

### サイトデザインに難あり さらなる構造改革が必要か？

小泉首相の唱える構造改革の一環として、2003年4月に発足した「日本郵政公社」。郵政事業の公社移管にともない、Webサイトでもサービス向上を掲げているが、ユーザーのニーズに本当に対応しているのか。毎度おなじみアクセシビリティの達人、濱田英雄氏に、今回よりユーザビリティ分析担当に小川祥子氏を迎えた本連載からの辛口メッセージをどうぞ。

### Usability (解説/小川祥子)

図1



2003年4月に発足した日本郵政公社。公式サイトによりますと、「ユニバーサルサービスを確保しつつ、民間企業的な経営手法の導入により、効率的な経営や、より良いサービスの提供に努めてまいります」とあります。

キャッチフレーズは、ざぱり「真っ向サービス」。郵政事業の公社化における並々ならぬ気合が窺えるコピーではありますが、さてWebサイトにおけるサービスの提供はいかがなものでしょうか。

#### 【わかりにくいトップページ】

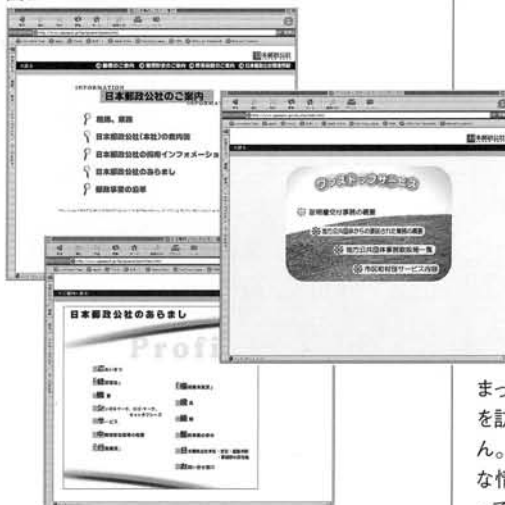
トップページを見ますと、大きな枠組みである情報検索メニュー、各サービスの案内、そして日本郵政公社の案内が軸になっているようです。日本郵政公社の提供するサービスは主に郵便、郵便貯金、簡易保険に分けられ、これらのカテゴリはそれぞれ独自サイトへのリンクとなっています。

日本郵政公社に、ユーザーが求める情報は多岐にわたります。一般の人が利用するサービス、欲しい情報は、むしろこれらのリンク先に多いかもしれません。しかしながら、トップページの項目のレイアウトは、わかりやすいとは言えません(図1)。

#### 【項目の重なりがすっきりしない一因】

トピックスやお知らせの項目は下線がありませんが、リンクになっています。一方、郵便サービス

図2



等の項目には下線がついています。

両者とも文字色は黒に設定されており、一見してリンクと判別することができませんし、リンクの下線がある箇所とない箇所があるとユーザーは混乱してしまいます。さらに上部のボタンの項目と、下部の項目はダブっているものがありますし、また左の職員採用情報と関連情報の採用情報は、同じページにリンクしています。

こういった項目の重なりがあることが、トップページがすっきりしない一因と言えるでしょう。上部のトピックスと、下部のお知らせが分かれているのも意味不明です。やたらと目立つアニメーションの画像以外、このサイトの目的がどこにあるのか、ユーザーに伝わりません。

#### 【サイトデザインは統一すべし】

無意味な画像を使用したページが多く見受けられます。例えば、日本郵政公社ご案内、日本郵政公社のあらし、ワンストップサービスのトップ(図2)などです。これらに共通しているのは上部にあるロゴのみで、個々のページのフォントやカラーなどはバラバラで、きちんとしたサイト構成に基づいて作られていないことが歴然です。こうしたページはデザインの統一感を妨げるばかりではなく、表示時間の遅さにもつながります。画像で表現するメリットのない項目については、テキストで表示すべきでしょう。

#### 【ユーザーに与える印象を考えて】

郵便Q&Aのページには、この上部のロゴさえなく、カラーも異なり、一際別のサイトに飛んでし

図3



まったかのような錯覚さえ覚えます(図3)。サイトを訪れる人は、常にトップページからとは限りません。検索エンジンや、他のサイトのリンクから必要な情報にダイレクトにアクセスするユーザーにとって、どのサイトの、どこにいるのかわからないのは致命的です。一つのサイトに対して、隈なく閲覧するユーザーはまれですから、ユーザーに与える印象はサイト全体に共通するものでなくてはなりません。

情報発信によるサービスをより良くするために、サイト構成を見直し、全体的にデザインを統一する必要があるでしょう。

| ----- 評価 -----                                   |     |
|--|-----|
| サイトの目的が伝わること                                     | ★★  |
| 何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きます。            |     |
| 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   | ★★★ |
| 不必要な画像を排除して、デザインの統一を図り、よりシンプルでわかりやすいサイト構造が望まれます。 |     |

