



User eXperience Design Center

ユーザーセントード・デザイン(UCD)を 実現するために人間工学専門家が果たす役割

日本アイ・ビー・エム株式会社
ユーザーエクスペリエンス・デザインセンター
岡本 郁子

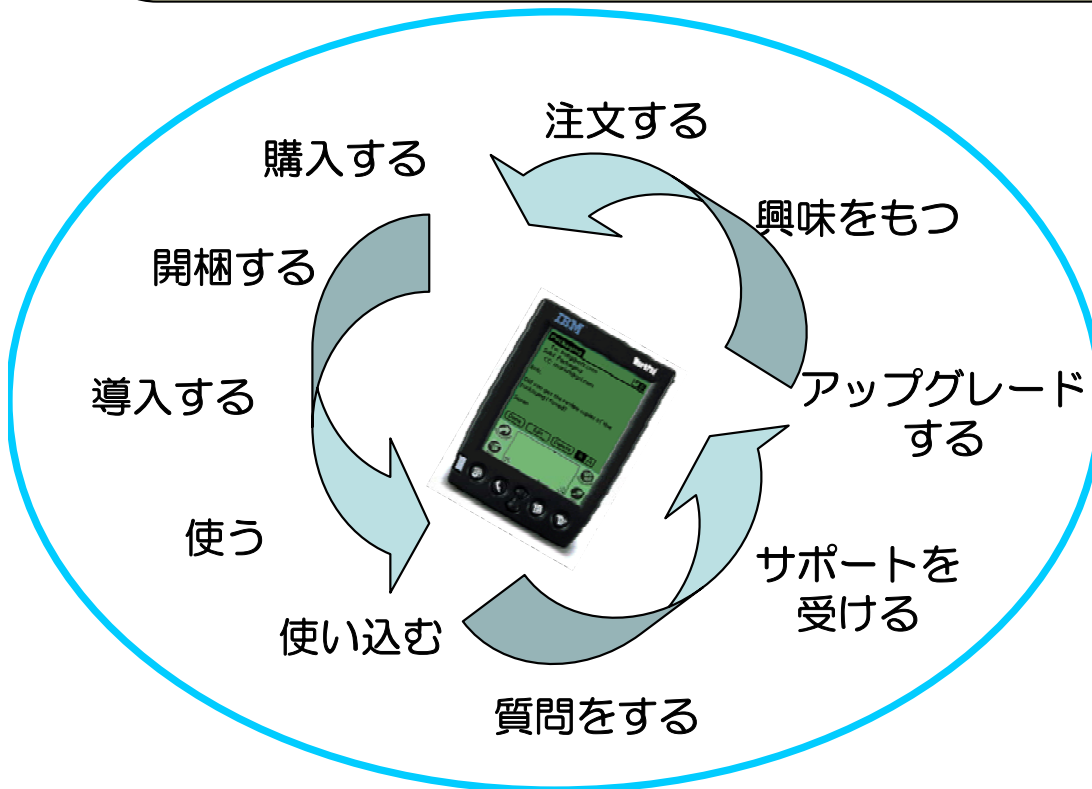
目次

- ユーザーエクスペリエンス・デザインセンターのご紹介
- ユーザーセンタード・デザイン(UCD)とは？
- IBMにおけるユーザーセンタード・デザイン(UCD)への取り組み
- ユーザーセンタード・デザイン(UCD)の実現に向けて人間工学専門家が出来ること

ユーザーエクスペリエンス
・デザインセンターのご紹介

ユーザーエクスペリエンスとは

製品やサービスを使って
目標を達成する過程での
人が体験すること



ユーザーエクスペリエンスをデザインするとは

ユーザーが
製品やサービスを利用して
目標を達成する過程での
ユーザーの経験を
楽しく満足するように
デザインすること

ユーザーエクスペリエンス・デザインセンター

■お客様にご満足いただける体験を！

ユーザーにとって**使いやすく魅力的な**
製品やサービスを提供するために、
ユーザーセントアド・デザイン(UCD)の
プロセスに基づき、
コンサルティングや、UCD活動の支援を
社内と社外のお客様へ提供しています

神奈川県大和市
日本アイ・ビー・エム(株)
Yamato Lab.



ユーザーエクスペリエンス・デザインセンター

■UXデザインセンターのメンバー

▶ ユーザビリティ評価・ユーザーリサーチ

▶ デザイン

- Webデザイン
- 工業デザイン
- グラフィック・デザイン
- 映像デザイン *etc.*

日本人間工学会
認定人間工学専門家

3人



多様なスキルのメンバーを必要に応じて加え、
ユーザーエクスペリエンスをデザインする
ソリューションを提供

ユーザーセントード・デザイン
(UCD)とは？

ユーザーセンタード・デザインとは？

ユーザーセンタード・デザイン(UCD)とは

- ユーザーをデザイン・プロセスの中心に据えること
- 適切で使いやすい商品やサービスの提供をめざす手法

UCDの重要性について

- ★商品やサービスの差別化には、「優れた技術や機能の豊富さ」だけでなく、「使いやすいさや使い心地、使ったときの満足感などよりよいユーザー体験（ユーザーエクスペリエンス）」が非常に重要になっています。
- ★これら商品やサービスのよりよいユーザーエクスペリエンス（UX）は、意図して創り込むものです。
- ★商品やサービスにおけるUXを向上させるための具体的なデザインや工夫は、商品・サービスごとに異なりますが、これらを実現するためのプロセスや取り組み方法は同じです。これがユーザーセンタード・デザイン（UCD）です。

UCDの国際規格 ISO 13407

- 人間中心設計（HCD: Human-Centered Design）のプロセスに関する国際規格が1999年に発行され、翌年に日本工業規格JISとして制定されています。
- UCDとHCDは、基本的に同じ考えに基づいた取り組みです。

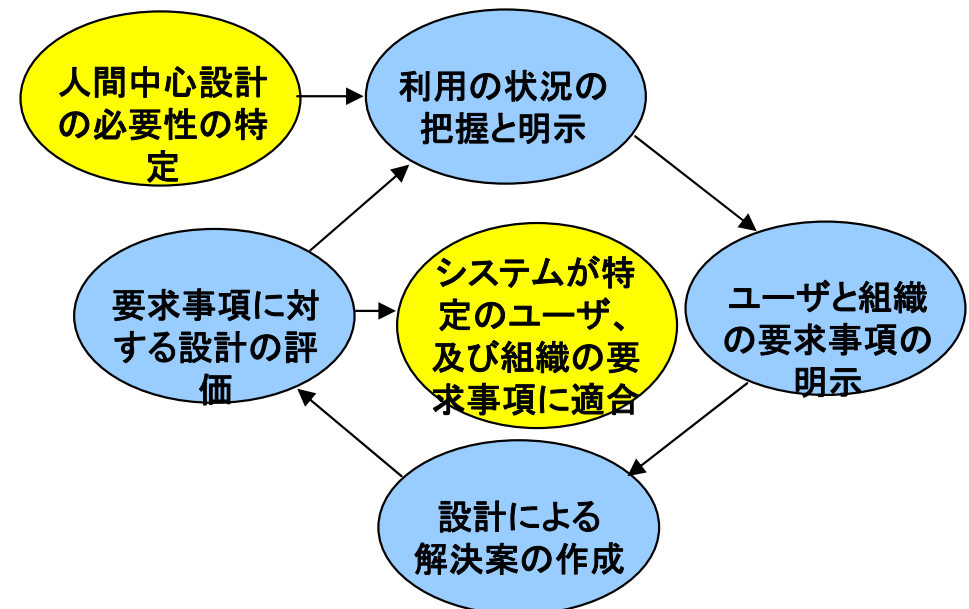
▶ ISO 13407: 1999

Human-centred design processes for interactive systems

▶ JIS Z8530: 2000

インタラクティブシステムの
人間中心設計プロセス
(13407の翻訳JIS)

**IBMにおける統合製品開発(IPD)と
ユーザー中心設計(UCD)は、
HCDを開発プロセスに組み込んだ
代表例のひとつ**



ISO13407による人間中心設計活動の流れ

**IBMにおける
ユーザーセンタード・デザイン
(UCD)への取り組み**

IBMにおけるUCDとは

商品・サービス開発のプロセス(IPDプロセス)と密に連携しながら、6つのステップにおいて、複雑化する商品やサービスに対し、ユーザーの意見を常に反映し、競争力のある商品を開発するための手法です

目標

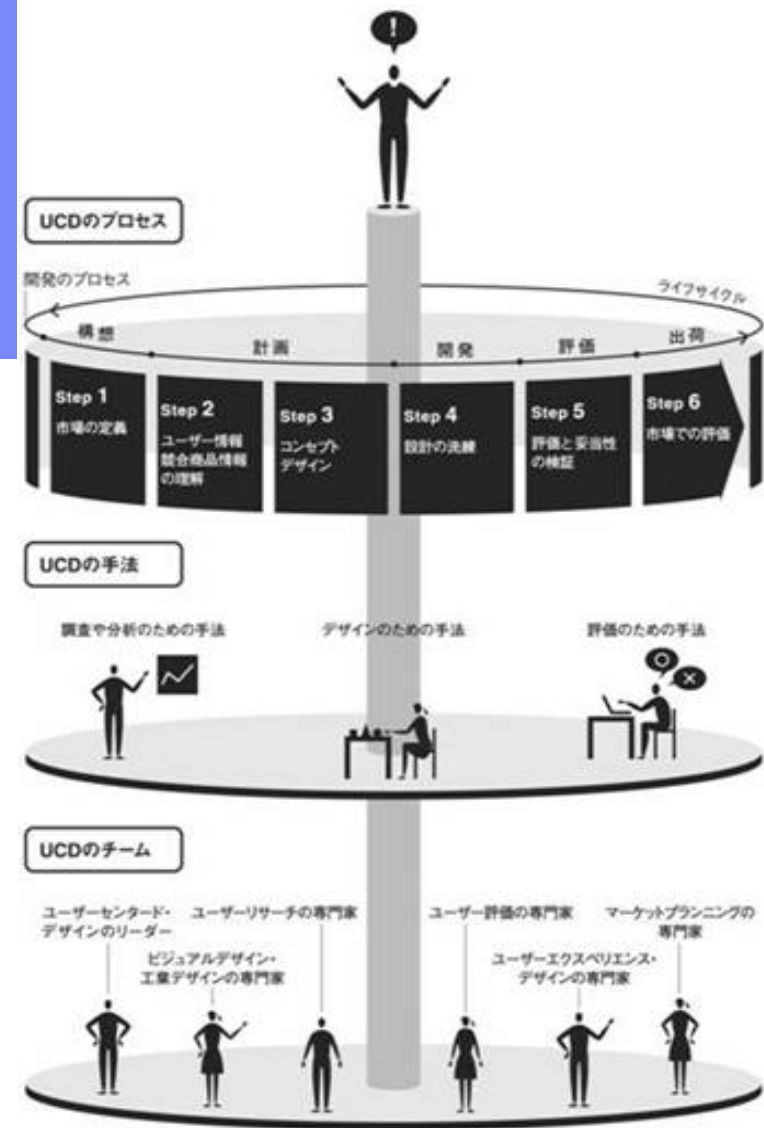
商品やサービスを通して
お客様によりよい体験を！

ユーザーエクスペリエンス
デザインの実現

UCDのプロセス

UCDの手法

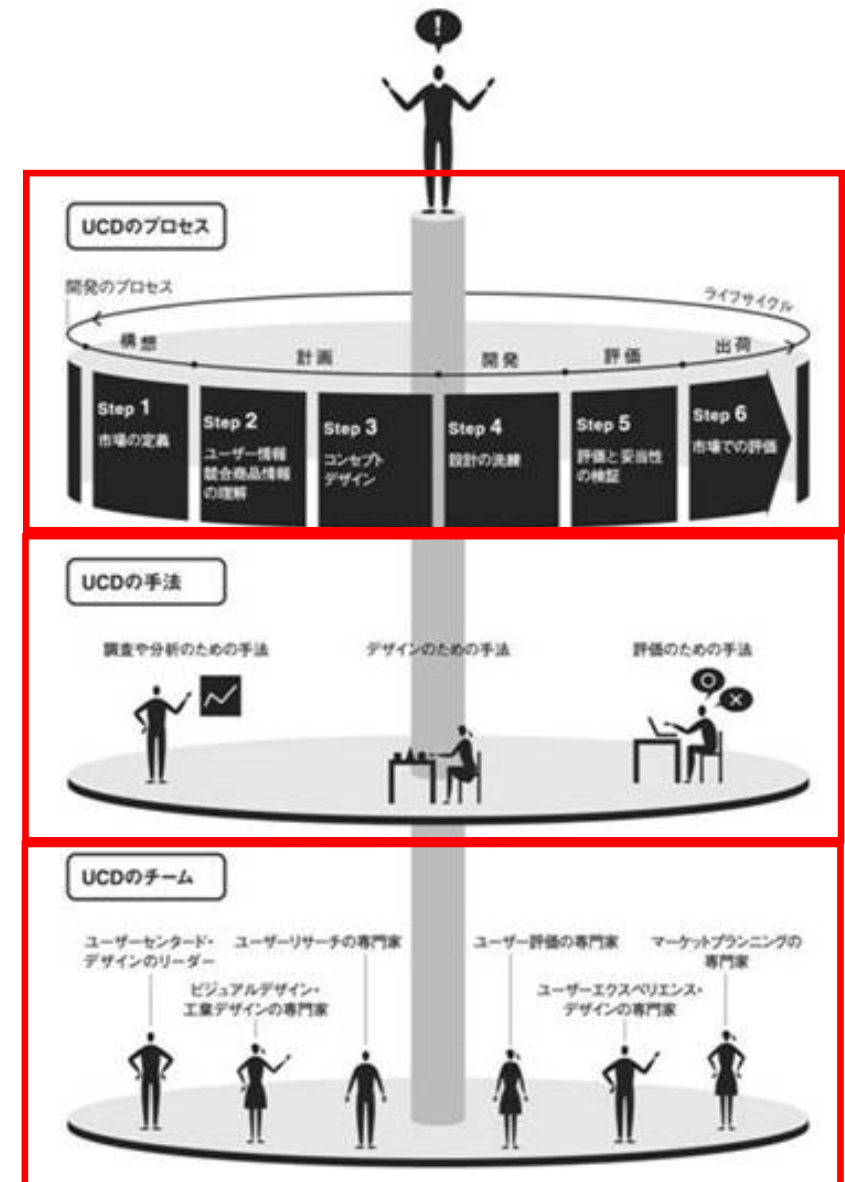
UCDのチーム



UCDでは、商品やサービスを利用するときユーザーが体験するすべて(トータル・ユーザーエクスペリエンス)を対象とし、商品を使いやすく、魅力的に設計するためにUCDのプロセスとUCDの手法を提供し、専門家を含むチームで活動します

ユーザー中心設計（UCD）の構成要素

- UCDのプロセス
- UCDの手法
- UCDのチーム



UCDのプロセス

- Step 1 市場の定義: 目標の明確化と活動の計画
 - 「誰が何のためにその商品を使うのか」を明確にする
- Step 2 ユーザー情報と競合商品情報の理解: タスク分析と競争力の調査
 - 「ユーザーは、何を求めているか」を把握する
- Step 3 コンセプトデザイン: デザイン戦略とコンセプトデザインの視覚化
 - 「何をどのように提供すべきか」を策定する
- Step 4 設計の洗練: 設計と評価の繰り返し
 - 「商品は魅力を備えているか」を確認し、洗練する
- Step 5 評価と妥当性の検証: 想定ユーザーによる評価と検証
 - 「ユーザーの期待に応えているか」を評価し、課題を解決する
- Step 6 市場での評価: ベンチマーク評価
 - 市場でのユーザーによる評価を確認し、今後の開発に活用する



UCDの手法

調査や分析のための手法

- アンケート調査
- フィールド調査
- インタビュー法
- グループインタビュー
- タスク分析 etc.

デザインのための手法

- ペルソナ法
- ユーザーシナリオ法
- コンセプトデザイン
- 簡易プロトタイプ
- 詳細プロトタイプ
- デザインガイドライン etc.

評価のための手法

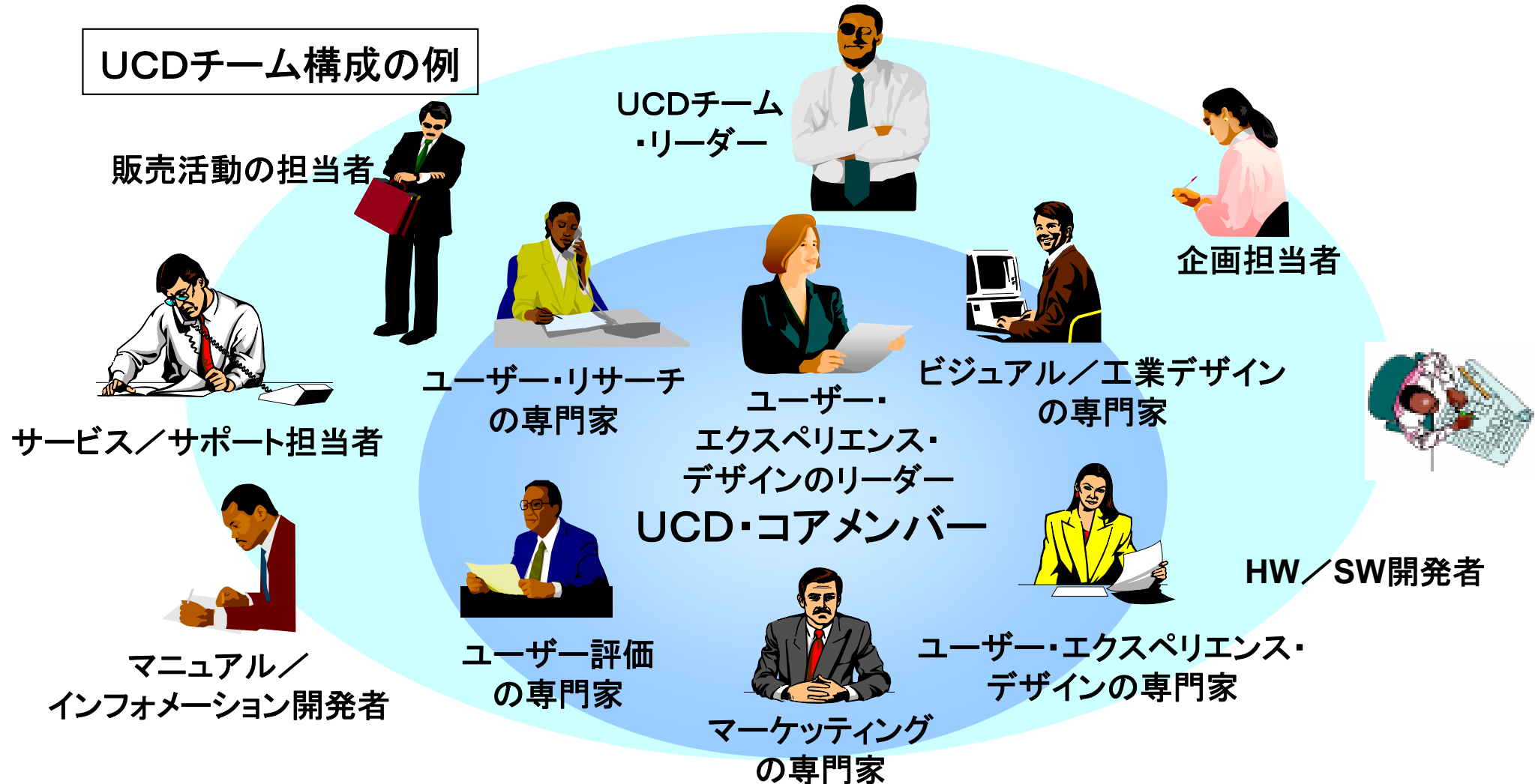
- チェックリスト
- デザインウォークスルー
- ヒューリスティック評価
- パフォーマンス評価
- 専用ルームでのユーザーによる評価
- 使用環境でのユーザーによる評価 etc.



UCDはチームで活動

- ▶ UCDチームは、複数の専門家から構成される
- ▶ チームはプロジェクトごとに必要な人材を集めて構成される

UCDチーム構成の例



ユーザーセンタード・デザイン(UCD)の
実現に向けて人間工学専門家が出来ること

企業における人間中心設計への取り組み

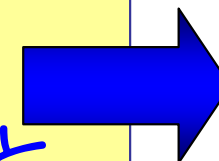
背景：2000年前後

人間中心設計（HCD: Human-Centered Design）のプロセスに関する国際規格が1999年に発行された。

- ▶ ISO 13407: 1999 Human-centered design processes for interactive systems
- ▶ JIS Z8530: 2000 インタラクティブシステムの人間中心設計プロセス（13407の翻訳JIS）

企業や団体で人間中心設計に関する学習や取り組みをはじめめるきっかけとなる。

現在
2007年



人間中心設計の実現に考慮すべき事項

- 開発プロセス
- 人間中心設計のプロセス
- 運用するための仕組み
- 共有して使うツール
- バーチャルな組織
- プロジェクトチーム
- 人間中心設計の教育
- 経営層に理解を得るための取り組み
- 人間中心設計のコミュニティ作り
- 活動のための設備
- 推進できる人材の育成 *etc*

人間中心設計の実現の核になる人材

人間工学専門家資格認定のための評価指標

人間工学を専門として実践した業務・プロジェクトの経験

1. 人間工学に関する情報の収集と分析
2. 人間工学に基づく実験、意匠や設計評価
3. 人間工学の視点からの提言助言、指導、情報提供
4. 人間工学に関する教育、訓練

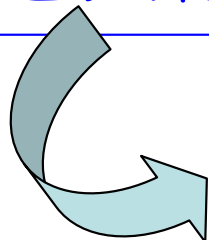
人間工学の専門知識・能力

- 人間工学の専門知識・能力の分類
- 人間工学の原理
- 人間特性
- 人間の特性の測定・評価
- 環境特性
- 人間工学の応用
- 人間工学評価

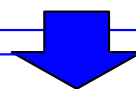
人間工学専門家間のコミュニティを通して学びを得る

人間工学専門家の知識・経験を前提として

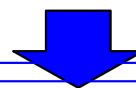
- ▶ 多分野にまたがる専門家の視野からの知見を得る
- ▶ 経験を共有する



複雑多岐にわたる課題に対して
解決案のヒントとなる



気づきと学びを
自分の所属する組織に持ち帰る



人間中心設計の実現に貢献する



User eXperience Design Center

ありがとうございました