

事例研究 No.16

テーマ：BSデジタルチューナの開発 <設計・評価プロセス> (UZ29-5-1)

発表者：シャープ(株) ソフトデザインセンター 太田 慎一郎 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。)

BSデジタルチューナとは

デジタル放送専用の受信で2週間先までの番組表が見られる。

デジタルBSチューナの開発プロセス

トップダウンでの必要性確立「ユーザビリティで他社に勝てる製品づくりを」

聞き取り調査(インタビュー)による利用状況の調査

どんなユーザ? 何が目的? どんな環境?

現行機のユーザテストによる問題点把握

要求仕様書作成, 目標を定める

インスペクションによる設計解創出の繰り返し

ヒューリスティック評価: 3回

シミュレーションモデルのユーザテストによる改善案の検証

3~5名で実際の商品の操作を実施しその過程を観察。

評価結果

前回自力でできなかったことが, ほぼ自力で操作できるようになった。

開発に使用した種評価手法

- ・ヒューリスティック(以下, HEMと記載。)評価の位置付け

短納期

低コスト

- ・ユーザテスト(以下, UTと記載。)の位置付け

問題点共有ツールとしても有効

机上で発見できない問題の発見

- ・評価結果比較(別機種による過去データ)

HEM: 期間 7~10日

コスト 0~円(人件費除く)

問題点抽出数 32項目/4タスク

重要問題点数 8項目

UT: 期間 3~6週間

コスト 30~200万円(人件費除く)

問題点抽出数 70項目/7タスク

重要問題点数 6項目

*重要問題点のうち5項目については双方とも共通のものであった。

・結論

- *それぞれの評価手法は、それぞれが長所短所を持ち補完関係にある。
それぞれの特性を理解し、状況に応じて使い分けることが重要。
- *ヒューリスティック評価の積極的な活用を図っているが、落とし穴も存在する。
- *また、ヒューリスティックだけでも問題の目安は導けるが、ユーザテストで操作に詰まるユーザを開発者が目のあたりにする効用は測りしれない。

シミュレーションモデルの紹介

- ・デジタルBSチューナのユーザテストに使用したモデルの紹介。
- ・USB・K/Bを加工しモデルに内蔵。
- ・PCに接続し、シミュレーションムービーとのインタラクションが可能。
- ・Directorで作成したムービーをPC画面ではなく、PC入力端子を持つ液晶TVに出力することで、被験者は本当のBSデジタル放送を見ているかのように自然な状態での評価が可能となった。

質疑応答

Q：HEMとUTを実施するときのタスクは？

A：同じタスクを選択して実施。

HEMとUTは、同じ結果を得られるのではなく、互いに補完するものである。

Q：(UTのコスト)200万円の根拠、推定は？

A：デザインモデル作成費(人件費は含まれていない)。

Q：このような取組みは、デザイン部門としての閉じた活動？

A：事業場からの依頼に基づく取組み。

事業場と連携しながらの取組み。

Q：利用状況の調査は共有しているか？

A：技術、企画などの関連部門へ回覧等の実施。実施内容はデザインセンターで企画。

訪問はデザインセンターが行うが費用はこれくらいかかると提出する。

Q：モニターテストは客観性が高いと言われているが、判断はどうしている？

A：担当者は評価に関わらない。ユーザテストをして判断している。

Q：UTはデザイン活動に良い影響を与えるか？

A：他のデザイナーのモチベーションが上がる。

デザインそのものに対しては直接的な影響は感じられない。

Q：HEMを実施する人のスキルは？ レベルは？

A：ソフトデザイン開発経験が有り、HEM評価勉強会などに参加して認められた人。

現在、上級/中級/初級の研修コース(レベル分け制度)を検討中。

以上