

■人間中心設計専門家 コンピタンスマップ（2013年改訂版）

A:HCD基本コンピタンス				B:プロジェクトマネジメントコンピタンス	C:導入推進コンピタンス	L:テクニカルコミュニケーション能力
A1. 調査設計能力	A5.ユーザー体験の構想・提案能力	A8. 製品・システム・サービスの要求仕様作成能力	A12. ユーザーによる評価実施能力	B1. プロジェクト企画能力	C1. HCD適用・導入設計能力	L1: 文書作成能力
A2. ユーザー調査実施能力	A6. ユーザー要求仕様作成能力	A9. デザイン仕様作成能力	A13. 専門知識に基づく評価実施能力	B2. チーム運営能力	C2. 教育プログラム開発能力	L2: プレゼンテーション能力
A3. 定性・定量データの分析能力	A7. 製品・事業の企画提案力	A10. 情報構造の設計能力		B3. プロジェクト調整・推進能力	C3. 人材育成能力	L3.ファシリテーション能力
A4 現状のモデル化能力		A11. プロトタイプング能力			C4. 手法・方法論開発能力	
HCDに関する理論・関連学問知識・実務知識						

認定HCD 専門家 必須項目数	A群から7項目以上	3項目以上(ただし、B群、C群からそれぞれ1項目以上含むこと)	+	+	加点項目
認定HCD スペシャリスト 必須項目数	A群から6項目以上	-	-	-	加点項目

コンピタンス	定義
A1. 調査設計能力	<p>*実施するプロジェクトのHCDにおける課題が何かを適切に掴み、プロジェクトのゴール・目的に合わせて適切な調査・評価方法を設計する能力のこと。</p> <p>*プロジェクトの対象ドメインに関わる文化的な背景や知識等の情報を把握し、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あわせてHCDに関する調査・評価活動をプロットし、個別の活動の設計のみならず、全体の実実施計画を作成することが期待される。</p>
A2. ユーザー調査実施能力	<p>*ユーザーの本質的要求や利用状況などを把握する調査を適切に実施できる能力のこと。</p> <p>*調査の目的や位置づけに応じて、適用する調査手法や実施方法、対象者の選定などについても、適切に判断、選択できることが期待される。 実施にあたっては、調査者自身の活動が調査対象者に与える影響を理解し、適切な方法でデータ取得ができることが期待される。</p> <p>*インタビュー実施能力: 対象者との対話を通じて、適切な話を引き出し、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、対象者とラポールをとり、調査目的を深く理解して対象者の反応に対して適切な発言促進をかけることができ、事実や本音を引き出すことが期待される。 例: 質問紙調査、個人面接、半構造化インタビュー、文脈的質問</p> <p>*観察能力: ユーザーと利用状況の観察を通じて、様々な事象に気づき、目の前で起きていることと既存知識を結びつけ、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調査対象者に与える影響を理解し、適切な方法でデータ取得ができることが期待される。例: 行動観察、ダイアリー調査</p>
A3. 定性・定量データの分析能力	<p>*ユーザーに関して収集されたされた定性・定量データを解析して、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を、目的とデータの性質に適した解析手法により分析する。分析にあたっては客観的・再現性のある結果であることが期待される。 例: 解析対象として、アクセスログ、生理計測、質問紙回答、ビックデータ、ライフログ、パフォーマンス系データ(生理計測、ワークロード)</p> <p>*言語や映像、音声などの質的なデータ分析に用いられる様々な質的分析手法に関する知識。</p> <p>*代表的な手法: エスノグラフィー、グラウンデッドセオリー法、KJ法などがあり、データ生成、コーディング、概念(カテゴリー生成)化、構造化、モデル化</p>
A4 現状のモデル化能力	<p>*ユーザーの本質的価値や利用状況についてモデル化する能力のこと。</p> <p>*モデル化の目的に応じ、ユーザーの価値観、日常行動、業務の作業内容等、必要なレベルにおいて、現状の活動や情報等についての構造を分析する。</p> <p>*モデル化にあたっては、様々な手法により行われた調査結果に基づいて、ユーザーの現状を適切に記述することが期待される。 例: ワークモデル分析、KJ法、動線解析、ジャーニーマップ(AsIs)</p>

A:HCD
基本コン
ピタンス

<p>A5.ユーザー体験の構想・提案能力</p>	<p>*利用状況の調査結果や、ユーザーの本質的要求分析から、ユーザー体験をデザイン(構想・提案)する能力。および関係者に、提案内容の理解を促進する能力。</p> <p>*ユーザー体験のコンセプトや、対象製品・サービスとユーザー体験の関係をわかりやすく表現することが求められる。</p> <p>*代表的な表現手法としては、カスタマージャーニーマップ、UXDコンセプトツリー、ストーリーテリング、理想シナリオなどがある。</p>
<p>A6. ユーザー要求仕様作成能力</p>	<p>*開発対象に求められるユーザーの要求事項を、調査などによって収集、分析、表現する能力。顕在化している要求だけでなく、ユーザーの本質的な要求(潜在的な要求)を抽出することが期待される。</p> <p>*要求の表現では、シナリオなど適切な表現方法を用いることが期待される。</p>
<p>A7. 製品・事業の企画提案力</p>	<p>*HCDプロセスの上流において、ユーザーの利用状況の理解などの活動の結果に基づいて、新しい製品やサービス、あるいは事業や研究テーマなどを企画提案する能力のこと。</p> <p>*または、UXD(HCD)視点によるイノベティブな企画提案のための活動を計画する能力。</p> <p>*従来のマーケティング的手法にとどまらず、ユーザー理解のためのHCD諸手法を用いたアプローチに基づいて行われることが期待される。</p> <p>*代表的な手法としては、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などがある。</p>
<p>A8. 製品・システム・サービスの要求仕様作成能力</p>	<p>*ユーザーの要求から製品・システム・サービス等の設計に必要な要件を定義できる能力。製品やサービス等の具現化される方向性を示し、アイデーションだけでなく、各スコープにおける相互の影響や優先順位、フィジビリティも含めた具体的で現実的な要件の定義ができることが期待される。</p> <p>*定義したのちに作成される代表的なものとして、要件定義書・提案書・基本設計書などがある。</p>
<p>A9. デザイン仕様作成能力</p>	<p>*要求仕様に合わせた適切なインターフェイス・インタラクション・システム・ビジュアルを設計する能力。ユーザビリティ品質やユーザ・エクスペリエンス(UX)の高い製品やサービスの具現化、および、具現化に合わせたプレゼンテーション・資料化・改善案の提示が期待される。</p> <p>*作成される代表的なものとして、インターフェイス仕様・詳細設計書・ワイヤーフレーム・アイデアスケッチなどがある。</p>
<p>A10. 情報構造の設計能力</p>	<p>*ユーザーの利用を想定した情報構造を設計できる能力。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なうこと。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を選定し、ユーザーの利用手段に適した検索手段を提供すること。また、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を期待される。</p> <p>*作成される代表的なものとして、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設計書などがある。</p>

	A11. プロトタイプ能力	<p>*設計の過程で、ユーザー要求を設計案やデザイン案において実現するため、あるいは実現されていることを確認するために、プロトタイプを作成する能力のこと。</p> <p>*ペーパープロトタイプから詳細プロトタイプまでであるが、単なる試作ではなく、フェーズに合わせたデザインの評価や検証などの目的に合わせた適切なプロトタイプを作成する能力が求められる。</p> <p>*検証フェーズによっては規模が大きくなり外部パートナーとのプロジェクトになるケースも想定されるが、主に開発初期段階のラビットプロトタイプを主導することが期待される。</p>
	A12. ユーザーによる評価実施能力	<p>*ユーザーに評価対象を提示することにより、評価対象がユーザーに適しているかどうかを判断するテストを適切に実施できる能力のこと。</p> <p>*評価の目的や位置づけに応じて、適用する評価手法や実施方法、対象者の選定などについても、適切に判断、選択できることが期待される。</p> <p>*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、対象者に適切な教示ができることが期待される。 例:シナリオの受容性評価、システムのユーザビリティ評価</p>
	A13. 専門知識に基づく評価実施能力	<p>*HCDにかかわる専門知識を用いて、システムのユーザビリティ上の問題や、ユーザインタフェースの良し悪しの判断、指摘ができる能力のこと。</p> <p>*評価の目的や位置づけに応じて、適用する評価手法や実施方法、評価者の選定などについても、適切に判断、選択できることが期待される。</p> <p>*実施にあたっては、学問上の定説や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できることが期待される。 例:ヒューリスティック法、ウォークスルー法、タスク分析、チェックリスト等</p>
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	<p>*HCDに関するプロジェクトを企画できる能力のこと。</p> <p>*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できること。</p> <p>*一般的なプロジェクト企画と比較したときのHCDプロジェクト企画の特徴は、HCDのプロセスや手法、及びHCDプロジェクト推進に必要なスキルを十分に理解した上で、実施可能で、HCD目標の達成に焦点をあてた計画ができる点である。</p> <p>*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)</p>
	B2. チーム運営能力	<p>*プロジェクト内のチームワークを維持し、仲介、ドライブする能力のこと。また、プロジェクトメンバーの士気を高め、チームがHCDの目標達成へ向けて適切に活動し、個々のメンバーがその能力を十全に発揮できるようリードする能力のこと。</p> <p>*一般的なチーム運営と比較したときのここでの特徴は、HCD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、HCD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できる点である</p>

	B3. プロジェクト調整・推進能力	<p>*HCDに関するプロジェクトを推進する能力のこと。</p> <p>*プロジェクトの推進に当たっては、関係する様々な部門との調整が含まれる。また、役割によっては、プロジェクトのリソース(予算、人材)及びスケジュール、リスクなどの管理などが含まれる場合もある。</p> <p>*一般的なプロジェクト調整・推進能力と比較したときのここでの特徴は、HCDプロセスと各種活動の本質的な意味を十分に理解し、HCDの目標達成へ向けて、適切なアウトプットが得られるように調整・推進できる点である。</p>
C: 導入推進コンピタンス	C1. HCD適用・導入設計能力	<p>*HCDプロセス導入を計画、立案できる能力のこと。</p> <p>*マネジメントの立場から、組織のポリシー(理念、戦、方針)に沿ったユーザーエクスペリエンスやユーザビリティの目標を設定し、組織あるいは開発プロジェクトおよびチームに対して、HCDプロセスの全部あるいは一部を導入することを計画・立案する能力のこと(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>*導入の対象とする組織にふさわしい、実施体制や組織の在り方、適用する手技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を策定などを行えることが期待される。</p>
	C2. 教育プログラム開発能力	<p>*人材育成プログラムを開発する能力のこと。</p> <p>*組織あるいは開発プロジェクトやチームに対して、HCDの導入を推進するために、人材教育プログラムを開発する能力のこと(個別のプロジェクト内でのOJTや自主的な教育・学習活動については対象としない)。</p> <p>*HCDの体系の全部、あるいは一部、またはHCDに関する技術(手技法など)</p> <p>*知識を伝達・教育するプログラムやカリキュラムなど、受講者がHCD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立案できること。特定の組織に限らず、教育機関等におけるプログラムやカリキュラムの開発も対象とする</p>
	C3. 人材育成能力	<p>*HCDに関する能力を向上させる能力のこと。</p> <p>*HCDに関する教育、訓練を行い、組織の人的能力を向上させる能力のこと。</p> <p>*OJTによる訓練だけでなくとどまらず、業務内外の研修、講義、ワークショップ、対話などHCDを学ぶ機会講師、ファシリテーターを担当することにより、組織・プロジェクトメンバーのHCDに関する能力を向上させること。</p>
	C4. 手法・方法論開発能力	<p>*HCDに関する方法論や、手技法を開発する能力のこと。</p> <p>*HCDを実践するために必要となる開発プロセスや開発方法論、あるいは個別の手法・技法等を研究し、独自に整理・体系化したり、新たに開発・手法化したりする能力のこと。</p> <p>*方法論や手技法に対する独自の研究にとどまらず、組織内や外部に対して、積極的に公表したり、ドキュメント化するなど、成果を外外部化すること。</p>
	L1: 文書作成能力	<p>*相手に適切に意図が伝わる文書、ドキュメントを作成する能力のこと。</p> <p>*適切なドキュメント構成を行えること、適切な文章表現を行えることが期待される。</p>

L:テクニカルコミュニケーション能力	L2: プレゼンテーション能力	<p>*活動成果や自身の考えなどを、わかりやすく適切に伝え、相手を納得、理解させる能力のこと。</p> <p>*ゴール設定、参加ステークホルダーの決定と参集、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、質疑応対、フォローなどを適切に行うことが期待される。</p>
	L3:ファシリテーション能力	<p>*HCDのプロジェクトを実施する際に、複数の関係者で行われる活動を円滑に・容易にできるよう支援するとともに、メンバーの参加を促進したり、議論・検討の過程のかじ取りを行う能力。</p> <p>*会議など集団による問題解決、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が行えることが期待される。</p>