

# ゲームテストにおける ユーザー感情という 「想いは不滅」

# ユーザーテストの呼吸

KLab株式会社  
品質管理部  
安田 芙美子  
小林 祐子

# 自己紹介

# 自己紹介

KLab株式会社 QAエンジニア

安田 芙美子(やすだ ふみこ)



## 経歴

- いろいろ時代:不動産営業、事務(高校、IT系企業)など
- 2013年8月 :テスターとして入社
  - 担当:ブラウザ/スマホゲーム、通販、出会い系アプリ など
- 2017年10月 :KLab品質管理G QAエンジニアとして入社
  - 担当:男性アイドルゲーム、女性アイドルゲーム

## 夢

- ミニチュアホース(馬)を飼う

# 自己紹介

KLab株式会社 QAエンジニア

小林 祐子 (こばやし ゆうこ)



## 経歴

- 2010年3月～:KLab 第一開発部入社(現在:品質管理部)
  - モバイルサイトのテスター、カスタマーサポート対応、ゲームアプリのテスター
  - QAエンジニア業務いろいろ

## 趣味

- 野球観戦
- 猫を吸う

# 会社紹介

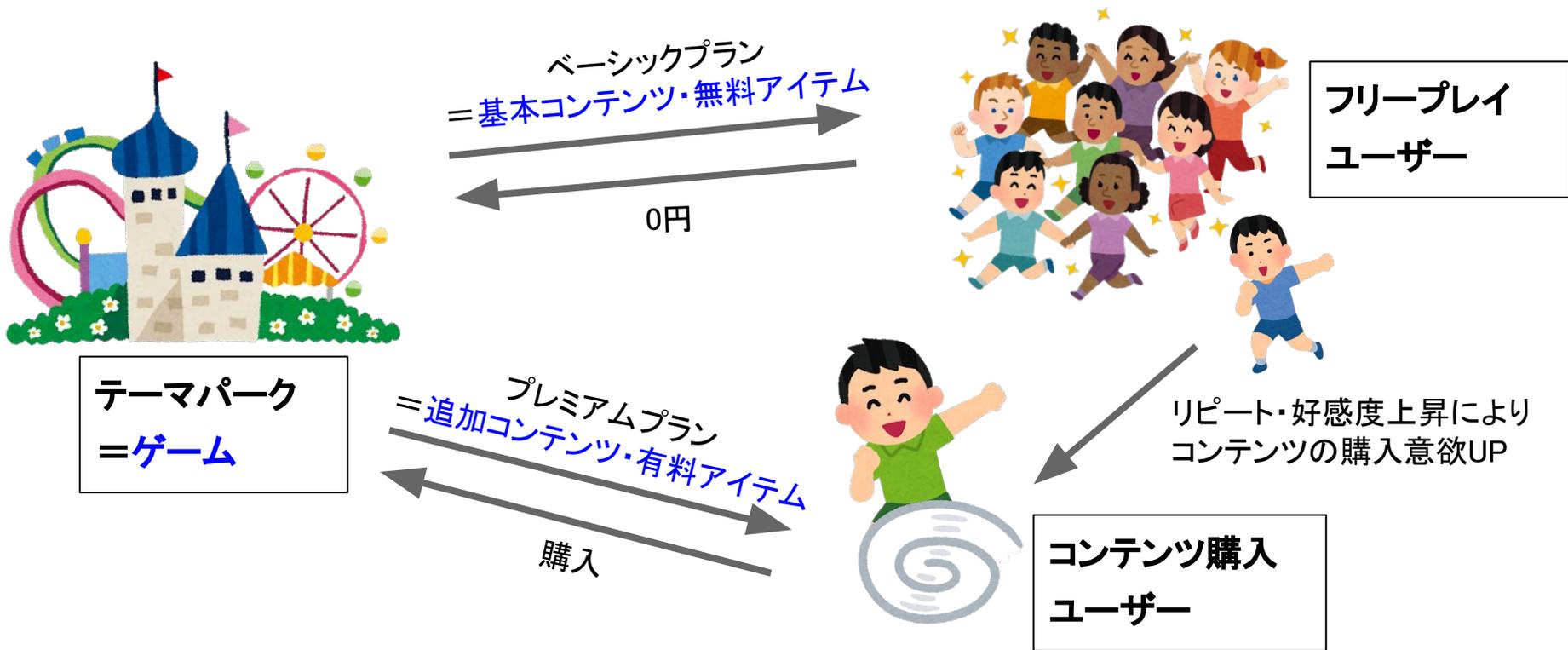
# 会社概要



社名	KLab株式会社(クラブかぶしきかいしゃ) KLab Inc.
設立	2000年8月1日
資本金	48億6167万円(2020年10月末現在)
株式公開市場	東京証券取引所・市場第一部(3656)
代表者	代表取締役社長CEO 森田 英克 代表取締役副会長 五十嵐洋介
所在地	本社(東京都港区、六本木ヒルズ森タワー) 大阪事業所、福岡事業所、仙台事業所
主要関連会社	株式会社スパイスマート
海外拠点	可来软件开发(上海)有限公司(KLab China Inc.)
グループ従業員数	正社員 563名(2020年9月末現在)

# スマホゲーム(基本無料オンラインゲーム)のビジネスモデル

基本無料ゲームのビジネスモデル=入場料無料のテーマパーク



# 今回の発表内容について

これから お話する内容は「スマホゲーム」に絞った話です



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ

# CONTENTS

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ



# ユーザーテストとは？

# ユーザーテストとは

## ユーザーテストとは

Webサイトやソフトウェア、製品などの  
使いやすさ、使い勝手を  
実際にユーザーに試してもらうことによって、  
問題点や改善点を見つけること。



出典: impress BUSINESSMEDIA 用語集  
<https://webtan.impress.co.jp/g/ユーザーテスト>

# 「ユーザーテスト」という言葉が示すもの

色々なユーザーテスト手法の総称＝「ユーザーテスト」

## ユーザーテスト

アイトラッキング

手/指の動き確認

シナリオレビュー

フォーカスグループ

クローズドβテスト

オープンβテスト



# ユーザーテストのイメージ

皆さんは「**ユーザーテスト**」と言ったら  
どんなことを思い浮かべますか？



# ユーザーテストのイメージ

こんなイメージ…？



アンケート



座談会(ヒアリング)



モニタリング  
(実際に使ってもらう)

# ユーザーテストで調べること

## 一般的なユーザーテスト

- 調べること

- デザイン
- 操作性
- UI/UX

(ユーザーインターフェース/ユーザーエクスペリエンス)

≡ 使いやすさ



# ユーザーテストで調べること

## ゲームのユーザーテスト

### ○ 調べること

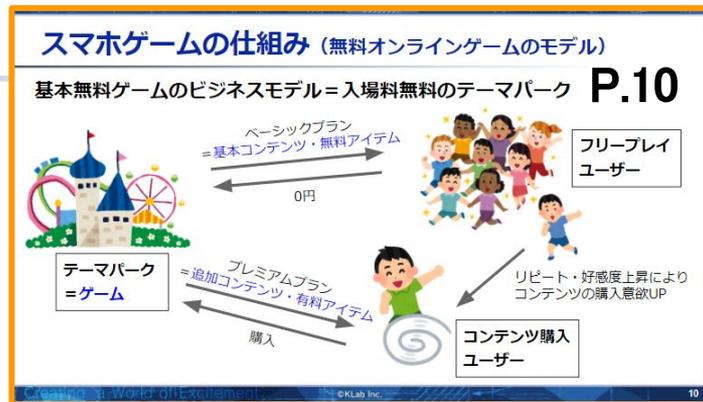
- 使いやすさ(デザイン、操作性、UI/UX など)

+

■ 面白さ

■ プレイ継続率

■ 購入意欲 など



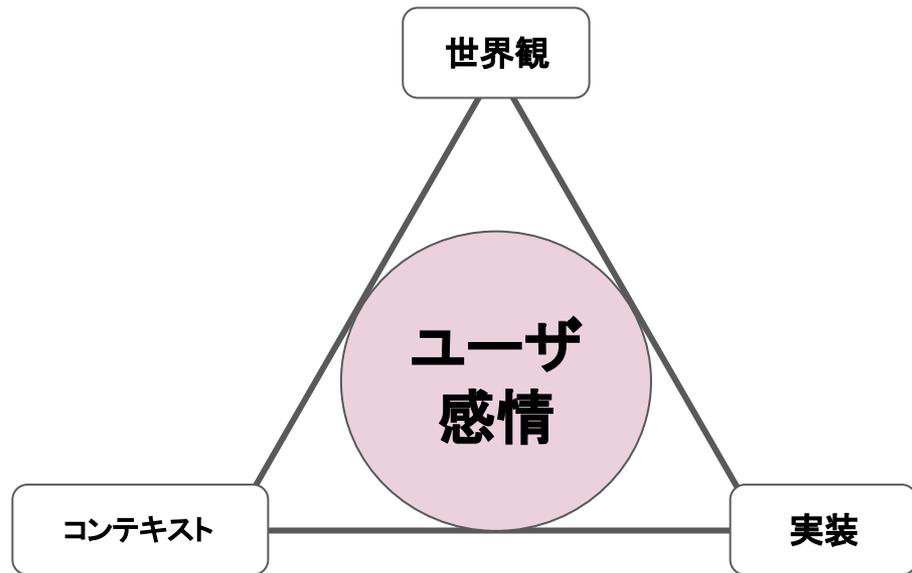
# 『ユーザ感情』を調べる

ゲームのユーザーテストで調べること = ユーザ感情

■面白さ = 面白い！

■プレイ継続率 = 明日も遊びたい！

■購入意欲 = 買いたい！



◆三銃士モデルの概念図

詳しくは 本セッションの第一部「三銃士モデルの紹介」の資料をご覧ください

# ゲームのユーザーテスト

今回の発表では、  
「ゲームならではのユーザーテスト」について  
お話しします



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ



# KLab ユーザーテストの経験

# KLabユーザーテストの経験

## ユーザーテストが 必要なかった時代

- 2010年前後 ガラケーのゲーム(ブラウザゲーム)の全盛期
- 社内のゲーム制作のプロの意見があれば、ヒットするゲームが作れていた
- 社内でユーザーテストはやっていなかった



# KLabユーザーテストの経験

## ユーザーテストをやるプロジェクトの出現

- 競合コンテンツの増加
  - 新プロジェクトの責任者(プロデューサー)がユーザーテストのデータの活用方法を知っており、スマホゲームでもユーザーテストをやる
- ↓
- ユーザーテストのおかげ? でユーザーから好評!



# KLabユーザーテストの経験

## ユーザーテスト やろうよ！時代

- 開発進行中の各プロジェクトでユーザーテストが採用され、リリース前にユーザーテストが実施される



# KLabユーザーテストの経験

これで他のプロジェクトも上手くいくと思われていたが…

なぜか上手くいかない…



# KLabユーザーテストの経験

## 上手いかなかったこと

- ユーザーテストの目的と開発プロセスが噛み合わず、  
**結果データを活かしきれない**
  - 最終調整段階でUI/UXの問題を検知しても直しにくい
  - 直せずにリリース、サービス開始後に大規模な改修が発生した
    - 大規模な改修が発生することによる追加の**コスト増**
    - 計画外の稼働発生による**プロジェクトの負担増**
      - 想定していた機能追加ができず、  
ユーザーがゲームをプレイしなくなるリスク…

# KLabユーザーテストの経験

なぜ上手くいかなかったのか、後々振り返ると…

- 「上手くいったプロジェクトのユーザーテストのやり方」を  
分析しないまま、ユーザーテストを導入してしまっていた…

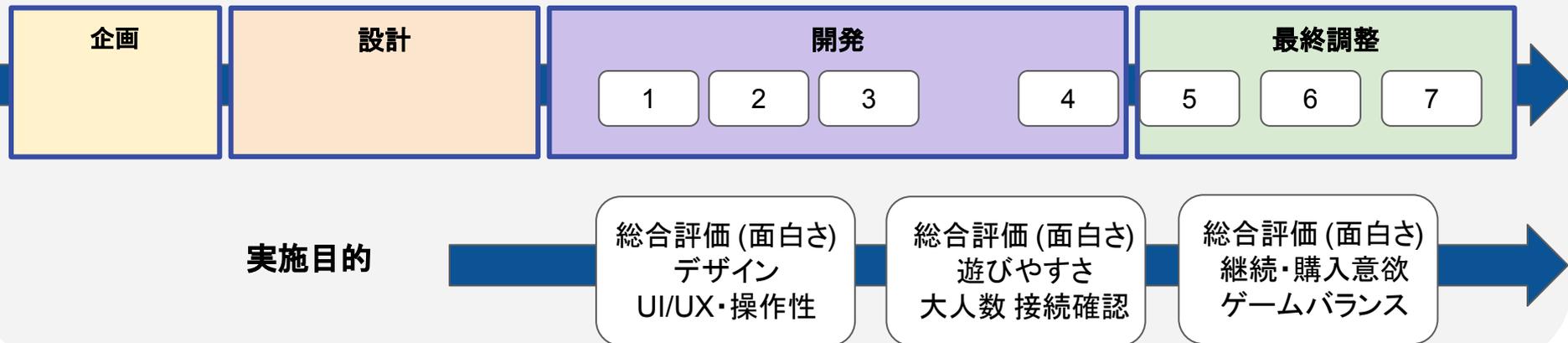


# うまくいった例

## ◎Goodポイント

- 開発フェーズの序盤から、ユーザーテストを複数回実施
- 実施目的も段階的に変化させていた

### ▼開発プロセスとユーザーテストの実施タイミング

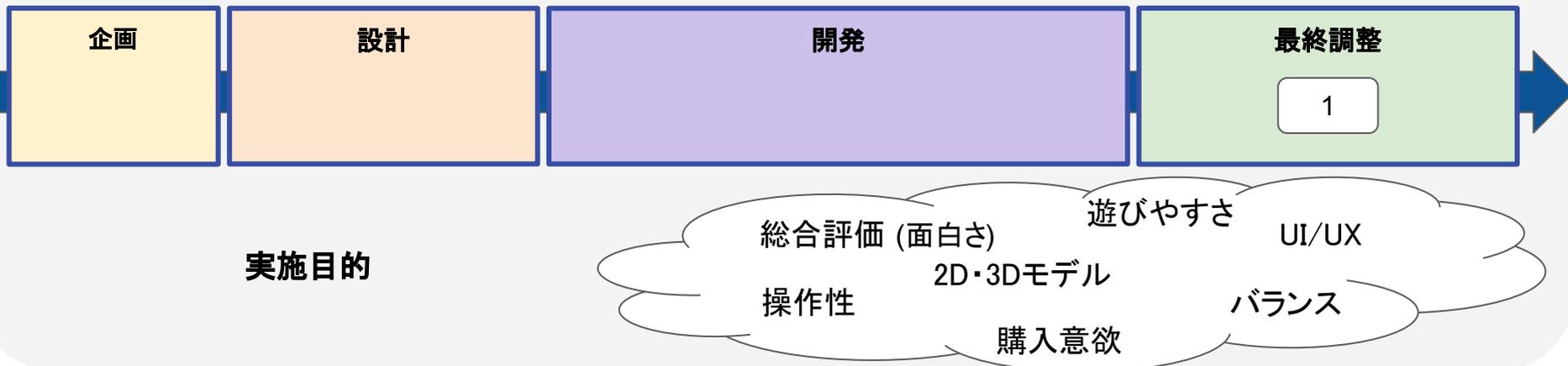


# うまくいかなかった例

## ×Badポイント

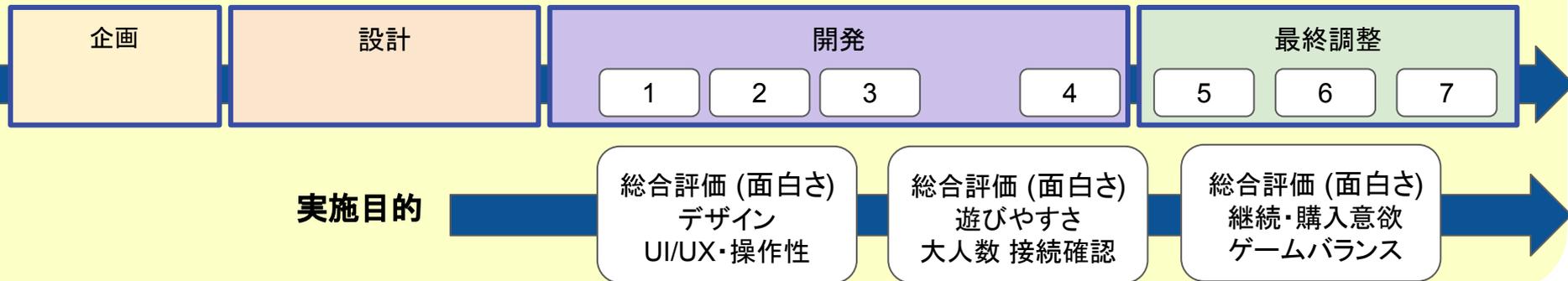
- 最終調整段階で 1回ユーザーテストを実施
- ユーザーテストの実施目的が曖昧なまま実施

### ▼開発プロセスとユーザーテストの実施タイミング

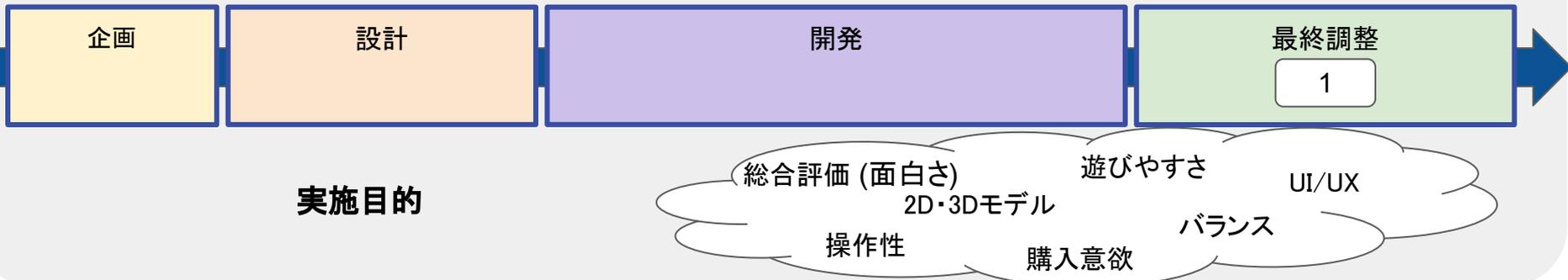


# 成功例/失敗例 比較

## ◎うまくいった例



## ×うまくいかなかった例



# KLabユーザーテストの経験

~~~~ 反省 ~~~~

今後は、

**ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！！**



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ



ユーザーテストを  
開発プロセスに組み込もう！

# ユーザーテストの適切なタイミングとは？

## 過去の反省ポイント

- ユーザーテストの実施タイミング:遅かった



## 反省を活かして…

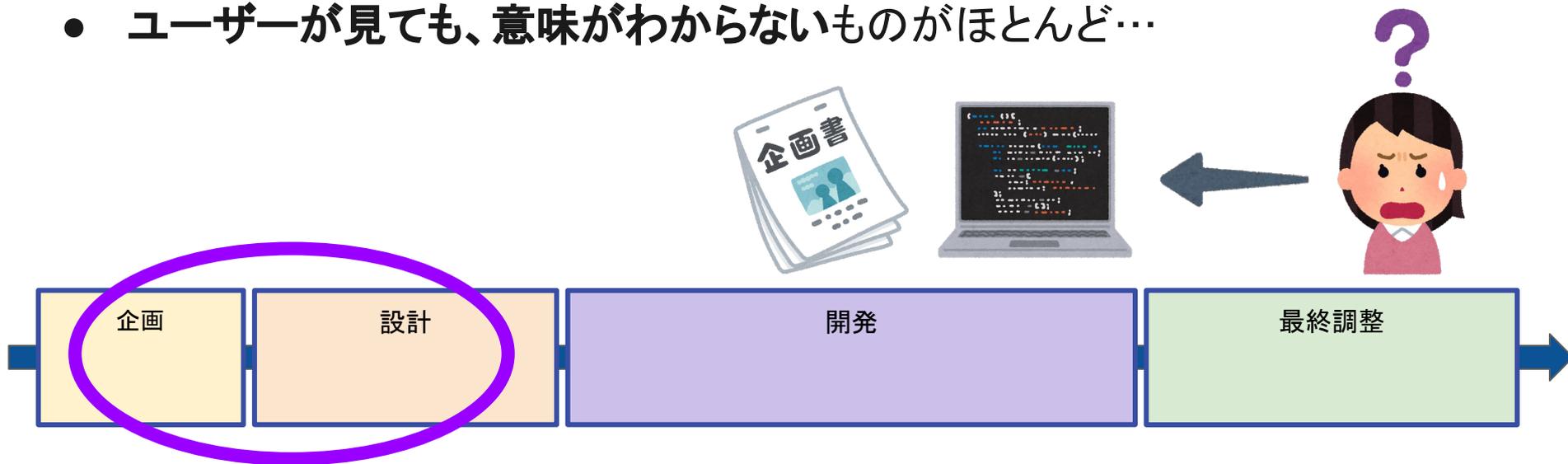
- ユーザーテストを早い段階=『企画』『設計』からやればいい??



# ユーザーテストの適切なタイミングとは？

よく考えてみると…

- 『企画』『設計』フェーズ  
= 成果物は、プロトタイプ、企画書、仕様書 の段階
- ユーザーが見ても、意味がわからないものがほとんど…



# テーマパークで例えると…

- 企画、設計フェーズの成果物＝建設中のアトラクション
  - まだ乗ることができない状態なのに、  
面白いかどうかはわからない……



# ユーザーテストの適切なタイミングとは？

## KLabの考え

- ゲームがある程度出来上がらないと、ユーザーが魅力を感じられない  
＝ 低い評価になって当然なので、  
早すぎる段階でのユーザーテストの結果はミスリードする可能性がある
- ユーザーが理解できる段階からテストを実施する  
ある程度、実装が進んでからユーザーテストを実施  
それまでは、社内の有識者でレビューを行う



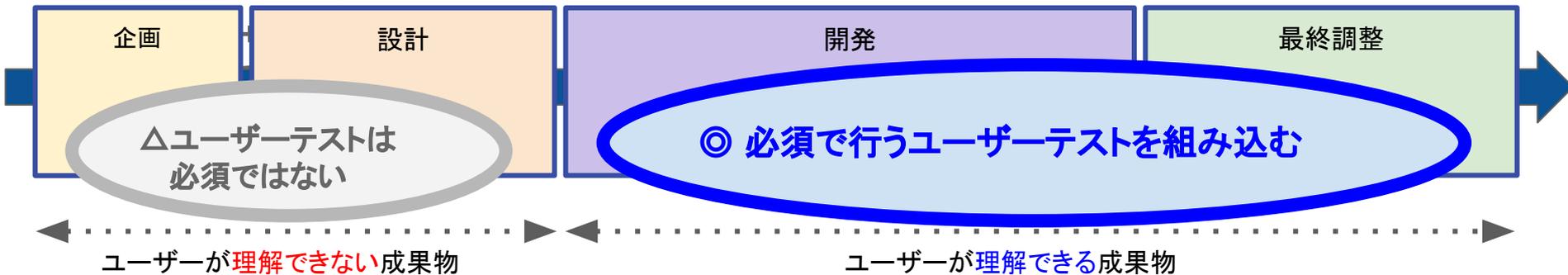
# ユーザーテストの適切なタイミングとは？

なおかつ、

## 過去の経験から学んだこと

- 『最終調整』からテストをするのは遅すぎる
- 『開発』の序盤からユーザーが理解できる成果物が出来上がるので、この段階からユーザー感情の確認が可能

その結果、 のようになりました！



# 過去事例 と 新しい開発プロセス の比較

## ユーザーテストの実施タイミングと回数

### ▼過去:うまくいった例



### ▼過去:うまくいかなかった例



### ▼新しい開発プロセス



# ユーザーテストで確認すること

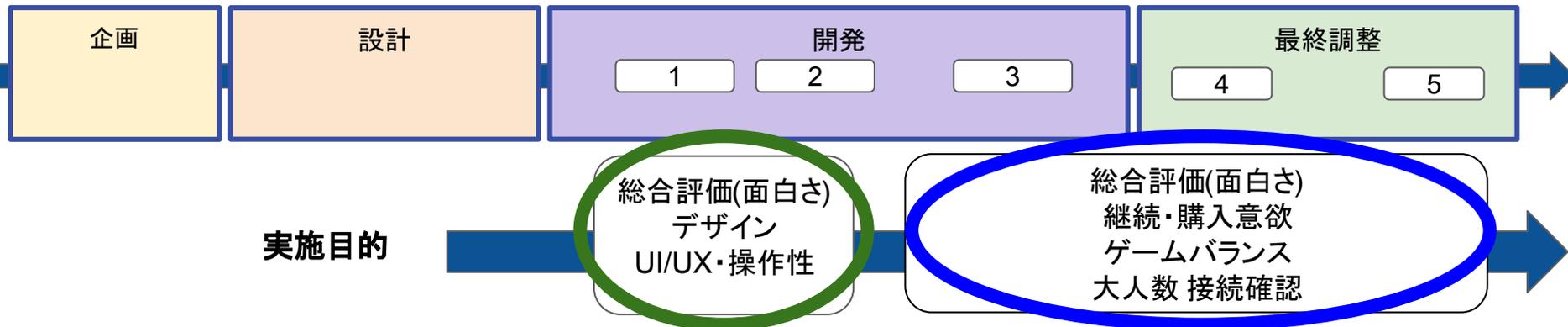
## ゲームの開発進行度合いにあわせて確認することを整理

- **開発の初期段階**

＝総合評価(面白さ)、デザイン、UI/UX・操作性

- **開発の中盤以降**

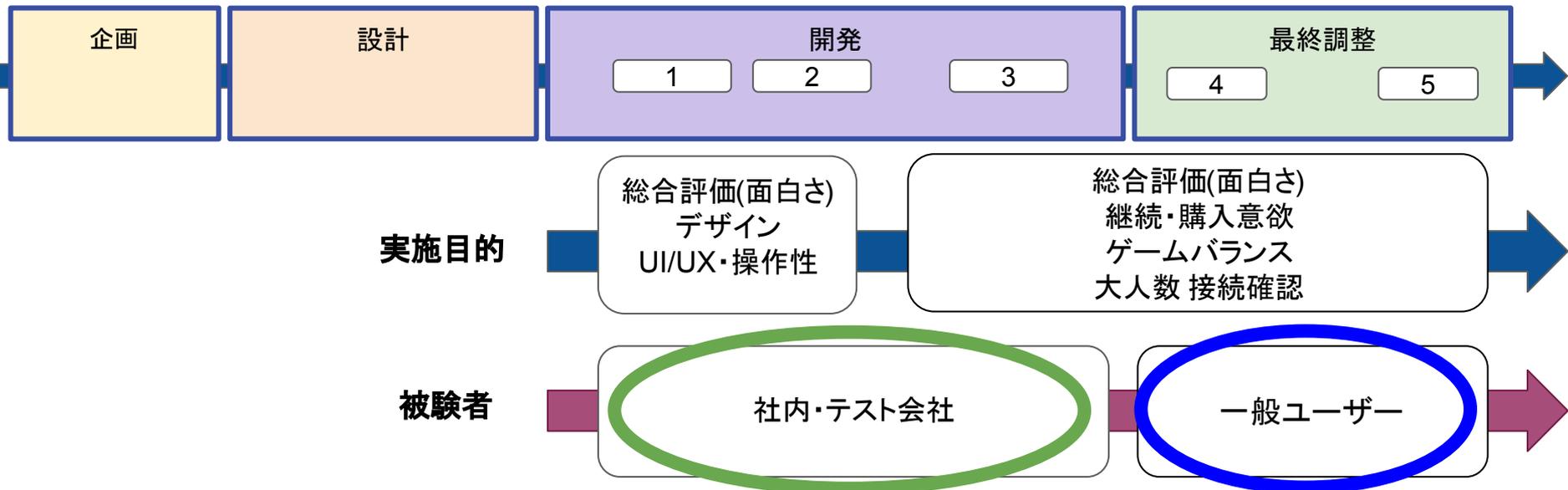
＝総合評価(面白さ)、継続・購入意欲、ゲームバランス、大人数 接続確認



# ユーザーテストの被験者

## ユーザーテストの被験者

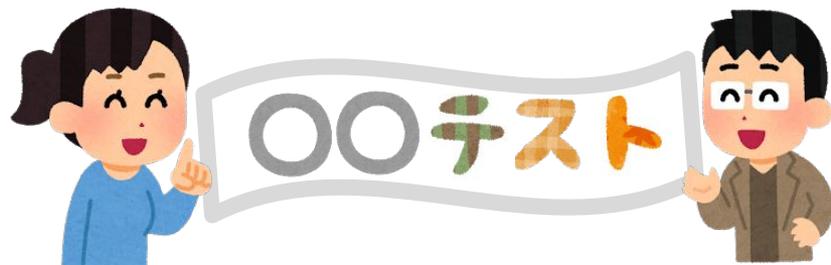
- ゲームが**未完成**の段階＝**社内・テスト会社**で被験者を集める
- ゲームが**完成**した段階＝**一般ユーザー**に公開



# ユーザーテストの社内認識を統一させるには…

開発プロセスに組み込んだので、社内の認識を統一させたい

- そのために、各ユーザーテストを表すテスト名称が必要



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ



# ユーザーテストに 名前をつけてみた

# ユーザーテストに名前をつけてみた

- 各ユーザーテストの名前を決めるにあたり、  
何度も議論を重ねました

CBT

社外クローズドβ

OBT

フォーカスグループテスト

ユーザー参加テスト

コアゲームプレイ会



# ユーザーテストに名前をつけてみた

採用されなかった名前の例:

## 『フォーカスグループテスト』

理由: 名前を「テスト手法」にしてしまうと、  
「何が目的のテストなのか」わかりにくくなってしまう…



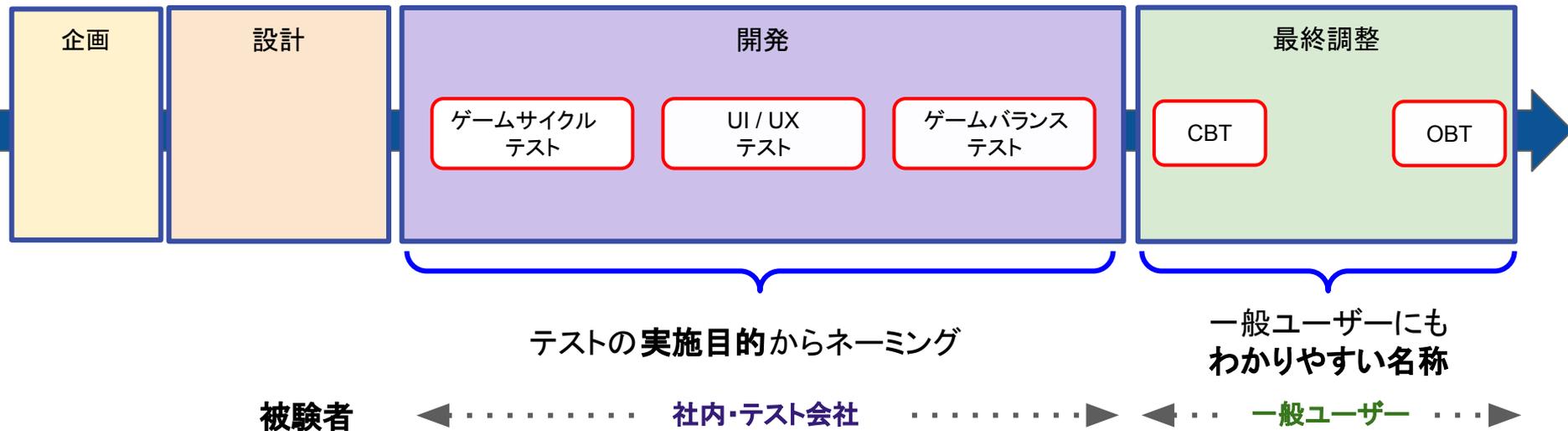
### 開発プロセス



# ユーザーテストに名前をつけてみた

- ネーミングのコツ

- 社内のテストに詳しくない人でも覚えられるように、「テスト目的のイメージしやすさ」「覚えやすさ」を大事に



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ

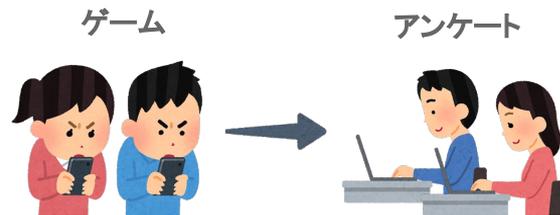


# 各ユーザーテストの コンセプト

# 各ユーザーテストのコンセプト

- ゲームサイクルテスト

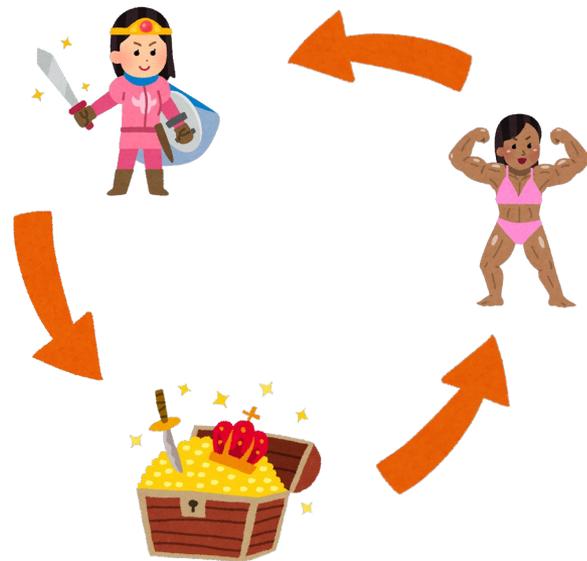
- ゲームサイクル、ゲーム駆け引きなど  
ゲームのシステムが出来ていることを確認する



# ゲームサイクルとは？

## ゲームサイクルとは

プレイヤーが継続して遊び続けたいくなる  
動機付けの循環の仕組みのことを指します。  
例えばソーシャルゲームにおいては、  
最も一般的に使われている仕組みの1つに、  
【行動】→【報酬】→【拡張】のサイクルがあります。



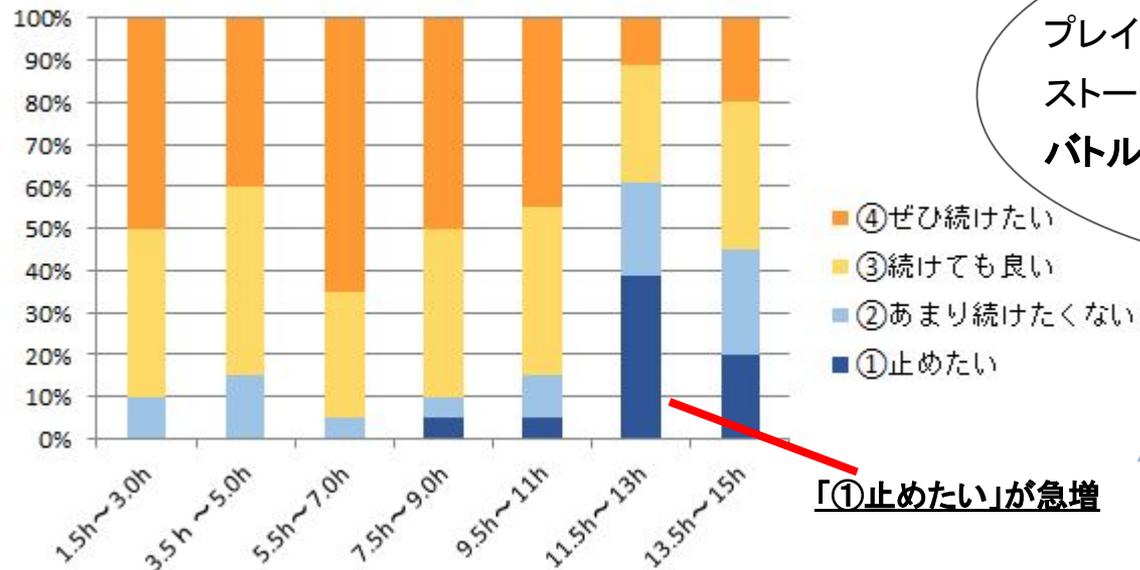
出典: GDX News

<https://g-dx.jp/docs/ゲームサイクル>

# ゲームサイクルテスト - 補足

## アンケート例: 継続意向

質問: 引き続きプレイを続けたいですか?



「①止めたい」が急増

プレイ時間11hを超えたあたり…  
ストーリー第三章に差し掛かる頃か…  
バトルの難易度を調整した方が良さそう…

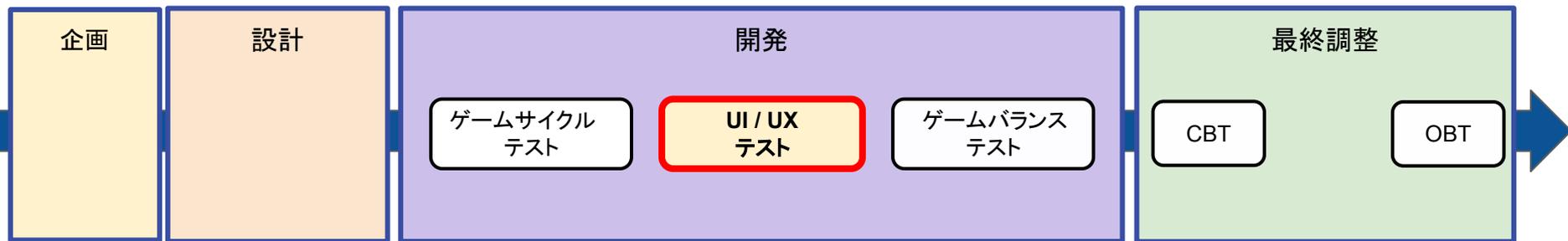


# 各ユーザーテストのコンセプト



- UI/UXテスト

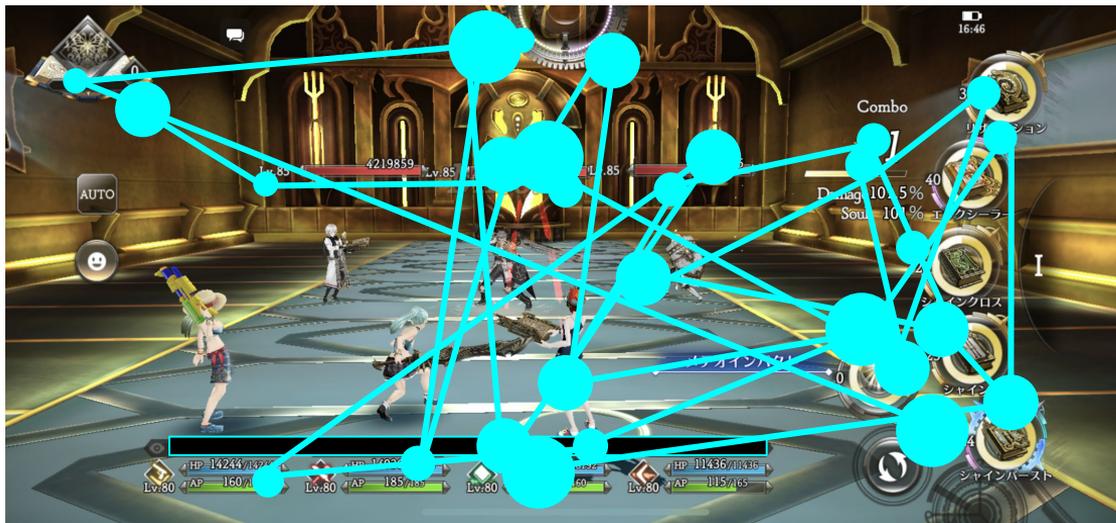
- UI/UXの観点から、ユーザーが迷うことなくゲーム内の導線を把握していることを確認する



# UI/UXテスト - 補足

## UI/UXテストの例:

画面上の各種表示をユーザーに認識してもらえているか、  
アイトラッキング装置などを使って測定



©KLabGames

# 各ユーザーテストのコンセプト



- ゲームバランステスト

- ユーザーがプレイして進行が行き詰まる箇所がないかなど、ゲームバランスを確認する



# ゲームバランステスト - 補足

## ゲームバランスの具体例

- **ゲーム内コインの配布量**

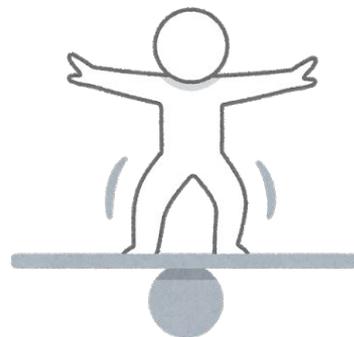
- 多すぎると購入が不要になってしまう
- 少ないとガチャが回せずユーザーが不満に

- **バトル難易度設定**

- 難易度を徐々に上げていかないとやり甲斐がない
- 難しくしすぎるとユーザーが離れてしまう

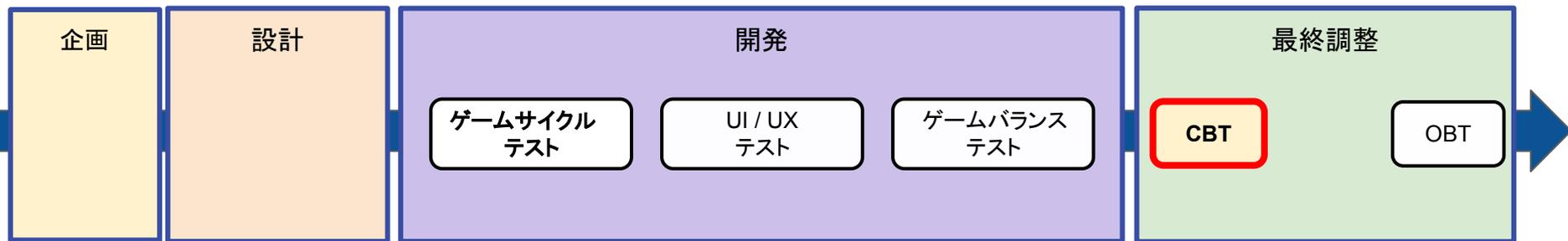
- **ログインボーナス(アイテム配布)のタイミング**

- 想定した進行速度と合わないとアイテムの使いどころがない



# 各ユーザーテストのコンセプト

- クローズドベータテスト(CBT)
  - 本番相当の環境にユーザーを招待し、ゲームの継続プレイ率などの  
想定した目標値と実データの比較をする



# 各ユーザーテストのコンセプト



- オープンベータテスト(OBT)
  - リリース前の最終品質として、サーバー負荷などを含む総合的な確認を行う



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 まとめ



# 現在の状況～今後の取り組み

# 現在の状況

新しいプロジェクトで新しい開発プロセスを導入中

ユーザーテスト組み込みの結果が見えてくるのは、  
もう少し先…



# 少し先の未来

新しい開発プロセス導入によって期待していること

## ① ゲームの魅力的品質の向上

- より「面白い！」と思ってもらえるゲームを…

## ② 過去の過ちを繰り返さない

- コストを抑える
- プロジェクトの負荷を軽減する

データを蓄積しながら、改善していきます！



# 今後の取り組み② ゲームテスト研究会

## 三銃士モデルの研究

- 詳しくは 本セッションの第一部  
「三銃士モデルの紹介」の資料をご覧ください
- 2020年は あまり活動ができませんでしたが…



# 今後の取り組み② ゲームテスト研究会

## 三銃士モデルの研究

- 今後、ユーザーテストと三銃士モデルの研究をしてみる…？

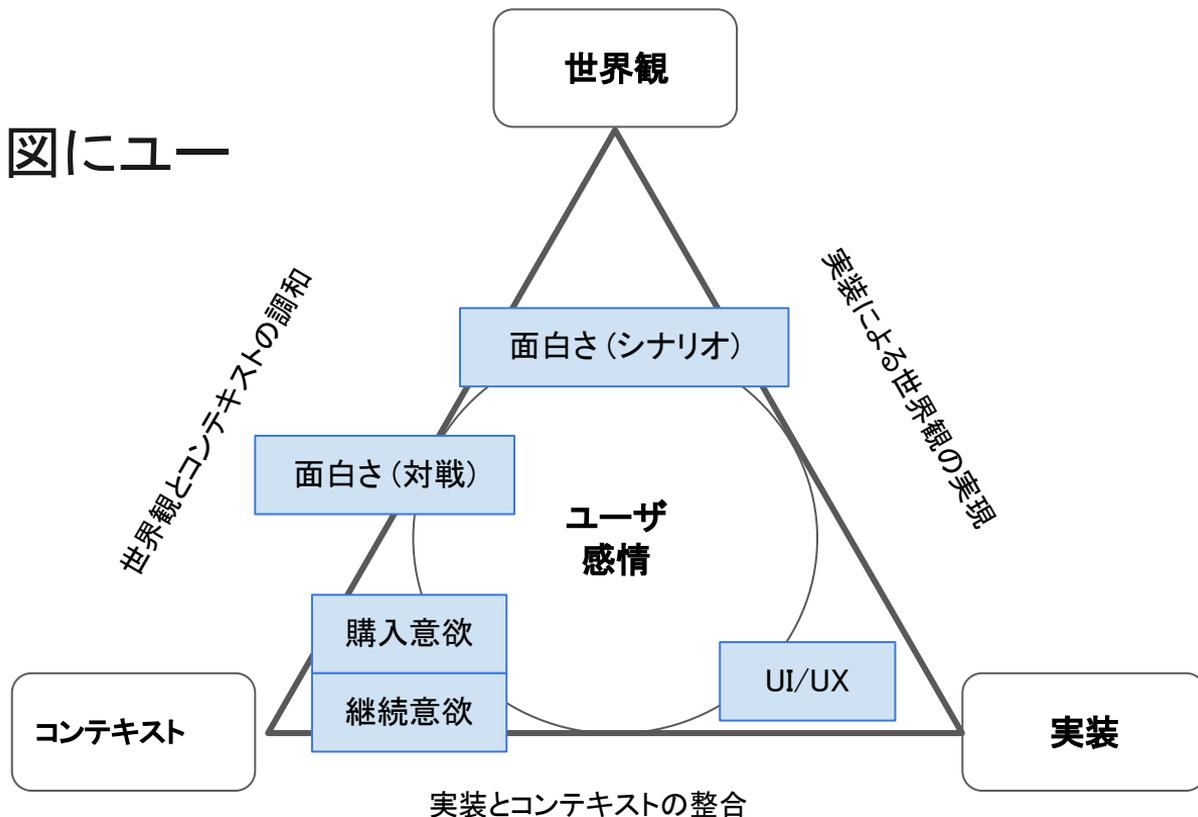
## 今回の取り組みで感じたこと:

- ゲームのユーザーテストで「調べたいこと」の特徴
  - 面白さ(シナリオ) ▶ 世界観 + ユーザー感情
  - プレイ継続率 ▶ コンテキスト + ユーザー感情
  - 購入意欲 ▶ コンテキスト + ユーザー感情

# 今後の取り組み② ゲームテスト研究会

## 三銃士モデルの研究

- 三銃士モデルの概念図にユーザーテストを当てはめると…？



# ゲームテスト研究会へのお誘い

あなたも ゲームテスト研究会に参加しませんか??

- 研究会の紹介

- MTG: 月1程度 (JaSST前は多め)
- 活動理念: “ゲームテストをする人が 楽ができるようにしたい”
- 研究内容: 三銃士モデル、テスト業務での課題 など

ご興味がある方は

[query@aster.or.jp](mailto:query@aster.or.jp)

まで、お気軽にご連絡ください♪



# CONTENTS

---

- 1 ユーザーテストとは？
- 2 KLabユーザーテストの経験
- 3 ユーザーテストを開発プロセスに組み込もう！
- 4 ユーザーテストに名前をつけてみた
- 5 各ユーザーテストのコンセプト
- 6 現在の状況～今度の取り組み
- 7 **まとめ**



# まとめ



ゲームのユーザーテストは「調べたいこと」に特徴あり

一般的なユーザーテスト+「面白さ」「プレイ継続率」「購入意欲」など



ユーザーテストの実施タイミングは早すぎず・遅すぎず

ユーザーが理解できる成果物の段階から、かつ、最終調整段階では遅すぎる



実施目的などを整理して開発プロセスへ組み込む

開発フェーズ、ユーザーテストの実施目的などを整理、段階的に組み込む

いただいたご質問については、  
後日 回答をつけた資料を  
JaSST公式ページにUP予定です！



# Q&A

## Q & A

**Q. ユーザーテストのコストは、どの程度を見込んでおくといいいのでしょうか？規模感も知りたいです。**

**A. ユーザーテストの内容（被験者数やレポート内容など）で、金額が変動します。**

**Q. 海外向けのゲームでは海外ユーザーでテストをする？**

**A. なるべく実際リリースしたときのデータに近いものを取るため、可能な限り、ゲームのメインターゲットの地域でテストしています。**

## Q & A

**Q. アンケートって、どんな内容が多い？ ヒアリングのコツがある？**

**A.** ユーザーテストの目的によりけりではありますが、総合的な評価だったり、機能別に何が良かったか、あとどんなところに不満があったか聞いてますね。ヒアリングのコツについては、誘導尋問してはいけないので、プロの方にお任せしています。

**Q. アイトラッキングシステムは、社内にシステムを常備している感じですか？  
結構な値段の記憶がありまして…**

**A.** こちら、社内には常備できていないですね。現状はレンタルする形で使用しております。

## Q & A

**Q. 発表された5つのユーザーテスト以外にも状況によっては追加で実施したりするのですか？**

**A. プロジェクト側から相談などがあれば、追加で行います。例えば、ゲーム内のストーリーの内容について「事前に感想を聞きたい」という場合は、シナリオのレビューをするテストをしました。**

## Q & A

**Q. 通常の機能テストとユーザーテストは、並行して行っているのでしょうか？**

**A.** 社内やテスト会社で行うユーザーテストの段階では、ゲームが完成していないので、機能テストを並行して行っています。

一般ユーザーに遊んでもらうユーザーテストは、ゲームが完成している必要があるため、その前に機能テストは完了しています。