

高齢なユーザでも、もっと携帯メールを使いたいはず

# もっとメールを使える携帯電話プロジェクト

U'eyes Design Processによる商品開発事例をご紹介します。

## ▼ ユーザコンテキスト調査

ユーザの商品利用の実態や、潜在的な要求を、統計解析などの手法を応用しながら抽出します。

### フォトダイアリー法

- ・調査対象者に、絵日記（フォトダイアリー）を一週間程度書いてもらう。日記の内容に沿って、利用シーンや関連するモノの写真も撮ってもらう。
- ・後日、この絵日記をもとにした回顧的インタビュー調査を行い、ユーザの日常的な利用状況を明らかにする。

## ▼ UX仕様検討

要求仕様から、操作や画面の詳細仕様まで検討/策定します。

### 要求仕様定義

- ・ユーザ調査の結果などから、対象商品に必要とされる要求仕様を定義する。
- ・要求仕様は、対象ユーザの属性、生活の様子、関連商品の利用状況などをもとに検討・策定される。

## ▼ プロトタイピング

受容性を確認するために、仕様を具体的な商品イメージに近づけます。

### コンセプトモデル制作

- ・商品コンセプトおよび仕様に基づき、コンセプトモデルを制作する。
- ・コンセプトモデルは、商品コンセプトや仕様、想定される利用シーンの受容性を確認・評価するためにも用いられる。

## ▼ ユーザビリティ評価

コンセプトワークのユーザビリティ評価検討を行います。

### ユーザビリティ評価（受容可能性評価）

- ・プロトタイプや想定される利用シーンを用いて、商品コンセプトや商品イメージの受容可能性やユーザビリティを評価検討する。
- ・評価結果をもとに、商品コンセプトや仕様の問題点を改善することにより、受容性をより高めることが可能となる。

## Observe：観察力

### ユーザの利用状況

状況	問題
電車で移動する	マナーモードにするのを忘れる
鞆に入れたままにする	着信に気付かない事がある
目が悪くなってきている	メールの文字入力に苦勞する
耳が聞こえにくくなってきている	騒がしい場所では音が聞き取りにくい
屋外で使用する	

## Create：エクスペリエンスの創造力

### 要求仕様

要求項目
現在のモードが分かりやすい
着信に気付きやすい
画面、文字サイズが大きい
大きいボタンで文字入力ができる
文字入力モードの切替が容易
もっと音が聞き取りやすい

### デザイン案

形を変えてモードを切替

多機能クレードルと一組で使用

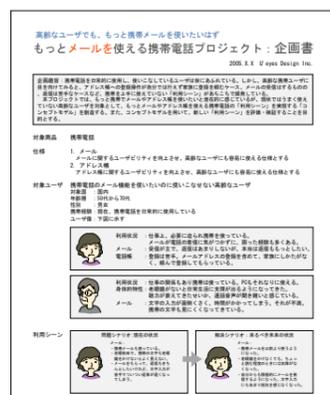
耳と口にフィットする形状

### ユーザビリティ評価

受容性評価結果	評価
マナーモードの確認	高
横長の画面でメールを読む	高
混在した文字種のメール文作成	高
受信した長いメールを読む	中
長いメールを送信	中
着信の気づきやすさ	高
揺れて着信に気がつく	低
にぎやかな場所で通話する	高

## ◆企画

### 企画書

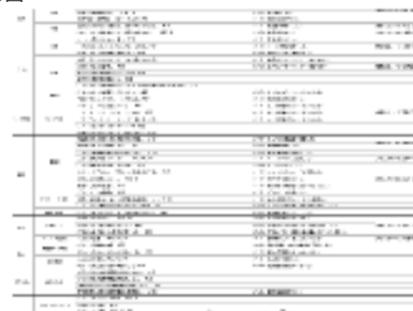


## ◆要求定義

### 要求仕様まとめ



### 仕様書



## ◆デザインコンセプトワーク

### アイデアスケッチ



### クリエイティブセッション



## ◆ユーザビリティ評価

### モックアップ



### シナリオとモックアップを用いた評価



## ◆ユーザ調査

### フォトダイアリー調査



### 自宅訪問調査



## Concept Model:1

総合評価 **A**



**ユーザビリティ評価結果**

- 商品コンセプト・・・★★
- メール操作の容易さ・・・★★★
- メール頻度の向上・・・★★★
- 使用する意欲・・・★★★
- 購入する意欲・・・★★★

**評価シナリオ：定型文で取り急ぎメールに返信するシーン**

**利用イメージ**

**設定**  
日時：休日の昼間  
場所：美術館  
目的：来たメールに対して、短時間でとり急ぎの返信をする

**利用シナリオ**  
メールの用件は、そう急ぎでもないわね。取りあえず、今絵を見て取り込み中だから、あとで返事しましょうか。でも、定型文で「あとでメールします」って返事だけしとこうかしらね。定型文だと、取りあえずすぐに返事出せるから助かるときもあるよね。

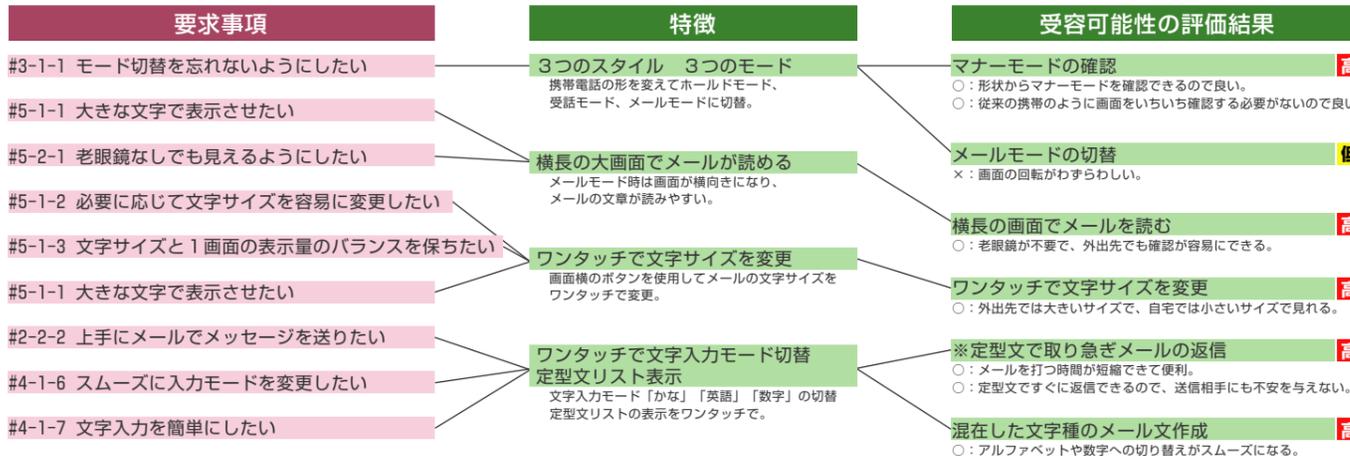
**受容可能性の評価結果・・・高**

**受容可能性の肯定的な意見**

- 返事打つのが面倒なので、定型文で簡単に返信すると便利
- メールを打つ時間が短縮できるので便利
- メールを送信してもなかなか返事をもらえないことがあり、そんな時にこの機能があればうれしい

**想定されるその他の利用シーン**

- 仕事中ですぐに返信できない時
- 電車で移動中
- 食事中



## Concept Model:2

総合評価 **A**



**ユーザビリティ評価結果**

- 商品コンセプト・・・★★★
- メール操作の容易さ・・・★★★
- メール頻度の向上・・・★★
- 使用する意欲・・・★★★
- 購入する意欲・・・★★

**評価シナリオ：鞆に入れたままの携帯の着信に気がつくシーン**

**利用イメージ**

**設定**  
日時：平日の夜  
場所：自宅  
目的：着信を知る

**想定シナリオ**  
仕事から帰って部屋でくつろいでいる。今日も疲れたなあ・・・でも、実はこの時、携帯電話をマナーモードにしたままカバンに入れておいたのを忘れていた。「台」の着信ランプが光ってメロディが流れてきた。「あれっ？携帯電話に着信があるみたいだけど電話はどこ・・・？そうか！カバンに入れたままだ！」「台」が知らせてくれたおかげで、電話がかかってきていることを知ることができました。

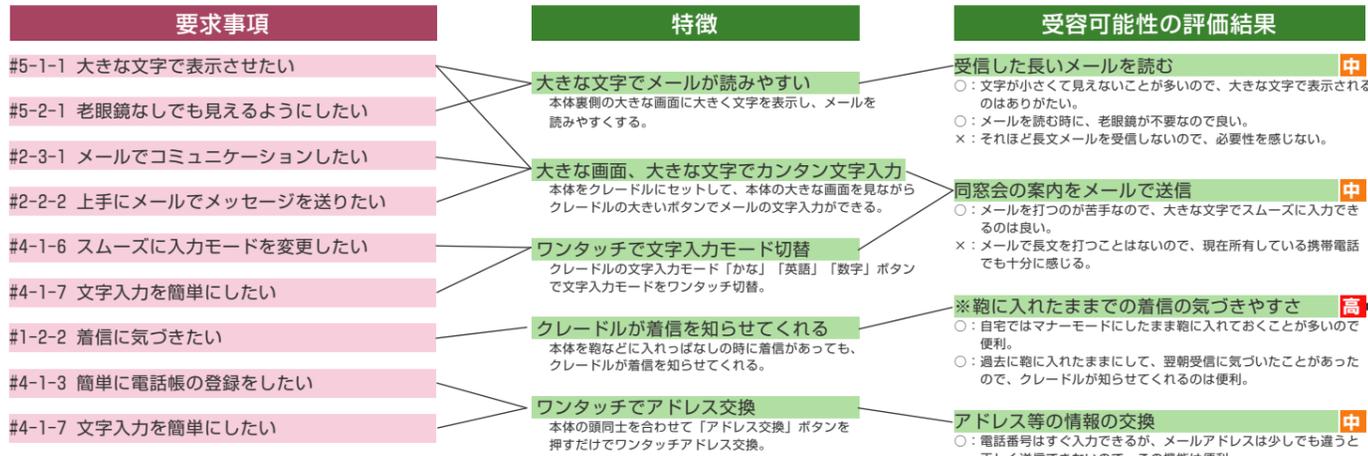
**受容可能性の評価結果・・・高**

**受容可能性の肯定的な意見**

- 鞆に携帯を翌朝まで入れたままでも着信に気づかなかったことがあるので、これなら気づくことができ便利
- 自分の場合は鞆に入れておくことがあまりないが、自宅の2階に置き忘れることがあるので便利
- 現状では自宅でもマナーモード、ドライブモードにたまにすることが多いので大変便利

**想定されるその他の利用シーン**

- 自宅の2階の部屋に置き忘れる
- 自宅の車庫で車の中に置き忘れる



## Concept Model:3

総合評価 **B**



**ユーザビリティ評価結果**

- 商品コンセプト・・・★★
- 使用する意欲・・・★★
- 購入する意欲・・・★★

**評価シナリオ：にぎやかな店の中で、携帯電話で話をするシーン**

**利用イメージ**

**設定**  
日時：休日の昼下がり  
場所：喫茶店の席  
目的：友人との通話

**想定シナリオ**  
(喫茶店の中はザワザワとしてにぎやかな感じ)友人から電話が出る。困もしもしまん・・・。8だけど、こめんね。遅くなってゴメン。(ザワザワ) 電車が遅れて、いま駅に着いたけど、どこにいるの？(ザワザワ) 駅前の喫茶店でお茶を飲んで待っているところ。空席の席にいるから、それじゃ待つてからね。聞き取りやすい携帯電話のおかげで、にぎやかな店内での通話ができる。

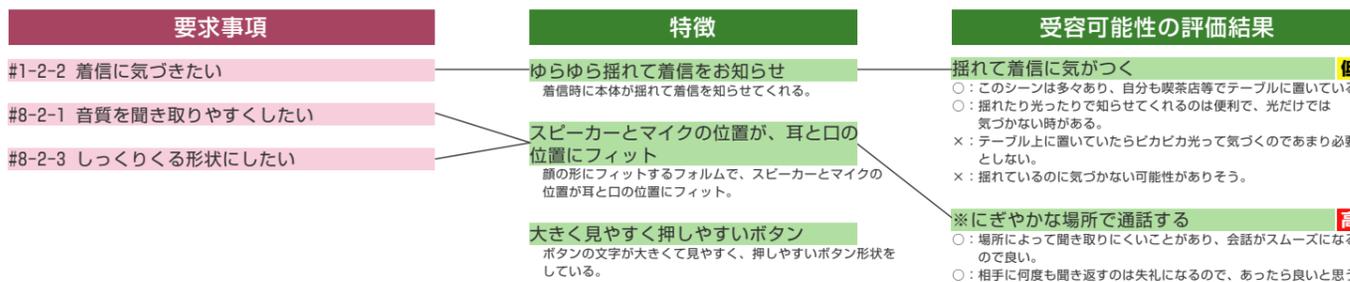
**受容可能性の評価結果・・・高**

**受容可能性の肯定的な意見**

- 場所によって聞き取りにくいことがあり、特に駅のホームでは聞き取れないのでメールにするので、会話がスムーズになるのが良い
- 相手に何度も聞き返すのは失礼になるので、頻度は少ないが、あったら良いと思う
- 耳に当てると部分が大きすぎて分かりやすいのが良い
- 遠慮なく歩いている時、騒がしいので聞き取りにくいことが多い
- スピーカーと耳の位置がずれているのではないかと思うことがあるので、この形状はしっくりくる

**想定されるその他の利用シーン**

- 駅のホーム
- メールができず、連絡手段が電話のみの人との連絡には便利
- 道端、交通量の多い場所
- レストラン、お店の中、買い物の中で
- 大きい声を出さない場所（よく聞かされれば自分も大きい声を出さずにすむ）



凡例：総合評価  
**A**：非常に良い評価を得た。 **B**：良い評価を得た。 **C**：良い評価を得られなかった。

凡例：受容可能性評価の結果  
**高**：利用シーンおよび仕様に対する受容可能性が高く、想定される利用シーンの発生頻度も比較的多い。 **中**：利用シーンおよび仕様に対する受容可能性は中程度。 **低**：利用シーンおよび仕様に対する受容可能性が低い。もしくは、想定される利用シーンの発生頻度が少ない。

## Design Study

総合評価 **B**



**ユーザビリティ評価結果**

- 商品コンセプト・・・★★
- 画面の見やすさ・・・★★★
- レンズ拡大の効果・・・★★★
- 使用する意欲・・・★★
- 購入する意欲・・・★★

**評価シナリオ：電車の中で着信したメールを読むシーン**

**利用イメージ**

**設定**  
日時：平日の帰途途中  
場所：通勤電車の中（シートに座っている）  
目的：家族からのメール

**想定シナリオ**  
3コールで切れたから、メールだな。メール確認なら、電車の中でも周囲の乗客にあまり迷惑にならないから見るな。何々、家族からのメールだ。駅前のスーパーに車で来てから、何時頃着くのか？と、家族からのメールをレンズのおかげで老眼鏡をかけるに確認できた。

**受容可能性の評価結果・・・中**

**受容可能性の肯定的な意見**

- 老眼鏡を使わずとも読めるのは便利
- 老眼鏡の人は老眼鏡をかけた外したりするので、眼鏡無しでメールが読めるのは便利
- 受信メールには都対応したいので、ずっと取り出して見れるのは便利

**受容可能性の否定的な意見**

- 字は大きく見えてくれど、光が反射して読みづらい
- 周囲の人からの覗き見が気になる

**想定されるその他の利用シーン**

- 道を歩いている時でも、眼鏡無しで見れるので楽
- 電車で、車の中

