学会第 43 回大会発表論文集』, 一橋大学, 11 月 10 日, 592-593.
- 20) Linsky, A. S. (1965), "A Factorial Experiment in Inducing Responses to a Mail Questionnaire," *Sociology and Social Research*, Vol. 49, 183-189.
- 21) Lockhart, Daniel C. (1991), "Mailed Surveys to Physicians: The Effect of Incentives and Length on the Return Rate," *Journal of Pharmaceutical Marketing & Management*, Vol. 6, No. 1, 107-121.
- 22) Lockhart, D. C. and J. R. Russo (1981), "The Effect of Length of Questionnaire and Type of Follow-up on the Return Rate of a Mailed Questionnaire," *Proceedings of Evaluation 81, A Joint Meeting of the Evaluation Network and the Evaluation Research Society*, Austin, TX, 1981. (引用文献 21) による)
- 23) Mangione, Thomas W. (1995), *Mail Surveys: Improving the Quality*, Applied Social Research Methods Series Volume 40, Sage Publications, Inc.: Thousand Oaks, California. マンジョーニ, T.W., 林英夫 (監訳)・村田晴路 (訳) (1999), 『郵送調査法の実際—調査における品質管理のノウハウ—』, 同友館: 東京.
- 24) Mason, Ward S., Robert J. Dressel, and Robert K. Bain (1961), "An Experimental Study of Factors Affecting Response to a Mail Survey of Beginning Teachers," *Public Opinion Quarterly*, Vol. 25, No. 2, Summer, 296-299.
- 25) May, Robert C. (1960), "What Approach Gets the Best Return in Mail Surveys?" *Industrial Marketing*, Vol. 45, November, 50-51.
- 26) Roscoe, A. Marvin, Dorothy Lang, and Jagdish N. Sheth (1975), "Follow-up Methods, Questionnaire Length, and Market Differences in Mail Surveys," *Journal of Marketing*, Vol. 39, No. 2, April, 20-27.

- 27) Scott, Christopher (1961), "Research on Mail Surveys," *Journal of the Royal Statistical Society, Series A (General)*, 124 (Part 2), 143-205.
- 28) Wiseman, Frederick, (1973), "Factor Interaction Effects in Mail Survey Response Rates," *Journal of Marketing Research*, Vol. 10, No. 3, 330-333.
- 29) Yammarino, Francis J., Steven J. Skinner, and Terry L. Childers (1991), "Understanding Mail Survey Response Behavior: Meta-Analysis," *Public Opinion Quarterly*, Vol. 55, No. 4, Winter, 613-639.
- 30) Yu, Julie and Harris Cooper (1983), "A Qualitative Review of Research Design Effects on Response Rates to Questionnaires," *Journal of Marketing Research*, Vol. 20, No. 1, February, 36-44.

付記) 本稿は、関西大学社会学部産業心理学専攻の授業科目「心理学実験実習Ⅲ(社会・産業)」(2000年度、2001年度、2002年度)の実施過程で得たデータに基づいてまとめられた。この実習に積極的に参加し努力を惜しまれなかった履修生の皆さんのご協力に感謝申し上げる。

また、本論文の作成過程で Professor Nicolaos E. Synodinos (College of Business Administration, University of Hawai'i at Mānoa) のご助言を得た。そのご厚意に対し心から御礼を述べたい。

—2002.12.24.受稿—