

# 演習コースⅢ UX

Gentle Cart チーム

## 活動報告



発表：

石井 航太 日本電子株式会社

甲斐 輝 アイホン株式会社

佐藤 梢 三菱電機ソフトウェア株式会社

中川 克人 三菱電機ソフトウェア株式会社

主査：

金山 豊浩 株式会社メンバーズ

副主査：

村上 和治 株式会社SHIFT

アドバイザー：

三井 英樹 Weblysts.com

# UXとは？

UX = ユーザーエクスペリエンス(体験)

## UIデザイン

見た目・操作性

- 色
- 形
- フォント
- レイアウト

## UXデザイン

体験全体

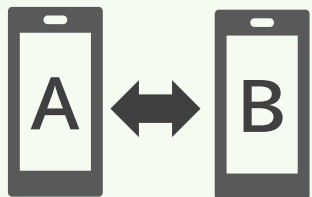
- 導線
- 情報構造
- フィードバック



# 悪いUX



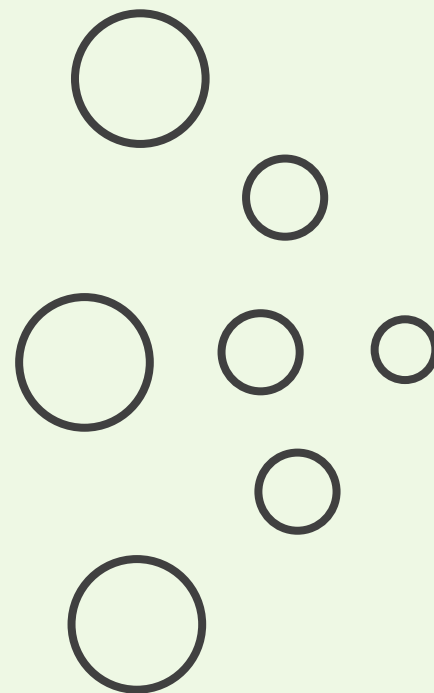
起動に時間がかかる。



情報が散らばっており、  
何度もページを切り替え  
なければならない。



エラーの原因・対処法が  
わからない。



# 良いUX



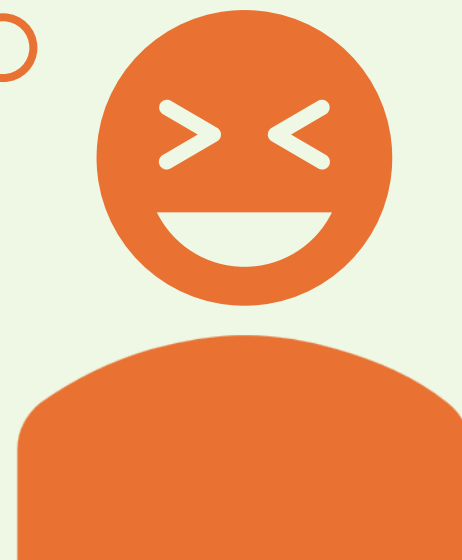
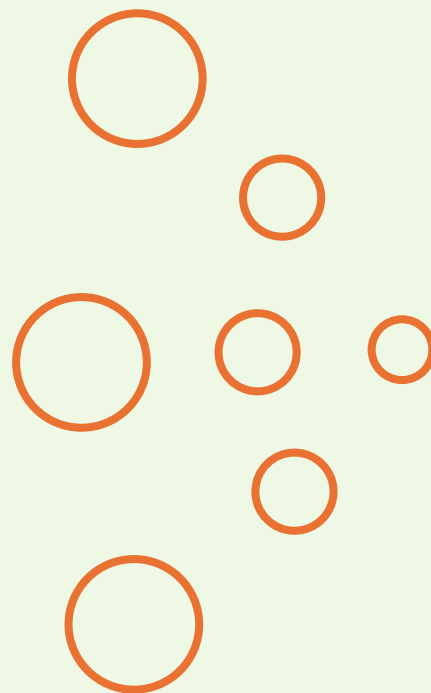
すぐに起動する。



関連する情報が一か所に  
まとまっている。

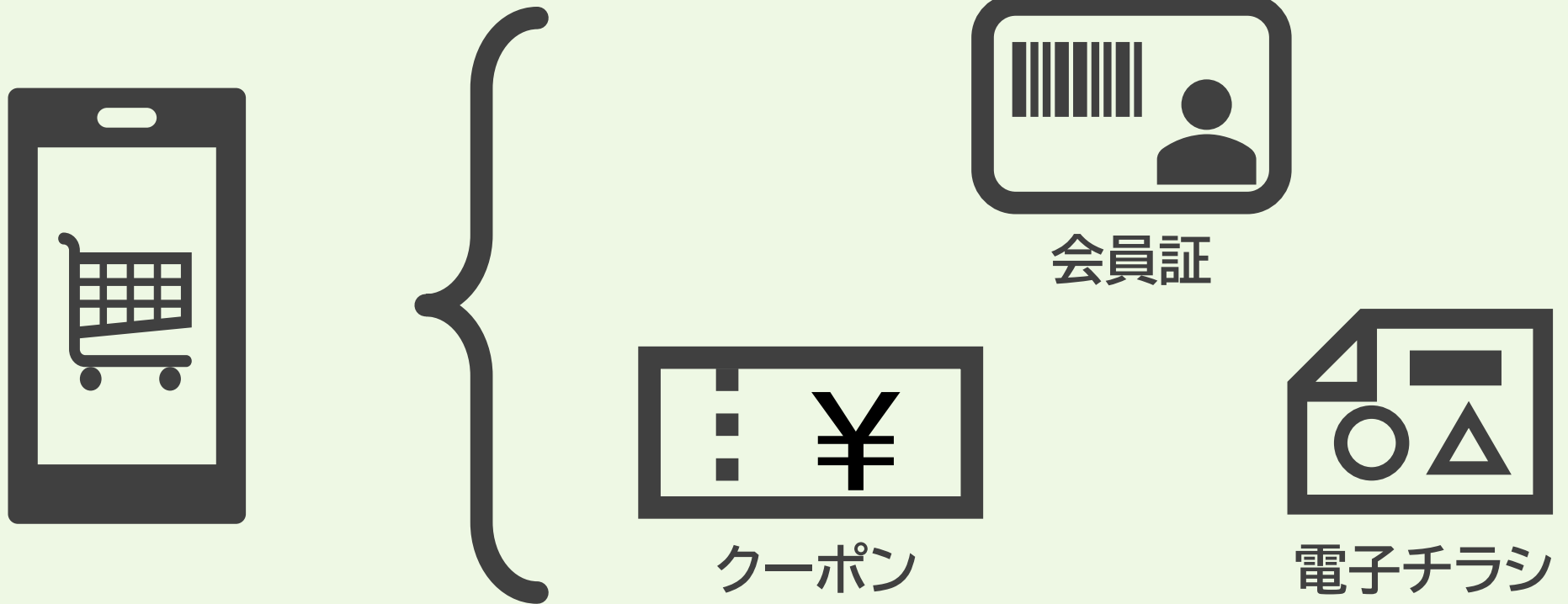


エラーの原因・対処法が  
わかりやすく表示される。



# どうやって良いUXにする？

テーマ：スーパーマーケット会員アプリのUX改善



# UX改善プロセス



アンケート  
&  
ヒアリング



カスタマージャーニーマップ作成



プロトタイピング



ユーザビリティテスト



# アンケート

SQiP研究会の合宿参加者の中から15名を対象とした。

(本来はターゲットユーザーを対象にアンケートを取ることが望ましい。)

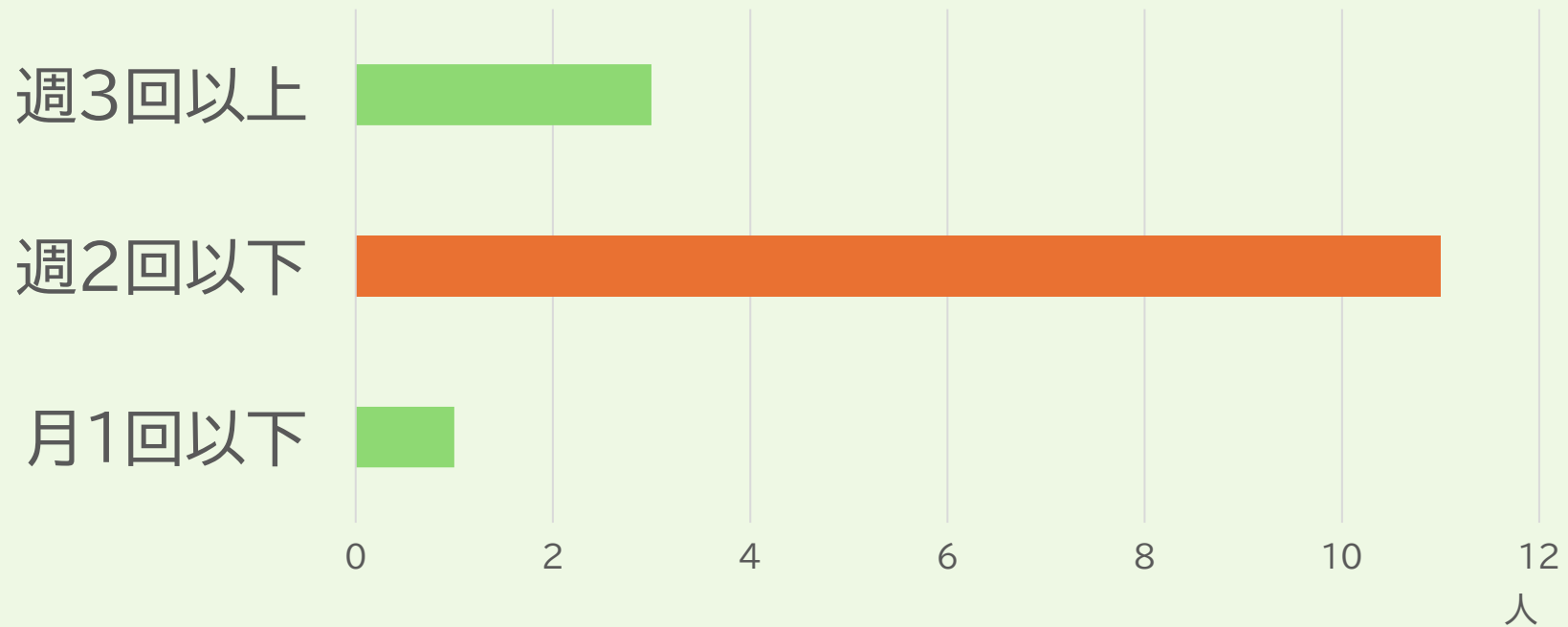
## アンケート項目

- スーパーの利用頻度
- アプリの利用頻度
- クーポンの利用頻度
- 購入商品を決めるタイミング
- 時間とお金のどちらを優先するか
- セルフレジの利用頻度



アンケート結果①

# スーパーの利用頻度

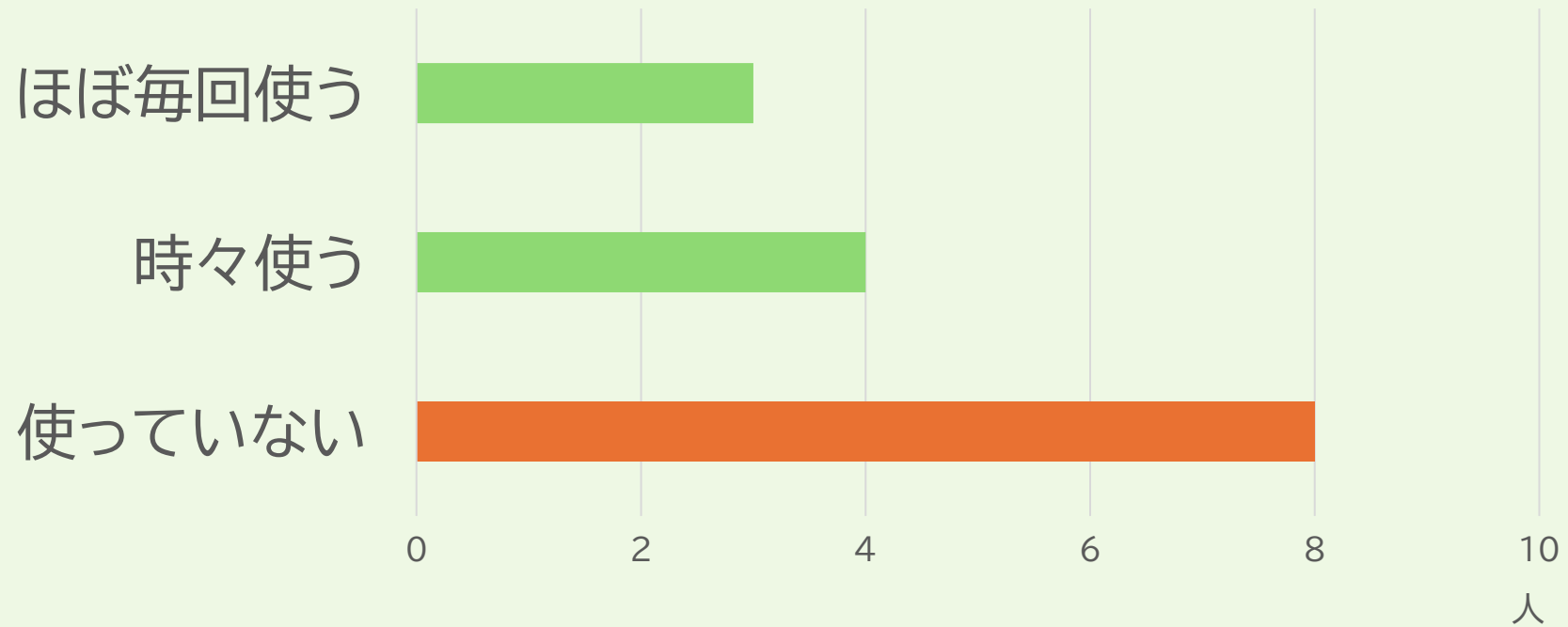


対象者はある程度スーパーを利用している



## アンケート結果②

# アプリの利用頻度

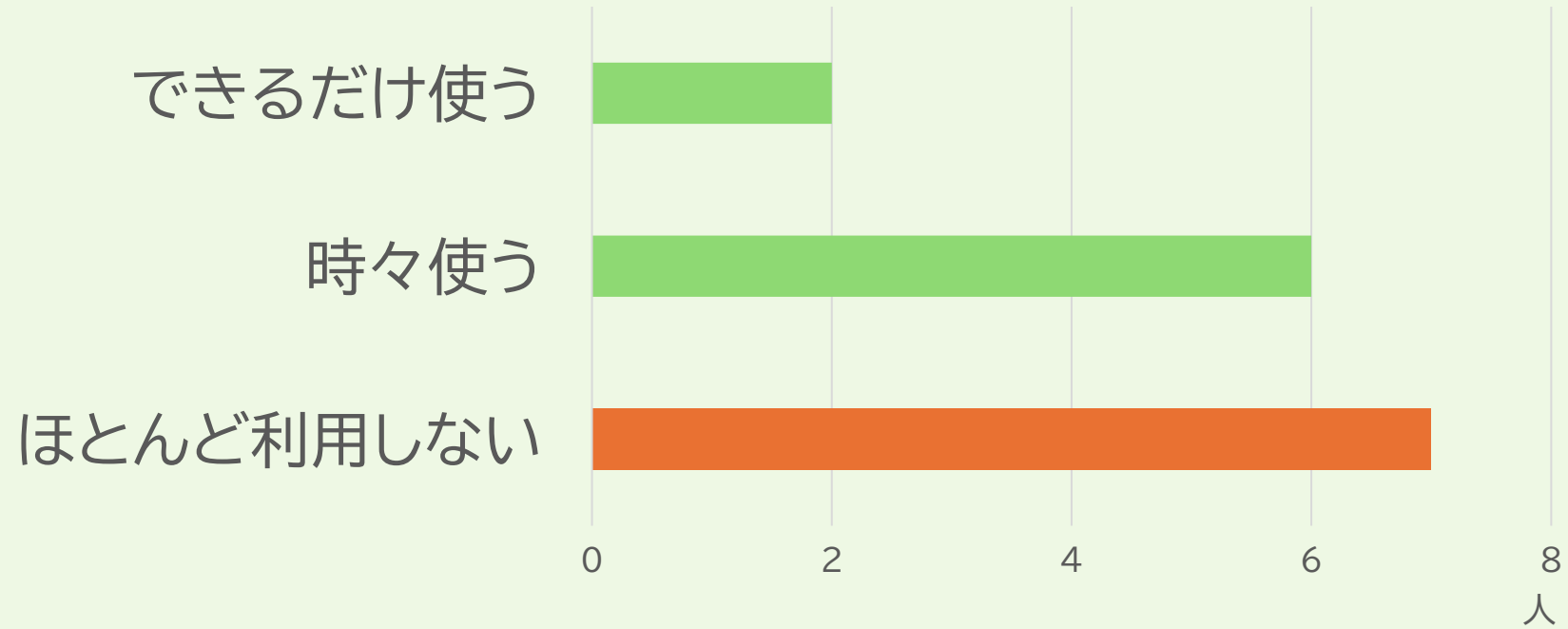


アプリはあまり利用されていない



アンケート結果③

# クーポンの利用頻度

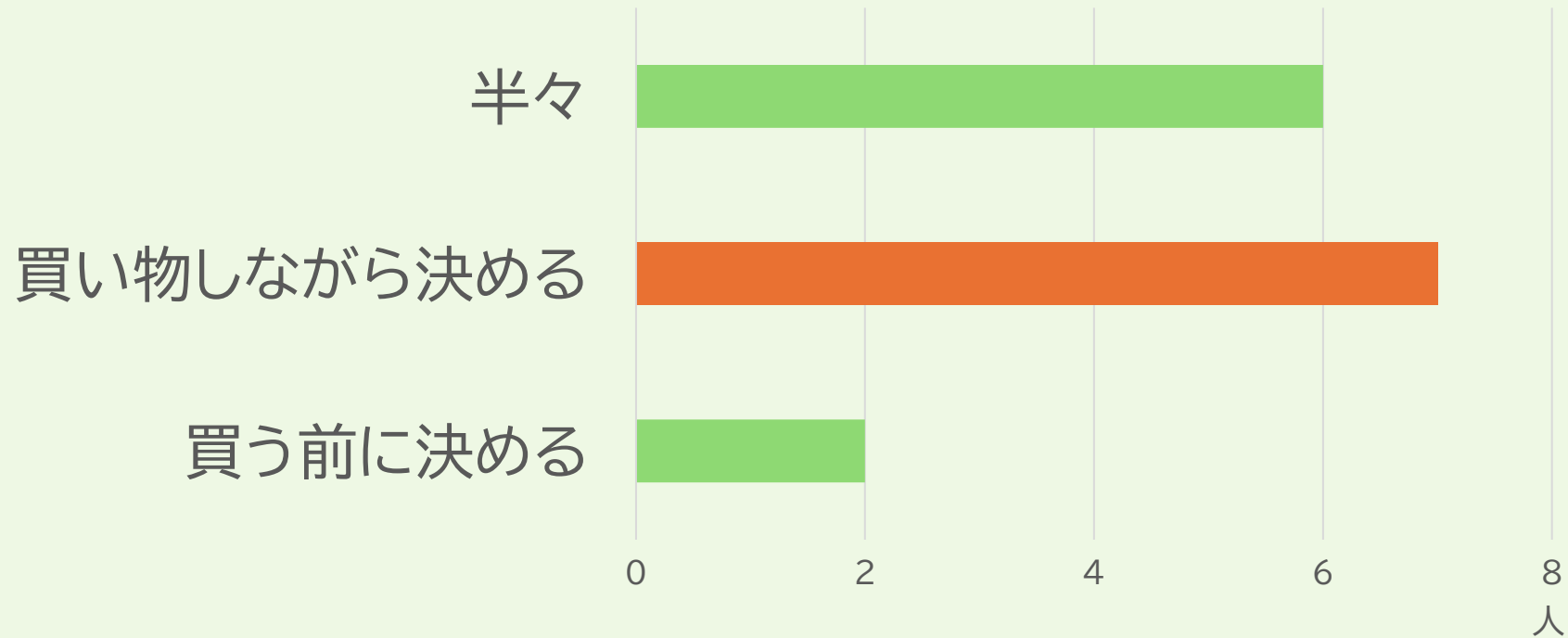


クーポンはあまり利用されていない



アンケート結果④

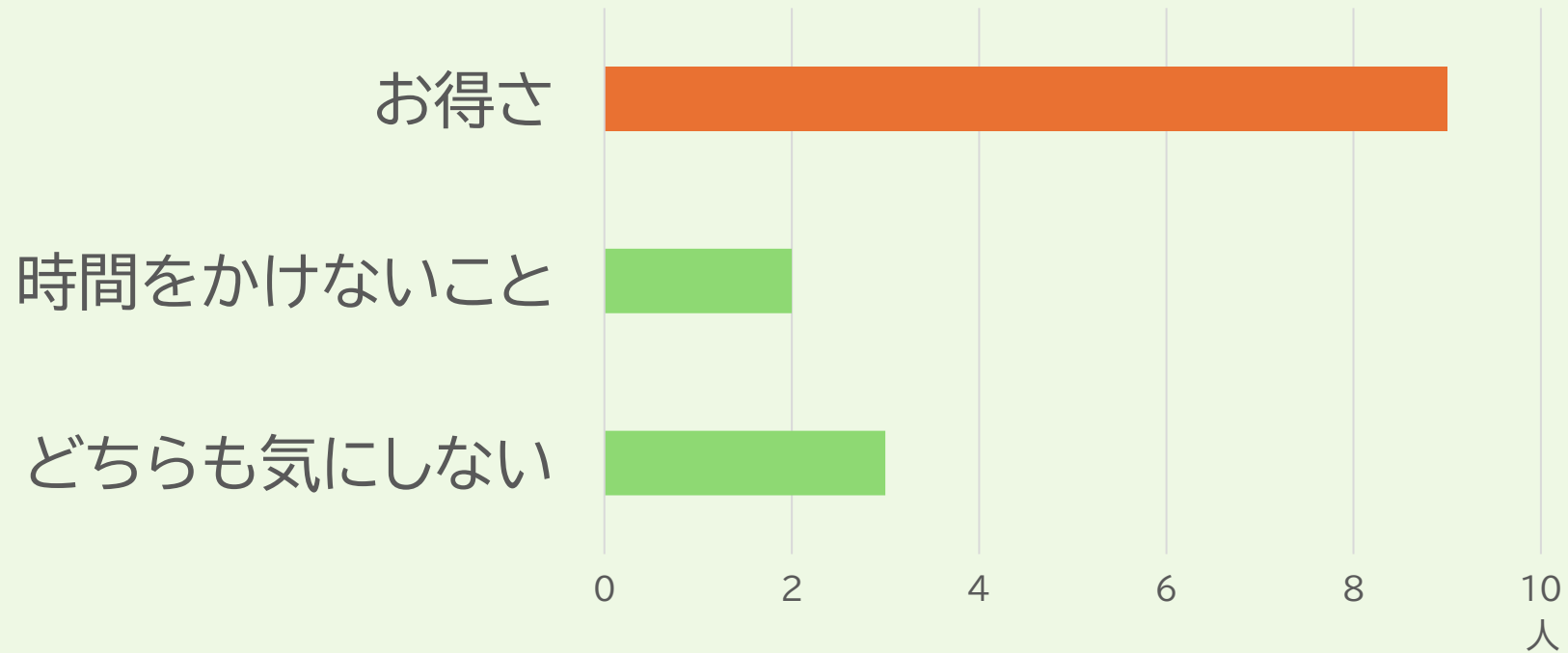
# 購入商品を決めるタイミング



買い物しながら購入商品を決めている

アンケート結果⑤

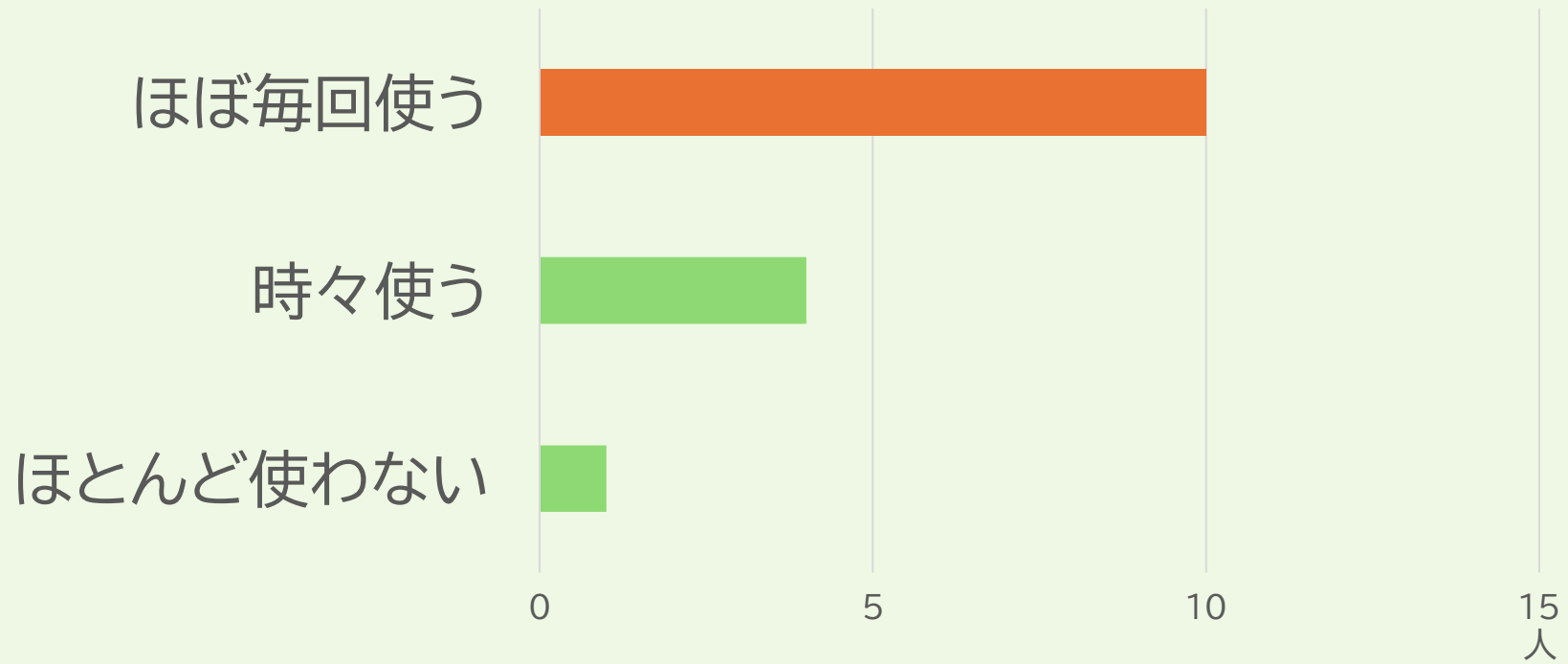
# 時間とお金のどちらを優先するか



時間をかけても安く買い物したいと考えている

アンケート結果⑥

# セルフレジの利用頻度



セルフレジの利用頻度が高い

# アンケート結果まとめ

- アンケート対象者はスーパーをある程度利用していた。
- クーポンやアプリはあまり使われていない。
- 買い物しながら購入商品を決めている。
- 時間をかけてでも安く買いたいと考えている。
- セルフレジの利用頻度が高い。

# カスタマージャーニーマップの作成

- ・ユーザーの体験を時系列で整理・可視化したもの

ステージ	買い物前	買い物中	会計中	会計後
現在の課題	スマホではチラシが見づらい	アプリ内のクーポンを探すのが大変	混雑しているとアプリの操作時に焦ってしまう	クーポンが適用されたか不安
改善案	スマホでも見やすいレイアウトにする	商品棚にクーポン取得用のバーコードを設置する	会計中に必要な操作を減らす	アプリから買い物履歴を確認できるようにする

# 改善前

## チラシ画面



## クーポン画面



紙のチラシと同じレイアウトなので、スマホの小さな画面では見づらい。

チラシ画面からクーポンの取得ができないため、別途クーポン選択画面から探す必要がある。

# 改善後

## チラシ画面



クーポン取得ボタン

商品をアプリ用のレイアウトで表示しており、スマホの画面でも見やすい。

チラシ画面からもクーポンを取得できる。

# ユーザビリティテストの流れ

参加者



UXチーム

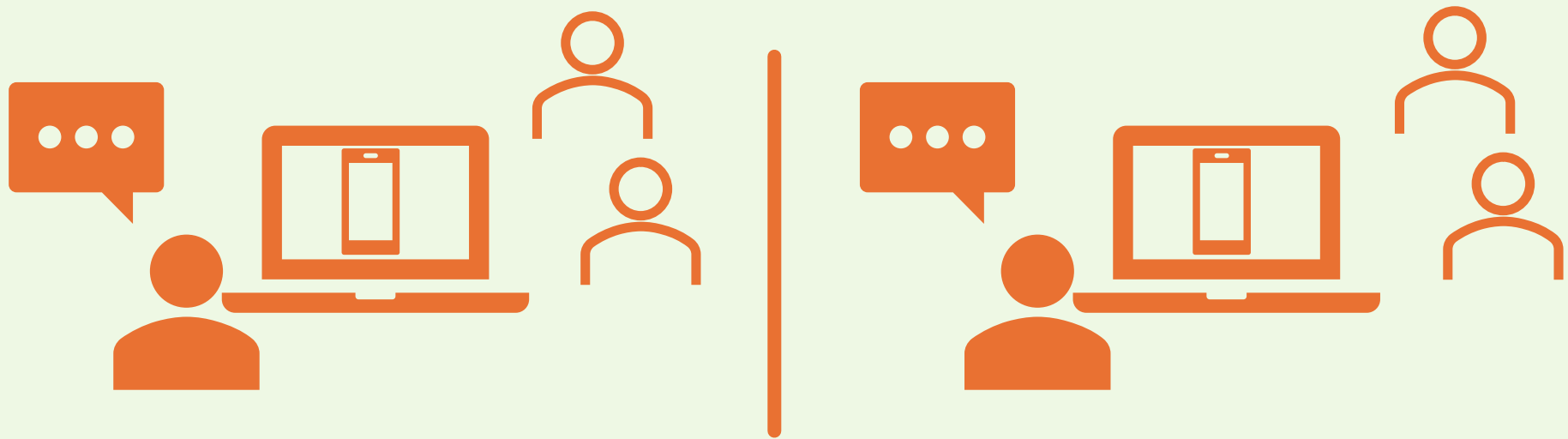


※システムユーザビリティスケール



# ユーザビリティテストの条件

- 2名ずつ同時に実施(計4名)
- 参加者は改善前後両方を操作(ブラインドテスト)
- 参加者は操作中の思考を声に出す



# システムユーザビリティスケール(SUS)

No.	評価項目	スコア
1	このアプリを頻繁に使いたいと思う。	1~5
2	このアプリは必要以上に複雑だと感じた。	1~5
3	このアプリはシンプルで使いやすい。	1~5
4	このアプリを使うには、専門家のサポートが必要だと思う。	1~5
5	このアプリにある様々な機能が、よくまとまっていると感じた。	1~5
6	このアプリには、一貫性のないところが多いと思う。	1~5
7	ほとんどの人が、このアプリをすぐに習得できると思う。	1~5
8	このアプリは非常に扱いにくいと感じた。	1~5
9	このアプリを使うことに自信を感じた。	1~5
10	このアプリを使い始める前に、多くのことを学ぶ必要があると思う。	1~5

1=全くそう思わない、2=あまりそう思わない、3=どちらとも言えない、4=ややそう思う、5=非常にそう思う

$$\text{SUSスコア} = (\text{奇数番目のスコアの合計} - \text{偶数番目のスコアの合計}) \times 2.5 + 50$$

# SUSスコア

No.	評価項目	改善前平均 スコア	改善後平均 スコア
1	このアプリを頻繁に使いたいと思う。	4.0	3.5
2	このアプリは必要以上に複雑だと感じた。	1.5	2.3
3	このアプリはシンプルで使いやすい。	4.3	3.8
4	このアプリを使うには、専門家のサポートが必要だと思う。	1.5	1.5
5	このアプリにある様々な機能が、よくまとまっていると感じた。	4.0	3.8
6	このアプリには、一貫性のないところが多いと思う。	1.8	2.0
7	ほとんどの人が、このアプリをすぐに習得できると思う。	3.8	3.5
8	このアプリは非常に扱いにくいと感じた。	1.5	1.8
9	このアプリを使うことに自信を感じた。	4.0	4.0
10	このアプリを使い始める前に、多くのことを学ぶ必要があると思う。	1.5	1.5

改善前SUSスコア = 80.6

改善後SUSスコア = 73.8

⇒ 改善効果は見られなかった

# ヒアリングの結果①

改善後のアプリの商品の一覧性が低かった。



一度に表示される商品が  
少ないので、何度もスク  
ロールする必要がある。

## ヒアリングの結果②

クーポンが選択されたかがわかりにくかった。

未選択状態



選択状態



変化が小さく、小さな画面では気づきにくい

## ヒアリングの結果③

改善後のアプリのクーポン取得ボタンに気づけなかった。



小さい&ボタンであることがわかりにくい。

クーポン取得ボタン

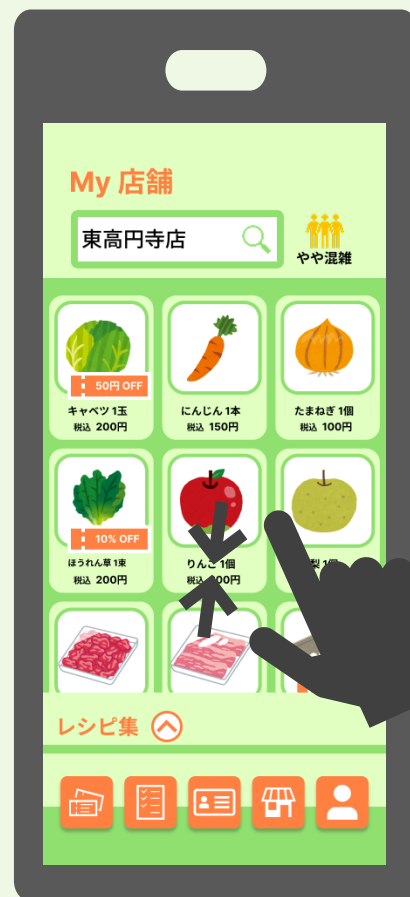
# アプリの改善案



テストで使用した  
プロトタイプ

一度に見える  
商品数が少ない

レシピ集のせいで  
商品が見えない



改善後の  
プロトタイプ

ユーザーが商品  
の表示数を変更  
できる

レシピ集を折りた  
ためる

# ユーザビリティテストの問題点①

## 課題

見た目や操作性についての指摘が多かった一方、導線や情報構造についてフィードバックは得られなかった。

## 原因

プロトタイプをつくりこみすぎた。

# ユーザビリティテストの問題点①

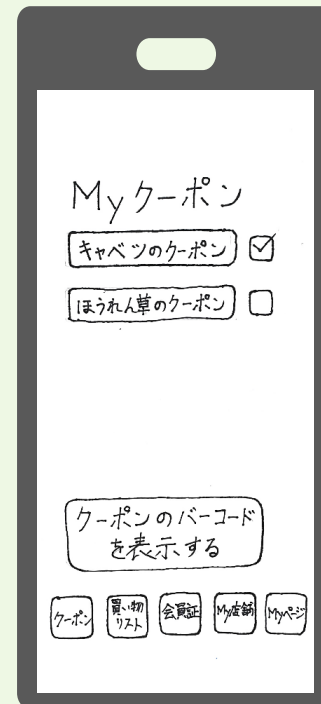
## 改善策

ラフなプロトタイプを使ってテストする。



テストで使  
用した  
プロトタイプ

細かい部分まで  
気になる



手描きの  
プロトタイプ

細かい部分は気  
にならない

# ユーザビリティテストの問題点②

## 課題

実際のアプリをイメージしてもらいにくかった。



テストで使った  
チラシ画面

一覧性が高く見  
やすい



より実際に近い  
チラシ画面

画像が細かく見  
づらい

# ユーザビリティテストの問題点②

## 原因

参加者にアプリを利用した経験がなかった。

## 改善策

アプリを使った経験がある人を対象にする。

- 模擬アプリから実際のアプリをイメージしてもらうことができる。
- 改善後の模擬アプリを実際のアプリと比較してもらうことができる。

# まとめ

- アンケート調査やカスタマージャーニーマップの作成によって改善が必要な場所がみえてくる。
- SUSを使うことでUXの品質を定量的に評価できる。
- 評価してもらいたい観点に応じて、プロトタイプの作りこみを調整する必要がある。
- ユーザビリティテストでは参加者の選定が重要。

# ご清聴ありがとうございました。

ご指導、ご協力いただいた皆様に心より感謝申し上げます。

