

UX デザイン手法の効果的展開策

～ 「UX サジェスター」の提案 ～

How to spreading UX design methods more effectively

- Proposal of UX Suggester-

主査	:	金山 豊浩（株式会社ミツエーリンクス）
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式会社）
リーダー	:	中島 碧莉（株式会社インテック）
研究員	:	田中 智絵（株式会社 LIXIL） 徳田 和貴（株式会社 LIXIL）

研究概要

UX 手法を他の開発手法と同じ方法で私たちの組織に広げても、UX 手法の効果が発揮されていない問題があるとわかった。

本論文ではその問題を解決するために、システム開発時に UX 手法の有識者によるサジェストを行う展開方法を提案する。

我々はサジェストする前後のペルソナを比較する実験を通じて、提案の有効性を検証した。まず、UX 手法の初心者である開発プロジェクトの担当者が単独でペルソナを作成する。次に、UX 手法の有識者が、開発者が作成したペルソナを参照して UX の視点でサジェストを実施する。

その結果、UX 手法の有識者によるサジェストを実施したペルソナは、開発プロジェクトの担当者単独で作成したペルソナよりも、UX の考慮された成果物となった。さらに、サジェストを実施することで、開発プロジェクトの担当者に UX の視点が備わる効果もあるとわかった。

Abstract UX methods are spreading throughout software development organizations in the way same as other development approaches, however it has been found that developers are not employing methods effectively. In this paper, to address the issues, we propose that a UX expert is involved during a project's development phases to provide advice and suggestions.

To verify the effectiveness of the proposed solution, we compared a persona before and then after modification based on a UX expert's advice. Initially, a software developer, who was also a UX novice, created a persona alone. Then a UX expert, assigned to work in partnership with the developer, referred to the persona created by the developer and offered guidance from a UX point of view. As a result, by implementing the UX specialist's recommendations, the developer's original persona was enhanced quite considerably with regard to UX perspectives. In addition, by implementing the suggestions of the UX expert, it was also found that the developer unfamiliar with UX methodologies acquired knowledge and gained an understanding of development from a UX perspective.

1. はじめに

システムやプロダクトを性能やスペックで選択する時代から、ユーザーに価値のある利

第4分科会（展開グループ）

用体験，“UX（User Experience，以下UX）”を与えることが重要となっている^[1]。UXには様々な考え方や定義があるが、本論文では「システムの利用を通してユーザーが抱くシステムへの印象」と定義する。

昨年度までは、UXを高めるためにどのようにUX手法を実践するかという点に注目した研究を行ってきた^[2]。そのため研究員自身のUX手法を扱うスキルは向上させることができたが、すべてのプロジェクトにこのようなUXの知識を持った有識者を参画させることは現実的ではない。

一方で、UX手法の知識を持たない開発プロジェクトの担当者に向けてUX手法を普及・展開させようとした場合、各社ともほぼ同じ課題にぶつかり、スムーズに展開させることは難しいとわかった。

そこで今年度は、より効果的で効率的な展開方法を研究テーマとして取り上げ、「開発プロジェクトの担当者が手法を実施する際に、UX手法の有識者がサジェストという形で部分的にサポートをする、新たな展開方法のアイデアを考案、評価した。その結果、サジェストがある方がUX手法の効果と開発プロジェクトの担当者のUXへの理解が高まることが確認できた。よって、このアイデアを採用することで、すべてのプロジェクトについてUX手法の有識者が関わらなくても、部分的なサポートのみでUX手法の効果が十分に発揮できるとわかった。

本論文の貢献は次の通りである。

- ・UX手法が正しく行われることにより、システム開発における開発者同士の認識合わせがスムーズになる。
- ・部分的とはいえ、UX手法の有識者がプロジェクトをサポートするため、ユーザーを考えた検討ができ、ユーザーにとって価値の高いシステムの開発が行われる。

本論文の以降の構成は次の通りである。

2. 問題意識

従来のUX手法の展開方法および、UX手法の普及を妨げる原因を分析する。

3. 研究アイデア

開発プロジェクトの担当者がUX手法を実施する際に、UX手法の有識者がより効果が出るようにサジェストする「UXサジェスター」を提案する。

4. 結果

提案した「UXサジェスター」の有効性を述べる。

5. まとめ

本論文の結論とまとめを述べる。

2. 問題意識

システム開発におけるUX手法の効果・必要性については、第4分科会の過去研究によって明らかである。しかし、分科会のメンバーが所属する組織内であっても、必ずしもUX手法が適切かつ、広く展開・普及し、効果が上がっているとは言い難いのが実情である。

そこで現在、分科会のメンバーが各社で実施しているUX手法の展開方法を共有し、普及を妨げている原因について分析した。

問題(1) 標準開発プロセスへのUX手法の安易な組み込み

UX手法が社内の標準開発プロセスに組み込まれている会社も多くなりつつある^[3]が、様々な要因からプロセスが阻害されているケースが存在する^[4]。

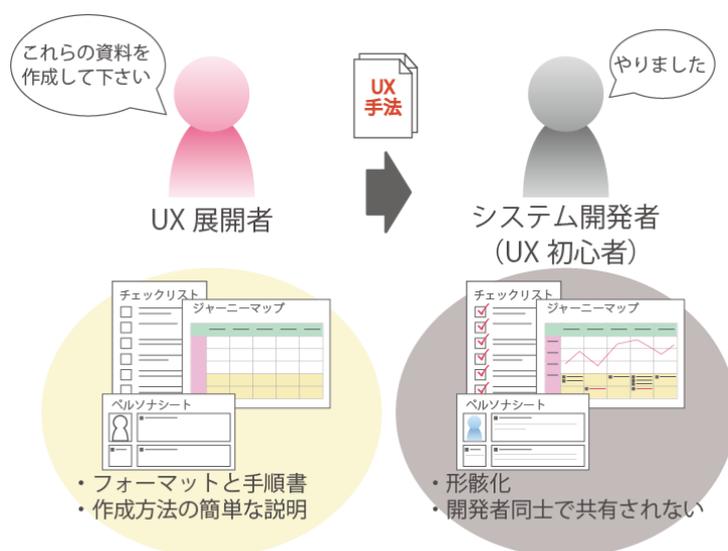
例えば、他の開発プロセスのように、手法の詳細な実施方法や定型化されたドキュメントのフォーマット、チェックリストといったインプットを渡し、アウトプット

第4分科会（展開グループ）

トのサンプルを開発プロジェクトの担当者に提示する．すると多くの場合，見た目は整った成果物が作成される．しかし実際に開発プロジェクトの担当者にヒアリングしてみると，手法の目的を深く理解していなかったり，本来あるべき形で活用されていなかったりといった，「ただ書いて終わりの作業」となっている実態がある．

特にプロジェクトのスケジュールがタイトな場合，システムの機能や要件定義などが優先的に行われ，UX の検討は最後にやればよい，と後回しにされてしまうことも多い．その結果，納期ギリギリになってようやく UX ドキュメントを形式的に埋めるという対応になりがちである．その場合，外形的にはプロセスが実施されているように見えても，UX の考慮が不十分，またはまったく考慮されないといった事態になる．

これらの原因は，効果の実感のしにくさによる形骸化のリスクが高いと想定する．UX 手法による最終成果が出るまでは多数の中間成果物を作成する必要がある，UX 手法の経験や知見が乏しい場合は中間成果物の効果を見極めた UX 手法実践が難しい．



図番号 1. 標準開発プロセスへの UX 手法の安易な組み込み

問題(2) UX 手法実施チェックリストによる思考停止

開発プロジェクトの担当者自身が，開発工程で実施した UX 手法が問題なく行われているかチェックリストを使ってチェックを行う方法も採用されることが多い．

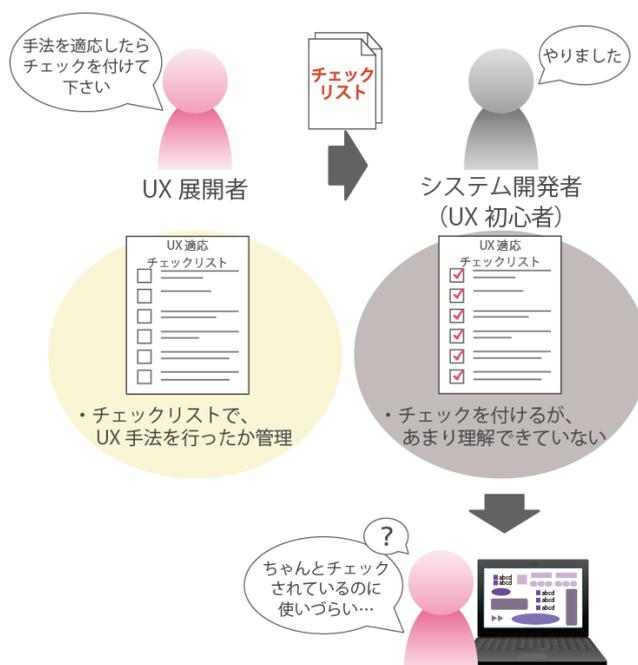
しかし「行えているかどうか」のチェックがされていても，「期待される効果が出ているかどうか（または出そうか）」はわからない．

また，手法によっては単純に Yes/No での二分が難しいものもあり，チェックを入れる際に，どこまでのレベルが達成されていれば良いのか判断基準に迷う．結果，個人の主観で判断してしまうケースもある．さらに，手法を用いたことによる効果や，手法を用いることの意味まで浸透せず，ただ「チェックできたから良い」と判断し，UX 手法の効果が薄くなる場合もある．

これらの原因は，必要とされる UX 手法の実施内容・レベルがシステムの特長やユーザーの多様性，プロジェクトの内容によって異なるため，そもそも画一的なチェックリストでの確認が難しいという点が挙げられる．

さらに UX 手法はプロジェクトの状況に応じて実施内容を検討したり，必要な成果を得られるまで活動する必要がある，UX 手法の経験や知見が乏しい場合は状況を見極めた UX 手法実践が難しい．

第4分科会（展開グループ）



図番号 2. UX 手法実施チェックリストによる思考停止

問題(3) 勉強会や研修を受講しても実プロジェクトへの適用が困難

UX を推進するチームによる社内勉強会や演習会を開催し、社員に UX について知ってもらう機会を設けるといった展開・普及がなされることもある。しかし、UX そのものの必要性については比較的理解されやすいが、研修参加者が実際にプロジェクトに対して UX 手法を適用させようとしても、すぐに効果を出すことは難しい。

これには、多くの研修や勉強会などでは、複数の手法を学べるものの、システムやプロジェクトの特性によって変化する、手法同士の組み合わせや実施タイミング・回数等の判断までは学びづらいという背景がある。

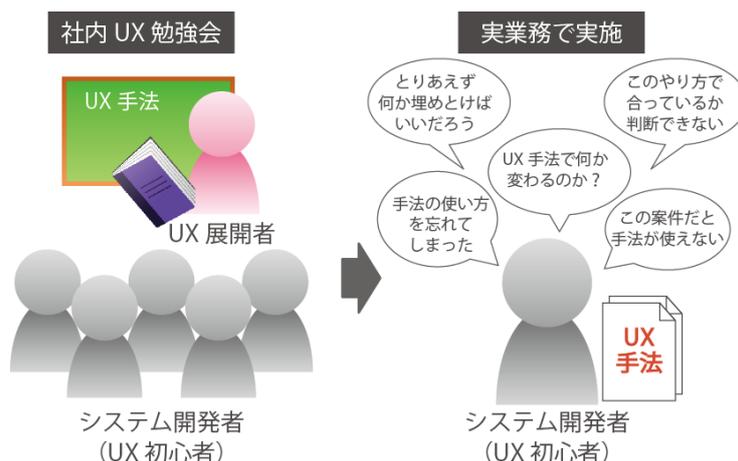
特に UX 手法は定量的な終了基準の設定が難しく、「何回やればいい」といった判断ができない。そのため、UX 手法の経験や知見が乏しい場合は手法が適切に活用できているかを理解しながらの UX 手法実践が難しい。

また、研修や勉強会の参加者が「これまで UX 手法を知らなくてもシステム開発をしてきた」という自負を持っている場合、「新しい手間が増える」といった、手法そのものに対してネガティブなスタンスをとってしまうことも多い。

筆者らが実際に社内で展開を行った際の様子やヒアリングからも、一部の方から、実践でどう使うか分からなかった、時間が短すぎて話についていけない箇所があった、UX を理解して使えるようになったか自信がないなどの意見があった。

逆に、基本的な知識しかなくもっと高いレベルを求めていた、と言う意見もあり、研修に集まる人の能力や専門性によっても、理解に差が出ていると感じた。

また、研修で学んだ事を実践で実施する時に、頭では分かったつもりになっていたが正しく手法が使えているか分からない、などの意見もあった。



図番号 3. 勉強会や研修を受講しても実プロジェクトへの適用が困難

3. 提案するアイデア

本研究では、開発プロジェクトに対し、前述の問題を解決するために、UX 手法の有識者によって UX 手法の実践についてサジェストする「UX サジェスター」を提案する。

3.1 サジェストとは

サジェストとは、控えめに提案すること^[5]である。本研究では、サジェストする人の事を「サジェスター(Suggester)」と呼ぶ。

サジェストの具体的なイメージとして、サジェスト機能を紹介する。サジェスト機能は Google など多くのサイトで実装されている。機能としては“検索サイトの入力枠に文字を入れていくと、その文字に続く候補が自動的に表示される。これを、サジェスト機能という。サジェスト (suggest) は本来、「示唆する」といった意味。つまり、「これじゃないですか」と候補を示してくれる。”^[6]というものである。

ここで重要なのは、サジェストはあくまで「正解候補の提示、示唆」であり、「正解の提示」ではないという点である。言い換えると、サジェストする側が一方的に答えを押し付けるのではなく、「何が正解なのか」はサジェストを受ける側が考えて決める。この点において、レビューにおけるレビュアーの位置づけとは若干異なる。

3.2 開発プロジェクトと「UX サジェスター」の関係

開発プロジェクトでは、プロジェクトに適切な開発プロセスを適用して作業を進めていく中で、フェーズごとにいろいろな活動をして成果物を作成・修正していく。これらの中には、ユーザーの役割と業務についてヒアリング・整理したり、ユーザーが操作する画面の設計をする、といった UX (ユーザー視点) が重要なものも少なくない。

UX サジェスターは、各フェーズの活動や成果物、開発プロジェクトの担当者との対話から開発プロジェクトが UX について考慮できているかを確認し、開発プロジェクトの担当者へ UX (ユーザー視点) のサジェストを行う。プロジェクトに直接関わらない第三者の立場により、開発プロジェクトの担当者が気付けない点を見つけ出せたり、担当者の思い込みを洗い出したりできる。

より具体的には、開発プロジェクトの担当者と UX サジェスターがそれぞれ持つ知識を出し合うことで、最適な UX 手法の活用ができる。開発プロジェクトの担当者は、開発対象のシステムやユーザー、さらに該当の開発プロジェクトが抱える固有の問題について理解している。UX サジェスターは UX 手法の有識者として、開発プロジェクトの性質から UX 手法の必要性を見極め、効果的な UX 手法の選択肢を提案する。UX 手法の効果は、開発プロセスの全体に広く関わりプロジェクトの最終成果物に影響を与えるものである。そのため、開発プロジェクトの担当者自身が勘所をつかむことが大切である。

UX サジェスターは、開発プロセスとして UX 手法およびその成果物が定義されている場

第4分科会（展開グループ）

合はもちろん、UX手法を実施していないプロジェクトについても、通常の開発プロセスで作成される成果物をUX観点で評価し、開発担当者との対話で評価結果のフィードバックが可能である。

3.3 期待効果

本提案により、第2章で上げた問題意識を以下のように解決できると仮定した。

問題(1) 標準開発プロセスへのUX手法の安易な組み込み

UXサジェスターという第3者のUX手法の有識者が成果物を評価することで、手法が狙っている効果に結びつくように軌道修正を行えるため、形骸化の防止が可能になる。

問題(2) UX手法実施チェックリストによる思考停止

UX手法の有識者が、開発プロジェクトの担当者が実施したUX手法に問題がないか、効果が出ているかどうかを直接確認できる。

問題(3) 勉強会や研修を受講しても実プロジェクトへの適用が困難

開発プロジェクトの担当者と対話形式でサジェストすることにより、実際のプロジェクトの事情を考慮した内容のサジェストを実施できる。また、担当者がUXサジェスターに質問することもできるため、UX手法を柔軟に開発プロジェクトに適用できるとともに、適用方法についても学ぶことができる。

4. 仮説の検証および考察

4.1 検証方法

上記の仮説を検証するために、以下の内容で実験を行った。

(1) UX手法を仮想の開発プロセスとして定義する（定義は付録1参照）。

(2) 架空のシステム改定プロジェクトを設定し、(1)で定義したプロセスを、UX手法の知識を持たない開発者（以下、実験協力者）に実施してもらう。

(2)-1. まずは実験協力者単独で実施し、成果物を作成してもらう。

(2)-2. UXサジェスターが対面かつ、プロジェクトの内容および作成されたペルソナに即して、以下に挙げる4点の質問をする。その後、実験協力者に成果物への追記要否を判断、必要な場合は追記してもらう。

- ・各入力項目について、どうしてその内容を記入したか
- ・ペルソナが当該システムを使っていることが想像できるか
- ・関係者の中で、そのペルソナは共有できるか
- ・今回の改定により、ペルソナは喜ぶか

(3) 上記(2)-1、(2)-2の成果物の比較および、実験協力者に対するアンケートを実施する。

これらの実験を以下の4名を実験協力者として実施した。

実験協力者甲：入社2年目。社内システムのプログラマ。

要件調整については、先輩社員のサポート程度の経験。

担当システムのユーザーに関する知識あり（自身もユーザーの一人）。

実験協力者乙：入社2年目。社内システムのプログラマ。

要件調整については、先輩社員のサポート程度の経験。

担当システムのユーザーに関する知識あり（自身はユーザーではない）。

実験協力者丙：入社7年目。PMとして要件調整経験多数。

ユーザーヒアリング等を通して、実ユーザーに関する知識は豊富。

実験協力者丁：入社12年目。PMとして要件調整経験多数。

ユーザーと定期的に会議を実施しており、実ユーザーに関する知識は豊富。

4.2 検証結果

付録2～9参照（一部機密情報が記載されていたため、記述内容および記述量が大きく変

第4分科会（展開グループ）

わらない程度に改編を行っている）。

なお、実験協力者の記入内容は斜体で表現している。付録 2～5 の下線部分はサジェスト以降（上記(2)-2）で追記された部分となる。

4.3 結果の分析と考察

前章で提示した3つの問題に即して、結果を分析した。

4.3.1 問題(1) 標準開発プロセスへのUX手法の安易な組み込み

今回、実験協力者として選定した4名いずれも(2)-1の段階で、提示したフォーマットのほぼすべての項目を埋めることができている（付録2～5の各項目）。このことから、「このプロセスで何をしなければいけないか」については理解ができていると考えられる。

しかし、実験協力者甲および乙は効果についてある程度イメージができているものの、実験協力者丙、丁についてはプロセスの説明書には何を目的としたプロセスであるかは明記してあるにも関わらず、プロジェクトの中でどのように活用し、どのような効果をもたらすかについて実感できていなかった（付録8および9の間1）。

これらにより、単にプロセスを定義するだけでは形骸化のリスクが高いという課題認識について確認できる。

それに対し、(2)-2でのやり取り後のペルソナシートと事後アンケートを見ると、以下の内容がわかる。

- ・サジェストの前後で記述内容が増えている（付録2および5の下線部分）
- ・実験協力者単独で成果物を作成した場合に比べ、UXサジェスターからサジェストを受けることで成果物の活用方法について具体的なイメージができている（付録6の間4）
- ・手法の有効性および実施するにあたっての注意点について実験協力者自身が意識できるようになっている（付録8および9の間4）

4.3.2 問題(2) UX手法実施チェックリストによる思考停止

今回の検証ではチェックリストそのものの作成は実施しなかったが、UXサジェスターが直接プロジェクトの担当者と対話するため、実施できているかどうかの客観的評価・判断が可能となる。

4.3.3 問題(3) 勉強会や研修を受講しても実プロジェクトへの適用が困難

実験協力者丙の事後アンケートを見ると、「システムのユーザーについて、単に開発者サイド、発注者サイドがそれぞれ単独で想定するだけでなく、両者が共同で作成、共有することが必要」と、プロジェクトでの実践をより意識できるようになっている。

ただし、実験終了後に実験協力者丙から「サンプルがあるとよい」という要望があった。これは、「他のプロジェクトと比べて遜色ないレベルの成果物を作成したい」という成果物を重視する発想からの発言と思われる。しかし、ペルソナ自体はプロジェクトに特化したものになるべきであり、サンプルの提示はあまり意味をなさない。その旨を実験協力者丙に説明したところ、すぐに納得することができた。この点を見ても、実プロジェクトでの実践イメージができるようになったと考えられる。

上記の実験結果から、UXサジェスターはUX手法展開時の問題として認識していた3点のいずれについても有効であるといえる。

5. まとめ

5.1 論文の寄与

本研究は、UX手法を組織に対してより効率的に展開・普及させるための方法として貢献するとともに、他の開発プロセスと同じ展開方法だと普及しなかったり、効果が出ないという、「注意喚起」としても有効である。

5.2 今後の研究

今回の研究はUX手法の有識者がプロジェクトの開発担当者にもどのように展開していく

第4分科会（展開グループ）

かがテーマであったが、今後、UXサジェスターに必要となるスキル（UX手法だけでなく、ファシリテーション^[7]に類似するスキルも必要と推察される）の洗い出しや、育成方法についての研究が必要となると考えられる。

これらの課題について今後の研究が進むにつれて、UX手法の効果的な展開が可能になると考える。

6. 参考文献

- [1] デザイナー, エンジニアのための UX・画面インタフェースデザイン入門 山岡俊樹 P5, 2013)
- [2] 第29年度 SQiP 第4分科会, システム開発における利用者視点欠乏症のかんたん自己診断と処方箋一覧, 第29年度ソフトウェア品質管理研究会分科会報告書, 2014
- [3] 社会イノベーションを支えるエクスペリエンスデザイン エクスペリエンスデザインの理論と実践 http://digital.hitachihyoron.com/pdf/2011/11/2011_11_01.pdf
- [4] 日本完成工学会論文誌 Vol.13 No.1(特集号) pp.145-153(2014)
人間中心設計プロセス実践と阻害要因 企業調査(2012年) 水本 徹, 倉持 淳子, 森亮太】 https://www.jstage.jst.go.jp/article/jjske/13/1/13_145/_pdf
- [5] <http://ejje.webl.io.jp/content/suggest>
- [6] <http://www.nttpc.co.jp/yougo/%E3%82%B5%E3%82%B8%E3%82%A7%E3%82%B9%E3%83%88%E6%A9%9F%E8%83%BD.html>
- [7] <http://www.webl.io.jp/content/%E3%83%95%E3%82%A1%E3%82%B7%E3%83%AA%E3%83%86%E3%83%BC%E3%82%B7%E3%83%A7%E3%83%B3>

第4分科会（展開グループ）

付録1 ペルソナ作成のプロセス説明

■プロセス名称

ペルソナ作成

■プロセスの目的

システムのユーザー視点で要件検討、開発、テストを行うためには、ユーザーの理解が不可欠である。しかし、単に「ユーザー」とした場合、各人が想定するユーザー像が異なる可能性がある。

そこで仮想ユーザー（＝ペルソナ）を作成し、あたかも実在する人物のようなプロフィールを設定、関係者間で共有することで各人のユーザー像を統一する。

このペルソナによってターゲットとするユーザーが明確になるため、よりユーザー視点に立ったシステム開発を行うことができる。

■実施基準・実施タイミング

- ・システム企画工程以降、随時作成する。
- ・一度、作成したペルソナを流用してもよいが、実際のユーザーが変化（システムに習熟する等）した場合にはペルソナも修正をすること。

■実施要領

- （1）当該システムのユーザーを洗い出す
- （2）洗い出したユーザーを、その属性（性別・年齢・職業 etc）で分類する
- （3）今回のプロジェクトでターゲットとする分類を選択する
- （4）選択した分類について仮想の個人を設定し、ペルソナシートを記入する

■成果物

- ・ペルソナシート

第4分科会（展開グループ）

■ペルソナシート

- ・名前
- ・年齢
- ・居住地
- ・職業
- ・家族構成
- ・キャッチコピー
- ・性格
- ・こだわり,大事にしていること
- ・その他の特記事項1
- ・その他の特記事項2



第4分科会（展開グループ）

■写真サンプル



第4分科会（展開グループ）

付録2 実験協力者甲作成のペルソナ

■ペルソナシート

- ・名前
東海 太郎
- ・年齢
35歳
- ・居住地
多摩センター
- ・職業
SE
- ・家族構成
本人, 配偶者, 子供二人
- ・キャッチコピー
これからが働き盛り
- ・性格
仕事に対しては熱い
自分で仕事を抱えこんでしまう傾向がある
- ・こだわり, 大事にしていること
プロジェクトは工数管理も大切だがチームメンバーが一番大事
- ・その他の特記事項1
複数のプロジェクトを担当している
チーム内のメンバーの繁忙度が高い, または偏りがあり, メンバーひとりひとりのことを把握し切れていない
- ・その他の特記事項2
XXシステム（注：仮想プロジェクトとして想定した工数管理システム）は週に1度確認している



第4分科会（展開グループ）

付録3 実験協力者乙作成のペルソナ

■ペルソナシート

- ・名前
山田 一男
- ・年齢
35歳
- ・居住地
多摩市
- ・職業
SE
- ・家族構成
妻, 息子(3), 息子(1)
- ・キャッチコピー
- ・性格
几帳面, 責任感が強い, 真面目
人と話すのが好き, 面倒見がよい
- ・こだわり, 大事にしていること
チームメンバー1人1人と会話をし, 理解すること
休日は家族と過ごす
- ・その他の特記事項1
プロジェクトリーダーをしている。
- ・その他の特記事項2



第4分科会（展開グループ）

付録4 実験協力者丙作成のペルソナ

■ペルソナシート

- ・名前
佐藤 健
- ・年齢
35歳
- ・居住地
仙台市
- ・職業
代理店店主
- ・家族構成
3人
- ・キャッチコピー
お客様にあった商品をアドバイスします。
- ・性格
気が強い。リーダー的存在
- ・こだわり,大事にしていること
お客様に商品内容を理解してもらう。
休日は子供を大事にする。
- ・その他の特記事項1
- ・その他の特記事項2



第4分科会（展開グループ）

付録5 実験協力者丁作成のペルソナ

■ペルソナシート

- ・名前
長澤 有紀
- ・年齢
27歳
- ・居住地
国分寺市
- ・職業
事務職
- ・家族構成
一人暮らし
- ・キャッチコピー
継続は力なり 公明正大
石橋をたたいて渡る
- ・性格
おとなしくて真面目, 堅実. 貯金が趣味
- ・こだわり, 大事にしていること
何かするにあたって, 事前にちゃんと準備する
手順に従って作業をすること, 同じ作業を間違えずに繰り返して行うことが得意
- ・その他の特記事項1
予期しないことが起こることが嫌い
自分の仕事でもイレギュラーなことが起きると混乱することがある
とっさのことにすぐ反応できない
- ・その他の特記事項2



第4分科会（展開グループ）

付録6 実験協力者甲の事後アンケート UCD手法実施アンケート

今回、「ペルソナ作成」というプロセスを実施するにあたって、以下の作業を行っていただきました。

- ①プロセスの説明書きを読む
- ②シートにある項目を埋める
- ③有識者と会話する
- ④シートに補記する

問1：①の時点で「ペルソナの有効性（＝システムのユーザーについて、関係者間で認識を統一する）」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問2：②の時点で「XXXXがあると作りやすい」、または「YYYYがあると作りづらい」というものがありましたか？（自由記述）

自分もユーザーの一人であるため、ある程度は使い方のイメージができた。しかし、プロジェクトの内容によっては、自分とは異なる属性、例えばプロジェクトのリーダーや管理職、経営陣などをペルソナとして考える必要があると思われるため、それらのユーザーに関する知識（業務内容や利用用途、タイミング等）が必要だと感じた。

問3：③の「ペルソナの有効性」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問4：今回ペルソナ作成を通して、感じたこと、思ったことがありますか？（自由記述）

これまでのプロジェクトでは漠然としたユーザー像しか描けていなかったため、関係者それぞれが想定するユーザーが異なり、要件検討時に混乱することが多かったが、今回作ったようなペルソナシートを使って具体的なユーザーを関係者間で共有すると、ユーザー像がぶれないため、機能面や操作性などについて建設的な議論ができると感じた。

第4分科会（展開グループ）

付録7 実験協力者乙の事後アンケート UCD手法実施アンケート

今回、「ペルソナ作成」というプロセスを実施するにあたって、以下の作業を行っていただきました。

- ①プロセスの説明書きを読む
- ②シートにある項目を埋める
- ③有識者と会話する
- ④シートに補記する

問1：①の時点で「ペルソナの有効性（＝システムのユーザーについて、関係者間で認識を統一する）」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問2：②の時点で「XXXXがあると作りやすい」、または「YYYYがあると作りづらい」というものがありましたか？（自由記述）

「どういう使い方のユーザーを想定するか」が決められていれば、作りやすかった。

今回XXシステム（注：工数管理システム）のペルソナを設定するという課題だったが、XXシステムのユーザーとしてはプロジェクトリーダー、プロジェクトのメンバー、オーナー等が想像できたため、どのような使い方のユーザーを想定するか迷った。

問3：③の「ペルソナの有効性」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問4：今回ペルソナ作成を通して、感じたこと、思ったことがありますか？（自由記述）

ペルソナを作成することで、データで考えた場合には得られないことに気づくことができ、ユーザーの本当の使い方やシステムを使っている中で思うことが自然と想像できるのではないかと思った。

第4分科会（展開グループ）

付録8 実験協力者丙の事後アンケート

UCD手法実施アンケート

今回、「ペルソナ作成」というプロセスを実施するにあたって、以下の作業を行っていただきました。

- ①プロセスの説明書きを読む
- ②シートにある項目を埋める
- ③有識者と会話する
- ④シートに補記する

問1：①の時点で「ペルソナの有効性（＝システムのユーザーについて、関係者間で認識を統一する）」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問2：②の時点で「XXXXがあると作りやすい」、または「YYYYがあると作りづらい」というものがありましたか？（自由記述）

何のために項目を埋めているのか（ペルソナの仕組みや有効性）を事前に共有できていると作りやすい。

問3：③の時点で「ペルソナの有効性」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問4：今回ペルソナ作成を通して、感じたこと、思ったことがありますか？（自由記述）

自社でペルソナを利用していく場合、サプライヤだけでなく、オーナーであるサービス部（注：発注者）にもペルソナの仕組みや利点をしっかりと理解してもらった上で進めないと、あまり有効ではないと感じた。また、ある程度スケジュールに余裕がないと、有効的に利用していくことは難しいと思う。ただ、SA（注：基本要件定義工程）やUC（注：外部設計工程）の時点で事前にシナリオを作って、システムの利用イメージをオーナーと共有することは重要なので、ペルソナはその代わりとして有効なツールであると感じた。

第4分科会（展開グループ）

付録9 実験協力者丁の事後アンケート UCD手法実施アンケート

今回、「ペルソナ作成」というプロセスを実施するにあたって、以下の作業を行っていただきました。

- ①プロセスの説明書きを読む
- ②シートにある項目を埋める
- ③有識者と会話する
- ④シートに補記する

問1：①の時点で「ペルソナの有効性（＝システムのユーザーについて、関係者間で認識を統一する）」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問2：②の時点で「XXXXがあると作りやすい」、または「YYYYがあると作りづらい」というものがありましたか？（自由記述）

*全体のなかでどういう位置づけのプロセスになるのかのイメージが必要。
写真でイメージを膨らませることができた。*

問3：③の「ペルソナの有効性」について、どう思いましたか？（5段階評価で1つを選択）

- 5 非常に有効だ（≡「どのプロジェクトでも作るべき」）
- 4 それなりに有効だ（≡「なるべく作ったほうがよい」）
- 3 時には有効かもしれない（≡「プロジェクトの内容によっては作ったほうがよい」）
- 2 ほとんど役に立たない（≡「作っても作らなくても変わらない」）
- 1 役に立たない（≡「作るだけ時間のムダ」）

問4：今回ペルソナ作成を通して、感じたこと、思ったことがありますか？（自由記述）

ユーザー像の共有は有効だとは思いますが、実際のプロジェクトの中で時間をとってペルソナを作ることができるかどうかは疑問。オーナー（注：発注者）側にとっても、やったことがないプロセスだと思うので、実施するにあたってちゃんとした説明が必要になりそう。