

## 博士学位論文審査結果の要旨

学位申請者氏名	土井 彩容子
論文題目	UX デザインのためのユーザ満足度の評価構造に関する研究
論文審査担当者	主 査 山岡俊樹 審査委員 片山勢津子 審査委員 成実弘至

UX (User Experience) は製品, サービス, ブランドなどとのユーザの体験をいい, 2000 年頃から注目されるようになり, 現在, モノ・コトづくりで重要な概念となっている。UX が抱えている課題は, 時間軸における UX の対象範囲が広い, 得られた成果が個別解になりやすい, があり, 調査によって得られたデータを製品やサービスにそのまま適応することが難しい。本研究は以上の問題点を克服し, UX デザインによるユーザ満足度を向上させ, その評価構造を明らかにすることを目的とする。

### 第一章「序論 - UX デザインのためのユーザ満足度の評価構造を研究する意義 - 」

本論文の背景, 目的及び本研究のアプローチについて述べている。時代の変化と共に重要視されるようになった UX について, 関連する学問領域である認知心理学, 感性工学, 経済学(マーケティング研究) 及び行動経済学における各取り組みについて確認した。その上で, 時間軸における UX の対象範囲が広いこと, 得られた成果が個別解になりやすいことの 2 つの問題点について指摘し, それに対するアプローチ方法を明確にした。

### 第二章「ユーザエクスペリエンス (UX) について - 先行研究の確認 - 」

本研究の研究対象となる UX について, その定義や関連する先行研究を述べた。

### 第三章「製品・サービスの利用経験におけるユーザ満足度の評価に影響を与えるできごとと感情の関係の理解」

ユーザ満足度の評価に影響を与える要因を明らかにするため, アンケート調査を行った。得られたテキストデータを多変量解析 (コレスポネンス分析, クラスタ分析) と DEMATEL 法を用いて分析し, 得られた 5 つのカテゴリーの特徴や構造を考察した。更に, カテゴリー間の特徴を比較考察し, カテゴリーによる評価の違いを明らかにした。

### 第四章「体験による感覚と感情の関係からみたユーザの満足度向上に寄与する評価項目の把握」

できごとと感情の調査から得られた3つのカテゴリーに対し、ユーザの満足度向上に寄与する評価項目を検討した。ユーザが満足した経験の中で発生したできごとを、先行研究で定義された“UXによる感覚”に当てはめ、UX感覚と感情の関係を把握した。UX感覚と感情の関係は多変量解析（コレスポネンス分析、クラスター分析）を用いて散布図を作成し可視化した。作成した散布図から製品・サービスデザインのための評価項目を検討した。

第五章「スマートフォンアプリを対象とした時系列の満足度評価からみた総合満足度に影響を与える要因の把握」

スマートフォンアプリを対象とし、ユーザの総合満足度（総合評価）に影響を与える要因に関する調査を行った。アンケート欄に設けた7段階評価の得点を用いて階層的重回帰分析を行い、Kahnemanの提唱するピーク・エンドの法則が、モノやシステムの満足度の評価にも適応ができ、ピーク・エンドの法則以外にも総合満足度に寄与する要因を把握した。

第六章「スマートフォンアプリのユーザが認識する満足・不満足の手と使用年数の関係の把握」

ユーザの総合満足度（総合評価）の満足・不満足の手に関する調査結果を示した。スマートフォンアプリを対象に、ユーザが認知した“満足の手”と“不満足の手（一番の不満点）”について、親和図法を用いてカテゴリーに分類した。次に、使用年数とカテゴリーについて、多変量解析（コレスポネンス分析とクラスター分析）を行い、散布図を作成し、時間の経過に伴う評価内容の変化を明らかにした。

第七章「総括」

第三章から第六章の成果からユーザ満足度の評価構造についてまとめた。

本研究ではUXデザインを行う際のユーザ満足度の向上に寄与する知見を得るため、ユーザがその製品やサービスを満足した理由やきっかけについて調査を行った。満足した理由やきっかけを“ユーザ満足度の評価構造”と捉え、“瞬間的評価”と“総合的評価”という2つの視点から、ユーザ満足度に関する評価のメカニズムを明らかにした。

以上より、本論文はUXデザインにおけるユーザ満足度という新しい視座を切り拓き、産業界への貢献は大であり、審査員一同は、本論文が京都女子大学大学院家政学研究科博士（学術）の学位論文として十分な内容を有しており、価値のあるものと認めた。