

2013年12月17日  
インターネット株式会社  
代表取締役 黒崎 武昭

主要な総合通販サイト約30社を対象に、  
30代女性のアンケートとユーザーテスト、計100名分のデータをもとに検証しました

パソコンでネット通販を利用した時と、スマホで利用した時に感じる  
使いやすさや、満足度の違いを学術的に比較検証

「スマホでネット通販すると、パソコンに比べ操作エラーが7倍以上、ストレスを感じる回数は3倍以上」

ウェブサイトのユーザビリティ評価を専門的に行うインターネット株式会社（以下、当社）は2013年9月に発表したパソコン版の総合通販サイトランキング（対象39社）と、同年11月に発表したスマホ版の総合通販サイトランキング（対象33社）の評価結果や傾向をもとに、パソコンとスマホを使って、ネット通販したときに感じた、使いやすさや、満足度に関する約70のユーザビリティ評価項目をもとに違いを検証いたしましたので発表いたします。

#### 【使いやすさに関する比較】

目的の商品を正しく購入できたか評価した”完了性”、短い時間で効率よく商品を購入できたか評価した”効率性”、目的の商品を迷わずに見つける事ができたか評価した”有効性”の評価結果は、パソコンとスマホではあまり違いのない結果となりました。

一方、間違いなく操作できたか評価した”操作性”、心地よくサイトを使用する事ができたか評価した”快適性”の評価は、スマホ利用時にかなり低い結果となりました。

#### 【満足度に関する比較】

スマホでは、画面サイズや機能の制限があるにも関わらず、サービスの満足度、デザインの満足度、掲載情報の満足度、信頼性の満足度の評価に関してほとんど変わらないという意外な結果となりました。

多くのサイトでは、スマホで閲覧される事を想定して、画面レイアウトはもちろんデザインや機能等、スマホならではの特徴や制限を十分考慮して構築されているサイトも多く、単に欲しい商品を購入するという事に関しては、特に不満を感じることはなさそうです。

また、ユーザーもスマホで利用する際に多くの事を望んでいないようで、とりあえず必要な目的が達成できればよいと考えている要求レベルの低さも、満足度があまり変わらない要因の一つとなっているようです。

ユーザビリティ評価項目に関する平均値と比較（5段階評価平均）

使いやすさ	スマホ	パソコン	比較	満足度	スマホ	パソコン	比較
完了性	4	4.1	0.1	サービス	3.7	3.8	0.1
効率性	3.8	3.8	0	デザイン	3.5	3.6	0.1
有効性	3.4	3.6	0.2	掲載情報	3.6	3.6	0
操作性	2.9	3.6	0.7	信頼性	3.7	3.6	0.1
快適性	2.7	3.6	0.9	入力性	3.3	3.9	0.6

（評価対象:Amazon、ベルメゾンネット、ニッセン等、評価の高い総合通販サイト 33 社対象）

評価対象サイトの詳細

<http://www.inter-ment.co.jp/pc/usabilityservice/ranking20131/>

ユーザビリティ評価方法・項目の詳細

<http://www.inter-ment.co.jp/pc/usabilityex/>

【比較結果のまとめ】

スマホではインターフェイスの設計方法、デザインがまだまだ発展途上にある事が、多くの操作エラー（時々致命的なエラー）を引き起こす要因となっており、結果としてユーザーに多大なストレスを与えてしまっている状況です。

操作性と快適性の評価結果を細かく見てみると、同じような商品を購入する場合に、スマホサイトは、パソコンサイトと比較してほぼ同じような時間で、間違いなく購入を購入できている一方、操作エラーが7倍以上もあり、ストレスを感じた回数は3倍以上ありました。

ただし、現時点では操作エラーはスマホに慣れていない自分のせいだと思うユーザーが多く、ストレスを感じていてもサイトに対する満足度には大きな影響を与えていないようです。実際には明らかにサイトの問題であろう課題点が多数見受けられる為、ユーザーの利用状況をもっと観察して、改善していくことがますます必要となります。

特徴的なユーザビリティ詳細評価項目に関する回数比較（平均回数）

	スマホ	パソコン	比較
操作を間違えた回数	5.1	0.7	4.4
ストレスを感じた回数	6.7	3.1	3.6

（評価対象:Amazon、ベルメゾンネット、ニッセン等、評価の高い総合通販サイト 33 社対象）

#### インターメント株式会社について

当社は、創業当時から、ウェブサイトの評価をメイン事業として、国内初のリモートウェブサイトユーザビリティ評価システムや、ウェブサイトに特化した、フルデジタルのユーザビリティテストラボの開発並びに、ユーザーテストに参加いただくモニター向けサイト「イーモニター」(<http://www.emonitor.jp/>)の運営を通じて、会社規模、業種を問わず数多くのサイトに対して評価及び改善提案、コンサルティングを行っております。

#### 所属団体

HCD-Net 人間中心設計推進機構

Usability Professionals Association

TRUSTe 認定審査機関

弊社についての詳細は、以下のWebサイトよりご覧いただけます。

インターメントWebサイト: <http://www.inter-ment.co.jp/>

#### 〔商標〕

記載されている会社名、製品名等の固有名詞は、各社の登録商標または商標です。

#### 【本件に関するお問い合わせ】

インターメント株式会社

ウェブサイト評価事業部

電話：03-6459-3542 FAX：03-6459-3543

Eメール：[sales@inter-ment.co.jp](mailto:sales@inter-ment.co.jp)