

演習コースⅢ UX(User Experience)2023年度 活動報告【付録】

【付録A】本年度の参加者

研究員は以下の通り、様々な立場で業務を行っている。

- 検証担当者
 - 自社システムについて使い勝手がよくない、使いにくいとすることがあるが、開発者にどのような根拠をもって改善依頼を出せば意図が伝わるのかが分からない
 - UXについて学ぶことで、こちらの意図が正しく伝わるようになるかもしれない
- 開発担当者
 - UXデザイナーがいないため、開発する画面は自ら設計する
 - どういった視点で取り組めばユーザーにとって使いやすいものになるのか、UXについて学ぶことで、より使いやすいものになるのではないかと感じている
- UXデザイン担当者
 - UXデザイナーという立場になり、様々な知識を習得したが、経験がない
 - UXの手法に関する経験値を得たい

【付録B】オンラインにて活用したツール

今年度は基本的にオンラインでの活動となったため、以下のツールを活用した。

- Miro
 - 資料のまとめやブレインストーミングなどで活用
 - 過去の活動内容を確認・意見のまとめ・活動状況の確認など
- Slack
 - グループ内のコミュニケーションに活用
 - 後半のソロ活動では個別チャンネル「times_%名前%」に活動状況を共有
- Zoom
 - オンラインでの打合せに活用
 - 発言をチャットにメモ、カメラ+アバター利用などで円滑なコミュニケーションを実現
- Googleドキュメント
 - Microsoft Word のライセンスを持っていない研究員がいるため(許可取得済み)
 - コメントや編集提案などの機能を活用しオンラインでの効率的なレビューを実施

【付録C】利用状況の把握



メンバー間で認識合わせができればよいため、左図のように簡易的に表現できるものを用意することでもよい。



【付録D】改善案の松竹梅

UI改善を行う場合、「制約が一切ないケース」と「期間や工数を考慮する必要があるケース」では成果物に大きな差が出る。業務においてもこういった制約があるか確認することは必須となる。合宿での改善案は「梅」のレベルとし、タッチパネルのUI改善のみ実施することにした。

「松」

[機械式地下駐車場 –エコパーク®–【技研製作所】 – YouTube](#)

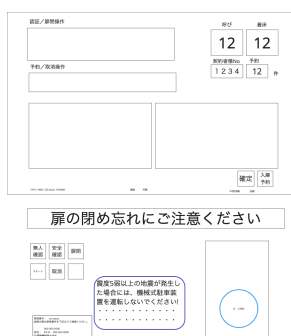
- 入出庫に必要な時間は「32秒」のため、待合室は不要。
- 監視カメラ4台でチェックするため、目視確認は不要。
- る。
- 車両を載せるパレットに余計な段差がなく、乗り降りもしやすい。

「竹」

[快適性 | パーキングシステム | IHI運搬機械株式会社 \(iuk.co.jp\)](#)

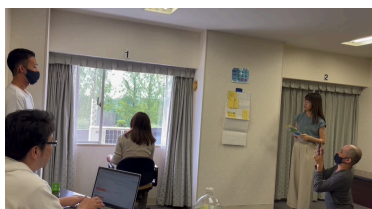
- リモコンやスマホで入庫予約が可能。
- バリアフリー構造のものもある。

【付録E】タッチパネル



合宿のテーマになった「タワーパーキングの入出庫」のタッチパネル。「入庫予約」をタップすることがトリガーとなるが、所見では何をしたらよいのか分からない。

【付録F】アクティングアウトの役割分担



アクティングアウトでは各チームから観察者、CPU、テスターの役割を行う人を選出して実施した。

- 観察者役
 - 各チームから1名
 - デザイン・開発チームの観察者は演じてもらう設定や制約を説明する。
 - 必要最低限のシナリオ(こういった操作をしてみてください)のみ伝え、詳細は伝えない。

- 検証チームの観察者はテスター役のコメントや様子を、事前にピックアップした検証観点に基づき書き留めておく。
- テスト後、気になる点があれば「ここはどう感じたか？」などの意見を引き出す。
- CPU役
 - デザイン・開発チームから2名
 - テスターの行動で何か変化がある場合、タッチパネルの付箋を張り替える、扉の開閉を表すためにカーテンを開けるなど、UIや環境を変更する。口頭説明はしない。
- テスター役
 - 検証チームから1名
 - 余計な情報はいれず、感じたことや思ったこと、その時考えていることを声に出す。

【付録G】各自の取り組み内容

後半では各自がテーマを設定し、個別に活動を行った。各自の実施内容をまとめる。

【付録G-1】タワーパーキングの改善案 松竹梅(杉原)

合宿では「入庫パターンのみ考える」「複数人の利用は考慮しない」などの制約のもとに演習を行った。その後、「入庫中に別ユーザーが入庫作業を開始した場合」についても改善案を考えた。

想定シナリオ

1. No.123ユーザーが入庫作業中である
2. No.87ユーザーがカードをかざす
3. 入庫予約確認メッセージが表示される
4. 入庫予約ボタンを押す
5. 入庫予約が完了する

改善点

- 作業中のユーザーが分かるよう、契約Noを明示する。
- そのまま待機場所にいていいのか判断するため、作業内容を明示する。
- 他ユーザーが作業中の場合、入庫予約を行うかどうかの確認メッセージを出す。

本シナリオと合宿での改善案についても動的なモックを作成した。リアルユーザーに評価を依頼したところ、操作も分かりやすくストレスも減るとの回答があった。

実際に入庫予約確認メッセージの途中で、誰か他のユーザーが出庫操作盤でカードをかざした場合、最後の「入庫予約完了」のメッセージでユーザーNoが増えるようなイメージとした。



最終的なタッチパネルのイメージは左記の通り。タッチパネルで完結し、物理ボタンは利用していない。この点については「押した」ことがユーザーにも明確に伝わる物理ボタンの方がよいのではないか、という意見もあった。

今回はUXデザインの観点でのみ検討し、ユーザーのストレスが減ることを第一目標としたが、特にセキュリティなど安全面では「ユーザーが安全に駐車できること」は必達項目となる。実務ではそういった総合的な判断や考慮が必要になる、という点も意識しておきたい。

【付録G-2】リモートワークのさみしさを改善できるアプリの検討(杉原)

コロナ禍以降、リモートワークが急速に普及した。リモートワークにより通勤時間が短縮され、自分の好みに合った環境で仕事ができるなどメリットは計り知れないが、一方でここ数年、孤独を感じることもある。人の姿が見えないことによる孤独であれば常時カメラONにすればよいというシンプルな対策もあるが、カメラがONになると別のストレスを感じる人もいる。

個人ワークのテーマとして「リモートワークの孤独」を掲げ、UXデザイン調査のプロセスを再度実施することにした。「テーマの調査」から「プロトタイプの実成」の前段階までの取り組みをまとめる。

簡易調査

リモートワークで「孤独」と感じている人について、インターネット上にまとまっている意見や身近な人へのヒアリングにより簡易的な調査を行った。結果、リモートワークでもzoomなどのオンラインツールを活用し、顔出し会議を行っている人が多く、「話ができている」「顔が見えない」といったことで孤独を感じる人は少なかった。

一方で、オンラインでできなくなったこととして以下のような意見が多く見られた。

- 意識しなくても雑談できる
- ふとみるとそこに仲間がいる
- 何をしているかが分かる

ペルソナの定義

「転職したばかりで周りの人を知らない人¹」と「複数のメンバーを抱えるリーダー²」をペルソナとして定義し、それぞれのストーリーボードを作成した。

¹ 図: [スタイリッシュな若いフリーランサー実業家ノート パソコンとカフェに座って、コーヒーを飲みながら働いています。 | 無料の写真 \(freepik.com\)](#)

² 図: [コワーキングスペースのラップトップで働くアジア系のビジネスマンのウエストショット | 無料の写真 \(freepik.com\)](#)



ペルソナの定義

- ・名前 八田 桃子 (はった ももこ)
- ・年齢 28歳
- ・職業
 - ・Webデザイナー
 - ・先月転職したばかり
 - ・リモートワーク中心、週1出社
- ・性格
 - ・はきはき、元気いっぱい
 - ・チームワークを発揮するコトが好き
- ・家族構成
 - ・一人暮らし
- ・その他の特記事項
 - ・部署は50人、プロジェクトメンバーは10名程度
 - ・小中高バレー部



ペルソナの定義

- ・名前 吉沢 浩二 (よしざわ こうじ)
- ・年齢 36歳
- ・職業
 - ・PM
 - ・複数プロジェクトの管理職
 - ・出社中心、週2でリモートワーク
- ・性格
 - ・落ち着いていて、慌てることがない
 - ・一匹狼なところがある
- ・家族構成
 - ・妻32歳と娘3歳の三人暮らし
 - ・ワークライフバランスが難しい
- ・その他の特記事項
 - ・部署は100人、3チームに関わる
 - ・中学は陸上部、高校は帰宅部

TO-BEのストーリーボード

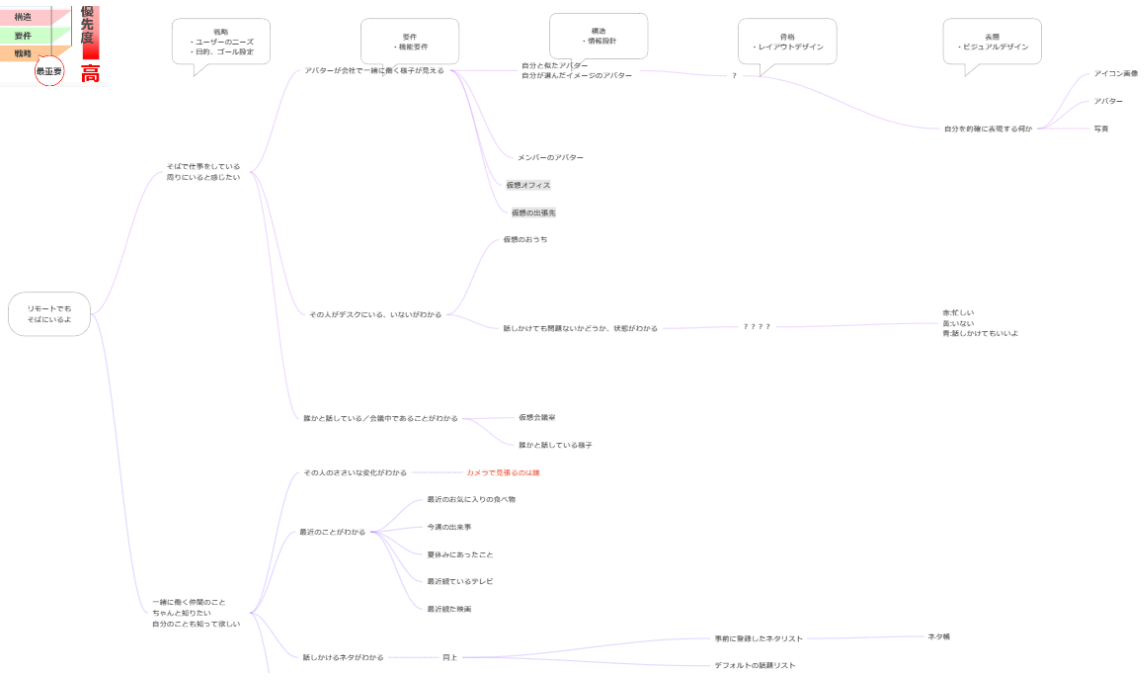
ストーリー：八田さんがリモートワーク中にわからないことが出てきたとき、聞いてもらい人を探して声をかけることができた。

ストーリー：吉沢さんは新しいチームを管理することになったが、仕事以外で関わったことのある人が誰もいなかった。確認することで様子を知り、チーム力が向上した。

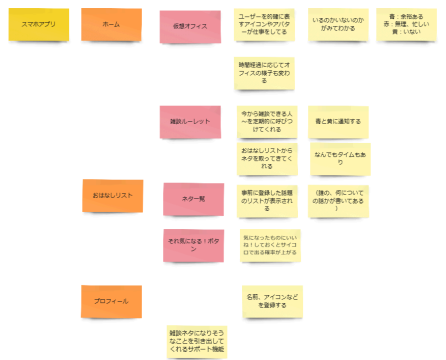
<p>前：八田さんは仕事をしていてわからないことが出てきた。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) このようにわかるのだが、手帳に書いていないし、誰にでもよく知らぬ。</p>	<p>中：八田さんは誰かに聞いてもらいたいと思った。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) いつか来てくれる人は居るのかなし...。無理に聞いてみるか...。誰かに聞いてもらいたい。手帳に書いていない。手帳に書いていない。手帳に書いていない。</p>	<p>前：吉沢さんは新しいチームの管理職に任命された。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) 先月から新しいプロジェクトの管理職になった。チームメンバーは経験豊富な人ばかりだが、ほとんどリモートワークの人か...。誰を探せばいいかな。</p>	<p>中：吉沢さんはチームメンバーに話しかけてみようとした。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) みんなどうやって仕事をしているのかなし...。みんなどうやって仕事をしているのかなし...。みんなどうやって仕事をしているのかなし...。</p>
<p>後：八田さんはチームメンバーの声を聞いて、話しかけてもらえそうだなと気づいた。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) みんなは仕事、仕事と忙しいけども、みんなが仕事で忙しいから、みんなが仕事で忙しいから、みんなが仕事で忙しいから...。みんなが仕事で忙しいから、みんなが仕事で忙しいから、みんなが仕事で忙しいから...。</p>	<p>後：八田さんは誰かに話を聞いてもらって、疑問も解消してスッキリした。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) お話を聞かせてもらってスッキリした。これでいいかなし...。これでいいかなし...。これでいいかなし...。</p>	<p>後：吉沢さんはチームメンバーと話を聞いて、人となりを覚えることができた。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) みんな、みんな...。みんな、みんな...。みんな、みんな...。みんな、みんな...。</p>	<p>後：吉沢さんは話しかけたことおかげで、よりチームの信頼感が上がった。</p> <p>ペルソナの課題 (かみが生えていることを感じていること) 先月まで話しかけたチームメンバーと話をすることで、チームの信頼感が上がった。先月まで話しかけたチームメンバーと話をすることで、チームの信頼感が上がった。</p>

UXの5階層モデル

UXの5階層モデルを利用し、ユーザーのニーズからビジュアルデザインまでを検討した。今回の取り組みでは「構造」にあたる情報設計に苦戦し、レイアウトデザイン以降が定義できなくなりました。



時間的な制約もあり、前のプロセスがうまくいっていない状態だったが、分科会にてプロトタイプを作成するとしたらどのようなものにするか、という検討を行ってみた。



このフェーズについては特に詰まることなくスムーズだった。おそらくペルソナを定義した時点で「おそらくこういうものを求めているだろう」というサービスのゴールを思い浮かべてしまっており、そこに向けて辻褄を合わせようとしていたのではないかと推測できる。

自分が作ろうとしているものが本当にユーザーが求めるものなのか？ 本当に求めるものを作ることの難しさ、1人での取り組みの限界を感じた。

【付録G-3】ストーリーボードの勉強会(清水)

個人演習として、ネットワークカメラを使った「見守りカメラ」の検討を行った。

- 1.ペルソナの検討からストーリーボードを作成する
- 2.ストーリーボードから5階層モデルを構築

1.で、ペルソナの検討も早々にストーリーボードを作成し、5階層モデルに移行した際、主査から待たされた。

ストーリーボードの深掘りが足りなかったために、5階層モデルが最初の層から機能要件になってしまっているように見えるという指摘であった。どうしてこのようなことになったのか。急遽ストーリーボードの勉強会を開いてもらうことになった。

当初、ペルソナについて考える際、年齢、性別、出身地、趣味くらいでいいのかと考えていた。

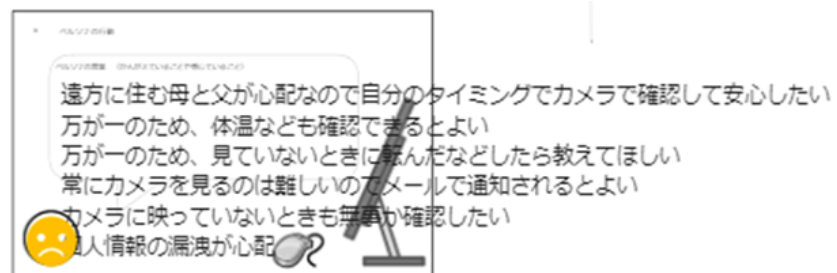
勉強会によって、どれくらい深掘りしなければならないのか。目の前にいないペルソナをどのレベルで設定するのかの認識が甘かった。

実際にはその人の住んでいる場所、何の交通機関を使っているか、バックグラウンド、性格、好み、しゃべり方の癖など、かなり細かくかつ具体的に思い浮かぶところまで落とし込んでいき、ストーリーボードもその口癖のようなもので書いていくということだった。

ペルソナを深掘りし、ストーリーボードを勝手な思い込みを捨てて、ユーザーを掘り下げることにより、全く異なるストーリーボードが出来上がった。また、勉強会の前に考えていた5階層モデルはユーザーのことを考えると全く成立しないということが分かった。

ペルソナについてじっくり時間をかけて考えることの大切さを知るとともに、最初のプロセスを慎重に行わないとユーザーに全く必要とされないものが出来上がってしまう怖さを感じた。

ストーリーボード勉強会実施前のペルソナ検討



ストーリーボード勉強会実施後のペルソナ検討



ペルソナ1の定義
30代女性
両親60代

ケアホームで10年働いている
徘徊に困っている
いつ出た行ったかわからない
出て行かれると担当者以外も捜索に
駆り出され、他の人の徘徊を見逃す
1人だいたい10人担当だが、最近
人がやめてやめた人の分割り振られ
ている
緊急ボタンはあるが、一人のときに
倒れた場合押せない
担当している老人が同じ部屋にいる
わけではないので、一度に見ていら
れない
責任感は強い
重大な事故につながるのが心配
カメラに抵抗はないが、自分は極力
映りたくない
PCの一通りの操作は可能



ペルソナ2の定義
60代男性
80歳の母あり
父他界

年金暮らし
妻と子の3人暮らし
家庭菜園
面倒ごとが多い
親を施設に入れることに抵抗がある
母との同居を考えたが、母が拒否
入るのであれば怪しくないとこころが
思っているが、パンフレットだけでは
判断が難しい
偏見かつ大膽
目が悪いので眼鏡をかけている
車の免許を持っている
耳は悪くない
声がでかい
親戚とは仲がいい
親戚のことが心配
でも隠れて暮らししている
スマホ所有
PCは持っていない



ペルソナ3の定義
80代女性
ひとり暮らし
家族はいたが全員他界
親戚は現在は姉1人、妹1人

ひとり暮らしは長いのでなん
でも一人でできる
足が不自由になってきた
耳が遠くなってきた
心配性の弟がいる
年をとってひとり暮らしが難
しくなっている
電話は固定電話
スマホは持っていない
PCは持っていない

ペルソナの行動 母がケアホームで事故が発生しないか悩んでいる

ペルソナの課題 (自分が決めていることや思っていること)
昨日の夜徘徊があって、朝起きないでと壁紙に貼り出された
なんとも思わなかったけど、いつどこから出て行ったかわからない時間が
かかってしまった
ボケてるわけじゃなくても勝手に外出する人がいる。一言声をかけて行って
くればいいのに
徘徊なのか外出なのかかわからないので、変換に簡単に報告できない
徘徊カメラはあるけど、実働も多いし、業務があつてずっと監視しているわ
けにもいらないからあんまり役に立っていない
今日は眠くてしょうがない
今日は徘徊がないといふよなあ

ペルソナの行動 夫がひとり暮らしの親が心配で同居をすることをホームに入れるか悩んでいる

ペルソナの課題 (自分が決めていることや思っていること)
高齢の母が一人暮らしをしている。
同居を提案したが、一人の方が気が楽、地元から離れたくないと断られてし
まった。
ケアホームを提案したが、イメージがわいていないみたい
自分もどんなところかわからないところに母を入れるのは不安だなあ
自分の知らないときに倒れたりしないか心配なんだけど
親戚は持っているけど、業者も減らしたし、いざというとき不変
近所の人にもあまりあててできないしなあ

【付録G-4】UX ドリブンのソフトウェア開発(濱田)

背景

今回の UX コースの活動では個人的な目標を以下のように定めた。

- エンジニアの立場から UX を考えて設計できるようになる
- UX を学ぶことで開発における新たな視座を得る

そこで、演習期間中にソフトウェア開発プロセスに UX の概念を適用する経験を積みたいと考えた。本活動ではアイデア出し→プロトタイプ作成→ユーザビリティテスト→テストを踏まえた改善という4ステップで UX ドリブンのソフトウェア開発プロセスを実践した。

本付録では上記の取り組み内容と、活動によって得られた気づきをまとめる。

取り組み内容

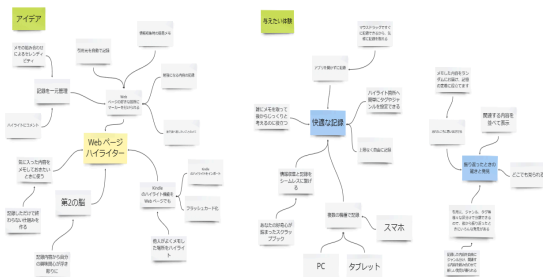
1. アイデア出し

今回は日常の小さな不満を解決するシンプルなソフトウェアを作ろうと考えた。そこで普段からよく行く Web サイトの内容のメモに利用できるサービスを作ることにした。

1-1. 達成すべき UX の策定

まず自分が何に不満を感じていて、どういう機能があれば不満を解決できるのかという点を洗い出した。その際にはブレインストーミングのように付箋でアイデアを出し、それらを KJ 法という形でまとめる作業を行った。

日常的にメモする際に以下のような不満を感じていた。



- コピー作業が手間
- 引用元などを記録し忘れる
- そもそも記録し忘れてしまう
- 記録したがいいが読み返さない

これらの不満を、「簡単に記録ができる」・「後から振り返りたくなる」という2つの課題に分けた。そしてそれらを UX 視点でどのように解決するか考えた。

1-2. ストーリーボード作成

次にストーリーボードを作成した。ストーリーボードとは、ユーザーがサービスを実際に使っているシーンを想像して理想の UX を可視化する手法。ストーリーボードを作ってみて、以下の機能が必要であると考えた。

- ブラウザ上でシームレスに記録
- 記録した内容に自分の考えを追記
- 記録内容を振り返りたくなる



1-3. UX 5階層モデルに基づいた設計

次により詳細な仕様を考えるために UX 5 階層モデルに基づいた仕様設計を行った。UX 5 階層モデルとは理想の UX を達成するために必要なことを5段階のレイヤーに分解して定義したものの。以下に「快適な記録」という UX を与えるために検討したモデルを紹介する。



レイヤー	意味	例
戦略	ユーザーに与えたい理想の体験	快適に記録ができる
要件	理想の体験を得るための機能	すぐに・簡単に記録できる
構造	情報構造の設計	Webページ上で実行
骨格	具体的なレイアウト	テキスト選択でボタンを表示
表層	ユーザーが実際に見るUIなど	マーカーアイコンをクリック

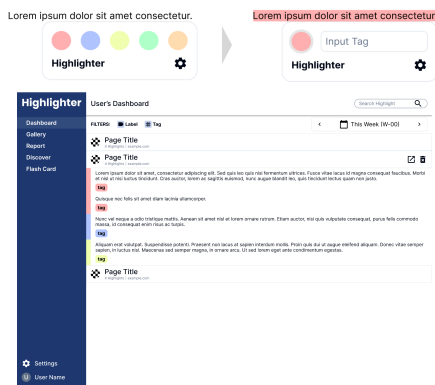
5 階層モデルを考えた上で「Web ブラウザ上で選択したテキストを記録する」というサービス案でプロトタイピングを進める。

2. プロトタイピング

このステップでは、次のステップで行うユーザーテストのためのMVPを作成する。

2-1. Figma によるプロトタイピング

まずはデザインツールの Figma を使ったプロトタイピングを行った。快適に記録をとるという目的から、以下の点に注意して記録を実行する UI を考えた



- 邪魔にならない
- 機能を即座に実行できる

初期案として左図のデザインを作成した。ブラウザ上で選択したテキストの下に5色のボタンを表示し、クリックするとテキストがマーキングされる。また、記録したものをまとめるダッシュボードもデザインした。ダッシュボードでは保存したページを親として、その下に記録したテキストとその時の色を一覧で表示するというレイアウトにした。

2-2. インタラクションの実装

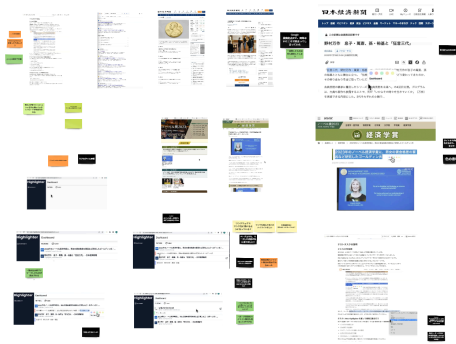
Figma にも専用の機能があるが、今回は経験のためソフトウェアとして作ることにした。開発はメモ用のブラウザ拡張機能 + Web アプリのダッシュボードという構成で進める。またテストができる最小構成として、以下の機能を MVP と定めた。

- 拡張機能
 - テキスト選択でポップアップ
 - ボタンを押してマークする
 - マークするときの色で分類
- ダッシュボード
 - 記録した内容が一覧できる

3. ユーザビリティテスト

プロトタイプを使ったユーザビリティテストでは、指定したタスクを実践してシステムの使いやすさを評価する。今回は以下2つのタスクを実践してもらった。

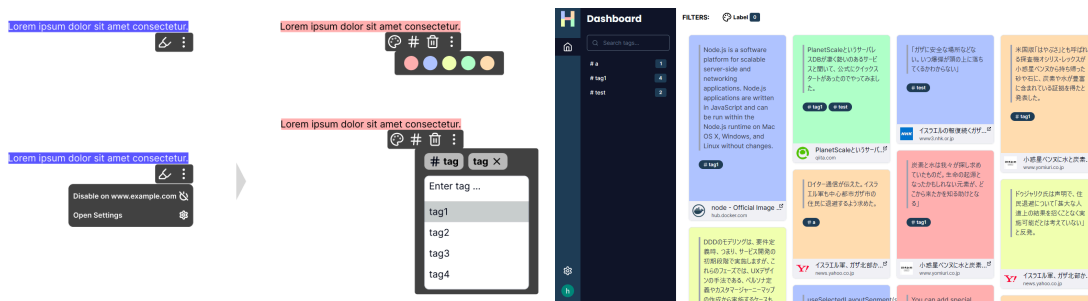
- 2023年度のノーベル賞について調べてメモをとる
- 記録した内容をダッシュボードで振り返る



テストユーザーは UX コースの講師である金山さんに担当してもらった。図はテスト時の動画のスクリーンショットとそれに対するコメント。テストユーザー的に機能自体は扱えていたが、うまく効果を実感できていないように感じた。またブラウザ上での操作よりもダッシュボード側に多く意見を出しており、こちらの方に対する期待感を強く感じた。

4. テストを踏まえたプロダクトの改善

テスト結果を踏まえデザインを大きく変更した。拡張機能側はボタンによるアクションの内容がわかるようなデザインにし、機能面も充実させた。ダッシュボード側はツリー構造をやめ、情報をフラットに表示するレイアウトに変更した。また、タグによるフィルターで、調べたいテーマごとに情報を俯瞰する機能を実装した。



活動を通じた気づき

UX ドリブンで考えることで普段と異なる視点で設計ができる

従来は納期や現在の機能ベースからできそうな設計をすることが多かった。また、ユーザー視点で考えると最初の想定とは全く違ったアイデアが浮かぶことが多く、そこに楽しさを感じた。また、一口にメモを残すと言っても別の視点も考えられるので、新たな視点からサービスを再定義、新機能の検討などができる。

ユーザビリティテスト設計の難しさ

定量的な結果を出しづらく、特にテストタスクを明確に定義する点に難しさを感じた。今回は自由に記録を取ってもらおうとしたが、記録をとるまでにも様々な障害がある点が考慮できておらず、やってほしいこととは異なる行動が多く見られた。また、記録を取るという行為に完了状態がないのも問題だった。改めてテストする際は記録をとるという行動ではなく、ダミーデータを大量に用意したダッシュボードの使い勝手をテストしてもらうほうが良いかもしれない。

【付録G-5】アジャイルにおけるスピード感のある分析結果報告について(平間)

背景

アジャイル・スクラムといったサイクルの早い開発手法を用い、市場の流動性に対して優位を取ることが必要となるが、リリースを優先するためUX・ユーザビリティテストのフィードバックが軽視される傾向にあるように感じている。

ここではチームへ早いうちから合意を取りつつフィードバックを効果的に共有するにはどんな出力の方法が良いだろうかを考えた。

必要な情報について

まずフィードバックしたい内容は何かを考えたときに”改善が必要な指摘事項”を優先度をつけて共有することが必要だと考えた。

優先度をつけるために何を共有するとイメージが付きやすいかと考えたところ、”どの程度の体験損失が予想されるか”と”関わる機能の重要性”を整理するとよいのではないかと考えた。

- どの程度の体験損失が予想されるか
→UXの5階層モデルのうちどの深度に対応するか
- 関わる機能の重要性
→機能重要度

上記2点を指標とし、一覧化することで効率的な改善点の見える化ができるのではないかと考えた。

機能重要度の作成と合意

No	画面	機能	重要度	Pt
1	トップページ	画面表示	最高	5
2	トップページ	お知らせ一覧	高	4
3	トップページ	イベントバナーリンク	高	4
4	トップページ	最新トピックス	中	3
5	トップページ	観光スポットリンク	中	3
6	トップページ	何を楽しむ?リンク	中	3
7	トップページ	名産品リンク	中	3
8	トップページ	インスタリンク	中	3
9	トップページ	メディア実績	低	2
10	トップページ	Youtubeリンク	低	2
11	トップページ	公式Twitter	低	2
12	トップページ	各種PR	微	1
13	トップページ	言語切り替え	中	3
14	トップページ	ヘッター	高	4
15	トップページ	フッター	微	1
16	トップページ	検索	中	3
17	観光スポット	画面表示	最高	5
18	観光スポット	一覧表示	高	4

作成時はエンジニアや企画だけでなく、セールスやマーケットといった顧客への距離が近い人員も込みで作成するのが好ましい。

顧客への距離が近い人員とサービスを作る人員の認識のずれを早めに補正する意味でもこの試みは意味が大きいと考えている。

また、最終的に出力する指摘事項への布石として全体へ説明する必要もあると思うので、このときに説明しておくが良い。

優先度をつけるために必要な情報

出てきた修正箇所に対して実際に改修するかを判断するために、UXの5階層モデル深度と機能重要性をまとめて一覧化した後に、実際どの程度の工数がかかるかを算出することが必要だと考える。

行田市観光Navi

No	優先度	問題点	階層	階層Pt	機能	機能Pt	計	重要度バー	改修工数
1	高	トップページでスクロールしないとリンクが見えない	骨格	2	トップページ-画面表示	5	7		小
2	低	メディア実績リンクはヘッダーに常に表示するべき	構造	3	トップページ-メディア実績	2	5		中
3	高	メインターゲットのお年寄りへの配慮ができていない	戦略	5	トップページ-お知らせ一覧	4	9		大
4	中	名産品の絞り込みができない	要件	4	トップページ-名産品リンク	3	7		大
5	低	Youtubeリンクがテラつく	表層	1	トップページ-Youtubeリンク	2	3		中

指摘重要度と改修工数を算出後にQCDのバランスを全体で考え、優先度をつける。これにより改修計画を立てることができ、リリースへの具体的な計画が立てられることになる。

このときに出た内容や量などから再度ユーザビリティテストを実施するかどうかの判断もここからできる。

データの活用

リリースできたから終わりではなく、統計を取って次回以降の開発に活かすことが大事だと思うので、“指摘が多かった機能”や“指摘が多かったUX階層”は統計を取ってレトロスペクティブ等で展開すると良い。

指摘が多かった機能

機能名	カウント
トップページ-画面表示	3
トップページ-お知らせ一覧	2
トップページ-名産品リンク	1
トップページ-メディア実績	1
トップページ-Youtubeリンク	1
トップページ-イベントバナーリンク	0
トップページ-最新トピックス	0
トップページ-観光スポットリンク	0

指摘が多かった階層

UX階層	カウント
表層	7
骨格	3
構造	5
要件	1
戦略	1

さいごに

今回の演習を通じてQAとして品質を扱うにあたりUXへの理解がいかに重要かを再認識した。

上流からUXの概念をきちんと定着させ、最終的な品質の概念へと筋を通すように落とし込んでいくことが最終的な顧客満足度に直結するのだと考えました。

QAとしては最終的なリリースを守ることが主作業ではあると思いますが、シフトレフトの考え方を大事に上流でのリスク解消を品質×UXといった観点から行えるように働きかけていくことが大事だと気づいたため、今後の開発では今回学んだことを能動的に実施し、顧客に安全かつストレスのないサービスを届けられるようにしたいです。

【付録G-6】UXデザインのフレームワークを使った取り組みと気づき(常塚)

私はこの研究会でUXデザインにおけるフレームワークを使いこなせるようになりたいと思い、2つのテーマを設定し、UXデザインのフレームワークを利用した取り組みについてまとめる。

テーマ1: 子が高齢の親を見守れるアプリ

リクルートワークス研究所の未来予測2040の資料によると、介護現場で介護スタッフが足りず家族で対応しなければならない

未来が来るかもしれないと予測されている。

しかし地元から離れて仕事をしている人も多く、なかなか地元へ帰ることができない状況が多く発生しているのではないかと思う。

毎日仕事や家事に追われて忙しくしている中で、親の様子を知るために頻りに連絡するのは、意外と労力がいるのではないかと考えた。

そこで気軽に親の見守りができるアプリをテーマにペルソナ、ストーリーボードを作成した。

ペルソナ

ペルソナ



名前: 細田悦子
年齢: 85
家族構成: 夫は老人ホームに入っており一人暮らし
性格:
A型っぽい性格
脚部に正確
きちりしている、几帳面
なんでも自分でやってしまう
健康に気を使い毎日ウォーキングをしていたが、足腰が弱くなりウォーキングができなくなった
見守りカメラは嫌だ



名前: 市原美穂
年齢: 55
職業: クリニックの受付、フルタイムで働いている
家族構成: 2人の子供は就職し、大阪と東京にいる。
夫と猫と暮らしている
性格:
しっかりしているが、O型っぽいゆるさもある
小さい子供好き
ペットの猫大好き



名前:
年齢: 77、72
家族構成: 田舎の山で2人暮らし。夫婦仲よし。
性格:
カフェ&バーを営む
家庭菜園をやっている
いろいろなお楽器を弾くことが趣味
レコードを集めている
お酒&美味しいもの好き
母はずこしふくよかでおしゃべり、父は普通



名前:
年齢: 50、49
家族構成: 都会で2人暮らし
性格:
父は家族思いでよく親と連絡を取る
母は連絡不精で必要なこと以外はあまり連絡をしない

ペルソナについて身近な人で困っている状況があったので、モデルにして作成した。

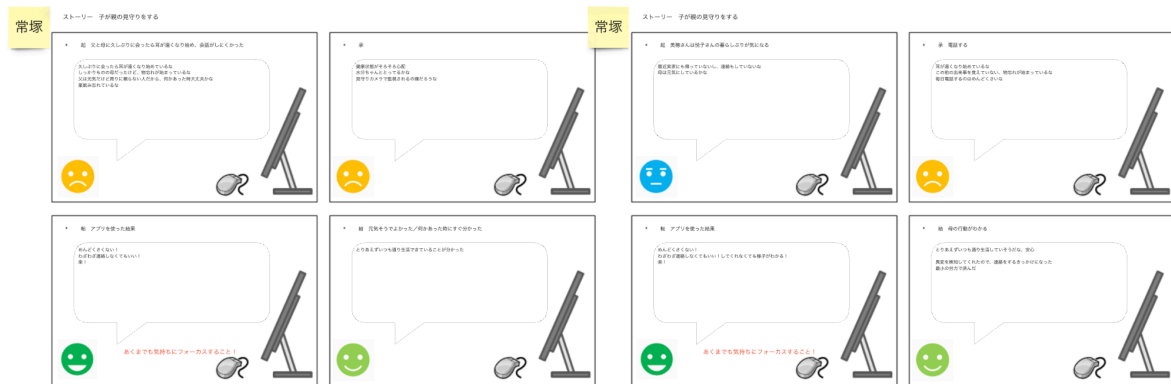
このサービスの場合は家族構成や居住地、性格などが重要になってくるのではないかと考えた。

本当はもっと掘り下げるべきだと思うが、思い込みで決めていくのではなく、この課題で困っている人にインタビューや行動を観察して

重要な項目(家族構成、居住地、性格)を抽出し、抽象化して埋めていくべきではないのだろうかと思った。

サービスによってどこまでペルソナを細かく決めるのか、臨機応変に設定すればよいのではないかと考えた。

ストーリーボード



ストーリーボードの書き方では、あくまでも気持ちにフォーカスすることが大事だと学んだ。エンジニアなどがストーリーボードを作成すると、こんな機能があってこんな困難を解決できた。というように機能を考えてしまいがちであるが、実現方法を限定してしまわないようにすることで、解決方法のバリエーションを出せるのかということがわかった。

テーマ2: 歯磨きが面倒な大人のためのアプリ

このテーマはつい歯磨きが面倒だと思ってしまう自分をペルソナにして、UXの5段階モデルを使ってアプリのサービス内容を検討してみたものである。

まずはなぜ面倒だと思ってしまうのかよく考えてみたところ、以下の点が挙げられた。

- ・鏡の前という場所の制限、食後～寝るまでという時間の制限があるため融通が効かない
- ・磨くというつまらないタスクを、歯の数だけこなさなければならない
- ・歯磨きをやるからにはいい加減にやるのはよくない、きちんとやらなければならない。
穴を掘っては戻すよう拷問のような、無意味な作業のように思えること

歯磨きが面倒な人にとってのペインが分かったところで、ではゲインは何かを考えた。

時間と場所の制限は完全には解消できないが、歯磨きをやりたくなるような工夫を考えてみた。

- ・鏡の前という場所の制限、食後～寝るまでという時間の制限があるため融通が効かない
→時間内に歯磨きをすることで、何かをコレクションできる仕組みにする。規定時間までにやらなければペナルティがある。「コレクション」
- ・磨くというつまらないタスクを、歯の数だけこなさなければならない
→塵も積もれば山となることが実感できるような「積み上げ感」
- ・歯磨きをやるからにはいい加減にやるのはよくない、きちんとやらなければならない。
穴を掘っては戻すよう拷問のような、無意味な作業のように思えること
→無意味ではないと感じさせるため「褒める機能」

これらをもとにUXの5段階モデルを作成した。

UXの5段階モデルの作成には時間がかかり、うまく作成できるようになるには慣れが必要だと感じた。上位階層で細分化されてしまうと、下位階層で書くことが無くなってしまった。

どこに何を書くかのレベル感の目安

- ・表層にはUI名、画面に出てくる具体的なものがどうなるのか
- ・骨格では、どんな画面があって何をするのか
- ・構造では、要件に対して何があればよいか

新規サービスを考える時、すでにあるサービスを分析する時に使えそうだと感じた。

実際に作成してみて、上位概念を一つ一つ分解していくことで思っていたよりも多くのアイデアを出すことができた。

これを元にプロトタイプを作り、ユーザーの反応が悪かった時にすぐに代案を出せたり、複数のプロトタイプでABテストができた。

チーム内で認識を共有するのに使ったり、汎用性が高いツールだと思った。

