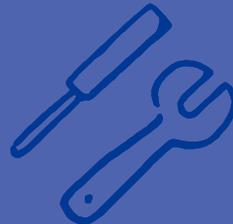
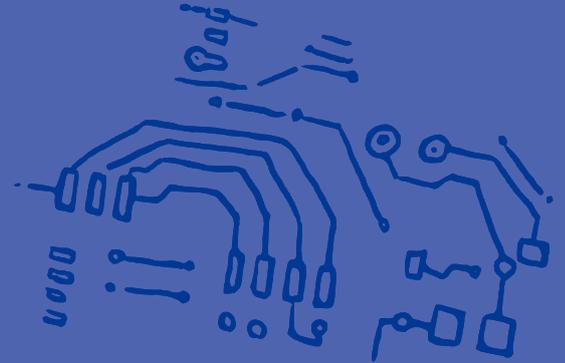




HCD-Netのご紹介



# ITシステム・ 製造業に 携わる皆さんへ



- Q. ユーザビリティやユーザエクスペリエンス (UX) に取り組んでみたいが何をすればいい?
- Q. 使いやすく効果的な製品やサービスを  
生み出すには?
- Q. イノベーションをもたらす製品やサービスを  
生み出すには?

## Q. ユーザビリティやユーザエクスペリエンス (UX) に取り組んでみたいが何をすればいい?

**A. ユーザーにとって使い勝手がよく、よい体験 (UX) が得られる製品をデザインする方法があります。その方法は人間中心設計と呼ばれています。**

人間中心設計とは、ユーザーが満足する製品を提供するために、モノづくりのすべての段階において、常にユーザーのことを考えながらデザインをする方法であり、ISO 9241-210:2010にてプロセスが定義されています。

プロセスには、最初にHCDを活用したプロセスの計画をする「人間中心設計の必要性の特定」というステップがあります。

その後は「利用状況の把握と明示」、「ユーザーと組織の要求事項の明示」、「設計による解決策の作成」、「要求事項に対する設計の評価」というサイクルを回していくことになります。

ユーザーのことをよく知り、ユーザーが望むものを理解し、ユーザーの望むことに対する解決案を立案し、それが本当にユーザーの要求を満たしているかを評価する。これを繰り返していけば、ユーザーにとって使い勝手がよく、よい体験 (UX) が得られる製品ができあがるはずです。

では、具体的にどんなことを行えばいいのか。学ぶべき多様な手法がありますので、ぜひ人間中心設計推進機構 (HCD-Net) のイベントをチェックしてみてください。一緒に学んでいきましょう。

## Q. 使いやすく効果的な製品やサービスを生み出すには?

**A. 製品やサービスのユーザビリティを向上させるために、まずはユーザー調査を実施しましょう。**

ユーザー調査は、製品の発売やサービスのリリース前に、ユーザビリティを向上させるための改善活動です。ユーザビリティとは、特定の利用状況において、特定のユーザーによって、ある製品 (サービス) が、指定された目標を達成するために用いられる際の、有効さ・効率・ユーザーの満足度の度合いを意味します。

「ユーザー調査って難しそう、時間がかかりそう、面倒くさそう」と思われるかもしれませんが、製品の発売後やサービスの提供後にユーザビリティ上の問題が発覚してユーザーのクレームとなってしまった場合、ユーザーの満足度を下げってしまうことから、再購入率・リピート率の低下などへの悪影響を及ぼします。

もし製品の設計変更を行うことになれば、開発コストやバージョンアップのためのフィールドサービスのコストが大きな損失

となってしまい、面倒どころの話ではなくなります。また、サービスの質の低さに不満を持ったお客さまは、二度と利用することはないかもしれません。

ユーザー調査は、開発者自身で実施できるものや、簡易的に素早く実施できるもの、製品やサービスの実物がなくても実施できるものなど、さまざまな手法があります。問題点の発見が早ければ早いほど手戻りが少なくなります。ぜひ開発の早い段階で製品やサービスのユーザビリティを確認し、ユーザビリティ上の問題点があれば改善した上で提供するようにしましょう。

## Q. イノベーションをもたらす 製品やサービスを生み出すには？

**A. プロジェクトにHCD担当者を参加させましょう。ユーザーや消費者を熟知したHCD担当者がプロジェクトの上流工程から関わることで、イノベーションを生み出す環境が実現します。**

皆さんもご存じの通り、世の中にはイノベーションをもたらした製品やサービスがたくさんあります。近年普及したものとしては、スマートフォン、ナビゲーションシステム、デジタルカメラ、インターネットなどが挙げられます。これらはほんの30年前には世の中になかったものです。こうした新しい体験をもたらす製品やサービスは、いずれもHCDやユーザビリティだけで生み出されたものではありません。技術・設計・製造・流通・マーケティングなどの革新が起こり、連携することで発展してきたものです。

イノベティブなものを生み出すためには、プロジェクトメンバーにHCD担当者を配置することが重要です。その担当者は自身の役割を正しく認識するとともに、開発のための一翼を担っていかなくてはなりません。そのためにはHCD担当者は誰よりもユーザーや消費者のことを知っている、もしくは知り得る手段を持っている必要があります。

また、HCD担当者はプロジェクトの上流工程（企画段階）から関わり、それらのユーザーの情報をプロジェクトメンバーに提供し、間違った方向に進まないように配慮しなくてはなりません。

HCD担当者が責任を追うべき最も重要な点は、製品やサービスとユーザーとのインタフェースにおいて使いやすく、よりよい体験を提供することです。その製品がイノベティブな技術を持ったものであったとしてもユーザインタフェースが悪ければ、優れたユーザー体験（UX）を提供することができず、売れないものになってしまいます。一方でユーザインタフェースがよくても、企画そのものが消費者ニーズにマッチしてなければ普及しないでしょう。そうならないためにも、HCD担当者は開発プロセスの中で、最適なタイミングで手法を駆使し、ユーザー情報の収集・提供を実践し、仕様やデザインのアウトプットをしなくてはなりません。

またユーザーや消費者にとって最大限のUXを提供するためには、限られたリソースを効果的に使う必要があります。そのためにもHCD担当者は技術・設計・製造・マーケティングなどのトレードオフの関係も理解しておく必要があるでしょう。

将来、イノベーションをもたらす製品やサービスを生み出すのは、今まさにこれを読んでいるあなたではないでしょうか。

### 紺屋の白袴（こうやのしろばかま）

【意味】他人のためにばかり働いて、自分のことに手が回らないこと。人の白い袴を紺色に染める紺屋が、染める仕事に忙しく、自分は染めていない白色の袴をはいていることからこのように言われます。

さて、ご自身が勤務している会社について紺屋の白袴の状態にはなっていないでしょうか。クライアント、ユーザーのためにしゃかりきになってHCDを実践、顧客満足度を上げる努力は惜しみません。しかし、ふと振り返ってみると、自社の各

種システムはおそろかになっていませんか。

解決策としては、HCD専門家や経験者が導入検討メンバーに入ることが重要かつ近道かと思われます。自分が実際のユーザーでもありますし、周りの社員全員がユーザーです。ユーザー要求を意識すれば、自ずとどのシステムが自社に最適かが簡単に分かるはずです。

最初は重い腰かもしれませんが、後々自分とっても使いやすいシステムになることは大きなメリットです。また、「使いやすい」というHCD業務を自社内にPRできる絶好の機会とも考えられます。



## HCD-Netのめざす社会

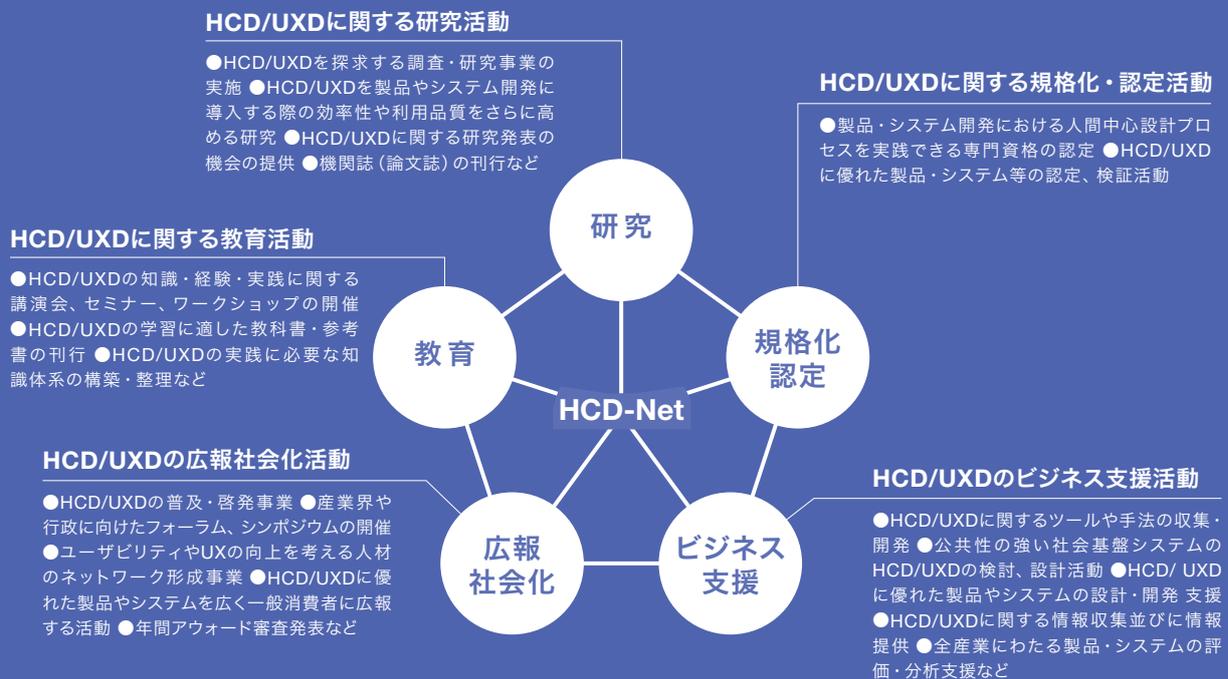
HCD-Netは、HCDやユーザエクスペリエンスデザイン（以下、UXD）に関する学際的な知識を集め、産学を超えた人間尊重の英知を束ね、HCD/UXD導入に関するさまざまな知識や方法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりに貢献します。あわせて経済の発展への寄与と、豊かでストレスのない実りある社会の実現をめざします。

## ITシステム・製造業の担当者におけるHCD-Netの役割

組み込みやITシステムの開発現場における「HCD視点の企画・開発への関心がある」、「IoTによりハードとソフトの連携が求められるHCDの必要性が高まっている」、「利用品質の向上のためにHCD/UXを導入したい」といった要望に応じていきます。多様なテーマでセミナーや勉強会を開催し、システムやメーカーのエンジニアからの開発事例発表などHCDに関する有益な情報提供を行います。

## 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)