

演習コースIII UX (User Experience) 2022 年度 活動報告
 - シニアUX & UXポリス -

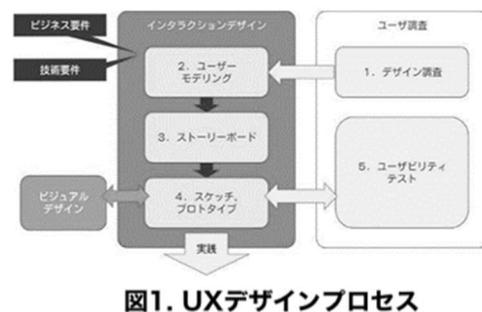
リーダー：今井 利幸 (株式会社デンソー)
 研究員：諏訪 航司 (アズビル株式会社)
 山本 恭平 (アズビル株式会社)
 漆原 康行 (キヤノンITソリューションズ株式会社)
 北 治夫 (株式会社東光高岳)
 杉山 真一 (コニカミノルタ株式会社)
 石田 久美子(株式会社ニコン)
 主 査：金山 豊浩 (株式会社メンバーズ)
 副 主 査：三井 英樹 (Weblysts.com), 村上 和治(株式会社SHIFT)

研究概要

今回我々は2つの研究課題について検証した。一つ目は「シニアUX」である。今後益々、高齢化が進みデジタルデバイドの加速が問題となってくる。そこで我々世代がシニア層と言われる年代になった時、どんなユーザビリティが有効であるか考察した。二つ目は「UXポリス」である。近年、UXの重要性が高まっているが品質保証部門が開発上流で関わりを持つことはまだ少ない。そこで「シニアUX」を開発チームと位置づけ、開発チームの外部から様々な介入を実施した結果、その反応等から品質保証部門の適切な介入の必要性と必要な素養が判明した。

1. はじめに

【演習コースⅢ UX(User Experience)】は、一年を通じて「図1 UX デザインプロセス」を演習として実践しながら、同時に「UXポリス(品質保証部門的立ち位置でUX品質向上を目的とする開発チームの支援部隊)」がどのように機能するののかも試した。ただし、一般的に「品質保証部」は未だまだUX観点でのレビューを積極的には進めておらず、逆に開発チームは徐々にUXの観点を必要とされつつある(本演習では右表の●の状況)と仮定した。



リリース前		品質保証部	
		UX観点みる	UX観点みない
開発 チーム	UX観点気にする		●
	UX観点気にしない		

2. 演習の経緯(本演習に至る経緯, テーマ選定)

各チームの狙いと得たい知見は以下の通りである。

チーム名	狙い	得たい知見
シニアUX	チームメンバー各々が自分達の周りのシニア世代を実際に調査・観察をする中で、不便さを感じているアプリケーション	<ul style="list-style-type: none"> ・UXデザインプロセスで重要なポイント(留意すべきこと) ・シニア世代に必要なUX

	<p>ョンを題材(旅行予約サイト)とし, シニア世代に必要なUXとは何か, UXデザインプロセスで留意すべき点は何か, 考察すること.</p>	
UXポリス	<p>開発チームだけのUX観点では低品質になるのではないかと、既存のしくみだけではできないこともあるのではないかと、言う仮説のもと、開発部門、品質保証部を超えた取り組みが必要なのかを検証し、その反応を得ること.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ポリスのような組織は必要か? ・必要とされるために素養は何か? →指摘の仕方: 言葉, 伝え方 →論拠: UXのスキル →介入のタイミング

3. 演習内容

今回の演習ではシニアUXを開発部門と位置づけ「UXデザインプロセス」に沿って実践し、UXポリスは「UX観点をみない品質保証部門」に代わってUX品質向上を支援する部隊として介入し演習を進めた。

実施フェーズ		コンセプト検証 (#1)				UI作り込み(#2)		
実施事項	企画①	ペルソナ作成②	ストーリーボード作成③	プロト作成④	プロト試験(#1)⑤	プロト修正④	プロト拡張ナビゲーションマップ④	プロト試験(#2)⑤
シニアUX開発部門								
UXポリス品質保証		▲	▲		▲			▲
		介入(#1) - 介入(#2)			介入(#3)			介入(#4)

3.1 プロトタイプ作成

プロトタイプ作成を計2回(#1, #2)行った。#1では、我々のチームで設定したペルソナを基に演習コースIと合同で行った。#2のプロトタイプ作成は、#1で作成したプロトタイプの改善点を踏まえ、デザイン(設計)方針を決め実施した。

3.1.1 プロトタイプ作成(#1)「シニアUX」

シニア向けのUXに要求される要素を検証するため、同じシニアであってもタイプ(性別, ITリテラシー等)の異なる2名のペルソナを設定した。前提として設定するペルソナは、現代の若者~中年層がシニアになった際を想定するものとした。ペルソナ情報は付録 表1に示す。

#1のプロトタイプ作成では、Aグループ・Bグループの2班に分かれ、表1のペルソナを基にそれぞれプロトタイプを作成した。その後、ユーザビリティテストを行った。演習の手順(1~5)を下記に示す。

第38回 演習コースⅢ UX

- 手順1. 起承転結の4コマでストーリーボードを作成する
- 手順2. 必要な機能・情報を洗い出す
- 手順3. 旅行予約サイトの画面遷移図を作成する
- 手順4. ユーザビリティテスト
- 手順5. 検証内容をプロトタイプ(#2)に反映させるためのブレンストーミングを行う

Aグループはペルソナ1を、Bグループはペルソナ2を対象とした。Aグループは比較のリテラシーが高いペルソナ1に対して、自身で旅行を計画できるよう細かく条件を絞れる工夫を行った。これに対し、Bグループはリテラシーがそれほど高くないペルソナ2に対して、旅行プランを提示するなどして検索を容易にする工夫を行った。また、ペルソナ1は奥さんの足が不自由なため、バリアフリー情報が見られるような工夫も行った。

演習結果として、リテラシーがそれほど高くないシニアにとって、旅行サイトを使った旅行計画は大変だということが分かった。また、身体的な衰えは、シニア向けのUX要素として重要な指標になると考えた。以上の結果から、シニア向けのUX要素を見つけるために、ペルソナを表1のペルソナ1に固定し、シニアUXチームで#2のプロトタイプ作成に向けた議論を行った。その際、シニアがどのような目的で旅行するのもかも調査し、デザイン方針を以下のように決定した。

1. 旅行会社のパッケージツアーを提案→旅行代理店に近いモデルの有効可否
2. 最低限の表示項目にして簡素化→複雑性の排除による有効可否
3. 相談機能(コンシェルジュ)→困った時に相談できる機能の有効可否
4. 身体手ベルの選択→身体レベルに合わせた旅行提案の有効可否
5. 旅行中の思い出作りの提案→サブ機能としてWebサイト提案の要否

3.1.2 UXポリス介入#1, #2

①事前準備(#1)

実プロジェクトでは最新の情報が確認できない、という仮定に立ち、演習を実施する1カ月前の情報を基に調査、推測、推定を実施した。その時点ではペルソナの定義のみだったため、対象人口、他社競合、想定画面推移、「足が不自由」という状況で考えられる施策やサービスを調査した。

②プロトタイプ試験#1後(#2)

シニアUXからプロトタイプの説明を一通り聞いた後、事前準備内容の報告を行った。プロトタイプの指摘ではなく、その前段階である企画への指摘や市場調査的報告が多かったため、プロトタイプ作成時点で仕様の指摘をすると「不快な気持ちになる」と意見が得られた。また、当初はペルソナが2名との情報であったが1名に変更になっていた。品質保証部門としては、開発方針に変更が発生することや、指摘タイミングも考えておく必要があると感じた。

3.1.3 プロトタイプ作成(#2)「シニアUX」

デザイン方針を基に画面遷移と搭載機能の検討を行った。検討結果を付録 表2に示す。この検討結果を用いて、最終的な画面遷移図を作成することにした。

3.1.4 UXポリス介入#3

プロトタイプ#1の情報を基に各項目の指摘内容を事前準備した。シニアUXから開発状況の説明を受け指摘・確認を実施した。

指摘・確認事項	シニアUX反応	有効度
「ペルソナを意識しているか？」	「忘れていた」率直な反応あり.	○
プロトタイプには無かった旅行後の写真の共有等を提案	「好印象を得た」と意見が得られた	○
場所ではなく、やりたいことでの検索が多いのではないか	他の機能で補えるので必要はない	×
「オペレーションに電話相談できる」項目が追加されていたため、費用問題に一抹の不安を覚え指摘	プロトタイプの段階であれば今後企画変更は可能	△

3.2 ユーザビリティテスト

シニア世代が利用する機能を検証するため、シニア向けの旅行予約サイトのプロトタイプを使用してユーザビリティテストを行った。プロトタイプは、「プロトタイプ作成 #2」で検討した内容から、Microsoft PowerPointで作成した(付録 シニアUX ユーザテストで使用したプロトタイプ)。ペルソナは、「佐久間 隆」を利用した(付録 表1 ペルソナ1)。

ユーザビリティテストの手順を下記に示す。

- 手順1. ユーザビリティテスト実施準備
- 手順2. テスト内容の説明
- 手順3. テスト実施
- 手順4. インタビュー

ユーザビリティテストは、ユーザ役を入れ替えて計2回行った。各ユーザ役の年齢と性別を付録 表2に示す。尚、補足的なことではあるが、ユーザ(被験者)の一人は自分の参加回が終了した後も、改善アイデアを伝えてくれた。これはUX手法が、様々な人を巻き込みつつ品質改善プロセスに寄与することの体験だと思わされた。

3.2.1 テスト内容の説明

テストを実施する前に、テストユーザ役に対して下記を説明した。

- 1. ユーザビリティテストの背景と目的
- 2. ペルソナ・シナリオの説明
- 3. 注意事項
 - 3-1. 操作の際に思考を発話すること
 - 3-2. プロトタイプはPC操作だが、実際はスマートフォン操作であること
 - 3-3. テスト中はプロトタイプの各画面の情報を見ること

3.2.2 テスト実施

テスト内容の説明後、ユーザ役がテストを開始した。テスト開始と終了の合図、ユーザ役から操作について質問がある場合を除き、進行役は発言しないようにした。

3.2.3 インタビュー

テスト実施後、ユーザ役へインタビューを行った。インタビューは、付録 表3に示す質問一覧から質問内容を選出し行った。

3.2.4 ユーザからのフィードバック

ユーザ1：積極的且つ、率直に言葉を発しながら各機能を試し、意見を聞くことができた。

ユーザ2：ユーザ1とは対照的に好みに合わず、意見を吸い上げるのが難しかった。

テストを通してユーザ(被験者)によって感じ方に差があることを改めて実感した。

3.2.5 UXポリス介入#4

プロトタイプ#2のデザイン情報を基に指摘項目に論拠を事前準備した。シニアUXのユーザビリティテストにUXポリスも参画。介入#3で指摘した「オペレーションに電話相談できる」について「ユーザ1は実施するか？」の指摘に「実施する」と回答が得られ、UXポリスの予想を反した回答だった。被験者に言葉をかけるタイミングについてシニアUXに確認した。また、「旅行先を検索する時訪れたい都道府県を入力するのではなく、フリーワードで検索しないか？」と確認したが、こちらもUXポリスが想定していた回答ではない「都道府県で検索する」と回答が得られた。

4. 得られた知見

4.1 シニアUX

UXデザインプロセスで留意すべき点、UXポリスの介入で得られたことを知見としてまとめた。

実施 タイミング	実践内容	上段：UXデザインプロセス留意点(実践知見) 下段：UXポリスの介入知見(気づき知見)
企画	シニア向けUXの検討にあたり題材となるアプリケーションを調査	旅行予約サイトを選択したことで、UXよりUI寄りの検証になってしまった。UXを高めるべきポイントを明確にして企画する必要がある。
		シニアUXチームの調査以上にペルソナだけの情報から、対象人口、他社競合、想定画面推移等の報告があった。改め企画段階での市場調査が重要だと気付いた。
コンセプト 検証	ペルソナ作成	ペルソナを1名に絞り込んだことで、シニア層の領域がかなり限定されてしまった。限定すること自体、悪いことではないが検証の目的に応じて、慎重に考え判断する必要がある。
		ペルソナを設定した根拠を問われた時に明確な回答できなかった。演習でもあり絞り込みの調査が十分ではなかった。改めて検証目的の実態に即したペルソナを選定することが必要だと気付いた。
	ストーリーボード 作成	ここが非常に重要なプロセスである。それはペルソナ以外にも共通する要素(例：行先、移動手段、旅行プラン等の検索)を解決課題にすると、ペルソナに特化した課題が捉え難くなってしまう。

		<p>「ペルソナを意識できているか？」との問いに皆が「はっと」した。開発部門は常にペルソナを意識して課題を捉え、解決策を考えることが重要であると気付かされた。</p>
	<p>プロト試験(#1)</p>	<p>完成度は低かったがプロト試験を実施したことで様々な気付き(例：ペルソナの特性(身体状況等)を意識する)を得ることができた。実際の開発でプロト試験を複数回実施することは難しいが、開発上流で問題点を発見することは有効で重要なことである。</p> <p>仕様に対する指摘は開発部門として気持ちいいものではない。しかし、製品を良くしていくには客観的な指摘を受け取ることも必要ではないかと気づいた。</p>
<p>UI作り込み</p>	<p>プロト修正</p>	<p>デザイン方針を決めることは重要である。ユーザビリティテストでの確認ポイントや有効性を明確化でき製品開発に繋げられる。今回は少しUI寄りになってしまったが、機能の有効性(例：コンシュルジュ機能は24Hr活用できた方がいい、思い出作りの提案は予約完了後の遷移がいい)や、システム構成(例：表示の簡素化は有効、身体レベルに合わせた提案は有効、しかしレベル表現方法は工夫が必要、パッケージツアーだけの提案は不十分、自分自身で企画する選択肢が必要)等の情報が収集できた。</p> <p>オペレーションへの電話機能はコスト面で懸念がないか問われた。今回は連絡手段を電話に限定したが他の手段(メール、チャットボット等)も鑑み、プロトタイプでは敢えて抽象度を持たせる(例：オペレーションに連絡)ことの必要性に気づけた。</p>
	<p>プロト拡張ナビゲーションマップ</p>	<p>今回は機能検証が狙いであったため、UIの基本意識(UIの基本原則等)が不足していた。ユーザビリティテストの段階で全てのUIを完璧に設計する必要はないが、プレテスト等やって最低限、動線を確認にすること等の確認は必要である。</p> <p>本実践項目で事前の指摘はなかったが、プロト試験(#2)後にUIの基本原則や「戻る」機能の留意点について情報提供があった。知識不足を補ってくれる品証保証部門であれば必要ではないか？</p>

	プロト試験(#2)	<p>試験前の準備は非常に重要である。スクリプト説明でペルソナになりきってもらい(刷り込む)ための準備, 試験中のユーザ操作, 試験後の質疑応答時に何に注目し, 何を確認するか事前にしっかり検討する必要がある。今回はシニア層向けに必要なUXとは何かが目的であったが, 準備した質問がUIに関するものや, 一般的なユーザ層にも関するものが多くあり, 試験で有効な解を導くには至らなかった。</p> <p>試験を客観的な視点で確認したことで、シニアUXが気付かなかった質問や試験後のフィードバックを得ることができた。UXの知識を持った品質保証部門であれば様々は場面で助言できるのではないか？</p>
--	-----------	---

4.2 UXポリス

4.2.1 UXポリスの必要性

本演習を通してUXポリスのような開発チームとは独立した(本演習では品質保証部門)組織が必要だと改めた実感した。本演習でいえばペルソナの指摘, サービス利用後のストーリーを意識した提案は、開発チームが作り込みに集中するが故に、意識が薄れかけたタイミングで助言したことで感謝されたケースはまさにその典型的な事象ではないか。本演習では品質保証部門がその役割を担うことも想定したが、社内何れかの部門でUX評価が実施されていない組織(企業)に対しては、UX評価ができる専門部門を構築することは、かなり有効であろう。品質保証部門の使命を考えても、昨今は、「当たり前品質」から、「魅力的品質」の保証に役割が拡大している。そのため、UX評価を品質保証部門が担うことに違和感は少なくなってきたと考える。社内の事情により品質保証部門で設置が難しい場合は、開発部門、事業部門に同様の役割を担う優遇的な組織を設置することも有効な手段だと考える。但しこの組織は、一般的な警察的であるべきか、或いは親しく見守ってくれる駐在所のお巡りさんのような位置づけが良いのかは、もう少し検証が必要であろう。

もう一つの考え得る位置づけは「司書的な立場」である。司書的な立場とは、被験者(本演習ではシニアUX)より依頼があった際に、知識を提供する相談役のように受け身の立場でUX評価または、UXの観点でアドバイスできる組織・人材である。常に能動的に企画事業のテーマについて、UX評価の実施状況と内容のチェック, 改善点のフィードバックを行うことで被験者との間に信頼関係が構築され、企画品質の向上に繋がるのではないかと考える。相談できる誰かがいるという信頼感は、様々な開発リーダーを影から支援する意味でも有用ではないかと考える。

4.2.2 UXポリスが習得すべき知識・能力・手法

本演習でUXポリスに必要な素養は知識, 能力, 調査およびデザイン手法であると考え。知識については、UIデザイン, ビジュアルデザイン, UXリサーチ, ユーザビリティエンジニアリング, プロトタイピング, コンテンツのように幅広い。強みがある分野を起点に知識を広げていき、「司書的な立場」で助言できることが必要である。能力については、一般的なUXデザインに必要な能力(下記4つの領域)が必要であると考え。

- A) 認知能力：共感, 解釈, 分析, 想像する力
- B) 知識：デザインとデザイン以外の諸分野の知識

第38回 演習コースⅢ UX

C) デザインに対する判断力：UXデザインの実践において、経験に基づいて結論を導き出し、意志決定を行う力

D) ソフトスキル：意志疎通, 協力, 指導, 学習, 批判する力

調査およびデザイン手法については、以下のようなUXデザインの様々な基本的手法があるが、重要なのはこれらの手法をいつどのように使用すべきか理解しておくことである。インタビューなどの手法は「デザイン」というより「調査」に近いと見なされることもあるが、どの手法も根本的にはUXデザインとつながっている。

[1] インタビュー

1. コンテクスチュアルインクワイアリー
2. 新和図法

[2]

3. カードソーティング
4. 参加型デザイン
5. ペルソナ
6. フローダイアグラム

[3]

7. ストーリーボード
8. ワイヤフレーム
9. プロトタイプの作成,

[4]

10. ビジュアルモックアップ
11. ユーザビリティテスト

4.2.3 UXポリスの今後の展開

UXポリスは、今回の演習では企画・開発段階での検証活動で一定の効果を確認できた。しかし昨今では、「リリース時品質/リリース後品質」という観点も留意される時代となってきている。リリース後においてもUXポリスが検証を実施することにより、現行もしくは次回のサービス改善に継続的に寄与することも期待できるだろう。

5. まとめ

今回の演習を通して得られたことは、シニアUX(開発部門)とUXポリス(品質保証部門)が本音で意見を言い合えたことである。それぞれの立場でどんな役割や意見が有益であるか実感することができ結果、シニア層向けに必要なUXとは、できる限り簡素化したシステムをベースに、操作性の高いユーザ(ITリテラシーが高い)が個別に詳細設定できる機能を実装したシステムだと考察できた。またベースシステムには重要機能(システムを構成する上で欠かすことができない機能、シニア層に特化(例：体力レベルの低下等)した機能)を実装することで有効性がより高まると考える。また、UXポリスのような組織は必要であり、そのためには「司書的な立場」での確かな助言ができる知識、能力、調査およびデザイン手法の素養が必要である。

6. 参考書籍

[1] 「UXデザインのやさしい教本 UXデザインの仕事の実際、学習のヒントとアドバイス」2016年 株式会社エムディエヌコーポレーション, チャド・カマラ, ユジア・ジャオ 共著/保坂 浩紀 監修/林 れい 訳