



HCD-Netのご紹介

HCD



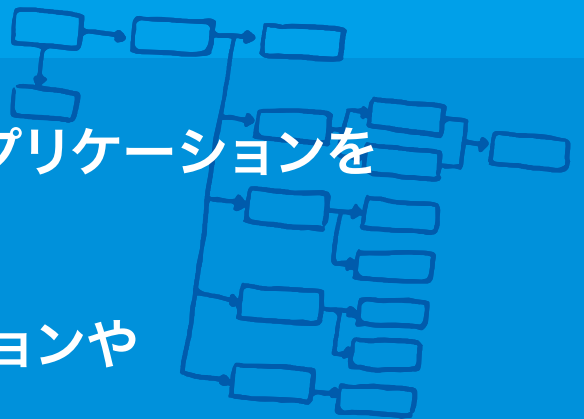
# Web・ アプリケーションの 企画・開発に携わる 皆さんへ



Q. 使いやすく効果的なWebやアプリケーションを  
生み出すには？

Q. イノベーティブなアプリケーションや  
サービスを生み出すには？

Q. HCDを組織に導入するには？



特定非営利活動法人

人間中心設計推進機構

[www.hcdnet.org](http://www.hcdnet.org)

## Q. 使いやすく効果的なWebやアプリケーションを生み出すには？

**A. 開発プロセスにHCD (Human Centered Design : 人間中心設計)を導入してください。よりよいUXの実現、ユーザビリティの向上はHCDの得意とする分野です。よりよいUXのためには、局所的なUIの改善だけでなく広い視点でユーザーを知り、カスタマージャーニーとして体験を考える必要があります。HCDサイクルの導入によって、ユーザーの支持を得られるプロダクトマネジメントを実現しましょう。**

近年、Webサービスやアプリケーションには、テクノロジーだけでなく、優れたユーザー体験 (UX) が欠かせなくなってきました。新しいサービスやアプリケーションの企画、そしてUIデザインには、そもそもそれがユーザーにとってどういった価値があるのか、そしてユーザーのどういった行動に合わせるのかといった、UX観点が必要となります。このUX観点をプロジェクトに取り入れるために考えられたプロセスがHCD (Human Centered Design : 人間中心設計) です。

HCDはもともと、インターネットが普及するより前に、ユーザーインターフェイス (UI) を改善するユーザビリティ (使い勝手) の分野から生み出されました。しかし、コンピューターがインターネットに接続され、そしてスマートフォンという個人端末が普及した今、アプリケーション単体のUIを改善し、表面的にユーザビリティをよくするだけでは本当によいユーザー体験を生み出すことはできません。

こういった背景から単なるTIPSではなく、UXをよくするための一連のプロセスとしてHCDが生み出されました。HCDは、ユーザーの観察、ペルソナという形式での要求の明示化、プロトタイピングを含めた解決策の検討、そしてそれらを評価する仕組みから構成されています。

サービス全体で一貫したユーザー体験を提供し、そしてユーザーの状況に合わせたUIを設計するために、ぜひHCDをプロジェクトに導入してください。

## Q. イノベーティブなアプリケーションやサービスを生み出すには？

**A. アプリケーションやサービスを企画する際、事業者のひとりよがりにならずユーザー視点でイノベーティブなものにするため、HCDを活用してください。HCDは、デザイン思考に基づいた企画・デザインのプロセスです。組織内で共通のユーザー像を設定しながらイノベーティブな製品開発を進めるために、ぜひHCDを導入してください。**

今、アプリケーションやサービスには常に新しい視点や、ユーザーへの価値訴求が求められています。AirbnbやUberのようなサービス自体が世の中への新しい価値観提示となるようなものから、スマートニュースやメルカリのように、競合のサービスに対してUIの使い勝手によって優位性を示しているようなものもあります。このように、サービスやアプリケーションに対して

求められるユーザー体験 (UX) はそれぞれ異なっていますが、いずれにしても言えることはこれらのサービスではHCDを活用して新しい視点を獲得し、最適なUXを設計しているということです。特に顧客視点に合わせた最適なUXは、サービスやアプリケーションには欠かせないものとなっています。

また、近年Harvard Business Review誌などで特集が組まれるまでに至った「デザイン思考」と呼ばれるアプローチは、イノベーションのためのこれまでになかった視点獲得の手段として注目を集めています。デザイン思考 (Design Thinking) とは、もともと建築家ピーター・G. ロウが定義した「デザイナの発想のしかた」です。世界的なデザインファームIDEOがこれをイノベーションのための手法として、HCDを基に再定義したものが、現在普及している「デザイン思考」です。

デザイン思考では、利用者の視点を導入し、そこに共感をするところから新しい視点、つまりイノベティブな発想を導き出します。このデザイン思考を組織に取り入れるためにもHCDは有効です。HCDのユーザー観察手法や分析手法は、世界中の

デザインファームにおいて事業開発のためのツールとして活用されています。新しい視点獲得のためにも、HCDを活用してください。

## Q. HCDを組織に導入するには？

**A. まずはできることからやってきましょう。HCDはプロセスですが、すべての手法を実施しないと効果が出ないわけではありません。観察手法やカスタマージャーニーなどの視覚化手法、プロトタイプング手法、評価手法など、効果がすぐに得られる手法から導入してください。HCD-Netでは、研修プログラムや教育プログラムも提供をしています。企業単位での提供も可能ですのでぜひご相談ください。**

HCDの導入は、決して0か1ではありません。必要なところにHCDのノウハウを活用してください。HCDには、発想法、評価手法、プロトタイプング手法、またUXを客観的に指標化するUXメトリクス法など、業務に役立つさまざまな手法が用意されています。これらを必要に応じて取り入れていくことがHCD導入の近道です。

手軽で効果的なところでは、最近普及しているカスタマージャーニーマップ (CJM) 手法などがあります。CJMは、顧客のサービス利用に関するストーリーを、あくまで顧客目線で視

覚化をするための手法です。事業者が当たり前と思って見過ごしている制約や業界の事情などを、顧客目線から気づかせる効果があるため、発想の転換や部門間での顧客視点の共有などに役立たせることができます。

HCDは開発プロセスの一部であり、すでにさまざまな教育プログラムが用意されています。基本となる考え方から、前提となる認知心理学や人間工学分野の知識、個々の手法に至るまで書籍やセミナーが充実しています。

HCDの普及・啓蒙をミッションとしている組織、NPO法人「人間中心設計推進機構 (HCD-Net)」では、個人向けと法人向けのセミナーなどをはじめとした教育プログラムや書籍の刊行などを行っています。企業ごとにカスタマイズしたプログラムの相談にも対応しておりますので、興味を持たれた組織はぜひご検討ください。



## UXとCX

欧米では、UX (User Experience) と CX (Customer Experience) とが区別して使われています。業界によって使い分けにはバリエーションがありますが、デジタル業界から生まれたUX業界では、CXが顧客の全体的な体験を指し、UXはその中のデジタルデバイス利用体験を指す、という使い分けがなされているようです (厳密には、顧客でなくともユーザーには成りうるわけですが)。

これに対して日本では、カスタマーサポート (CS) の延長で

CXという言葉が用いられ、HCD/UCDの延長でUXという言葉が用いられている傾向があり、両者が混在しているのが実態です。また、日本ではユーザーでもカスタマーでもない、一般の人を指す言葉として「生活者」という言い方が用いられることがあります。欧米ではこの「生活者」に該当する言葉はないようです。

欧米では...



## HCD-Netのめざす社会

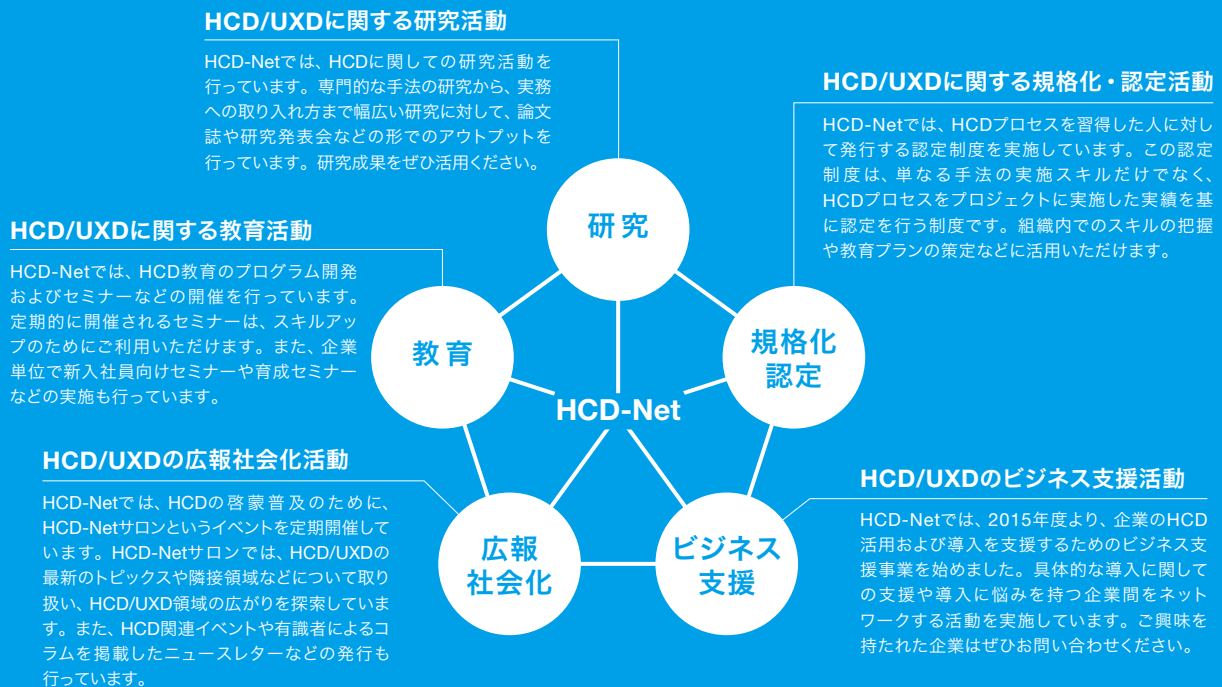
HCD-Netは、HCDやユーザエクスペリエンスデザイン（以下、UXD）に関する学際的な知識を集め、産学を超えた人間尊重の英知を束ね、HCD/UXD導入に関するさまざまな知識や方法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりに貢献します。あわせて経済の発展への寄与と、豊かでストレスのない実りある社会の実現をめざします。

## Web・アプリケーションの企画・開発担当者におけるHCD-Netの役割

「イノベティブな製品開発を進めていきたい」、「ユーザーの支持を得られるプロダクトマネジメントを実現したい」、「研修プログラムや教育プログラムを利用してHCD/UXDを導入したい」といった要望に対して、HCD/UXDをテーマにしたセミナーや勉強会などの活動を行っています。

## HCD-Netの5つの活動領域

HCD-Netでは、研究分野、規格化・認定活動、ビジネス支援、広報社会化、教育活動の5つの領域を設けて活動しています。商品・サービスのユーザビリティを向上させる人間中心設計の講演会、セミナー、調査・研究、コンサルテーション、評価・分析、設計・開発支援などに関する事業活動により、広く公益の増進に寄与します。



### β版カタログへのご意見・ご要望お待ちしております

本カタログはプロトタイプとして作成したβ版です。よりよいカタログにするために、ご利用いただいた皆さまからのご意見・ご要望をお待ちしております。メールにてご連絡ください。

なおカタログでは「スタートアップ・新規事業」、「ITシステム・製造業」、「Web・アプリケーションの企画・開発」、「マネジメント・経営」、「教員関係者」、「行政・公共サービス」「HCD/UXDの実践者」という分野ごとに作成しています。

### ■お問い合わせ

特定非営利活動法人（NPO法人）人間中心設計推進機構 事務局

〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜3-7-18

第2上野ビル7階 エキスパートオフィス新横浜

TEL: 090-8170-2027

e-mail: secretariat@hcdnet.org

[www.hcdnet.org](http://www.hcdnet.org)