

ユーザビリティとユーザーエクスペリエンス、 いかに向き合っていくか

相沢直人

株式会社インサイト マーケティング・コミュニケーション室

自己紹介

相沢直人（あいざわなおと）

- ・ 小樽商科大学平沢研究室
(2002-2008)

ユーザビリティ基礎 デプスインタビュー
ユーザビリティ評価 ウェブユーザビリティ

- ・ 株式会社U'eyes Design
(2008-2012)

ユーザビリティテスト エスノグラフィ
ユーザーエクスペリエンス UI改善
人間中心設計専門家認定

- ・ 株式会社インサイト
(2013-)

マーケティング
ウェブマーケティング
マーケティング・リサーチ
ネット広告

これまでのユーザビリティ

改めて、ユーザビリティとは

ユーザビリティ (usability):

特定の利用状況において、特定のユーザによって、ある製品が、指定された目標を達成するために用いられる際の、**有効さ、効率、ユーザの満足度**の度合い。
(ISO9241-11)

有効さ (effectiveness)

効率 (efficiency)

満足度 (satisfaction)

利用状況 (Context of Use)

ニールセンのユーザビリティの定義

学習しやすさ (learnability)

効率 (efficiency)

記憶しやすさ (memorability)

エラーが起きないこと (errors)

満足 (satisfaction)

ユーザビリティ

キ

使いやすさ

ユーザビリティテスト

ユーザーが評価する

ユーザーテスト

実際にユーザーに参加してもらい
機器やシステムのユーザビリティを
評価する手法



第3者が評価する

エキスパートレビュー

ユーザビリティ専門家がガイドラインに
もとづいて、機器やシステムの
ユーザビリティを評価する手法



参考 -ガイドライン-

- ニールセンの10ヒューリスティックス
- シュナイダーマンの8つの黄金律
- IBMの設計の原理
- ISO9241-10 対話の原則

それぞれの効果とデメリット

	ユーザーテスト	エキスパートレビュー
効果	ユーザーの反応を確かめられる テストをやった感が得られる	多くの問題点を発見できる
デメリット	手間がかかる コストがかかる	客観性が低い（主観的） と思われやすい アラ探しになりがち

この10年の変化

ソフトウェアからサービスへ

スマートフォン



iPhone

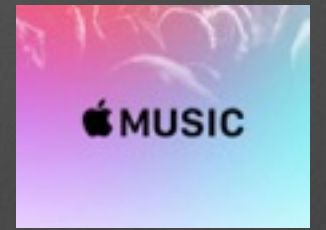


Android

ICカード



配信サービス



クラウドサービス



iPod + iTunes



ウェブアプリ

「使いやすい」 から「楽しい」へ

”ワクワクするものを作りたい”

”長く愛されるものを”

”飽きないものを”

”今までにない”

”Appleみたいな”

なんだかよくわからないけど、
「使って楽しい」ものをつくらうという方向へ

ユーザーエクスペリエンス
の時代へ

ユーザーエクスペリエンスとは

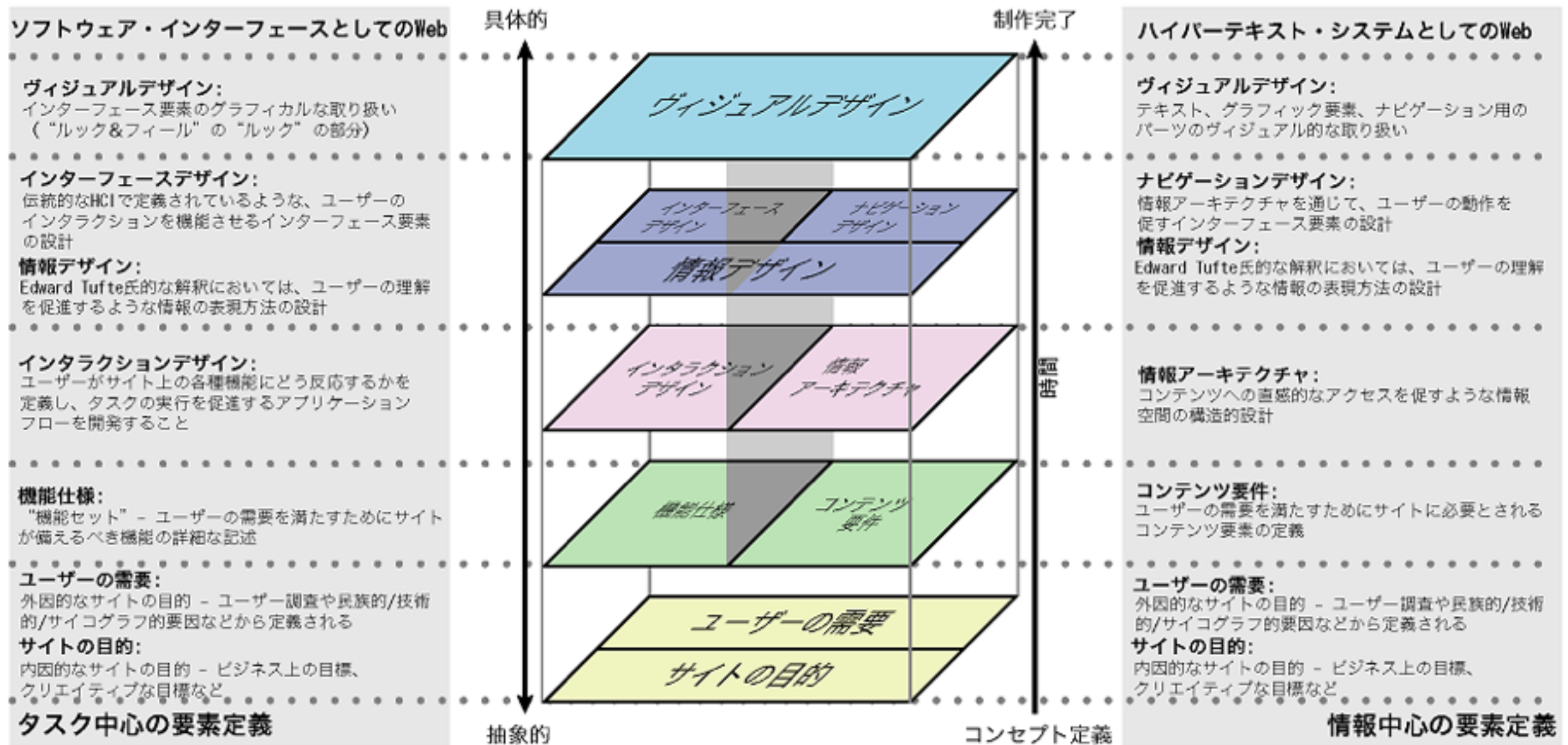
ユーザーエクスペリエンス / UX (User Experience):

UXとは、ある製品やサービスを利用したり、消費した時に**得られる体験の総体**。個別の機能や使いやすさのみならず、ユーザが真にやりたいことを**楽しく、心地よく実現できるかどうか**を重視した概念である。（e-Words）

D.A. ノーマン (1998)

「製品に関して、それがどのように見え、学習され、使用されるか、というユーザーのインタラクションの**すべての側面**を扱う。これには、使いやすさと、最も重要なこととして、製品が満たすべきニーズとが含まれる」（『人間中心設計の基礎』）

様々なUXの考え方・モデル



ジェシー・ジェームズ・ギャレットのユーザーエクスペリエンス

様々なUXの考え方・モデル



ピーター・モービルのユーザーエクスペリエンス・ハニカム

様々なUXの考え方・モデル



UXPAのUXプロフェッショナル

様々なUXの考え方・モデル



UPA(現UXPA)の

ユーザーエクスペリエンスフロー

様々なUXの考え方・モデル



UXの期間『UX白書』

優れたUXの事例



”テクノロジーを守りたいとも思いますが、同じテクノロジーをコミュニティに与えたいとも思っています。なので、私達が競合と差別化するのは最高のユーザーエクスペリエンスを提供することです。”

(<http://logmi.jp/32512>)

”「UX（ユーザーエクスペリエンス）がブランドを作る」と言うと、カッコつけているように思われるかもしれませんが、プロダクトやサービスの価値を上げるのは、結局のところ技術そのものではなく、UXと優れたデザインだと思っているので。”

(http://engineer.typemag.jp/article/nhn-japan_morikawa-ryo)

他には、ディズニーリゾート、スターバックス

ユーザビリティから
UXへシフトしたのか？

UXの構成要素



Useful 役に立つ

Desirable 好ましい

Accessible アクセスしやすい

Credible 信頼できる

Findable 見つけやすい

Usable 使いやすい

Valuable 価値がある

ユーザビリティも UXの要素のひとつ

ユーザビリティがあつてこそその
UX

ユーザビリティの進化系としての
UX

ユーザビリティなくして優れたUXは設計できない

ユーザビリティ/UT プラスUX

ユーザビリティの担保は必要

先ほど述べたように、
ユーザビリティがあつてこそそのUX
UXが求められている時代だからこそ、
ユーザビリティを蔑ろにはできない

ユーザビリティも含めて、
UXを検証したい

UXは検証できるのか

ユーザビリティ

+

UX

楽しさ・心地よさ



楽しさや心地よさを検証できるのでしょうか？

UXテスト？

ユーザビリティのように テストできるのか？

ユーザビリティテスト

効果 → タスク達成率

効率 → タスク達成時間
ステップ数

満足度 → アンケート
(主観的評価)

UXテスト

楽しさ → ？

心地よさ → ？

価値がある → ？

長期的/大規模なテストになる？

楽しさ → 脳波など生理指標



心地よさ → 触覚・操作感・サクサク感

価値がある → ある程度の期間、使用して判断

そう簡単にはテストできないし、方法も確立されていない現状

リーンUX

結局のところ、ユーザーテストを実施するには
お金も時間もスキルも必要。

UXも、アジャイルやリーンで、
そのような動きが2012年頃から。



DIYテストイング
プロトタイプ

『アジャイル・ユーザビリティ』
樽本徹也著



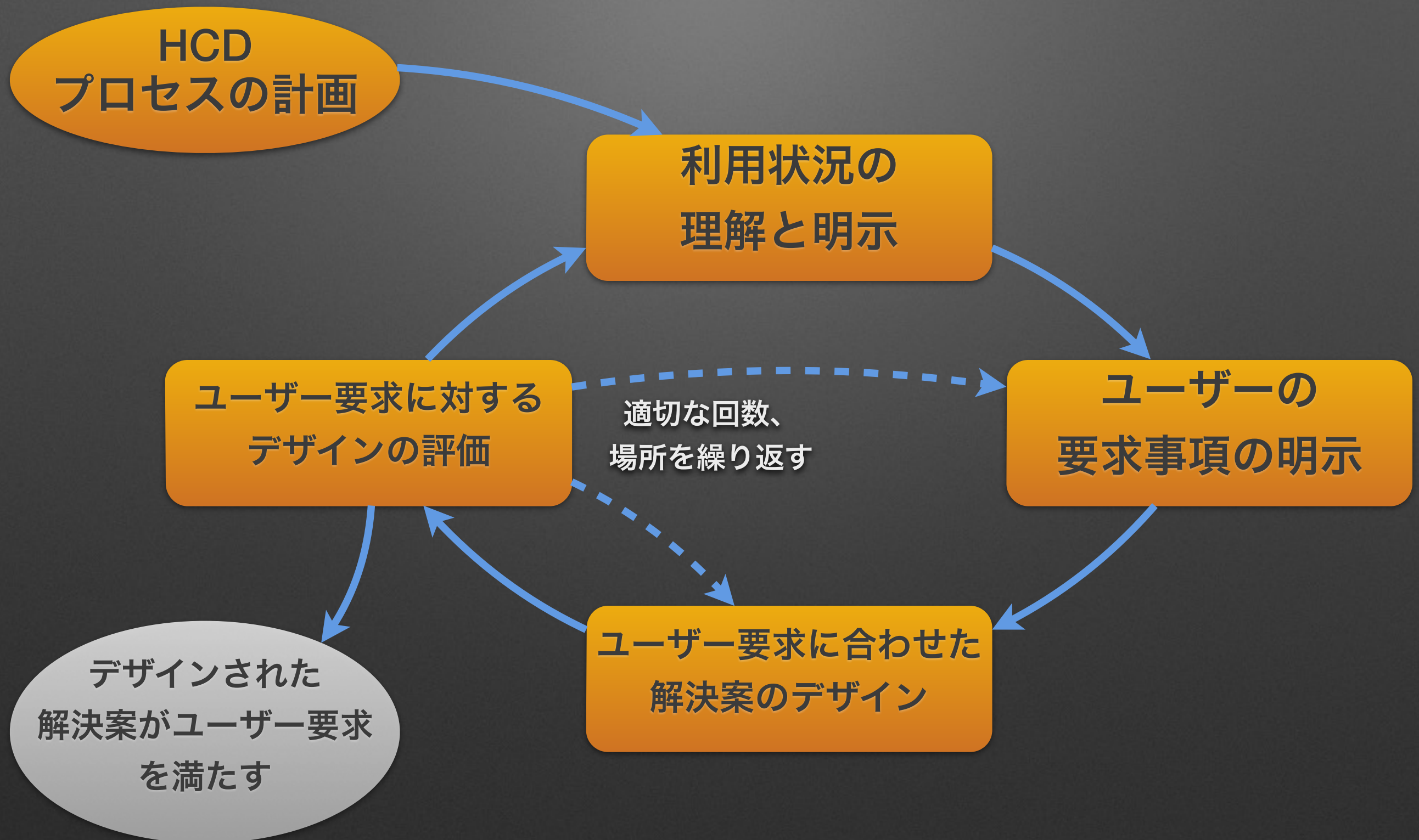
『LEAN UX』
ジェフ・ゴースelf著

デザイン思考
アジャイルソフトウェア開発
リーンスタートアップ
プロトペルソナ
MVP(実用最小限の製品)

UXを考慮した サービスの企画開発

ISO9241-210

Human Centred Design 人間中心設計



デザインリサーチ

定量調査

選択式アンケート

テキストマイニング

クラスター分析

コレスポndenス分析

アイトラッキング

ニューロマーケティング

行動データ

定性調査

インタビュー

グループインタビュー

デプスインタビュー

エスノグラフィー

ダイアリー調査

行動観察

訪問調査

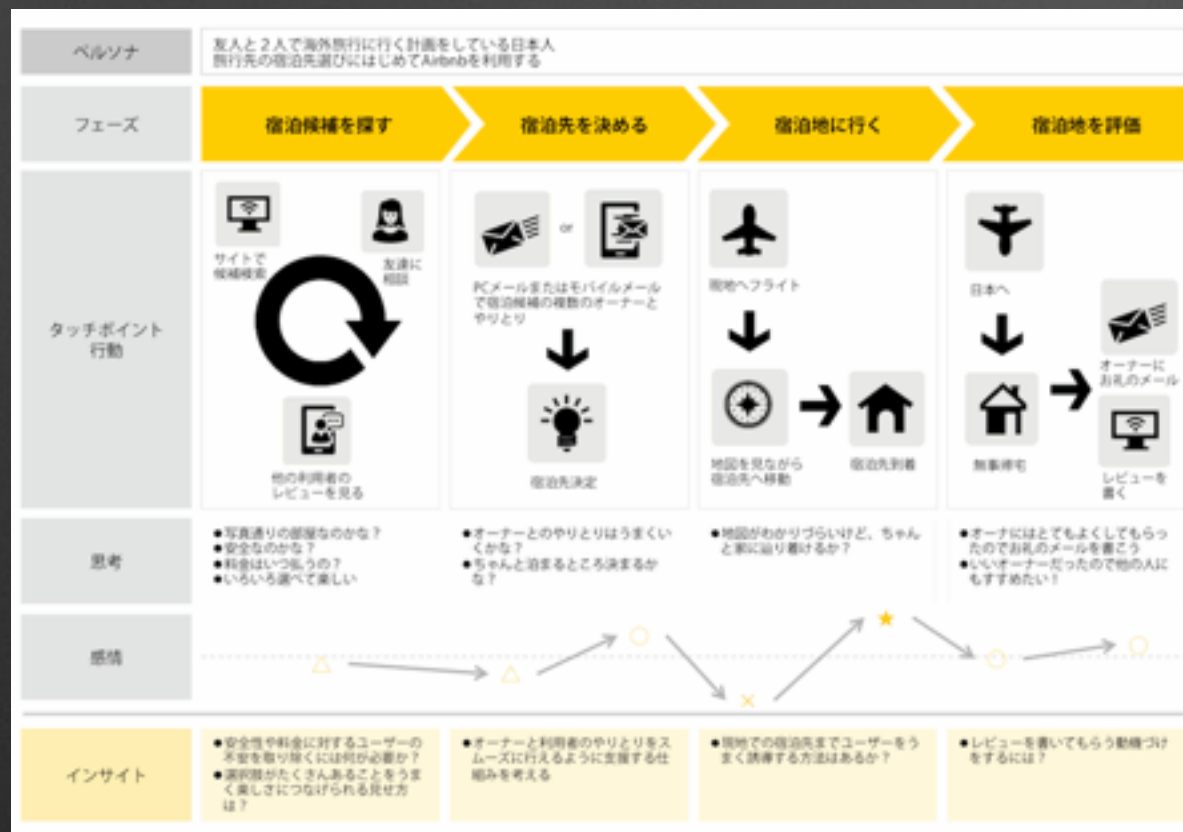
MROC

カスタマージャーニーマップ

顧客がサービスを利用する際に、

そのプロセスのさまざまな段階における顧客のニーズを満たすために用意すべき施策、その施策によってもたらされる顧客の感情の動きなどを時系列に沿って視覚的に表現するモデル。

顧客の行動を「ジャーニー（旅）」に見立て分析して可視化する手法



Web担当者Forum

『カスタマージャーニーマップを正しく活用するには「おもてなし」と「カスタマーエクスペリエンス」の理解から』

UXを考慮することによる効果

生産性の向上

売上と収益の向上

トレーニングとサポートコストの縮小

開発時間とコストの削減

メンテナンスコストの削減

顧客満足度の向上

(<https://uxpa.org/resources/about-ux>)

ユーザビリティだけではUI上の問題点どまりだったが、
UXは経営的課題まで踏み込むことが可能になる。

まとめ

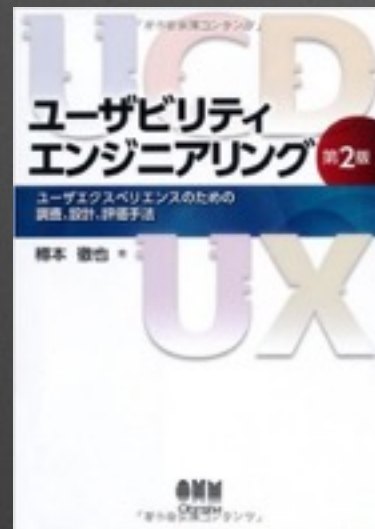
ユーザビリティとUX、 いかに向き合っていくか

ソフトウェアからサービスに変化
ユーザビリティもUXの要素のひとつ
UXの検証は、まずユーザビリティの検証
UXで経営的課題に踏み込むことが可能

この先、魅力的な製品をつくるために
UXを考慮することはかせない

参考書籍

ユーザビリティ



ユーザビリティエンジニアリング第2版

ユーザーエクスペリエンス



ウェブ戦略としてのユーザーエクスペリエンス

デザインリサーチ



デザイン思考の教科書



人間中心設計の基礎



LEAN UX



マーケティング／商品企画のための
ユーザーインタビューの教科書

ご静聴ありがとうございました

Design Hokkaido blogデザイン北海道ブログ

(<http://designhokkaido.blogspot.jp/>)