

## 事例研究 No.20

テーマ：「ユーザビリティ評価「プリンタの評価」<設計・評価フェーズ> (UZ30-6-2)

発表者：ブラザー工業(株) 広報部 コーポレートデザインG 内山 洋一 氏

内容（前半部分）：（ P P を使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。）

カンパニー制の説明

レーザープリンタのシェア 全世界（3位）、米（3位）、欧州（2位）

プリンタのユーザビリティ評価

### 1.1 セットアップ評価

目的：セットアップ（ハード、ソフト）時の問題点の発見

背景：セットアップガイドを小冊子からぺらもの（クイックセットアップ）に変更したい。CD-ROMにイニシャルセットアップビデオを収録していた。

実施時期：1999年4月

被験者：日本で該当地域国籍の方を集めた。

### 1.2 結果

- ・見ないでやってしまう どこまで進んでいるのか分からなくなる。
- ・パソコンに精通している人の方が陥る確率が高い。
- ・接続方法の全て（3種類）をやろうとしてしまう。
  - A . CD-ROM & パラレル接続
  - B . FDD & パラレル接続
  - C . CD-ROM & USB 接続
- ・別の方法を見てしまう。

### 1.3 改善方向

紙面全体でユーザ分岐がはっきりわかるようにする。

セットアップの終了を記載する。

### 1.4 CD-ROMに関する結果

- ・2度以上ドライバーをインストールする。
- ・セットアップビデオの画面でNEXTのボタンが押せない。
- ・モデル名の選択画面で選択ボタンではなくモデルの絵を直接クリックしてしまう。

### 1.5 USBに関する結果

- ・USBドライバーのインストールで滞る
- ・プリンタポートの設定を忘れる（抜ける）

### 1.6 その他

- ・メンテナンスのアニメーションガイドもドライバーインストール時に入れる。(ユーザ交換部品など)
- ・アニメーションガイドはお客様よりむしろ社内のサービス部門で好評。

#### 1. 7 貢献度について (U S の場合)

- ・プリンタの累積コール回数と累積販売台数の比 9万台時点の比率(傾斜)が1/2程度に下がった。
  - ・プリンタの返品台数と累積販売台数 10万台時点の比率(傾斜)が約1/3程度に下がった。
- セットアップガイドだけの貢献ではないが、事業としての貢献が得られた。

### 質疑応答

Q : ハード&ソフト両面でのセットアップ完了時間の目標値はあるか?

A : どこに躓くか、躓かないかを観察することを目的にしている。

開梱から使えるまで1時間でできなければ返品する台数が増えると仮定している。  
うまい人(なれた人)は20~40分くらい、躓く人は1.5~2時間くらいかかる。  
テストだからやってくれたと思う。

Q : 返品数はセットアップガイドが原因のものだけを集計したのか?

A : 全ての原因を含めたもの。

Q : 縦軸は?

A : 言えません。

Q : 指標は目標値ですか?

A : はい。

内容(後半部分) : ( P P を使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。 )

#### プリンタのユーザビリティ評価

##### 2.1 ドライバー画面の比較

目的 : ドライバー案の選択 ( 2 案から決めかねていた テスト結果から判断 )

評価内容 : 状況のわかりやすさ、目的の操作の捜しやすさ・やりやすさ

実施時期 : 2000年6月

被験者 : 社内モニター

A 案 : タブ構成 従来の改良版 ( タブの内容を分かりやすく分類。アイコン・ラジオボタンで選択 )

B 案 : グラフィカル構成 対抗案 ( タブ数を減らし、コントロールをシンプルに )

目的 : セットアップ ( ハード、ソフト ) 時の問題点の発見

背景 : セットアップガイドを小冊子からぺらもの ( クイックセットアップ ) に変更したい。C D - R O M にイニシャルセットアップビデオを収録していた。

## 2.2 結果：主観評価（アンケート内容から）

- ・ B案の選択者が多数（順序差あり）
- ・ 設定状態の分かりやすさ 圧倒的にB案
- ・ 目的操作の探しやすさ ほぼ同じ
- ・ 目的操作のやりやすさ わずかにB案

## 2.3 結果：客観評価（B案に対する観察内容から）

- ・ カセットの指定がうまくできない。
- ・ 集約印刷の指定がうまくできない。
- ・ 縮小の設定がうまくできない。

## 2.4 結論

B案に決定。

問題点を改良 マシングラフィックスやG U Iの部分を直接選択しても設定ができるようにした。

## 質疑応答

Q：被験者の知識レベルは？ 初期ユーザか？

A：初期レベルか（中級レベルか）、調査して層別したが、結果に違いはなかった。  
適正なモニターを選択するためのプロフィール等で選んでいる。

Q：他社の競合との比較は？

A：テスト時にはやってない。設計案作成時に参考にはしていると思う。

Q：通常は、海外でテストしているのか？

A：このケースでは時間がなかったので日本でやった。海外でやらないといけないとは思っている。今後実施していく予定。

以上