

HCDアワード ベストプラクティス推薦書

\*は記入必須事項です

事例名*	いずれかを削除*	記入者氏名*	記入日*	
セブン銀行ATM	他薦	福本 岳也	2014年	10月 20日
<b>推薦理由*：</b> HCD活動として優れている点、今後のご自身の活動において参考になる点などを記述して下さい。		<b>ISO9241-210で規定するプロセスの特定*：</b> 5つのサブプロセスの中で該当する部分を特定し 活動の詳細をご記述く		
<実施グループ> 株式会社セブン銀行、日本電気株式会社、 NECマネジメントパートナー株式会社（デザイン事業部 ※HCD-Net会員を含む）  <推薦理由> ・初期の機種からHCDに取り組み、今回の第3世代の機種まで市場での評価を取り入れてHCDプロセスを回している。 ・開発プロセスにHCD（評価と改善のサイクルを回すこと）が計画的に組み込まれているため、開発の初期フェーズからHCDの手法が適用されている。 ・画面の高さや角度、覗き見対策などの筐体面から画面UIや音まで、ATM全体の操作性と快適性に配慮している。 ・「だれもが使いやすい」をコンセプトに、全盲、妊婦、車いす、色弱のかたなどの様々なユーザーを想定し、従来機種の評価やヒアリングで利用状況を確認、対象ユーザーを想定した評価と改善を行っている。		1. 利用の状況の把握と明示 新型ATM開発に先立って、利用状況の理解と明確化のために、従来のATMのユーザー評価を実施し、ハードウェア面、ソフトウェア面での操作性の評価・検証を行った。 ユーザー評価では、実際のATMを使いユーザーに一連の操作をしてもらい、使いやすいと感じた点やスムーズに操作できなかった点、使いにくいと感じた点や改善して欲しい点などを挙げてもらった。 (下に続く) 2. ユーザーと組織の要求事項の明示 前述のユーザー評価の結果から、従来のATMで評判の良かった視覚障がいのあるユーザーや海外からのユーザーへの対応に加え、車いすを利用しているユーザーや高齢のユーザー、ATM操作に慣れていないユーザーなど誰にでも使いやすく、さらに安心・安全に利用してもらうことを目標にした。 また、保守点検をする人の作業のしやすさについても要件とした。 3. 設計による解決策の作成 筐体設計においては、手の届きやすさ、存在感、圧迫感などを実感し関係者で共有するための実物大のペーパープロトタイプと、詳細意匠検討のスピーディーなイメージ共有のための3DCADを活用した。これらを併用することで、できるだけ多くのアイデア発想とブラッシュアップを効率よく繰り返し、最終ハードモックへと精度を上げていった。 画面設計においても、グループインタビュー調査でユーザーの意向を把握した上で、サンプル画面を複数作成し、ユーザー評価を行って、画面デザインを決定した。画面イメージやアニメーション、サウンドは必ずATMに表示、再生し、実		

	<p>マニパレーション、フリックは必ず両手に表示、再生し、実機と同じ環境で確認した。</p> <p>4. 要求事項に対する設計の評価</p> <p>高齢者・障害者 J I S などをもとに構成したユニバーサルデザインチェックリストを作成し、開発プロセスの随所でチェックリストを活用したヒューリスティック評価を実施し、達成度合いを確認しながら開発した。また、視覚障がいのあるかた、妊婦、車いす利用者などの様々なユーザーを想定した評価を行った。視覚障がいのあるユーザーへの対応については、全盲のアクセシビリティ専門家による評価、シミュレーションゴーグルによる色弱ユーザー、白内障ユーザーを想定した評価を実施した。</p>
<p><b>最終成果物の概要*</b>：</p> <p>概要を説明し 成果物を示す画像を貼ってください。ウェブページの場合はURLを明記して下さい。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ A T M取引画面の文字を大きく、説明文を簡潔にすることにより、読みやすさとユーザーの理解する時間を短縮。(図1)</li> <li>・アニメーションと効果音による操作性向上(取り忘れ防止などに有効)。(図2)</li> <li>・より多くのユーザーに識別しやすい色づかいが認められ、銀行など預貯金金融機関及び証券会社の取引画面(利用時間・手数料などの案内を除く)について、カラーユニバーサルデザイン認証を取得。</li> <li>・誰もが見やすいUDフォントの採用。(図3)</li> <li>・操作画面の位置や角度を変更したことで、ついたてに守られる空間の広さが第2世代のA T Mに比べて約2倍に広がったことによって、周囲から画面やユーザーの手元が見えづらくなり、プライバシー確保を強化。(図4)</li> <li>・ユーザーに、より安心して利用していただけるよう、カードや紙幣などの取り忘れ防止センサーが感知して「お忘れ物にご注意ください」と音声で知らせ。取り忘れへの注意をより鮮明にするため第2スピーカーを追加。忘れ物や警報発生時の状況を記録するカメラを設置し、セキュリティを強化。(図5)</li> <li>・インターホンのテンキー操作と音声ガイダンスにより視覚障がいのあるユーザーも一人で操作可能。(図6) (下に続く)</li> <li>・車いすのユーザーにも配慮されたコンパクトなデザイン。(図7)</li> </ul>	<p><b>専門家としての評価*</b>：評価するポイントやできばえ、表彰による波及効果などをご記述ください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・良い製品であることを裏付けることができる。</li> <li>・社内の製品開発へHCDを適用する推進力になる。</li> <li>・NECのグループビジョン「人と地球にやさしい情報社会」を実現するデザインコンセプト「ソーシャルバリューデザイン」に結びついたHCDの活動成果をアピールできる。</li> </ul> <p><b>同意事項*</b>：</p> <p>ご推薦いただいた事例は、推薦者名と共に、HCD-Net内で公開いたします。公開の可否について、以下のいずれかを○で囲んでください。</p> <p>○承諾する ・ 承諾できない</p>
<p>受付番号：02</p>	

事例名\*

セブン銀行ATM

参考資料：以下の欄内に添付してください。画像は合計1GB以内にしてください。

(必須) 本申請に記載されたプラクティスの成果物(製品やウェブサイトなど)の画像。  
 (任意) 本申請に記載されたプラクティス事例が紹介されている新聞・雑誌・ウェブページの記事や論文など。

だれもが使いやすい  
セブン銀行ATM



図1 見やすさを向上したATM取引画面



図2 アニメーションによる操作性向上(取り忘れ防止の例)



図3 NEC製のユニバーサルデザインフォント

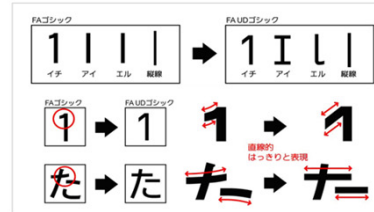


図4 プライバシーを確保する「ついでた」のデザイン

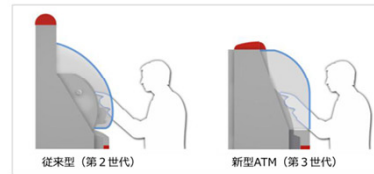


図5 新型ATMの新機能



図6 音声ガイダンスのユーザー評価

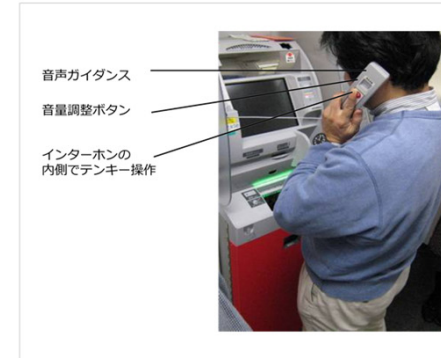


図7 車いすのユーザーにも使いやすいコンパクトなデザイン



受付番号：02