

～最も評価が高いのは「冷蔵庫」、最も低いのは「携帯電話」、

デジタル家電マニュアルへの低い評価が目立つ～

2008年7月28日、営業ソリューション会社のアルゴノート株式会社(所在地:東京都渋谷区、代表:桐原文彦)と取扱説明書、カタログ制作の株式会社パイオニアメディアクリエイツ(所在地:東京都目黒区、代表:土屋 富治)は家電製品の『製品マニュアルの使い勝手に関する調査』(第1回、第2回)の調査結果を発表した。

第1回調査では、消費者を対象に、家電31カテゴリーの製品マニュアルの使い勝手の評価を聞いた。その結果いわゆる白物家電に比べて、携帯電話・カーナビ等のデジタル家電のマニュアルへの評価が低いことが判明した。そこで第2回調査を、デジタル家電10製品カテゴリーのマニュアルの満足度と、「見やすさ」「探しやすさ」「わかりやすさ」等の阻害要因の把握を目的に実施した。

白物家電の評価が高く、デジタル家電は評価が低い(図表1)

最近6ヵ月以内に購入した電化製品のマニュアルの「厚さ」、「見やすさ」、「探しやすさ」、「わかりやすさ」への評価と「役立ち感」、「解決度」について総合評価を分析したところ、上位10製品のうち6製品が冷蔵庫・洗濯機等の白物家電を含む生活家電が占め、携帯電話、カーオーディオ・カーナビ、ヘッドフォンステレオ等のデジタル家電、情報家電が軒並み下位にランクされた。

デジタル家電は「調べた方法」と「解決した方法」との乖離が顕著(図表2)

デジタル家電について、「設置時」、「使用設定時」、「オプション選択時」、「動作異常や故障時」など購入者が問題を抱える場面に依りて「調べた方法」、さらに「解決した方法」を聞いたところ、いずれも「製品マニュアル」がトップであったが、その乖離が目立った。「マニュアルを調べたけれど問題は解決しなかった」というわけだ。特に「動作異常や故障時」では、約8割(77.0%)の回答者がマニュアルを調べたが、それで問題解決に至った回答者は約3割に留まっている。

「見やすく」、「さがしやすく」、「わかりやすい」マニュアルへの期待は今後も高い

デジタル機器の製品マニュアルへの要望をみると、「索引を増やしてほしい」(45.2%)、「目次を探しやすくしてほしい」(45.1%)と”探しやすさ”が、次いで「イラストや図解を増やしてほしい」(40.1%)、「目次を見やすく」(35.7%)など「見やすさ」が、そして「よくあるご質問を増やしてほしい」(33.2%)、「用語集が欲しい」(26.9%)など「わかりやすさ」についての要望が続いている。デジタル機器の購入理由に「昨日が優れているから」(46.5%)が上位に入っていることを考え合わせると、今後も製品マニュアルの重要性は高いものと判断できる。

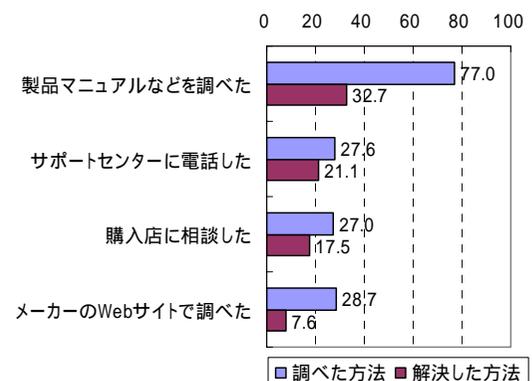
図表1)最近6ヵ月以内に購入した電化製品マニュアルの使い勝手ランキング(N=2,276)

使い勝手ベスト5	スコア
1位 冷蔵庫	69.40
2位 洗濯機	67.48
3位 空気清浄機・加湿器・除湿器	65.36
4位 掃除機	63.94
5位 ルームエアコン	61.96
使い勝手ワースト5	スコア
1位 携帯電話	30.22
2位 カーオーディオ・カーナビ	39.12
3位 ヘッドフォンステレオ ポータブルオーディオプレーヤー	39.44
4位 パソコンソフト	40.61
5位 パソコン周辺機器	41.07

「厚さ」、「見やすさ」、「探しやすさ」、「わかりやすさ」および「役立ち感」、「解決度」の評価から総合分析を行い、偏差値をスコア化した。

図表2) デジタル機器の状況別 調べた方法と解決した方法(N=174)

動作が異常や故障かなと思った時(%)



デジタル家電の高機能化に伴い、製品マニュアルを中核に、Webサイトやサポートセンターなどを有機的に組み合わせた、消費者視点に立った総合的なユーザーサポートが望まれる。さらに、製品マニュアルの規格や表記等の統一や使い勝手向上のためのルール化など業界をあげての取り組みも必要になるといえる。その点で、特に気になった回答者の声のうち、いくつかを要約してあげておく。

「マニュアルのサイズをたとえばA4にするなど、統一してほしい」
「表現に一般の人とのレベル差を感じる」
「Webにマニュアルと同じ説明しかない」
「同じ機能でもメーカーによって用語が違う」
...

調査概要

調査主体: アルゴノート株式会社
株式会社パイオニアメディアクリエイツ
実査・集計: アイ・マーケティングアドバンス株式会社

【第1回調査】『製品マニュアルについてのアンケート』

調査方法: 公開型インターネット調査
実査期間: 2008年1月29日～2月11日
調査対象: 「A・round」登録会員および全国のインターネットユーザー
有効回答数: 3,724人

【第2回調査】『デジタル機器の製品マニュアルについてのアンケート』

調査方法: 公開型インターネット調査
実査期間: 2008年3月5日～2008年3月18日
調査対象: 「A・round」登録会員および全国のインターネットユーザー
有効回答数: 2,929人

A・round(エーラウンド) アイ・マーケティングアドバンス株式会社が運営するアンケートサイト。

URL: <http://research3.hi-ho.ne.jp/around/>

調査レポートコンテンツ 「家電製品マニュアルの使い勝手に関する調査レポート」

URL: <http://www.specialist-net.jp/report/index.html>

調査に関するお問い合わせ先

アルゴノート株式会社 メディア担当 長谷川 貴久
TEL: 03-6419-4785 Fax: 03-3406-3153
メール: release-080728@argona.jp

取扱説明書制作に関するお問い合わせ先

株式会社パイオニアメディアクリエイツ メディア事業部 営業部
TEL: 03-3491-7687 Fax: 03-3491-7633
メール: sales@pmcnet.co.jp

会社概要・関連リンク

アルゴノート株式会社 <http://www.specialist-net.jp/>
株式会社パイオニアメディアクリエイツ <http://www.pmcnet.co.jp/>
アイ・マーケティングアドバンス株式会社 <http://i-ma.jp/>