

事例研究 No.07

テーマ：ブラザー工業㈱「ハンディPT（ラベルライター）の評価と企画への展開」

<開発・設計・評価>

発表者：ブラザー工業㈱ 広報部 コポレートデザイングループ 内山 洋一氏

概要： 下記参照

- 自社の商品群別組織体制並びに同商品群別売上げ構成比の説明
 - 3つの商品群別カンパニー制（Office / Home / Factory）
 - 情報機器（Office）商品群が全体売上げの70%
 - 各カンパニーにデザイン部門があり、広報部コポレートデザイングループは、ユーザビリティ支援の観点から、各デザイン部門に横断的に関わっている
- ラベルライター（Home<家庭用機器>に属する商品）についての説明
 - 地域別シェア：米国 - 80%、欧州 - 50%、日本 - 20%
（本部システム <ネットワーク> 店舗システム <LAN> POS）
- ユーザビリティ評価導入までの歩み（導入期）
 - 1995/07～10 ユーザビリティ評価勉強会の実施
 - 1996/02 ユーザビリティ評価テストの開始
 - 1997/08 ユーザビリティ評価テストの海外での実施
- ユーザビリティ評価導入までの歩み（展開期）
 - 1998/10～ 新商品を対象に、ユーザビリティ評価テストを年に7～8回実施
- ユーザビリティ評価対象
 - 海外市場向け携帯ラベルライター
- ユーザビリティ評価方法
 - 一定のタスクを与えて、その達成度合いを観察評価し、評価テスト実施後、被験者にアンケートを実施
 - 他社製品との比較テスト 自社試作機2種 + 他社製品1種
 - * 自社試作機は、キー配列による違い - ABC配列と擬似QWERT配列
 - 着座使用状態と立位使用状態との比較
 - タスク内容：機器の準備（電池挿入・消耗品取付け）並びに基本操作（文字入力・ラベル出力）
- ユーザビリティ評価テスト被験者
 - 外国人（アメリカ人・オーストラリア人など）7名
- ユーザビリティ評価テスト結果
 - 操作性に対する重大な問題点に関する指摘はなかった
 - キー配列に関する評価は、ABC配列とQWERT配列で二分していた
 - 着座と立位における操作性の差は見受けられなかった
 - 機器操作の際、片手で保持してもう一方の手の指でキー操作する被験者と、両手で保持して両手の親指でキー操作する被験者と、どちらの場合も観察された
- 上記評価結果を前提とした次期製品ユーザビリティ評価テストの実施内容
 - 新しいパネルデザイン評価を目的として、数種類の試作品を対象に実施

- 被験者は、社内モニター11名(日本人)、社外モニター6名(名古屋在住の外国人)、20代から40代男女
- 片手保持操作と両手保持操作の割合調査
- ジョグダイアルの操作性評価

<結果>

- ・ 保持方法(立位) - 片手:両手の比率 (外国人の場合) 1対1
(日本人の場合) 2対1
- ・ ジョグダイアルの採用 - 操作性には問題なし

● 質疑応答

- Q : キー配列への選好が二分した理由は?外国人は、比較的パソコンのキーボード操作に慣れているのが原因では?
- A : 特に明確な要因はなし
但し、被験者としては、意図的にパソコンのキーボード操作に慣れている外国人を選定
- Q : 機器の保持方法に差が生じた理由は?機器の重量や、性別の違いを原因とした差があるのでは?
- A : 性別・体格の差と保持方法の違いの間には特別な相関関係は見受けられなかった
- Q : ユーザビリティ評価導入のきっかけは?
- A : 導入時期に「Home」カンパニーのデザイン部長をしていた人が、ユーザビリティ評価の必要性を感じて、コンサルタントに相談したのが端緒。
現在、ユーザビリティ評価テストの実施は、「Office」カンパニー取扱い製品に対しても広まりつつある
- Q : ユーザビリティ評価工程は事前に開発日程に組み込まれているのか?それとも、推進した結果、特別に実施される事になったのか?
- A : 開発担当者が必要性を感じて、時間的制約があるにも拘らず、主体的に実施してきた経緯がある。但し、最近、品質保証部門が主体となって、ユーザビリティ評価も実施するようになってきている
- Q : 市場でのユーザビリティ評価は実施しているのか?
- A : 実施していない - 主に、取引販売店からの意見を参考に聴取する程度
- Q : キー配列の差を原因とするタスク達成度の差は認められるか?
- A : 特にそのような傾向は認められない。寧ろ、キー配列への嗜好と実際のタスク達成度の間に逆の相関関係が認められるような場合もあった
- Q : 評価対象製品(ラベルライター)の実際の用途は?事務用または個人用?
- A : 評価対象となったラベルライターは、海外市場向け製品であるが、同製品は、海外市場では、圧倒的に個人向け需要よりも事務所向け需要の方が多い

BPシートの質問と回答

Q1) 被験者(実ユーザー)の選定基準(年齢/性別/職種など)はあるか。(対象ユーザーが明確になっているのか)

A1) 営業サイドの調査に基づき、そのデータに近い被験者を選別した。

Q2) 評価で発生した課題に対する原因の探求と解決手段を導くための専門家(RE/UE)の関与はあるか。(ユーザー要求の特定=要求仕様書策定に対して専門家が関与しているのか)

A2) 社外ユーザビリティ評価専門家とコンサルタント契約中。

Q3) 被験者(ユーザー)へ結果をフィードバックし、意見を貰うなどしているか。

A3) 結果とフィードバックとは、問題を改良して、再度テストを行うといった事ならば、一部は再度テストを実施している。

以上