

ユーザビリティ評価環境の整備と 社外モニター制度の運用と活用

2001年11月8日

松下電器産業(株)
R & D企画室

ユーザビリティ評価環境の整備と社外モニター制度の運用と活用

課題

パナモニター制度

- 歴史
- モニタープロフィール
- パナモニター像
- 商品開発プロセスでの検証実施

個人情報保護と機密保持

評価環境

- ユーザビリティラボの設立
- ユーザビリティラボの設備機器
- ユーザビリティラボの活用事例

得られた効果と成果

今後の取組み

1. 商品開発プロセスにおける ユーザビリティ評価実施のための基盤整備

課題



モニター

1. 社外モニターによる評価を実施し、評価結果の客観性を高めたい
2. 研究・開発段階で商品評価をする場合の機密性を確保したい
3. 商品ターゲットに適合したモニターで評価したい

評価環境

社内共有で利用できる環境が整備されていない
など。。

2. モニター制度

2-1. モニター制度の歴史

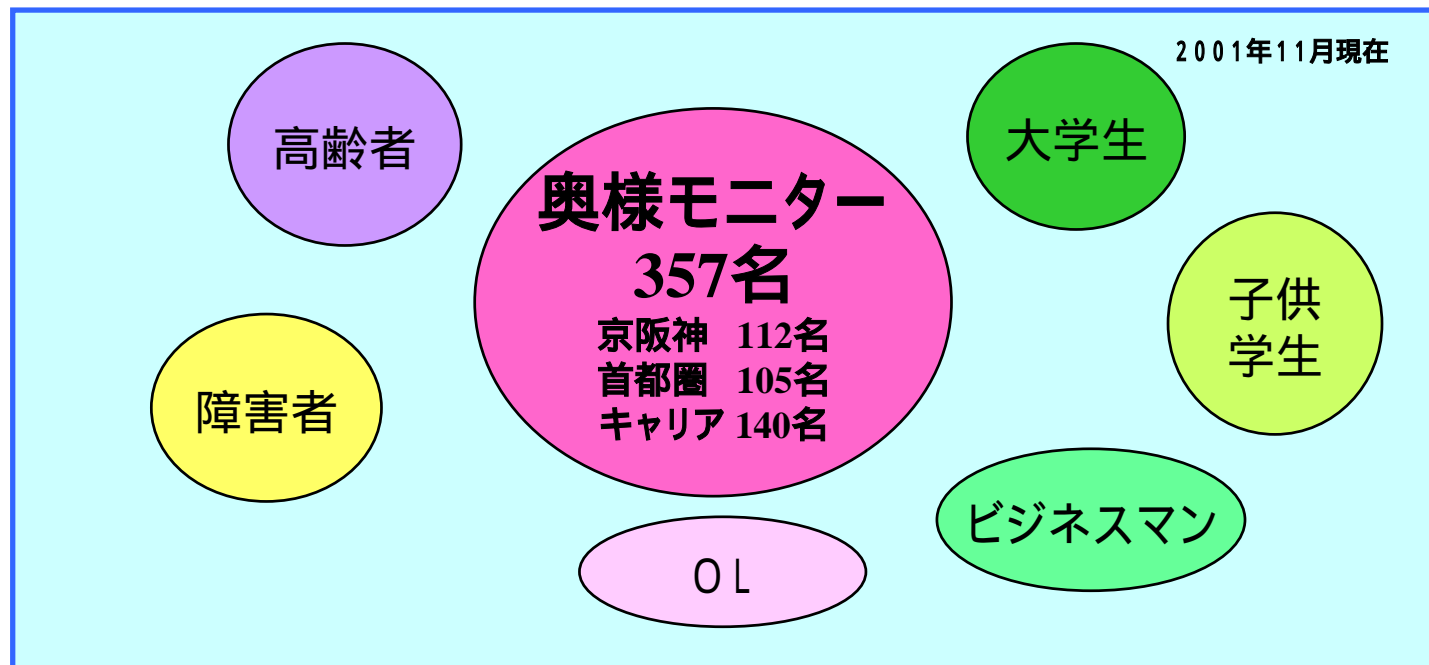
奥様を中心とした社外一般モニターの組織化

- ‘76年 社員の奥さまによる小規模な評価
- ‘83年 関西圏で一般公募
- ‘88年 首都圏で一般公募
- ‘91年～ ご家族・高齢者・障害者
NPO・協会などネットワークの構築
- ‘93年～ 「パナモニター」に名称変更

2. モニター制度

2-2.現在のパナモニター制度

一般生活者の声を商品づくりに反映させ、
市場での満足度向上を図る



2. モニター制度

2-3. 奥様モニター募集方法

- 対象** : 主婦(20歳代~)
ご家族に同業他社および
同社社員家族がいない方
- 人数** : 京阪神・首都圏 各100名
- 募集時期** : 2年に1回(1月)
- 任期** : 2年(募集年の4月から2年間)
- 募集方法** : 地域情報誌
公募ガイド
- * 前回募集時(2000年) 約700名応募**

3. パナモニターはどんな人？

約3割は、商品やサービスを早い時期に採用したり
情報吸収力や影響力が強い人たち

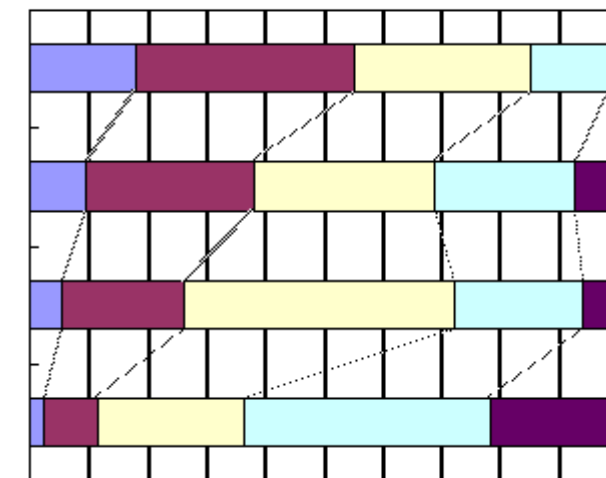
2000年度モニター

新しい商品やサービスについての様々な考え方

■ かなりそう思う
 ■ ややそう思う
 ■ どちらともいえない
 ■ あまりそう思わない
 ■ ほとんどそう思わない

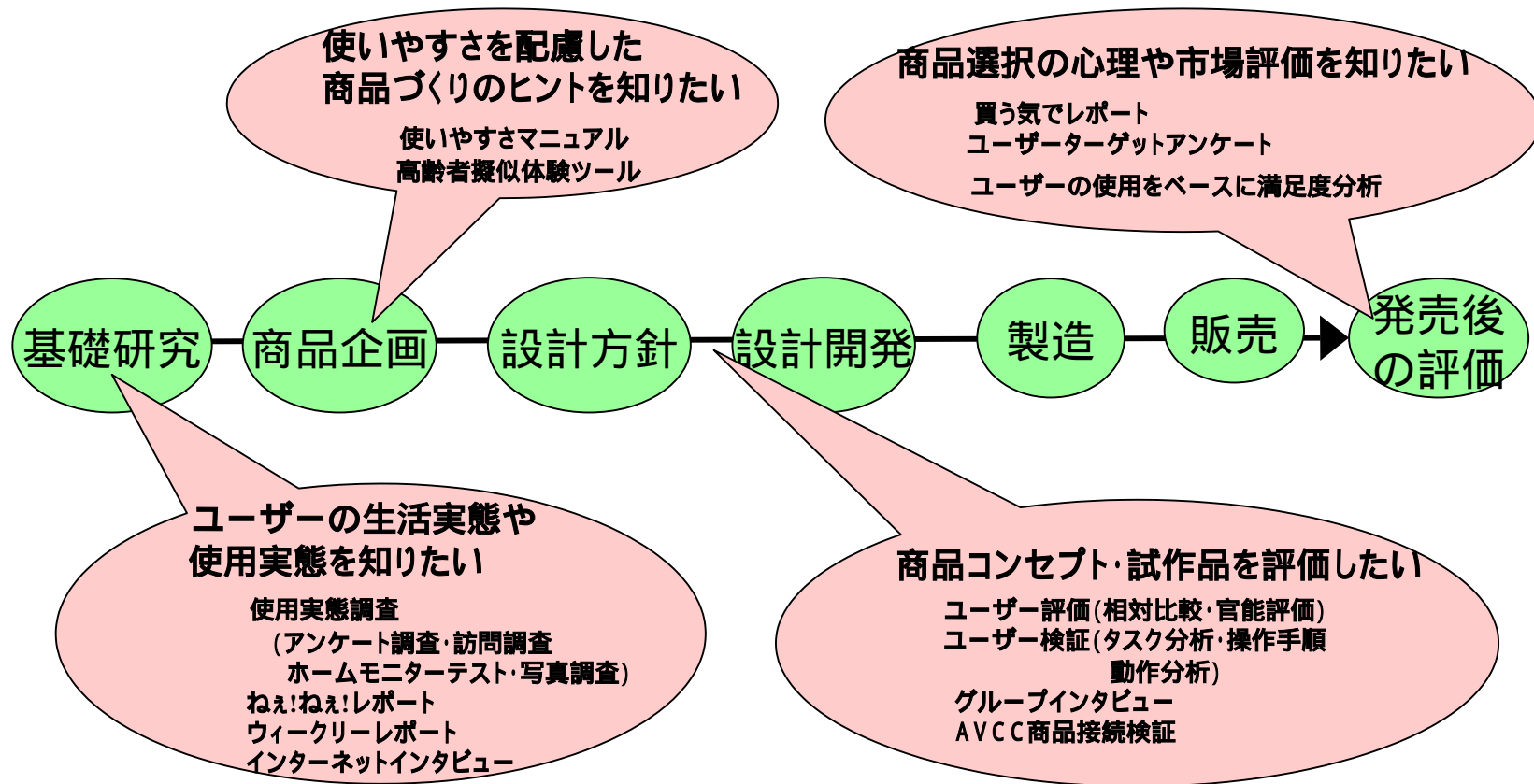
新しいものを試したいけれど、不便を我慢してまで人より早く使いたいというわけではない

新しい商品やサービスはできるだけ早く試したい
 新製品が発売されると、すぐに買いたくなる方だ
 新しい商品やサービスが出ても、買い替えたいとは思わない
 新しい商品やサービスは、多少不便でも他の人より早く使いたい



4.商品開発プロセスで検証実施

商品開発の各プロセスでユーザーの声を反映させ市場での満足度向上を図る



5. 個人情報の保護

情報は企業にとって重要な資産。特に個人情報の有効活用が必要
「個人の人権を確保しつつ(プライバシーを侵害することなく)
お客様のニーズにあったものをつくっていく



「お客様の情報を的確に収集・安全性を確保して活用することが重要」



個人情報保護の主なポイント

2002年1月～運用スタートに向け仕組み構築中

- 目的などを告知し同意を得た上で個人情報を入手
- 目的外利用、第三者提供の禁止
- 情報セキュリティに基づく安全管理
- 情報主体からの問い合わせへの対応

6. 評価環境

従来は、会議室・実験室・モデルルームなど、
1部屋でモニター・評価者・進行係・記録係
などが一緒になって実施

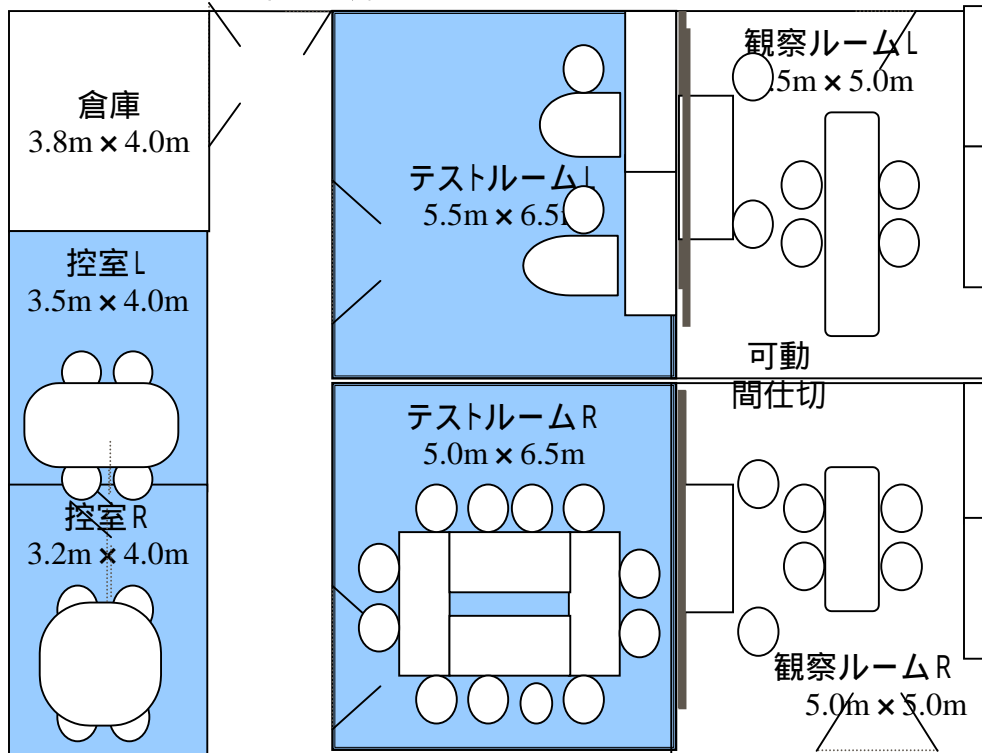


7. ユーザビリティラボの設立

2001年2月設立

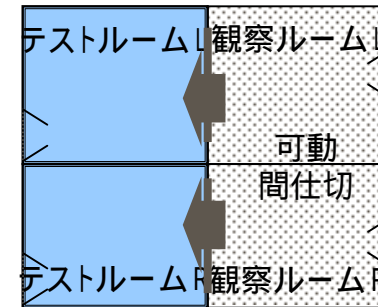
1. 構成

- テストルーム2室 テストルームR: 約25.0㎡、調光照明付
 テストルームL: 約27.5㎡、AVCC接続検証設備併設
- 観察ルーム2室 観察ルームR: 約32.5㎡、テストルームR観察
 観察ルームL: 約35.75㎡、テストルームL観察
 (R・L連結で、テストルームR・L同時観察が可能)
- モニター控室2室 控室R: 約12.8㎡
 控室L: 約14.0㎡



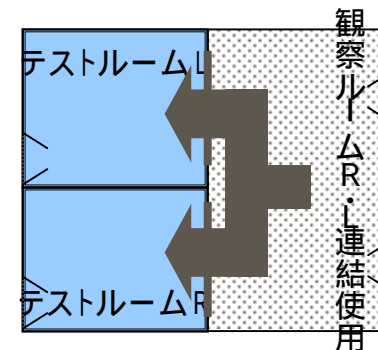
2. 使用例

- (1) テストルームR(L)のユーザを、観察ルームR(L)から観察



スタンドアロンの商品のU評価
グループインタビュー

- (2) テストルームRとLに分かれたユーザーを観察ルーム(連結)から同時観察



通信やネットワークでつながった複数の商品のU評価

8. ユーザビリティラボの設備機器

8-1. テストルーム



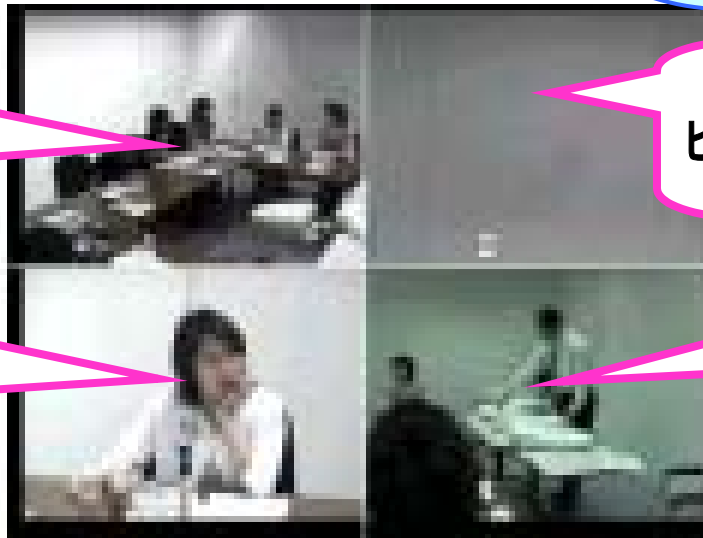
1. 天井マイクロホン
2. ドーム型回転カメラ
3. カラーテルックカメラ
4. ハンディカメラ

8. ユーザビリティラボの設備機器

8-2. 観察ルームの4分割画面

4台のカメラでグリーン風景を撮影記録し分析に役立てる。
また、ユーザーの生の声をプレゼン資料として活用する

カメラ1
モニター全員



カメラ2
ビデオプロジェクターの
画面

カメラ3
発言者の表情

カメラ4
商品説明の様子

9. ユーザビリティラボ 活用事例

9-1. テストルーム



9.ユーザビリティラボ 活用事例

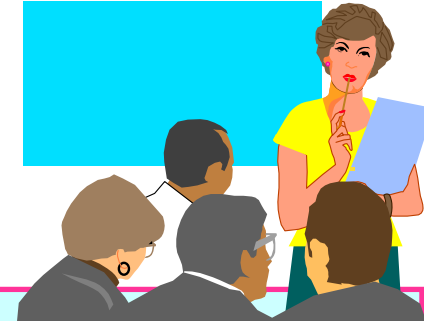
9-2. 観察ルーム



ユーザーはテストルームで製品を操作して、分析者や設計担当者などは観察ルームから見ます。ユーザーの操作状況をマジックミラー越しに見ながら、問題を発見したらその原因や解決策などについて設計者やデザイナーなどが、その場でディスカッションすることもできます。

10. 得られた効果・成果

10-1. パナモニター活用状況



ターゲットに適合したモニターで
評価ができる

< 2001年度上期 >
38テーマ調査実施
延べ約1,800名

10.得られた効果・成果

10-2. ユーザビリティラボの活用効果

「使い方がわからない」「操作を間違う」要因の抽出と改善



商品を熟知した開発技術者や設計者では発見できない
使用時の問題点を製品を使って検証し要因を抽出できる
さまざまな角度からユーザーの操作状況や表情を確認でき
テストの場で改善策を検討し、即時にユーザビリティ課題解決につなげることができる

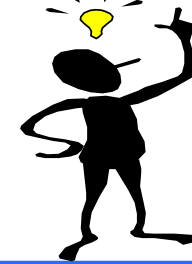
FCC255条への対応、およびISO13407の認証準備体制の促進

FCC255条・ISO13407への対応において、
ユーザビリティ評価は必須要素である



10.得られた効果・成果

10-3. ユーザビリティラボで検証・評価できる内容



商品の開発段階から、一般ユーザーによる
操作性の検証ができる

- <例1> リモコンなどの操作性を発話思考法でテスト
どこで戸惑ったのか、間違ったのかをビデオ記録
から確認、分析できる。
- <例2> 企画商品のコンセプトについてグループインタビュー
モニターの表情を様々な角度から撮影でき、発話
の記録と合わせて分析に役立てることが出来る。

10. 得られた効果・成果



リピート活用率が高い

パナモニター・ユーザビリティラボとともに

一度活用した部門のリピート率高い

11. 今後の取組み

社内へのPR



認知・活用事業場が徐々に高まりつつあるが、イントラWebで「パナモニター制度」および「ユーザビリティラボ」関連を紹介する。

ユーザビリティラボ



稼動後の設備不具合などは発生の都度対応。徐々に充実させていく。