

2011年度 第7回特別講義 レポート

日時	2011年12月16日(金) 10:00~12:00
会場	(財)日本科学技術連盟・東高円寺ビル 2階講堂
テーマ	1)「SI事業におけるUCDへの取組み」 2)「優れたUXを実現するためのRIA活用」 3)「アジャイルUXの潮流」 4)講演者によるパネル討論とQ&A
講師名・所属	1)青木 博之氏(NECソフト株式会社) 2)三井 英樹氏(RIAコンソーシアム運営委員長、株式会社ビジネス・アーキテクツ) 3)川口 恭伸氏(アギレルゴコンサルティング株式会社)
司会	第4分科会 主査 金山 豊浩氏 (株式会社ミツエーリンクス)
テーマ1 アジェンダ	1. はじめに -弊社プロフィール、UCD取組みの背景と目標 2. 活動の進展 (1)普及活動と教育・人材育成 (2)プロセス体系化・開発効率化の技術開発 (3)定常体制化と次期アプローチ 3. まとめ・評価
テーマ1 アブストラクト	SI事業における顧客の満足度向上のためには、狭義のSW品質向上だけではなく、「新しいソフトウェアの開発技術らしい」、「難しい数学を使うらしい」など多くの誤解が見受けられる。今回はそれらの誤解を解いて、形式手法の出自や役割、国内外での適用事例、現場で実践する際のコツなどを紹介していく。(書記の小田部が記す)
テーマ2 アジェンダ	1. RIA(Rich Internet Application)とは 2. User Experience の要素 3. ユーザビリティにおける開発プロセス 4. RIAの開発ツール 5. RIAを取り巻く状況 6. 課題となる「品質」とは
テーマ2 アブストラクト	RIA(Rich Internet Application)の歴史と考え方の紹介を通じ、「使われるアプリケーション」のために何がなされているのかを紹介する。得てして過小評価されるデザインの領域がどのようにビジネスに関わるのか、また激動の環境変化の中

	<p>で、それを開発の現場に取り込んでいくことの難しさも伝える。それらを通じて、従来のソフトウェアの開発プロセスや品質の定義体と、何が同じで何が異なるのかを考える場としたい。</p>
<p>テーマ3 アジェンダ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. はじめに 2. アジャイル UCD 研究会 3. ユーザエクスペリエンスデザイン (UXD)とは 4. アジャイル UX の潮流 5. Passionate Product Design プロセス
<p>テーマ3 アブストラクト</p>	<p>UX(ユーザエクスペリエンス)は、利用者の観察や分析を通じて要件を獲得／評価する手法である。</p> <p>昨今、欧米でのアジャイル開発の普及に伴い、UX 手法もそれに合わせて、アジャイル UX、リーン UX といった取り組みが行われている。前提とするチーム構成や、共有物としてのドキュメントの観点からこれらを整理する。</p> <p>次に、アジャイル UX の一例として、Passionated Product Ownership のプロセスを紹介する。</p>
<p><講義の要約></p> <p>【テーマ1】</p> <p>◆UCD 取組みの背景と目標</p> <p>会社として過去 20 年以上「SW 品質の高さ」を最重要価値と考え、事業に取り組んできたが、CS 調査における「操作性」「性能」等の満足度が相対的に低く、ユーザビリティ品質向上が最重要課題となった。</p> <p>以下、ユーザビリティ開発プロセスのことを UCD(User Centered Design)プロセス(ユーザ中心設計プロセス)と呼ぶ。</p> <p>当時、UI 設計の作業標準や教育コースはなく、UI 品質の水準に大きなバラつきがあった。そこで全社的にユーザビリティ品質向上の活動を行うため、2007 年にユーザビリティ推進室を発足、自分たちの UCD スキル取得から開始し、全社のベースラインを上げる。3 年を目標に推進活動にあたった。</p> <p>◆活動の進展</p> <p>(1)普及活動と教育・人材育成</p> <p>ユーザビリティの重要性について、社内へ理解・認知させることを目標に、各部門へ推進活動を行った。</p> <p>実践を混じえた教育コースを開発。今は新入社員を対象に講演している。</p>	

ユーザビリティ適用効果の実証のために、各部門からの要望に基づき、プロジェクトに対し UCD 適用支援を継続的に実施した。

(2) プロセス体系化・開発効率化の技術開発

社内への適用。業種ごとに最適なものを作ろうとしている。

UCD プロセスの定義として、UCD プロセスの WBS を定義。プロジェクト計画時に PM が UCD のアクティビティを明確化できるようにした。

UCD 開発標準類整備として、UI 設計ガイドの下位ドキュメント(手順書・ガイドライン、チェックリスト、画面パターン等)を整備し、改善・強化したうえで情報提供した。

システム基本設計、概要設計に対して、ユーザビリティ設計支援ツールの開発を行った。

(3) 定常体制化と次期アプローチ

3 年経って、このペースでやっていけばうまくいだろう、という目処がついた。

今後は推進室活動から、定常ラインの活動へ移し、従来の推進メンバーの活動は、より高度なユーザビリティ専門家としての活動へ移る。(顧客提案時の UCD 活動、RIA 技術導入やデザイナーとの連携、スマートデバイス向け UX の技術開発など。)

◆まとめ・評価

従業員のセルフアセスメントによれば、およそ半数の要員がレベル 2(他の指導・援助を得て、当該技術を実践できる)以上の UCD 設計スキルを保有できた。

【テーマ 2】

◆RIA(Rich Internet Application)とは

RIA とは、豊かな表現力を持ち、より機能的で、操作性の良い Web の仕組みのこと。

定義が邪魔にならないように、定義は暫定的としている。

RIA を生み出した最初のシステムを紹介。以前は 3 つの画面が順次出てくる仕様だったのを、3 画面同時に表示することでユーザが一度ですべてを見られるようにした。

Web 開発はユーザビリティが重要である。「選ばれた人しかつかえない」から、「普通の人が使えらる」→「普通の人にも使いやすい」へ移行している。

◆User Experience の要素

Jesse James Garrett の開発プロセスと UX(User Experience)の概念モデルを紹介。

ユーザビリティだけでなくホスピタリティ(おもてなし)も必要。店員の対応は「おもてなし」に入れる。

◆ユーザビリティにおける開発プロセス

ユーザビリティ研究者の第一人者である Jakob Nielsen 博士は、デザインプロジェクトにおけるユーザビリティ向上の費用対効果についての調査結果から「良い成果を挙げているプロジェクトでは、予算の 10%をユーザビリティ検討に投じている」と結論づけている。

問題のあるプロジェクトでは、設計初期においてはユーザビリティ設計より他の設計を優先させられる。設計末期になるとユーザビリティ設計をしようにも今変更できないと言われる。その結果、ユーザにとって使いにくいものとなってしまふ。また、ユーザは色々いる。開発者がすべてテストしきれぬのか？

真剣に考えるべき4つの要素は「何のために」「何を」「誰に」「どのように」である。

ANAの予約システムを例に細部へのこだわりについて説明すると、予約画面で左下のウィンドウをゆっくり上方向にスライドさせながら約款を表示することで注目させ、あえて隠し、再度見るように促すタブ表示だけ残している。

◆ RIA の開発ツール

RIAの開発環境を紹介。

開発スキルとしては、Webの基礎知識を持ったうえで、デザインスキルとシステム開発スキルを持ち合わせる必要がある。

◆ RIA を取り巻く状況

レスポンスに対する期待値が上がっている。限りなくリアルタイムを要求される。

マルチデバイス対応が必要になる。

コンピュータを持てなかった時代から、誰もがコンピュータを持てる時代、そしてクラウドコンピューティング出現でコンピュータを持つ必要が無い時代(持つてはいけない時代)へ移ってきている。

作り手としての生き残りのために、顧客が望んでいる「こと(分野)」「機能」「価値」の各領域から、自社は提供できるが競合他社は提供できない領域を考える事が重要である。

◆課題となる「品質」とは

作っても、「動作しない」「使われない」→プロダクト品質(動作 bug)

作っても、「使われない」「売れない」→プロジェクト品質(企画 bug、ブランド bug、勘違い bug)

試作を開発プロセスの前のほうから行うのがポイントである。

【テーマ3】

◆アジャイル UCD 研究会

アジャイル UCD 研究会は、アジャイル開発と UX の複合領域に興味を持つ開発者、デザイナー、リサーチャのための情報交換の場である。

◆ユーザエクスペリエンスデザイン (UXD)とは

1990年代中頃に D.A.ノーマン博士が提唱した。システムを使用するとき人がどのように感じるか？その全体像をカバーする概念。「性能」よりも「喜び」や「価値」に着目する。はっきりとした定義/枠組み/要素は、未だ進歩中である。(http://en.wikipedia.org/wiki/User_experience より、川口氏が翻訳)

iPhone 体験を例に解説すると、購入前(店舗の外観)から購入後の箱を開けるときの体験までが、喜びや価値につながる。

利用されている状況について、観察を踏まえて設計する。

ユーザビリティエンジニアが「いっしょにやりましょう」と設計に入り込むことが大事である。

生産性の改善として、人を減らさないでどうやって生産性を上げるか？を真剣に考える。より少数での開発を可能にする代わりに、その結果余った工数および人員で新製品を開発する。

作るものを増やすか？ではなく、「ユーザが使うことでアウトプットが増える」ことを利用し、間接的に生産性向上を目指す。

◆アジャイル UX の潮流

EMZero Vol.5 および Enterprise Zine (<http://enterprisezine.jp/article/detail/2664>)に詳細が掲載されている。

【パネル】

(川口氏)UX について、業界の中で必要と思うが、「いない」「やろうと思っているが、なかなかできない」という声を聴きたい。

聴講者について: 品質管理側が 1/3、作り手側が 1/3、デザイナーはいない。

聴講者の中で、UX を進めている企業は？→5 名程度と少ない。

聴講者の中で、UX を進めたいが、会社が・・・という方は？→半数程度。

Q.(聴講者)ユーザビリティ設計支援ツールの詳細を教えてください。

A.(青木氏)Visio ベースで画面部品を概要図として設計し、見える化したい。

ツールから HTML や CSS を出す機能がある。

画面を読み込ませて、チェックリストで自動でチェックできるような開発をしている。

Q.(金山氏)啓蒙活動ということで、UX に関する社内展開やお客様への訴えかけに対し、どういう工夫をしているか？

A.(青木氏)(社内に抵抗はなかったか？の問いを受けて)抵抗があるというわけではないが、本当に使えることがわかるまでは、自分から試す人は少ない。(現場で)効果を出してもらい、成功事例を集めて、社内に広げていく。

A.(三井氏)(裸足の文化圏に靴を売りに行く話を例えに出し)「ここに売る余地はない」と思うか「全員がマーケット」と思うかで変わる。自信満々に「いない」と言う相手に、怒らせないで伝えるにはどうすればよいか？「ここまでできるんですよ」と事例を出して伝える。

A.(川口氏)経営者はつかいやすさにパッションを持っているが、デザイナーを雇えというと、マネージャーは困る。人事の人は認めてくれないだろう。どうやって食わせていくのだろう？という悩みも出る。

一方、下の人は、デザイナーとどうやって付き合っているのかわからない。
自分から歩いて、コンサルをする。これくらいならできる？という見積もりを行い、仲立ちをすることから始めた。

Q.(金山氏)品質管理の人のノウハウを、どうやって使うか？

現状では、ユーザビリティで、品質管理の立場はいらぬのか？

A.(川口氏)ユーザビリティの知見を持っている人は少ないため、自分で調べるしか無い。その際、シンポジウムなど外の力を利用する。

ユーザビリティの人不足に対しては

- ・社内に兼任を雇う(専門の部署をおく)
- ・社内に教える(困ったら聞ける場所を用意する)

品質管理(Quality Assurance)から、Quality Engineer にさせて、現場に配置させた。

A.(三井氏)普段(ソフトウェアの使用中に)自席でぶつぶつ言っているのを、うまく集約できるとよい。Twitter のような直感を拾える仕組みや「直感を言ってよい」という雰囲気作りを行う。
デザイナー独特の風紀(ジーパン、ピアスなど)の問題がある。価値の違う相手が社長に会うことで、心理的障壁がでる。多様性を受け入れること、本音を言い合えることが重要。

A.(青木氏)品質自体も、一番最初は仕様と実装の齟齬(をなくすこと)から始まり、やがては、要求仕様、顧客要求と仕様がきちんとなっているかの確認が必要。

もっと商品が売れるように、ユーザビリティの品質を確保するには、要求通りに製品ができてい
るかを見る。

必要だったら、ユーザビリティのテストをやる。

運用状況をモニタリングして、使いやすさという意味でのサービス提供ができてい
るか、品質管理が必要。

<講義の感想>

UCD、RIA という言葉は恥ずかしながら初めて聴きました。ユーザビリティに限らず、なにが魅力につながるのかを考えて商品をつくるということは、プロジェクトに関わるすべての人が考える必要がある、と強く感じました。内容だけでなく、講義中に黒板に要約を書いていくという川口氏の聴講者を意識した行動も非常に参考になりました。