

システム開発における利用者視点欠乏症の 簡単自己診断と処方箋一覧

～利用者視点欠乏症チェックシートとUXソリューションマップの提案～

【第4分科会】

主査	金山 豊浩	(株)ミツエーリンクス
副主査	三井 英樹	Weblysts.com
	村上 和治	東京海上日動システムズ(株)
研究員		
リーダー	田村 善嗣	NTTコムウェア(株)
	清水 里美	旭化成(株)
	田中 崇	(株)インテック
	谷 真裕	(株)インテック
	中島 碧莉	(株)インテック
	森下 栄治	(株)インテック
	大沼 恵里奈	東京海上日動システムズ(株)

アジェンダ

1. はじめに
2. 利用者視点欠乏症の症状
3. 利用者視点欠乏症チェックシート
4. UXソリューションマップ
5. まとめ

はじめに

2012年度第4分科会研究

**仕様通りに作った製品が
現場の利用者に使われないという状況が
発生している…**

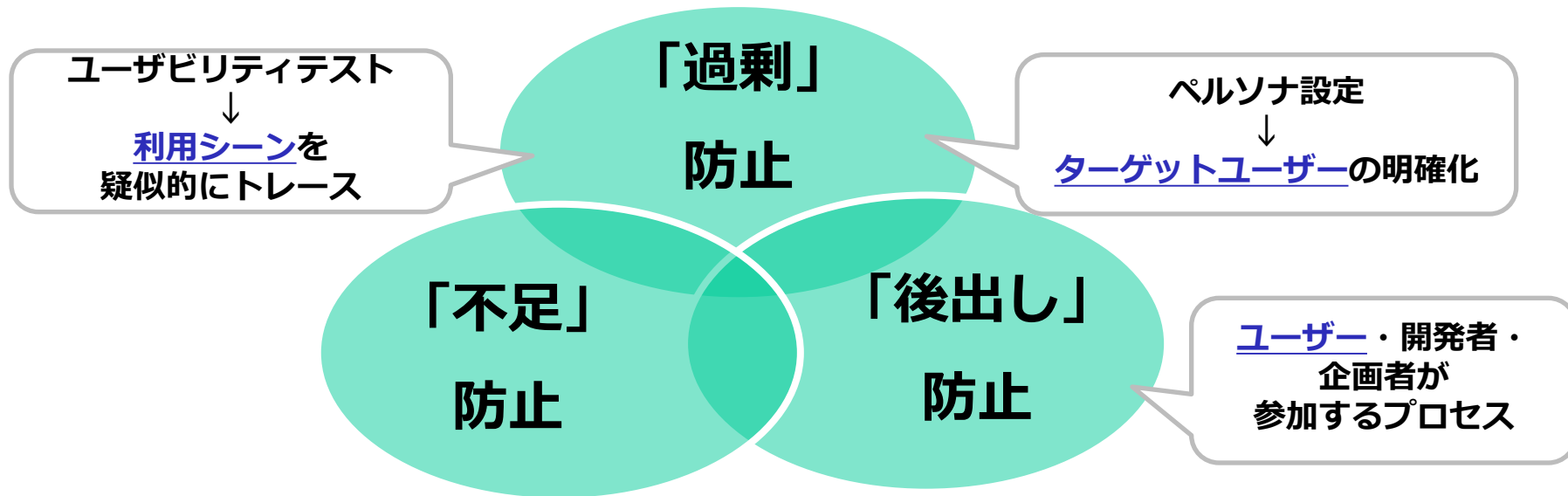
原因は仕様の検討不足にある！

はじめに

2012年度第4分科会研究

UXデザイン手法実践の結果

利用者視点をシステム開発に取り込み
仕様をめぐる様々な失敗を防止するのに効果あり

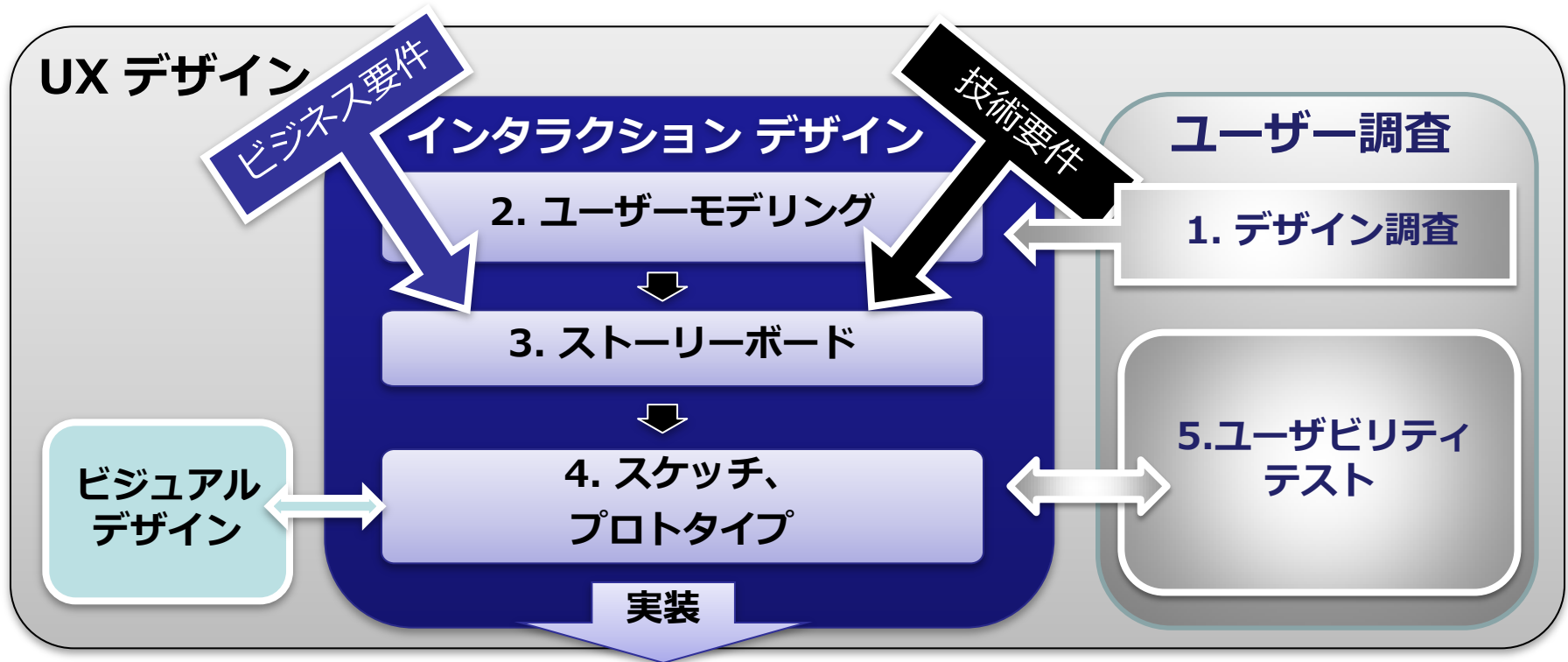


これからはユーザーの視点から仕様を検討し
付加価値をつけて差別化！

はじめに

UX デザイン プロセスの紹介

- 実装前にデザイン調査からプロトタイプを制作するプロセス



引用：UXデザイン入門

はじめに

しかし、

システム開発の現場に

浸透しているとは言い難い

(;´Д`)

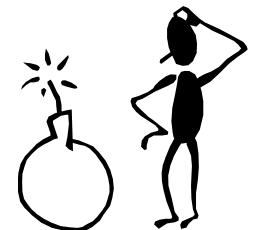
はじめに

なぜ、UXデザイン手法が定着しないのか？

手法の導入方法が
分からない



リソースが限られた中で
開発プロセスに組み込みにくい

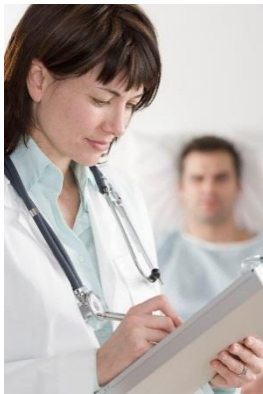


はじめに

UXデザイン手法をシステム開発に導入する！

利用者視点
欠乏症

ユーザーに受け入れられないシステムを開発してしまう
重篤な疾病である！



「診断ツール」
開発者自身が仕様策定の段階でユーザーに受け入れられるかどうかを早期発見できる

「処方箋ツール」
問題解決に適したUX手法を判断して実施レベルを選択できる



利用者視点欠乏症の症状

概要

この物語は
チェーン店の各店舗が
独自発行していたポイントカードを、
全店舗統一する為に開発したシステムを
イメージしています。

この作品はフィクションです。
実在の人物、団体、事象などにはいっさい関係ありません

2014年3月6日 ポイント管理システム 受入れテスト当日



森下君、開発ご苦労さん
今日はよろしく

山田店長
よろしく
お願いします



新ポイント管理システム

住所入力

郵便番号

住所検索

※半角数字

都道府県

都道府県



住所1

住所2

※全角、記号数字は半角

[戻る](#)

[次へ](#)

新ポイント管理システム

住所入力

郵便番号

166-0003

住所検索

※半角数字

都道府県

都道府県

住所1

住所2

入力エラー

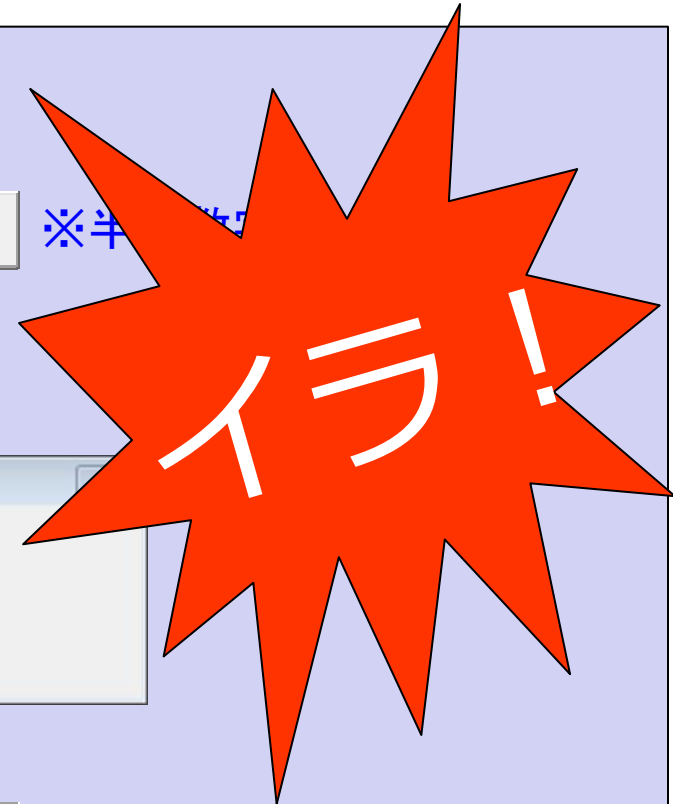
郵便番号入力エラーです。

OK

※全角、記号数字は半角

[戻る](#)

[次へ](#)





新ポイント管理システム

住所入力

郵便番号

1660003

住所検索

※半角数字

都道府県

東京都

住所1

〒

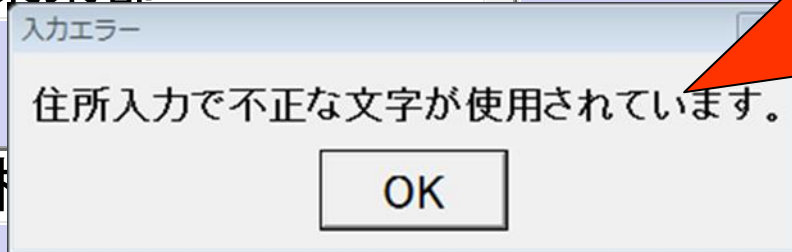
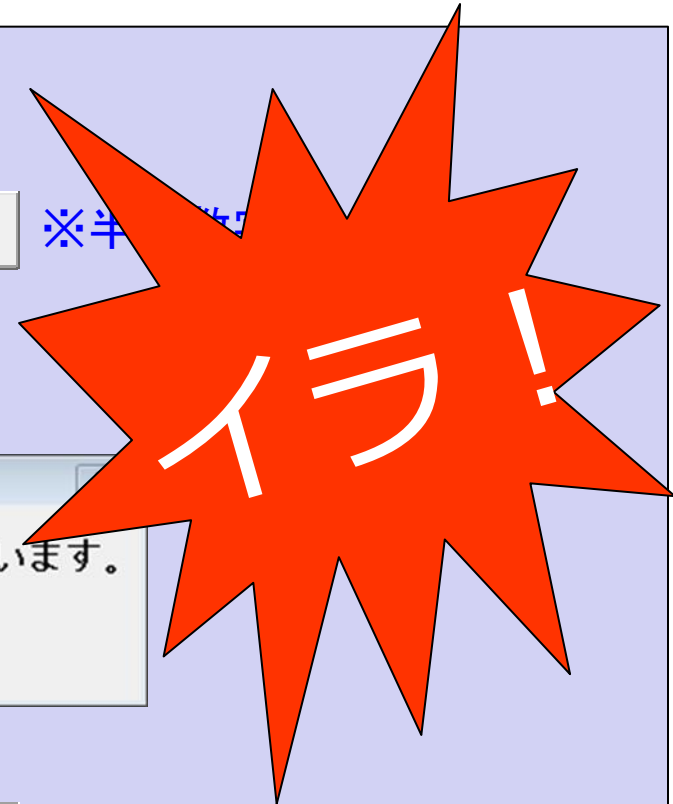
住所2

東高円寺ビル2F

※全角、記号数字は半角

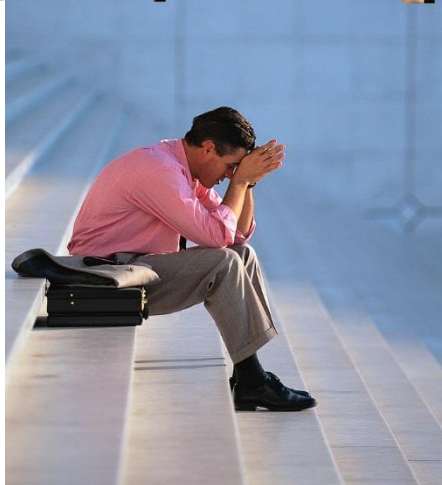
[戻る](#)

[次へ](#)



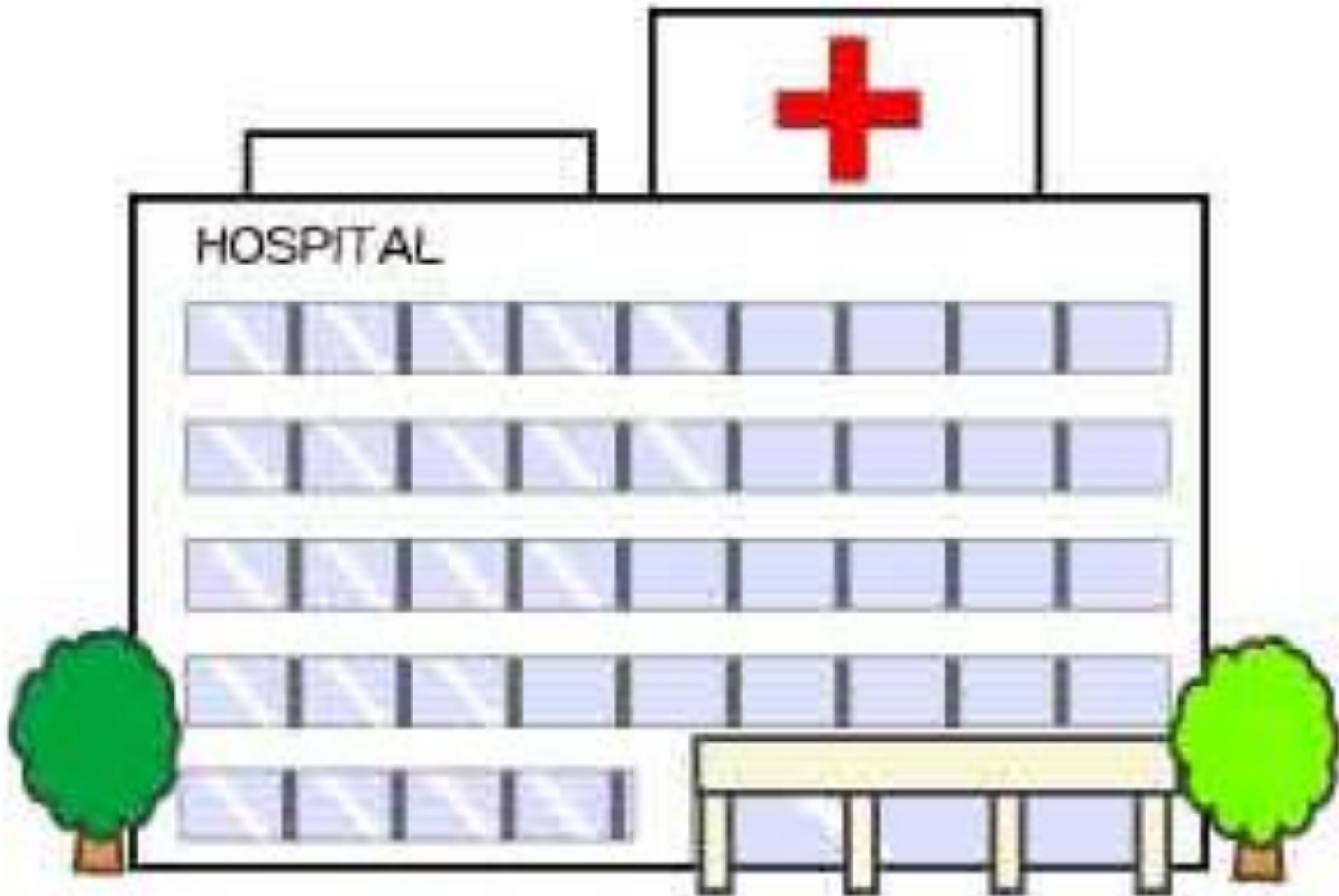


利用者視点欠乏症





利用者視点欠乏症チェックシート



<想定される利用者の情報>



ペルソナのプロフィール

- ・ 名前: 山田 太郎 (53)
- ・ 職業: 販売チェーン店長
- ・ 性格: 明朗, 社交的, 少し短気
- ・ 嗜好: お酒、スポーツ観戦

- ・ 短期的/長期的ゴール:
顧客の年齢層や購買品の傾向を把握し、きめ細かなサービスを…
- ・ ソフトウェアやサービスを利用する際の役割:
顧客情報をシステムに入力。また、○○機能でデータ分析し…
- ・ シナリオ/エピソード:
販売店の管理業務の他、店頭で接客もしている。現行の
ポイントカード制度が各店ごとに違うので、度々お客に…





受け入れやすさ

①慣習 / 文化

- 1) 文化的背景
- 2) 制約条件
- 3) 商習慣

②利用シーン

- 4) 優先事項
- 5) シチュエーション
- 6) 利用していない状況

とっつきやすさ

③連携

- 7) 他連携の必要性
- 8) 連携対象
- 9) 手間と労力

④UI 部品

- 10) デザイン
- 11) 手間と労力
- 12) 統一感

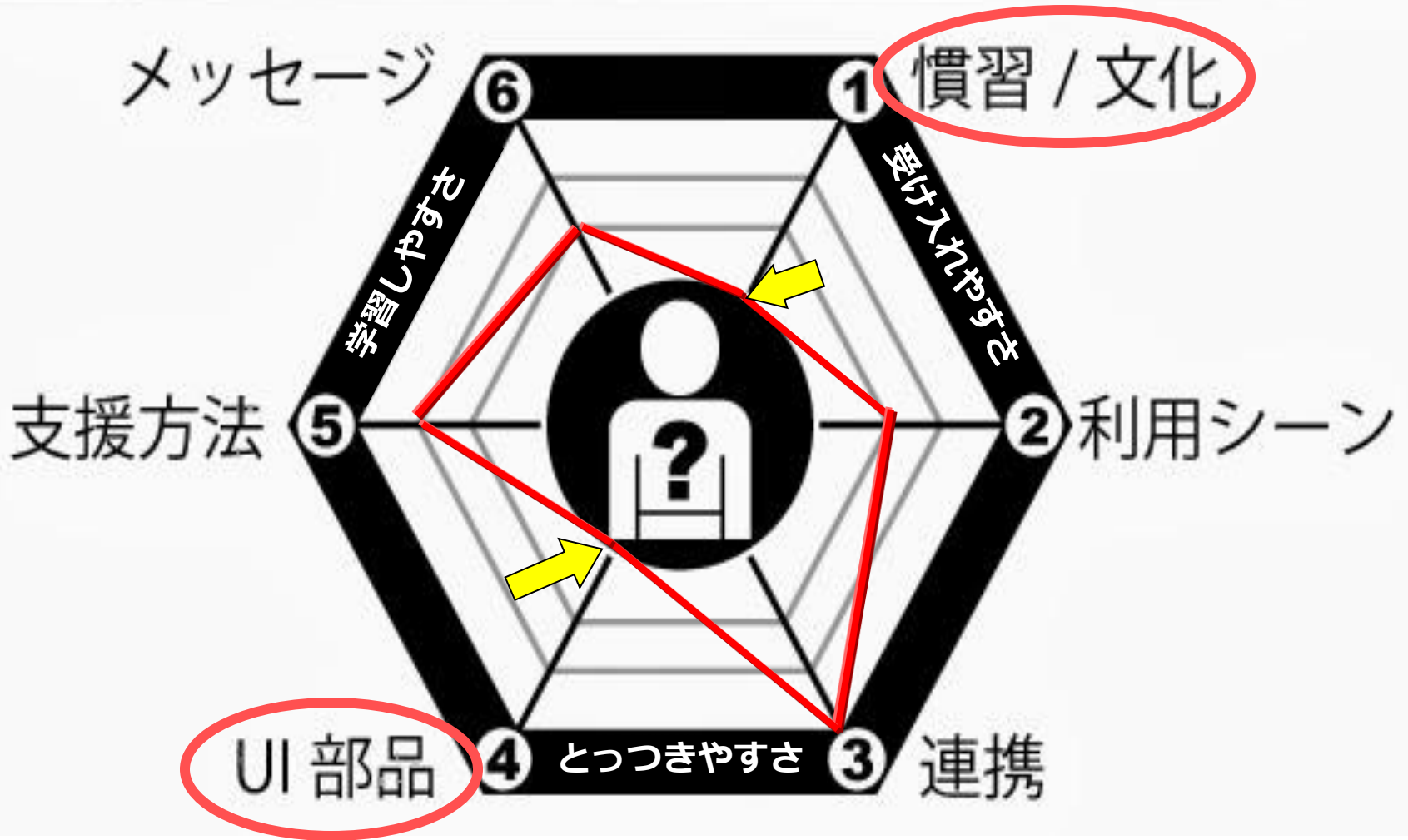
学習しやすさ

⑤支援方法

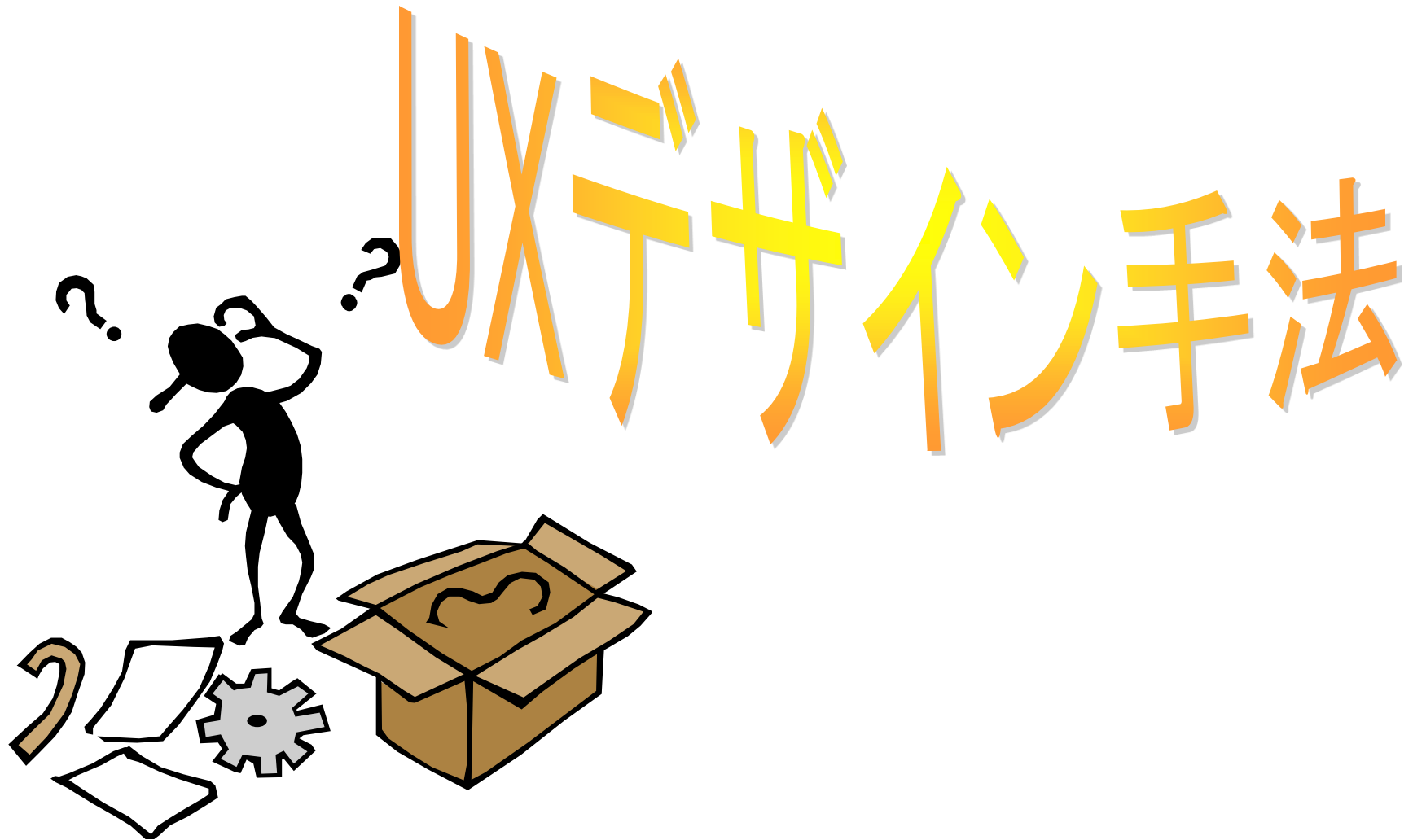
- 13) 課題解決方法
- 14) 作業の妨げ
- 15) カスタマイズ

⑥メッセージ

- 16) 状況考慮
- 17) 可読 / 判読性
- 18) 行動促進性



UXソリューションマップ



UXは
聞いたこと
あるけど…



【開発者】

どんなやり方？

いつするの？

コストってどう？

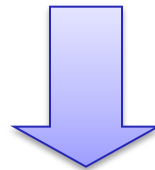
効果は？

そんなときは

UXソリューションマップ



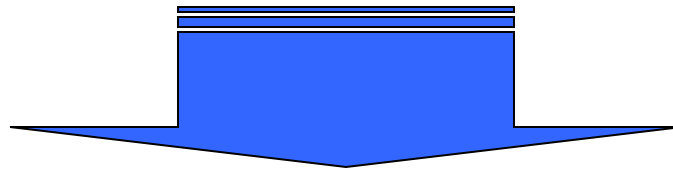
課題に適した
手法選択



実施タイミング
依存関係



コストに合う
実施内容



UXデザイン手法導入

UXソリューションマップ全体像

実施フェーズ	実施グループ	実施領域	実施内容	実施時期	実施回数	実施場所	実施担当者	実施状況	実施効果	実施課題	実施評価	実施コメント	
企画	企画	企画	企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
			企画	企画	1	1回	企画	企画	企画	企画	企画	企画	企画
開発	開発	開発	開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
			開発	開発	1	1回	開発	開発	開発	開発	開発	開発	開発
運用	運用	運用	運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用
			運用	運用	1	1回	運用	運用	運用	運用	運用	運用	運用

項目は以下

- ・ 実施タイミング
- ・ 手法と効果
- ・ 実施作業
- ・ コスト感
- ・ 採用のポイント

など

UXソリューションマップ

マッピングマトリクス

		受け入れやすさ		とっつきやすさ		学習しやすさ	
		慣習/文化	利用シーン	連携	UI部品	支援方法	メッセージ
企画	エスグライダー	○	○	○			○
	ユーザーインタビュー		○	○			○
要件定義	顧客						
	ユーザービリティ評価 (企画フェーズ)	○		△	△		
	サーベイ(アンケート)						○
	日記						△
デザイン(設計)	利用者視点						
	ユーザーセグ		△				△
	ペルソナ						○
	シナリオ						○
試験	ストーリーボード			○			△
	スカッチ(ペーパープロトタイプ)	△					○
運用	サビゲーションマップ						○
	ユーザービリティ評価 (運用フェーズ)						○

対応表

処方箋

利用者視点欠乏症 チェックシート



「診断」から導き出される「処方箋」は
マッピングマトリクスを用いて簡単に対応付け！！

1. 課題・実施タイミング確認

		受け入れやすさ		とっつきやすさ		学習しやすさ	
		慣習/ 文化	利用 シーン	連携	UI部品	支援方 法	メッセ ージ
企画	エスノグラフィー	○					
	ユーザインタビュー	○	○	○			○
	観察		○		○	○	○
	ユーザビリティ評価(企画)	○	○	△	△		
	サーベイ(アンケート)			○		○	
	日記	○	○			△	
要件定義	利用者視点欠乏症チェック	/	/	/	/	/	/
	ユーザセグメンテーション	△	△				
	ペルソナ	○	○	○	○	○	△
	シナリオ		○	○			
	ストーリー一覧の作成		○	○		○	
	ストーリーボード		○	○		○	△
デザイン	スケッチ(ペーパープロトタイピング)	△			○		○
	ナビゲーションマップ				○		
	ユーザビリティテスト	○	○	○	○	○	○
	実装調整				○		○
試験	ユーザビリティ評価(テスト)	ユーザを使わない		○	○		
		ユーザを使う	○			○	○
運用	ユーザビリティ評価(運用)	ユーザを使う	○		○		○

2. 有効な手法を選択

			受け入れやすさ		とっつきやすさ		学習しやすさ	
			慣習/ 文化	利用 シーン	連携	UI部品	支援方 法	メッセ ージ
企画	エスノグラフィー		○					
	ユーザインタビュー		○	○	○			○
	観察			○		○	○	○
	ユーザビリティ評価(企画)	ユーザを使う	○	○	△	△		
	サーベイ(アンケート)				○		○	
	日記		○	○			△	
要件定義	利用者視点欠乏症チェック		△	△				
	ユーザセグメンテーション		△	△				
	ペルソナ		○	○	○	○	○	△
	シナリオ			○	○			
	ストーリー一覧の作成			○	○		○	
	ストーリーボード			○	○		○	△
デザイン	スケッチ(ペーパープロトタイピング)		△			○		○
	ナビゲーションマップ					○		
	ユーザビリティテスト		○	○	○	○	○	○
	実装調整					○		○
試験	ユーザビリティ評価(テスト)	ユーザを使わない		○	○			
		ユーザを使う	○			○	○	○
運用	ユーザビリティ評価(運用)		○		○		○	

利用者視点欠乏症 チェックシート



マッピングマトリクス

対応表

		受け入れやすさ		とっつきやすさ		学習しやすさ	
		慣習/文化	利用シーン	連携	UI部品	支援方法	メッセージ
企画	エスグライダー	○	○	○	○	○	○
	ユーザインタビュー	○	○	○	○	○	○
要件定義	観察	○	○	○	○	○	○
	ユーザビリティ評価 (全画面フェーズ)	○	○	△	△	○	○
	ユーザを扱う	○	○	○	○	○	○
	サーベイ(アンケート)	○	○	○	○	○	○
デザイン(設計)	日記	○	○	○	○	○	○
	利用者視点	○	○	○	○	○	○
	ユーザセグ	○	○	○	○	○	○
試験	ペルソナ	○	○	○	○	○	○
	シナリオ	○	○	○	○	○	○
運用	ストーリーボードの作成	○	○	○	○	○	○
	ストーリーボード	○	○	○	○	○	○
運用	スカッチ(ペーパープロトタイプ)	○	○	○	○	○	○
	サビゲーションマップ	○	○	○	○	○	○
運用	ユーザビリティ評価 (運用フェーズ)	○	○	○	○	○	○
	ユーザを扱う	○	○	○	○	○	○
運用	ユーザを扱う	○	○	○	○	○	○
	ユーザを扱う	○	○	○	○	○	○

UXソリューションマップ

処方箋

具体的に何をすることはUXソリューションマップで
実施作業、コスト感を確認

3. 関連のある手法を確認

(中略)

タイミング	手法グループ	目的・期待効果	手法名称	事前に行う手法	事後に行う手法
要件定義	ユーザーモデ	十人十色に見えるユーザーを、類似のパターンを見出し分類する。	ユーザーセグメンテーション	・デザイン調査	・ペルソナ
		代表的なユーザーのゴール/態度/意識/行動傾向から架空の個人をわかりやすい形で定義する。 「誰のためにデザインするか」のイメージを、デザイン、開発に開く。	ペルソナ	・ユーザーセグメンテーション	・シナリオ
				・ペルソナ	・ストーリー一覧作成

【事前に行う手法】

多様なユーザーの類似パターンを見つけ分類する事

【事後に行う手法】

ペルソナが目的を達成するフローをシナリオにする

4. コスト・リソースを考慮して 実施レベルを決定

タイミング	手法グループ	目的・期待効果	手法名称	レベル	コスト
要件定義	ユーザーモデリング	<p>■代表的なユーザーのゴール/態度/意識/行動傾向から架空の個人をわかりやすい形で定義する。</p> <p>■「誰のためにデザインするか」のイメージを、デザイン、開発に関わるメンバー間で共有する。</p>	ペルソナ	A	1ヶ月
				B	1週間
				C	1日

まとめ

利用者視点
欠乏症

診断ツール
利用者視点欠乏
チェックシート

確認

実践

処方箋ツール
UXソリューション
マップ

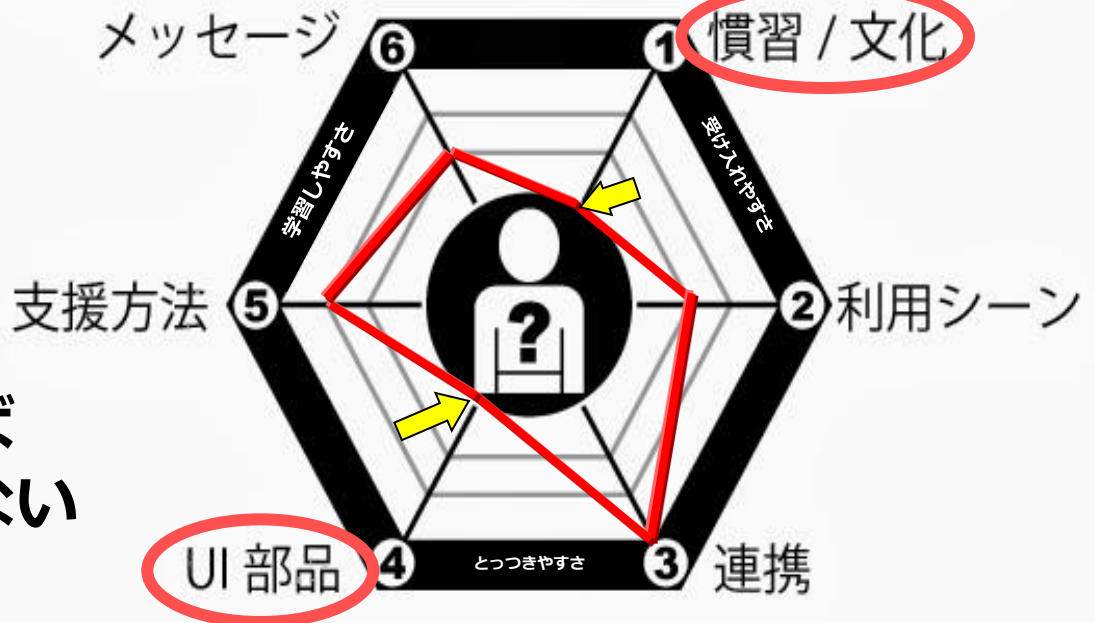
利用者視点をシステム開発に
スムーズに取り込める！

まとめ

診断と処方箋を活用して ソフトウェアに付加価値を！



日科技連 SQiP研究会 第4分科会 (UX)
利用者視点欠乏症チェックシート



一つでも基準を下回れば
ユーザーに受け入れられない
ソフトウェアに・・・