

事例研究 No.04

テーマ：キヤノン㈱「ユーザビリティにおける日米ユーザーの思考や意識の違い」＜戦略・企画＞

発表者：キヤノン㈱ 品質技術センター HC品質技術開発部

ユーザビリティ技術開発室 梶家 秀彦 氏

内容：（PPを使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。）

経緯：輸出比率が高いため、国内のみの評価で良いのか疑問だった

評価対象製品：家庭向けプリンタ

調査期間：2001.3～4

調査地域：日本(東京)5人、米国(カリフォルニア)10人

スキル：PC 初中級

タスク：箱出しから使用可能になるまでの設置作業

結果：日米ともに同じところで戸惑った

但し、以下の差異があった

面倒な作業や困ったとき

米：私が悪いんじゃない。製品の作りが悪い。この製品は返す。

日：自分が間違えてしまった。すみません。辛抱強くこなしていかなくては、

機械が勝手に動き出したとき

米：機械は自動で動くもの。動いてる。

日：機械は自分が動かすもの。動き出しちゃった。何かミスした？

ワンタッチ操作と論理シーケンス操作

米：ワンタッチで操作できる方がよい。

日：ワンタッチがいい。けれども、手順を踏まえて自分で操作をするのも許容。

基本重視とイメージ重視

米：自分に必要な機能がしっかりしてなきゃ。それと、がっちりしてなくては、

日：多機能の方が買い得でしょう。外觀のデザイン、コンパクトなものがいい。

意思表示

米：明確かつ合理的。

日：なんとなく。

違いの背景

- ・生活環境と生活経験 物事の捕らえ方の違いとして現れてくる
- ・PCやネットワークの家庭普及状況
 - 米：70%越 ユーザーにとってPCや周辺機器は生活の道具
 - 日：50% ユーザーはPCや周辺機器に関心が高い
- ・ワンタッチの自動化が進んだ社会
 - 米：ワンアクションで動く ダイレクト型
 - 日：設定してスタート シーケンス型
- ・米国人の（文化的）特徴
 - ・大きさ：基本機能重視、丈夫で大きい

- ・ボタン：頭より体感重視（ガチン、ズコン） しっかりした押し込み感
- ・システム：商品返品システムの浸透（販売店に返品カウンター）
使いづらかったら返せばいいやの思想
- ・その他：謝ったら負けの文化、ディベート教育による論理的・合理的考え方、
プリンタはHPが基準（業界標準）となっている

今後の取り組み

- ・差異の掘り下げと検証の継続
- ・製品の企画、設計評価への反映
- ・欧州やアジアでの検討

質疑応答

Q：キヤノンとして国別の製品展開をしようとしているのか？

A：結論は出ていない。同じものを出して吸収しきれなのか、見極めをしたい。検証すること自体も検討対象である。

Q：なぜ家庭向け製品を対象としたのか？

A：我々の業務がコンシューマー向け製品をメインで扱っているから。

Q：セッティング作業を通してどのような違いがあったか？

A：同じようなところで間違っただが、その後の対応が違った。日本人は誤る（変なタスクを与えているのに）。米国人は「ここがこうだからできない」と説明する。
日本では受け入れられるものが米国では受け入れられない可能性を秘めている。

Q：評価手法は？

A：タスク提示&発話法。その後インタビューも行なった。

Q：ソフトウェアを対象にしたリコーのユーザビリティ評価では差はなかった。ハードウェアの評価でも操作手順・間違っ箇所は同じで、態度が違うだけか？

A：はい。但し、マニュアル作成部署が日本、米国で違ったので、それによる差が出た。
体格による差を予想していたが、差は出なかった。許す許さないのレベルが違った。

Q：マニュアルの参照の仕方に違いがあったか？

A：日本人の方が文字をよく見るが、全体としては絵から読み取っている傾向にある。
米国人は細かい作業項目まで目を通していった。

Q：マニュアルは各国で作ったのか？ それとも日本で作ったものを翻訳したのか？

A：同じ元情報から、それぞれで作成した。

以上