

JaSST'23 Hokkaido 2023/9/8

そのサービス、 ユーザーを見て作ってる？

クライアントも開発メンバーも巻き込んで作るUIデザイン

合同会社CGFM UIデザイナー

金内 和子

カネウチ カズコ

自己紹介

合同会社CGFM UIデザイナー 金内 和子

印刷物のデザイナーから

独学でWebデザイナーになり

今は主に業務システムのUIデザインしてます

システム会社さんとのお仕事が多いです



福岡から来ました



ナストマ☆ワークショップ3

カネウチカズヨ

ナストマ☆ワークショップの第三弾です。ワークショップの進行にお役立てください。

¥120 1%還元

PayPay決済が利用できるようになりました

プレゼントする

購入する

登壇のきっかけ

SaCSS vol.106

2019年9月28日 @札幌市民ホールで登壇

JaSST Hokkaido実行委員の
なかくきさん(くっきいさん)が
聴いてくださっていたご縁で
今回、お招きいただきました。

レポート記事：<http://blog.cgfm.jp/mutsuki/archives/3728>

SaCSS

『SaCSS (サククス)』は札幌で主にコーダー(マークアップエンジニア)やWebデザイナー向けに、HTMLやCSS、JavaScriptなどフロントエンドの内容を中心に、ほぼ毎月セミナー・勉強会を開催しているコミュニティです。

イベントレポート

SACSS VOL.106 登壇レポート 「お任せではなく一緒に作るUI デザイン」

🕒 2019/9/30 月曜日 📍 MUTSUKI



(写真撮影：児玉さん)

2019年9月28日、札幌で開催された **SaCSS vol.106** にて
自分たちのUIデザインの進め方について、お話ししました。

UIデザイン実績

sigfy

© Fusic Co., Ltd.

学校と保護者間の連絡にまつわる モヤモヤを解決する 安心安全な一斉連絡サービス

<https://sigfy.jp>

- ・2020年のUIリニューアル
- ・サービス紹介Webサイトデザイン
を手がけました (2020年)

安心安全な一斉連絡サービス

学校連絡を もっと楽にシンプルに

多くの高校・中学校・小学校・幼稚園・保育園で利用されています

学校連絡
デジタル化
すくにごできる!

安心

LINE・アプリ・メールで
確実に連絡を届ける

便利

欠席遅刻連絡・アンケートが
オンラインで完結

楽

運用負担を軽減する
機能・サポートが充実

保護者側

保護者はsigfyを使って欠席遅刻連絡を回答するだけ。
紙に書いて渡す手間が省けます。

グループ	2020/09/14(月) [件数: 4]
1	<p>項目: 遅刻</p> <p>理由: その他 (具体的な理由をコメント欄に入力してください)</p> <p>コメント: 人身事故がありJRが遅れています。15時再開とのことですので、16時到着予定</p>
1	<p>項目: 登校停止</p> <p>理由: 医師からの診断により、登校停止が指示されたため。(コメント欄にインフルエンザの具体的な症状をご入力ください。)</p> <p>コメント: インフルエンザ
9/15のため9/15までお休みします</p>
5 サッカー部 ストグループ	<p>項目: 欠席</p> <p>理由: 体調不良</p>

担当者側

保護者からの欠席遅刻連絡内容をsigfyでいつでもどこからでも確認できます。

UIデザイン実績

現場ポケット

© ASTEC PAINTS INC.

現場作業に関わる人の円滑な
コミュニケーションをサポートする
施工管理者の生産性向上アプリ

<https://gempo.info>

2022年度グッドデザイン賞（システム・サービス部門）

・UIデザイン

を手がけました

（2018年12月～2023年5月）

現場ポケット
GEMPO

機能 導入事例 料金 セミナー お知らせ ログイン

トーク・日報・出退勤 施工管理者の生産性向上アプリ

最大2ヶ月無料
全ての機能がご利用いただけます

まずは資料請求する >

機能を詳しく見る

建設業界関係者が選ぶ
施工管理アプリNo.1 GOOD DESIGN AWARD 2022

*日本マーケティングリサーチ機構2021年7月調査

日報機能 >

テンプレートで効率UP。報告書機能 >

現場ごとにチャット可能なトーク機能 >

他、UIデザイン実績

- 業界特化型ECサイト
- 医療系業務支援システム
- 電気料金シミュレーション
- BtoBマッチングサイト
- 勤怠管理システム

など

今日お話しすること

- ワークショップ形式の打ち合わせに至った理由
- 従来の打ち合わせにある課題と、私たちの解決方法
- ワークショップを取り入れたプロジェクトの流れ
- ユーザーとサービスを理解するためのワークショップ紹介



トーク後、休憩をはさんでワークショップやります

CGFMの働き方

- システム会社からのUI案件が多め
- ワークショップ形式の打ち合わせ多め
- デザインアドバイザーとして準委任契約
- 基本はオンライン



Slackのハドルで会話



miroで画面共有

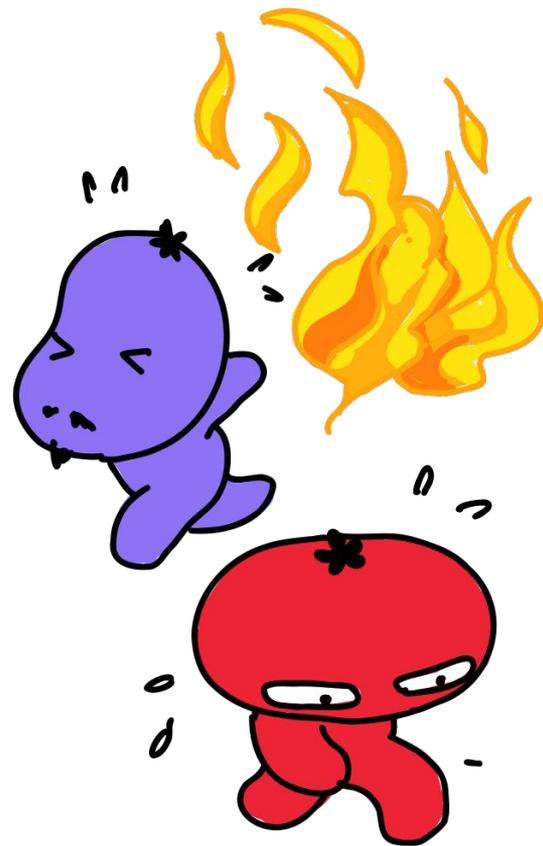
今の働き方に至った理由

WebデザインとHTMLコーディングは後ろの工程なので
ちやぶ台返しやプロジェクト炎上の影響を避けられない

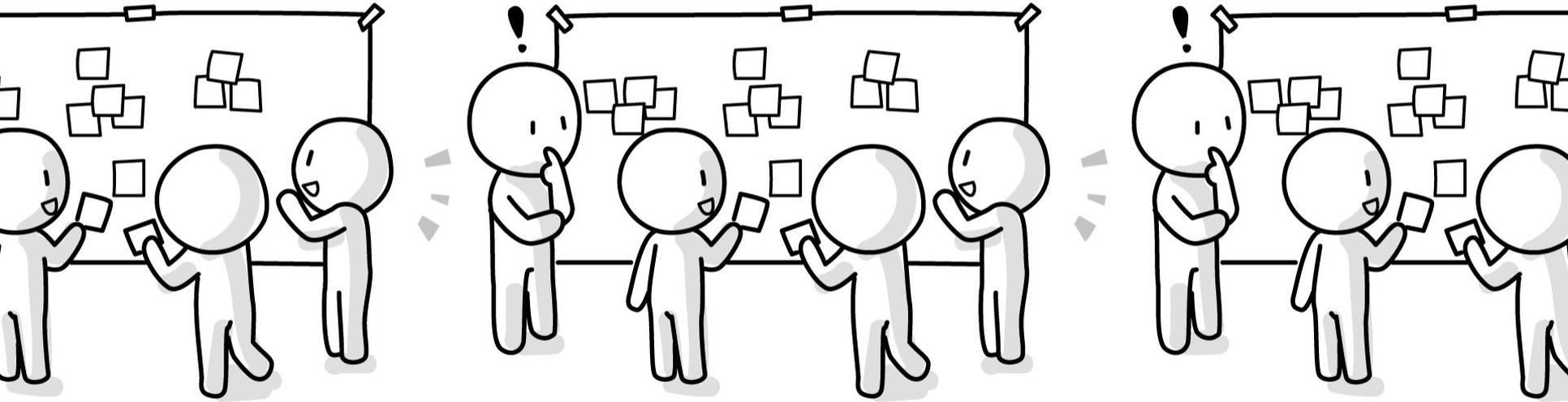
プロジェクト初期の打ち合わせのツケが
最後にまとまって来る と経験により確信

プロジェクト初期の共通認識のすり合わせに
重きを置くようになる

ワークショップ形式の打ち合わせが多くなる



Create a Good Future Meeting!



ワークショップ形式の打ち合わせをする前提条件

明確なタスクとゴールが決まっていれば

ワークショップ形式の打ち合わせは必要ありません。でも

「やることが決まらないが納期が決まっている」

「クライアントとの話がまとまらない」

「この設計のままでは使い勝手が悪いのは分かっている。

だが、UIを大幅に変更すると予算も納期も圧迫するからどうしよう...」

と悩んでいる方のヒントになれば...と思い私たちの体験談を共有します。



でも、ワークショップって時間かかるんでしょ？



クライアント



システム会社

そんなことやってる時間がない?!

先を急いでプロジェクトを進めた結果...

開発がある程度進んでしまった段階で
クライアントは気づく

「欲しかったものと何か違う」

やがて来る修正の嵐の気配に
開発者は思った

「それ早く言ってよ...」



要件定義

開発

テスト

やり直し

もしかして...納期
間に合わないんじゃない?



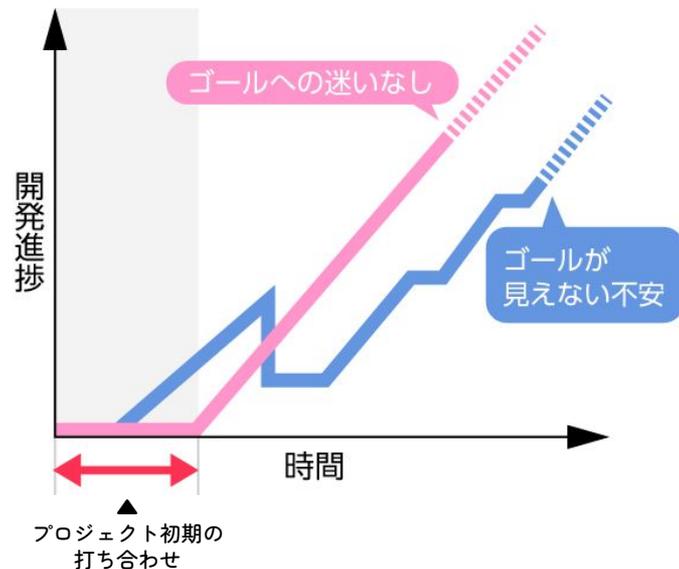
あれ?
終わりが見えない?



時間がない時こそ「急がば回れ」

プロジェクト初期の打ち合わせを大事にすれば
結果的に時間のロスが少なくなる

- ☑ クライアント・システム会社ともに
意見を出し擦り合わせる ことでの納得感
- ☑ 簡易テストして、低コスト・短時間で
イメージし、失敗し、検討できる
- ☑ 開発の優先度を協議し
フェーズに分けたリリースなど、双方にとって
現実的なスケジュールを話し合える



ワークショップ形式の打ち合わせで ユーザーになりきったメンバーの言葉

簡易ユーザーテストしたセールスNo1の営業マン

「...このサービス、使わないっすね」

簡易ユーザーテストした経営者

「...この機能、要らないね」



クライアント側の打ち合わせ時の課題

ユーザーは使ってくれるものだ、と思いこむ

実際に使う人の操作の流れをイメージしないまま依頼してしまい、
いざリリースしても上手く使ってもらえない

要望が機能に落とし込まれても、良し悪しの判断ができない

「本当の課題」を深掘りできないまま、
「機能」を付ける・付けないに会議が終始してしまう

動くもの・見えるものが無いと、成果物のイメージができない

システム作って動くものを触って、
ようやく問題に気づいてダメ出しするが時すでに遅し



従来の打ち合わせにある課題

システム会社側の打ち合わせ時の課題

機能ベースで話を進めてしまう

工数を見積しやすいのもあって、機能に落とし込んで提案。
使う人の操作の流れ、という視点は疎かになりがち

クライアントの要望が膨らんで開発を圧迫するのが怖い

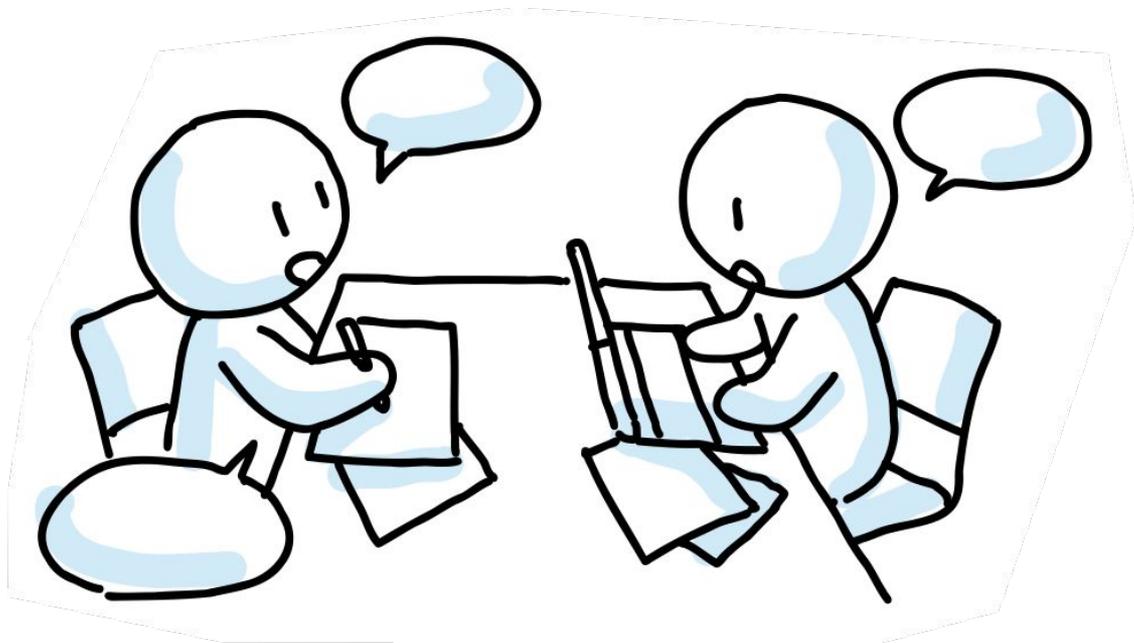
要望を全部聞いていたら膨れ上がって予算内ではできないから、
つい自分たち都合で仕様をまとめてしまう

開発終盤での仕様変更や機能追加は大変辛い

動くものを触って初めてクライアントから「これは違う」と指摘される。
要件定義の段階で納得してもらったつもりが、実は理解されていなかった。



こんな打ち合わせしていませんか？



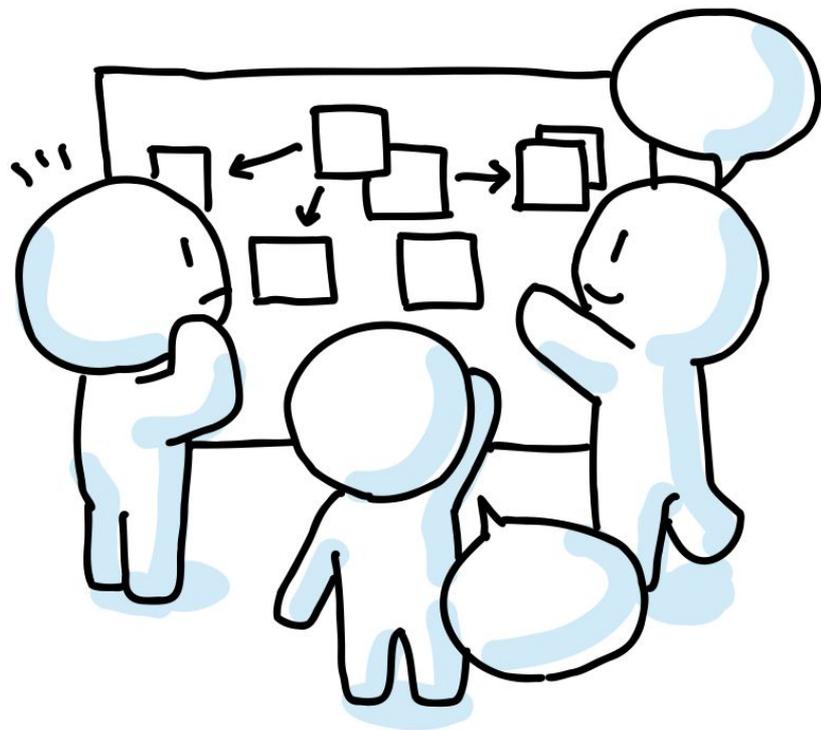
向かい合って議論

対立関係になる

各々が手元の資料にメモ

認識のズレが生じる

私たちは打ち合わせ時の視線を変えます



同じ方向を見て議論

共通の領域にみんなでメモ

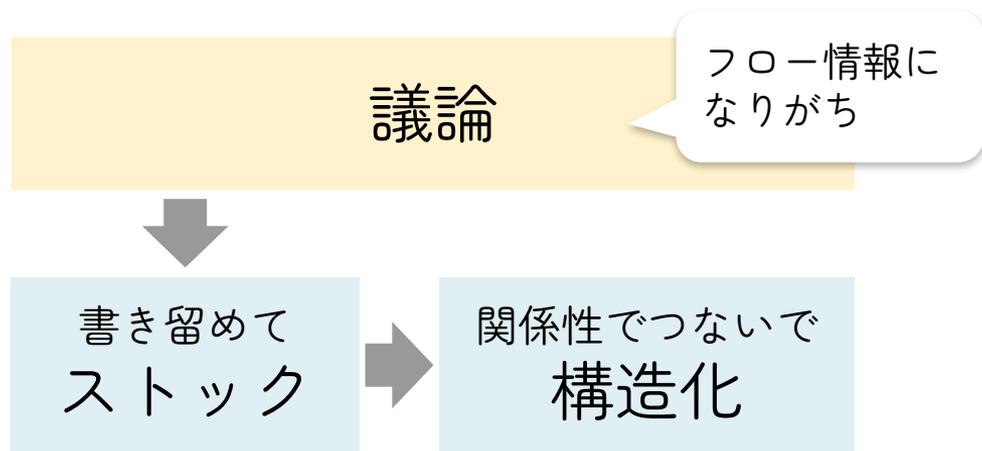


対立関係にならず
議題に対して話し合える

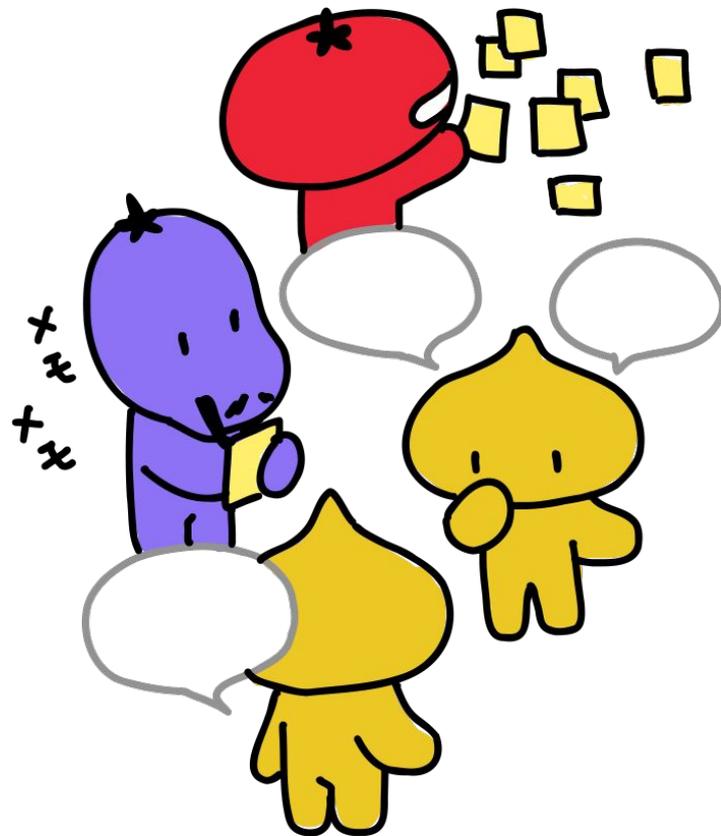
私たちの役割

言葉を視覚化

議論中の課題・関係を目にみえる形にする



活発な議論にするため、メンバーの意見を出しやすくするファシリテーションも行う



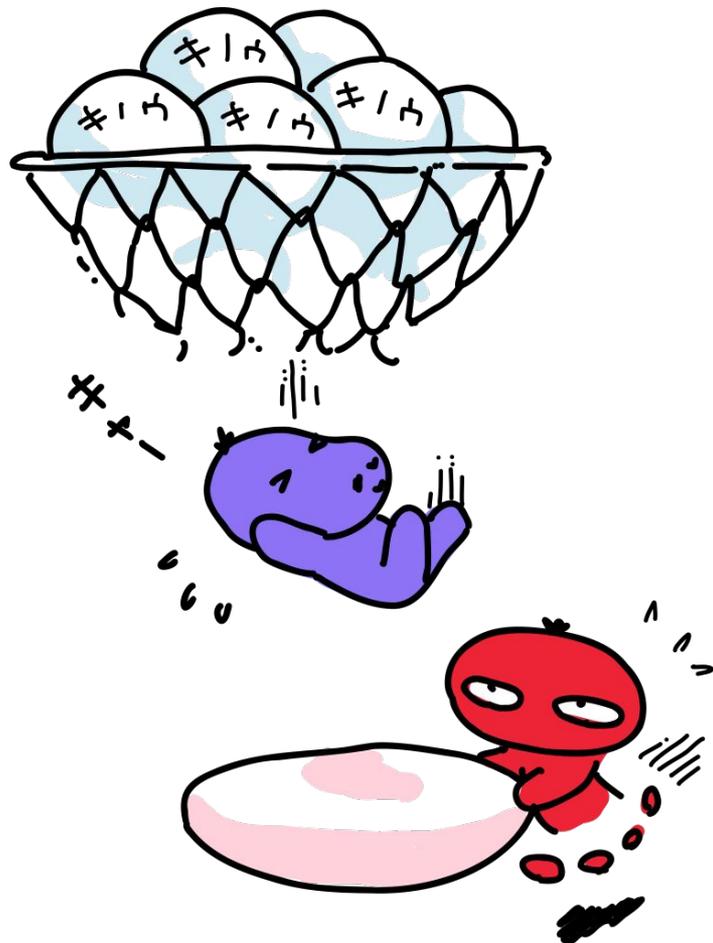
私たちの役割

ユーザーとの橋渡し役

機能中心の打ち合わせで
取りこぼされがちなユーザーを取り戻す

UIの使い勝手の判断軸として
ユーザーを据え置く

ユーザーの業務フローに即した
画面遷移・画面設計をする



ワークショップの基本メンバー構成

クライアント

担当者（≒経営者）

エンドユーザーについて
熟知した社員
(カスタマーサポートなど)

システム会社

PM

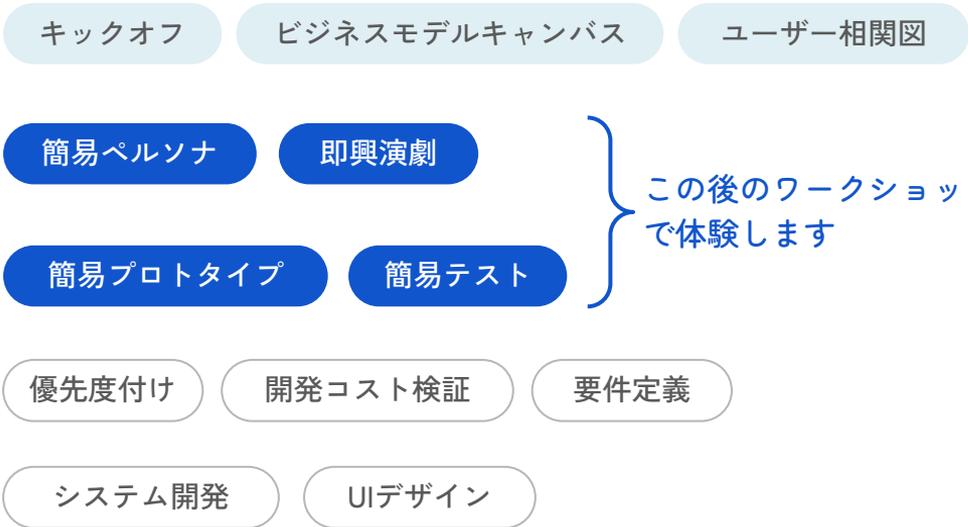
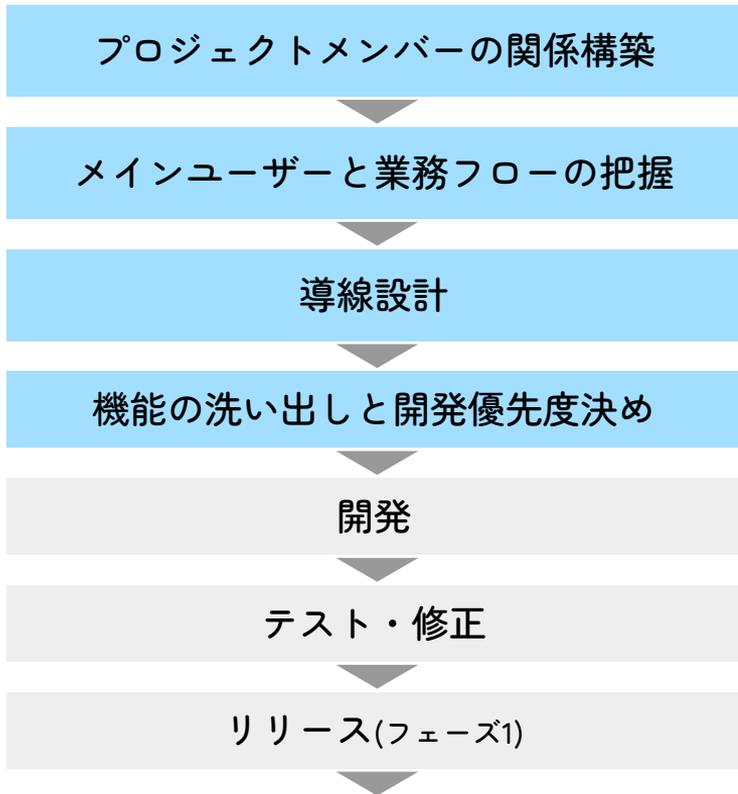
プログラマ

CGFM

デザイナー

ファシリテーター

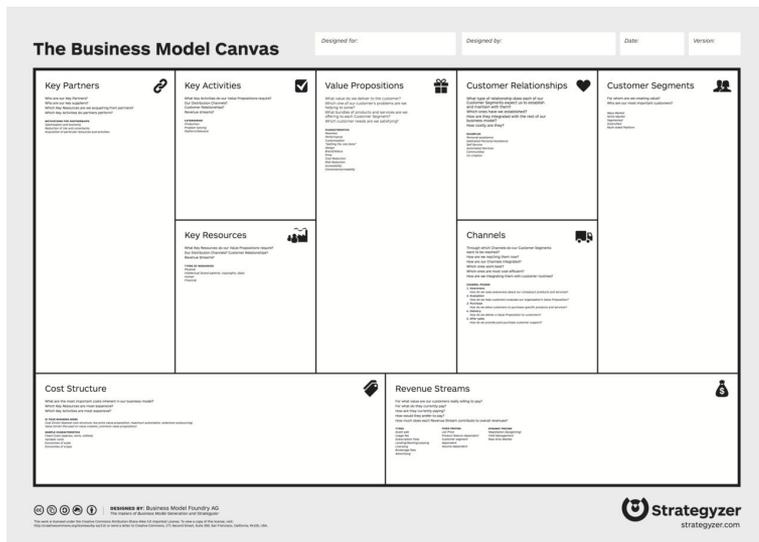
ワークショップを取り入れたプロジェクトの流れ



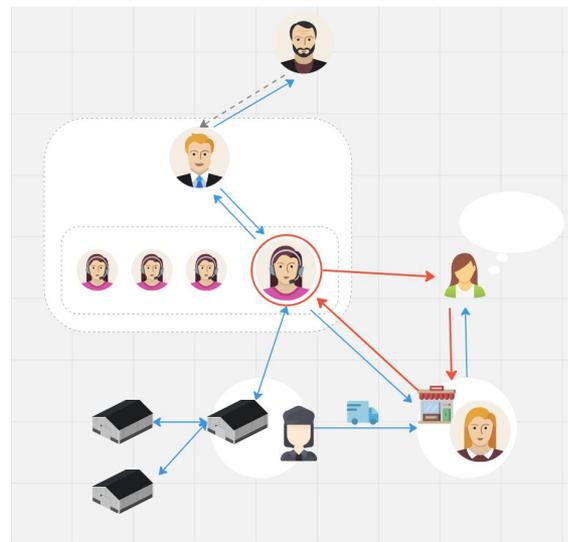
プロジェクト初期の打ち合わせ

クライアントのビジネスを 理解するためのワークショップ

前提知識・ゴールをプロジェクトメンバーで共有



ビジネスモデルキャンバス

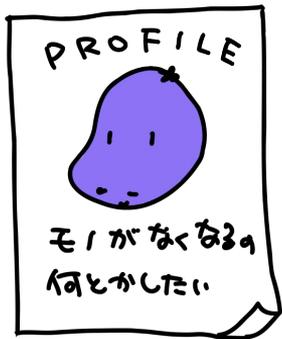


ユーザー相関図

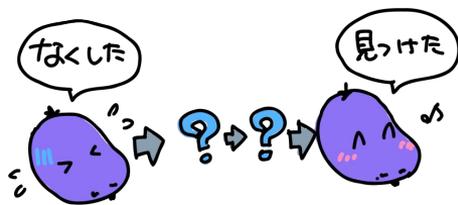
プロジェクト初期の打ち合わせ

ユーザーとサービスを 理解するためのワークショップ

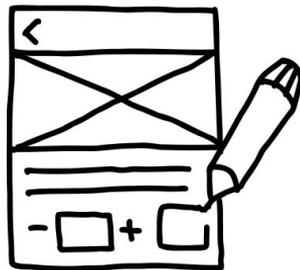
ユーザー像と利用イメージをプロジェクトメンバーで共有



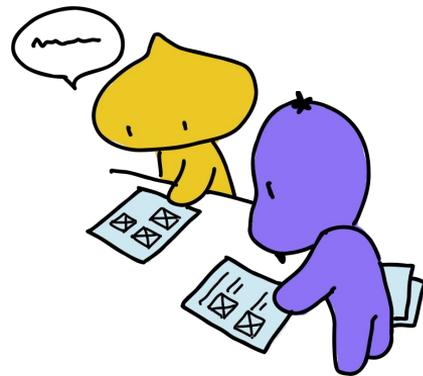
簡易ペルソナ



業務フロー
(ペルソナのシナリオ)



簡易プロトタイプ



簡易テスト

簡易ペルソナ

アクセス解析や、エンドユーザーと接点のある社員から聞くなど
手持ちの情報を元に簡易的に作る
仮想のメインユーザー像

作る理由・メリット

- サービスを使う人の状況やタスクを想像しながら
使う人目線で導線設計ができる
- サービス設計する上での**共通の判断軸**になる
- ユーザーが難なくタスクを完了できるUIは
ヒューマンエラーを減らし業務を助ける



簡易ペルソナのテンプレート

画像検索してここに貼る



被ったアイデアは近くにまとめる

ペルソナのキャッチコピー

ペルソナのイメージ画像



仕事属性

[]
[]
[]

キャラ属性

[]
[]
[]

名前・年齢・性別

名前・年齢・性別

所属・職業

所属・職業

スタート時のセリフ

[]

途中のセリフ

[]

サービス使った上で
ゴール時のセリフ

[]

ペルソナのゴール

ペルソナのゴール

サービス上のゴール

サービス上のゴール

ペルソナが抱えてる課題

ペルソナが抱えてる課題

ペルソナが欲しいモノ・コト

ペルソナが欲しいモノ・コト

みんなでアイデア出し

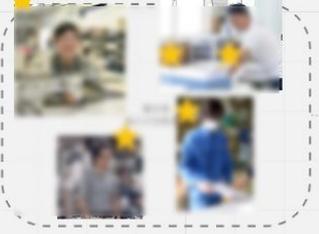
多数決して1枚テンプレートに移す

現場責任者
1名



仕事属性

キャラ属性



現場責任者

1名、現場責任者、現場責任者、現場責任者

10 現場の問題ナンでもカレーに解決
でも資料の提出期限を守るのは苦手な体育会系

1



ベルリナのゴール
[Text]

2

サービス上のゴール
[Text]

3

ベルリナが抱えている課題
[Text]

5

4

仕事属性 キャラ属性
思いやりに富みながら 日本語はちょっとだけ話せる
資料の整理が苦手
肉体的仕事が好き
PCは一通り使える

ベルリナが欲しいモノ・コト
[Text]

6

9

名前
ボンディ
職業/年齢/性別
現場責任者/38歳/男性

7



8

求めるコンテンツ
見た時の反応
コンテンツ

アクティビティナリオ (ベルリナの自率)
他の人どんなことしてるんだろ?(不安)
途中のセルフ

ゆずれない
優先度は?

演じて
するどい



★ ナドゥ ★ リチャード チャイ

ゆずれない
ゆずれない

ペルソナ メイン

ペルソナ キャッチコピー

※このコピーはあくまでイメージです

最新のIT技術を知りたいから最新の診断がほしいという欲求、
 仕事でITが得意な人が増えてきているが、**いつも孤独で忙しい上場企業のWeb担当者**



- 仕事属性
- #仕事熱心
 - #情報収集
 - #分析得意
- キャラ属性
- #真直球
 - #正義感
 - #絵師好き

名前/年齢/性別

備後 守(40) 男性

企業/職業

上場企業のWeb担当

ペルソナのゴール

最新のIT技術を知りたいから最新の診断がほしいという欲求

診断コンテンツ上のゴール

納得して問い合わせフォームから診断見積を依頼する

ペルソナの説明・背景

※この説明はあくまでイメージです

・どんな性格？
 直球系。情報収集が好き。納得した上で導入を検討したい。
 ・どんな価値観？
 全ての選択には理由がある。(なんとなく進めのは理屈、理屈を理解しないと導入したくない)
 何をきくかはSSSを知る。
 情報通なエンジニアの友人からSSSの評判を聞いて、さらに裏付けをとるためネットを検索する

ペルソナがSSITに書くポイント

※このポイントはあくまでイメージです

・冒頭で、自分がまさに困っている問題をにつかれる
 ・説明がわかりやすい
 ・どこまでやってくれるかが明快(できる・できないの観測性が明快)
 ・診断の進め方がイメージしやすい
 ・どんなしपोर्टになるかイメージできる
 ・同規模・業種企業の診断実績がある
 ・相談しやすいそう
 ・費用感がなんとなくわかる(予算確保するため)
 ・上司に説明しやすい資料がある(なぜこの診断をするのか、しないとどうなるのか、診断することで何のリスクを無くせるのか など)

スタート時のセリフ

丁寧な対応してくれる診断企業だったらしいのだけ...

途中のセリフ

ここならウチと相性合いそうだな〜

ゴール時のセリフ

よし、相談依頼送信と。
 こちらは打ち合わせて資料準備しないと。

求めるコンテンツ

ペルソナ サブ1

ペルソナ キャッチコピー

※このコピーはあくまでイメージです

仕事でITが得意な人が増えてきているが、**小規模なアプリゲーム会社のせっかつなWeb担当者**
 最新のIT技術を知りたいから最新の診断がほしいという欲求



- 仕事属性
- #仕事熱心
 - #情報欲強
 - #社内調整得意
- キャラ属性
- #行動派
 - #せっから
 - #人柄派

名前/年齢/性別

青羽 空(32) 男性

企業/職業

中小ゲーム制作会社のWeb担当

ペルソナのゴール

最新のIT技術を知りたいから最新の診断がほしいという欲求

診断コンテンツ上のゴール

安心して問い合わせフォームから診断見積を依頼する

ペルソナの説明・背景

※この説明はあくまでイメージです

・どんな性格？
 美しいことと調力が早い、専門外で疑問なことは後回しにしても、せっから。
 ・どんな価値観？
 誰は新卒で専門にお勤りするのが一番、自分や会社が本業に集中するためにアウトソーシングにコストはかかるものと思ってる。
 何をきくかはSSSを知る。
 とりあえず「**信頼性**」「**価格**」「**実績**」で検索して見つけた

ペルソナがSSITに書くポイント

※このポイントはあくまでイメージです

・「安心してサポートします。一緒に安全を考えていきましょう！」に共感
 ・説明がわかりやすい
 ・どこまでやってくれるかが明快(できる・できないの観測性が明快)
 ・診断の進め方がイメージしやすい
 ・どんなしपोर्टになるかイメージできる
 ・同規模・業種企業の診断実績がある
 ・相談しやすいそう、すぐオンラインでチャットで聞ける
 ・費用感がなんとなくわかる(予算確保のため)
 ・上司に説明しやすい資料がある(なぜこの診断をするのか、しないとどうなるのか、診断することで何のリスクを無くせるのか など)

スタート時のセリフ

全く初めてなんだけど、
 相談から乗ってくれるものなのかな...
 ?相談から料金取られる??

途中のセリフ

ここなら一緒にやってくれそう!

ゴール時のセリフ

よし、相談依頼送信と。
 まずは話を聞いてもらおう。

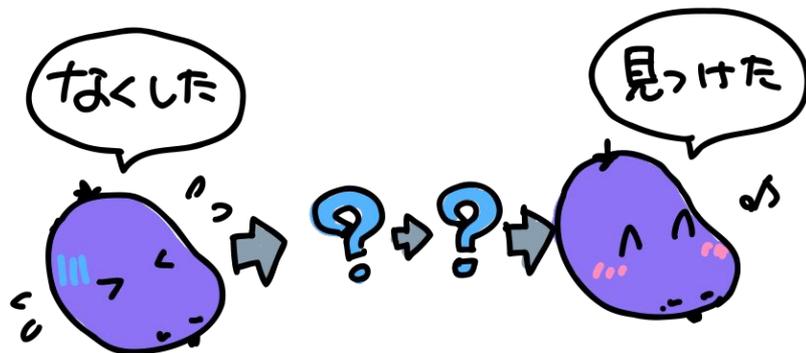
求めるコンテンツ

見る順番・見たい順番



業務フロー（ペルソナのシナリオ）

業務のスタートからゴールまでの流れを
ユーザーになりきって演じる。
観察者は業務の流れを書き留めて視覚化する。



作る理由・メリット

- ユーザーの心情・行動に沿って
シナリオを書き出すことで**自然な動線が描ける**
- ユーザーが本当に**困っている箇所**に気づきやすくなる
- 機能単位での議論に陥らなくなる



ペルソナ役



記録係

スタート

ゴール

ペルソナのセリフ

ペルソナが見ているコンテンツ

いせんの
月例

ヒアリング内容
セリフ
- 他 会 社

同じ？
の 懸念

機能変更
計画
- Todo (9/27)

来週の
竣工日の
決定

竣工

契約後

施工
心

営業

事務

施工管理
自社職人

協力会社

10/10
完成予定

10/15
完成予定

10/20
完成予定

10/25
完成予定

10/30
完成予定

11/5
完成予定

11/10
完成予定

11/15
完成予定

11/20
完成予定

11/25
完成予定

10/12
完成予定

10/18
完成予定

10/22
完成予定

10/28
完成予定

10/31
完成予定

11/4
完成予定

11/7
完成予定

11/11
完成予定

11/14
完成予定

11/18
完成予定

11/21
完成予定

11/24
完成予定

11/28
完成予定

12/1
完成予定

12/4
完成予定

12/7
完成予定

12/10
完成予定

12/13
完成予定

12/16
完成予定

12/19
完成予定

12/22
完成予定

12/25
完成予定

10/15
完成予定

10/20
完成予定

10/25
完成予定

10/30
完成予定

11/5
完成予定

11/10
完成予定

11/15
完成予定

11/20
完成予定

11/25
完成予定

12/1
完成予定

12/5
完成予定

12/10
完成予定

12/15
完成予定

12/20
完成予定

12/25
完成予定

12/30
完成予定

1/4
完成予定

1/8
完成予定

1/12
完成予定

1/16
完成予定

1/20
完成予定

1/24
完成予定

1/28
完成予定

10/18
完成予定

10/22
完成予定

10/28
完成予定

11/2
完成予定

11/6
完成予定

11/10
完成予定

11/14
完成予定

11/18
完成予定

11/22
完成予定

11/26
完成予定

11/30
完成予定

12/4
完成予定

12/8
完成予定

12/12
完成予定

12/16
完成予定

12/20
完成予定

12/24
完成予定

12/28
完成予定

1/1
完成予定

1/5
完成予定

1/9
完成予定

1/13
完成予定

1/17
完成予定

10/20
完成予定

10/25
完成予定

10/30
完成予定

11/5
完成予定

11/10
完成予定

11/15
完成予定

11/20
完成予定

11/25
完成予定

12/1
完成予定

12/5
完成予定

12/10
完成予定

12/15
完成予定

12/20
完成予定

12/25
完成予定

12/30
完成予定

1/3
完成予定

1/7
完成予定

1/11
完成予定

1/15
完成予定

1/19
完成予定

1/23
完成予定

1/27
完成予定

1/31
完成予定

10/22
完成予定

10/28
完成予定

11/2
完成予定

11/6
完成予定

11/10
完成予定

11/14
完成予定

11/18
完成予定

11/22
完成予定

11/26
完成予定

11/30
完成予定

12/4
完成予定

12/8
完成予定

12/12
完成予定

12/16
完成予定

12/20
完成予定

12/24
完成予定

12/28
完成予定

1/1
完成予定

1/5
完成予定

1/9
完成予定

1/13
完成予定

1/17
完成予定

1/21
完成予定

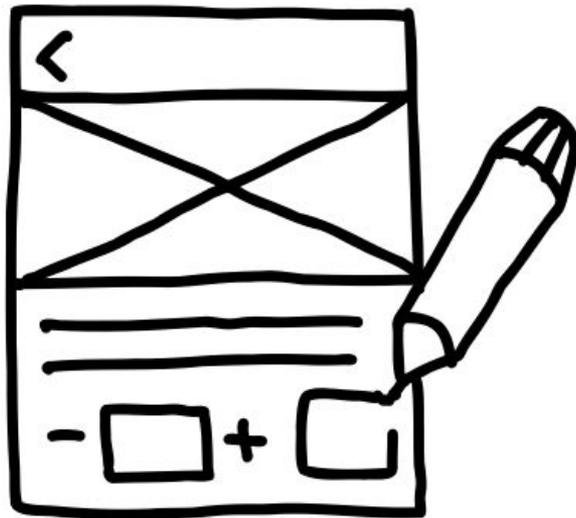
ユーザーとサービスを理解するためのワークショップ

簡易プロトタイプ

手書き（もしくはドローソフト）で
必要最低限の情報のある画面を
ラフに描いたワイヤーフレーム

作る理由・メリット

- ☑ 短時間・低予算で仮説検証できる
- ☑ 粗くても画面があると
サービス像を想像しやすくなる
- ☑ 作っては試し、を短時間で行えるので
リスクを小さくできる



(マート? 初回走動時?)



□がわかる。

給油目安を知らせしめる。

ルートと ~~決~~ 決められる。

。。。。 次へ

を見つけた

誰かのSNS
投稿を見た

目的地
スポット
の
オススX

ソーリング
日和 (予報)

ソーリングライ
を見つけた

ソーリングプランを作る①

オススX スポット

<input type="checkbox"/>	博多駅? 現所在地?
<input type="checkbox"/>	阿蘇 湯田原 山
<input type="checkbox"/>	11km 11km
<input type="checkbox"/>	PRX. オススポイント. 予報時間
<input type="checkbox"/>	

photo

スタート地点

スタート地点

スタート地点

スタート地点

スタート地点



スタート

9:00	3
0km	
9:15	3
13km	
9:30	3

ルートを
保存する

12:00
150km
300

出発時間

計画立てる

出発地を定める

- 自宅を登録する
- 住所入力
- 現所在地

給油回数
の目安は
3回です

ソーリング
ルート

目的地
保存

ルート
どうおかげ
めくといわ
SAのコンビニ
1111

ルートで
気を付ける

Route あるの? 他
の人のレビュー
も見てみる

ルート
を
保存する

設定

- 自宅
- バイク
- 保険連絡先 (緊急時用)
- このアプリについて

何km毎に
給油しますか?

km

フル満タンで
何km走行
しますか?

km

出発地 (自宅)
設定

バイク登録
燃費
排気量
平均

自宅所在地

T

現在地を登録

バイク情報

燃費 km/l

排気量 cc

平均 km

登録

計画の要素

- 出発時間
- 目的地

出発日時

日 月 日

時 分

目的地

ネットワーク

住所を登録

T





目標から、はじめてアスタックペイントアプリを作る時

あー、気持ちと発注作業が面倒だ... 建築だけに集めたいのに。

納期はいつだろう？ 営業に確認のLINEいれておくが



あー、気持ちと発注作業が面倒だ... 建築だけに集めたいのに。

納期はいつだろう？ 営業に確認のLINEいれておくが

色は... 数量は...

スマホを準備

LINE起動

ログイン

HOME

商品検索

検索結果一覧

商品詳細

カート

注文入力

注文完了

SMS通知

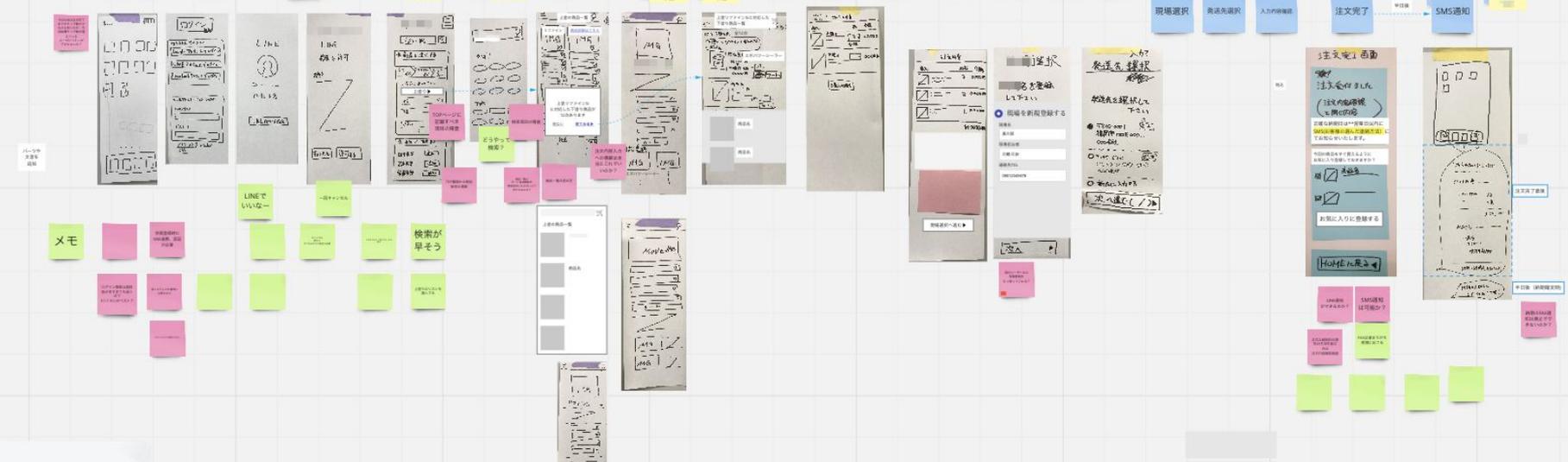
LINE通知

アプリで通知

現場選択

発送先選択

入力の確認



メモ

LINEでいいねー

検索が早そう

色は... 数量は...

スマホを準備

LINE起動

ログイン

HOME

商品検索

検索結果一覧

商品詳細

カート

注文入力

注文完了

SMS通知

LINE通知

アプリで通知

現場選択

発送先選択

入力の確認

簡易テスト

簡易プロトタイプを手元に
プロジェクトメンバーが
ユーザーになりきって使ってみる

作る理由・メリット

- ユーザーがヒントなしで**目的を達成できるか検証**できる
- ユーザーが**操作でつまづくポイント**に
早い段階で気づける
- つまづいたポイントは、すぐに簡易プロトタイプを改良し
短時間で繰り返しテストできる





ワークショップ形式の打ち合わせをした

お客様の声

シミュレーションしたので開発に入る前に「やらない」判断ができた
(将来発生する時間と労力のムダをカットできた)

ペルソナの名前が会話に出るぐらいユーザー像がはっきりした

会議中の議論を書き留めて可視化することで議論の堂々巡りが減った

議論が可視化され客観的な目線になると見落としていた課題が見えてきた

同じ単語でも人によって解釈が異なる。

その差分に早く気づき擦り合わせたので開発の修正リスクが減らせた

終わりに

クライアントと向かい合って意見すると、対立構造になりがちですが
模造紙やホワイトボードを向いて議論すると

課題に対して向き合えます。

クライアントも開発側も「**使われるものを世に出したい**」から
チームは共通のゴールに向かっていける、と私は信じています。

小規模でいいから、ワークショップ形式の打ち合わせを試してみませんか？

いきなりクライアントとワークショップやるのが怖いなら
社内の少人数で試してみましよう。



ご清聴ありがとうございました
休憩後のワークショップをお楽しみに！

