



金融機関店舗におけるアイトラッキング調査

学長特別研究成果報告書 | 配分研究費：3,676千円（平成27年度）

視線計測技術を応用した製品デザインと消費者行動の研究

目的・概要

本研究は、アイトラッカーを用いた、多様な認知実験の集成研究であった。平成27年度の研究では、主に、店舗における消費者行動時の視線を計測し、このデータを解析することにより、商品のデザインや売り場などのメッセージの効果について検証することを目的とした。さらに、その成果の実店舗への応用可能性について、店舗運営者とともに検討した。

期間

平成27年4月1日～平成28年3月31日

研究担当者

文化政策学部	文化政策学科	准教授	小杉	大輔
文化政策学部	文化政策学科	教授	森山	一郎
デザイン学部	デザイン学科	教授	迫	秀樹

スケジュール

平成27年8月 アイトラッカーを使用した調査の予備的実験として、成人の因果性知覚に関する心理実験をおこない、その成果を静岡文化芸術大学研究紀要第16号に投稿した。

平成27年9月 工具使用時における注視行動の調査の実施

平成27年8月～12月 車窓から店舗や看板を見るとき注視行動の調査の実施

平成27年11月 遠鉄百貨店「つむぎ女子プロジェクト」の売り場における消費行動時の注視行動の調査の実施

平成28年1月 金融機関店舗における利用者の注視行動の予備的調査の実施。この調査について、しんきんパートナーVol.33に寄稿した。

研究成果

百貨店における調査では、眼鏡型のアイトラッカーを装着した調査参加者が、売り場で購買行動をする中で、「どこを（位置）」「どのような経路で（視線の流れ）」「どのくらい（確認の時間）」注視するのか、といった視覚データや、「手に取る」「説明を読む」などの店頭行動の分析を行った。さらに、これらのデータと、購買行動後のインタビューを組み合わせ、調査参加者の購買行動をより深く検証することを目指した。このようにして得られた成果を、百貨店スタッフに報告し、調査の妥当性や店内販促活動の方向性について検討した。

また、金融機関店舗における調査では、調査参加者が店舗内、とくに窓口をどのように見るのかについて、先の百貨店における調査と同様の手法で検証した。この成果の一部は、調査を実施した店舗に報告した。

工具使用時の調査では、電動ドライバでビスを留める作業の注視点について計測した。結果としてドライバの形状によって注視点が異なり、ビス留めの作業成績に影響を及ぼすことが確認された。

いずれの調査についても、今後さらに発展させるべく、地域の企業、金融機関との協議が進められている。

今後の研究成果の還元方法

H28年度以降も、3名の研究者による共同研究を継続していく。

現在は、金融機関の店舗における調査を継続しており、調査の各段階が終わるごとに、その成果を現場に報告し、意見交換をおこなっている。

また、今後は、同様の調査を小売店など、さまざまな店舗で実施し、データを集積していきたいと考えている。

このようにして得られた研究知見は、報告書、論文等によって公表するだけでなく、地域の企業とも共有し、さらなる共同研究につなげていきたい。

さらに、このような研究を発展させていくために、H29年度以降の科学研究費補助金に応募することも視野に入れている。



調査した信用金庫窓口



左の写真に合成したヒートマップ