

ヒューマンインタフェース(HI)のガイドラインには、Ben Shneidermanの黄金律やDonald A. Normanの4原則などいくつかあるが、筆者の好みはJacob Nielsenのユーザビリティヒューリスティクスである。「出口を明らかにする」との項目があるのが理由である。

「出口」には2つの意味がある。第1は、設計対象の出口である。設計者は対象製品・システム・サービスを熟知しているので、正しい操作で正しく終了することしか考えていない。ユーザは往々にして、誤操作により設計者の意図した出口に到達できず、迷路に迷い込む。「強制終了」という手段もあるが、せっかく入力した内容を再度入力せねばならない。先日も国際会議の登録をWebでして、最後にクレジットカード支払いができないことが分かり、そこで無理やり終了せねばならなかった。結局自分で銀行に行き1時間以上かかって支払い手続きを行い、Webでの申し込みが完了するまでに1週間かかった。

第2の「出口」は、利用者の意図である。設計者は、設計対象が機能することがゴール(出口)であると思いついて、利用者は製品・システム・サービスを使うことは出口でない。たとえば、きれいにすることを意図して掃除機を使うのである。部屋がきれいになるだけでは不足で、掃除機が吸引したごみを捨てて、初めて利用者の意図が達成される。先の国際会議の登録も、利用者の意図は会議参加で、個人情報の登録と参加費の支払いが必須である。参加費支払いがクレジットカードでできない旨は、登録の冒頭で明確にすべきであろう。また、利用者の意図に沿いつつ飽きられないシステム・サービスとすることは、設計者にとって大変負担が大きい。手離れがよく、かつ継続可能にすることで、設計者と利用者双方にとりWin-Winになる。

Win-Winの「出口」を実現するのは、なかなか難しい。システム設計に限らず、新テーマでの研究開始、

新組織の立ち上げなど、新しいことを始めるときに、みな張り切る。当所からテーマ・組織などの継続(今はやりのサステナビリティ)や終了の仕方などWin-Winの「出口」が明確になっている例は少ない。読者の皆様のまわりにも組織のWebサイトを開設あるいはリニューアルしたが、掲載内容を定期的に更新できず、消滅したもの、消滅しかかっているものが多々あるに違いない。

Win-Winの「出口」思考のベストプラクティスは、秋元康プロデュースのAKB48やその前身のおニャン子クラブであると勝手に思っている。おニャン子クラブは1985年4月から1987年9月までの2年半活動し、



[シニアコラム]

## IT好き放題



[No.22]

### Win-Win「出口」思考とAKB48総選挙

AKB48は2005年から現在も活動中である。

Win-Winの「出口」の1つである手間なくかつ鮮度を保つ方法が、メンバの選出と卒業という仕組みである。おニャン子クラブでは、毎週番組内でオーディションなどによりメンバ追加を行っていた。AKB48では、「AKB48 26th シングル」「各ファンクラブ会員」「オンデマンド月額会員」「AKB オフィシャルネット(プロバイダサービス)」などで得た投票権を駆使した総選挙である。ファン参加型は、CGM(Consumer Generated Media)であり、HIでの利用者参加型設計(Participatory Design)である。大きな違いは利用者参加型設計では、参加者に謝金を払うのに、AKB48では利用者から参加費をもらう点である。ちなみに2012年6月総選挙では、64位までの投票総数が518,820件。これは、51万件以上のCDあるいはそれに相当する売り上げが秋元氏ら関係者に還元されていることを意味する。

さらに卒業は、メンバに参加当初から出口を意識させている。卒業の仕方もソロデビューなどハッピーなものだけでなく、スキヤンダルなどによる退団やHKTやSKE、NMBなど地方グループへの移動形式など多様である。

ぜひ、読者の皆様もWin-Win「出口」思考で、イノベーションを起こしていただきたい。

(2012年7月1日受付)

## 土井美和子 Miwako DOI

((株)東芝研究開発センター)

[正会員] miwako.doi@toshiba.co.jp

1979年(株)東芝入社。ヒューマンインタフェースを専門分野とし、日本語ワープロ、機械翻訳、VR、道案内サービス、ネットワークロボットの研究開発に従事。現在、日本学術会議会員、東工大経営協議会委員、NII運営会議委員、JST運営会議委員、東大客員教授、電気学会副会長などを務める。本会フェロー、電子情報通信学会(フェロー)、ヒューマンインタフェース学会、IEEE(Fellow)各会員、博士(工学)。