

【報道関係者各位】

【マーケティング担当者様】

2010年8月23日

株式会社IMJモバイル

東京都目黒区青葉台3-6-28

代表取締役社長 川合 純一

iPhone 専用サイトにおけるユーザビリティ調査

～ユーザーにとって使いやすいiPhoneサイトとは？～

スマートフォンの特徴である「指を使っての操作」を考慮した制作がポイント

株式会社アイ・エム・ジェイ(大証ヘラクレス4305)のグループ会社である株式会社IMJモバイル(本社:東京都目黒区 代表取締役社長:川合 純一)のモバイルユーザビリティ研究所は、「iPhone専用サイトにおけるユーザビリティ調査」を実施いたしました。

調査期間は2010年7月27日～7月28日、有効回答数は618名から得られました。

【調査結果概要】

iPhone専用サイトを構築する際は、従来の携帯サイト制作とは異なり、ユーザーの「指先を使っての操作」に注目することがユーザビリティを高めるポイントとなります。そこで今回は、普段iPhoneを利用しているユーザーに実際にデモサイトをiPhoneで見てもらい、iPhone専用サイトの使いやすさを中心に調査を行いました。

調査の結果、表示するテキストサイズやリンク画像のサイズは大きい方が、操作性だけでなくイメージにおいても良い印象を持たれることがわかりました。その他、スマートフォンの特徴でもある横スライドの操作方法では、「タッチのみでの横スライド操作」「ボタンのみでの横スライド操作」よりも「タッチとボタンでの横スライド操作」を用意したサイトがユーザーに支持されています。

また、ユーザーはiPhoneをはじめとするスマートフォン独自の操作用語も認識している人が多く、サイト上で操作を促す際に用いることができると推察できます。

サイト制作においては、スマートフォンの持つ特徴である操作性「指を使っての操作」と、動作「横スライドなどの動き」を考慮したサイトを構築することがユーザビリティの高いサイトを構築するポイントと言えるでしょう。

【調査結果のトピック】

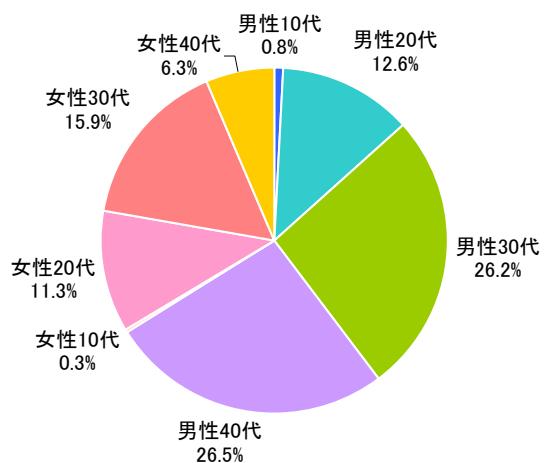
- iPhoneの操作、男性は「もち手親指」、女性は「もち手じゃない人指し指」
- 操作に使う指の場所は「指先」
- iPhone専用サイトは「1画面での情報量が少ない」「味気ない」ところが不便だと感じるユーザーが多い
- 「タップ」「ドラッグ」など、iPhoneのタッチパネル操作用語は、iPhoneユーザーに認識されている
- サイトに表示されるテキストは大きい方が、操作性・イメージにおいて良い印象を持たれる
- サイトに表示される画像リンクは大きい方が、操作性・イメージにおいて良い印象を持たれる
- タッチとボタンの両方で横スライド操作ができると「内容がわかりやすく」「親近感が沸く」

【調査結果詳細】

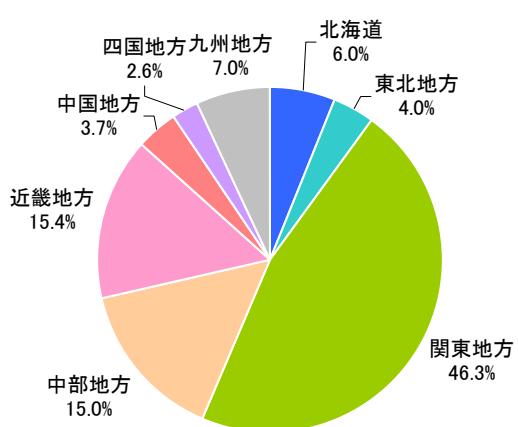
■調査概要

- ・調査方法：インターネットサーチ
- ・調査地域：全国
- ・調査対象：15～49歳のiPhoneを保有している男女 ※調査会社が保有する調査パネル
- ・有効回答数：618サンプル
- ・調査日時：2010年7月27日～7月28日

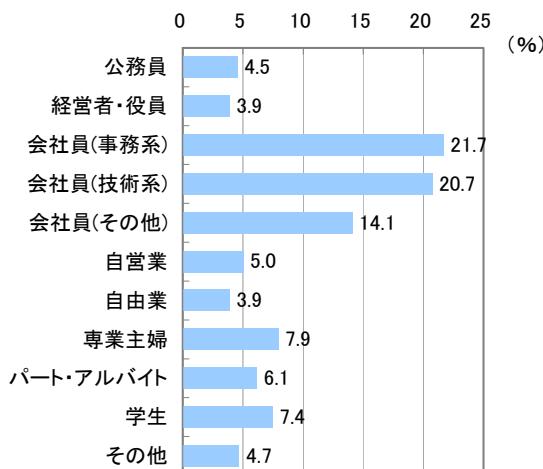
■性年代(n=618)



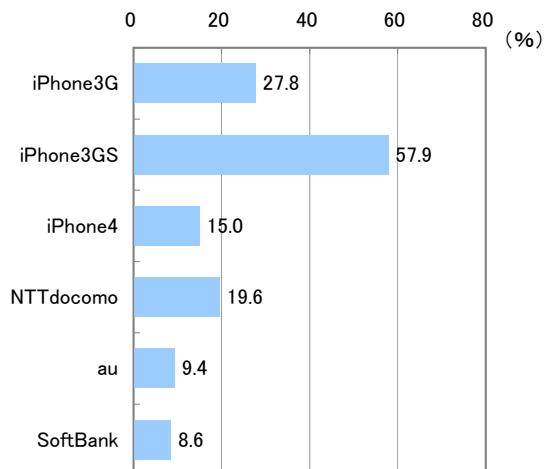
■居住地域(n=618)



■職業(n=618)



■保有キャリア(n=618) ※複数選択



■ iPhone の操作、男性は「もち手親指」、女性は「もち手じゃない人差し指」
操作に使う指の場所は「指先」

iPhone ユーザーに WEB 閲覧する際に利用する指を尋ねたところ、「もち手じゃない人差し指」「もち手親指」が多く、利用する際の場所は「指先」でタッチしていることがわかりました。男女別に見ると、男性が「もち手じゃない人差し指」と「もち手親指」で操作する人がほぼ半数ずつなのに対し、女性は「もち手じゃない人差し指」で操作している人が約 60%と「もち手親指」より多い結果となりました。

また、利用する指の場所では「指先」での操作が最も多い結果となりましたが、横スクロール時には「指の腹」で操作する人が多いことがわかりました。

図 1 iPhone で WEB 閲覧する際に利用する指(单一回答)

【n=618】

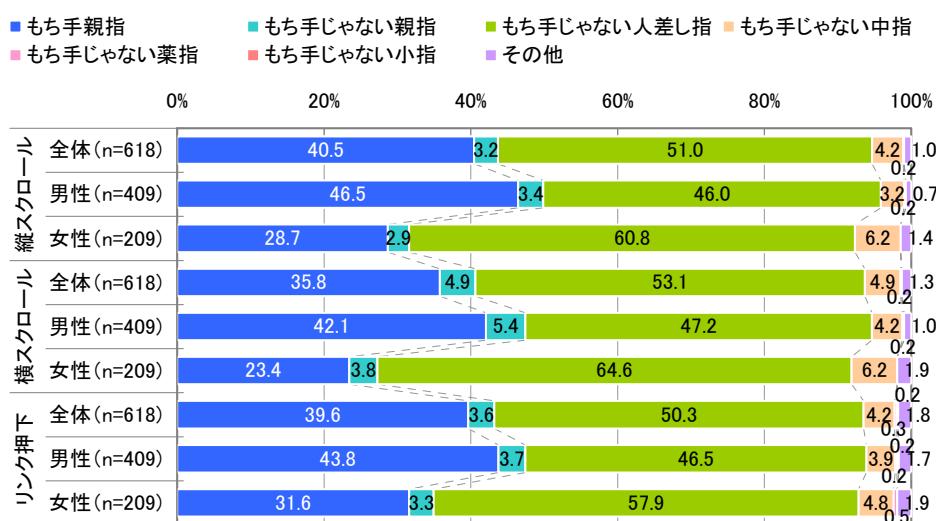
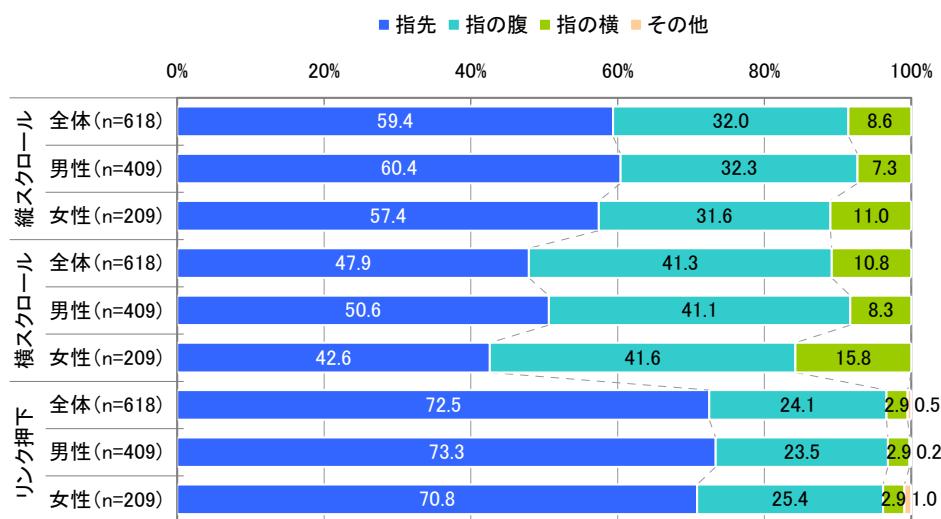


図 2 iPhone で WEB 閲覧する際に利用する指の場所(单一回答)

【n=618】



■ iPhone 専用サイトは「1画面での情報量が少ない」「味気ない」ところが不便だと感じるユーザーが多い

iPhone サイトを閲覧して不便だと思う点を尋ねたところ、「1画面での情報量が少ない」(28%)が最も多く、続いて「味気ない」(23%)、「コンテンツが少ない」(19%)の順となり、不便だと感じているユーザーが多い結果となりました。

図3 iPhone で iPhone 専用サイトを閲覧する際に不便だと思う点(複数回答)

【n=618】

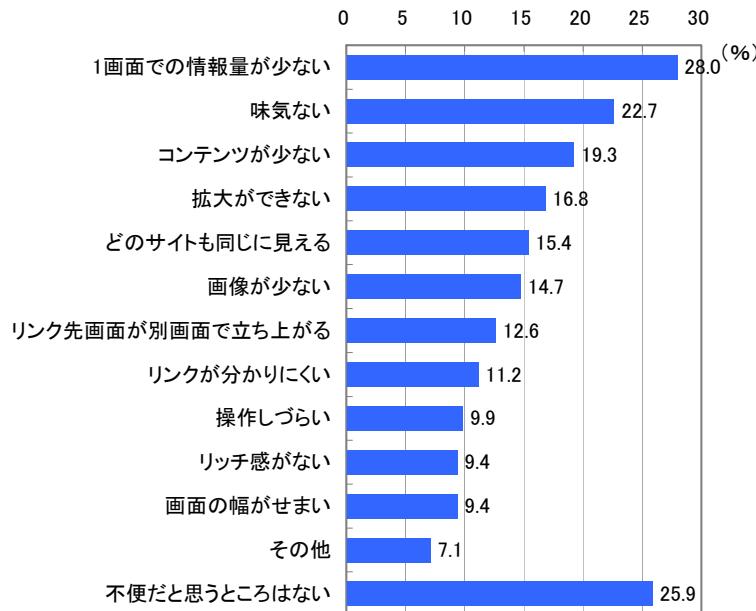


表1 iPhoneでiPhone専用サイトを閲覧する際に不便だと思う点(自由回答)

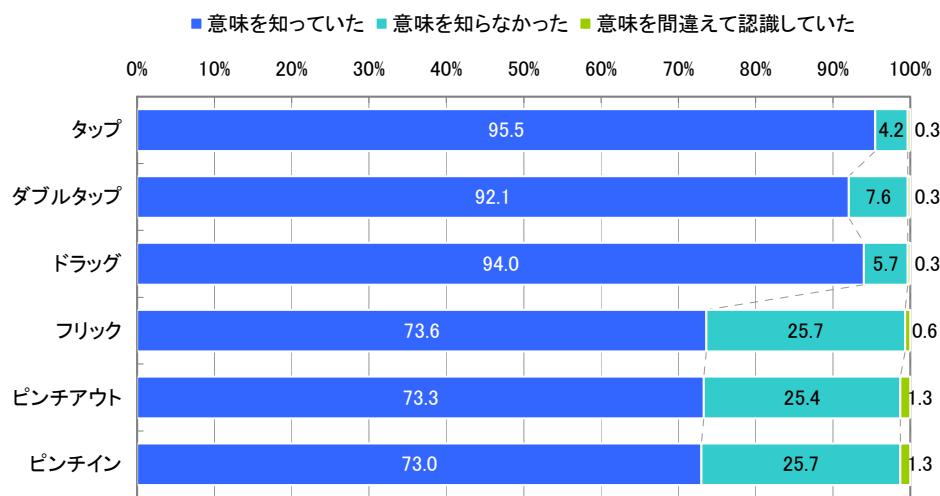
あなたがiPhoneでWEBを閲覧する際にタッチ操作で不便だと思うところを自由にお書きください。	性別	年齢(才)
チェックボックスやラジオボタンといった、フォームの操作が若干難しい	男性	19
リンクボタンに対して指が大きいので、違うところを押してしまいやすい	男性	20
画面が小さい。文字がタッチしづらい。	男性	21
リンク箇所が何箇所もつながっていて小さいときに誤って違うところを押してしまう。	男性	22
文字入力がしづらい	男性	25
・拡大縮小が使いづらい。 ・リンクの多いサイトでは、スクロール操作でリンクを押してしまう。	男性	26
一回のスクロールで画面の端まで閲覧できない。場所によって誤クリックしやすい。	男性	29
ピンチイン／ピンチアウトする時、やりづらい。手に汗をかいた時に操作すると、水滴等で画面が見づらくなる。	男性	33
面積の小さいリンクはタッチミスを起こしやすい。片手だとズーム操作をしづらい。	男性	35
アンケートフォームのラジオボタンやチェックボックスの操作がうまくいかないことがある。また、リンクが狭いエリアに詰め込んであるようなページは、いったんズームしてから操作しないとタップミスをしてしまうことが多い。	男性	42
親指だとたまに反応が悪いときがあるのと余分なところを触れてしまうことがある。持ち手以外の指を使えばいいが両手ではあまり操作したくない	男性	49
細かい部分を押す時に違う場所を押してしまうので、拡大するのですが、全体が見にくくなってしまう。	女性	20
爪を伸ばすと扱いづらくなる。思っていない箇所を選択してしまう。	女性	23
爪で反応しないので困る。小さいリンクを押すのに拡大しないと押しづらい。 文字入力の際、隣のキーを押してしまったり、指の腹で違うキーを押してしまったり。	女性	24
押しても上手く反応しない場合がある。細かい作業がしづらい時がある。拡大、縮小時の処理がもたつく。	女性	26
リンクを拡大してタッチしないと反応しないことがある。 スクロールの一番下にいきたいときにずっと下まで操作するのがめんどう。スクロールの一番上に戻るときのようにどこかをタッチすると一気に操作できるほうがいい。	女性	30
小さいと思い通りの所が押せない。ちょうど良いサイズのまま、タッチして、閲覧するのが難しい。	女性	34
ボタンが小さい時に、スクロールをして大きくしないと違う場所を押してしまう	女性	39
わずかにずれても反応しないときがある。近くのほかのボタンが反応してしまうことがある	女性	40

■「タップ」「ドラッグ」など、iPhone のタッチパネル操作用語は、iPhone ユーザーに認識されている

iPhone のタッチパネル操作用語について、それぞれの言葉とその意味を知っているか尋ねたところ、「タップ」(96%)、「ダブルタップ」(92%)、「ドラッグ」(94%)は 9 割以上のユーザーに認識されており、「フリック」(74%)、「ピンチアウト」(73%)、「ピンチイン」(73%)は 7 割以上のユーザーに認識されていることがわかりました。

図 4 iPhone に関する操作用語の認知度(単一回答)

【n=618】



■テキストサイズの違いによる比較

サイトに表示されるテキストサイズの違いによるユーザーの印象の変化を調査するため、以下の 3 パターンのサイト A、B、C を比較しました。

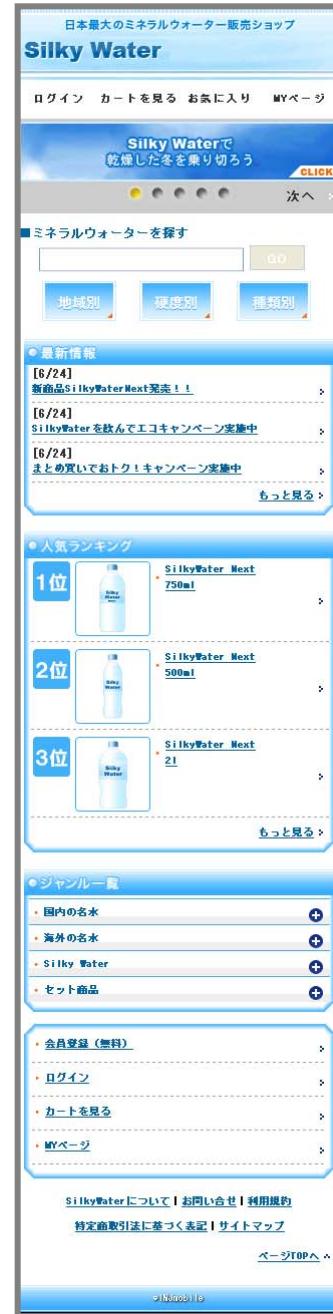
サイト A



サイト B



サイト C



- ・サイト A: テキストサイズ大 (14 ピクセル)
- ・サイト B: テキストサイズ中 (12 ピクセル)
- ・サイト C: テキストサイズ小 (10 ピクセル)

■サイトに表示されるテキストは大きい方が、操作性・イメージにおいて良い印象を持たれる

サイトに表示されるテキストサイズが大きいサイトA(文字サイズ14ピクセル)、中くらいのサイトB(文字サイズ12ピクセル)、小さいサイトC(文字サイズ10ピクセル)の比較調査をした結果、テキストサイズの大きいサイトAが全ての項目においてサイトB、サイトCより上回る結果となりました。

「リンクが押しやすい」(78%)「文字が見やすい」(71%)など操作性を問う項目以外にも、「印象に残る」(63%)「親近感が沸く」(60%)などサイト自体のイメージを問う項目でもサイトAがサイトB、サイトCより支持を集めていることがわかりました。

図5 サイトA,B,Cの項目別比較(単一回答)

【n=618】

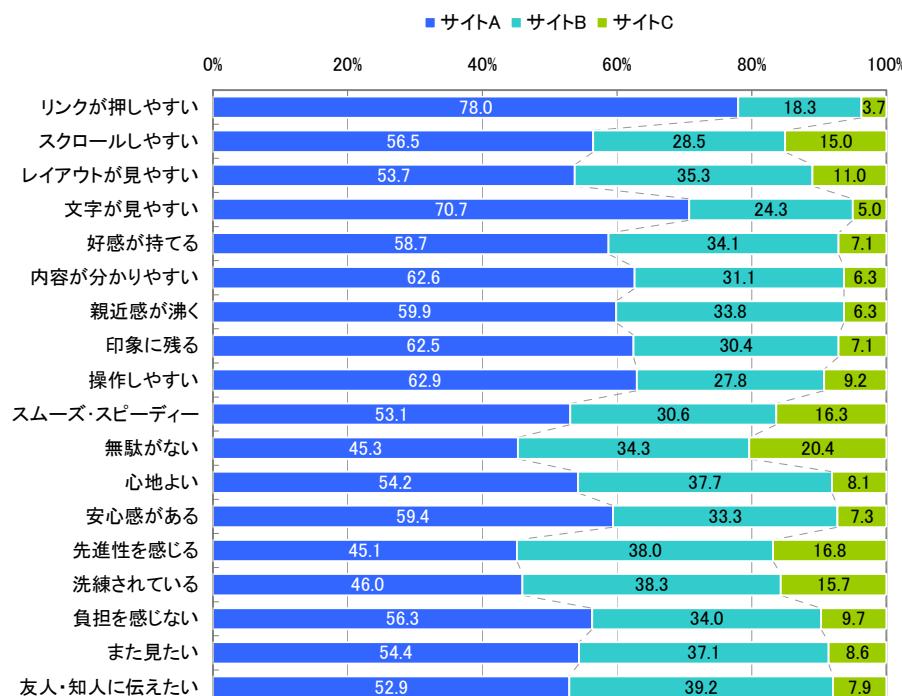
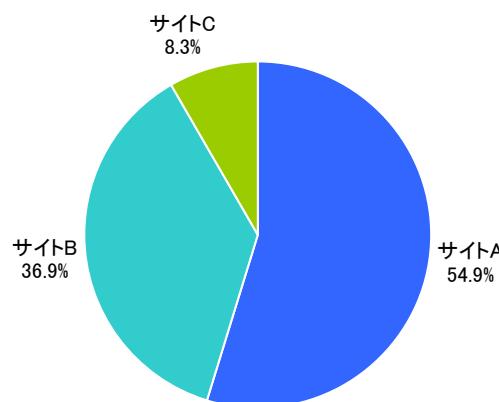


図6 サイトA,B,Cのうち最も好ましいと思うサイト(単一回答)

【n=618】



■画像リンクサイズの違いによる比較

サイトに表示される画像リンクサイズの違いによるユーザーの印象の変化を調査するため、以下の 3 パターンのサイト D、E、F を比較しました。

サイト D



サイト E



サイト F



- ・サイト D: 画像リンクサイズ大(横 90 ピクセル×縦 48 ピクセル)
- ・サイト E: 画像リンクサイズ中(横 74 ピクセル×縦 40 ピクセル)
- ・サイト F: 画像リンクサイズ小(横 60 ピクセル×縦 32 ピクセル)

■ サイトに表示される画像リンクは大きい方が、操作性・イメージにおいて良い印象を持たれる

サイトに表示される画像リンクサイズが大きいサイトD、中くらいのサイトE、小さいサイトFの比較調査をした結果、画像リンクサイズの大きいサイトDが全ての項目においてサイトE、サイトFより上回る結果となりました。

前回までのテキストサイズ同様、今回の画像リンクサイズにおいても「リンクが押しやすい」(74%)、「文字が見やすい」(66%)など操作性を問う項目以外に、「安心感がある」(61%)「印象に残る」(60%)などサイト自体のイメージを問う項目においてもサイトDがサイトE、サイトFより支持を集めていることがわかりました。

図7 サイトD,E,Fの項目別比較(単一回答)

【n=618】

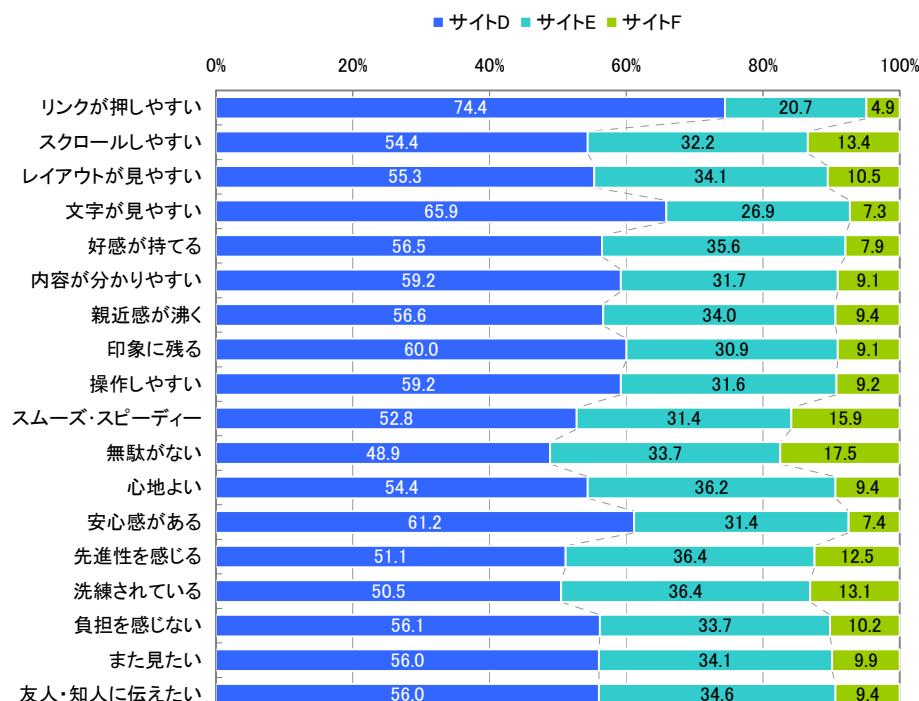
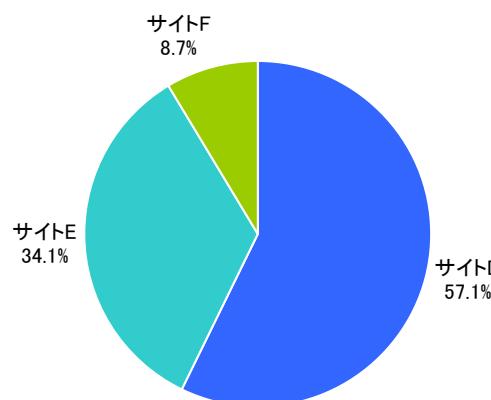


図8 サイトD,E,Fのうち最も好ましいと思うサイト(単一回答)

【n=618】



■横スライドの操作方法の違いによる比較

サイト内での横スライドの操作方法の違いによるユーザーの印象の変化を調査するため、以下の3パターンのサイトG、H、Iを比較しました。

サイトG



サイトH



サイトI



- ・サイトG:タッチでのみ横スライド操作可能
- ・サイトH:タッチとボタンで横スライド操作可能
- ・サイトI:ボタンでのみ横スライド操作可能

■タッチとボタンの両方で横スライド操作ができると「内容がわかりやすく」「親近感が沸く」

サイト内で利用する横スライドの操作方法に関し、タッチでのみ横スライド操作が可能なサイトG、タッチとボタンで横スライド操作が可能なサイトH、ボタンでのみ横スライド操作が可能なサイトIの比較調査をした結果、サイトHが「内容が分かりやすい」(61%)「親近感が沸く」(60%)など、全ての項目においてサイトG、サイトIより上回る結果となりました。

また、タッチとボタンで横スライド操作可能なサイトHの次に支持を集めたのは、タッチでのみ横スライド操作が可能なサイトGという結果となったことから、横スライドはタッチでの操作が支持されていると推察できます。

図9 サイトG,H,Iの項目別比較(単一回答)

【n=618】

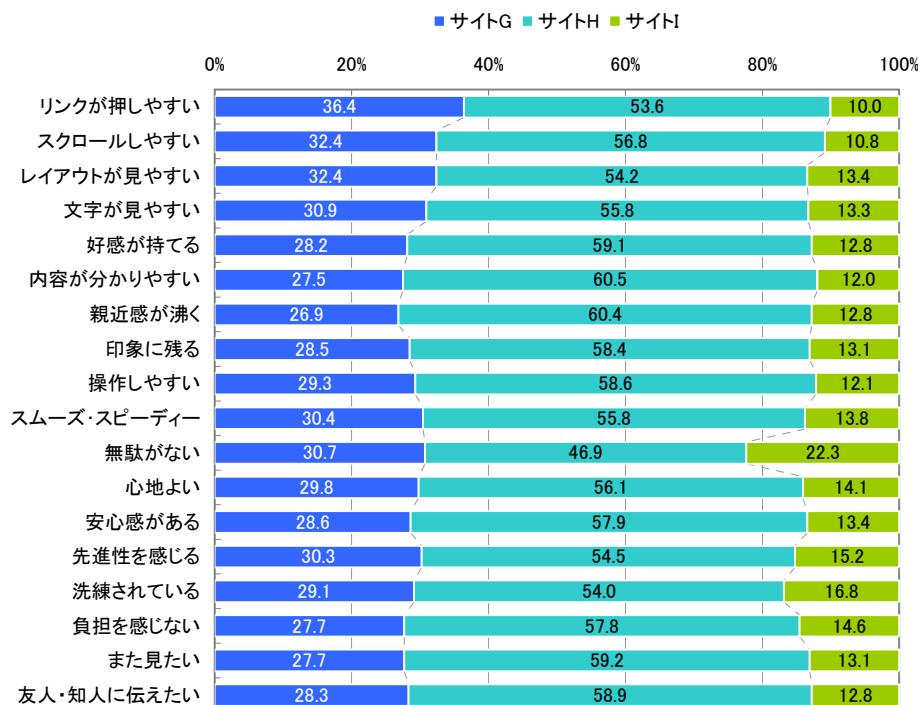
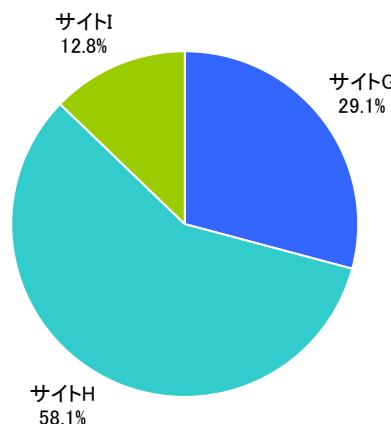


図10 サイトG,H,Iのうち最も好ましいと思うサイト(単一回答)

【n=618】



【株式会社 IMJ モバイル 会社概要】

株式会社アイ・エム・ジェイのグループ企業であるIMJ モバイルは、調査分析から戦略立案、ユーザビリティ設計、クリエイティブ、システム開発、運用までのフルサービス&ワンストップサービスを提供しております。国内最大級の実績と経験をベースに、スマートフォンを含めたモバイル領域において、企業のデジタルマーケティングをサポートいたします。

- 社名 株式会社 IMJ モバイル
- 本社 東京都目黒区青葉台 3-6-28 住友不動産青葉台タワー
- URL <http://www.imjmobile.co.jp/>
- 設立 2000 年 7 月 18 日
- 資本金 3 億 963 万 7500 円(2010 年 7 月現在)
- 従業者数 約 350 名(2010 年 7 月現在)
- 事業内容
 - ・携帯公式サイト企画・運営事業
 - ・携帯メディア、広告事業
 - ・携帯サイト構築・運営代行事業
 - ・携帯ソリューション事業、等

<本件に関するお問合せ先>**■調査に関するお問合せ先**

株式会社 IMJ モバイル <http://www.imjmobile.co.jp/>
マーケティング本部 プランニング室 担当：嶋田
TEL : 03-6415-4352

■プレスからのお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ <http://www.imjp.co.jp/>
管理本部 経営推進室 広報グループ
TEL : 03-6415-4257 E-mail : irpr@imjp.co.jp