

Webでの情報開示によって見透かされる企業の危機管理能力

ただでさえ電力消費の激しい夏場に加えて、原子力発電所の稼働停止によって供給体制に不安が残る電力業界。首都圏の電気を賄う東京電力では、原発関連の不祥事に関する情報公開とともに、自社サイトを通じて「でんき予報」を発信、例年以上に節電を呼びかけている。ライフラインの一端を担う電力会社はWebサイトをどのように活用しているか。濱田・石田両氏が、猛暑に負けずに同サイトを厳しく測定した。

Usability (解説/石田直子)

Webサイトでの迅速で正確な情報公開は、企業の危機管理の中でも重要な位置を占めるようになってきました。

今回は東京電力をお手本に、企業の危機管理や利用者への情報公開のあり方を見ていきたいと思います。

【利用者への情報公開の意識】

昨夏からの原子力発電所のトラブル隠しは、原子力発電所のある地域以外の住人にも、今夏の「電力不足」という形で影響を与えています。節電はやぶさかではないとしても、供給側の不祥事で市民の生活に不便や安全を脅かす事態が生じているとなれば、利用者としても納得がいくように事

情を説明してほしいと思うのは当然です。

かつては、テレビなどの放送メディアを通じて間接的に見て事情を知するという方法が一般的でした。しかしWebサイトも、企業が利用者に対して直接情報を公開する役割を担っています。逆の見方をすると、Webでの情報公開は、マスコミというフィルタを通さず、直接利用者が企業を見る「窓」となっているのです。Webサイトには企業の利用者に対する誠実さが透けて見えるのです。

東京電力では一連の原子力発電所トラブル隠しについて、「しない風土、させない仕組み」への取り組み(図2)というページを設けて、利用者への説明をしています。このページでは、これまでの経過と、企業としての再発防止の取り組みを公開し、今回の出来事について利用者への説明を行っています。

このページはトップページの右下に比較的大きくリンクが表示されています(図1-①)。このほかにもトップページでは、トラブル隠しや原発トラブルに関して「お知らせ」や、節電への協力の部分でも触れています。Webサイトでの情報提供で企業イメージの挽回に向けての努力をしている様子がうかがえます。

【マスコミと企業の情報発信の差異】

この原稿の執筆時点(6月29日)、「しない風土、させない仕組み」への取り組みのページでは、6月27日の福島第二原発での漏えい率の測定結果が判定基準を満たしていることについてのニュースが、最新として掲載されています。しかしYahooのニュースでは、6月後半のこの事件に関するニュースは20件以上もありました(図3:参考)。これらのニュースの中には26日に行われた株主総会、25日の自治体と東京電力との安全協定など、Webサイトでも掲載したほうがよいのではないと思われる記事も見受けられます。

事故や不祥事のときこそ、マスコミの情報と企業の提供する情報に差異があると、さらなる信頼低下を招くことになります。ニュースと企業のサイトに掲載する内容は一致するものではありません。しかしWebは企業自ら発信する媒体なので、ここでの情報公開の姿勢は、そのまま利用者に対する姿勢と捉えられてしまうことを肝に銘じてください。

【言葉だけではない本当のサービスへ】

「しない風土、させない仕組み」について、Webサイトで公開している以上、企業はその取り組みを本当に実践していくものと利用者は考えます。情報公開は外部からせがまれて公開するものではなく、利用者の立場で必要な情報を提供するものです。

掲載しているだけで実際の企業風土は改善されず、もし同様の不祥事を再び起こしてしまえば、公開する意味はありません。Webサイトは対外的に印象のよいことを述べて実情を曖昧にする場ではありません。伝えている取り組みを、言葉だけではなく本当に実践していくことが最重要課題であるのは言うまでもありません。

図1

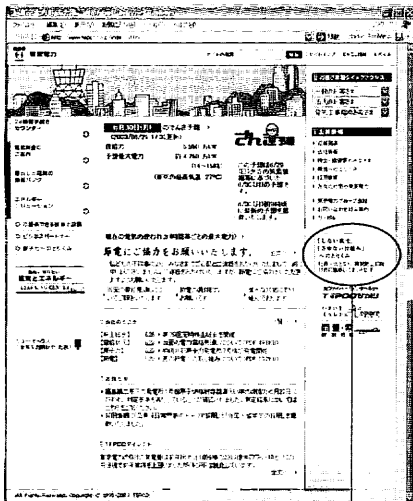


図1-①

「しない風土、させない仕組み」への取り組み
社員一人ひとりが再発防止に向けて重要視されています。

図2

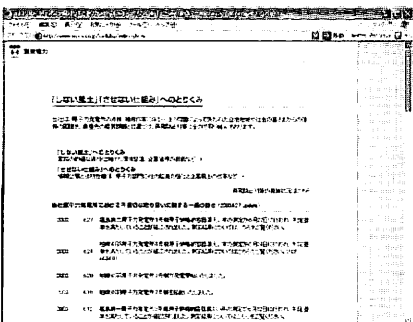
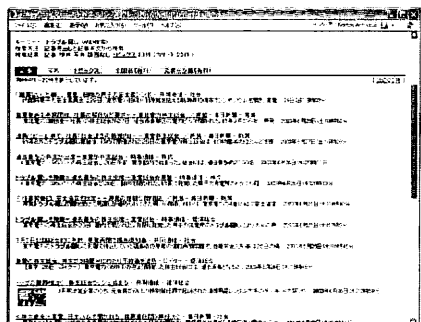


図3



----- 評価 -----

- サイトの目的が伝わること ★★★
- 何かがそのサイトの狙いなのかをトップページで表現します。
- 学習しやすさ ★★★★★
- すぐそれを使い始められるように、全体像と次に何をすべきかを伝えています。
- 効率性 ★★★★★
- デザインや構成が統一されていると作業の効率性が上がります。
- 記憶しやすさ ★★★★★
- 上記と同じく、デザインや構成が統一されていると記憶しやすくなります。
- エラーを少なく ★★★★★
- エラーはないほうがよいのですが、避けられないものでもあります。回復方法が明確になるように。
- 満足を与える ★★★
- ユーザーにとって楽しかったり、有益であったりというメリットが必要です。

総合評価 ★★★★★

ユーザビリティの原則に忠実でわかりやすいサイトになっています。言葉の表現がやや曖昧な点が気になります。



アクセシビリティ分析担当
濱田英雄
(株)ユーディット 主任研究員
hamada@udit-jp.com



ユーザビリティ分析担当
石田直子
(株)ユーディット 研究員
naoko@udit-jp.com

(株)ユーディット
URL <http://www.udit-jp.com>
「情報のユニバーサルデザイン」を目指し、アクセシブルなWebの制作やコンサルティング、高齢者や障害者も利用できるユニバーサルデザインの情報環境、製品の調査などを行っている。

Accessibility (解説/濱田英雄)

図4

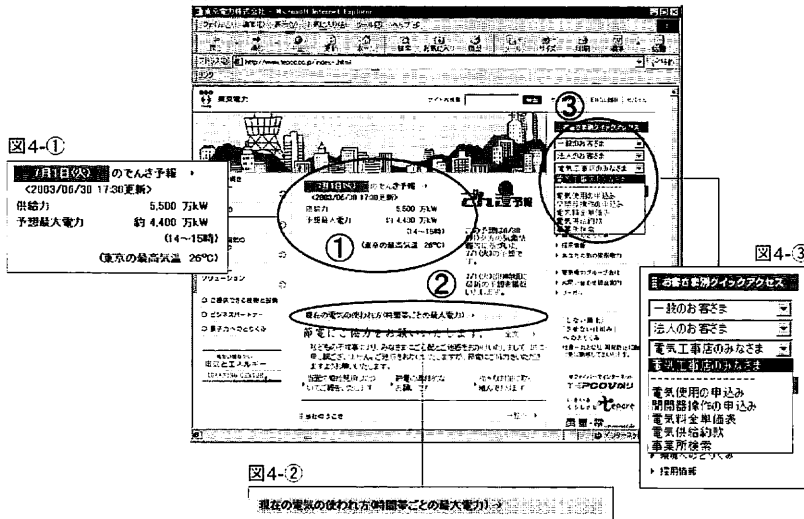


図5

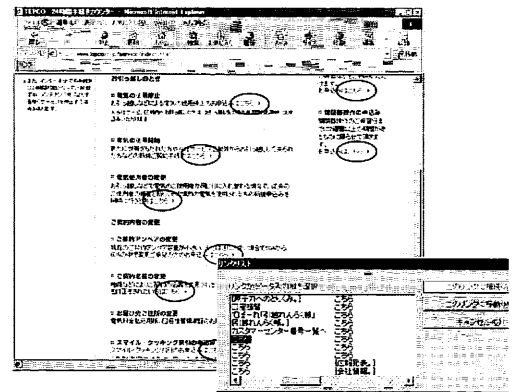
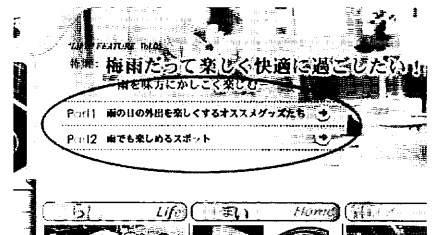


図6



今回の「東京電力」サイトには説明はありませんが、ALT属性をつけるなど、基本的なアクセシビリティには配慮しているようです。音声ブラウザなどで実際に聞いてみて確認すると、さらよくなるでしょう。

【音声での読み上げ方】(図4-1)

代表的な音声ブラウザ「Home Page Reader」の初期設定では、記号を読み上げないようにしているなど、読み上げ方に特徴があります。そのためテキストの書き方によっては読解が難しくなります。たとえばこの場合、記号の()は読まれないので、7月1日(火)は「しちがつ いちにちひ」と読まれ、曜日として理解しにくくなります。この場合は、(火曜)または(火曜日)と入れる方がよいでしょう。

2行目の「/」は、分数として扱われるので、<2003/06/30 17:30更新>は「ぜろろくぶんのにせんさん さんじゅうじゅうな さんじゅう こうしん」と読まれてしまいます。できれば、<2003年06月30日 17時30分更新>とすべきでしょう。次の5,500万kWは、「ごせんごひゃくまんけいだぶりゅー」と読まれます。この場合、5,500万キロワットとすれば正しく理解できると思います。最後の26℃も英字で作ってあるため、「にじゅうろく おーしー」と読まれています。無理に記号化せずに「26度」でよいと思うのですが……。

【画像のリンク】(図4-2)

トップページの中程にある「現在の電気の…

…最大電力」の画像リンクは、「alt=""」となっていて、ALT属性はついていても中身がないので、音声ブラウザではリンクとみなされません。リンクのある画像には、必ずリンク先をALT属性に入れましょう。

【キーボードでの操作】(図4-3)

マウス操作が困難な人がキーボードだけで操作する場合、このような実行ボタンのないプルダウン形式のメニューはTabキー選択後「↓」を押すと、選択できずにリンクされてしまいます。「GO」ボタンなどの実行ボタンのある形式にしましょう。

【テキストリンク】(図5)

Home Page Readerにはリンク先だけを読み上げる機能がありますが、この「24時間手続きカウンター」のページのように、テキストのリンク先を「こちら」にして並べて表示すると、どこにリンクされているのかわからなくなります。リンク先を並べても理解できるようなテキストに変更してから、リンクを張りましょう。

【イメージマップ】(図6)

この「新・電活生活」にあるPart1とPart2のリンクはイメージマップになっているようで、リンク先の情報がなく、音声ブラウザでは認識できませんでした。サーバーサイドイメージマップには、リンクの情報をHTMLファイルにはないので、別にリンク情報を提供する必要があります。

----- 評価 -----

画像にはALT属性をつけること ★★★
ALT属性は丁寧につけられているようです。

リンクボタンになっている画像のすべてにALT属性を使ってリンク先を明確にすること ★★
サイトの一部でリンクする画像が音声で認識できませんでした。

日本語のページでは外国語の乱用はせず、誰にでもわかるように配慮すること ★★★
若干使用はありますが、許容範囲でしょう。

色によって伝えられる情報は、色がなくても伝わるようにすること ★★★
多少ありますが、許容範囲でしょう。

HEADにつける<TITLE>は内容がわかるように適切なタイトルをつけること ★★★
適切についているようです。

レイアウトのテーブルは、情報が適切に音声ブラウザで読み上げられること ★★★
一部、適切に読まれないところがあります。

総合評価 ★★★

全体的に配慮されているとは思いますが、もう一步の努力を期待します。