

# 30SQiP 研究会 特別講義 レポート

作成日： 2014年10月23日

書記氏名： 野田 洋之

|         |  |
|---------|--|
| 日時      | 2014年10月10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     | 利用品質向上のための人間中心設計 (HCD)   |
| 講師名・所属  | 吉武 良治 氏 (芝浦工業大学デザイン工学部)  |
| 司会者     | 金山 豊浩 氏 (株式会社ミツエーリンクス)   |
| アジェンダ   | <ol style="list-style-type: none"><li>1. 使いやすさとユーザーエクスペリエンス<ul style="list-style-type: none"><li>・ 機能重視からユーザー体験重視へ</li><li>・ ユーザーエクスペリエンス (UX) デザインとは</li><li>・ ユーザビリティ (使いやすさ) の定義</li></ul></li><li>2. 使いやすく、魅力的なソフトウェア開発のための HCD<ul style="list-style-type: none"><li>・ プロセス・手法・スキル</li><li>・ HCD の手法：ペルソナ・シナリオ法紹介</li><li>・ ペルソナ活用事例</li></ul></li><li>3. 利用品質 に関連した標準化活動動向<ul style="list-style-type: none"><li>・ ISO/TC159 と ISO/IEC JTC1</li><li>・ SQuaRE シリーズ規格とは</li><li>・ 品質モデルの枠組み (利用時の品質モデルと製品品質モデル)</li></ul></li><li>4. 利用品質向上に向けて<ul style="list-style-type: none"><li>・ 利用品質メトリクス SIG 活動等</li></ul></li></ol> |
| アブストラクト | ソフトウェア開発において利用者視点の開発が重要であることは明らかであるが、なかなか実現できていない。そもそも使いやすいソフトウェアとは何か、きちんと定義し、測定できるようにすることが必要である。ここでは人間工学の国際規格である ISO 9241 シリーズをベースにした使いやすさや人間中心設計の考え方、手法を紹介する。またソフトウェアの品質規格である、SQuaRE シリーズ (ISO/IEC 250xx) の品質モデルをもとに利用品質の考え方を整理する。最後にそれらに関連した最近の話題を紹介する。   |

第五回例会の特別講義では、「利用品質向上のための人間中心設計 (HCD)」というテーマで、芝浦工業大学デザイン工学部の吉武先生より、ご講演いただきました。吉武先生は2013年3月までの27年間、IBMにおいて、製品やサービスの利用者視点での使いやすさの追求など、人間工学や人間中心設計 (HCD) を開発の現場で実践されていました。2013年4月に芝浦工業大学に移り、教育や学会の場において、引き続き人間中心設計 (HCD) などの活動に取り組まれています。今回の講義では、IBMにおいて得られた実践的な経験も交えて、お話されました。

## 1. 使いやすさとユーザーエクスペリエンス

- ・製品の魅力は、製品の機能・性能ではなく、製品によるユーザー体験、ユーザー満足で決まるようになってきている。
- ・製品購入前からサポートまでの製品ライフサイクルの全てのユーザー体験をトータルにデザインするのが、ユーザーエクスペリエンス (UX) ・デザインであり、サポートなども重要で、ユーザーを惹き付ける要素になる。

ユーザーエクスペリエンス (UX) の基礎について、iPhone6 や先生が実際に体験をした製品サポートの例などを交え、分かりやすく解説いただきました。なぜ iPhone がユーザーの心を惹き付けるのか、ユーザーエクスペリエンス (UX) の観点で、理解ができました。

- ・ユーザビリティは、製品が目的を達成するために用いられる際の、有効さ、効率、ユーザー満足度であり、ユーザー、目標、利用の状況が変わるとユーザビリティの良し悪しが変わる。
- ・ISO9241-210:2010 では、ユーザーエクスペリエンス (UX) が、人間中心設計 (HCD) プロセスによって達成すべき目標の一部として明確に位置づけられている。

全てのユーザーに最適なユーザーエクスペリエンス (UX) は作れない、ターゲットユーザーを決め、そのユーザーに体験して欲しいことを考えた上でソフトウェアやハードウェアを設計する必要がある、と説明されていました。また、ユーザビリティは製品に付随するものではなく、周囲 (ユーザー、目標、利用の状況) が決まることにより特性が決まる、ユーザビリティを論議する際は、前提条件として周囲を決めておかないと意味がない、と説明されていました。これまで、ソフトウェアやハードウェアの設計をする際、盛り込む機能を漠然と考えていましたが、実はユーザーに体験して欲しいことや、その際の周囲の状況を前提条件として考えないといけないことに、目を洗われる思いがしました。

## 2. 使いやすく、魅力的なソフトウェア開発のための HCD

- ・ユーザーエクスペリエンス (UX) /ユーザビリティは製品・サービスにおいて実現すべき目標や特性のひとつであり、製品・サービスごとに異なる。人間中心設計 (HCD) /ユーザー中心設計 (UCD) は前記を実現するためのプロセスであり、全ての製品・サービスで共通。
- ・ユーザー中心設計 (UCD) の紹介：事例、6つの法則、ユーザー中心設計 (UCD) プロセスのエッセンス
- ・人間中心設計 (HCD) の手法：ペルソナ・シナリオ法の紹介

使いやすいソフトウェアを開発するための手法として、ペルソナ・シナリオ法を中心に、解説されました。ペルソナ・シナリオ法はゴール駆動型デザインで、下記の手順を経ると説明されていました。

1. ペルソナの設定
2. ペルソナの目標の設定
3. ペルソナのシナリオの設定

ペルソナは実際のユーザーの仮想的な存在 (例えば、IT に詳しくない35歳の女性) であり、調査を通して発見されること、ペルソナ・シナリオ法を使うとユーザー、目標、利用の状況が自動的に決まり、共有できること、一人の人が100%満足できる製品を作ると他の人も80%満足する、しかし全員が満足するような製品をつくと全員の満足度が60%になる、ペルソナを立てるのが使いやすい製品を作る一番の近道であること、と説明されていました。私個人は組み込み系ソフト開発に従事しており、ユーザーエクスペリエンス (UX) /ユーザビリティに関わ

ることがほとんどないため、人間中心設計 (HCD) やペルソナ・シナリオ法については初見であり、目から鱗が落ちる思いで講義を視聴していました。

### 3. 利用品質に関連した標準化活動動向

人間工学 ISO/JIS や SQuaRE(ISO/IEC250xx)シリーズ規格について、解説されました。SQuaRE 品質モデルにおいて、ISO/IEC25010 で規定される製品品質モデルと利用時の品質モデルでは対象が異なり、製品品質モデルでは対象コンピュータシステムのみ着目すればよいのに対し、利用時の品質モデルは人間-コンピュータモデルの全てを見ないと語ることはできない、との説明について、なるほどと思いました。利用品質に関連した規格の動向について、ほんのさわりではありましたが、貴重なお話を聞くことができました。

### 4. 利用品質向上に向けて

吉武先生も理事として参加されている HCD-Net (NPO 法人人間中心設計推進機構) 内で行われている利用品質メトリクス SIG の活動について、紹介されました。

#### 質疑応答

ペルソナについて「ペルソナを例えば 35 歳の女性の方と設定したとしても、35 歳の女性の方の思考については、あくまでペルソナを検討している人の頭の中での想像でしかない。開発者間でペルソナの思考を一致させる方法は？」との質問がありました。吉武先生より、「それぞれの開発者が勝手に考えてはいけない。ペルソナシートにより、ペルソナの趣味や生活などの情報を共有し、全ての開発者が同じ仮説の人物を共有できるようにする。足りない情報はペルソナキーパーを交えて開発者間で論議をし、認識の一致を図る。」とお答えがありました。さらに、司会の金山先生より、「ユーザーさんへのインタビューなど、調査に基づいてペルソナ作り上げていくのが本来のやり方。実務の場合は、情報が無いと何も進まないの、まずは仮説に基づいて進めてゆき、情報が足りない部分を調査により補う。ペルソナはデザインの大本となるのでしっかり作る必要がある。」と補足がありました。ペルソナの情報共有について、興味深いお話を聞くことができました。

以上