

HCDアワード ベストプラクティス推薦書

*は記入必須事項です

事例名*	いずれかを削除*	記入者氏名*	記入日*		
(株)日立製作所 ITプラットフォーム製品事業部でのUX人材育成と組織変革	自薦	三好雅史	2014年	11月	13日
<p>推薦理由*：</p> <p>HCD活動として優れている点、今後のご自身の活動において参考になる点などを記述して下さい。</p> <p>技術指向で長年開発プロセスを熟成してきた組織に、HCDのプロセスや視点、思考・行動特性を浸透させるのは難しい。トップダウンやボトムアップのアプローチのみでは組織文化の変容が困難な中、この事例では、研修と研修終了後の支援施策を提供することで、人材育成と組織変革の両面にアプローチした。</p> <p>研修の場や、研修外(プロジェクト活動等)の場で、受講生や周囲の人の発言・行動をエスノグラフィ的に観察、分析することで、研修プログラムを改善したり、「組織におけるUX浸透の阻害要因」を見出して施策を検討するなど、プログラムの開発と改善にHCDの手法を取り入れた事例となっている。</p> <p>プログラムや施策の分析と改善・検討を1期生から4期生まで繰り返し実施(HCDプロセスを繰り返し実施)しているのも、この事例の特徴である。</p>		<p>ISO9241-210で規定するプロセスの特定*： 5つのサブプロセスの中で該当する部分を特定し 活動の詳細をご記</p> <p>【利用状況把握】研修での受講生の行動や発言をマジックミラー越しに観察。研修外での受講生との対話を記録する等、エスノグラフィ的にデータを収集</p> <p>【解決策作成】上記観察から、受講生の思考・行動特性や職場環境・組織文化を理解。実業務での職場関係者の観察も加え「UX浸透の阻害要因」を分析。プログラム内容や支援策を検討</p> <p>【設計の評価】プログラムや施策を、1期～4期生まで繰り返し観察・検証し、修正変更を繰り返した。</p>			
<p>最終成果物の概要*：</p> <p>概要を説明し 成果物を示す画像を貼ってください。ウェブページの場合はURLを明記して下さい。</p> <p>○研修と、受講後の受講生支援の組合せによる、人材育成と組織変革を促すプログラム</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修：デブスインタビューを題材としたワークショップによる体験型学習で、インタビューによるユーザ理解と、価値検討、提案という流れを繰り返し体験することで、長年で培った技術・効率中心の考え方の学びほぐしと、ユーザとの共感的対話、ユーザ視点での価値創出を経験学習的に学ぶ。 ・研修終了後の受講生支援施策：定例の受講生定例会、専門家によるUX活動支援、職場上司・同僚への理解促進や組織の巻き込みなど、受講生に対するソーシャルサポートを提供。 <p>○研修の場、及び職場のエスノグラフィ的観察調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修の場での講師、受講生のふるまいを観察し、その分析結果に基づいてプログラムを改善 ・研修の場での受講生の行動や発言、及び職場の観察に基づき、「UX浸透の阻害要因」を分析。受講生の支援とUX浸透に向けた施策を検討・実施。 <p>⇒施策の例：研修終了後、「受講生による個人的なUX活動」とならないよう、「部長層含めて、UX活動を組織のミッションとして宣言し、プロジェクトに受講生をアサインする」として、実践の場を設ける等、組織として受講生の活動を支援する環境整備など。</p>		<p>専門家としての評価*： 評価するポイントやできばえ、表彰による波及効果などをご記述ください。</p> <p>人材の育成と組織変革を促すプログラムが、HCDプロセスでデザインされており、その検証、修正が、受講生や所属組織の観察に基づいて、HCDプロセスのサイクルを繰り返し実施することで実現している。</p> <p>また、育成プログラム(研修と支援)を通じて、HCD人材の育成と、組織変革を促している事例であり、この波及により、企業組織へのHCD浸透というテーマにおいて、HCDのさらなる普及促進が期待される。</p> <p>同意事項*：</p> <p>ご推薦いただいた事例は、推薦者名と共に、HCD-Net内で公開いたします。公開の可否について、以下のいずれかを○で囲んでください。</p>			

HCDアワード ベストプラクティス推薦書

*は記入必須事項です

	承諾する
受付番号 : 10	

事例名*
 (株)日立製作所 ITプラットフォーム製品事業部でのUX人財育成と組織変

参考資料：以下の欄内に添付してください。画像は合計1GB以内にしてください。
 (必須) 本申請に記載されたプラクティスの成果物(製品やウェブサイトなど)の画像。
 (任意) 本申請に記載されたプラクティス事例が紹介されている新聞・雑誌・ウェブ

本事例の特徴を現すスライド画像を添付。

1) UX人財育成・組織変革プログラムの位置づけ

2) 目標とする人財像と組織像

3) 人財育成・組織変革プログラムの構成

プログラムの構成

- デプスインタビューを題材としたワークショップ型研修
 - デプスインタビューを題材としたワークショップ
 - インタビュー⇒ユーザー理解⇒価値検討⇒提案という流れを繰り返し体験し、技術中心、効率重視の考え方の学びほくしと、ユーザーとの共感的対話、ユーザー視点での価値創出を体験する。
- 研修終了後の受講生支援
 - 受講生の定例共有会(情報交換とスキルトレーニングの場)
 - 専門家によるUX活動支援
 - 職場上司・同僚への理解促進や巻き込み
 - 進捗や受講生との対話による状況把握など
- プログラム改善と施策創出
 - 研修の場、及び職場のエスノグラフィ的観察調査
 - 研修の場での講師、受講生の観察に基づいて、プログラムを改善
 - 研修の場での受講生の行動や発言、及び職場の観察に基づき、UX浸透の阻害要因)を分析、UX浸透に向けた施策検討。(上司・職場の巻き込み、受講生のプロジェクトへのアサインなど)

4) HCDプロセスでのプログラム設計と改善

エスノグラフィ的観察によるプログラム改善と、受講生支援施策創出

5) HCDプロセスでのプログラム設計と改善

観察に基づく受講生支援施策の例

部長層：「UXは是非やるべき」「若手が自由にやれば良い」「研修受けたんだからできるでしょ」

担当層：「UX活動は業務ではない」「本業以外のことはきつとやらせてもらえない」「自分の製品には関係ない」

所属組織(部長層)による支援：

- ✓ 部長層によるUX宣言(部長自身による目標設定とパブリックコミットメント)により、上司や組織が活動を支援する環境を作る
- ✓ 部長層がUX活動を明示的にアサイン
 - > ビールプロジェクトでの実践の場を創出
 - > 新しい取り組みをして良いという認識を与える
 - > 共創の実践を繰り返すことで、その集団内に思考・行動特性、文化的遺伝子を伝播させる。

受付番号：10