

Webユーザビリティ評価効率化のための 顔表情を用いた満足度分析支援ツールの提案

リコーITソリューションズ株式会社

瀬戸 司

tsukasa.seto@jp.ricoh.com

開発における問題点

代表的なユーザビリティ評価手法のパフォーマンス測定の評価尺度である「満足度」はステムのユーザーに対する快適さと受容性として定義されるため測定が最も難しい。また、実際のユーザーに対して評価するため、時間・コストがかかり、網羅的に全てのシナリオを評価できないという課題がある。

手法・ツールの適用による解決

Webアプリケーション操作中の顔表情から感情状態を分析し、満足度として自動計測することで、ユーザビリティの評価尺度である「満足度」を自動で測定し、可視化を行うためのツールを作成する。これにより、効率的にユーザーの利用状況を把握し、改善案を検討することが可能になる。

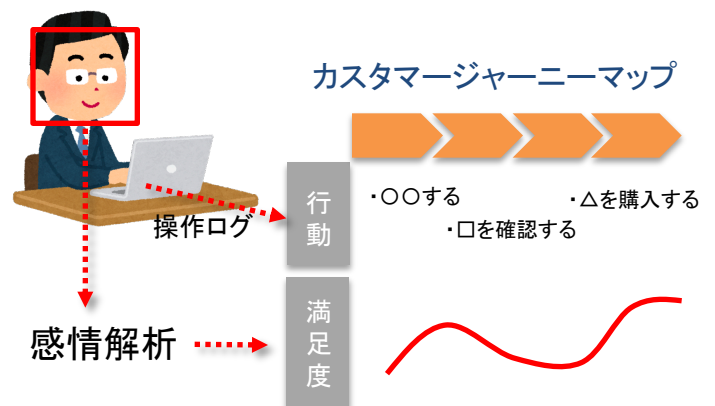
提案手法

Webアプリケーションの操作中の顔表情をPCのWebカメラにて撮影し、顔表情から抽出した感情をカスタマージャーニーマップの感情の起伏としてマッピング

ユーザー行動はWebアプリケーションの操作ログとしてカスタマージャーニーマップへマッピング

7つの感情パラメータ:

Neutral, Happy, angry, Disgust, Fear, Sad, Surprise



適用事例

ドキュメント共有サービスのWebアプリケーションへの適用事例

シナリオ:

1. ログインする
2. 共有対象のドキュメントを入力する
3. 入力したドキュメントのプレビューを確認する
4. 共有先のメールアドレスを入力し、共有を開始
5. システムは結果を表示する

- ネガティブな感情の割合が高い結果の操作ステップにおいて、実際の満足度結果アンケートにおいても不満である結果が得られた

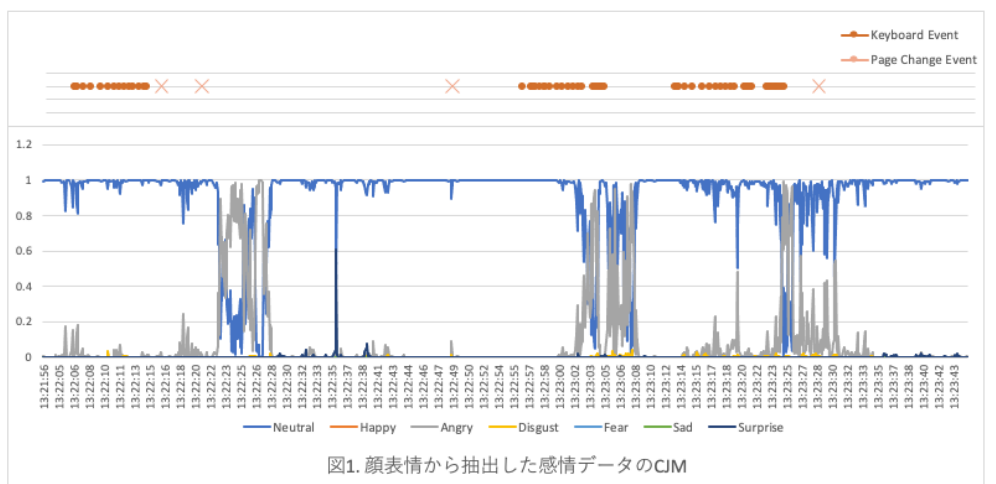


図1. 顔表情から抽出した感情データのCJM

今後の課題

- 一部のケースにおいては、顔表情の感情のみで満足度と判断できないため、音声の韻律や姿勢など、その他の感情チャネルを複数組み合わせる必要がある
- ユーザビリティの評価尺度の「満足度」のみを対象としたが、「有効さ」や「効率」も統合した評価ツールを検討する