

* 各項目500文字以内を目安に記述ください。

受験番号：17xxxxx

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

コンピタンス	定義	記入のポイント	P1 ↓ 記入欄	495	P2 ↓ 記入欄	593	P3 ↓ 記入欄	547
B: プロジェクトマネジメントコンピタンス								
B1. プロジェクト企画能力	*人間中心設計に関するプロジェクトを企画、および、プロジェクトプランを作成できる能力のこと。 *プロジェクトに必要な要件や前提事項を明確にし、プロジェクトのゴール、プロセス、アクティビティ、成果物、チーム構成などを適切に企画することが期待される。 *プロジェクトは、構想・分析・設計・実装・試験・保守など、製品ライフサイクルのすべての段階が対象となる。(ISO 9241-210の「5. HCDの計画」に相当)	(1) プロジェクトの目的、チーム構成などを明示してください。プロジェクト企画立案する上で申請者の役割は必ず書いてください。	申請者は新規開発の業務用機器における、UIデザイナーとしてプロジェクトに参画した。 また、申請者は、この中でUIデザインの開発を自部門(UIデザイン部門)のプロジェクトとして企画・運営した。 ■プロジェクト目的: 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を開発すること。 ■チーム構成: 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、要求定義担当、ソフトウェア設計担当、商品企画担当)	306	スマートフォン(以下スマホ)向けに、当社BtoCサイトの根本的なリニューアルを行った。申請者は、このリニューアルプロジェクトの、UXデザインのチームリーダーを務めた。(概要は申請書B2を参照のこと) [プロジェクトの目的] プロジェクトの必要条件・前提条件をうけて、目的を次のように定めた。 【目的1】 スマホ向けのリニューアルを完遂する。 【目的2】 スマホ向けウェブサイトが、スマホの「ネイティブアプリ」にするか、方針を定める。 【目的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。 【目的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。 【目的5】 リニューアルの結果として、当サイトの競合優位性を確保し、売上を伸ばす。 【目的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。 [チーム構成・申請者の役割] 当プロジェクトにおけるチーム構成は、事業責任者(担当役員)のもと、UXデザインチーム(7名)、開発チーム(12名)で進められた。 UXデザインチームは、名称は「UXデザイン」とあるが、実質的には、プロダクトオーナーの役割も兼務している。 申請者は、UXデザインのチームリーダーを務めた。	560	[プロジェクトの要件] 各事業部が定期的な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。 【目的】 本システムを社内に定着させ、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。 [チーム構成] 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部門メンバー プロジェクトメンバーのべ人数：50人 本プロジェクト成功のために実施した申請者の主な役割。 ・プロジェクト推進、部門調整 ・プロジェクト企画の立案、とりまとめ ・HCD導入事例調査 ・各プロセスにおける活動実践とプロセス間の横連携の支援(指導・OJT含) - 要求分析 - 企画提案 - ユーザー評価・専門家評価 ・HCD導入・定着のための教育プログラムの整備と実施	399
		(2) HCDプロジェクト企画として申請者のおこなったやり方や工夫などの特徴を示してください。	申請者は、業務用機器操作部・タッチパネルUIの開発において、HCDプロセス(ISO9241-210)を導入・実施する計画を主体的に立案。 新しい顧客層、新しいカテゴリーの商品のため、上流の以下を重視した計画を、プロジェクトオーナーに提呈し同意を得た。 ■「利用の状況の把握と明示」の活動 新カテゴリのターゲットと考えられる中規模オフィスユーザーの現状業務ワークフローを把握する調査を企画し、予算取りと主な市場である海外の関連営業部門の協力合意を得た。 ■「ユーザーと組織の要求事項の明示」の活動 商品企画部門作成の顧客情報・ヘルソナ情報を元に現状をジャーナマップを用いたモデル化実施。このモデルを用いてコンセプトやアイデア出しを行い、理想のアクティビティナリオを描き要求事項を明示する方法をとった。 本来ならば商品企画部門もコンセプト作成のワークショップへの参加が望ましい。しかし、商品企画部門の参加は日程的に難しと予想されたため、事前に申請者が商品企画部門の予定に合わせて顧客情報・ヘルソナ情報について詰めていく活動を並行することで意識を合わせる方法をとった。	488	[HCDプロジェクト企画としての、申請者の工夫] 申請者は、課題を解決するためには、人間中心設計によるユーザー理解と、全体を俯瞰したユーザー体験の設計が必要であると考え、本プロジェクトにおいて、以下の施策を計画した。 【施策1】 スマホからの、ユーザーの「利用の状況」を特定する。とくにスマホは、パソコンからと異なり、「日常生活と密接につながった」利用の状況であるので、サイト内だけの体験でなく、その背景にある生活の価値観まで洗い出す。 【施策2】 ECサイトにおける、スマホサイトとネイティブアプリの「利用の状況」の差を特定する。 【施策3】 特定した「利用の状況」から、ユーザーの要求と、実現すべきユーザー体験の全体像を定義する。 【施策4】 ユーザー体験の全体像から、設計解として、リニューアル後のウェブサイト具体的な構造、画面、機能へと落としこむ。 【施策5】 構造、画面、機能が、意図したユーザーの体験になっているかどうか、公開前に評価する。 【施策6】 本プロジェクトに、事業責任者とチームメンバーを積極的に巻き込み、ユーザー像への共感を厚くすることで、チーム運営を良くする。そして、ユーザーの気持ちに寄り添った開発が行われるようにし、競合優位性を確保する。 【施策7】 プロジェクトの最終後、引き続き、ウェブサイトを改善することができるよう、次のプロジェクトへ引きつづ。	588	本プロジェクトは、 ①社員に対して、他社のHCD活動事例(組織体制、運用ルール、目標設定、効果測定、など)の紹介と理解促進を図る啓発活動 ②①を継続的に実施する教育プログラムの制定 ③スムーズなプロセス導入のための成功事例展開のためのOJT活動 ④活動実践のためのツール開発 ⑤モノづくりプロセス(UX/ユーザビリティのデザインプロセス)標準の制定 ⑥推進専門部署の設置 に焦点を当てて企画した。	198
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。	■アウトプット: プロジェクト開始前に「プロジェクト計画書」を作成した。ここには、HCDプロセスのゴール、導入計画、手法、チームメンバーのアイソン、リスクとその回避方法、について記述されている。 ■成果/効果: 「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。	269	[アウトプット] 申請者は、上記の必要条件、前提条件、目的、施策をまとめた「プロジェクト計画書」を作成した。また、「プロジェクト計画書」には、スケジュール、体制、想定予算と、想定するアウトプットを記載した。 「プロジェクト計画書」をもって、関係者全員を集めたキックオフミーティングを開催し、方針の宣言と説明をし、合意を得た。 [成果・効果] 「プロジェクト計画書」をもって、全員参加のキックオフミーティングをすることで、以後のプロジェクトについて、関係者の前向きな協力関係を築くことができた。 また、「プロジェクト計画書」でプロジェクトの全体像と、指針を定めたので、以後のプロジェクト進行のプレを最小限に抑えることができた。	314	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、経営層にプレゼンテーションを実施し、活動開始の承認を得た。	89
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	社内にHCDプロセスの効果・重要性が認められ、本業務用機器以降の開発にHCDプロセスが導入されることとなった。	55	0	0	社内には従来から製品開発においてユーザビリティを重視すべし、とのコンセンサスはあったが、それがどの製品にも反映され、ユーザー満足を得られているという実感が乏しかった。ここ数年ユーザーからの満足度も上がっていない事態を受け止め、本プロジェクトを企画した。 とくにHCDへの理解が薄いと思われる部門のキーパーソンに、キックオフ前に申請者の問題意識を共有することで、準備の加速につながった。	193
B2. チーム運営能力	*人間中心設計に関するプロジェクトのチームビルディングやチームワークを維持・仲介・推進できる能力のこと。 *チームが人間中心設計の目標達成へ向けて適切に活動し、個々のプロジェクトメンバーが士気を高め、その能力を十分に発揮できるようリードすることが期待される。 *人間中心設計におけるチーム運営の特徴は、プロジェクトに必要な活動やメンバーのスキルを十分に理解し、人間中心設計の目標達成へ向けてチームとしてのアウトプットが最大化するように行動する点である。	(1) チームの対象を明示し、その範囲/運営期間を示し、十分な能力があることを示してください。	■チームの対象: UIグラフィックデザイナー、ユーザビリティエンジニア、情報アーキテクト 範囲/運営期間 UIデザイナーとして、彼らに対して役割・ゴールの設定を行うこと。また、進捗を逐一確認し、課題や進捗遅れがあった場合は、随時に入って開発を支援した。 ■運営期間: 1年9ヶ月	151	当プロジェクトにおけるチーム構成は、事業責任者(担当役員)のもと、UXデザインチーム(7名)、開発チーム(12名)である。本プロジェクトの期間は8ヶ月間であった。 申請者は、UXデザインチーム、開発チームともに、HCDのチーム運営の対象とした。UXチーム、開発チームは、それぞれHCDへの知識が異なり、また役割も異なることから、下記(2)項に示すように、対象に応じた運営を行い、チームビルディングとモチベーションの構築に務めた。	216	0	
		(2) チーム運営にあたって、どのようなやり方を行い、どのように工夫したかを明示してください。	当社にとって、まったく新しいカテゴリーの業務用機器であり、私たちの担当するUIも手探り状態からのスタートであった。また本格的にHCDを導入することも初めての試みであった。そのため、各担当者がどう進めたいかわからず、不安が少なからずあった。特にOJTに力を入れて、ゴールの共有と各担当者の自信や自主性の向上に務めた。 1) 開始時点：これから始める活動の意義と進め方を説明する。 2) 活動中：進め方や考え方が、定期的にメンバーにアドバイスしたり議論を実施。この際、事前の説明を参照しながら進めた。 3) 終了時点：メンバーと全体の振り返りを行い、得られた知見を整理。次に同様の活動実施の際に再利用することを考慮した。	306	本プロジェクトにおいて、HCD推進の中心になったのは、UXデザインチームである。UXデザインチームのうち、申請者を含む3名は、過去にHCDの経験があった。残り5名は、1~2件のプロジェクト経験の者や、なかには勉強会での知識などに留まっている者もいた。 3名が中心となって、ユーザー調査の企画や進行をするともに、ひとつひとつのステップにおいて、残りのメンバーへのOJTによる正しい指導を行った。それとともに、タスクの一部をしっかりと担当してもらい、先輩から細かいフィードバックすることで、主体的な参加を促し、モチベーションを高めた。 また、開発チームのメンバーにおいても、[B1]の【施策7】に示したように、将来のチーム運営のため、できるだけユーザー像への共感を深める必要があった。そこで、ユーザーへのインタビュやユーザビリティテストの場に、開発メンバーをローテーションで全員が参加してもらうようにし、当事者としての実感と、ユーザー像への共感を深めた。	432	0	

		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。	■成果/効果: 全員がHCDのゴールを共有し、各メンバーの役割を効果的に発揮することができた。具体的には、開発の初期段階(ソフトウェア実装前)に要件定義・グラフィックデザインガイド・プロトタイプによるユーザビリティ評価・検証が完了したため、開発の後工程で大きな仕様変更も発生せず、かつ、実製品とプロトタイプの効果の差異もほとんど発生しなかった。	174	UXデザインチーム、開発チームともに、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。プロジェクト最終後のチーム運営で、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。 UXデザインチームにおいては、HCD経験者であった3名のスキルアップとともに、残る5名もHCDの体験を深めることができた。とくに中堅のメンバーの2名は、今回のプロジェクトの経験をもとに、自分でHCDプロジェクトを運営できることまでなった。	248		0	
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。		0	中堅メンバー2名は、次年度に、HCD-Net認定人間中心設計専門家の受験を目指すこととなった。	47		0	
B9. プロジェクト調整・推進能力	*人間中心設計に関するプロジェクトを推進できる能力のこと。 *プロジェクトの推進にあたって関係する様々な部門やチーム、クライアントとの調整、および、プロジェクトのリソース(予算、人材)及びスケジュール、リスクなどを管理することが期待される。 *人間中心設計に関するプロジェクト調整・推進能力の特徴は、人間中心設計プロセスを各種活動の本質的な意味を十分に理解し、人間中心設計の目標達成へ向けて、適切なアウトプットが求められるように調整・推進できる点である。	(1) 調整・推進にあたっての課題や管理したリソース(予算、人員、期間)を明示してください。	■課題 従来の製品開発において自部門(UIデザイン部門)は、操作部・タッチパネルUIは要求仕様書に基づき、画面・アイコン・フローの追加および更新作業のみであった。しかし、今回の新しい顧客層、新しいカテゴリの複合機の開発にあたり、プロジェクトのゴールを満たすため、HCDプロセス(ISO 9241-210)の上流工程「利用状況の理解と明示」「ユーザーの要求事項の明示」を実施する必要がある。 このための課題は以下2つ。 1) UIデザイン部門のリソース確保 2) ソフト開発部門に「ユーザーの要求事項の明示」で定義した要求を受け入れてもらうこと ■管理したリソース 筆者が、以下リソースを管理した 予算: (ユーザー調査、印象・受容度調査、ユーザビリティ調査) 約700万円 メンバー: (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) 計4人 活動期間: (ユーザー調査から実製品のリリースまで) 1年9ヶ月	421	当プロジェクトにおけるチーム構成は、事業責任者(担当役員)のもと、UXデザインチーム(7名)、開発チーム(12名)である。本プロジェクトの期間は8ヶ月間である。 ただし、全員が全期間、プロジェクトにフルコミットできるわけではなく、日常の運営業務との兼務であった。フルコミットしたのは、申請者を含むUXデザインチームの3名、開発チーム3名であった。基本的には内製であるため、外注費は発生しなかったが、上記メンバーの人員費などの部門としての経費が発生している。	230		0	
		(2) 調整・推進の課題解決にあたって、どのようなやり方を行い、どのように工夫したかを明示してください。	■課題1: リソース確保 ・申請者はまず「プロジェクト計画書」を作成した。ここにはHCDの必要性、HCDプロセスのゴール、導入計画、手法、チームメンバーのデザイン、リスクとその回避方法、について記述されていた。今回は、新しい顧客層、新しいカテゴリの複合機であったため、ISO9241-210の前半部分、「利用の状況の把握と明示」および「ユーザーと組織の要求事項の明示」が重要であることを強調した。 これをリソースのアサインを承認する立場にある、役員、およびプロジェクトオーナー(上司)に説明し、リソースのアサインを求めた。 ■課題2: ソフト開発部門との交渉 ・前期のプロジェクト計画書を用いて、新しい要求事項に基づいてソフト開発を行うことの必要性を示した。さらに、新しい要求事項をUIデザイン部門が責任を持って示すことと、要求事項の提供イメージも加えることで、説得、信頼を得ることを狙った。	397	申請者は、本プロジェクトが円滑に進むよう、事業責任者にかかけあい、以下の点の承認を得た。 【1】本プロジェクトにおいて、【A1】の【課題1】～【課題4】のため、人間中心設計プロセスにもとづいて【B1】の【施策1】～【施策7】を含むプロジェクトとすること。 【2】人間中心設計による業界の他社事例で、とくに売上の改善成果が数字として出ているものを集め、事業責任者に示し、HCDで経営からの要請を解決できる可能性が高いという理解を得た。 【3】当プロジェクトの進行において、申請者が主導していくことの承認を得た。 また、UXデザインチームのアウトプットが、開発チームに受け容れられるよう、以下の調整を行った。 【1】開発チームのメンバーにむけ、プロジェクト開始前にミーティングを開催し、HCDによるビジネスの改善効果が期待できることの理解を得た。 【2】開発チームの現場の声として「じっさいのユーザーがどう使っているか気になる」という意見を引き出し、その具体的な解決として、インタビューやユーザビリティテストの場へ同席してもらうことの納得を得た。	474		0	
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。	■アウトプット: プロジェクト計画書、プロジェクト計画書を説明したプレゼンテーション ■成果: (1) リソース確保 プロジェクト計画書に記載されたリソースのアサインについて、役員、およびプロジェクトオーナーに説明し、承認をいただいた。そのおかげで、予定通りリソースがアサインされた。結果、活動期間内で、スムーズにHCD活動およびUI開発を完了することができた。 (2) ソフト開発部門との交渉 狙い通り、ソフト開発部門との新しい役割体制構築に成功し、予定通りの日程での商品開発、発売に成功した。	250	プロジェクト全体をとらえて、HCDにもとづいて、進めることができた。とくに、開発チームのメンバーに、ユーザー調査の現場に同席してもらうことで、重きとともに、HCDの有用性を理解してもらうことができ、UXデザインチームの成果物が、スムーズに開発チームに受け容れられてもらうことができた。 【B1】の【施策6】にある、UXチーム、開発チームともに、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。	203		0	
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	役員、およびプロジェクトオーナーに、HCDプロセスの効果・重要性が認められ、本複合機以降の開発では、HCDプロセスをスムーズに導入できるようになった。	75		0			0
A. HCD基本コンピタンス		P1		P2		P3			
	*実態するプロジェクトについて、人間中心設計の観点から課題を適切に掘り、プロジェクトのゴールや目的に応じて適切な調査・評価の実施過程を組み込み、それらの具体的な実施内容を設計できる能力のこと。 *プロジェクトの対象ドメインに臨む文化的な背景や知識などの情報を把握し、調査・評価すべき事項を判断・選択した上で、プロジェクトの進行に合わせて人間中心設計に関する調査・評価活動を計画することが求められる。また、個別の調査・評価活動の設計のみならず、プロジェクト全体で必要となる調査・評価	(1) 課題/目的を明示してください(課題を的確につかんでいることがポイント)。	■課題: 新しいカテゴリの業務用機器の操作部・タッチパネルUI開発。 新しいカテゴリなので、商品のコンセプトや仕様を決定する際に、従来の知見だけに頼らず、想定する顧客の利用状況に合致するかということを確認しながら開発を進める必要があった。 ■目的: 開発の前目で方向付けや仕様決定の基礎資料となるユーザー調査/ユーザー検証を実施し、ステークホルダーが共感できる要件定義、コンセプトを定義し、想定する顧客に受け入れられて使いやすいUIを実現する。	225	【課題】 【課題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る。 【課題2】ウェブサイトでなく、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。 【課題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見つからない」という問題が起きていた。 【課題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。 【目的】 【B1】の【施策1】～【施策7】を具体的に実施するため、以下のように調査を設計した。 【1】デプスインタビューで、スマホの「利用の状況」を特定する。 【2】デプスインタビューで、スマホサイトとネイティブアプリの「利用の状況」を特定する。 【3】ユーザビリティテストで、現状サイトの課題を洗い出す。	494	【目的】 各社におけるHCD導入実態を把握し、経営陣および各事業部門にHCD確立の必要性と当社に合った推進の方向性を理解してもらうことを目的とした。		74

A1. 調査・評価設計能力	活動の実施計画を作成することが期待される。	(2) 何故、その方法を選択し、どのように企画・設計したか、工夫したかを明示してください。	新しいカテゴリの機器開発であることを考慮し、最低限必要な(1)(2)(3)の3つの活動を計画した。 (1) 実際の顧客へのインタビュー(「ユーザーの利用状況の明示」のための現状調査) 当地の主な市場である欧州の顧客に対して現場インタビューを計画した。短時間で利用状況を把握するため、半構造化インタビューおよび業務ワークフローの調査を実際の顧客のオフィスにおいて実施。 (2) デザインコンセプトの印象・受容度評価(「ユーザーと組織の要求事項の明示」における要求事項の検証) 導出した「デザインコンセプト」ユーザーから見て他と差別化できているかを検証するため、プロジェクトオーナー等に報告するための客観的な検証データが必要であった。そこで、定量・定性2つの手法を組み合わせて実施。 (3) タッチパネルUIのユーザビリティテスト(「要求に対する設計仕様の評価」) UIを操作する際に問題になりそうな箇所について実施することを計画に盛り込んだ。実際には「セットアップ操作」を選択した。開発途中なので当社社員から該当操作の経験がないなど適切な対象をリクルートして実施。	482	【その方法を選択した理由】 [1]と[2]でデプスインタビューを選択したのは、スマホは、パソコンからと異なり、「日常生活に密接につながった」利用の状況なので、サイト内だけの体験でなく、その背景の、生活の価値観まで洗い出すためである。エスノグラフィやフォトダイアリーを選択しなかったのは、当ECサイトの商品は、日用品ではなく、何かをきかけとして購入するもののため、その体験にフォーカスして情報を得られるようにするためである。 [3]は、現状サイトのユーザビリティの問題を把握するのが目的なので、直接にユーザビリティテストを行うこととした。 [企画・設計、工夫した点] [1]は、デプスインタビューを、1ユーザーあたり2時間を確保し、その後半で[3]のユーザビリティテストを行った。ふたつの調査をあわせて行うことで、工数の短縮を狙うとともに、それぞれのインフォーマントのコンテキストを把握したうえでユーザビリティテストができるので、ユーザーの行動を理解しやすくなる。 [2]では、現状の当ECサイトでは「ネイティブアプリ」を提供していないため、何らかの他社サイトの体験におきかえて調べることが必要であった。リストを行った結果、比較しやすい他社として、「Amazon」の調査を行う事とした。そのため、「Amazon」のスマホサイトとネイティブアプリの両方を利用経験のあるユーザーを集めた。	592	・事業部門の興味喚起・モチベーションアップには、同業他社の事例が最適と判断した。 ・各部門の責任者/キーパーソンを対象に、先進的に取り組んでいる他社の実態調査、情報交換会を企画し、事例研究セミナーへの参加も促進した。 ・他社における具体的な組織設計、教育方法、案件への活かし方などを調査結果としてまとめ、各部門と共有できるような計画をした。	171
	(3) 申請書のアウトプット(計画書等の目次、内容、ページ数)又は成果/効果を示してください。	■アウトプット: ・上記(1)から(3)までを日程に絡り込んだプロジェクト計画書 ・上記(1)から(4)各調査の計画書(評価の目的、手法、被験者の属性・人数、実施時期/報告時期) 特に(1)については、海外の営業部門や顧客に協力をお願いする事項となるので、調査の目的や意義や実際にお願している内容をわかりやすく伝える別資料も作成した。また(2)は、自ら実施するだけではなく、同じ条件の印象・受容度評価を欧州・米国においても同時期に行う必要があったので、現地スタッフでも実施できるように、手順などを細かく記載した実施手引を作成した。	266	[アウトプットおよび成果・効果] UXデザインチーム内での意識合わせのミーティングを行い、その結果をまとめたアウトプットとして、調査の計画書と、あわせて、事業責任者と開発チームへの説明ミーティングを行った。内容は上記[1]～[3]の概要をA4で5枚ほどに、簡潔にまとめたものがある。 資料は簡潔なものだが、説明ミーティングでは、参加したメンバーそれぞれが具体的なイメージをもてるように、ホワイトボードでつづ説明を補足し、しっかりと納得を得るようにした。	228	[アウトプット] 他社の取り組み調査計画書および調査結果報告書 ・HCDの標準化プロセス、組織設計 ・HCD導入の効果測定方法 ・研修プログラム、ツール、スキル定義 他 [成果/効果] HCD導入の先進事例から、その効果を経営陣および各部門にイメージしてもらうことができ、組織体制構築が促進された。	150	
	(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	プロジェクトの企画時に調査計画をわかりやすく提示できたことで、HCD活動の日程をきることがあれば、ご記入ください。 (2)について、リソース不足を抱えながらも、計画書がよく練られていたおかげで、同じ条件の印象・受容度評価を欧州・米国においても同じタイミングで実施・成功させることができた。	192	0	0	HCD-Netセミナーでの事例研究発表企業の方からのアドバイスも参考に企画した。	40	
	ユーザーの利用状況や本質的要求などを把握するための調査を実施することが期待されること。	(1) 課題/目的を明示してください(課題を具体的に示していることがポイント)。 *この能力は2つの下の能力によって構成される。1つ目、適用する調査手法や実施方法、対象者の選定について、調査の目的や位置づけに応じて適切に判断・選択する能力。 2つ目は、選択された調査手法や実施方法等に基づいて、自ら適切に調査を実施する能力である。 *選択された調査手法や実施方法等としての代表的なものに、以下がある。 ・インタビュー実施能力 対象者との対話を通じて、目的に対し適切な発言を引き出し、言語データを得る能力のこと。インタビュー実施にあたっては、対象者との信頼関係を築き、調査の目的を深く理解した上で対象者の反応に対して適切な発言促進をかけ、事実や本音を引き出すことが期待される。(例:半構造化インタビュー、文脈的質問) ・観察実施能力:ユーザーと利用状況の観察を通じて、様々な事象に基づき、目的を達成していることと既存知	■課題/目的 新しいカテゴリの業務用機器の操作部・タッチパネルUIの開発。 従来の業務用機器は大型・多機能で高価なものであった。しかし、中小規模のオフィスでは必ずしもそのようなものは望んでいない。機能にやや制限があるものの、安価でコンパクト、最低限の機能が使える業務用機器を望んでいるのではないかと、この仮説に対し、実際のユーザーの利用状況を把握し、この仮説が正しいことを検証する必要がある。 ■ボジション(分担) 申請者が内容を計画し、実際の顧客へのインタビューの実施も行った。訪問先の手配は、当社販売子会社の現地営業担当部門に依頼した。現地(欧州)営業部門とともに6人の顧客を訪問した。インタビューは申請者が英語で行ったが、詳細の説明は、同行した営業部門の方に現地の母国語や英語で選択をお願いした。 ■実施したこと: 申請者は、予め用意していた、インタビューシートに従って、半構造化インタビューを実施した。 さらに、申請者は実際の顧客の業務ワークフローを見ていただいた。 ■準備 申請者がインタビューシートを作成した。通常、現地営業部門は「業務ワークフロー」などのインタビューを顧客に対して実施しない。そこで、UIデザインとして知りたいこと・目的を営業部門に説明するための事前配布資料を作成し、現地で対面にて説明を実施した。調査対象顧客との意図である現地営業部門と目的と内容が共有できたおかげで、短期間に件の顧客訪問を実現できた。	197	591	61	【課題/目的】 [A1]で企画したデプスインタビューの実施において、スマホからの「利用状況」として、サイト内だけの体験でなく、その背景にある生活の価値観まで洗い出せるよう、インタビューのテーマは、当ECサイトに限定せず、類似商品や関連する日常の行動もあつめた。より上位のコンテキストで質問を設計した。訊きたい項目は、半構造化インタビューを用いて、ユーザーに、柔軟に発言を促し、ファクトや本音を引き出せるようにした。 [A1]で企画したユーザビリティテストの実施において、一般的に、インフォーマントはふだんの状況より「強張って」テストを進行しようとする傾向があるので、スマホからの「利用状況」を、できるだけふだんに近づけるように、テストのタスクを、以下の2つに設定した。 1.商品名、ふだん使う検索エンジンからはじめて、インターネットを自由に使って購入する。 2.当社ECサイトのトップページから開始し、商品を購入する。 1で、当社ECサイトに限らず、検索エンジンから開始したのは、ふだんの行動がどのようなメンタルモデルのもとに行われているかを把握するためである。 2のタスクはシンプルだが、「商品の検索」「会員登録」「購入」という、当社ECサイトの重要タスクが入っている。ウェブサイトのゴールとして想定している流れのクリティカルパスにある課題を洗い出せるようにした。	61
申請者が主体的におこなったボジション・実施したことを明示してください(準備や環境設定なども含む)。	■ボジション(分担) 申請者が内容を計画し、実際の顧客へのインタビューの実施も行った。訪問先の手配は、当社販売子会社の現地営業担当部門に依頼した。現地(欧州)営業部門とともに6人の顧客を訪問した。インタビューは申請者が英語で行ったが、詳細の説明は、同行した営業部門の方に現地の母国語や英語で選択をお願いした。 ■実施したこと: 申請者は、予め用意していた、インタビューシートに従って、半構造化インタビューを実施した。 さらに、申請者は実際の顧客の業務ワークフローを見ていただいた。 ■準備 申請者がインタビューシートを作成した。通常、現地営業部門は「業務ワークフロー」などのインタビューを顧客に対して実施しない。そこで、UIデザインとして知りたいこと・目的を営業部門に説明するための事前配布資料を作成し、現地で対面にて説明を実施した。調査対象顧客との意図である現地営業部門と目的と内容が共有できたおかげで、短期間に件の顧客訪問を実現できた。	430	522	261	申請者は、HCDの全社推進・展開のリーダーとして以下を実施した。 ・「HCDプロセスの定着」をテーマに設定し、HCD-Net会員が所属する会社と自社HCD推進チームメンバーとの情報交換会をセッティングし、申請者がモデレーターを担った。 ・事業部門のキーパーソンとともにHCD導入事例研究セミナーへ参加した。 ・HCD-Net会員でHCDプロセスが構築されている企業に所属されているメンバーへのインタビューを実施した。 ・上記より、具体的な組織設計、教育方法、案件への活かし方などを調査結果としてまとめ、各部門と共有した。			

	<p>議を結びつけ、洞察を行う能力のこと。実施にあたっては、調査者自身の活動が対象者に与える影響を理解し、適切な方法でデータを取得することが期待される。(例)行動観察、エスノグラフィ)</p> <p>・上記の他、質問紙調査などユーザー等に対して調査を実施し、ユーザーに関するデータを取得する手法であれば、それらの実施能力が対象となる。</p>	<p>(3) 調査計画に沿って行った調査・評価・観察については場所や対象人数、時間、環境などを含め、具体的に書きてください。</p> <p>(4) 調査結果をどのようにまとめ、フィードバックしたが、活用したかを示してください。</p> <p>(5) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	<p>当社の主要な市場である欧州の顧客6件に対してインタビューを実施した。業種はさまざまだが、ターゲットとしている中小規模のオフィスにおいて当社業務用機器を保有している顧客に絞り込んだ。半構造化インタビューおよび業務ワークフローの調査は、実際の顧客のオフィスにおいて実施した。これは、より詳細な業務ワークフローを理解・分析し、デザインコンセプトやシナリオの裏づけにつなげるためである。訪問(インタビュー・業務ワークフロー観察)時間は1顧客に対して、1時間半程度であった。</p> <p>調査結果はプロジェクトオーナー(上司)、および開発メンバーへの、報告書・要件定義書・改善提案書としてまとめた。</p> <p>調査結果から、中規模のオフィスの業務ワークフローは、仮説で想定していたものに近いかった。(仮説の正しさが検証された)また、業務ワークフローについて、ワークフロー・ユーザー・オフィス環境を含めて詳細に把握することができた。この結果、この調査の裏づけになったデザインコンセプト、シナリオを作成することができた。</p> <p>従来の業務用機器では出てこないアイデアの新しい仕様が生まれた。</p>	<p>233</p> <p>【調査の対象人数、時間、環境】 【A1】のデフスタインビューおよびユーザーリテラシティ： A1が最新ツールでのデータ入力データをもとに、チームメンバーでブレインストーミングをし、当社E0サイトの購入者のゴールの仮説を立てた。その仮説から、リクルーティングのためのアンケートを作成した。</p> <p>リクルーティングは、当社E0サイトのメールマガジン会員にアンケートを配信して、その結果でスクリーニングを行い、テスト参加の打診を連絡した。5名のユーザーをリクルーティングした。</p> <p>会場は、上記(2)のとおり、当社の会議室を利用した。</p> <p>また、【B2】に記載のとおり、開発チームのメンバーに、できるだけユーザー像への共感を深めてもらうため、見学会の会議室にローテーションできるように参加してもらうようにした。</p> <p>【A1】のAmazonを題材にしたデフスタインビュー： Amazonのスマホサイトとネイティブアプリの「利用の状況」を知りたい、という調査であり、インフォーマントの属性にそれほど限定はなく、あらかじめ一般のユーザーを集めるのは工数・期間としてあまり望ましくなかったため、リクルーティング対象は、社内から、該当の条件にあう者を5名選出して、それぞれにデフスタインビューを行うこととした。</p>	<p>543</p> <p>【情報交換会】 ・社参加3名(当社5名)、時間:2時間 ・社参加2名(当社4名)、時間:2時間 ・社参加3名(当社5名)、時間:2.5時間</p> <p>【セミナー参加】 ・2回、事業部門キーパーソン参加者:のべ5名</p> <p>【先進企業インタビュー】 ・A社Bさん(HOD-Net認定専門家)2.5時間</p>	<p>154</p>
			<p>212</p> <p>【調査結果のまとめかた、フィードバック方法、活用方法】 調査結果は、【A1】の調査3つをとおして、「デフスタインビュー結果レポート」と、「ユーザーリテラシティの結果レポート」にまとめて、事業責任者、UXデザインチーム、開発チームに共有した。</p> <p>「デフスタインビュー結果レポート」は、発言録のなから、主な発言をインフォーマントごとに抜粋し、考察を加えたものである。この時点では詳細な分析までは行わず、まずは速報の共有を目的とした。より具体的な分析は、以下【A3】にて進めた。</p> <p>「ユーザーリテラシティの結果レポート」は、ユーザーリテラシティの主なタスクごとに、画面の遷移図と、発見された課題をならべたもので、主にユーザーリテラシティ上の課題をまとめた。ユーザーリテラシティのなかの発言でも、ユーザーの「利用の状況」を語っているものについては、「デフスタインビュー結果レポート」のほうに含めた。</p> <p>レポート本体を配布しただけでは、実感がともなわないと考え、調査の区切りがいったんついたところで、全員を集めてミーティングを行い、その時点での所感を、速報として伝えた。</p>	<p>480</p> <p>【課題と目的】 デフスタインビューで収集した発言のそのままでは、ユーザーの「利用の文脈」の全体像はつかず、分析する上で、はじめてユーザーの行動の背景を理解することができる。【A2】で収集した発言から、「利用の文脈」の全体像を見いだすために、【A3】で分析を、その結果からのモデリングを【A4】で行った。</p>	<p>206</p> <p>・情報交換会およびインタビュー結果をもとに、調査参加メンバーで文書/キーワード化し、アクション項目、優先順位付け、担当分け、などを実施した。 ・各部門責任者/キーパーソンへ結果報告と提案を実施した。</p> <p><提案> 「HODを推進するための最適な組織設計」 「専門家/一般社員それぞれへの教育方法(プログラム、ツールなど)」</p> <p><事例紹介> 「各社におき実際のモノづくり案件での活用事例」(メリット/デメリット)</p>	<p>46</p>
<p>A3. 定性・定量データの分析能力</p>	<p>*ユーザーの本質的欲求や利用状況などに関する収集された定性・定量データを分析し、調査・評価の目的に沿った、ユーザーの行動や状態の特徴を把握できる能力のこと。</p> <p>*様々な手法により取得されたデータに対して、調査の目的とデータの性質に適した解析手法を用いて分析し、客観性・再現性のある結果を抽出することが期待される。</p> <p>データの例: [定量データ] アクセスログ、質問紙回答、ライブログ、操作パフォーマンス系データ(生理計測値、メンタルワークロード等) [質的データ] インタビュー発言データ、操作映像、音声</p> <p>解析法の例: [定量的分析] 記述統計、推測統計、多変量解析 [定性的分析] グラウンデッドセオリー法、KJ法、上位下位関係分析、KA法、導線解析</p>	<p>(1) 課題/目的を明示してください(課題を的確につかんでいることがポイント)。</p> <p>(2) 申請者が主体的におこなったポジション・実施したことを明示してください。</p> <p>(3) 分析プロセスを具体的に明示し、十分な分析能力を示してください。</p> <p>(4) 結果をどのようにまとめ、フィードバックしたが、活用したかを示してください。</p> <p>(5) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	<p>【目的】 業務用機器操作部・タッチパネル@UIの視認性改善のため、タッチパネル操作時のユーザーの視線の角度と視線距離の条件を設定し、その範囲で見える@UIにする作りこみを行うための資料を作る。</p> <p>【課題】 本プロジェクトの開発中、タッチパネルに@UIを表示したところ、タッチパネルの表示品質に問題あり、角度によって表示文字が非常に読みにくい(可読性が悪い)ことが判明した。タッチパネルの品質改善は見込めない中、@UIの表現の変更によって、可読性を向上させることが課題であった。</p> <p>申請者は本ケースではユーザービジュアルエンジニアとして、ユーザー特性調査の計画、準備、実施、そして分析を行った。</p> <p>申請者は「操作部タッチパネルとユーザー視線の角度」と「その際の可読性」に相関関係があることは把握していたので、実際に人がどのような角度・距離でタッチパネル面を見ているのかという条件を明らかにし、その条件内で見やすい@UIを作りこんで可読性を向上させる方をプロジェクトオーナーに提案。了承後に申請者自身が実験計画を作成し、グラフィックデザイナー2名とともに実施した。</p> <p>表示するサンプルは、申請者がガイドライン化を考慮した条件を提示し、グラフィックデザイナーが作成した。</p> <p>被験者は、実験趣旨に基づき一般的なオファイスユーザーと老眼の影響のある人の2層性を定義。</p> <p>前者は20-40代で矯正視力0.9以上で身長異なる男女を20人をプロジェクトオーナーに依頼してリクルート。</p> <p>後者は、40歳以上で「老眼」と自覚があるが、老眼鏡をかけずに機器を使う人5人を申請者がリクルート。</p> <p>今回は有意差検定ではなく傾向確認であり、追加で発生した案件なので、1日で実施可能な20人+5人とした。</p> <p>開発中の機器の操作部の高さに相当する部分に、利用予定のタッチパネル部品を配置し、数パターンの画像を表示。被験者には業務用機器で主に使われるタスクを従来機で実行するつもりで画面を操作してもらい(実際には動作しない)、申請者はその様子を動画と静止画像にて記録した。また被験者には姿勢を変えてもらい、一番見やすい角度と限界の角度を申告してもらった。</p> <p>申請者は、記録した映像を起して、視線の角度・視線距離の現状の限界値と、被験者が理想とする角度、視線距離の限界値をプロットし、今回のデータの傾向と成人男女の身長(日本+欧州)の95パーセンタイルのデータから、今回の操作部の高さ・位置における、ユーザーの視線の角度、視線距離の目標値を定義した。</p>	<p>32</p> <p>240</p> <p>490</p> <p>317</p> <p>151</p> <p>135</p>	<p>83</p> <p>156</p> <p>232</p> <p>511</p> <p>114</p> <p>0</p>	<p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p> <p>0</p>

		(5) 結果をどのようにまとめ、提案したかを示してください。	申請者は、ユーザー体験コンセプトを、理想のアクティビティシナリオとしてまとめた。その後、この理想のアクティビティシナリオの実現事例として、具体的なUIをグラフィックデザイナーとともに提案した。作画はデザイナー、ディレクションは申請者が行った。プロジェクト関係者は、ジャーニーマップ、ペルソナ、理想のアクティビティシナリオ、そして具体的なデザイン提案から、このデザインの価値について十分理解することができた。	204	【結果のまとめと提案】 結果については、上記(3)のとおりレポートにまとめ、(4)にあるように報告会を実施した。その場において、課題となっていた事項への提案も行い、事業責任者および各チームメンバーの理解を得た。 提案の一例を挙げる。【A1】で調査対象とした、Amazonのスマホサイトとネイティブアプリの「利用の状況」の意は、「利用の状況がAmazonの外部とつながっているかどうか」であった。典型的なジャーニーとしては、「ブログやSNSなどで書籍などを見て、そのままAmazonを利用する」場合はスマホサイトを、「あらかじめ欲しい書籍が決まっていて、使いやすい画面でスムーズに購入したい」場合はネイティブアプリを利用する。 ただし、この選択は、ユーザーにおいて、ほぼ無意識に判断されており、またそもそもアプリをインストールする部分のジャーニーは「Amazonは有名なので、とりあえず入れておいた」が典型であった。 このため、当EOサイトはAmazonほどの知名度は期待できず、またアプリ普及への投資よりも、資源の集中をしたほうがよいということで、スマホサイトとしてのリニューアルを決めた。	502		0
		(6) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	本件で、提案した理想のアクティビティシナリオ、および理想のアクティビティシナリオを実現するためのデザイン提案は、当社全体で認知・共感され、関係機種の全モデルへ適用されることとなった。	91			0	0
A6. ユーザー要求仕様作成能力	*開発対象に求められるユーザーの要求事項を、調査データや分析結果および構想・提案したユーザー体験から抽出し、ユーザー要求仕様として表現できる能力のこと。 *顕在化している要求だけでなく、ユーザーの本質的要求(潜在的な要求)についても抽出できていることが期待される。 例：ユーザーシナリオ、ユーザー要求仕様書、コンセプトシート	(1) 課題/目的を明示してください(課題を的確につかんでいることがポイント)。	■課題 新しい提供価値として企画した新機能と理想シナリオは、実ユーザーの調査から導き出した仮説である。デザインコンセプトとUI仕様の方向性を決めるにあたって、仮説を検証すること、想定した利用状況におけるユーザー要求を明らかにする必要がある。 検証すべき対象が「デザインコンセプト」という感性的なものであるが、プロジェクトオーナー等ステークホルダーに報告するため、かつUIの設計仕様に活かすため、客観的な検証データが必要であった。 ■目的 デザインコンセプトがユーザーから見て他と差別化できているかを検証する。同時に、UI仕様の方向性を絞り込むためのユーザー要求を抽出した。	291	【課題と目的】 【A5】で作成した「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」で、ユーザー体験のあるべき姿の全体像を俯瞰することができる。しかし、「カスタマージャーニーマップ」の、個々のタッチポイントにおいて、具体的にどのような要件が必要になるかは、まだ曖昧としていた。そこで、以後のプロジェクト内ですべきことが、より明確なように、ユーザーの要求仕様として、具体的なリストを作成することとした。	196		0
		(2) 何故、そのプロセスを選択し、どのように工夫したかを明示してください。	ユーザーは具体的なデザインやUIを前にした時にはじめて判断ができることを考慮し、以下の流れで印象評価と受容度評価を実施。 1. 理想のアクティビティシナリオとデザイン案から、検証すべきデザインコンセプトとUI仕様案の範囲を定める 2. テストのためのプロトタイプ作成(デザインコンセプトを可視化した代表画面とFlashによる主な操作フロー) 3. デザインコンセプトの印象・受容度評価とユーザー要求の抽出 4. ユーザー要求として仕様まとめる *印象評価(定量)の概要 サンプルを比較して、感覚的に順番をつけたり、数値に当てはめて評価を行う。SD法と主成分分析の組合せで数値化できる。比較対象は代表画面と、既存の対抗機2機種。 *受容度評価(定性)の概要 文化や慣習による感性的な違いはアンケートや数値では表わすことが難しい。そこで、国内と海外の両方で以下を実施した。ターゲットユーザーに課題をお願いし頭を浮かんだことを話しながら操作を行ってもらった。感性的な面などデザインコンセプトに関連した発言を抽出し、UI仕様の受容度合を定性的に評価。	472	【プロセスと工夫】 【ToBe】の「カスタマージャーニーマップ」を、ユーザー体験のフェーズごとに分け、それぞれのフェーズごとに、提供すべきユーザー体験を実現するための要素を洗い出した。要素の洗い出しでは、発想を限定しないようにし、また、現在の当EOサイトにその要素があるかないかにかかわらず、他社での事例も調べて、リストアップをした。 ユーザーの要求仕様を、ひとつおリストアップしたところで、関係者で集まり、「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」にもついで優先度をつけた。あわせて、開発者からみて、実現可能性での優先度づけもした。最終的に、「カスタマージャーニーマップ」の優先度と、実現可能性の優先度を掛け合わせ、最終的な優先度づけをした。ふたつの視点で優先度づけをすることにより、実現性の担保することや、開発工数が大きくなるユーザー体験のためにやるべきことを、明らかにすることができる。 最終的なユーザーの要求仕様のリストは、【A5】で作成した「カスタマージャーニーマップ」の紙面を広げ、そこに加筆することとした。あえて資料を分けなかった理由は、関係者が、複数の資料を見比べることなく、作業ができるようにすること、個々のユーザー要求仕様を、隣接するユーザー体験とどのような関係にあるのか、見えやすくすることで、今後のプロジェクト進行がスムーズになることを意図している。	593		0
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。	■アウトプット: 申請者は、コンセプトの印象・受容度評価を実施し、優先度付きのユーザー要求一覧を作成した。 ■成果 / 効果: ユーザー要求一覧で、ユーザー要求が管理されていたため、どのような機能が必要であるか、どのような操作性を求めらるのか、明らかになった。印象評価から、新しいデザインコンセプトがユーザーの従来イメージと差異があることを客観的に明らかにし、ステークホルダーに報告した。	194	【アウトプット、成果・効果】 作業は申請者が中心となり、必要に応じてUXデザインチームのメンバーと、開発のメンバーに意見を求めて、まとめた。 上記(2)のとおり、アウトプットは、【A5】で作成した「カスタマージャーニーマップ」に加筆とした。 「カスタマージャーニーマップ」で、全体像の俯瞰と、細部のユーザー要求仕様を、ひとつの資料にまとめることで、以後のプロジェクトにおいて、関係者との意識の共有がスムーズになった。また、個々のユーザー要求仕様を、隣接するユーザー体験とどのような関係にあるかも見えやすくなったことで、より的確な開発がしやすくなった。	277		0
(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。				0			0	

A7. 製品・事業の企画提案力	<p>*「ユーザーの利用状況の理解」や「ユーザーの本質的・本質的・本質的抽出」などの結果にもとづいて、新しい製品やシステムおよびサービス、あるいは事業や研究テーマなどを企画提案できる能力のこと。</p> <p>*または、UXD (HCD) 視点によるイノベーター的な企画提案のための活動を計画できる能力のこと。</p> <p>*ユーザー体験のデザイン（構想・提案）に伴って、新しい製品やシステム、サービスや事業などを企画提案することも想定される。</p> <p>*あくまで、人間中心設計における「ユーザーの利用状況の理解」や「ユーザーの本質的・本質的・本質的抽出」などの結果に基づいて行われることが期待されており、ユーザー理解を伴わない方法での製品やシステム・事業の企画提案については対象としていない。</p> <p>例、ビジネスモデルキャンバス、ビジョン提案型デザイン手法</p>	(1) 課題/目的を明示してください（課題を的確につかんでいることがポイント）。		0		0	【目的】 HCDの浸透/定着の全社展開のための「案件の0JT」として、試行に協力してもらう部門とともにHCD視点による製品の企画提案を行う。	71
		(2) どのように工夫したかを明示してください。		0		0	「ビジョン提案型デザイン手法」を参考に当社の次世代ネットワークサービスの企画提案を以下の手順で行った。 ・次世代サービスの利用者にとっての価値を設定する。 ・現行サービスの利用者によるユーザーテストを実施し、インタビューと観察を通じてユーザーの本質的な要求を抽出する。 ・これらをもとに、想定利用者のペルソナおよびバリエーションを設定する。 ・ペルソナ、シナリオに適合するプロトタイプを作成し、ユーザー視点で専門家評価を行う。 ・企画提案を行う。	225
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を明示してください。		0		0	【アウトプット】 主に申請者が指示し、試行部門メンバーを支援し、以下のアウトプットを得た。 ・ユーザーリテラシーテスト結果報告書（現行サービスの問題、ユーザーの要求、他） ・ペルソナとバリエーション ・専門家評価結果報告書（次世代サービスに反映すべき改善点、他） ・企画提案書	138
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。		0		0	本サービスの企画提案に先立ち、部門の企画メンバーを対象に「エクスベリエンス・ビジョン」教科書とした「ビジョン提案型デザイン手法」の勉強会を実施し、理解促進に努めた。	82
A8. 製品・システム・サービスの要求仕様作成能力	<p>*ユーザー要求事項およびユーザー要求仕様から、製品やシステムおよびサービスなどの設計に必要な要件を定義でき、製品やシステム要求仕様として表現できる能力のこと。</p> <p>*製品・システム・サービスなどの具現化される方向性を示し、各スコープにおける相互の影響や優先順位、実現可能性も含めた、具体的かつ現実的な要件の定義が期待される。</p> <p>例、要件定義書、基本設計書</p>	(1) 課題/目的を明示してください（課題を的確につかんでいることがポイント）。	■課題： 競合他社にはみられない、新しいカテゴリの業務用機器の操作部・タッチパネルUIの開発。 従来の業務用機器は、購入後のセットアップの際、販売店・販売代理店のサービスマンが設置を行うことが一般的である。しかし、サービスマンの中には充分トレーニングをされていないものも多く、セットアップの際の機器の操作も複雑であるため、当社コンタクトセンターへの問い合わせが後を絶たなかった。 新しく開発する機器では、このコンタクトセンターへの問い合わせ件数を減らし、充分にトレーニングされていないサービスマンや一般ユーザーが家電のように自分で設置できるようにすることが課題であった。 ■目的： サービスマンやユーザーが業務用機器を、家電のように自分で設置できるようになるため、操作部・タッチパネルUIで対応すべき、UI基本仕様をまとめること。	367		0		0
		(2) 何故、その要件定義となったか、どのように工夫したかを明示してください。	当社コンタクトセンターへのセットアップに関する問い合わせの分析を行った。（コンタクトセンターの担当者にインタビューを実施）その結果、通信機能に関する問い合わせが最も多いことがわかった。 問い合わせの際の課題は以下のようにまとめられた。 (1) 複数の通信機能の設定項目を一度に設定できない (2) 設定項目が「設定メニュー」内に散在している (3) 問い合わせの多い項目は、対応マニュアルがある この分析を基に構造化、要件を整理し、以下2つがポイントと定義した (1) 簡単な手続きで一連のFAXの設定ができること (2) 対応マニュアルに基づき、自然な流れで操作ができること この結果、コンタクトセンターで活用されていた、対応マニュアルに記載されていた設定項目を、分解・整理しカテゴリ分けすることを要求仕様に盛り込んだ。操作の手続きにあたっては、「対応マニュアルに基づいた自然な操作」を満たすため、「ウィザード方式」を採用した。	422		0		0
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を明示してください。	■アウトプット： 業務用機器操作部・タッチパネルUIでの簡単セットアップウィザードの企画・提案・実現 ■成果： コンタクトセンターで活用されていた、対応マニュアルに記載されていた設定項目を、分解・整理しカテゴリ分けを行った。操作の手続きにあたっては、「対応マニュアルに基づいた自然な操作」を満たすため、「ウィザード方式」を採用した。 ■成果/効果： 簡単セットアップウィザードという名のこの機能は、市場で活用され、評判もよい。また、今回リリースされた通信機能関連のセットアップウィザード以外にも追加したい項目があると市場からの要望があるなど認知、効果が確認できる。	284		0		0
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。		0		0		0

A9. デザイン仕 操作成能力	<p>*要求仕様に沿った適切な製品・システム・サービスをデザイン・設計でき、仕様あるいは実体として表現できる能力のこと。</p> <p>*デザイン対象となるものとしては、インタフェース、システム、ビジュアル、プロダクト（ハードウェア）などがある。</p> <p>*利用品質（ユーザビリティ）やユーザエクスペリエンス（UX）の高い製品・サービスの具現化にとどまらず、具現化に合わせたプレゼンテーション・資料化、改善案の提示などが期待される。</p> <p>例：インタフェース仕様書、詳細設計書、ワイヤーフレーム</p>	<p>(1) デザイン仕様作成の対象を明示し、具現化のプロセスを記入し、十分な能力があることを示してください。</p> <p>(2) デザイン仕様の作成において、どのようなプロセスを踏んだか、どのように工夫したかを明示してください。</p> <p>(3) 申請書のアウトプット、又は成果/効果を示してください。</p> <p>(6) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	<p>■デザイン仕様作成対象：新しいカテゴリの業務用機器の操作部・タッチパネルUIの開発。</p> <p>従来の業務用機器は大型・多機能で高価なものであった。しかし、中小規模のオフィスでは必ずしもそのようなものは望んでいない。機能にやや制限があるものの、安価でコンパクト、最低限の機能が使える機器を望んでいるのではないかと、という仮説に対し、当社にとってまったく新しいシンプルで簡単「ユーザーフレンドリー」をコンセプトとした新UIの開発。</p> <p>今回は、申請者はUIデザイナーとして参画した。自らリーディングしていた、仮説デザインコンセプト、ユーザー調査、仮説デザインコンセプトの検証（印象・受容度調査）に加え、実際に仕様書に落とし作業である全画面・全フローのデザイン仕様のマネジメントを実施した。</p> <p>■最終プロセス： 1. 基本UIデザインコンセプトの検討・提示 2. 基本シナリオ（コピーするなど）を用いてコンセプトを具体化 ・ 操作の流れ ・ 画面デザイン（典型例） ・ 新UI機能 3. グラフィックデザインコンセプト・ガイドラインの作成 4. 被験者参加型、ユーザーリティ評価 5. 全画面・全フローへのデザインの実用・展開（マネジメント）</p> <p>以上を企画提案書、Illustrator / Photoshopによるプロトタイプ、ユーザビリティ評価で、検討・確認していった。</p>	342	<p>【デザイン仕様作成の対象】 「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」をもとに、具体的な「サイトマップ、ワイヤーフレーム、新たに開発すべき機能の要件定義書」を検討し、作成した。「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」にもとづくと、現状の当該サイトの大部分に手を加える必要があり、ワイヤーフレームは、サイト内の主なページを中心に30ページほど作成した。</p> <p>【具現化のプロセス】 まず「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」から、とくにスマホサイトで引き受けるべきタスクやユーザー要求仕様を洗い出した。それぞれのタスクやユーザー要求仕様に対して、ウェブサイトのどのページで解決すべきかの検討（【A10】にてサイトマップとして具体化）と、それぞれの画面の構成（ワイヤーフレームとして【A9】で具体化）また新たに必要機能については「新たに開発すべき機能の要件定義書」として、ワイヤーフレームに付記するかたちで具体化した。</p>	416	0			
			<p>■アウトプット： 1. 基本UIデザインコンセプトの検討・提示 2. 基本シナリオ（コピーするなど）を用いてコンセプトを具体化 ・ 操作の流れ ・ 画面デザイン（典型例） ・ 新UI機能 3. グラフィックデザインコンセプト・ガイドラインの作成 4. 被験者参加型、ユーザーリティ評価 5. 全画面・全フローへのデザインの実用・展開（マネジメント）</p> <p>以上を企画提案書、Illustrator / Photoshopによるプロトタイプ、ユーザビリティ評価で、検討・確認していった。</p>	256	182	0				
			<p>■アウトプット： 【サイトマップ】、【ワイヤーフレーム】、【要件定義書】</p> <p>■成果 / 効果： フェーズ目的に応じたアウトプットを提出し、デザインの正しさ、デザインの方向性の共有、ステークホルダーとの調整、意思決定がスムーズにされた。通常、ソフト開発部門との調整に手間取ることが多いが、本Pではスムーズだった。コンセプトイメージや、UI操作シナリオが共通理解の形成に有効に作用したため。</p> <p>★デザインスケッチ（適切な納品のためのハンドリング）、レイアウト（タ、実装用リソース（画像、動画、音、etc.）（タ、実装用文言リソース、画面仕様書（類似仕様の重産ではなく主となる画面パターン定義、ルール定義）、インタラクション仕様書（類似仕様の重産ではなく適切なインタラクションの設計、パターン定義、ルール定義）</p>	412	172	0				
			0	0	0					
A10. 情報構造の 設計能力	<p>*ユーザー要求事項およびユーザー要求仕様に基づいて、ユーザーが製品やシステム、サービスを使用する際に用いる様々な情報について、適切な情報構造を設計できる能力のこと。</p> <p>*ユーザーが認知しやすい情報構造を設計し、適切なラベリングを行うこと。また、整理分類された情報に対し、最適なナビゲーションタイプの選定、および適切な文言、メッセージの運用など、ユーザーの利用に適した検索手段を提供することが期待される。さらに、膨大な情報を扱う場合は、データベースとの親和性やスケーリングなどにも配慮した構築が期待される。</p> <p>例：コンテンツ設計書、サイトマップ、メニュー構造、ドキュメントの構造、DB設計書</p>	<p>(1) 情報構造の設計対象を明示し、その範囲/分量を示し、十分な能力があることを示してください。</p> <p>(2) 情報構造の設計にあたって、どのようなやり方を行い、どのように工夫したかを明示してください。</p> <p>(3) 申請書のアウトプット、又は成果/効果を示してください。</p> <p>(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	<p>■設計対象： 業務用機器の操作部・タッチパネルUIの、初期セットアップ時の、簡単セットアップワイヤード 新しい機器では、購入後のセットアップ時、販売店・販売代理店のサービスマンやユーザーが家電のように自分で設置できるよう、操作部をタッチパネルUIとし、簡単セットアップワイヤードという機能を設けた。</p> <p>■範囲/分量： 今回は通信機能の初期セットアップで、以下の設定が盛り込まれていた ・ 回線設定 ・ ローカル機能の情報入力 ・ 音設定 ・ ペル設定 ・ 出力設定 ・ リタイアル設定 であった。</p> <p>申請者は実際の情報構造の設計にあたって、通信機能の知見者のレビューを受けながら、優先度の高いもの、他の機能にも影響を受けるものを先頭に。次に、類似する機能を分類し、最終的に6つのカテゴリに分けた。6つのカテゴリに分けたのはジョン・ミラーのマジカルナンバーの理論に基づいたためである。カテゴリは平易な名称になるよう、通信機能の知見者、マニュアルの知見者と名称の検討を行った。さらに、ワイヤードの連携がわかる全体ナビゲーションを設けた。</p> <p>■アウトプット 簡単セットアップコンセプト説明資料、ツリー仕様書、画面遷移フロー仕様書、画面設計仕様書（名称の記載時不使用）</p> <p>通信機能セットアップワイヤードという名のこの機能は、市場で活用され、評判もよい。また、拡張性のある構造をしており、追加したい項目への対応が容易であることは、市場からの要望にも答えられている。</p>	241	188	225	181	95	0	0
			<p>【情報構造の設計対象、範囲、分量】 「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」をもとに、具体的な「サイトマップ、ワイヤーフレーム、新たに開発すべき機能の要件定義書」を検討し、作成した。【A9】に記載したとおり「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」にもとづくと、現状の当該サイトの大部分に手を加える必要があったため、サイトマップはサイト全体の構造の見直しに至った。</p>	241	188	0	0			
			<p>【プロセスと工夫】 サイトマップの検討において、もともと問題になったのは、現状のPCサイトとの兼ねであった。「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」から、PCサイトにも改修を入れるべきところは手を入れた。いっぽうで、あまりにPCサイトとスマホサイトの構造に乖離がでるところは、社内の運用の面で混乱をきたすと、というビジネス側からの意見があったので、その点も考慮し、ユーザーニーズとビジネスニーズのバランスがとれるようにサイトマップを設計した。</p>	62	181	0	0			
			<p>【アウトプット、成果・効果】 簡単セットアップコンセプト説明資料、ツリー仕様書、画面遷移フロー仕様書、画面設計仕様書（名称の記載時不使用）</p> <p>【A9】に記載のとおり、この段階では、このアウトプットは設計解としての有効性は確認できていないため、【A11】と【A12】で、ペーパープロトタイプによるユーザビリティテストで評価を行うこととした。</p>	62	181	0	0			
		<p>【プロセスと工夫】 サイトマップの検討において、もともと問題になったのは、現状のPCサイトとの兼ねであった。「ToBe」の「カスタマージャーニーマップ」から、PCサイトにも改修を入れるべきところは手を入れた。いっぽうで、あまりにPCサイトとスマホサイトの構造に乖離がでるところは、社内の運用の面で混乱をきたすと、というビジネス側からの意見があったので、その点も考慮し、ユーザーニーズとビジネスニーズのバランスがとれるようにサイトマップを設計した。</p>	95	0	0	0				
		<p>■プロトタイプ作成の対象、範囲、分量] 【A9】と【A10】で作成したアウトプットは、設計解として、意図したユーザー体験をもたらすかどうかの有効性は確認できていない。そこで、【A11】と【A12】で、ペーパープロトタイプによるユーザビリティテストで評価を行うこととした。ペーパープロトタイプ作成範囲としても、すべてのページを作成すると工数が大きいため、とくに評価をしたい、ゴールまでの主要な手順のみを深くつくり込むU型のプロトタイプとした。作成した対象範囲は15ページだった。</p>	343	241	0	0				

A11. プロトタイプ ピング能力	成が期待される。 *作成にあたっては、主に、開発初期フェーズや検証フェーズで、短期間かつ迅速なラピッドプロトタイプピングを主導することが期待される。 *また、プロトタイプピングによって得られる結果は、製品やシステム要求仕様およびデザイン仕様へ反映される。 例：ペーパーモック、シミュレーション、アクションアウト、製品やサービスを使用する場面の守備)	(2) プロトタイプ作成にあたって、どのようなやり方を行い、どのような工夫したかを明示してください。 (3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。 (4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	■プロトタイプ作成方法： 前項2つのUI形式をFlashにて作成。 ■工夫点： 後からの仕様変更を行ったり、プロトタイプのバリエーションの要望があるかもしれないことを配慮し、Action Scriptでの描画、UI部品の共通化、関数の共通化に配慮しながら設計した。また、当社海外部門と動作確認を行うことを配慮し、他言語翻訳しやすいよう、文言の記載をリスト化し、集中管理を行った。	191	【プロセスと工夫】 細部のインタラクションにおいて、スマホサイトの技術的な実現性の判断を開発チームのメンバーにでもらいたいと考えた。そこで、Flashなどを利用したモックアップなどにくらべ、工数が少なく、また作り直しが容易であるペーパープロトタイプを選択し、開発チームに技術的な実現性を逐次確認しながら進めた。作り込みをする前に細かく検証することで、ユーザーへの適切な体験の提供と、手戻りによる工数増大を抑えた。 また、ユーザーリテラシーを2回にわたって行い、1回目で得られたフィードバックを、ペーパープロトタイプに反映し、2回目でその有効性を確認するようになった。	286	0		
			■アウトプット： プロトタイプ(ウィザード形式、メニュー形式) ■成果/効果： 実際の被験者参加型のユーザーリテラシー評価を実施し、実際のUIを使うのと同じようなフィードバックを得ることができた。(市場の評価との差異がなかった) また、プロトタイプ初期設計段階で、UI部品を共通化していたため、実際のUIに近い完成度でありながら、ペーパープロトタイプのような簡易プロトタイプの規模で仕上げることができた。	204	【アウトプット、成果・効果】 【A11】および【A12】の結果は、「ペーパープロトタイプ」および「プロトタイプを用いたユーザーリテラシーテストの結果レポート」としてまとめた。また開発チームとミーティングを行い、最終的な仕様決定を行った。 効果として、「ペーパープロトタイプ」とそれを用いた「ユーザーリテラシーテスト」により、あとになって修正しづらい箇所のデザインと機能を決めることができ、リテイクが少なくなった。また、デザインや機能の根拠が明確であるため、関係者との合意が形成され、つくったあとで意図と異なる、ということがなくなった。	266	0		
				■課題 新しい業務機器操作部・タッチパネルUIの開発。 通信機能の初期セットアップ時の設定を行う「簡単セットアップ」の仕様を決定するに際して、「ウィザード形式」のUI、「メニュー形式」(項目をユーザー自ら探して選ぶ操作形式)のUIが最終デザイン案としてあがった。 この、2種類の形式のUIのうち、より課題解決の大きいUIを選ぶため、どちらがより簡単か、受け入れられやすいかという基準で詳細な評価を実施する必要があった。 ■目的： 2種類の形式のUIのうち、どちらがより簡単で、受け入れられやすいか、被験者参加による、詳細なユーザーリテラシー評価を行うこと。	0	0	0	0	
A12. ユーザーによる 評価実施能力		(1) 課題/目的を明示してください(課題を的確につかんでいることがポイント)。 *適用する評価指標や評価基準、実施方法、対象者(ユーザー)、評価メンバーの選定について、評価の目的や位置づけに応じて適切に判断・選択することが期待される。 *実施にあたっては、対象者にかかる身体的・心理的負荷や心理的バイアスを理解して、評価課題や評価環境を適切に設定し、対象者に適切な指示をおこなうことが期待される。 *提示する評価対象は、それぞれの開発段階における成果物が該当する。プロジェクト全体における評価の目的によって、適切な評価対象を選択することが求められる。 例：シナリオの受容性評価、製品、システムのユーザーリテラシー評価	■課題 新しい業務機器操作部・タッチパネルUIの開発。 通信機能の初期セットアップ時の設定を行う「簡単セットアップ」の仕様を決定するに際して、「ウィザード形式」のUI、「メニュー形式」(項目をユーザー自ら探して選ぶ操作形式)のUIが最終デザイン案としてあがった。 この、2種類の形式のUIのうち、より課題解決の大きいUIを選ぶため、どちらがより簡単か、受け入れられやすいかという基準で詳細な評価を実施する必要があった。 ■目的： 2種類の形式のUIのうち、どちらがより簡単で、受け入れられやすいか、被験者参加による、詳細なユーザーリテラシー評価を行うこと。	280	【課題と目的】 【A11】に記載したとおり、【A9】と【A10】で作成したアウトプットは、設計解として、意図したユーザー体験をもたらすかどうかの有効性は確認できていない。そこで、【A11】と【A12】で、ペーパープロトタイプによるユーザーリテラシーテストで評価を行い、作り込みをする前に細かく検証することで、ユーザーへの適切な体験の提供と、手戻りによる工数増大を抑えた。 プロトタイプを用いたユーザーリテラシーテストは、【A11】に記載のとおり、2回にわたって行い、1回目で得られたフィードバックを、ペーパープロトタイプに反映し、2回目でその有効性を確認するようになった。	284	【目的】 HDDプロセス浸透/定着のための試行の位置づけで、現行の「ネットワークサービス」利用者にユーザーリテラシーテストを実施し、インタビューと観察を通じユーザーの本質的な要求を抽出する。	93	
		(2) 申請者が主体的にユーザーによる評価を実施したことを明示してください(準備や環境設定なども含む)。 (3) ユーザーによる評価の実施の時間、人数などを明示し、十分な実施能力があることを示してください。 ■調査場所： 当社の会議室をテストルームとして改造 ■対象人数： 6人 ■時間 1人あたり20分のテスト時間。1日3人、計2日間実施。 ■環境： より実際の業務機器を操作している臨場感を出すため、会議室内の机の配置を工夫して、対象機器が実際に置かれるような状況を再現。また、プロトタイプのタッチパネル画面の高さも実際に使われる時の高さになるように設置した。 観察室は別の会議室を確保、ネットワーク越しに映像や音声配信した。	申請者はUIデザイナーリーダーとして本プロジェクトに参画していた。ここではユーザーリテラシーエンジニアとして、被験者参加型のユーザーリテラシー評価の実施計画を行った。計画の際、当社の別のユーザーリテラシーエンジニアと協議しながら計画の制度を高めていった。 また、実施の際は、モデレーターは当社の別のユーザーリテラシーエンジニアが担当し、申請者は観察者として参加した。これは、申請者がUIを作成したデザイナーでもあるため、誘導質問をする可能性を考慮したため。 テスト被験者は、限られた予算と時間の中で行ったため、当社内からリクルートした。対象は、当社社員のうち、非エンジニアであり、かつ複合機の簡単な操作はできるものの、セットアップなどは経験がない方をリクルートした。(例、総務、庶務、経理部門など)。リクルート作業は、申請者が実施した。	362	【主目的の実施】 申請者は、UXデザインチームのリーダーとして、ユーザーリテラシーテストの企画と、タスク設計を担当した。モデレーターについては、プロジェクトの前半で実施したとの同様、UXデザインチームのメンバーでローテーションにて担当した。申請者は自分でモデレーターを担当するとともに、他のメンバーを指導する役割をした。 テスト環境において、実機イメージに近づけるため、ペーパープロトタイプをいったんスキャンして、モックアップ作成ソフトにはりつけ、スマホの画面内で触れるようにした。	243	申請者の役割 ・テスト計画(タスク、インタビュー内容の設定など)の作成支援と監督 ・部門メンバーの事前教育(準備、観察、分析、を中心) ・テスト環境の準備(映像/音声機器、PC/ネット環境、プレテスト) ・テストのモニタリング、インタビュー実施 ・結果分析のUI、支援	135	
		(4) ユーザーによる評価の結果をどのようにまとめ、フィードバックしたか、活用したかを示してください。 (5) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	■評価のフィードバック： 単純に「ウィザード形式」が、モーダルな操作であるものの、操作を迷わせない「簡単」なUIであったため、こちらを採用することとなった。 結論や論拠をユーザーリテラシー評価報告書を申請者が主体となってまとめて発行した。当社上級管理者やプロジェクト関係者への報告も申請者が行ない、「ウィザード」形式で進めることの賛同を得ることができた。 ■市場での評価： 簡単セットアップウィザードという名のこの機能は、市場で活用され、評判もよい。また、今回リリースされたFAX関連のセットアップウィザード以外にも追加したい項目があると市場からの要望があるなど認知、効果が確認できる。	【ユーザーによる評価の実施の時間、人数】 ペーパープロトタイプピングを用いたユーザーリテラシーテストは、工数・費用として一般のインフォレストの集客が難しかったため、リクルーティング対象は、社内から、該当の条件にあう者を選出した。第1回、第2回それぞれ3名ずつ、計6名の実施をした。時間は、ひとりあたり40分ほどであった。	215	【ユーザーによる評価の実施の時間、人数】 ペーパープロトタイプピングを用いたユーザーリテラシーテストは、工数・費用として一般のインフォレストの集客が難しかったため、リクルーティング対象は、社内から、該当の条件にあう者を選出した。第1回、第2回それぞれ3名ずつ、計6名の実施をした。時間は、ひとりあたり40分ほどであった。	159	テスト参加者(被験者)：計16名(IT管理者8名、IT管理者以外：8名)をリクルート 所要時間：1名あたり1時間(フリーフィング、タスク実施、デブリーフィング) 観察者：部門メンバー(設計、デザイン、マーケティング)5名、自部門2名 *テストの前後で部門からの観察者への解説も実施	141
				■評価のフィードバック： 単純に「ウィザード形式」が、モーダルな操作であるものの、操作を迷わせない「簡単」なUIであったため、こちらを採用することとなった。 結論や論拠をユーザーリテラシー評価報告書を申請者が主体となってまとめて発行した。当社上級管理者やプロジェクト関係者への報告も申請者が行ない、「ウィザード」形式で進めることの賛同を得ることができた。 ■市場での評価： 簡単セットアップウィザードという名のこの機能は、市場で活用され、評判もよい。また、今回リリースされたFAX関連のセットアップウィザード以外にも追加したい項目があると市場からの要望があるなど認知、効果が確認できる。	177	【アウトプット、成果・効果】 前述のとおり、【A11】および【A12】の結果は、「ペーパープロトタイプ」および「プロトタイプを用いたユーザーリテラシーテストの結果レポート」としてまとめた。また開発チームとミーティングを行い、最終的な仕様決定を行った。 あとになって修正しづらい箇所のデザインと機能を決めることができ、リテイクが少なくなった。また、デザインや機能の根拠が明確であるため、関係者との合意が形成され、つくったあとで意図と異なる、ということがなくなった。 また、設計者が、意図したユーザー体験をもたらすことができると、という確信が得られたため、関係者のあいで安心してプロジェクトを進めることができた。	306	部門メンバーとともに以下の作業を実施し、本質的な要求の分析データとしてフィードバックした。 ・参加者の行動・発言を書き出す(必要に応じ、映像/音声解析) ・インタビュー結果とタスク実施時の行動・発言の整合性を分析	108
			■課題 新しいカテゴリの業務機器の操作部・タッチパネルUIの開発。 UIの詳細仕様が決わり、ソフトウェア開発が佳境に入っていく中で、本格実装前に、ユーザーリテラシーの評価を行う必要があった。詳細仕様は、当初のコンセプトの仕様からいくつか変わっている部分があり、これらのユーザーリテラシーを確認する必要があった。また、実装前の詳細仕様に対してユーザーリテラシーの確認を行うことは開発の手戻りを最小限と定めることができる。	115	0	0	0	0	
		(1) 課題/目的を明示してください(課題を的確につかんでいることがポイント)。 *適用する評価手法や実施方法、評価メンバーの選定について、評価の目的や位置づけに応じて適切に判断・選択することが期待される。	■課題 新しいカテゴリの業務機器の操作部・タッチパネルUIの開発。 UIの詳細仕様が決わり、ソフトウェア開発が佳境に入っていく中で、本格実装前に、ユーザーリテラシーの評価を行う必要があった。詳細仕様は、当初のコンセプトの仕様からいくつか変わっている部分があり、これらのユーザーリテラシーを確認する必要があった。また、実装前の詳細仕様に対してユーザーリテラシーの確認を行うことは開発の手戻りを最小限と定めることができる。	316	【目的】 UIの詳細仕様について、実装前にユーザーリテラシーの評価を行い、問題点を洗い出すこと。また、実装前段階でユーザーリテラシーの評価を行い、仕様改善をすべき部分は早急に反映させることで開発の手戻りを最小限にと定めること。	0	部門メンバーのための良いUIにもなった。 ・観察者からの反応(一部) 【実際のユーザーの操作をはじめて見たが、自分の想定とは違うところで迷っていた】 【注意喚起するメッセージに気づいてくれた】(デザイン)	111	
			■課題 新しいカテゴリの業務機器の操作部・タッチパネルUIの開発。 UIの詳細仕様が決わり、ソフトウェア開発が佳境に入っていく中で、本格実装前に、ユーザーリテラシーの評価を行う必要があった。詳細仕様は、当初のコンセプトの仕様からいくつか変わっている部分があり、これらのユーザーリテラシーを確認する必要があった。また、実装前の詳細仕様に対してユーザーリテラシーの確認を行うことは開発の手戻りを最小限と定めることができる。	0	【目的】 試行チーム(次世代ネットワークサービス)において、プロトタイプを作成し、現行サービスの評価から抽出されたユーザーの本質的な要求に合致しているか検証する。	81	0		

A13. 専門知識に基づく評価実施能力	<p>しく適切な計画・地がすることが期待される。</p> <p>*実施にあたっては、認知科学などにおける科学的な理論や法則、およびユーザビリティの経験則などに基いて、客観的に評価を記述することが期待される。</p> <p>例：ヒューリスティック法、ワークスルー法、タスク分析、チェックリスト</p>	(2) 申請者が主体的に実施したことを明示してください。	申請者は、本プロジェクトはUIデザインリーダーとして参画していた。ここでは、ユーザビリティエンジニアとして、専門家(ヒューリスティック)評価の計画・準備を行った。専門家評価を選定した理由は、本格実装前の短い期間で、かつ、詳細仕様のように量の多い仕様を効率的に見る必要があったため、仕様書ベースで評価をするのが最適であると考えたためである。	225	0	申請者の役割 ・テスト計画の作成支援と監視 ・プロトタイプへの要求事項(安心して使える)確認 ・部門メンバーの事前教育(ヒューリスティック評価) ・評価のファシリテート ・結果分析のUIJ、支援	97
		(3) 専門知識による評価の実施の時間、人数などを明示し、十分な実施能力があることを示してください。	専門家評価は、ヤコブ・ニルセン「ユーザビリティエンジニアリング原論」(東京電機大学出版局/2002/7)に基づいて計画・準備・実施を行った。	193	0	所要時間：約30H(事前教育を含む) メンバー：7名(評価リーダーとしての申請者含む)	191
		(4) 専門知識による評価の結果をどのようにまとめ、フィードバックしたか、活用したかを示してください。	評価後は、「有効性(有効:3、効率:2、満足度:1)」と「発生頻度(常に発生する:3、時々発生する:2、ほとんど発生しない:1)」とあわせて、0~2点までの、ユーザビリティの重み付けを行った。このうち、5点以上についてユーザビリティの重要な問題としてとらえ、実装前に仕様の修正をソフト開発部門に交渉し、かれらの了解を得ることができた。修正仕様についても有効な修正であることを確認した。	195	0	本検証結果(問題と改善点、気になる点)をもとに、設定したユーザー要求、ペルソナ、バリエーションに適合した企画提案書としてまとめ、審議の場(部門の企画審議会)で提案した。	85
		(5) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	この評価のプロセスが認知され、当社の今後のプロジェクトにおいても、ソフト実装前のユーザビリティ評価は、この専門家評価のプロセスが用いられるようになった。	77	0	評価経験の速いメンバーにも参加してもらったが、バックグラウンドの異なるメンバーに加わってもらうことで、気づきにくい問題や相互のスキルアップすべき点があるようになった。	83
		C:導入推進コンピタンス	P1	P2	P3		
C1. HCD適用・導入設計能力	<p>*人間中心設計プロセスの適用・導入を計画および立案できる能力のこと。導入にあたって関係者の同意を取り付けるための交渉力や、継続運用が可能な仕組みを構築できる能力も含める。</p> <p>*マネジメントの立場から、組織のポリシー(理念・戦略・方針)に沿った利用品質(ユーザビリティ)やユーザエクスペリエンス(UX)の目標を設定し、組織や部門に対して、人間中心設計プロセスの全部あるいは一部を導入することを計画および立案することが期待される(個別のプロジェクトへの導入については対象外とする)。</p> <p>*実施にあたっては、導入の対象とする組織に合わせて、実施体制や組織の在り方、適用する手法の選択などの計画の他、ガイドラインの策定、ドキュメントの整備、標準化など運用ルールの策定などを行うことが期待される。</p>	(1) HCD導入計画・立案にあたっての課題/目的を明示してください。	■課題: 本プロジェクトでは、従来行われていなかった活動、ISO9241-210の前半部分、「利用の状況の把握と明示」および「ユーザーと組織の要求事項の明示」を開発プロジェクトに組み込むことができた。しかしながら、組織にHCDプロセスが定着したわけではない。とはいえ、全てのプロジェクトに対して、本プロジェクトと同等の顧客調査・顧客分析・要件定義などが必要といった主張をしても、反発を得かねない、そもそもコスト的に見合うとは限らない。既存の仕組みにさりげなく追加することが望まれる。	300	0	【課題】 社内ではコスト・納期の意識が高く、プロダクト中心の考えが浸透していたが、申請者はHCDによるデザイン/設計部署の責任者として、ユーザーの要求が多様かつ高度になっていくなかで、UX/ユーザビリティが考慮されていない製品・サービス設計は致命的な問題であると感じていた。しかし、その効果を定量的に示すこと無しにHCDを浸透させることは困難である。言葉のみの表面的な理解ではなく、各事業部門自身がHCDの必要性を認識し、活動できることを目指すと同時に経営陣の理解を得る。	547
		(2) 導入の対象、実施体制、適用する手法・技法などを明示してください。	■導入対象: 社内で標準的に使われている、プロジェクト企画書テンプレートに着目した。「利用の状況の把握と明示」、「ユーザーと組織の要求事項の明示」に相当する活動計画を記載するページを追加することで、全てのプロジェクトにおいて、これらの活動の必要性を認識できるようにすること。プロジェクト企画書編纂の場で、プロジェクトの判断をチェックできるようにすることを目指した。	384	0	【導入対象】 全商品事業部門(当初は試行に協力してもらったA事業部)	106
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。	■実施体制: プロジェクト企画書のテンプレートは、社内設計部門のマネージャで構成された標準化委員会にて管理されている。テンプレートの修正には、隔月で開催されている標準化委員会での承認が必要である。委員会承認を得るため、自部門のマネージャの事前合意取り付けに始まり、主要な設計部門のマネジメントへの事前説明と合意形成を行った。事前説明の場で出た要望にも応えるべく準備をして、委員会の場に臨んだ。	492	0	【アウトプット】 ・他社の取り組み調査結果報告書 ・「UX/ユーザビリティのデザインプロセス」標準版 ・HCD教育プログラム ・UX/ユーザビリティのデザインガイドライン(テンプレート) ・HCD推進専門組織設立提案書	111
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	■アウトプット 1) 以下プロセスを新規に追加定義 「利用の状況の把握と明示」「ユーザーと組織の要求事項の明示」に相当する活動計画を記載しやすいように項目立てし追加ページを定義。 また、本プロジェクトの成果を事例として追加の効果を示した。この際ISO9241-210準拠を示し標準化委員への説得力が増すように心掛けた。 2) 新規作成者への補助説明を作成 新しくプロジェクト計画を作成する人向けに、本プロジェクト事例を活用しプロジェクト計画記載の解説書を作成。解説書が埋もれないように計画書フォーマット上にリンクを明記 3) 審議時に参照できる解説書の作成 そもそもプロジェクト計画の審議会メンバー自身が、追加された2つの活動計画の妥当性を判断する根拠がわからないという課題があった。この課題は標準化委員メンバーである設計部門マネジメントへの事前説明で指摘された。新しいプロジェクトが対象とする顧客やカテゴリーが新規なら、本プロジェクトのように本格的な調査活動が必要。 既存顧客の場合は過去モデルの市場反応確認でOKなど、標準的なパターンを示した解説書を作成することで課題に対応。	130	0	【導入体制】 開発/デザイン、マーケティング、販売/アフターサービス、宣伝広告の各部門 【参考にした手法・技法】 ビジョン提案型デザイン手法	178
						<p>・経営陣のアドバイスで製品・サービスのUX/ユーザビリティの達成状況を、目標に取り込み評価体系と紐づけることができたので、会社として本格的に注力するという宣言となった。そのため部門長から現場メンバーまでの意識は大きく変わった。</p>	

02. 教育プログラム開発能力	<p>*人間中心設計に関する教育プログラムを開発できる能力のこと。</p> <p>*組織や部門への人間中心設計の導入を推進するために、人間中心設計プロセスの全部あるいは一部、または、人間中心設計に関する技術（手法など）の教育プログラムを開発することが期待される。</p> <p>*開発にあたっては、受講者が人間中心設計に関するまとまった知識やノウハウを得られる教育プログラムをやりきることが期待される。</p> <p>*特定の組織に限らず、教育機関などにおけるプログラムの開発も対象とする。</p>	<p>(1) 教育プログラムの目的と課題、及びその対象とした組織/チームを明示してください。</p> <p>(2) どのようなプログラムを開発したか、その範囲/内容などを示し、十分な能力があることを示してください。</p> <p>(3) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	378	<p>【目的】 HDDのプロセスに沿った商品開発を社内に応用するにあたり、UIデザインとソフトウェア開発部門とHDDに関する共通認識を持てるようにすること UIデザインとソフトウェア開発部門が共通認識を持つことにより、各々のアウトプットの質の向上、双方のコミュニケーションが円滑になること、などが期待できる。</p> <p>【課題】 以下、2つの課題が想定された。 1) 以下の受講者背景を考慮し、理解しやすい内容のコンテンツを実現すること ・UIデザインとソフトウェア開発という知識背景が全く異なる人々双方が対象であること ・HDDの考え方や手法についての事前知識が全くない方が対象であること 2) 今後の実施で、役立つ！と使える！と思える説明内容に仕立てること 3) 1回あたりの講義に使える時間は30分程度</p> <p>【対象】 ・UIデザイン部門（申請者はこの所属） ・ソフトウェア開発部門</p>	0	184	<p>【目的】 ・自社のHDDについて、全社員が共通認識を持てるようにする。 ・実プロジェクトですぐに使えるUX/ユーザビリティデザインの全社浸透を図る。</p> <p>【課題】 ・UI設計部門：上流からプロジェクトに参加できるスキルを育成する。 ・各事業部門：プロジェクト全体の流れを理解し、ファシリテートできる人材を育成する。</p> <p>【対象】 UI設計部門 50名 各事業部門 200名</p>
03. 人材育成能力	<p>*人間中心設計に関する教育や訓練を行い、組織・メンバーの人間中心設計に関するスキルを向上させることができる。また、人間中心設計を学ぶ機会をすることや、講師やファシリテーターを担当することにより、組織・部門・プロジェクトメンバーの人間中心設計に関するスキルを向上させることが期待される。</p> <p>*自身での講師担当に限らず、セミナーの開催運営・関連セミナーへの参加呼びかけ・外部講師の紹介や依頼等も対象とする。</p>	<p>(1) 申請者が主体的に企画・実施した、教育、訓練の対象、時期、期間、内容などを示し、十分な実績があることを示してください。</p> <p>(2) 教育受講者からのフィードバック（受講者満足度や効果の度合い）を示してください。</p> <p>(3) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	282	<p>申請者が、HDDnetなど外部で受講したさまざまな研修プログラムで得た知見をベースに開発した。教えたことにはたくさんある中、HDDを自社内で実践する上で、最低限覚えてほしいことは何か？を強く意識して、教えるべき内容を厳選して、結果として以下6項目で構成されたプログラムを作成した。</p> <p>HDD基礎講座： 1. インターフェースデザイン基礎 2. 要求定義 3. シナリオ手法 4. ユーザーインターフェースの設計概要 5. ユーザーインターフェースの構造化 6. ユーザーインターフェースの視覚化 講義資料は、20ページの文書として作成、講義が20分質疑が10分という想定である。</p> <p>・本プロジェクトに関わり、顔なじみになった、UIデザイナーやソフトウェア開発者に講義資料の初稿を見せて、わかりやすい内容になっているか確認してもらった。彼らからのコメントを元に、講義資料の見直しを繰り返した。 ・好評だったため、1回限りで終了でなく、対象部門に新人が入った時には、新人研修プログラムの一つとして、実施されている。 ・HDD基礎の実施から1年経過した。講座で紹介した手法を、実務で適用しただけ、いろいろなとわからない点が出てくる、ぜひ実務編を作ってほしいとのリクエストが多く寄せられるようになってきた。来年度の実施を目標に構成を検討中です。</p>	0	222	<p>以下のプログラムを申請者が企画し、推進メンバー他2名とともに、プログラム開発、講師および運営を務めた。</p> <p>人間中心設計専門家のアドバイスをあつづつ、UX/ユーザビリティデザインの具体的な手順を用意した。</p> <p>【共通】 ・入門、基礎の2段階8プログラムのUXワークショップ研修 (0JT) 【UI設計部門】 ・事例研究発表会による相互スキルアップ ・HDDに関する手法技法の共有会 【事業部門】 ・ファシリテート ・ユーザーストーリーシナリオ共感度調査</p>
			272	<p>【UIの実施】 本プロジェクトにて、他のメンバーに対する0JTを実施した。効果が上がるように活動の区切りごとに、以下の流れを意識した。 1) 開始時点：これから始める活動の意義と進め方を説明する。 2) 活動中：進め方や考え方や定期的にメンバーにアドバイスしたり議論を実施の際、事前の役割を参照しながら進めた。 3) 終了時点：メンバー全体の振り返りを行い、得られた知見を整理。次に同様の活動実施の際に再利用することを考慮した。</p> <p>【HDD基礎講座の講師】 申請者自身が開発した、HDD基礎講座の講師を半年間務めた。構成は以下で、対象はUIデザイン部門（申請者はこの所属）とソフトウェア開発部門の2部門、計50名ほどである。 HDD基礎講座 1. インターフェースデザイン基礎 2. 要求定義 3. シナリオ手法 4. ユーザーインターフェースの設計概要 5. ユーザーインターフェースの構造化 6. ユーザーインターフェースの視覚化 講座途中で、受講者が以前の内容を忘れかけていることに気づいた。よって各回の冒頭で初期に教えた内容を復習する時間を設けて以前の記憶を呼び覚ますように心掛けた。</p>	0	31	<p>【主体的に企画・実施した、教育、訓練の対象、時期、期間、内容】 【B2】にて記載したとおり、当該プロジェクトにおけるチーム構成は、事業責任者（担当役員）のもと、UXデザインチーム（7名）、開発チーム（12名）である。本プロジェクトの期間は8ヶ月間であった。</p> <p>また、前述のとおり、UXデザインチーム、開発チームともに、それぞれHDDへの知識が異なり、またそれぞれチーム内でもさらに差があった。そこで、申請者は、UXデザインチーム、開発チーム内の各メンバーそれぞれに合わせた、0JTを中心とした教育プランを検討した。</p> <p>とくに教育の中心としたのは、UXデザインチームの中メンバー2名であった。デスクトップやユーザビリティテストのモテレーターを、またそのセッションについては、申請者からかならず、モデレーションの仕方のフィードバックを行った。</p> <p>また、2名には、テストの企画や設計で、申請者のアシスタントとして、事業の作成や資料のまとめを分担し、ていねいに指導を重ねた。</p> <p>開発チームへは、専門知識までは不要なものの、今後のチーム運営において、HDDへの理解を得ておく必要があった。そこで、前述のとおり、デスクトップやユーザビリティテストに同席してもらったことで、HDDへの不安を取り除き、基礎的な知識を得てもらったようにした。</p>
	<p>*人間中心設計に関する方法論や、手法を開発できる能力のこと。</p> <p>*人間中心設計の実践を支援する開発プロセスや開発方法論あるいは手法を研究し、独自の整理・体系化や新たな開発・手法化を行った上で、組織内・外部への積極的な公表やドキュメント化など、成果を外販化することが期待される。</p> <p>例：学会発表、企業発行の技術、社内標準</p>	<p>(1) 手法・方法論開発の目的と課題を明示してください。</p> <p>(2) 手法・方法論開発の目的と課題を明示してください。</p> <p>(3) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。</p>	378	<p>【目的】 本プロジェクトは、新しいカテゴリの業務用機器開発である。UIデザイナーである申請者は、新しいUIコンセプト作り、それをベースに実際のUIをデザインすることがミッションであった。このため、社内のみでUIデザイン・評価を行うだけではなく、適切なタイミングで、UIコンセプトが国内外のターゲットユーザーに受容されるかどうかを評価・検証することが必要であった。</p> <p>【課題】 UIコンセプトに対する印象評価や受容度評価というのは、社内で前例がなかったもので、新手法を開発する必要があった。この受容性評価において、以下の要求に応える必要性があった。 ・新しいUIコンセプトが、対抗機と並じて地位であること。定量的に示すこと。 ・日本だけでなく、海外主要マーケットの欧州（ドイツ）、米国で実施すること。 ・国による、文化や慣習の影響を把握すること。</p>	0	0	<p>満足度アンケート結果（満点：5点） ・UXワークショップ研修（入門/基礎）：4.5 ・ファシリテート研修：3</p> <p>参加者からのフィードバック（一部） 「他部門が実施している評価のやり方が参考になった」（UI設計部門） 「社外事例（とくに調査分析手法）の紹介も取り入れてほしい」（マーケティング部門）</p>
			0		0	36	<p>教育、ワークショップ参加者の人脈が形成され、部門間の横連携が活発になった</p>

04. 手法・方法論開発能力	化、社内で共有できる実施手引き書	(2) どのような手法・方法論を開発したが、その範囲/内容などを示し、十分な能力があることを示してください。	当社における「印象評価」と「受容度評価」の開発。 「印象評価」 ・定量評価 サンプルを比較して、感覚的に順番をつけたり、数値に当てはめて評価を行う。SD法と主成分分析の組合せで数値化できる。 ・実施場所：日本 ・実施理由 新コンセプトの客観的なレベル判定のため、コンセプトのプロトタイプ(以下:コンセプト機)、対抗機2機種(以下:比較機A、比較機B)と比較して有意な差(差別化要因)があることを数値化して検証する。 「受容度評価」 ・定性評価 ユーザーに課題をお願いし、頭に浮かんだことを話しながら操作を行ってもらい、得られたユーザー発言の中から、デザインコンセプトに関連した発言を抽出し、デザインコンセプトの受容度合を定性的に評価する。 ・実施場所：欧州(ドイツ)・米国・日本 ・実施理由 文化や慣習による感性の違いはアンケートや数値では表わすことが難しい。そこで、ターゲットユーザーの頭に浮かんだ発言をもとに、感性的な側面の受容性を確認する。	439	0	0
		(3) 申請者のアウトプット、又は成果/効果を示してください。	■アウトプット: 印象評価実施マニュアルと受容度評価マニュアルの作成 今回用いた評価尺度や、評価中に得た知見を盛り込み、評価実施マニュアルを作成、発行した。 海外で、受容度評価を実施した時の手引き書を元に、受容度評価マニュアルを補綴、発行した。 ■成果/効果: 本手法は、この開発において、ユーザビリティのよしあしを定量的・定性的に評価するための手法として、プロジェクトや上級管理者に認知された。その結果、その後の当社の新規開発プロセスの中で、必要なプロセス・手法として扱われている。	242	0	0
		(4) その他アピールできることがあれば、ご記入ください。	また、本手法は2013年HCD-net研究会イベントでポスター発表した。HCDの実務手法研究の進歩発展に貢献できた。	58	0	0
I: テクニカルコミュニケーション能力			P1	P2	P3	
L1: 文書作成能力	*相手に適切に意図が伝わる文書、ドキュメントを作成できる能力のこと。	(1)アウトプット、成果/効果などを含む自由記載	■アウトプット: 被験者参加のユーザビリティ評価計画書(評価の目的、評価対象、実施タイミング、被験者人数とリクルート基準、環境、手法、チームメンバーのアサイン、タスクシナリオ、リスクとその回避方法を示したもの) ■成果 / 効果: この計画書の精度の高さが評価され、当社のその後のプロジェクトにおいてもこの計画書をお手本(テンプレート)に評価計画が進められるようになった。	187	107	104
	*相手が納得・理解できるよう、活動成果や自身の考えをわかりやすく適切に伝えることのできる能力のこと。	(1)アウトプット、成果/効果などを含む自由記載	■アウトプット: 社内ステークホルダー(プロジェクトリーダー、商品企画担当者、営業担当者、上級管理者)には、UIの知識のないものも多く、UIの妥当性をわかりやすく、かつ論理的・客観的に説明する必要があった。そのため、シナリオイメージ図、画像、ワーキングプロトタイプを用いて、重要なタイミングごとに説明を行った。 ■成果 / 効果 社内でのUI担当部門の信頼性が増すとともに、UI担当部門が商品企画段階から参画する、UI担当部門から商品価値を発信する割合が多くなった。当社役員に対してもたびたび説明する機会があったが、HCDの重要性、顧客理解の重要性について理解を得られ、プロジェクト活動をスムーズに行うことができた。	310	0	217
	*ゴール設定、参加ステークホルダーの決定と参画、ストーリーデザイン、資料作成(構成、レイアウト、テキスト、図版など)、実際のプレゼンテーション、質疑応答、フォローなどを適切に行うことが期待される。	(1)アウトプット、成果/効果などを含む自由記載	ヒューリスティック評価の際、参加メンバーが個人でヒューリスティック評価を行った後、グループによる評価の重み付けをする際、ファシリテーターとして参加した。メンバーにはグラフィックデザイナーなどが参加しており、ヒューリスティック評価には慣れていないメンバーであった。そのため、わかりやすい問題点の事例を上げ、メンバーに意見を求めるなどして、発言しやすい雰囲気作りに勤めた。結果、本来の目的、利点に見合った、ヒューリスティック評価を実施することができた。	224	169	139
L3: ファシリテーション能力	*会議やワークショップのような複数の人々による問題解決、アイデア創造、合意形成、教育・学習など、HCDに関する目的を達成するために実施する活動において、ファシリテーターとして適切なかじ取りを行うことが期待される。	(1)アウトプット、成果/効果などを含む自由記載	会社での合意を得る前に、まず、HCDに関心を持っている事業部のプロジェクトリーダーを探し出し、そのプロジェクトの推進を積極的に支援し、成功事例の構築に注力した。 UX/ユーザビリティに懐疑的なメンバーへの説得には、成功事例の説明(ときにはデモ)も正直に説明)が功を奏した。			