連載
Vol.31

インテリジェント・ロジスティクス Vol.31

～　情報の品質を問う。伝わりやすい情報の作り方～

情報のわかりやすさ。 これを「情報品質」と呼び、その品質を高めようという動きが出てきているという話を「Vol27」でしました。

「情報品質」の良しあしは、情報の受け手ではなく、情報の送り手である企業や組織、行政によって決まります。 また、「情報品質」が高まることで、それを活用する一人一人の消費者や活用者の利益につながり、さらには企業や組織全体、公共まで含めた利益につながるという考え方が出てきています。

今回は、具体的に日々の業務において、「情報品質」をどう高めていけばいいのか、をテーマに焦点を絞って解説してみたいと思います。

「情報品質」を向上させるとは、どういうことか？　それは、伝えるべき情報を含んだ書類が、「見やすい」、「読みやすい」、「わかりやすい」ものになっているかどうか？ということです。

UCDA（Universal Communication Design Association：一般社団法人　　ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会）は、2009 年に設立された団体です。日本の誇る工業製品をはじめ、公共施設や住環境においては、ユニバーサルデザインとして、多様な生活者にとって使いやすい製品を開発するという思想が定着してきたことを受けて、情報コミュニケーションにも、このようなユニバーサルデザインの考え方を取り入れて、「見やすい、わかりやすい、伝わりやすい」コミュニケーションを実現できるのではないかと考えました。この考え方を「ユニバーサルコミュニケーションデザイン」と名付けて、普及･啓発活動を行っています。

UCDA が提唱している方法論の一つが「DC エンジニアリング」です。
DC エンジニアリングの DC とは、ディープコミュニケーション（深く伝える）ということで、その方法論を習得すると、深く伝わるデザインされた情報に改善することができる、再現可能性の高い手法です。認知科学などの新しい領域の学問などもベースにしています。

この手法の中のキーポイントのみを説明します。すぐにでも日々の業務で活用いただけるかと思います。

「DC9 ヒューリスティック（経験則）評価項目」というのがあります。

情報のわかりにくさに注目して、それを排除することで、わかりやすい情報に改善します。

大まかなステップは以下の通りです。

①ある情報、例えば、物流現場で多用されている「指示書」など対象を特定し、
　ユーザーにとって伝達効率を妨げる要因を発見します。

②発見した問題点を、以下の９のヒューリスティック項目に分類します。

③項目ごとに判定を行います。
（非常に問題あり：-３点、問題あり：-２点、やや問題あり：-１点）

「DC9 ヒューリスティック（経験則）評価項目」とは、以下の 9 つです。

1. 情報量
2. タスク（ユーザーに要求される仕事）
3. テキスト（文意）
4. レイアウト
5. タイポグラフィ（文字）
6. 色彩設計
7. マーク・図表
8. 記入（入力）欄
9. 使用上の問題.

このように問題を分類し分析することで、「わかりやすさ」というあいまいな概念を可視化することが可能となり、改善が容易となります。

1．情報量：　情報の量が適切かどうか？
評価ツールとして、DRC(Dot Ratio Counter：情報量測定ツール)というアプリがあります。これらを活用して、情報量（印字率）を測定し、数値化します。
UCDA が行ったテスト結果では、この数値が 19%以上の場合、人は「読みにくい」あるいは「読みたくない」と思うことが報告されています。

2. タスク：　ユーザーにしてほしいことや行動がわかりやすく書かれているかどうか？
書類全てに目を通しても、結局何をして欲しいのか？と思う書類を受け取った経験、皆さんもお持ちかと思います。

3. テキスト:　文章のハードルはないかどうか？
必要以上に敬語を多用しているなどが一例です。

4. レイアウト:　認知導線が自然かどうか？
読む側が目線をあっちこっちに移さないと、理解できないようなレイアウト設計になっていないかどうかです。

5. タイポグラフィ:　文字の読みやすさ、可読性への配慮があるかどうか？
フォントの選定において、ルビなどを除き、原則6ポイント未満の文字を使用していないかどうか？
目安は、公文書の本文活字は、約 10.5 ポイントです。
また、行間は 1.5 行以上を確保し、1 行 45 文字以内とするのが望ましいです。

6. 色彩設計:　多様な色覚ユーザーへの配慮はなされているか？
日本人男性の約 5%（20 人に1人）、女性の約 0.2%は色弱者と言われています。 色弱者に配慮した色彩設計をしているかどうかです。 色の評価シミュレーションツールもアドビなどから出ています。 一般的には、黒地に「赤」や「緑」は見えにくく、グラフなどでは、「赤」と「緑」は離して使用するなど、また、黄色地に黒文字が一番視認性が高いと言われています。

7. マーク・図表:　既知性を考慮したマークなどが使われているかどうか？
既知性とは、人は学習したルールや法則性に沿って行動する習性があり、それを既知性とよぶのですが、既知性を意識したマークや図表を用いることで、理解を早めることが可能となります。

8. 記入（入力）欄:　記入（入力）する欄が、書き込みやすい設計になっているかどうか？
よく、保険の申込用紙などで、郵便番号記入欄が、住所記入欄に比べて極端に小さかったりし、戸惑った経験はございませんか？

9. 使用上の問題:　情報を利用する上で、阻害要因はないかどうか？

以上の9つの評価項目を頭に入れて、書類を作成するとよいでしょう。
特に、まずは日常業務においては、「見やすい書類」が求められると思いますので、その場合は上記 9 つの評価項目のうち、以下の 3 つの定量的な評価項目に集中するとよいかと思います。

1. 情報量
5. タイポグラフィ（文字）
6. 色彩設計

物流現場では特に指示書や確認書などが氾濫しています。

特に送り手の方が、上述した評価項目を活用して、ユーザーの立場に立って書類を作成するだけで、現場での情報伝達が少しでも改善されて、スムーズに進むのではないかと思っております。

参考：UCDA ホームページ https://ucda.jp/ucda.html

ところで、来る 6 月 29 日（金）に「丸の内ロジサロン」にて、物流現場での情報品質を主なテーマにした意見交換会を実施します。詳細は今回の JPR ニュースにございます。私もファシリテーターとして参加しますので、ご興味のある方の奮ってのご参加をお待ちしております。

－－－