WebアンケートによるオフィスでのノートPCユーザーの利用状況と ユーザーエクスペリエンスの調査

○吉武 良治、嶋 久志、山崎 和彦（日本アイ・ビー・エム株式会社）

An Internet Survey on Notebook PC Usage at Office and the Users Experience

Ryoji Yoshitake, Hisashi Shima and Kazuhiko Yamazaki

(User Experience Design Center, IBM Japan)

1. はじめに

ノートPC (Personal Computer) をメインPCとして利用するユーザーが増えている。ひと昔前のノートPCは、スペック及び使い勝手という両者の観点から、デスクトップPCに比較して、明らかに劣っていたため、オフィスではデスクトップPCを利用し、モバイル利用等の明確な目的をもつユーザーを中心にノートPCは利用されていた。しかし現在のノートPCはデスクトップPCと遜色のないパフォーマンスを備えており、十分にメインPCとして利用可能である。モバイルユーザーが2台のPCのデータ管理やシステム管理を行う煩わしさを考えるとノートPCだけをメインPCとして利用するメリットは大きいと思われる。ただし、一部のモデルを除いて基本的にノートPCはモバイル用途を重視して設計されているため、オフィスで利用する際にデスクトップPCと比べて使いにくい場合がある。使いにくさを補うために外付けドライブやマウス等、複数のオプションを接続して利用しているユーザーも少なくない。ドッキングステーションやポトリプリケーターなども準備されているが、どの程度利用されているかもはっきりしていない。

これからのノートPCのデザインの方向性やより快適な使用方法を考えていくためには、ノートPCの利用の実態を把握する必要がある。そこでノートPCのオフィス利用において、オプションの使用頻度等のPC利用状況とユーザーの満足度及びユーザー行動等（ユーザーエクスペリエンス）を調査したので、報告する。

2. 調査方法

2003年8月に社内イントラネットを利用して、ノートPCユーザーを対象として、オフィスにおける利用状況調査を実施した。今回は量的にできるだけ多くの回答を収集したいという意図から、質問数を絞り込み、平均10分以内で回答できるよ

うに配慮した。アンケートの期間は、約20日間とし、有効回答数は511であった。

3. 調査結果と考察

3. 1 利用頻度

図1に利用されているノートPCの種類を示す。ThinkPad XシリーズとTシリーズのユーザーで8割を超えていることがわかる。Xシリーズは最も携帯性を重視したB5版サイズのモデルであり、TシリーズはA4薄型タイプでA4サイズで携帯性を重視したモデルである¹⁾。図2は、普段机の上に置いているノートPC用のオプション等を回答してもらった結果である。半数以上のユーザーがオフィスではマウスを接続していた。また、外付けドライブ又はドッキングステーション/ポトリプリケーター等のいずれかを机の上に置いているユーザーは半数を超えた。外付けドライブ等の設置頻度は利用モデルによって異なり、Xユーザーの場合には、CDドライブが本体に内蔵されていないので、何らかの方法で外付けドライブを接続しているユーザーが7割を超えていた。

図1. 使用機種

図2. 机の上に設置のオプション

外付けドライブの種類としては、CD-R/W、FDD、CD-ROM、DVD、HDDが多かった。その他の周辺接続デバイスとしては、USBメモリーキーの利用者が最も多く、続いてWorkPad等のPDA、Microdrive等のストレージ系であった。今回のアンケートではその他周辺機器などは記入式のアンケートであったため、実際の利用者は今回の集計結果よりもかなり多いと予想される。

各デバイスのオフィスでの利用頻度を質問した結果、実際に利用していないデバイスやオプションも結構あることがわかった。本体に付属しているタッチパッドやドッキングステーションはあまり使用されていないことがわかった。

3. 2 ユーザーの満足度とユーザー行動

各デバイスをオフィスで利用する場合の満足度の結果を図3に示す。回答があったものの割合で示しているため、各デバイスにおける実ユーザー数は大きく異なる。全般的に満足度は高いといえるが、本体付属のタッチパッド、ドッキングステーション、トラックポイント等の満足度が比較的低い。社内ユーザーはトラックポイントに慣れていることもあって、タッチパッドに対しては存在自体を否定するコメントが多かった。トラックポイントに対する不満理由は、ドリフト現象に対する不満と長時間利用で指先が痛くなるというコメントが多かった。ドッキングステーションの不満点としては、サイズが大きい点、着脱が面倒な点、装着時にキーボード位置が高くなる点（ウルトラベース）などであった。

図3. オフィス利用における各デバイスの満足度

1日のうちノートPCを利用する時間を質問したところ、平均は7.8時間であった。オフィスでデスクトップPCも併用しているユーザーは28%であり、70%以上のユーザーはThinkPadがメインPCであった。またデスクトップPCを使用しているユーザーでも、デスクトップPCをいつも使っているユーザーは29%、75%程度の利用頻度のユーザーが12%であった。デスクトップPCのユーザーでも、ノートPCも利用している様子が伺える。

図4にオフィスでのノートPCの利用頻度を示す。1日のうち90%以上をオフィスで利用しているユーザーが62%とかなり多い数字であった。平均的な1日について回答してもらったためと思わ

れるが、この結果はオフィスでのノートPCの使い勝手、利便性が重要であることを示唆している。図5にノートPCを帰宅時に持ち帰る割合について質問した結果を示す。2日に一度は持ち帰るユーザーが6割程度で、自宅等でも利用されており、携帯性の重要さもうかがえる。

図4. オフィスでのノートPC利用頻度 図5. ノートPC持ち帰り頻度

4. まとめ

今回の結果からノートPCがメインPCとして利用されている実体が明らかになった。今回はノートPCユーザーにのみ回答を求めたので、デスクトップPCを利用しているユーザーもまだ少なくはないと思われるが、回答を得たノートPCユーザーの約7割がメインPCとして利用していること、併用しているユーザーのデスクトップPCの利用頻度が高くないことから、今後もノートPCへの移行がさらに進むと予想される。このような現状を考えると、ノートPCのオフィスでの使い勝手と利便性はさらに重要なテーマであることがわかった。またX/Tシリーズというモバイル利用を主ターゲットとしているモデルにおいても、オフィスでの利用環境が重要であった。これまででもオフィスでの利用シナリオを考慮し、ドッキングステーション、ウルトラベース、ポートリプリケーター等を用意しているが、あまり使われていないという実態がわかり、また使用している場合にもいくつかの不満点があることが明らかになった。今回の調査によって今後のノートPCのオフィスにおける使い勝手と利便性の向上についての多くのヒントを得ることができた。

参考文献

- 1) <http://www.ibm.com/jp/pc/thinkpad/>, 日本 IBM ThinkPad ホームページ.