

タッチレスサービスに関するユーザー評価試験

背景と目的

次世代改札機としてタッチも不要で改札処理を可能とするタッチレスゲートの研究に取り組んでいる。技術的課題は概ね目標を達成しているが、ビジネスモデルがないことが実運用への大きな課題となっている。

そこで本研究では、新たなサービスの可能性や利便性向上効果の評価、検証を行うことを目的に、高輪ゲートウェイ駅で開催したTakanawa Gateway Festにタッチレスサービスの体験ツールを出展し、一般のお客さまを対象としたユーザー調査を実施した。

開発したもの

Takanawa Gateway Fest

開催期間: 2020/7/14~2020/9/6
本ツールの体験者数: 延べ1,457人



ミリ波アンテナ、端末



4つのタッチレスサービスを開発



※専用端末に登録する顔データと、レジで撮影する顔データを照合する認証システム

評価内容

4つのタッチレスサービスに関する必要性評価

- ・会場でのタブレットを利用した無人アンケート(667人)
- ・被験者に対する聞き取りアンケート(140人)

聞き取りによるアンケート

タブレットによるアンケート

体験の様子

タッチレスゲートに対するUI/UX評価

- ・被験者に対する聞き取りアンケート(20人)

車椅子利用

手荷物が多い

白杖利用

評価結果

4つのタッチレスサービスに関する必要性評価

・どのサービスも実現希望は高く、好評。
・利用シーンをイメージできるサービスであるほど、実現希望が高い。



タッチレスゲートに対するUI/UX評価

・「手ぶらで通過できる」等、ほとんどの方から使いやすいとの評価を得た。
・「そのまま通過してよいか不安」等、不安を感じるとの意見も多くあった。

評価項目(ご意見)	評価
使いやすい (手ぶらで通過できる!)	98%
実現した際の不安 (判定エラー時の対応が不安)	76%

今後

今回の評価試験により、タッチレスゲート導入に対するお客さまの期待感が非常に高いことが確認できた。一方で、使いやすいと感じる方の中にもセキュリティ面やサービス利用時の対応などについて不安を感じるとのご意見も多く聞かれた。本試験結果を踏まえ、ビジネスモデルを確立できるソリューション案の構築に取り組み、よりお客さまの利便性向上、サービス向上へと貢献したいと考えている。

開発パートナー: 日本無線株式会社、ソニーセミコンダクタソリューションズ株式会社