

資料6

ユーザ像の整理結果

表 1 ユーザ像の整理結果 (1)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ▪ T1 さん ▪ 65 歳、女性 ▪ <u>専業主婦</u>。自営業を営んでいたが、数年前（5 年以内）に退職している。 ▪ 同居者：配偶者 ▪ 病気で入院している兄がいる。 	
ユーザ特徴(身体的特徴)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ たまに眼鏡着用、年齢相応の老眼 	
ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2、3 日に一回程度、<u>ゴルフのサークル活動</u>に参加している。 ▪ 夫婦で行動することが多く、大抵いつも一緒にいる。 	
ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話をほぼ利用しないユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>PC 経験：無</u> ▪ <u>携帯電話経験：有</u>（固定電話転送の受信専用。夫婦共用） ▪ <u>携帯電話をほとんど使わないのは、使い方がわからない、操作が難しい</u>と思っている。 ▪ <u>携帯や PC で交通案内やチケット予約、インターネットバンキング、携帯でのメール、写真、GPS やお財布携帯を利用した</u> <u>いとは思っているが、利用できない。</u> 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 友人や家族と連絡を取りたい。 ▪ 携帯電話でメールや絵文字を送ってみたい。 ▪ 撮った写真をメールで送れるようになりたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ グラウンドゴルフとカラオケが好き。 ▪ <u>散歩は家族と毎日欠かさず</u>に出かける。旅行は年数回、友人や家族と出かける。 ▪ <u>通販は利用したことがある</u>（雑誌を見て） 	

		携帯電話を使った/使いたい場面		
主な行動		機能	誰に何をしたか	
平日	外出先	スーパーで買い物中	娘(同居していない)に買い物の相談	
		駅に向かうバスの中	友達に遊びに行く切符の相談	
		趣味の集まりに向かう途中の道	夫に仕事の得意先について連絡	
	先	電車の乗継を待つホーム	病院へ兄を見舞いに行くため、妹との待ち合わせ連絡	
		駅に向かうバスの中	友達の電話番号を登録	
		病院	病院内の階が離れた場所にいる姪と待ち合わせ連絡	
	自宅	病院の食堂	写真	久しぶりに会った姉と妹と記念撮影
		洗濯中	メール	娘にメールが送れるか試してみた
		居間	写真	孫にせがまれて写真を撮った
		寝室	目覚まし	7時にセットしたはずなのに7時半に鳴った
		キッチン	インターネット	教えてもらったレシピサイトを元に白菜とホタテの煮込みを作った
		--	インターネット	サイトをブックマーク登録しようと思ったができなかった
		--	TV 電話	同じ機種を買った友達と試しにやってみた
--		通話	兄の病状を知らせるために弟に電話をした	
家族で食事に行った時		写真	孫にせがまれて写真を撮った	
--		電話帳	友人のメールアドレスを登録しようとしたができなかった	
休日	外出先	友達とお茶をする時	自宅に遊びにくる友達との連絡	
		--	姪に兄の様態を聞くため連絡	
	自宅	--	TV 電話	孫と話した。TV 電話を通して孫の描いた絵を見せてもらった
		--	メール	娘に届け物をするための訪問連絡
	自宅?	--	メール	送ってほしいと言われたので(実験者に)孫の写真を送った

項 目	概 要
<p>場面</p>	<p>『外出先から携帯電話で写真を撮った写真を送る』 兄が病院に入院しているので、皆の都合が良い日に兄弟と姪でお見舞いに行くことにした。久しぶりに兄の病室(個室)で兄弟が顔を合わせたので、記念に写真を撮ろうと思い、病室なのでためらったが、姪に操作を教えてもらいながら携帯電話でみんなの写真を撮った。都合が合わずに一緒に行けなかった夫に、兄の元気な姿を絵文字つきメールで送ろうと考えた。</p>
<p>当該場面におけるユーザの目標 (携帯を通してユーザがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外出先での出来事を映像記録に残すことにより、思い出に残す ・ 外出先での出来事を離れた場所にいる相手に送ることにより、近況報告や楽しさを共有、コミュニケーションを促進する ・ 不慣れな操作を身近な人に教わりながら慣れていく ・ 絵文字を使用することにより、その場の楽しい雰囲気や相手により多く伝える
<p>ユーザが目標を達成するためのユーザの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①携帯電話の写真機能を使って撮影する ②撮影した写真の中からメール送信をする候補を選択する ③選択した写真をメール添付する ④メール宛先を選択する ⑤メール本文を入力する ⑥メール本文中に絵文字を挿入する ⑦送信、完了したことを確認する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族の中で絵文字つきメールのやりとりが出来るようになり、家族との意思疎通がより円滑になった。 ・ 散歩やグランドゴルフの様子を写真に撮ることができるようになり、日記代わりに使うことができるようになった。時々、ちよっと前の出来事を振り返ることができるようになった。 ・ 待受画面を孫の写真にして、いつでも孫の写真を持ち歩いているような気分になれた。

項 目	概 要
<p>場面</p>	<p>『離れた場所にいる相手とテレビ電話で会話をする』</p> <p>遠くに離れた場所に住んでいる娘親子とは、これまで電話やメールでやりとりをしていた。最近、孫が娘の使っている携帯を見て”テレビ電話”の概念を覚えたようだ。ちょうど自分の携帯電話もテレビ電話の機能がついている。電話越しにしきりに「おばあちゃん」とテレビ電話したい！」と言うので、孫とテレビ電話で会話をすることになった。</p>
<p>当該場面におけるユーザの目標 (携帯を通してユーザがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 離れた場所にいる相手とテレビ電話で、相手の顔を見ながら話すことで、相手の状況を把握することができ、広がりを持った会話をする。 ・ 特に小さい子供は声だけでは誰と話しているのか判断がしづらいため、顔を映すことで相手に自分が誰であるかを理解させる。
<p>ユーザが目標を達成するためのユーザの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①携帯電話の電話帳から発信候補を選択する ②相手にテレビ電話を発信する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ なかなか会えない孫の顔を見る、孫に自分の顔を見せることで、音声通話よりはるかに相手とのコミュニケーションが円滑に進んだ。 ・ 孫が自分で描いた絵をテレビ電話越しに見たりすることで、これまでの通話やメールとは違ったやり取りを楽しむことが出来た。孫の関心事がわかり、話題の幅も広がり会話の頻度も増えた。 ・ 夫がグランドゴルフの練習をしている様子をテレビ電話でゴルフ仲間に見せることで、プレイ方法のアドバイスを映像つきで的確にもらえた。

表 2 ユーザ像の整理結果 (2)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ・ T2さん ・ 56歳、女性 ・ 現在就業している (パート) ・ 同居者：配偶者、子供 ・ 眼鏡等特になし 	
ユーザ特徴(身体的特徴) ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ・ ほぼ毎日、民生委員、児童委員のボランティア活動を行っている。 ・ 月3回、配食サービスのボランティア活動で高齢者にお弁当を届けている。 	
ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話を利活用しているユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ・ PC経験：無 (家にあるが自分自身は使っていない) ・ 携帯電話経験：有 (通話、メール) <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話は家族や友人に勧められて購入した。外出が多く、家族への連絡用として利用している。 ・ 携帯電話でのインターネットや写真送付は料金が高いのではないかと不安で、あまり利用していない。スマホ管理などの機能は使い方が難しく使っていない。 ・ 携帯電話で乗換案内や交通チケット予約、インターネットバンキング、GPS機能、買い物ができることなどは知っていますが、利用できない。ネット通販はやったこともないし、知らない。 ・ PC購入時の相談、初期設定やわからないことがある時は人に教えてもらう。 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話で交通検索を利用したい。 ・ 夫の携帯電話に登録している電話帳を自分のものに移し替えたい。 ・ 携帯電話からダウンロードして着信メモを好きな曲にしたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 新しい製品やサービスには興味を持ち、使ってみようという意欲がある。 ・ おいしいものを食べるのが好き。友人とは月に数回食事に出かける。 ・ 山に登ることが好き。 ・ 散歩や買い物は一人、または友人と週に数回出かける。旅行は友人や家族と年に数回出かける。 	

		携帯電話を使った／使いたい場面	
主な行動		機能	誰に何をしたか
平日	外出先	通話	自宅に電話をかけてきた社会福祉協議会の次長へ行事の相談
		メール	実験者に活動の様子をメールで送った
		メール	家族に帰る時刻を知らせた
		メール	友人に会議での連絡事項を知らせた
	自宅	通話	相手にどこにいるかを確認するために電話した
		メール(写真)	実験者に配食ボランティアの様子をメールで送った
		メール(写真)	子供から写真が送られてきたので待ち受けに設定した
		メール	友人に役員会の日程について相談のメールを送った
		赤外線	赤外線です夫の事務所の電話番号を取り込み、電話帳に登録した
		インターネット	健康大辞典のサイトをみて体操をした
		インターネット	市バス、明治製菓、天気予報、時刻表、東京カレンダーのサイトを見た
		インターネット	ニュースサイトや乗換案内のサイトを見た
		インターネット	着メロをダウンロードしようと思った(途中から子供にやってもらった)
		インターネット	レシポのサイトを見た
電話帳	自宅から友人に電話をかける時に電話帳を参照した(毎回使用)		
メール	もらったメールを自分の携帯へ転送した		
休日	外出先	通話	道が混んで遅れそうだったので、家族に電話した
		通話	明日の子育てサロンの買い物物の確認をするため自宅に電話した
		通話	夫と家族に帰宅時間を連絡するため電話した
		メール	当日行われる会議の相談を民生委員の仲間に連絡した
	自宅	メール	在宅介護中の姉にランチの変更予定をメールで送った
		メール	民生委員の友人へ連絡が急に必要になり、メールを送った
		メール	姪からメールが来たので返信
		インターネット	初期設定の音が小さかったのでメールの着メロ変更をした
		通話	町内会長と民生委員に電話をした
		設定	背面ディスプレイの表示をアナログ時計に変えた

項 目	概 要
<p>場面</p>	<p>『赤外線を利用して電話番号を交換し、電話帳に登録をする』 自分の携帯電話に夫の事務所の電話番号を登録しようとする際、友人が携帯電話に内蔵されている”赤外線”の機能を使って、電話番号を交換していたのを思い出した。これまで試したことはなかったが、良いきっかけだと考え、赤外線を使った電話番号の交換を試してみようと思った。</p>
<p>当該場面におけるユーザーの目標 (携帯を通してユーザーがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話帳登録が手入力以外で可能であることを知り、手軽にできる方法を習得する。 ・ 今まで体験したことのない新しい技術に触れる。
<p>ユーザーが目標を達成するためのユーザーの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①送信側の携帯電話の電話帳から送信したい電話帳登録番号を開く ②送信側の携帯電話を赤外線送信可能な状態にする ③受信側の携帯電話を設定メニューから赤外線受信可能な状態にする ④受信側の携帯電話の赤外線受信を開始する ⑤送信側の携帯電話の赤外線送信を開始する ⑥送受信完了
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電話帳のデータを数字やアルファベット等の手入力の煩わしさなしで移行することができた。また、入力ミスの心配もなく安心できた。 ・ 電話帳だけではなく、インターネットでブックマーク登録したサイトをメール転送することなく、夫や子供に知らせることができるようになった。 ・ 赤外線通信アダプターがついているプリンタを利用し、携帯電話で撮った写真を赤外線プリンタに送信し、プリントアウトをすることができるようになり、PC がなくても簡単にボランテニア最中に撮った写真を友人に見せることができるようになった。

項目	概要
<p>場面</p>	<p>『着メロサイトでダウンロードした音楽を着信メロデいに設定する』 いま使っている携帯電話の着信音は初期設定のままである。これはイマイチなのだが内蔵された着信音もあまり魅力的ではない。「着メロ」というサービスがあることはCMなどで知っていてこれまで試したことはなかったのだが、着メロサイトは会員登録制で、登録自体に不安がある。しかし、大好きな「魔女の宅急便」の音楽が着メロサイトで提供されていること、子供がそばで手伝ってくれることから、一度試してみようと考えた。</p>
<p>当該場面におけるユーザーの目標 (携帯を通してユーザーがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話内蔵ではなく、インターネットからダウンロードを行い、携帯電話の設定を自分の好みにカスタマイズする。 ・ 会員登録制のサイト情報を利用する
<p>ユーザーが目標を達成するためのユーザーの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① i モードに接続し、着メロサイトを開く ② 着メロサイトの会員登録を行う ③ 着メロサイトから気に入った音楽データファイルを選択する ④ 音楽データファイルをダウンロードする ⑤ 設定メニューからメール着信音の変更を選択する ⑥ 着信音をダウンロードしたファイルに設定する ⑦ 設定完了
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 着信音だけでなく、待受け画面のダウンロードや、時計表示をアナログに変えたり、表示文字を「教科書体」にしたり、とカスタマイズすることが自分らしさの表現につながるような気がして、より一層自分の携帯電話に愛着が湧き、利用する楽しみが増えた。 ・ インターネットサイトにおける会員登録などの煩わしさ、不安さを改めて感じ取った。ただ、删れている子供と一緒に信頼できるサイトと分かれば少しは継続して利用してみたいと思った。

表 3 ユーザ像の整理結果 (3)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報 ユーザ特徴(身体的特徴) ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ・ T3 さん ・ 66 歳、男性 ・ 現在就業している(税理士)、新幹線などを利用した遠距離出張が多い ・ 同居者：配偶者、子供 ・ 眼鏡着用、年齢相応の老眼 ・ 月に 1 回程度、老人クラブの会長として組織活動を行っている。 ・ 今後は老人クラブへ携帯電話の活用を勧めたいと思うている。 	
ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話を利活用しているユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ・ PC 経験：有 (初級者レベル) ・ 携帯電話経験：有 (通話、メール、インターネット使用) <ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話は公私共に役立ったため自ら使ってみたいと思ひ、購入した。<u>普段は 70%仕事用に利用している。</u> ・ 携帯電話でのインターネット利用は料金が高いため使っていないが、i チャネルは使っている。 ・ 携帯電話で乗換案内や交通カード予約、インターネットバンキング、ネット通販、GPS 機能、買い物などが出来ることなどは知っているが、利用したいとは思わない。 ・ PC は操作中でわからないことを人に聞くこともある。PC でのメール送受信は行わず、word や excel などの office 系のソフトを使用する程度。インターネットは誰かの隣で一緒にサイトを見ることはある。 ・ 携帯電話で写真を月に何度か撮るが、<u>ネットワーク上で送信することに抵抗がある。</u> 	
ユーザの目標 ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常生活上の情報をインターネットで取得したい。 ・ 携帯電話でメールのやり取りを行えるようにしたい。 ・ 新しい製品やサービスには興味を持ち、できるだけ使ってみようという意欲がある。 ・ 雪山が好きで、元登山家。スキーマも上手。雪山の写真もプロの写真家と一緒に撮ったことがある。 ・ 散歩に一人、または家族と月数回出かける。旅行へは家族と年数回出かける。 	

		携帯電話を使った／使いたい場面	
主な行動		機能	誰に何をしたか
平日	外出中	通話	妻に予定の確認
		メール	妻に帰宅時間や買い物の依頼
		メール	家族に用事ができて帰宅時間が遅れる連絡
		通話	家族に帰宅時間の連絡
		メール	妻や家族に帰宅時間の連絡、予定通り仕事が終わったことを伝える
		メール	家族に友人の連絡先を教えてもらうために連絡
	自宅	メール	妻に天気の話伝える(荒天だったので)
		インターネット	天気予報、交通情報を見る
		電話帳	電話帳に必要な電話番号情報を新規登録
		メール	使い方の勉強
		写真	使い方の勉強
		インターネット	使い方、仕組みの勉強
休日	外出中	通話	急用ができ、仕事先の職員に電話
		通話	外出中に伝言メモが入っていた友人に旅行の打合せ連絡
		メール	家族に通勤途中の交通渋滞を知らせる
		TV 電話	妻とTV 電話を試しにやってみた
		赤外線	妻と赤外線電話で電話帳の移行ができるかやってみた
		通話	自宅に帰宅時間の連絡
	自宅	通話	妻に外出先の連絡
		メール	娘に電車の運行状況の連絡
		メール	妻に用件が終わった旨の連絡
		メール	家族に帰宅する旨の連絡
		電話帳、写真	電話帳の登録(写真つき?)
		写真	自分局の思い出に風景の写真を撮った
メール	妻に着信音変更の確認		

項目	概要
<p>場面</p>	<p>『自宅で離れた場所にいる相手にメールで用件を伝える』</p> <p>自宅でニュースを見ていると、天気が大荒れで電車のダイヤが乱れており、普段娘が利用している電車の1つが不通になっているようだった。必要があれば途中の駅まで娘を迎えに行つてほしい、と妻から頼まれた。娘は乗車中かもしれないので、ニュースの様子と、車で迎えに行く必要があるかをメールで尋ねようと考えた。</p>
<p>当該場面におけるユーザーの目標 (携帯を通してユーザーがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 離れた場所にいる相手に、相手の状況を的確にリアルタイムに伝える ・ 相手の状況を考慮し、最適な連絡方法を選択する(電車内なので通話は使用しない)
<p>ユーザーが目標を達成するためのユーザーの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①メール宛先を選択する ②メール本文を入力する ③メール本文中に絵文字を挿入する ④送信、完了したことを確認する (⑤)返信されたメールを受信する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ メールはこれまで面倒だと思つて利用しなかったが、相手の状況によっては通話ができない場合もあるので、相手の都合を考えた携帯電話の利用ができるようになった。 ・ メールが必要な状況があることがわかると、メールに対する利用意欲が湧き、操作を覚えるのが楽しくなった。 ・ ちよつと手の空いた時間や電車の待ち時間などを活用して、メールを送ることで自分身の時間を有効活用できるようになった。

表 4 ユーザ像の整理結果 (4)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S1 さん ▪ 67 歳、男性 ▪ 現在就業している (自営業：社会科学、歴史専門のインターネット古本屋) ▪ 大学の元教授 ▪ 同居者：配偶者、子供、親 (介護はしていない) ▪ 眼鏡着用、年齢相応の老眼 	
ユーザ特徴(身体的特徴)		
ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 古書店組合に加盟しており、支部内で他古書店との交流を行っている。 ▪ 妻の勧めで町内会の催し物に参加することもある。 	
ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話を利用しないユーザー』	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>PC 経験：有</u> (初級者レベル) ▪ <u>携帯電話経験：無</u> ▪ 携帯電話は持っていないが <u>特に不便を感じないため、不要</u> と思っている。 ▪ PC 購入時の相談や初期設定、わからないことは子供に聞いている。PC でメールの送受信は毎日行っている。 ▪ PC や携帯電話での乗換案内や交通チケット予約、インターネットバンキングなどは知っているが特に利用しない。 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 携帯電話でメールを送りたい。 ▪ 外出先からどこでも携帯電話で家族に連絡を取りたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 散歩は一人で毎日出かける。 ▪ 日用品や趣味の買い物は週に数回一人で出かける。 ▪ 食事や展覧会、映画や旅行などは家族とたまに出かける。 ▪ 学生時代に 5 年間ほどインドに留学しており、インドカレーのレシピにはこだわりがある。 	

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面	
		機能	誰に何をしたか
外 出 中	古書市が終わった時	通話	近くの古書店街に行く予定に変更になったことを妻に連絡
	古書店街からの帰り道	通話	昼食を食べていないので用意してもらおう妻に連絡
	帰宅途中の電車乗換の合間	通話	昼食の用意を妻に連絡(駅は人が多くて話づらい)
平 日	仕事場での来客中	通話	着信があったが来客中だったため慌てて切ってしまった※
	仕事場	通話	妻から帰宅時間の連絡
		電話帳	着信のあった相手の電話番号を電話帳に登録
		メール	実験者へ返信
	食堂でくつろいでいる時	メール	実験者からのメールを受取った
	自 宅	通話	妻に古書の発送があったことを連絡
		通話	妻あての電話がかかってきたことを連絡
インターネット		古書店のサイト、Google のサイトを見ようと思ったが見られなかった (PC の画面に見慣れているため、落ち着いてやる時間がない)	
休 日	古書市が開催されている会館から	電話帳、通話	(電話帳に登録されている)妻に古書市の落札状況を連絡
	古書市の会館を出た直後	通話	古書の落札、帰る途中での用事の有無を妻に連絡

※事例は古書市での経験だが、場面として関係性が深い

項目	概要
<p>場面</p>	<p>『公共的な場での携帯電話利用の作法を学ぶ(マナーモード)』</p> <p>古書市での落札中に誰かの携帯が鳴った。一瞬自分の携帯かと思ったが、誰か他の人の携帯だった。最初はそうでもなかったが、何度も呼び出し音が鳴るにつれ、周囲の雰囲気冷たくなり、「マナーモードにしてくれないか」と強い口調で注意されていた。注意されている本人はマナーモード設定方法を知らず、困り果てている様子だった。自分もこれまでは来客中に電話が鳴ってしまった場合には、その都度電話を切っていた。</p> <p>帰宅後、このことを家族に話してマナーモードのことを教わった。後日、別の古書市での落札中に自分の携帯がなったが、予めマナーモードにしていたため周囲に迷惑をかけることなく、大事な用件を知らせてもらうことができた。</p>
<p>当該場面におけるユーザーの目標 (携帯を通してユーザーがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話のマナーモード設定を行い、着信音やボタン音が鳴らない設定にする ・ 外出先での携帯電話から離れた場所にいる相手にすぐに連絡できるようにする
<p>ユーザーが目標を達成するためのユーザーの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①携帯電話の設定をマナーモードに変更する ②携帯電話の着信があり、電話を受ける ③着信のあった相手と通話する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ マナーモード設定の方法を自分も知らなかったため、一時は同じ場面に自分が遭遇することを恐れて携帯を持ち歩くことをやめた。 ・ 別の古書市にいる時に予定の変更があった際、適切な対処が出来たため、TPO に合わせた使い方を意識できるようになった(来客中はマナーモード)。 ・ どんな場所でも待ち受けに過度の意識をもたなくなるとともに、自分の外出時にも空き時間を利用してこまめに通話することが出来るようになった。

表 5 ユーザ像の整理結果 (5)

項目	概要	イメージ写真
<p>ユーザ基本情報</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S2さん ▪ 58歳、女性 ▪ 非営利団体の前理事長 ▪ 同居者：配偶者、親（介護はしていない）、子供 ▪ 眼鏡着用 	
<p>ユーザ特徴(身体的特徴)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 非営利団体の活動に運営メンバーとして2、3日に1回程度参加している。 ▪ シニア世代の携帯電話活用を推進している。 	
<p>ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話とPCを両用しているユーザ』</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC経験：有（初級者レベル） ▪ 携帯電話経験：有（通話、メール、インターネット使用） <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 携帯電話は、家族や友人に勧められて購入した。非営利団体の活動を行う際、活動メンバーと連絡を取るのに必要としたため。 ▪ PC購入時の相談や初期設定やわからないことは子供やPCショップ店員に聞く。 ▪ 知人や親戚とのやり取りは毎日、携帯電話での通話か携帯/PCメールで行う。 ▪ 乗換案内や交通チケット予約、インターネットバンキング、ネット通販、写真など一通りPCや携帯電話をいいこなすが、携帯電話のGPS機能は知らない。お財布携帯は利用したいと思わない。 ▪ 携帯電話は固定電話よりアドレス帳などの機能が便利だと思っている。 ▪ 行事の様子などを写真や動画で撮影して、臨場感のある様子を皆に伝えたい。 	
<p>ユーザの好み(個人の嗜好)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 日用品の買い物は週数回一人で出かける。食事は月数回友人や家族と出かける。 ▪ 旅行(宿泊)には一人、または家族と年数回出かける。 ▪ お洒落なもの、シックなものが好き。携帯電話も外觀やボタンの雰囲気洗練されたデザインのものでなければ持ちたくないと考えている ▪ 何事も把握しないままではなく、全体を理解してから取り組む性格。 	

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面	
		機能	誰に何をしたか
平日	外出先	電車、職場	夫に帰宅時間を連絡
		市の施設の会議室	職場と夫に連絡事項を伝える
		区役所	夫に連絡事項を伝える
		出先の駅	夫と連絡を取り合い、昼食の準備を行った
		イベント会場	イベント会場の風景をビデオで撮影した
	自宅	--	職場に事務連絡
			ケータイ教室の先生と情報交換
			S3 に近況報告や活動の報告
		メール、動画、写真	S3、実験者に活動の様子を知らせる写真や動画をメール添付
		インターネット	自分の趣味のサイトを探索しようと思ったが使えなかった
休日	自宅？	インターネット	検索サイトで確定申告、温泉情報を見ようとした
		インターネット	乗換案内のサイトを試してみた
		インターネット	東京カレンダーのサイトをマイメニュー登録する パスワードがわからず実験者へ連絡。 家でインドカレーを作るので銀座「カイバル」を見る
		インターネット	都庁サイトを見る。広告がないのでとでもすっきりしている
		通話	夫から古書市の出来事と帰宅時間の連絡を受ける

項目	概要
<p>場面</p>	<p>『インターネットで知りたい情報を検索する』 家族旅行で温泉に行く計画をしており、どの温泉が良いかを携帯電話で調べようと思った。最初は i モードメニュー内で検索していたが、うまく見つけることができなかつたため、その日は断念した。後日、検索サイト (Google モバイル) の URL を人からメールで教えてもらったので、別の日に改めて検索サイトを使って探したところ、気に入った温泉を見つけたことができた。</p>
<p>当該場面におけるユーザの目標 (携帯を通してユーザがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ キーワードを入力して、知りたい情報を携帯電話で検索する ・ 検索サイトなど、便利でよく利用するサイトをブックマーク登録する
<p>ユーザが目標を達成するためのユーザの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 受信したメール内に書かれている URL を選択する ② i モード接続後、サイトを閲覧する ③ 検索したいキーワードを入力する ④ 表示された結果を閲覧する ⑤ 気に入ったサイトをブックマーク登録する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ PC と同様のキーワード検索のサイトを発見したことで、PC で培ったスキルが活用できることが分かり、必要な情報をよりたくさん手にいれることができるようになった。 ・ ブックマーク登録を行うことで、二回目以降はさらに早く検索できるようになり、使いやすくなることが分かった。 ・ 情報の一覧性が低いので、PC の方が見やすいと思い、今後緊急の場合以外は PC で検索しようと思った。 ・ インターネットや他の操作手続き中に何度も確認のための「決定」ボタン押下を要求され、操作が煩わしくなった。 ・ インターネットのサイトに広告サイトや有料サイト、登録画面へのリンクが多く、どのリンクが自分の表示させたサイトへたどり着くのかわからず、サイトを見る気が半減した。

表 6 ユーザ像の整理結果 (6)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報 ユーザ特徴(身体的特徴) ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S3 ▪ 70 歳、女性 ▪ すでに退職している (5 年以内、薬剤師) ▪ 同居者：配偶者 ▪ 眼鏡着用、年齢相応の老眼 ▪ 2、3 日に 1 回程度、ボランティア活動を行っている。(配食サービス) ▪ <u>同好会やサークル活動、稽古事やカルチャースクール</u>に行っている ▪ 週に 1 回、生協の宅配サービスを近所の人達と一緒に受けている 	
ユーザの役割 (PC/携帯利用) 『携帯電話を利活用しているユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>PC 経験：無</u> ▪ <u>携帯電話経験：有</u> (通話、メール、インターネット使用) ▪ <u>携帯電話は病気を患った時に家族や友人に勧められて購入した。シニア携帯塾に誘われて操作方法などを習得した。</u>利用は離れた家族との連絡、外出中に倒れた時の連絡先 (リンタッチがヤルに子供の連絡先を入れている)、高齢者交流会の連絡に便利。 ▪ <u>PC や携帯電話での乗換案内や交通チケット予約、インターネットバンキングなどは知っているが特に利用しない。</u> ▪ <u>ボランティア活動の仲間とのやりとりは固定電話やメール、食事の献立などは FAX でやりとりしている。</u> ▪ <u>インターネット上にあるミュージシャンの息子の HP を携帯電話で閲覧するのが楽しみ。インターネットは毎日利用している。</u> 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 天気予報やニュースなどを携帯電話で手軽に知りたい。 ▪ 写真を携帯で撮ってみたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 買い物は週に数回一人で出かける。展覧会や映画などは年に数回友人と出かける。 ▪ 手芸などが好きで、最近は季節を感じさせる吊るし雛をボランティア仲間内で作っている。 	

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面	
		機能	誰に何をしたか
平日		メール	機器が届いたのでS2にメールで挨拶をした
		メール	生協の会で共通の友人に会ったことをS2に連絡
		メール、写真	羽根木公園の梅がきれいだったので写真をS2に送った
		メール、写真	ボランティアの様子の写真を実験者に送った
		メール、電話帳、写真	ボランティアで作った吊し雑の写真をS2に送った
		インターネット	明日のバザーに備えて天気予報を見た
		インターネット	ニュースサイトを見てらん展があるのを知った
		インターネット	健康情報から花粉症情報を見た
休日		インターネット	料理レシピサイトを見て、料理を作ろうと思った
		インターネット	ニュースサイトで東京マラソンの記事を見た
		インターネット	今日バザーがあるので、天気予報を見た
		インターネット	今日バザーがあるので、天気予報を見た

項 目	概 要
<p>場面</p>	<p>『自宅にいる時にインターネットで知りたい情報を見る』 ボランティア活動仲間と一緒に出品するバザーが明日開かれるのだが、何だか空の雲行きが怪しくなってきた。不安になって天気予報を見ることにしたが、テレビではちょうど天気予報をやっていないので、携帯のインターネットを使って明日の天気を調べることにした。 バザー翌日もやはり心配になったので、再び携帯電話から天気を調べることにした。</p>
<p>当該場面におけるユーザーの目標 (携帯を通してユーザーがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 天気情報を知りたいと思い立ったその場所・タイミングで、携帯電話を使って情報を入力する
<p>ユーザーが目標を達成するためのユーザーの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①iモードに接続する ②iモードメニューから天気予報のメニューを選択する ③天気予報のサイトを閲覧する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 随時知りたい情報をリアルタイムで確認することで、情報の変化を逐一知ることができて便利だった。ボランティア仲間にもそれらの情報を広めることで感謝された。 ・ 天気と同時に花粉飛散状況や洗濯指数も表示されているので、一度に色々な情報を知ることができて、その日の行動プランを立てやすくなった。 ・ 自宅でテレビの天気予報代わりで見たいというきっかけがあったが、今後は、テレビがない場所でも天候やニュースをチェックしてみたいと考えるようになった。

表 7 ユーザ像の整理結果 (7)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報 ユーザ特徴(身体的特徴) ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ・ I1 ・ 66歳、男性 ・ すでに退職している(5年以上前、会社勤務：管理職) ・ 同居者：配偶者、子供 ・ 年齢相応の老眼 ・ <u>ほぼ毎日、NPO・地域コミュニティなどの活動を運営メンバーとして行っている</u> ・ 同好会やテニスサークル活動、稽古事やカルチャースクールに行っている 	
ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話とPCを両用しているユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>PC経験：有(中級者)</u> ・ 携帯電話経験：有(通話、メール、インターネット使用) ・ 携帯電話は自ら使ってみてみたいと思っ購入した。仕事を離れた環境でこそ必要と考えたから。 ・ <u>携帯は旅行中や移動中の連絡に使用</u>。最近では緊急用の連絡手段、万歩計の計測に使用している。 ・ <u>PCや携帯電話での乗換案内は利用</u>している、交通チケット予約、インターネットバンキングなどができることは知っているが、利用したいと思っていない。 ・ 持っている携帯電話の機種に制限があるため、<u>GPS機能やお財布携帯は利用したいが利用できない</u>。 ・ PC購入時の機器選定、初期設定など子供やサポーターに手伝ってもらったことがある。 ・ <u>インターネットは携帯ではなく、PCで行っている</u>。PCでメールの送受信は毎日行っている。 ・ お財布携帯やGPS機能などの新しい機能を試したい。 ・ テレビ電話、写真、デコメールなど普段使わない機能を試したい。 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ・ <u>外へ散歩のが好き</u>。散歩は毎日一人で出かける。買い物は家族、展覧会などは友人と出かける。 ・ 日帰り旅行や庭園の散策などが好きで月数回、友人と出かける。テニスとウィスキーが好き。 ・ <u>新しい製品やサービスには興味を持ち、できるだけ使ってみようという意欲がある</u>。 	

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面					
		機能	誰に何をしたか				
平日	外出先	池袋	パソン仲間	旅行予定の確認			
		朝のパソコン講習前	忙しいパソコン仲間	日程確認の連絡			
		--	I3 にデコメール	が送れるか試した			
		移動中の公園で	場所や相手の都合を気にせず仲間	の携帯に画像を送れた			
		パソコン教室	撮影した写真	を待受け画像に登録			
		中野区	自分の PC	に画像を送り、写真の整理と印刷をした			
		送別会会場のホテル	自分の PC	に送別会、家族の写真	をメールで送った		
		池袋駅周辺	電子マネー	が利用できるお店	を検索した		
		ドラッグストア	電子マネー	買い物	ができるか試してみた		
		池袋の駅	電子マネー	小銭を持たずに携帯	で買い物	ができた	
自宅	池袋 PC 教室	動画	携帯勉強仲間	と動画操作の確認			
		通話	パソコン仲間	に留守中のメール	を見たことを伝えた		
		通話	パソコン仲間	に予定の確認	連絡		
		メール、写真	携帯電話勉強仲間	の PC	に臨場感のある画像	を送った	
		メール、写真	自分の PC	に撮影画像	を保存するため	メール送付	
		メール、写真	自分の PC	に公園の花、孫	の写真	を保存するため	メール送付
		デコメール、写真	I2	にデコメールと画像	を送った		
		マニュアル	操作を確認しよう	と思って (字が小さくて読めなかった)			

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面	
		機能	誰に何をしたか
休日	外出先	駅	自宅に帰宅時間を知らせる電話をかけた
		小学校でテニス中	離れた場所にいる友人と TV 電話ができるかと思ってやった
		電車内	友人に到着時刻が早まったことを連絡
		目白庭園で散策中	I2 に撮影した梅の画像を送った
		後樂園	自家用の PC に撮影した梅の画像を送った
		豊島区	実験者に撮影した梅の画像を送った
		友人宅に遊びに行っている時	久しぶりに訪ねてきた孫の写真を携帯で取り、自分の PC に送って写真印刷をした
		小石川後樂園	一緒にに行けなかったパソコン仲間のメンバーに携帯で撮った写真を送った
		自宅	携帯で撮った梅の花を待受け画像に登録
		自宅	マニュアル

項 目	概 要
<p>場面</p>	<p>『外出先で電子マネーを使って買い物をする』 旅行に行く時に持っていく常備薬を買おうと駅で思い立ったが、ちょうど細かい小銭を持ち合わせていなかった。先日、家族が自分の携帯電話に電子マネーを贈ってくれ、その際、買い物どきに使ってみてねと言われていたことを思い出した。電子マネーで買えるお店はないかと携帯電話で検索すると、現在地近くのドラッグストアで使えることがわかり、店を訪ね、電子マネーで薬を購入した。</p>
<p>当該場面におけるユーザーの目標 (携帯を通してユーザーがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ i エリアの GPS 機能を利用し、電子マネーの利用可能なお店を検索する ・ 電子マネーの残高を確認し、買いたい商品を購入する
<p>ユーザーが目標を達成するためのユーザーの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① i モードに接続し、予め登録してあるブックマークの中から電子マネーサイトを選択する ② 電子マネーサイトで i エリアへのリンクを選択する ③ 表示された検索結果から目的のお店を選択する ④ 指示された場所のお店に行き、商品を購入する ⑤ 携帯電話に搭載された電子マネーで支払を行う
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 電子マネーの使えるお店がどこにあるのかを知らなくても、検索することでその場所へ行くことができ、電子マネーの利用機会が増えた。電子マネーが使えるお店にはあまり目立つような目印が書かれていないので検索することで確信を持って支払をすることができた。 ・ 小銭を持ち合わせない時に、簡単に電子マネーで支払ができるので時間の短縮にもつながった。携帯電話だけを持ち歩けば、手荷物が少なくなり便利となることがわかった。

表 8 ユーザ像の整理結果 (8)

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I3 ▪ 63 歳、女性 ▪ すでに退職している (5 年以内、会社勤務：貸衣装屋の管理職) ▪ <u>同居者：なし</u> ▪ 眼鏡着用、年齢相応の老眼 ▪ デイサービス施設で<u>週に1日、ボランティアの活動</u>を行っている ▪ 同好会やサークル活動、稽古事やカルチャースクールに行っている 	
ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話を利用しない ユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 経験：有 (初級者) ▪ 携帯電話経験：無 ▪ <u>携帯電話は持っていないが、近々持つ予定。</u> ▪ <u>PCで乗換案内や通信販売、施設の場所などを検索したり、メールを送ったりしている。</u> ▪ デジカメで撮った写真を PC のメール添付で送ったり、写真をプリントアウトしたりしている。 ▪ <u>交通予約、インターネットギグなどは特に利用したいと思わない。</u> ▪ PC 購入時の相談や初期設定、わからないことを人に教えてもらうことがある。 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 携帯電話で、PC と同じようにメールや写真が送るか、<u>乗換案内などのサービスを試したい。</u> ▪ デコメールを使って友人にかわいいメールを送ってみたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 散歩や日用品の買い物や食事は週に数回一人、または友人と出かける。 ▪ 展覧会や映画、観劇、旅行などは年に数回一人、または友人と出かける。 ▪ 花が好きで、よく近所の庭園に散策に出かける。 ▪ 読売ジャイアンツが好き。 ▪ <u>雛形などを手作りして人にあげるのが好き。</u> 	

		携帯電話を使った／使いたい場面	
		機能	誰に何をしたか
平日	外出先	通話	急用があって友人に電話した
		電卓	一人分の食事代を計算するため使用
		デコメール、電話帳	送ってもらったデコメールが可愛かったので友人に転送
		デコメール	その場で友人に送るよう依頼されたので送った
		メール	慌しく帰ったため、お礼のメールを送った
		写真	室内の写り具合を見るため写真を撮った
	自宅	デコメール	誕生日の友人にハッピーバースデーのデコメールを送った
		メール、動画	PCから携帯に送信した動画を友人に送った
		インターネット	初めて行く場所の地図をYahooで検索して出した
		インターネット	ニュースやレシピサイト、花図鑑を試しに見た
		インターネット	出先への到着時間と行き方を調べた
		インターネット	漢字の確認をしたくて辞書呼び出した(が使えなかった)
休日	外出先	インターネット	ダウンロードした辞書から漢字を調べた。辞書のブックマーク登録は人にやってもらった
		通話、電話帳	友人にお礼の電話
	自宅	写真	景色がきれいだったから自分のために撮影
		メール	友人に自分の携帯電話の番号やアドレスの連絡
		インターネット	天気予報を試しに
		インターネット	健康情報サイトを試しに見た。(登録画面が出て複雑だった)

項目	概要
<p>場面</p>	<p>『相手にデコメールを送る』</p> <p>付き合いのある友人の誕生日には欠かさずお祝いの連絡をするようにしているが、普段はPCでインターネット上のグリーティングサイトからグリーティングカードを作成して贈っている。今回は、携帯電話を使って友人に誕生日を祝うメールを送ろうと思った。その際、文字だけではなく、動く絵が送れるデコメールという機能があることを思い出した。誕生日にふさわしい絵を選んで、デコメールで友人の誕生日を祝うことにした。</p>
<p>当該場面におけるユーザの目標 (携帯を通してユーザがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 文字のみのメールのやり取りだけでなく、絵文字やデコメールを使用し、楽しい雰囲気を手と共有できるようにする ・ PC上のグリーティングカードの簡易版をメールで送れるようにする
<p>ユーザが目標を達成するためのユーザの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ① 電話帳からメール送信先のアドレスを選択する ② メール本文を作成する ③ 添付したいデコメールの動画を選択する ④ メール背景色をカラーに変更する ⑤ メール本文の一部をスライド可能(テロップ型)な文字に変更する ⑥ メールを送信完了
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ デコメールを送り相手の誕生日を祝う気持ちを表現豊かに伝えることで、受取った友人の喜びも普段より大きく、自分もとてもうれしくなった。受取った友人は別の友人の誕生日に同じデコメールを転送して喜びを共有することができた。 ・ PCメールにはない絵文字やデコメールを送ることで、使い慣れたPCメールのやり取りとは違った楽しさや臨場感を相手に伝えることができるようになった。

表 9 ユーザ像の整理結果 (9)

【参考】短期間ご協力いただいた高齢者のユーザ像

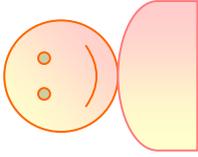
項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I2-1 ▪ 64 歳、女性 ▪ すでに退職している (5 年以内、会社経営) ▪ 同居者：配偶者、子供 ▪ NPO・地域コミュニティ、ボランティアなどで運営メンバー、また参加者として週に 1 回程度活動している。 	
ユーザ特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 経験：有 (中級者) ▪ 携帯電話経験：有 (通話、メール、インターネット、カメラ、電卓使用) <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 携帯電話は、遠出の時など、相手の位置確認にかなり役立っため、家族や友人に勧められて購入した。 ▪ 携帯電話での会話、PC や携帯電話を利用したメールのやりとりは毎日行っている。 ▪ PC での乗換案内、交通チケット予約、ネット通販、施設の場所などの検索、お財布携帯を利用している。 ▪ ネットバンクは不安があり利用していないが、日中は外出することが多い為、株の売買は携帯で行っている。 ▪ GPS 機能を使ってお店検索などはあまり利用したいと思わない。 ▪ PC の初期設定やわからないことを子供に教えてもらっている。 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 相手の都合を気にせず、自分の時間の空いた時に手軽にメールを送りたい。 ▪ プレゼントを選ぶ時に、候補の品物を携帯写真で撮り、相手の好みを聞いてから選ぶなどのやり取りをしたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 散歩や日用品の買い物は毎日行っている。食事や映画、旅行などは家族と行くことが多い。 ▪ 新しい製品やサービスには興味を持ち、できるだけ使ってみようという意欲がある。 ▪ おいしいものを食べたり、買い物するのが好き。 	

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面		
		機能	誰に何をしたか	
平日	外出先	メール、写真	I1、I3 に試しに写真を送った	
	ドラッグストア	電子マネー	試しに使ってみた	
	自宅	メール	講習会仲間に今日あった講習を振りかえってみて	
休日	図書館	通話	前に自宅に電話したが留守だったため、友人に約束の日時を知らせる電話をかけた	
	金沢八景島にドライブ中	メール、写真	咲いていた花やウインドサーフィンの様子を撮影して友人に送った	
	金沢八景島の帰りの車中	メール、写真	レインボーブリッジの夜景、水仙花、ウインドサーフィンの様子の写真をI1 に送った	
	金沢八景島の帰りの首都高で	メール、写真	明日の伝言、水仙花の写真を講習会仲間に送った	
	横浜中華街	写真	おいしい料理を写真に撮ろうと思ったが忘れてしまった	
	--	通話	PC のメールを見ながら講習会仲間にメールの確認連絡	
	自宅	時間がある時に庭で	メール、写真	庭に咲いている花を撮影してI1、I3、講習会仲間に送った
			写真、設定	庭に咲いている花を撮影して待受け画像に設定した
		設定	カレンダー表示を変更した	

項 目	概 要
<p>場面</p>	<p>『外出先で撮った写真を送る』</p> <p>金沢八景島まで家族でドライブに出かけた時に、咲いていた花やレインボーブリッジの夜景がきれいだったので、携帯電話のカメラで激写した。自宅に帰ってからと思っていたが、友人達に感動を少しでも早く伝えたくかったので、帰宅途中のちよっと手の空いた時間に友人達に何枚も携帯で写真を送り、今日の出来事を伝えた。</p>
<p>当該場面におけるユーザの目標 (携帯を通してユーザがどのようなことを達成したいのか)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外出先での出来事を携帯電話の写真で取って思い出を残す ・ 外出先から直接相手に写真を送ることで、興奮や臨場感を伝える
<p>ユーザが目標を達成するためのユーザの作業手順 (シナリオ)</p>	<ol style="list-style-type: none"> ①携帯電話の写真機能を使って撮影する ②撮影した写真の中からメール送信をする候補を選択する ③選択した写真をメール添付する ④メール宛先を選択する ⑤メール本文を入力する ⑥送信、完了したことを確認する
<p>達成した結果によって得られた成果・効果</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 携帯電話についているカメラの画素数がデジカメと同じレベルなので、携帯電話で写真を撮るとデジカメを持っていく必要がないため、手荷物が少なくて便利になった。 ・ デジカメで写真を撮ると、PC に一度データを移してから友人に送付していたが、携帯電話で撮った写真はそのまますぐに携帯電話から送れるため、いつでもどこでも写真が送れるようになった。 ・ 携帯電話で撮った写真をちよっとした日記を載せたブログを、旅行先から携帯電話で更新できるようになった。

表 10 ユーザ像の整理結果 (10)

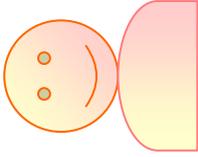
【参考】短期間ご協力いただいた高齢者のユーザ像

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I2-2 ▪ 73 歳、女性 ▪ 現在就業している (自営業) ▪ 同居者：子供、子供の配偶者、孫 ▪ 2、3 日に 1 回程度、稽古事やカルチャースクール、ボランティア活動を行っている。 	
ユーザ特徴(社会的活動) ユーザの役割(PC/携帯利用) 『携帯電話と PC を両用しているユーザ』	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 経験：有 (中級者) ▪ 携帯電話経験：有 (通話、メール、インターネット、カメラ使用) ▪ 携帯電話は自ら使ってみてみたいと思っ購入した。友人との待ち合わせ、緊急時に家族との連絡に必要と考えたから。 ▪ PC での乗換案内、施設の場所などの検索、お財布携帯を利用している。 ▪ 交通チケット予約、ネット通販、ネットバンク、GPS 機能を使ってお店検索は知っているが利用したいと思わない。 ▪ PC の購入時には、子供や孫に相談し、初期設定やわからないことを教えてもらっている。 	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 携帯電話で撮った写真を友人に送ってみたい。 ▪ 携帯電話で電子マネーを使って買い物してみたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 絵画が好きで、自分自身も絵を描いている。展覧会なども友人と良く見に行く。 ▪ 散歩や日用品の買い物、食事は一人で出かけるが、映画や旅行は友人と出かける。 	

		主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面	
			機能	誰に何をしたか
平日	外出先	ドラッグストア	電子マネー	試しに使ってみた
	自宅	--	通話	友人と姉に電話をかけた
	自宅？	--	メール、写真 メール、写真	花の写真撮影して友人に送った 夏みかんを写真に撮影して、II と B に送った

表 11 ユーザ像の整理結果 (11)

【参考】短期間ご協力いただいた高齢者のユーザ像

項目	概要	イメージ写真
ユーザ基本情報	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I2-3 ▪ 65歳、女性 ▪ もともと就業していない ▪ 同居者：配偶者 ▪ 2、3日に1回程度同好会・サークル活動、稽古事・カルチャースクールに通っている。(ゴルフ) 	
ユーザの特徴(社会的活動)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ PC 経験：有 (初心者) ▪ 携帯電話経験：有 (通話、メール使用) ▪ 携帯電話は外出が多く、両親がいるため、緊急連絡用として自ら使ってみてみたいと思っています。 ▪ 友人との待ち合わせ時に場所や時間の確認に便利。 ▪ 携帯電話での通話は毎日、メールは週に数回行っている。 ▪ PC での乗換案内、交通チケット予約、ネットバンク、ネット通販は知っていたが利用したいと思わない。 ▪ PC での施設の場所などの検索、お財布携帯、GPS 機能は利用したいが利用できない。 ▪ PC の初期設定やわからないことがあれば、友人に手伝ってもらおう。 	
ユーザの役割(PC/携帯利用)	『携帯電話と PC を両用しているユーザ』	
ユーザの目標	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 携帯電話で撮った写真を友人に送ってみたい。 	
ユーザの好み(個人の嗜好)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ゴルフが好き。 ▪ 買い物や食事は一人、友人や家族と月に数回出かける。散歩や映画などは友人と、旅行は友人や家族とでかけることが多い。 	

	主な行動	携帯電話を使った／使いたい場面		
		機能	誰に何をしたか	
平日	外出先	デパート	友人に急いで確認事を連絡するため	
		--	連絡ができない出先にいることを告げておくため	
		--	友人に送ってみたかったため	
	自宅	電車内	メール	通話できない状態だったため、メールで友人に連絡
		--	通話	試しに友人に電話
		--	メール	試しに友人にメール
休日	外出先	メール	交通渋滞のため遅れることを、娘と兄に連絡	
	自宅	メール、写真	庭に咲いているクリスマスローズをかわいいと思ったので、娘と友人に送った	