

一般財団法人日本科学技術連盟
第35年度(2019年度)
ソフトウェア品質管理研究会 成果発表

演習コースIV UX (User Experience)
2020年2月21日 (金)

発表：松清 誠也（東京海上日動システムズ株式会社）

本間 貴博（株式会社東京精密）
岸 洋次（株式会社東京精密）
児玉 政幸（株式会社デンソー）
皆木 沙織（ソニーネットワークコミュニケーションズ株式会社）

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）

アジェンダ

1. イントロダクション
2. UXデザインの重要性
3. 魅力的品質
4. 演習コースUXの研究概要
5. 演習内容
6. 振り返り
7. 35SQiPの活動を通じての変化

1. イン트로ダクション



引用：『しゅくだいやる気ペン』公式サイトより

1. イン트로ダクション

いつものえんぴつに付けるだけ。
勉強への取り組みを分析して
見える化します。



やる気ペンで勉強すると、



アプリが日々の努力に見える化



習慣化をサポートします

引用：『しゅくだいやる気ペン』公式サイトより

1. イントロダクション



体験のデザイン = UXデザイン

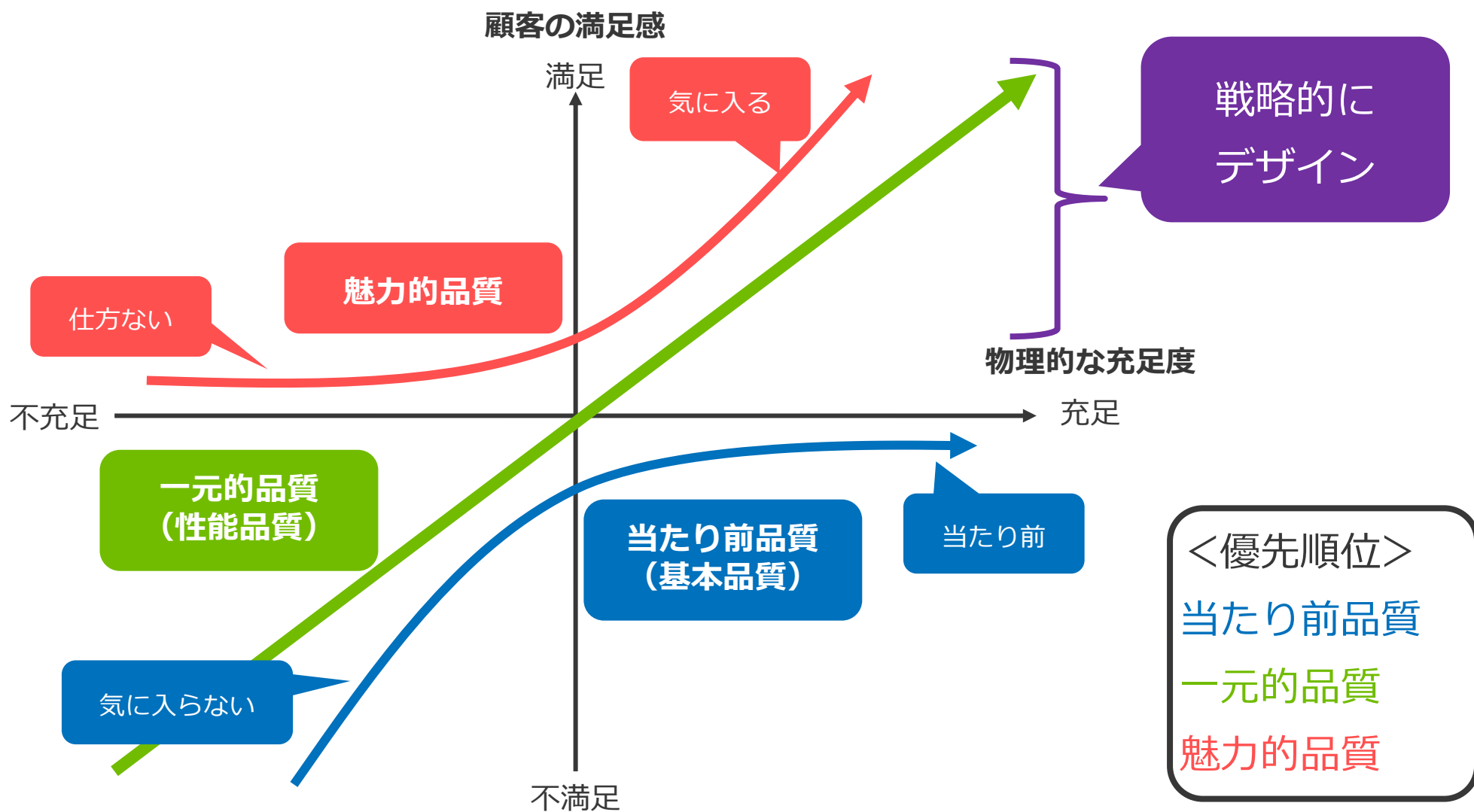
2. UXデザインの重要性

高付加価値な製品・サービスも、徐々に一般的なものになる（コモディティ化）
顧客に選ばれるためには**魅力的な製品・サービス**を創出する必要がある



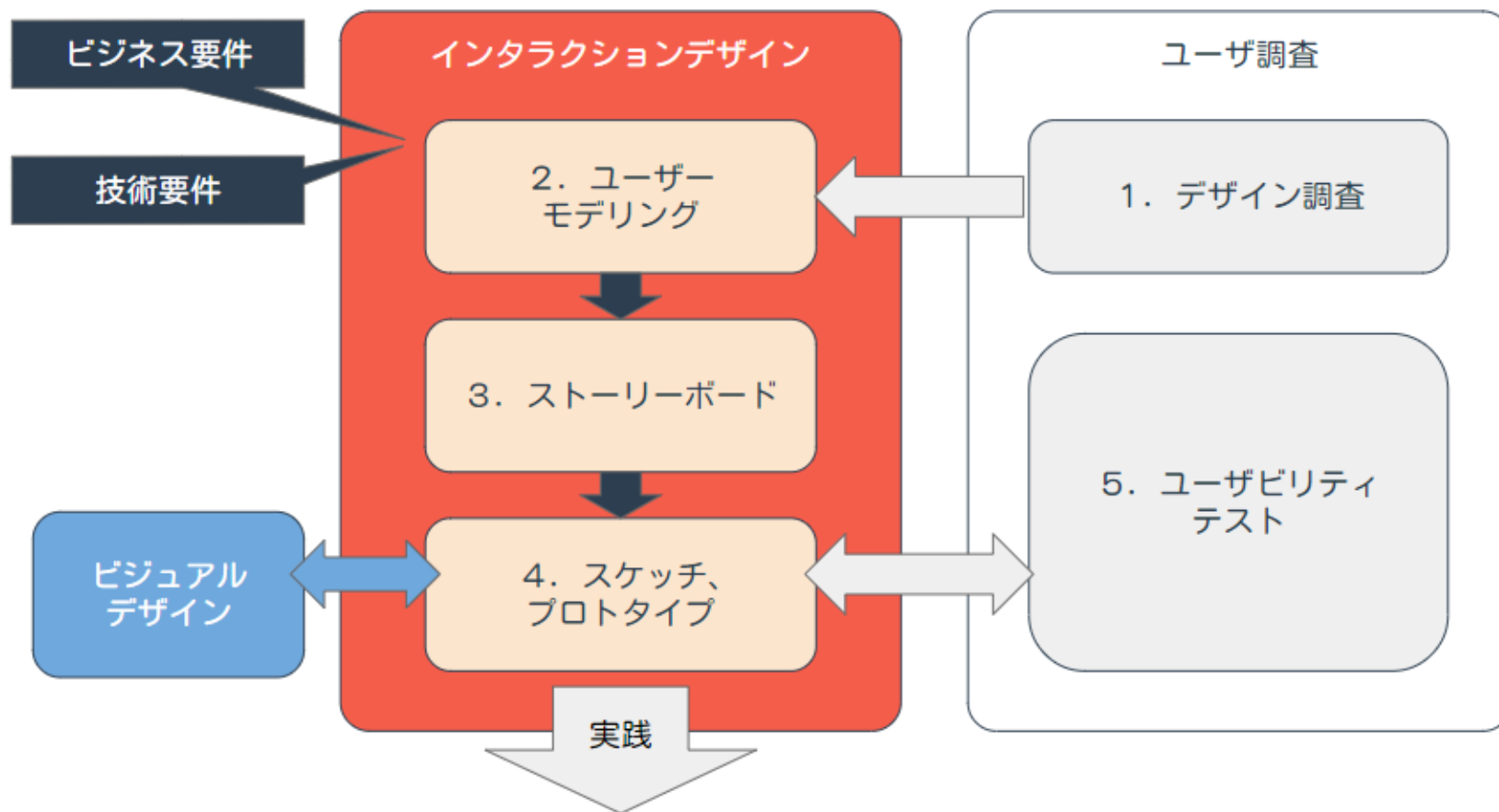
ユーザが満足する理想の体験を目標にデザイン

3. 魅力的品質：狩野モデル



4. 演習コースUXの研究概要

ユーザ体験の質を高めるための手法やノウハウの習得を目的とする。
UXデザインの全プロセスを学習・実践。



引用：「UXデザイン入門」より

4.演習コースUXの研究概要

学習

アンケート

製品

全体を通じて、三つの軸で活動してきた。

デザインプロセス毎の演習内容や成果物を以降にまとめる。

UXデザインプロセス	概論学習 合宿など (全員)	アンケート 職人(松清)	製品 テスト(本間)
		アンケート集計 業務の改善	自社製品のユー ザビリティ改善
①デザイン調査	—	○	—
②ユーザモデリング	○	○	○
③ストーリーボード	○	○	○
④プロトタイプ	○	○	—
⑤ユーザビリティテスト	—	○	○

現状のユーザ体験や利用文脈を調査・把握することが重要。

システム発注者の仮説ではなく、実ユーザの現状を知る。

（SQiP事務局の方々にご協力頂きました）

ユーザ調査・分析

Web化したことでデータ化は楽になったよ。
紙のデータ化は本当に大変だった・・・

分析にあたってはデータ転記などの手作業が、
どうしても必要なんだよね。

フィードバックは早いほうが良いので、
極力早めに集計したいんだ。

Web化したことで回答率が減ったんだよね

アンケートの項目は一度決めたら変えないよ。
回毎の傾向や変化がみたいから。

内容から連絡や案内が必要と思われる人がいたら、
個別にメールなどの連絡をするようにしているよ。



5.演習内容：②ユーザモデリング（KJ法）

学習

アンケート

製品

ユーザ調査の結果を分析し、体験価値や本質的なニーズの仮説を導出。

KJ法を用いて内容の整理し、実現したい体験を探索した。

ユーザ調査・分析

分析にあたってはデータ転記などの手作業が、どうしても必要なんだよね。

フィードバックは早いほうが良いので、極力早めに集計したいんだ。

主に解決したい課題

↓
簡単にサクッと集計できる

内容から連絡や案内が必要と思われる人がいたら、個別にメールなどの連絡をするようにしているよ。

アンケートの項目は一度決めたら変えないよ。回毎の傾向や変化がみたいから。

併せて解決したい課題

↓
シームレスに連絡できる
回答内容の傾向が分かる

Web化したことでデータ化は楽になったよ。紙のデータ化は本当に大変だった・・・

一定程度解決済み

Web化したことで回答率が減ったんだよね

“回答者”側のUX改善が
必要な可能性あり

システムによって
解決できそうな課題

解消済み または
別軸での検討となる課題

5.演習内容：②ユーザモデリング（ペルソナ）

学習

アンケート

製品

仮想の典型ユーザ像をモデル化することで、目標が定まる。

デザインに関わる全ての人の共通認識化し、デザインに一貫性を持つ。

ペルソナ1「デジカメについて詳しくなく、価格・デザイン以外の選定基準がない」



鈴木優子
(26) 女性

■タイプ

- デジカメの機能についてはあまり詳しくなく、どのような機能が付いているものを買うのかは特に決まっていない。
- デジカメの選定基準は主に価格とデザイン（カラーバリエーション）、機能はできるだけ優れたものが良いが、特別なこだわりがあるわけではない。
- メーカーはある程度どこでも良い。

■ゴール

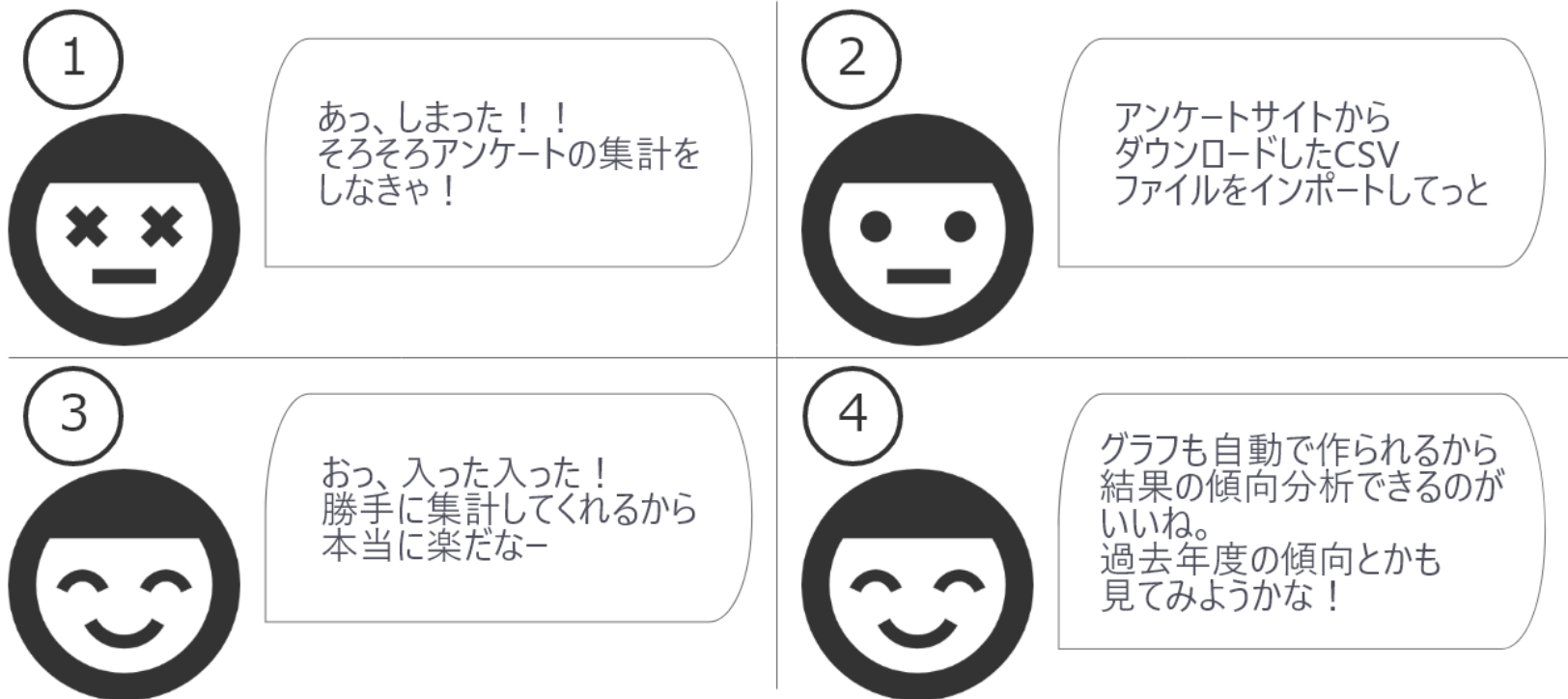
価格、デザイン、希望の条件を満たすものを選びたい。

「こんな人いるいる！」と感ずることが出来るレベルまで具体化する

製品・サービスを通じてのユーザ体験をストーリーとして視覚化。

「ユーザが感じる体験価値や利用文脈」を具体化する。

『簡単にサクッと集計出来る』の嬉しい体験



“らくらく集計”&“自動でグラフ化”が嬉しい♪

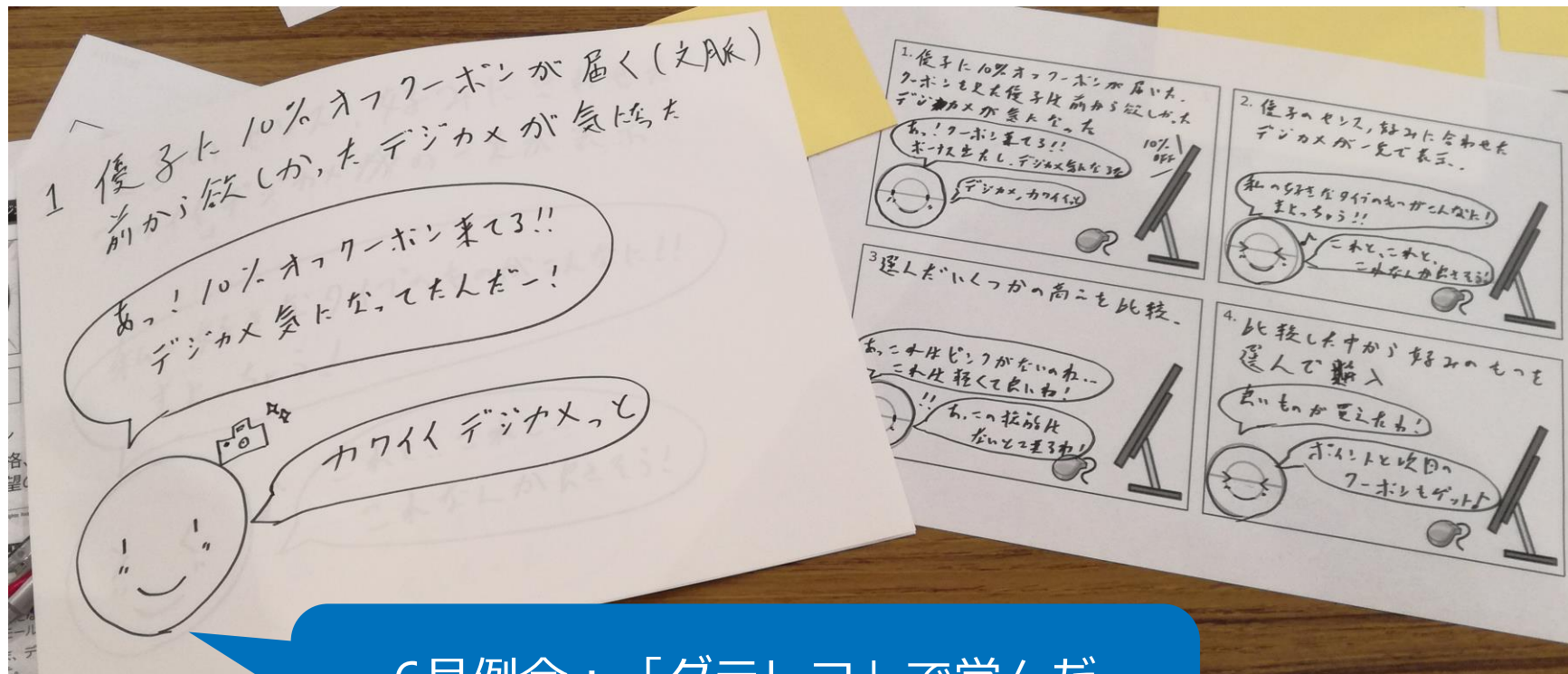
5. 演習内容：③ストーリーボード

学習

アンケート

製品

イラストを活用することで、早い段階で評価する。
評価を繰り返すことで、**仮説・アイデア**を磨き込む。



6月例会：「グラレコ」で学んだ
イラストによる表現技法を活用

5.演習内容：④プロトタイプ

学習

アンケート

製品

具体化した仮説・アイデアを評価可能なレベルにまで形にする。
擬似的に操作し、**理想のユーザ体験を実現できるかを評価**する。
(合宿にて演習コースⅠの方々と同実施)

The image shows a hand-drawn prototype of a camera website using sticky notes. The main sticky note features a header with 'カメラ' (Camera) and '検索' (Search). Below it, there's a search bar with 'デジカメ かわいい 安い' (Digital camera, cute, cheap) and a '検索' (Search) button. The main content area displays several camera icons, some with checkmarks, and a '価格' (Price) dropdown menu. At the bottom, there's a '商品と比較' (Compare products) button and a '商品' (Product) dropdown menu. A smaller sticky note below the main one shows a camera icon and the text '世界一軽量25g' (World's lightest 25g). To the right, another sticky note shows a table with camera specifications:

機種名	価格	重量	画素数	ズーム
Canon	100,000円	約150g	1200万画素	5倍
Nikon	120,000円	約180g	1600万画素	10倍
...	...	...	...	...

Below the table, there's a sticky note with the text 'お買上げ' (Thank you for your purchase), 'ありがとうございました。' (Thank you very much.), and '(250pt+ゲット!)' (Get 250pt+!).

付箋を使用することで
ポップアップなどの動きも表現

5.演習内容：④プロトタイプ

学習

アンケート

製品

早く・手軽に形にすることができるペーパープロトタイプ。
より具体的なイメージを作るためのツールも多数存在する。

例：プロトタイピングツール：AdobeXD



実際にユーザが操作することで、**体験価値の実現を評価**する。
(基礎コースの方々とは合同実施)

<テストルーム（個室）>



テスト参加者

- ・シナリオの実行
- ・感じたことを発話



モデレータ

- ・シナリオの提示
- ・実施方法の説明
- ・質問・インタビュー

評価の材料を記録・収集

表情、音声（発話）、画面の操作

<モニタリングルーム（別室）>



デザイナー・開発者

- ・ユーザ体験を観察
- ・操作の導線、発話や表情に注視
- ・観察により得られた事実を抽出

“事実”にフォーカスすることが大事

5.演習内容：⑤ユーザビリティテスト

学習

アンケート

製品

理想とするユーザ体験を基に、テストシナリオを作成。

プロトタイプが、**ユーザ体験を実現できるかを評価**する。

達成したいユーザ体験

主に解決したい課題



簡単にサクッと集計できる

併せて解決したい課題



シームレスに連絡できる
回答内容の傾向が分かる

評価したいテストシナリオ

①CSVデータをインポートして結果を表示



②アプローチ機能を元に、興味のあるような顧客にDMを発信



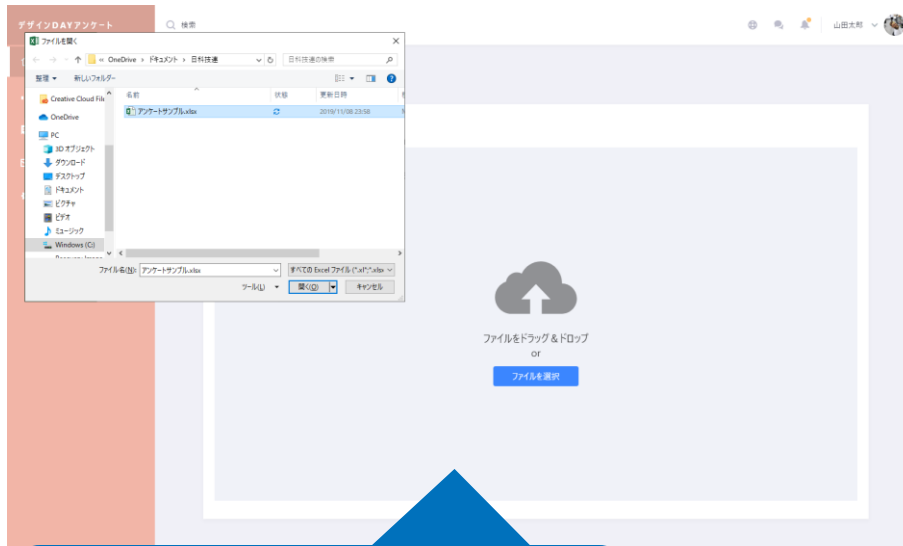
5.演習内容：⑤ユーザビリティテスト

学習

アンケート

製品

観察を通じての気づき・知見（シナリオ①：インポート作業）



インポート操作に戸惑いは
感じられなかった

縦に長いデザインが使いづらい。
要素をタブで分けるなどの工夫が必要。



5.演習内容：⑤ユーザビリティテスト

学習

アンケート

製品

観察を通じての気づき・知見（シナリオ②：メール発信）

デザインDAYアンケート

検索

インポート

ダッシュボード

データリスト

アプローチ

セッティング

アプローチ

アプローチ候補一覧

氏名	質問	コメント
小澤 かなた	本日の感想	今日の説明は大変参考になりました。機会があれば紹介したいと思います。
		XXの説明で使用した資料がとても見やすくよかった。資料を共有していただきたい。
渡邊 ジョン	本日の感想	ぜひ社内でも試してみたいのですが、無料のプランもあるらでしたら、ぜひご案内を頂きたいです。

「アプローチ」という言葉から、機能の意図が伝わりにくく、スムーズなシナリオ実施とはいかなかった（手が止まった）。
“ヒント”や“チュートリアルを設ける”などの工夫が必要。

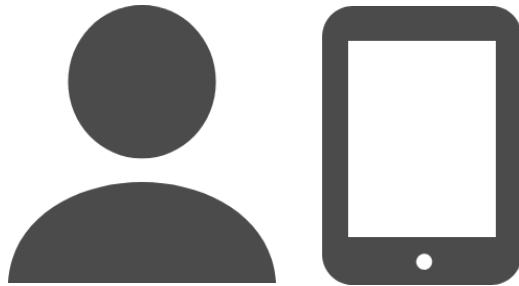
5.演習内容：⑤ユーザビリティテスト

学習

アンケート

製品

題材製品を初めて使用するユーザを対象に、使用する様子を観察。
事前に質問リスト、観察点リストを用意。



・テスト内容(タスク)

- 用意している3枚の紙(A,B,C)を測定してもらい、測定結果を印刷する。
 - ・ 測定前に測定パラメータを選択
- 印刷した結果を比較し、どの紙の値が一番大きいのかを報告してもらう。

質問リスト

観察点リスト



リストを用意することで、
一貫した調査が可能

大人数で囲んだ状態でのテストは
テスト参加者のプレッシャーとなった。
テスト時の環境配慮の教訓。

6.振り返り

①デザイン調査、②ユーザモデリング

- ・ユーザの**実情を把握すること**がデザインの起点であり重要。
- ・ペルソナの設定・解釈を間違えると、後の開発・評価等に影響するため注意。

③ストーリーボード、④プロトタイピング

- ・ビジネスや機能の視点ではなく、ユーザの**体験・感情を優先**する。
- ・仮説・アイデアに沿ったストーリーを描く。
- ・ペーパーを使用すると手軽に少ないコストで作成することができる。
素早く評価を繰り返すことで**アイデアを磨き上げる**ことが可能。

⑤ユーザビリティテスト

- ・得られる情報（**表情、発話、操作**）から非常に多くの情報が得られる。
- ・テスト参加者に**前提やイメージをしっかり伝える**ことが、テストの質を上げるコツ。
- ・対面の場合、テスト参加者に遠慮などが生じてしまい、正直なネガティブ意見を収集できない可能性がある点に注意が必要である。

7.35SQiPの活動を通じての変化

活動前後での変化



『UXデザインって言葉には聞くけど、
具体的にはどんなことをすれば良いの？？？』



UXデザインのプロセスを説明・実践することができ
るようになった。各手法を実際に実践したことで、
業務にもすぐに適用できる。

7.35SQiPの活動を通じての変化

活動前後での変化



『UXデザイン・・・なんか**難しそう**』
『芸術的な**センスが必要**？』



“グラフィカルな創作物”ではなく、“**設計**”の意味。
誰でも行うことができ、**難しいものではない**。

ご協力いただいたコースの指導者・研究員の皆様、
事務局の皆様に心から感謝申し上げます。

ご清聴ありがとうございました。

補足資料

3. 魅力的品質：企画品質

