

## 2010年度 第5回特別講義 レポート

日時	2010年10月8日(金) 10:00-12:00
会場	日科技連・東高円寺ビル 2階講堂
テーマ	「Usability 2.0 ～ユーザビリティの現在・過去・未来～」
講師名・所属	樽本 徹也 氏(利用品質ラボ代表)
司会	第4分科会 ソフトウェア・ユーザビリティ分科会主査 金山
アジェンダ	1. ユーザビリティからユーザエクスペリエンス(UX)へ 2. ユーザエクスペリエンス(UX)の作り方 3. 考察:ユーザビリティの視点から
アブストラクト	ユーザビリティの重要性について、製品・サービスの利用現場で発生している「使いモノにならない」深刻なユーザビリティ問題を取り上げて解説する。次に、「改良」を超えた「新たな価値」を創造する UX (User eXperience)の作り方として、UCD (User Centered Design)の考え方と手法を紹介する。最後に、Usability, UXの歴史を振り返りつつ、次に来る Usability 3.0 とでも言うべき将来像について、最新のトレンドと組み合わせて示唆する。

### <講義を通じて感じたこと、得たこと>

#### 1. ユーザビリティとは、使いやすさではなく「使用可能性」

個人的には、講義を聴くまでは「何が違うのだろうか?」と感じておりましたが、先生のお話を聴くにつれ、ユーザにとって使い難いものは、「使用不可能」という印象を与える可能性がある。たとえ使いたい機能が存在していたとしてもそれは当たり前であり、逆にその機能が使い難いものであれば、「使えない」或いは「もう買わない」といった気持ちになってしまうことは、実際に身近な製品で経験があるなど改めて感じました。

私の個人的な経験談となりますが、ユーザビリティという言葉から、「ユーザが求める仕様を盛り込む」ことを意識してしまい、品質や使い勝手については多少のことであれば目をつぶる、というプロジェクトに関っていたことがあります。その中でも私の担当はソフトウェア評価でしたが、実際問題として使いやすさの前に使用不可能と判断せざるを得ないような欠陥も多かったことを記憶しています。

今回の樽本先生の講義内容をきっかけに、(日々の業務の中で何となく感じていた解釈のズレ)ユーザビリティという言葉の概念が、それぞれの立場で微妙に異なっている、或いは独自の解釈を持った人達もいるのだということを確認したような気がいたしました。

ユーザビリティという言葉に限ったことではありませんが、意識合わせの重要性なども感じさせる内容となっていたように思います。

## 2. 「ユーザテスト」について

講義の中でユーザテストの事例があり、これは実際のユーザが製品を使用する場面に立会い、質疑応答を繰り返していくというもので、特に興味深く感じた部分としては、製品を使用しているユーザの「つぶやき」に注目していることでした。このことにより「真のユーザの要求」が理解できる、全くその通りだと思いました。

この手法でしたら、実際のユーザで行うことが困難なプロジェクトでも第三者などをユーザに見立てることで実現可能、すぐにでも導入可能ではないかと思います。

## 3. 今回の特別講義を受けて

限られた時間の中でのお話であった為、概念的な内容かとも感じましたが、ユーザテストの事例も含まれており、とても興味深いものでした。個人的には、ユーザビリティについては常に意識し、また難しさも感じており、続きの講義がある場合には、是非聴きに行きたいと思っております。