

①商品・サービスを通じて

新型ATM「ATM-BankIT」の開発

「世界一使いやすく、“安心”なATM」をめざしてユニバーサルデザインを追求。さらに、セキュリティや環境保全にも配慮しています。

沖電気グループが取り組むCSRには、商品・サービスを通じたお客様満足の向上、環境保全、社員の尊重、社会貢献活動など、さまざまなかたちがあります。沖電気が2005年3月に発表した新型の現金自動預払機(ATM)「ATM-BankIT(エーティエム・バンキット)」は、商品・サービスとして表れた代表的な沖電気グループのCSRのかたちといえます。この1台に、安心と使いやすさ、環境への配慮が盛り込まれています。

沖電気グループの考える「ユニバーサルデザイン」

すべてのお客様が商品・サービスを正確に、効率よく、満足して利用できるよう、「ユーザビリティ(基本的な使いやすさ)

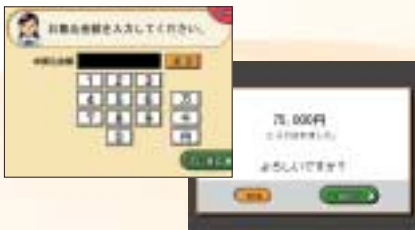
と「アクセシビリティ(高齢者や障害者などへの配慮)」の双方を高いレベルで実現する——これが、沖電気グループの考える「ユニバーサルデザイン」です。①インターフェースがわかりやすい、②心身へのストレスが少ない、③操作方法を選べる、④親しみやすく美しい、という4つをコンセプトに、検証実験などを通じて集めた利用者の方々のご意見を商品・サービスに反映しています。

ATMにおいても、このコンセプトに沿って、一貫性・識別性・簡潔性・視認性・明瞭性などに配慮したデザインを実現してきました。ユニバーサルデザインの標準化活動にも積極的に取り組み、1999年から2000年にかけては、視覚障害者が操作面を指で触って認識できるATM触覚記号の統一とガイドライン作成のプロジェクトに参画。この触覚記号は現在、日本自

「ATM-BankIT」のさまざまな特長

ユニバーサルデザインの採用

高齢者も安心して使える
「かんたん操作モード」



車いすを利用するお客様が
近づきやすいよう配慮した設計



車いす利用者の被験者評価により、従来機よりも操作性が大幅に改善されていることを確認



セキュリティ機能の強化

ICカードと生体認証
(手のひら静脈、指静脈、
アイリス(虹彩)など)に対応



ATM-BankIT(手のひら静脈タイプ)認証イメージ

遮光フィルターの標準搭載などによる
暗証番号のぞき見防止

RoHS指令への対応

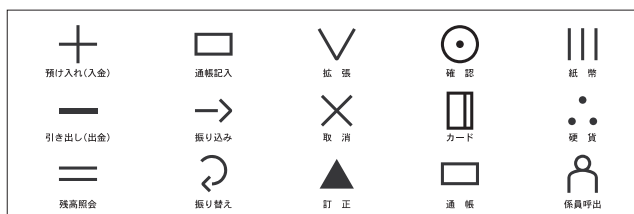
製品に含有されるRoHS指令対象物質を
部品の一部を除いて排除



鉛と六価クロムを排除した
モータ

- 塗料 : 鉛・カドミウムを排除
- タッチパネル: 鉛を排除
- 銅板 : 六価クロムを排除
- センサ : はんだの鉛を排除
- ネジ : 六価クロムを排除
(三価クロムネジに代替)
- モータ : 鉛、六価クロムを排除
- 基板 : はんだの鉛を排除
- はんだ : 鉛を排除
- メッキ : 六価クロムを排除

動販売機工業会の「視覚障害者対応ATM設計指針」に対応する3方式のうちの一つとして採用されています。



視覚障害者が操作面を指で触って認識できるATM触覚記号

多様なユーザビリティテストにより 実際の使いやすさを検証

「高齢者が苦手とする機器」としてあげられることの多いATM。多機能化するにつれて操作も複雑化し、ATMを敬遠して窓口を利用するお年寄りも少なくありません。沖電気は、こうした高齢者や障害者を含むお客様、さらに金融機関の方など、すべての利用者にとって使いやすいATMを実現するために、多様なユーザビリティテストに基づいたユニバーサルデザインに取り組み、その研究成果を「ATM-BankIT」に反映しました。

高齢者に対応するためのユーザビリティテストは、高齢者、および比較対象としての若年層をモニタ(被験者)とし、「現金引き出し」「残高照会」などの操作項目を設定して実施しました。その結果、従来、一般的な高齢者対応策として採用していた「見やすい大きな表示」「押しやすい大きなボタン」など、画面の視認性を高めるだけでは必ずしも充分ではないことが判明しました。そこで「ATM-BankIT」では、高齢者の操作上の特性も考慮し、①1画面1操作、②少ない文字数でわかりやすい文言、③音声による操作支援、④ゆっくりした画面転換、などを実現した「かんたん操作モード」を開発・搭載しました。

一方、障害者への対応にあたっては、車いす利用者のユーザビリティテストを実施し、ATMの前で画面を操作してカードや通帳、現金を出し入れするといった一連の動作を検証しました。その結果に基づき、①近づきやすい曲面ボディ、②10度の傾斜のついた見やすい画面、③低い位置にあり、シンプルな形状のカード口・通帳口、④紙幣や硬貨が直接見えなくても鏡で確認できる取り出し口、などを採用しました。また、視覚障害者に対応するために、触覚記号や音声案内も搭載できる設計としています。

さらに、万一ATMにトラブルが発生した場合でも、係員が

復旧方法を速やかに確認できるよう、金融機関や保守員へのヒアリングに基づいて動画を採用したガイダンス機能「操作ナビゲーション」を搭載しました。

セキュリティ・環境保全への対応により 基本的な安心・安全を確保

こうしたユニバーサルデザインへの取り組みに加え、「ATM-BankIT」は、金融業界で近年、キャッシュカードの偽造・不正使用対策として採用が進んでいる生体認証機能を搭載するなど、セキュリティにも配慮しています。また、製品における環境保全活動の一つとしてRoHS指令※への対応を進め、含有化学物質の削減を図っています。

めざすは、「世界一使いやすく、“安心”なATM」。ATM市場で大きなシェアをもつトップベンダーとして、より多くの皆様に安心してお使いいただけるATMを今後も追求していきます。

※ RoHS指令:電気電子機器に含まれる特定有害物質使用制限指令。欧州連合(EU)加盟国が2006年7月1日に施行する有害物質規制で、電気電子機器への特定有害物質の含有を禁止するもの。規制対象物質は、鉛、水銀、カドミウム、六価クロム、ポリ臭化ビフェニール(PBB)、ポリ臭化ジフェニルエーテル(PBDE)の6物質。

担当者の声



伊沢裕司

システム機器カンパニー 商品企画担当

高度化・多様化するお客様ニーズにお応えするため、「高いセキュリティ」「快適な操作性(ユニバーサルデザイン)」「高信頼性と低運用コスト」「拡張性と多機能性」という4つをコンセプトに企画しました。



三樹弘之

ヒューマンインタフェースラボラトリ
ユニバーサルデザイン担当

「かんたん操作モード」は、これまでの研究成果に基づいてゼロから新規開発しました。「操作ナビゲーション」や障害者対応においても利用者によるテストを繰り返し、多くの方々に安心してお使いいただけるよう工夫しています。



近藤和洋

システム機器カンパニー SE担当

実機でのデモでは、操作性に対するお客様の関心の高さを実感しました。「振り込みの操作が思ったよりも簡単」「画面が見やすくボタンも押しやすい」「筐体に圧迫感がない」など良い評価を頂戴することができました。

沖電気のユニバーサルデザインに対する社外の評価

日経デザイン2004年度
「ユニバーサルデザイン取組み度ランキング」 **6位**(122社中)