NECグループのウェブアクセシビリティへの取り組み

安 浩子　稲舩 仁哉　川嶋 一広　田中 滋子　矢野 俊司　西川 昌宏

要 旨

NECの日本国内向けコーポレートサイトは、NECの企業情報、製品情報などを発信している公式サイトです。立ち上げ当初1990年後半より、新しい技術に対応したウェブ戦略に基づいて、ウェブアクセシビリティへの対応に取り組んできました。本稿では、ガイドラインの整備、アクセシビリティ教育、ウェブ運営体制など、NECの公式サイトにおけるアクセシビリティの確保・向上への取り組みについて紹介します。

KeyWords

ウェブアクセシビリティ／ガイドライン／アクセシビリティ教育／デジタルデバイド(情報格差)の解消

1. はじめに

昨今、企業情報の多くは、ウェブサイトやウェブアプリケーションを通じて発信されています。その内容は、就労情報、製品情報、サービス情報など人々の社会生活に必要な情報を含んでいます。さまざまなデバイスや手段が生み出され、情報通信技術が進む一方で、高齢化、グローバル化、障がいのあるかたの社会参加の増加といった社会変化によるユーザー層の広がりから、デジタルデバイド（情報格差）の拡大が懸念されています。

東日本大震災では、公共ウェブサイトの情報はもちろんのこと、企業ウェブサイトの情報が生活の存続や生命の維持に関わるケースもあり、その対応の重要性が関心を集めました。また、東京での五輪開催決定を契機に、企業のウェブアクセシビリティ対応についても同様に関心が集まっています。

企業の情報発信において、多様なニーズを持つできるだけ多くの人が快適に、公平に利用できるよう「アクセシビリティ」に配慮することが求められています。しかし、企業のウェブサイトがアクセシビリティに対応するためにはさまざまな課題があり、現実的には対応が難しいため、国内で規格に準拠した形で「ウェブアクセシビリティ」に取り組むことができている企業はわずかです。

NECの日本国内向けコーポレートサイト（http://jpn.nec.com）（図1）は、NECの企業情報、製品情報などを発信している公式サイトで、月に約110万人のかたに訪問いただき、約700万のページビューをあげています。

立ち上げ当初1990年後半より、新しい技術に対応したウェブ戦略に基づいて、ウェブアクセシビリティへの対応に取り組んできました。2012年には、WCAG 2.0（WCAG：Web Content Accessibility Guidelines）と国際協調した日本工業標準調査会のJIS X 8341（やさしいシリーズ）-3：

図1　NECのコーポレートサイト
（URL：http://jpn.nec.com）

2010[1]に対応し、アクセシビリティ方針を公開し、2015年までにjpn.nec.com/ドメイン配下の全てを、等級AAに準拠することを宣言しています。本稿では、NECのコーポレートサイトにおけるアクセシビリティの確保・向上への取り組みについて紹介します。

2. ウェブアクセシビリティ動向と対応要件

2.1 ウェブアセシビリティに関する社会動向

1994年より、急速に発展してきたウェブについて、W3C（World Wide Web Consortium）での標準化活動が始まり、2001年に米国でリハビリテーション法第508条によりアクセシビリティの基準が設定されたことにより、アクセシビリティが注目されました。W3CのWCAG 1.0による勧告があり、システム・製品・ウェブのアクセシビリティに対する意識が急激に高まりました。この流れを受け、日本国内でもアクセシビリティに関する規格策定が動き出し、2004年に「高齢者・障害者等配慮設計指針」、いわゆる「アクセシビリティJIS（X 8341（やさしい）シリーズ）」が制定されました。このなかで、特に第3部の「ウェブコンテンツ」は、インターネットの爆発的な普及に伴って注目度が高くなり、また、技術の発展にも合わせるようにして、2010年8月に改訂版が発行されました。

アクセシビリティJISは、さまざまな特性や環境にあるユーザーであっても、情報機器やシステムの操作、サービスの活用ができるように最低限必要な事項が規定されています。これらの法令や規格に適切に対応することは、高齢者や障がいのあるかたの社会参加を助け、乏しい接続環境やさまざまな言語を母国語とする来訪者など、全ての人がデジタル社会の恩恵を享受できる社会づくりに役立ちます。また、高度化、複雑化したことによる「デジタルデバイドの進行」という社会課題を解決するための一助となります。

2.2 急激に変化するウェブ技術と対応課題

アクセシビリティ対応の重要性が高まる一方で、ウェブ技術は急激に変化しながら、高度化、複雑化しています。

1990年代後半当初は、標準化されていないさまざまなブラウザやバージョンが乱立し、個別に対応方法を検討する必要がありました。2000年ごろには、リッチメディアが登場しましたが、それらの技術は、アクセシビリティに十分に対応しておらず、新しいメディアを取り込みながら、アクセシビリティへの対応を模索する必要がありました。2000年中ごろには、情報量の多い企業のウェブサイト運営において、コストと効率化の面で、CMS（Content Management System）の導入が欠かせないものとなりましたが、現状でもアクセシビリティへの対応度についての機能的な課題は多く、CMS導入とアクセシビリティ対応の両立は大変困難なものです。

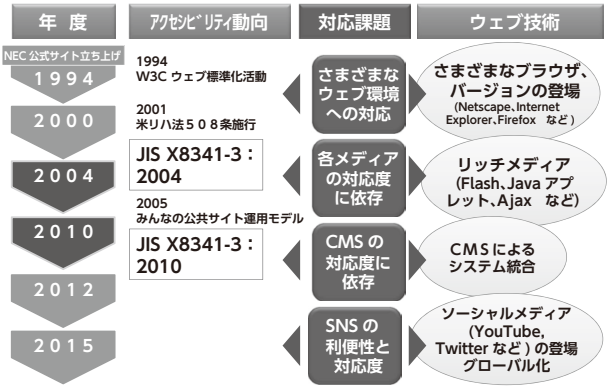


図2　ウェブ技術動向とアクセシビリティ対応課題

昨今はSNS（Social Networking Service）がコミュニケーションの重要な役割を担っており、企業サイト運営においても活用は欠かせないツールとなっていますが、これらについても、アクセシビリティへの対応度を検証しながらの導入が必要です（図2）。

2.3 企業ウェブアクセシビリティの対応要件

このように常に変化が激しい環境で、企業がウェブアクセシビリティに取り組むには、次のような対応が必要です。

(1) 自社のアクセシビリティ指針や目指すべき姿を明確化し、現場の状況に即した実践方法を提示する
(2) 重要性についての意識の底上げと、必要性の実感できるアクセシビリティ教育を行う
(3) 迅速な情報共有と変化に柔軟な対応ができる運営体制の整備を行う

3. コーポレートサイトの位置付けと変遷

弊社では、ウェブサイトを「さまざまなステークホルダーとのコミュニケーションを担う重要なメディア」と位置付けています。さまざまなステークホルダーとは、「お客さまや株主・投資家、お取引先や地域社会、従業員」など、企業活動を

行ううえで関わる全ての人のことです。企業は、その関係を大切にし、経営の品質を向上させてステークホルダーと成長するとともに、ステークホルダーに対して責任ある行動を取ることが求められています。弊社が事業活動をとおして社会的課題解決に貢献するためには、社会の動きを俊敏に感じ取るためのステークホルダー・コミュニケーションが重要と考えています。

このような考え方から、サイトの立ち上げ当初から、IT企業として最新のウェブ技術を取り入れたウェブ戦略を実現しながら、できるだけ多くの人が快適に、公平に利用できるよう「ウェブアクセシビリティ」の確保・向上の両立に取り組んできました。

ウェブ戦略としては、1990年代にいち早く公式サイトを立ち上げ、CMS導入、SNS連携、グローバルなドメイン統合を行い、情報発信サイトからグローバルなマーケティングサイトへ変革を遂げてきました。

アクセシビリティの取り組みとしてはサイト立ち上げからすぐ、1994年より取り組みを開始しました。当時は、国内で目指すべき規格などの指標は示されておらず、数名の有識者による調査から始め、W3Cの推奨項目を翻訳して勉強会でまとめてガイドラインとし、2000年にはJISの公示に先行する形でウェブアクセシビリティガイドラインとツールを整備しました。弊社の有識者メンバーは、公示の際のJIS作成委員としても活動していました。2004年の公示を受けて、社内ではガイドラインとツールを強化しました。2010年の改訂版では方針と試験結果を公開し、等級を宣言することが定められました。対応を迅速に計画し、2012年にアクセシビリティ方針と試験結果を公開し、2015年までに国内ドメイン配下を等級AAに準拠することを宣言しました（図3）。

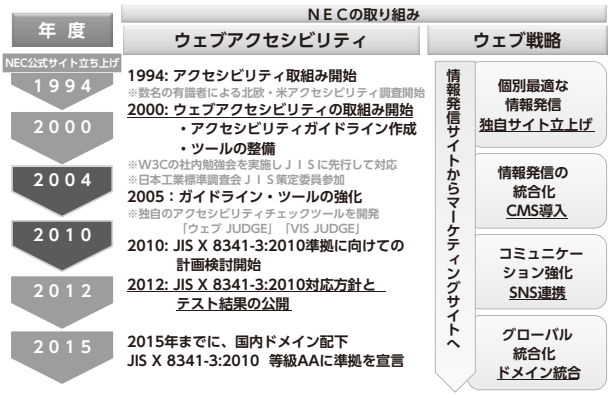


図3　NECのウェブ戦略とアクセシビリティの取り組み

4. NECのウェブアクセシビリティ取り組みの特徴

次々に変わるウェブ技術に対応して、最新のウェブ技術とアクセシビリティに対応するための弊社の取り組みの特徴である3つのポイントを紹介します。

1）ガイドラインの整備

弊社では、まずウェブサイトの品質を一定の水準に保つため、「基本となるウェブガイドライン」を定めています。これは、目指すべきウェブサイトの姿と、現場の状況に即した実施方法の双方をまとめていることに特徴があります。この「基本となるウェブガイドライン」にもアクセシビリティへの配慮が含まれていますが、特に配慮すべき事項については、詳細ガイドラインを設けており、アクセシビリティに関しても「NECのウェブアクセシビリティ」ガイドラインを用意しています。

また、実際の運用で特にアクセシビリティへの配慮は難しいため、共通テンプレート化による適用容易性と品質を維持・向上する取り組みを行っています（図4）。

弊社では、共通テンプレート化の取り組みを1994年当初から行っています。当時は、手作業で作成した正しい文書構造のテンプレートを各事業部門に個別に説明し、HTMLを配布して対応しました。その後、2000年に入り、CMSに構文チェックの機能を加えたテンプレートを提供しました。ただし、これは編集可能であるために、評価にはアクセシビリティの専門的な知見を要しました。

2012年には、ガイドラインに沿った人的タグミスの排

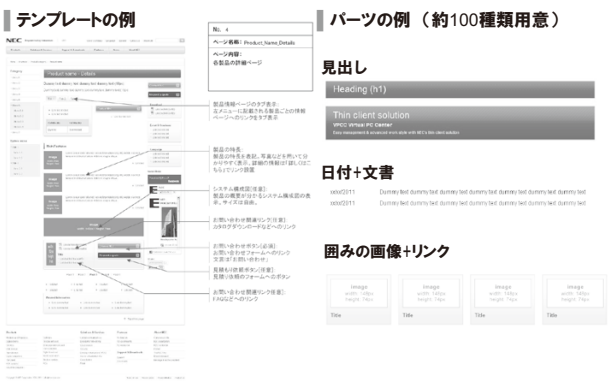


図4　ウェブアクセシビリティのガイドライン（例）

除、見出しレベルの整合など、従来なら構文の知識が求められる作業を自動化したテンプレート・パーツをグローバルで配布することを実現しました。これにより、アクセシビリティガイドラインに即したページの枠組みを、簡単に制作できる基盤ができました。

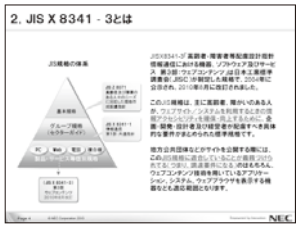
2）アクセシビリティ教育

テンプレートが用意され、アクセシビリティを確保できるページ作成基盤はできましたが、ウェブアクセシビリティの確保には、その情報内容に配慮する必要があります。昨今の情報量や情報更新スピードの増大から、各部門、各社員全員がウェブで情報発信するのが現実的な運用の姿です。そのため、グループ社員全体の意識底上げや、アクセシビリティの必要性を実感できる教育の仕組みづくりが大変重要です。

弊社では、「グループ社員全体の意識底上げ」として、NECグループの全社員を対象としたアクセシビリティのeラーニングを必須教育としています。2008年から開始しており、2014年2月の時点で約32,000名の社員が受講しています。アクセシビリティ対応の重要性や法令、JIS規格について基本的な知識を得ることのできる教育プログラムとなっています。また、必要性を実感できる教育の仕組みづくりとして、さまざまな疑似体験器具を身につけて、高齢者や障がいのあるかたの日常生活や商品の操作感を疑似体験する「アクセシビリティ体験ワークショップ」を開催しています（図5）。

▲セミナー形式での
アクセシビリティ教育の様子

▲アクセシビリティ体験
ワークショップの様子



▲教育用　教材コンテンツ

図5　アクセシビリティ教育

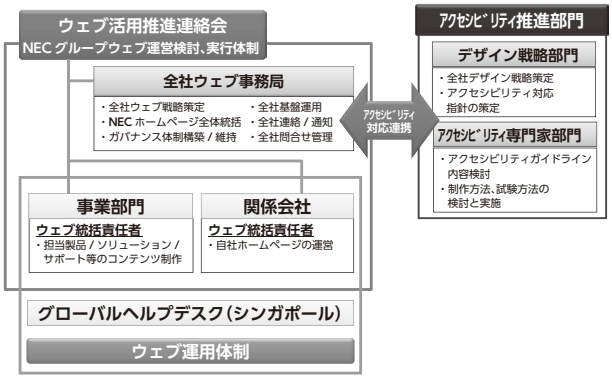


図6　NECグループのウェブ運営体制

3）ウェブ運営体制

ウェブの動向は、いつも変化が激しいものです。このため、ウェブの運営方法やルール、ガイドラインは常に変化していく必要があります。これらの変化に迅速に対応するために、「事業部門」、「国内グループ会社」のウェブ関係者を組織化した、「ウェブ活用推進連絡会」を立ち上げ、「全社ウェブ事務局」が中心となり、ウェブ戦略や実行体制、運用についての情報共有を行っています。アクセシビリティの対応は、「アクセシビリティ推進部門」と「専門家部門」が「全社ウェブ事務局」と連携してアクセシビリティの対応方法について戦略を策定しています。また、これらの方針や運用方法は「グローバルヘルプデスク」に共有され、事業部門、関連会社による制作・運用をサポートしています（図6）。

5. おわりに

本稿では、NECの公式サイトにおけるウェブアクセシビリティへの取り組みを紹介しました。これらの取り組みは、弊社の公共システムの開発のみならず、お客様の製品においても「アクセシビリティ対応コンサルテーション」や「教育プログラム」という形で提供しています。これらの取り組みを、より多くの製品・サービスに展開し、できるだけ多くの人が快適に、公平に、デジタル社会の恩恵を享受できる社会づくりに貢献できるよう、NECグループは、今まで以上にアクセシビリティに積極的に取り組んでいきます。

* Netscapeは、AOL Inc.の登録商標です。
* Internet Explorerは、米国Microsoft Corporationの米国及びその他の国における登録商標または商標です。
* Firefoxは、Mozilla Foundationの登録商標です。
* Flashは、Adobe Systems Incorporatedの米国及び他の国における商標または登録商標です。
* Javaは、米国及びその他の国におけるOracle Corporation及びその子会社、関連会社の登録商標です。
* YouTubeは、米国Google Inc.の米国及びその他の国における登録商標または商標です。
* Twitterは、Twitter,Incの登録商標または商標です。

参考文献

1）JIS X 8341-3：高齢者・障害者等配慮設計指針ー情報通信における機器，ソフトウェア及びサービスー第3部：ウェブコンテンツ，財団法人 日本規格協会，2010-8.

執筆者プロフィール

安 浩子
NECデザイン&プロモーション
デザイン事業本部
ソリューションデザイン部
クリエイティブマネージャー
HCD-Net認定 人間中心設計専門家

稲舩 仁哉
NECデザイン&プロモーション
デザイン事業本部
ソリューションデザイン部
チーフデザイナー

川嶋 一広
NECデザイン&プロモーション
デザイン事業本部
ソリューションデザイン部

田中 滋子
CRM本部
シニアエキスパート

矢野 俊司
CRM本部
マネージャー

西川 昌宏
生産本部
デザイン戦略担当室長

NEC 技報のご案内

NEC技報の論文をご覧いただきありがとうございます。
ご興味がありましたら、関連する他の論文もご一読ください。

NEC技報WEBサイトはこちら

NEC技報(日本語)　　NEC Technical Journal(英語)

Vol.66 No.3　社会価値の創造に貢献するソーシャルバリューデザイン特集

社会価値の創造に貢献するソーシャルバリューデザイン特集によせて
NECグループにおけるソーシャルバリューデザインの取り組み
特別寄稿：イノベーションを生み出すデザイン思考と社会環境を考慮した人間中心設計

◇ 特集論文

ソーシャルバリューデザインを実現するための技術・手法・プロセス
イノベーションを創出するソーシャルバリューデザイン
社会ソリューションの開発に向けたコラボレーティブUXデザイン手法
よりよいユーザー体験の実現に向けた開発者のための支援方式
大規模システム開発向けのUX向上フレームワーク
アジャイル開発を活用した人間中心設計実践

ソーシャルエクスペリエンス事例
アルゼンチン共和国ティグレ市の2030年ビジョン共創プロジェクト
社会・環境の改善を目指す節電行動促進システム
高齢社会のコミュニティづくりに向けた質的調査と実証実験
デザイン思考を用いたクラウドサービス基盤「Smart Mobile Cloud (SMC)」の企画・開発
社会インフラとしてのコンビニATMの取り組み
通信ネットワークの確実かつ効率的な運用に向けたUI標準化活動
安全・安心かつ効率的な航空管制業務に向けたHI設計ガイドラインの開発
ヒューマンエラー低減のための配色評価方式の開発と適用

ユーザーエクスペリエンス事例
スマートデバイスアプリケーション開発における人間中心設計活動
人間中心設計による量販店向けPOSシステム「DCMSTORE-POS」の開発
産業機械における人間中心設計の適用
使いやすいサービスステーション向けセルフ注文機のUI開発
ソーシャルバリューデザインを適用したビジネス多機能電話機の開発
NECグループのウェブアクセシビリティへの取り組み

NECのソーシャルバリューデザインの取り組み
ソーシャルバリューデザインの全社推進活動

Vol.66 No.3
(2014年3月)

特集TOP