

事例研究

清水 浩行

株式会社三菱総合研究所

情報技術研究センター

研究員

業務システムのユーザビリティ評価と品質向上に関する取組み

講演概要

インターネットサービスでは、システムのユーザビリティが来訪者数や売り上げに直結することが広く認知され、ユーザビリティテストやユーザビリティチェックシート等が開発されている。近年では使いやすさだけでなく使ったときの印象全体を考慮する「ユーザエクスペリエンス」という概念も重視されつつある。一方、業務システムのユーザビリティはこれまで軽視されてきた。その要因は情報システム部、システムインテグレータ、エンドユーザそれぞれに由来する。しかし、業務システムで適切にユーザビリティに配慮すると作業効率が上がりコスト削減につながる事例や、逆にユーザビリティが悪かったために大きな事故となってしまった事例は多く、筆者らは業務システムに対してもユーザビリティを配慮すべきと考えている。

このような背景のもと、筆者らは業務システム向けのユーザビリティチェックシート「UxDux」を開発したのでその概要を報告する。業務システムを対象としたユーザビリティ評価手法の研究はこれまであまり行われていない。本手法では業務システムのユーザビリティを7つのカテゴリに分け、評価対象システムの成績を「見える化」することができる。また、採点結果に応じて改善方法の案を提示することもできる。

本手法を実システムに適用した事例として、3事例を紹介する。設計段階のシステムに適用した事例では、本手法がユーザビリティ改善に有効であった。電子申請システムに適用した事例では、評価者やカテゴリごとの評価結果のばらつきを評価した。3つめの事例では、本手法を用いずにシステム改善を行ったシステムに対し、改善前後に対して本手法でユーザビリティチェックを行った。評価者数が少なかったため統計的に有意とはならなかったが、改善後のシステムの方が良い評価となることが確認された。

現在は本手法の有効性を定量的に示すため、これまでよりも多くの評価者によって評価を実施し、評価のばらつきに対する対応策を検討している。また、コスト削減や事故件数の減少など、ユーザビリティ改善効果の分析を進める予定である。