

事例研究 No.03

テーマ：㈱リコー「プリンタドライバーを対象にした、国内外のユーザビリティ評価の相違」

< 設計・評価 >

発表者：㈱リコー 総合経営企画室 総合デザインセンター

デザイン統括グループ UE 推進室 荻野 美智子 氏

内 容：（ P P を使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。 ）

経緯：以下 2 点が懸念された

- ・グローバル製品を扱うが開発・評価は国内のみである。ユーザビリティ評価の結果が国内外で相違しないか
- ・コンセプト時点でのアンケート調査とユーザビリティ評価は同じ結果が得られるのか

評価対象地域：日本、北米、欧州

評価対象製品：プリンタドライバーの G U I

- ・コンセプト A：出来上がりのプリント形態が一目で分かるようにプレビュー画面をメインに構成、全てユーザーが設定する
- ・コンセプト B：ユーザーの使用頻度の高いと思われるプリント形態を候補として羅列し、目的に合ったものを選択する方式
- ・コンセプト C：従来の画面構成に近い形式、昔からのユーザーに配慮した

コンセプト受容評価

アンケート調査、計84人：日(43人)、北米(23人)、欧州(20人) 社員、現地スタッフ(20人以上で統計処理ができると言われている)

メールにアンケートシート等を付けて、コンセプト案を見ながら答えてもらう

ユーザビリティ評価、計18人：日(6人)、北米(12人)、欧州(-)

タスクは4つ、 集約、 両面ステープル、 縮小、 集約の順で提示

- ・結果：アンケート調査では A 案を70%が、ユーザビリティ評価では B 案を60%が支持。
これから、アンケートとユーザビリティ評価の結果に相違があることが分かった。

プロトタイプモデル評価

- ・コンセプト受容評価で選ばれた B 案を改善（実機能搭載）してユーザビリティ評価（思考発話法）
- ・被験者は計75人、日(20人)、北米(22人)、欧州(33人)
- ・各地域間で操作思考過程（これからやろうとしていること、結果の判断、操作ミス）がほぼ一致していた。

今後の課題

- ・操作思考過程の差異の追及
- ・シミュレーションモデルの作り込み（用語の選定を含む）
- ・海外調査会社の有効利用

質疑応答

Q：プロトタイプのユーザビリティ評価の所要時間は？

- A：各地域それぞれ1週間、計1ヶ月弱。
調査会社（国内外とも）を使ったので時間短縮になった。
- Q：評価結果に対し、何%ならよい等の基準はあったのか？
- A：ガイドラインはない。複数案のうちのどれがよいかの判断材料とするので数値には関心がなく、やりやすさを重視。設計チームには納得された。
- Q：一人当たりの調査時間は？
- A：1時間。30～40分の間でないと疲れてしまう。
- Q：被験者はプロパティという語に馴染んだ人が少なかったということだが、プロパティの画面を評価対象にしたのはなぜか？
- A：コピーでは各種の後処理が利用されているが、プリンタはスタンドアローン機が多く使われている。プリンタもプロパティを利用して各種の後処理ができるという意識（イメージ）を植え付けたかった。
- Q：ユーザーのカテゴリ分けは競合他社という切り口だけか？
- A：後処理（集約、ステープル、）の有無、年齢、性別。
- Q：その結果、違いはあったか？
- A：なかった。被験者はHP社のスタンドアローン機のユーザーがほとんどで、プロパティを使って多種の作業を行なうということが認知されていなかった。その点がユーザー像を支配していた。
- Q：操作思考過程に違いがなかったということだが、操作過程の単位は？ タスク毎か？
- A：タクス単位で記述しまとめた。
- Q：プロパティを評価するならHP社のスタンドアローン機ではなくXEROX社等のMFPユーザーを被験者とするべきではなかったのか？
- A：厳密にはそうだと思う。しかし、シェアがほとんどのHP社に食い込まなければならぬ。HPユーザーが使えるかの検証をしたかった。
- Q：ドライバーは、新と旧、両方載せたほうが良いのでは？
- A：インストール時にユーザーが選べるようにしている。
- Q：日本と北米において利用状況に差はあるのか？
- A：差はない。
- * オブザーバコメント：あまり使われない機能に対し、なぜ力を入れて評価するのか。
- A：集約、両面印刷が普及することにより資源の節約に貢献できると考えている。企業としての使命である。

以上