【実践活動記述書 B-2】プロジェクト記述書

受験番号： 17XXXX

事務局記載欄：申請者番号				記述例1. 業務用機器開発例	記述例2. Web制作の例	記述例3. 組織改革の例		
				P1	P2	P3	P4	P5
プロジェクト全体概要		活動・プロジェクト名		業務用機器開発	スマホ向けECサイトの開発	HCDを導入する組織改革		
		背景		部門売上中期目標達成施策として新たな顧客に向けた新規の機器開発が必要となった。しかし、機能・非機能品質それぞれ市場がいかに満足するか情報が少ない状態でプロジェクトがスタートした	当社は「会員制ECサイト」で「通信販売」をしている。 現状のECサイトはスマートフォン（以下、スマホ）に対応してはいたが、「使い勝手が悪い」という意見が、社内から多く出ていた。 また、スマホからのアクセスが増えているが、その割にスマホからの売上が伸びていなかった。「スマホからの売上を伸ばす」のが「経営からの要請」であった。 この背景から、スマホ向けに、当ECサイトの抜本的なリニューアルを行うこととなった。	HCDを導入する事によりユーザーの期待に合致した製品・サービスの実現に効果がある事は、一部の組織に理解されているが、経営層から社内全体の開発組織への展開の必要性に対しては理解が浅く、効果も限定的であった。 また、それぞれの部署のローカルなHCD開発プロセスだったため、全社的な標準化には至っていなかった。 全社的な標準化によって、どの事業分野においても高いユーザー満足を得られるモノづくりプロセスを構築することが期待されていた。		
		対象		新規顧客向けの業務用機器開発	スマホ向けECサイト	全社の開発組織、開発プロセス		
		課題		従来は機能主体の機器開発が中心であり、事前に市場調査を実施した場合でも、必ずしも顧客に満足してもらえる機器開発が行えてはいなかった。本来は顧客の非機能要求まで把握するべきだが、その必要性が認識されていなかった。 申請者のチームとしても、新しい顧客層にマッチするUIデザインを創造することは難しい状況だった。	【1】スマホ向けにどのようなリニューアルをするべきか、具体的な方針はまだなく、プロジェクト内で定義する必要があった。 【2】ウェブサイトではなく、スマホの「ネイティブアプリ」として提供すべきでないか、という社内の意見があったが、判断基準はなく、プロジェクト内で判断する必要があった。 【3】社内にあったユーザー像は、事業責任者やチームメンバーの勘と経験によるもので、裏づけが弱かった。チームメンバー内で、ユーザー像への共感が薄いため、意見の齟齬があり、「会議を重ねても方針が決まらない」「整合性のあるものがつくられない」という問題が起きていた。 【4】経営層には、このままでは当ECサイトの競合優位性が薄れていくのではないか、という危機感があった。	それぞの事業部では扱う製品・サービス、また開発体制が異なり、どのようにHCD開発プロセスを導入したらよいか、全社的にコンセンサスがとられていない。 それゆえHCD導入が断片的・部分的で、全社に組織的に取り入れられておらず、HCDの有効性が明確になっていない。 結果的に開発された製品・サービスの顧客からの利用品質に対する満足度は高くないことが多く、開発の手戻りも発生していた。		
		目的・ゴール		HCDプロセスを導入し、新しい顧客層、新しいカテゴリーの製品にふさわしい操作部・タッチパネルGUIを開発する	【1】スマホ向けのリニューアルを完遂する。 【2】スマホ向けウェブサイトか、スマホの「ネイティブアプリ」にするか、方針を定める。 【3】スマホにおける、ユーザー像と、ユーザー体験の全体像、ユーザーの要求事項を、正しく洗い出し、事業責任者とチームメンバーで共有する。 【4】実現すべきユーザー体験を、具体的なプロダクトとして落とし込む。 【5】リニューアルの結果として、当ECサイトの競合優位性を確保し、売上を伸ばす。 【6】HCDプロセスが継続されるよう、次のプロジェクトに引き継ぐ。	各事業部が定常的なHCD活動が実施できるプロセスを当社のモノづくりシステムとして確立する。 そのシステムを社内に定着させ、当社が提供する製品・サービスが常に高いユーザー満足を得られるようにする。		
		開始年月	自由記述	2009年1月	2014年1月	2005年/4月/1日		
		終了年月		2010年12月	2014年9月	2008年/3月/31日		
		所属機関名（実施時）		○○○株式会社	株式会社XXXXX	（株）XYZ		
		所属部署名（実施時）		開発1部UIデザイン課	XXX事業部	ABC本部HCD部		
		プロジェクト体制		情報アーキテクト、グラフィックデザイナー(2名)、ユーザビリティエンジニア、プロジェクトオーナー(申請者の上司) (開発プロジェクトメンバーとして、プロジェクトマネージャー、ハードウェア設計担当者、要求定義担当者、ソフトソフトウェア設計担当者、商品企画担当者)	事業責任者（担当役員） UXデザインチーム（7名） 開発チーム（12名）	プロジェクト推進リーダー：申請者 メンバー：開発／デザイン部門、マーケティング部門、販売／アフターサービス部門、宣伝広告部門より選出 事務局：申請者および申請者が所属するHCD部メンバー 関係者総数：のべ50人		
		Pjとしての成果・結果		「プロジェクト計画書」を元に、プロジェクトオーナー、役員、ソフト開発部門に活動の必要性と内容を説明し、協力を得た。各部門の協力により日米欧3拠点でユーザーの受容性評価などの活動することができ、顧客理解につながった。その結果、UIチーム内、およびステークホルダーが共感できる要件定義、コンセプト定義を実現することができ、開発がスムーズにつながった。	【1】当ECサイトを、スマホ対応させ、リニューアルした。スマホからの売り上げは X.X 倍と、大きな伸長となり、経営からの要請を満たすことができた。（数字は非公開のため伏せ字） 【2】プロジェクト内で、具体的なユーザー理解を得ることができた。その結果、プロジェクト内で、円滑な意思決定ができた。当プロジェクトの開始前は、当初は漠然と、「レスポンシブウェブデザイン」の採用を検討していたが、すぐに「レスポンシブウェブデザイン」ではユーザーのコンテキストに柔軟に応えることが難しいことに気がつき、また議論のなかで「ネイティブアプリ」という選択肢も出たところで、議論がまとまらなくなっていた。当プロジェクト内で、ユーザーの「利用の状況」を特定したことで、関係者が納得する意思決定がスムーズにされた。 【3】チームメンバー内で「ユーザー像」へ厚い共感を得ることができた。その後のチーム運営で、疑問点が出るたび、「ユーザー像」と「提供すべきユーザー体験の全体像」に立ち返るくせがつき、チーム運営が円滑になった。	各部門へのプレ調査をもとに、上記(1)(2)を盛り込んだプロジェクト企画書「XYZ社HCDプロセス導入計画書」を作成し、経営陣にプレゼンテーションを実施し、活動開始の承認を得た。 その結果、全社的なHCDの開発プロセスが公式に設けられ、まだ部署によって度合いは異なるが、全社的にHCDを取り入れ高い利用品質の製品・サービスの開発が可能になった。		
		参考資料・添付資料						
活動歴を証明できる方		氏名		鈴木○郎	XXX XXXX	×山○雄		
		所属		開発1部	株式会社XXXXX XXX事業部	専務取締役		
		電話番号		xxx-xxx-xxxx	xxx-xxx-xxxx	****-****		
		emailアドレス		suzuki_xxx@example.com	info@example.com	zzz@example.co.jp		
プロジェクトの目的・実践フェーズ	商品開発（システム、サービス、コンテンツ）	事前調査（市場調査、フィージビリティ）	該当するものに○	○	○			
		企画・要件		○	○			
		設計・デザイン・開発		○	○			
		ユーザー検証		○	○			
		運用・サポート						
	HCDに関するコンサルティング	商品開発（システム、サービス、コンテンツなど）		○	○			
		プロセス開発（組織、運用、ガイドラインなど）		○		○		
		教育・啓蒙		○	○	○		
	HCDに関する研究	人間特性		○				
		設計／評価手法、ツール		○				
		UI提案、先行技術開発		○				
	その他	自由記載						
あなたの担当した業務	申請者の役割	役職／役割名（実施時）		役職: シニアUIデザイナー / 役割: UIデザインリーダー 及び、このプロジェクトを先行事例として、社内HCDプロセス導入推進の役割を担った。	UXデザインチームのリーダーとして、プロジェクトでのHCDプロセスを推進した。	役職/HCD部長兼UXセンター部長 役割/プロジェクトリーダー		
	コンサルティング		該当するものに	○	○	○		
	研究開発			○				
	調査・企画			○	○	○		
	デザイン・設計			○	○			
	評価・品質管理			○	○	○		
	教育・啓蒙			○	○	○		
	マネジメント			○	○	○		