

事例研究 No.18

テーマ：「商品設計プロセスへのユーザ評価導入取り組み」

発表者：松下電送システム(株) I Pコミュニケーションカンパニー 中野 重治 氏

内容：(P Pを使用して講演が行われた。概要は以下のとおり。)

カンパニー概要・製品紹介

設立 2001年10月

製品 FAXとインターネット関連性品

業態 開発：日本，生産：インドネシア/日本，販売：全世界

取り組みの背景

お客様相談室への問い合わせが急増：使い方相談が多い その削減

取り組み経緯

- 1998年 設計部門中心のプロジェクト発足(第一次)を発足。
取扱説明書の改善取り組み。 1999年モデル対応
取説148ページを112ページに削減。文字数を半減させた。
- 結果 数値目標未達成
反省 製品本体及び全社体制での取り組みが必要。
- 2000年 全社体制で再スタート(第二次)
お客様相談内容の分析
ユーザ評価の実施
操作・表示シミュレーションの開発

ユーザ評価

- 10名のユーザにインタビュー形式で実施。
全部門に来てもらう，2年続ける。

改善事例

- 本体操作部：マルチファンクションキーと画面メニューの関連性改善
取扱説明書：見開き横流れ方式 1ページ縦流れ方式
Lモードの操作性改善：メニューの選択，文字の見やすさ
Lモードに適した新たな操作性の確立：単機能及び戻るボタンの追加

今後の課題と取り組み

- ・ユーザ評価の標準化，基準化
- ・製品試作後のユーザ評価の実施
- ・操作シミュレーションの本体組み込み
- ・音声ガイダンスの改善
- ・人材の育成

質疑応答

Q：どんなFAXユーザ？

A：ターゲットを絞り込み家庭用で主婦を対象。携帯電話利用者は困らないが他は困る。
画面を極力判りやすくした。

Q：お客様相談での評価は？使い方問い合わせ件数は？

A：問い合わせ件数を20～30%削減できた。

どの取組みが有効であったかは不明。今後の課題。

Q：取扱説明書の問い合わせ件数半減も全社方針？

A：全社方針は相談件数の半減。

Q：目標値の設定？

A：仕組みを変えなかった（設計者のマインド）

取説の問合せは半減した

Q：使われた機能の率の把握は？

A：機能が追加されているので把握は難しい。基本機能で見る。

Q：取り組みのリーダーシップは？

A：カンパニーのトップ。

第一次の取り組みは開発部門，第二次の取り組みはデザイン／お客様相談室を入れカンパニーとして取り組む。

Q：相談件数が減ったかどうかはどの時点で判断？

A：特に基準はないが，月別・累積相談件数の両方を把握しており，出荷3～4か月後をみて判断。

その他意見：機能の使用率も一つの指標になるのでは？

以上