



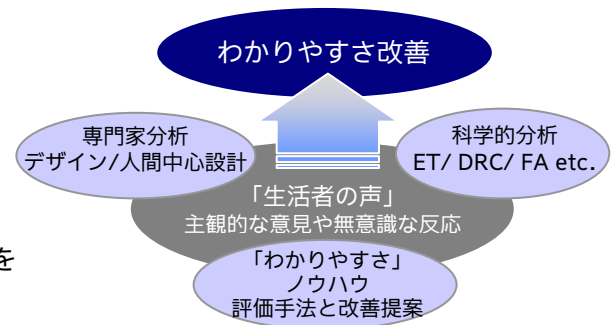
一般社団法人
ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会 (UCDA)
アナザーボイス事務局 担当：指澤 竜也
TEL：03-3543-8355 FAX：03-3549-6152
E-mail：info@another-voice.jp
URL：http://www.another-voice.jp

わかりにくいコミュニケーションを改善したい！

情報の「わかりやすさ」の評価に生活者の声を反映させる組織
「Another Voice (アナザーボイス)」を設立

10月1日、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)は、生活者の声を反映させ、「わかりやすさ」の評価活動を行う組織「Another Voice (アナザーボイス)」を設立しました。

これは、企業や団体、行政の通知書や申込書、申請書、パンフレット、製品パッケージなどのうち、生命・財産に関わる重要なものについて、生活者にとっての「わかりにくさ」を解消するための取り組みです。アナザーボイスでは、これまでUCDAが独自開発してきた科学的な評価・改善手法に加え、情報の受け手である生活者の声を生かした自主評価を定期的に行います。



<Another Voice (アナザーボイス) の評価活動>

10月4日、第1回の自主評価活動を実施しました。評価活動では、評価コーディネーター（消費者力開発協会副代表 萩原忍氏）と40～60代の男女6人の評価員が、医療保険などのパンフレットについて、生活者としての意見を交換しました。

また、被験者のアイ・トラッキング（視線追尾）※1も行い、生活者視点の科学的分析も併せて行っています。

■評価対象 医療保険などのパンフレット

■評価結果 1 生活者の声（抜粋）

- いくつかのパンフレットがあるとしたら、ページ数が少なくて内容が濃いものを最初に読むんじゃないでしょうか。(40代男性)
- 表組みが見づらくて非常に目が疲れます。文字が細かいし、色使いももう少し考えてほしい。(50代男性)
- 先進医療の保障はあるか、日帰り入院でも給付金はもらえるかなど、加入を考えている人それぞれの欲しい保障が目につきやすいところに書かれていれば関心をひくと思います。(50代女性)

■評価結果 2 生活者の声に基づく追加調査

(1)アイ・トラッキングによる分析

被験者の意見

金額の情報を知りたいが、数字の部分は情報が多すぎて埋もれている。商品の種類はシンプル。左から右に読むというのはわかる。読み込まないといけない気がして面倒。特に下の囲み部分は読みたくなる。

アイ・トラッキング※結果



(2) フォーム・アナリスト (※2) による分析

(分析機関：東京電機大学理工学部准教授 矢口 博之+エルゴノミクスデザイン研究室)

●表組みを基本としたレイアウト

- グラフィック (図) の領域は 21 個で、面積は 35%。

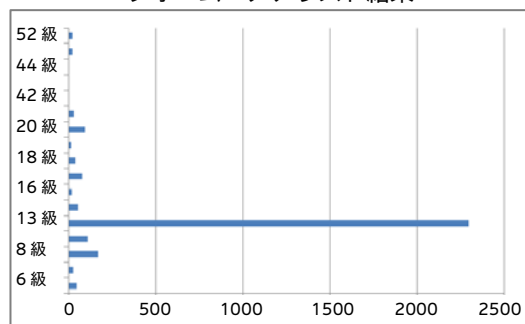
●説明文の文字が多い

- 文字数は全体で 3034 文字。説明文で使われている 13 級と小さめの文字が大半を占める。文字が小さいため、読まれにくい可能性がある

(3) ドット・レシオ・カウンター (※3) による分析

情報量がかなり多い。印字率 (情報量) が 19.74%と、ユーザーが読みたくないレベルにある

フォーム・アナリスト結果



(文字級数計測・グラフ化機能)

※1 アイ・トラッキング (Eye Tracking:ET) とは

被験者の視線の動きを追って、視線の順序、滞留時間、移動距離、移動速度を、赤外線を利用して計測する分析手法。図は、視線の滞留時間を、サーモグラフィのように視覚化する「ヒートマップ」。

※2 フォーム・アナリスト (Form Analyst : FA) とは

印刷などの版面の構成要素 (文章、記入欄、図表など) を領域として設定し、その中の文字数、級数、ジャンプ率、図版率、版面率などを計測して数値化します。

※3 ドット・レシオ・カウンター (DRC) とは

紙面の情報量を計測するアプリケーション。1 ページあたりの情報量が 19%未満であることがわかりやすさの基準となる。

<一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)とは>

一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会は、2007 年から「人間中心設計」※の考え方を導入し、生活者の生命・財産に関わる分野のコミュニケーションについて研究と評価・改善を行っています。

産業・学術・生活者の第三者による研究および評価・改善活動で情報のわかりやすさを向上させ、発信者である企業・団体と、受信者である生活者、双方の利益に資することをめざしています。2011 年 3 月には「UCDA アワード 2011」として、生命保険会社の「ご契約内容のお知らせ (総合通知)」や「インターネットサービス」、損害保険会社の「自動車保険証券」をデザインの視点で評価、優れたデザインを表彰しました。

UCDA ホームページ:<http://www.ucda.jp>

※本リリースの本文は UCDA フォントを使用しています。

