

事例研究 No.10

テーマ：「操作性ガイドラインとその策定機能」支援

発表者：富士ゼロックス(株) HIデザイン開発部 戸崎 幹夫氏

概要： 下記参照

1. ユーザビリティの位置付け
 - 昨年カンパニー制になり、ドキュメント・プロダクト・カンパニーの中にある
 - HIDの組織下にUBDがあり、操作性デザインGとアクセシビリティGがある
2. ガイドラインの成り立ちと対象範囲
 - 1970～80年代に米国からヒューマン・ファクター・デザイン・ハンドブックとして入ってきており、以降アジアの要求を含めたものとなり、そこから操作性の部分抽出、また、VOCや製品の操作性関連情報を統合し、現在の操作性ガイドラインとなった
3. ガイドラインの構成
 - アナログの複写機を主体にしたハードウェア中心の基準で330～340項目にまとまっている
 - 認知関係は、数は少ない
4. 関連ガイドライン/標準類
 - 共通モジュール、UIガイドライン、プリンタ・ドライバー・インターフェース、セーフティガイド等がある
5. ガイドラインの内容
 - 誤操作対応の例では、トラブルの発生理由、どんなことに注意が必要か、実際のクレームが参照できる
 - ～してはいけない!といった問題内容の紹介、対策案とが参照できる
 - トナーカートリッジの例では、日光にさらされたり、床に触らない注意をうたっている。“脱着はスムーズであること”とし、悪い例、良い例が記載
6. ガイドライン運用例
 - 設計における解決案、要求事項に対する設計評価に使用している。
 - 設計支援データシステム(Z-EIS)に載せ、活用している
 - Ver. アップ時に説明会を開き、利用率アップ対応をおこなっている
 - 3D-CADデータが上がった設計の初期で、設計者にチェックリスト渡し事前チェックした情報をCADデータと共に仮想品質点検をおこなっている
 - 該当課題抽出、以前の問題、製品企画書項目が一覧表に整理し仮想のチェックリストとして、設計メンバーとユーザビリティメンバーがディスカスする資料になっている
 - 製品性能仕様書に入れての運用は、うまくいっていない。仕様書の内容には別部門の評価も入り、両者の評価基準の違いが生じたり、手続きの負荷が大きい。やり方を検討中
 - ガイドラインの追加、改定は新規の機能、サービス、対象機種、ユーザのカテゴリー化、市場トラブル、要らなくなった項目等の追加、削除要望で対応
 - 審議会がユーザビリティメンバーによって構成されており、改訂版への盛り込み

は、年1回で運用している

7. 今後の課題

- 項目の見なおし
- ユーザ・カテゴリーの項目詳細化
- データベースツールとしての改善
- 3D-CADシステムとの連携
- よりタイムリーな設計をおこなう為のしくみ作り

8. 質疑応答

Q ; ガイドラインの強制力は？ 特別の場合の対応は？

A ; 例外は、評価部門長の特例処理でOKを出す。

Q ; ガイドラインはどこまでやってもらい、誰が判断するのか？

A ; 設計者が自己チェックとして運用し、関係者で仮想点検を実施

Q ; 設計者にやってもらう為には数値化が必要。330項目中数値化はどの位か？

A ; 半分はっていない。数値化容易な項目はおこなっている。設計者も評価できないものは曖昧になっている。

Q ; 仮想評価の体感的なところの補正はどうするのか？ 将来時ジョンは？

A ; 部分試作で対応。スケール感はペーパーモックで対応。今後の改善が必要だと思っている

Q ; Friendly Able の影響は？

A ; アクセシビリティ部門がガイドラインを検討中

Q ; 「仮想品質点検用チェックリスト」は誰が作成？

A ; 操作性の仮想点検はデザイン部門が作成している。

Q ; 「仮想品質点検用チェックリスト」の項目の過不足は誰が判断？

A ; 妥当性は判断していない。点検できるものが評価範囲となる。

以 上