




# ～世の中のユーザビリティとの格闘をコラムでお届け～ がんばれ！ユーザビリティエンジニア vol.2

「がんばれ！ユーザビリティエンジニア」は、弊社が毎月発行しているエクスカル・ニュースに連載中の人気コラムです。日々、様々な製品やシステムのユーザビリティ評価サービスを提供しているエンジニアが、日常生活の中で直面した、ユーザビリティ問題や感動体験をお届けしております。製品やシステムという枠にとらわれず、世の中にあるあらゆる「モノ」や「コト」のユーザビリティについて格闘している様子をお楽しみください。

コラムを執筆しているユーザビリティエンジニア達

**ユーザビリティエンジニア A子**  
 工学部情報科学科卒業後、オフィス機器メーカー入社し、QAエンジニアとして勤務。エクスカルに転職し、03年のユーザビリティ評価業務の立ち上げに関わる。以降、実践中心で評価に携わり、評価経験を積む。ヒトの行動をより深く理解したいと思い、大学院で認知科学を学ぶ。10年3月に修了したばかり。

**ユーザビリティエンジニア B子**  
 法学部政治学卒業後、システム開発会社にてプログラマーとして勤務。04年エクスカルに転職後は、文系出身プログラマーという経験を生かし、幅広い視野をもって評価経験を積み重ねる。09年、ユニバーサルデザインコーディネータ2級を取得。さらなる専門知識の習得のため、準1級取得を目指す。

**ユーザビリティエンジニア C子**  
 06年にエクスカルに入社後、初めてユーザビリティ評価業務に携わり、実務から多くの製品に触れ評価経験を積む。現在は、色彩の観点からユーザビリティやユニバーサルデザインについての理解を深めるべく学習に励む。08年にアシスタントカラーコーディネーターの資格を取得。

## ボランティア団体「ほどがやパソボラ」 編

弊社のある横浜市保土ヶ谷区には、「ほどがやパソボラ」というボランティア団体があり、シニア向けパソコン教室の主催などを行っています。

ユーザビリティ評価センターでは、ほどがやパソボラの方をお願いし、こちらのパソコン教室を何回か見学させていただいています。その中から、今回は「電子メールの文字入力・送信・受信の仕方」の回での見学内容についてご紹介したいと思います。パソコン教室の参加者は70代ぐらいの方々が中心で、皆さんパソコン初心者です。

電子メールの文字入力では、苦労されている様子で、文字が小さく画面に顔を近づけて入力する場面や、変換候補一覧からの選択に戸惑うといった場面が見られました。また、スペースの挿入や改行に関しても「前に(スペースを)入れるにはどうすれば?」「行を下げるのはどうやるの?」といった質問が出ていました。

このような文字入力での戸惑いや、字が小さく見づらいといった行動は、頭で想像するのと、実際にその姿を目の当たりにするのでは、やはり違います。「ああ、これって分かりにくいんだな、使いづらいんだな」と、より一層、ユーザビリティエンジニアにとって重要な「気づき」を、強く実感することができました。

また、講師の教え方にも「なるほど」と思う点がありました。例えばメールの新規作成で、講師の方は「新規作成の画面を最大化」するように言います。これは、背面にあるメールソフトをクリックしてしまうと、新規作成画面が見えなくなるためだそうです。

講師の方は、「途中で『画面が消えてしまった!』と慌てるのがよくあるんです。だけど、こうしておけば、どこをクリックしても消えません」と説明をしていました。

シニア、初心者向け教室ならではの教え方のポイントだと感心。普段、実際に困っている姿に接していなければ出てこないアイデアです。ユーザビリティを意識しているともすると、自分の使い方、感じ方がスタンダードになってしまいがちです。

ユーザビリティに携わる者として、学ぶことの多い大変貴重な経験となりました。今後もこのような「気づき」を実感できる機会を設け、様々な人の「立場」「視点」での「ユーザビリティ」を忘れないようにしていきたいと思います。

ほどがやパソボラ:  
シニア向けのパソコン教室や、福祉施設への訪問講習など幅広くボランティア活動を行っています。 <http://www.geocities.jp/pasoboronet/>

なお、今回の記事は、ほどがやパソボラの方の了承を得て記載しています。



## 応募電話の自動アナウンス 編

先日、テレビである旅行番組を観ていました。旅先はニューヨークでした。番組の途中、ニューヨークへの旅行プレゼントのお知らせがありました。1組2名と当選確率はかなり低いですが、応募しなければ当たらない!と思い立ち、早速応募することにしました。

テレビ画面には電話番号だけが表示されており、とりあえずその番号にダイヤルしてみました。すると、自動アナウンスで旅行に関する注意事項が始まりました。このアナウンスを聞くだけで応募は完了となり、当選した場合には、後ほど番組スタッフから詳細を聞くための折り返し電話がかかってくる仕組みのようです。驚くほど簡単で手間いらず!な応募でした。

ただ残念だった点がひとつありました。それは、自動アナウンスが延々と循環しており、いつが終わりが分からなかったことです。「以上が旅行プレゼントに関する注意事項です。よろしければ電話をお切りになり、引き続き番組をお楽しみください。」という一言があれば、電話を切るか、再度説明を聞くかの判断をすることができたと思います。そのことがよく分からなかった私は、なんとなく一度聞いた気がする注意事項の途中で電話を切りました。

一部残念な点はありましたが、このように非常に簡単な操作で応募できることは、応募する側にとって嬉しい限りです。一方、募集をする側も、取得する個人情報の量を抑えることができるというメリットがあります。応募が簡単だと倍率も上がってしまうんですね。残念ながら折り返しの電話はかかってくるまででした…。





## 携帯電話をレンタル 編



長期休暇を利用して海外旅行に行ってきました。今回の旅行では、初めて自分のメールアドレスがそのまま使える携帯電話をレンタルしました。レンタルした機種は、約1年前に発売されたものでした。

空港で携帯電話を借りる際、お店の方から『ポケット定額ではないので、メールはサーバーに溜めておいて、何時間かごとにまとめて受信するようにしてください。写真付きのメールは高額だからできるだけ使わないほうがいいですよ』とアドバイスをいただきました。

普段、私はポケット定額で契約をしているため、いかにポケットを節約してメールをするかが今回の旅の裏テーマでした。実際に海外で使い始めると、うまくポケットを節約できない場面に遭遇しました。

例えば、

・サーバーにメールが何通届いているか分からない  
サーバーにメールが届くと、携帯の画面には「サーバーメールあり」と表示が出ます。ですが、何通届いているのかはその表示から分からないため、いつサーバーにアクセスしたらよいかタイミングが掴みづかったです。そろそろ溜まったかなとアクセスしたのに届いているメールは1通だけ…。

・サーバーにあるメールを選んで受信できない  
海外でわざわざ受信したくない、ショップからのメルマガも受信...(または涙)などです。

機種によって、通信料に差が生じてしまうことについては、携帯電話メーカーが個別に対応する解決策もありますが、提供サービスの内容を変えることも、ユーザーの使い勝手を改善するひとつの方法と考えます。

使い勝手とサービスは隣り合わせ。提供されるサービスに合った使い勝手が重要なのです。



## ユニバーサルデザインコーディネータ 編

以前「ユニバーサルデザインコーディネータ」の資格(2級)取得講座を受講して参りました。「ユニバーサルデザインコーディネータ」とは、ユニバーサルデザインの知識や理論を習得し、対象となる分野に合わせてその技術を活用できる専門家のこと。今回はそこで学んだ内容から「ユニバーサルデザインを理解するポイント」についてお伝えしていきたいと思ひます。

ユニバーサルデザインとは？

より多くの人に、わかりやすく、使いやすくする設計やデザインのことを言い、その提唱者であるロナルド・メイス氏により次のように定義されています。「特別な製品や調整なしで、最大限可能な限り、すべての人々に利用しやすい製品、サービス、環境のデザイン」

この定義を理解する上で重要なポイント



【1】特別な製品や調整なしで  
これは、一部の人だけが使う専用でないこと、そして一部の人のために特別なことをする必要がないということであり、この点がバリアフリーとの大きな違いです。

【2】最大限可能な限り、すべての人々に利用しやすい  
すべての人にとって使いやすい製品は、残念ながら存在しません。そのため、現在よりも「最大限可能な限り」使いやすい利用者を増やすことがユニバーサルデザインであるといえます。

【3】製品、サービス、環境のデザイン  
「デザイン」という言葉は、製品のデザインだけでなく、サービスや構造なども含む仕組み全体を指します。ユニバーサルデザインは幅広い分野において貢献度の高い設計です。

例えばエレベーターは、車椅子利用者、高齢者、全盲の人、ベビーカーを押したお母さんなど様々な人が利用します。乗る際に特別な操作や手続きも必要ありません。そして駅にエレベーターが設置されることで、駅が利用しやすくなる人が設置前よりも増加します。つまり、エレベーターはユニバーサルデザインといえます。

これまで、上記の3点が十分に認識されておらず、ユニバーサルデザインの理解を難しくしていたそうです。そしてこれらの<ポイント>を理解することが、ユニバーサルデザインを実際に導入していく上で不可欠となります。ユニバーサルデザインを正しく理解し、コーディネートできるスキルを身につけ、お客様の製品づくりに役立てていきたいと感じたB子なのでした。

## 廃トナー容器の交換作業 編



私にとって、複合機やプリンタは業務に欠かせない存在です。そしてまた、紙詰まりやトナーの交換などで手がかかるので、「詰まったね、はいはい」、「もうちょっと頑張て〜」と、他の事務用品にはない擬人化したイメージを持って話しかけてしまいます。

社内のそんな「手がかかる子たち」の中でも、あるプリンタの廃トナー(プリント中に出る余分なトナー)の容器を交換する作業は、難易度が高く、一筋縄ではいきません。

印刷用のトナーを交換する際は、目につく箇所にトナー用のカバーがあり、そのカバーの内側には交換手順の説明が記載されているので、苦勞なく作業ができます。

しかし、廃トナーの容器を交換する際は、毎回「どうするんだっけ?」と、廃トナー交換の初心者に戻ってしまうのです。その原因として次の4点が挙げられます。

1. エラーメッセージには「ハイトナーコウカン」という状態が表示されるだけで、解決方法の提示がない。
2. プリンタ本体の前面にあるカバーを開けたあとに側面のカバーを開けるという2段階の作業が必要のため、1つ目のカバーを開けても交換場所が分からない。
3. [2.]を含めた、廃トナー交換の作業手順の説明がどこにも記載されていない。
4. 作業に遭遇する頻度が低い。

とりあえず、開けられそうところは一通り開けてみて思い出す、というのがいつものパターンですが、他の社員に助けを求める人も少なくありません。

廃トナーの容器交換のように作業頻度が低い場合には、ユーザーの習熟に期待することはできません。エラーに遭遇したときに、ユーザーを分かりやすくサポートし、解決に導くことが一層重要となるのだと、身をもって実感しています。

交換してくれー



XXCAL Official Blog



XXCAL Official Blogにて、今回ご紹介したコラムを含むすべてのコラムをご覧ください。

[http://www.xxcal.co.jp/xxcal\\_official\\_blog/](http://www.xxcal.co.jp/xxcal_official_blog/)

PC用サイトです

エクスカル・ニュース

[がんばれ！ユーザービリティエンジニア]は、弊社が定期的に発行するエクスカル・ニュースにて連載しております。エクスカル・ニュースでは、その他に規格事業の概要、第三者検証事業の概要および弊社の企業情報等をお伝えしております。購読(無料)を希望されるお客様は、こちらからご登録ください。

[http://www.xxcal.co.jp/mail\\_box.html](http://www.xxcal.co.jp/mail_box.html)

お問い合わせ

株式会社エクスカル

〒240-0005  
横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地  
横浜ビジネスパーク イーストタワー14階

TEL: 045-332-7333 FAX: 045-332-7444  
Email: [kksales@xxcal.co.jp](mailto:kksales@xxcal.co.jp) <http://www.xxcal.co.jp/>