

4K-6

AIガイド(知的検索型電子マニュアル)に関するユーザ調査

鈴木 謙二 栗原 基

(株)東芝 情報通信システム技術研究所

1. はじめに

われわれは、かねてより開発を進めてきた文書の作成・編集作業に対する知的支援システム(ユーザフレンドリ・アシスタンス)を、当社の業務用日本語ワードプロセッサTOSWORDシリーズに“AIガイド”機能として搭載した。今回、AIガイドがどのように利用されているのかを調べるためにアンケート調査を行ったので、その概略を報告する。

2. AIガイド

AIガイドは、ユーザが入力した質問とそのときのワープロの操作状況に応じて適切な操作説明を表示する、知的検索型電子マニュアルシステムである。

ワープロを操作中に使い方が分からなくなったユーザは、AIガイドを起動させ、画面上に表示された質問表を用いて目次を引く感覚で知りたい内容を質問することができる。質問が入力されると、AIガイドはその時の操作状況を

考慮して、最も適した答えを図1に示すように表示する。ユーザはその説明を見ながら同一画面上で操作を続けることが出来る。なおエラーが発生した直後には、質問表は現われずそのエラーに関する説明(詳細情報)が図1の画面として直に表示される。

3. 調査方法

アンケートは、AIガイドの搭載されているワープロを利用している部門を社内および関連会社より無作為に抽出し、郵送で行なった。回収率は約60%で、270人余りの人の回答を得た。約270人の内訳は、男女ほぼ同数、一般事務の人が半分強、技術職が約1/3、年齢別には20代が最も多いものの40代、50代の人からも回答が得られた。

4. アンケート内容と結果

以下にアンケートの主要質問とその集計結果および考察を示す。

質問：AIガイドをどの程度使いますか？

(AIガイドを知っている人に対して)

- 1 ときどき使う
- 2 比較的良く使う
- 3 以前使ったが今はあまり使わない
- 4 ほとんど使わない
- 5 全く使ったことがない

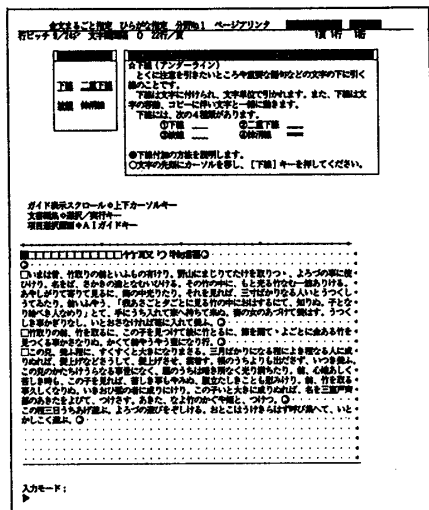
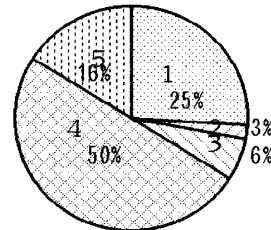


図1 AIガイド

図2 使用頻度

Questionnaire about AI-guide
Kenji SUZUKI Motoshi KURIHARA
TOSHIBA, Ltd.

約30%の人が「使う」と答えたことは、AIガイドが補助的な機能であることを考慮するとよく使われているといえることができる。

質問：主にどの様な時にお使いになりましたか？
(上の質問で1～3と答えた人に対して)

- 1 エラーの時
- 2 操作が分からなかった時
- 3 新しい機能を知りたい時
- 4 部首索引一覧表やコード表を見る時

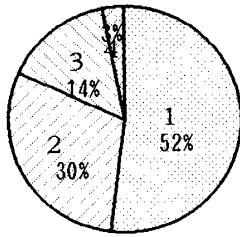


図3 主な使用状況

質問：上記4つの状況ではAIガイドとマニュアルではどちらが使いやすいですか？

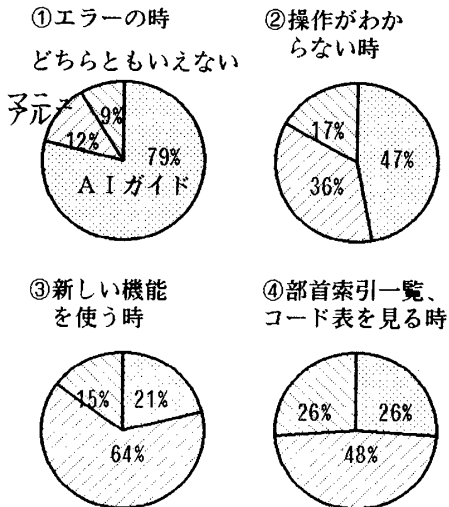


図4 AIガイドとマニュアルの比較

やはりエラー発生時には圧倒的にAIガイドが支持されている。しかし、操作が分からないときではマニュアルを支持する人も多く、また新しい機能を使うときでは逆にマニュアルの方が使いやすいと答えた人が多かった。この原因として考えられるのは次の2つである。

- ①画面上に説明を表示するので、一度に見ることの出来る情報量が少ない
- ②説明にあまり図を利用していない

部首索引一覧表やコード表を見る時にマニュアルの方が支持されているのは、必要なときにマニュアルを開くからではなく、これらの表が載っているページをコピーして横に置いている人が多いからだと思われる。

質問：AIガイドを使わない理由を次から選んで下さい。

(最初の質問で4、5と答えた人に対して)

- 1 機能を良く知っている
- 2 マニュアルで十分である
- 3 教えてくれる人がいる
- 4 知っている機能で十分である
- 5 AIガイドの使い方が分からない
- 6 その他

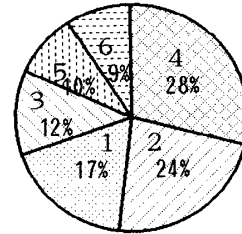


図5 AIガイドを使わない理由

この結果で注目しなければならないのは、1割の人が「AIガイドの使い方が分からない」を選択したことである。今回このような結果が得られたことで、この辺りを含めより使い易くする必要性のあることが分った。

5. おわりに

AIガイドを搭載したことにより、ユーザからの電話を受けている部署から、操作方法やエラーに関する問い合わせの電話の数がかなり減ったという報告を受けている。今回の調査結果はこの事を裏付けるものである。

また今回のアンケートでは、AIガイドに対する希望や自由な意見も書いてもらっている。今後これらを分析して、さらに役に立つ電子マニュアルシステムになるように改良したいと考えている。

参考文献

- 鈴木：「ユーザフレンドリーアシスタンス - 知的検索型電子マニュアル」, 情報処理学会 文書処理とヒューマンインタフェース研究会資料 1988-9