

# 感性評価指標の共有サービス「感性メトリックバンク」の事業化

Commercialization of "Kansei Metric Bank," a service for sharing Kansei evaluation indicators

(キーワード：感性評価，評価指標，階層モデル，サービス)

渋田一夫（宮城大学，関西学院大学），長田典子（関西学院大学）

shibutak@myu.ac.jp

## 1. はじめに

現代社会において機能としてのモノやサービスは充足されつつあり，近年は機能，信頼性，価格を超える第4の価値軸として感性価値の重要性が指摘され，その設計方法の確立が求められている（2007，経済産業省感性価値イニシアティブ）．しかし，感性にもとづく人間の反応は，測定が難しく，分散も大きい．さらに，求められる価値は，モノやサービスなどの対象（商品）によって大きく異なり，さらにユーザの個人差によっても大きく異なる．このため，これまでの工学的な手法では対応が難しかった．関西学院大学感性価値創造インスティテュートでは，心理統計をベースにした「感性価値指標化アーキテクチャ」を構築した．これは，感性（感情を伴う認知プロセス）の統一的，体系的な枠組みであり，さまざまなモノやサービスが持つ価値や意味をユーザの行動，心理，生理に基づいて指標化することができる．これにより，モノやサービスの感性価値を高めるための設計指針を明確にすることができるようになった．

## 2. 感性価値指標化アーキテクチャ

「感性価値指標化アーキテクチャ」では，感性価値を価値・印象・物理量の3層の階層構造で表現する<sup>[1]</sup>．価値とは快・不快，好き・嫌い，良い・悪いなど個人の感情や評価に対するものである．印象は柔らかない，重厚な，スマートななどの対象に対するものである．物理量とは色，形，動き，音，材質，匂い，味など対象の物理的な属性である．そして印象評価実験などを行なって，これらの階層の関係を回帰式などで記述したものが感性評価モデルである．このモデルにより，商品の物理的属性から感性価値を予測することができる．これが感性評価である．逆に，新商品を設計するには，求めたい感性価値からそれに必要な物理的属性を制御することになる．価値層と物理量層の間に印象層を挟んでいるのは，なぜそのような結果になるのかを説明可能にし，設計指針を検討しやすくするためである．さらに，ユーザの個人差を各階層間の回帰式の違いにより説明可能にしている<sup>[2]</sup>．

ここで価値，印象，物理量として何が重要であるかは，心理学と統計学を用いて明らかにする．価値や印象は生理指標や心理指標で測定される．生理指標には脳波，f-MRI，近赤外分光法（NIRS），眼球運動，呼吸，心拍，脈派，筋電，発汗などがある．心理指標にはセマンティックディファレンシャル（SD）法，コアアフェクト法，気分尺度などの評定尺度（評価語）が

ある．網羅性と代表性を考慮した適切な評定尺度を求めるには，質的調査などの自由記述から適合度実験を通して収集・選定し，距離計測実験を行い多次元尺度構成法（MDS）やクラスター分析などにより構造化を行う．適切な物理量は，やはり網羅性と代表制を考慮して，評定尺度と同様にして対象（心理学的には刺激と呼ぶ）を収集・選択，構造化することにより求められる．これまでの研究で，自動車，家具インテリア，家電，衣服，飲料，化粧品，生活雑貨，観光，人事など，さまざまなモノやサービスに関する感性価値指標が獲得されてきた．

## 3. 感性メトリックバンク

感性に訴える商品の設計指針を提供するために，これらの市場ごとの感性価値指標を活用した感性評価サービスをWebサービスとして事業化を検討する．サービスの対象は企業の商品開発やマーケティングなどの部門である．

Webサービスとして，以下の機能を備える．

- 感性評価（競合比較も含む）
- 市場ごとの感性価値指標（評定語/測定手法）のダウンロード
- 分析ツールのダウンロード
- マニュアルのダウンロード
- 評価分析事例の共有

Webサービスは，価格を低く抑えられるために利用者の増加が見込める．これにより感性評価研究のPRにもなり，今後の共同研究や受託型のサービスの受注増加につながる相乗効果も期待できる．また，コンテンツのアクセス制限により，今後の情報提供やライセンス供与の効率化もはかれる．さらに，利用者に測定データを入力するため，市場の多くの実データを集めることが可能となる．これらのデータは業種業態別に統計処理することにより新たな感性評価研究につながる可能性もあると考える．

## 参考文献

- [1] 片平建史，武藤和仁，橋本翔，飛谷謙介，長田典子：SD法を用いた感性の測定における評価の階層性—EPA構造の評価性因子の多義性に注目して—，日本感性工学会論文誌，17(4)，pp.453-463，2018．
- [2] 橋本翔，田中一晶，片平建史，長田典子：刺激と独立な個人の傾向を考慮した新たな三相データの分析法．行動計量学，45(1)，pp.27-38，2018．