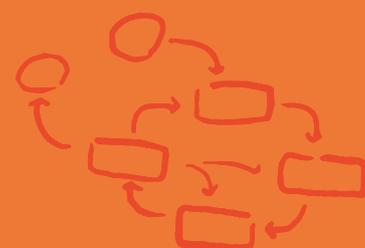


HCD-Netのご紹介

HCD/UXDを 実践している 皆さんへ



- Q. ユーザエクスペリエンスデザイン (UXD) に関する最新の研究や動向を手に入れるには？
- Q. クライアントに効果的なコンサルティングやアドバイスをする方法は？
- Q. HCDやUXDの専門家として認知され、活動していくには？

Q. ユーザエクスペリエンスデザイン (UXD) に関する最新の研究や動向を手に入れるには？

A. HCD-Netを活用しましょう。HCDやUXDに関する最先端の情報や動向、実践に活用できる知識をHCD-Netの活動を通じて入手することができます。

今はインターネットでほとんどの情報は入手できます。費用もかからず迅速に情報を得るにはとても便利なツールです。でも、できるだけ効率的にかつ精度の高い情報にたどりつくには、それなりの予備知識がないと難しいですよ。検索エンジンを使用しても、入力するキーワードに悩んでしまいそうです。それにインターネットで得られる情報はすべてが本当に正しいのか、信頼性についてはちょっと心配になることもあります。ですので、HCDやUXDについて知りたいことがあったら、HCD-Netという場を最大限に活用しましょう。

HCD-Netでは、HCDやUXDに関する下記の活動を行っています。

- ・研究活動：開発への導入効果についての研究や機関紙の発行
- ・教育活動：セミナーやワークショップの開催
- ・広報社会化活動：行政や産業界に向けたフォーラム、シンポジ

ウムの開催

- ・開発：ツールや手法の収集や開発、人材育成
- ・規格化／認定：人間中心設計専門家・スペシャリスト認定
- ・国際化：海外機関との連携活動

セミナーに参加して新しい話題やキーワード、先行事例に触れたり、業務でUXDを実践している方々や教育機関の先生方と会って話ができるイベントに参加して、情報交換や人脈をつくるのもお勧めです。

HCD-Netでは、実務家の育成に力を入れていますので、「人間中心設計 (HCD) 専門家資格認定制度」を設けている他、HCD-Net会員には多様なイベントに参加いただけるよう特典をご用意しています。例えば年2回開催されるフォーラム、シンポジウムをはじめ、各種セミナーやイベントへの参加費用を会員価格にて提供しています。

無理せず楽しくスキルを磨いていきたいですよ。UXDの実務家としてより一層成長していけるよう私たちも支援します。

Q. クライアントに効果的なコンサルティングやアドバイスをする方法は？

A. まずはクライアントの状況を把握しましょう。その上で、効果的な方法を検討します。クライアントの困りごとは？ UXDでどう解決できる？ クライアントはUXDに関してどの程度の知識や経験を持っていますか？

クライアントのニーズは何ですか？

クライアントのニーズは、現行サービスの品質を改善したいという具体的な「事業」に関するものから、従業員の意識改革をしたい、何か新しいアイデアを創出したいという「夢」を語るものまでさまざまです。プロジェクトの初期段階で、クライアントのニーズをいかにつかむか、同意するかが、その先の進捗や成果に大きな影響を及ぼします。そのため、クライアントのニーズ把握を重視してください。

ところが、ニーズを明確に持っているクライアントはまれです。経験豊かなインタビュアーが、悩み相談のように相手の話を十分に聞いて、なるべく多くの情報を引き出し、相手の考えを整理することから始める必要があるかもしれません。複数のステークホルダーの話聞きに、何回も打ち合わせに出向く必要もあるでしょう。

近年、ステークホルダーや有識者を集めて、課題共有やアイデアエーションなどを行う「共創ワークショップ」が活発に行われています。事業者とユーザーが一堂に集まり、あいまいで複雑な課題を明確に共有することで、解決に向けた具体的なアクションアイテムにつなぐ成果を生み出しています。クライアントの問題を社会視点から捉える効果もありますので、機会があれば積極的に実施したいものです。

クライアントはUXDの知識や経験がありますか？

過去にユーザー視点で事業検討やものづくりをした経験があるクライアントや、知識があるメンバーがいるクライアントがUXD導入に期待することは、専門家の想定を大きくずれることはないでしょう。UXDはユーザー視点で企画開発運用する姿勢であって、事業にするまでに費やす作業は、従来の開発と同じようにコツコツ地道に行う必要があります。

UXDの知識や経験がないクライアントは、UXD（あるいは

HCD)を魔法の杖であるかのように期待し、ユーザー視点で考える専門家に任せれば自動的にUIやサービスの仕様が整うと考えてしまうことがあります。継続的な事業の開発には、技術要件やビジネス要件、ユーザー要件を含めた従来通りの情報が必要であることを、早い段階で伝えてください。

以上のように、相談を受けた初期段階で、「クライアントのニーズ」と「クライアントのUXDリテラシー」を把握すること、クライアント視点で必要なアドバイスや課題共有をすることが、有効なコンサルティングにつながります。

Q. HCDやUXDの専門家として認知され、活動していくには？

A. 人間中心設計やUXDは、その活動自体は以前からありますが、役割として認知されてからはまだ日が浅い状況です。より広い普及・啓発活動が必要と思われます。まずは一緒に活動する仲間を見つけて増やしていくというのはいかがでしょう。

HCD-Netが設けている「人間中心設計 (HCD) 専門家 資格認定制度」では、過去に取り組んできたUXDやユーザビリティの活動を申請書に記入して、その申請書による審査を通して認定されます。あるプロジェクトの中で、ご自身がどのような役割を担い、どのような提案・決定をしたか、またそれぞれにおいて費やした作業時間や量なども含めて、多面的な活動内容が審査では重要視されています。

しかしながらHCDやUXDの活動は、企業や組織に属している・いないに関わらず、個々人の活動に留まらない、複数の人の活動のつながりによって実現されるものです。プロジェクトによっては連携を前提とした分担作業が求められ、その中でUXDの専門家としての能力を発揮する必要があるでしょう。

UXDの専門家として認知され、活動を拡大していくには、このつながりを築いて活用していくことが不可欠です。

そのためには、まずは過去の取り組みを足がかりとして、HCDやUXDの活動に賛同する仲間を見つけて増やしていきましょう。その仲間と、どのような相手にどのような価値が提供できるかを考えて実行してみましょう。これを繰り返すことで活躍の場が広がっていくのではないのでしょうか。



HCD/UXDの実践者が、よりよい社会をつくる

ビジネスの現場でよく目にする用語。HCD、UX、CS。人間、ユーザー、カスタマーと、「人」を指す言葉が頭に見られます。これらの各々のターゲットとされる「人」に、よい体験や高い満足を提供することが重要だ！ とは言うものの、分かっている、目の前の仕事も大事で、なかなか新しい考え方を取り入れる余裕がなかったり…。

それでも「もう少しユーザーの行動/気持ちを知りたい」、「カスタマーが抱える問題を理解したい」というニーズを持って、製品/サービス提供を行っている人はたくさんいるのではないのでしょうか。

HCD/UXDをやりたいけれど、どうしたらいい？ と思い立った時に、「人間中心設計 (HCD) 専門家」は、よい相談相手になれます。HCD/UXDを多くの人実践すれば、世の中によい体験や高い満足が増えて、私たちの生活がより豊かになるでしょう。HCD/UXDの実践者が、よりよい社会をつくる鍵と言えるかもしれません。



HCD-Netのめざす社会

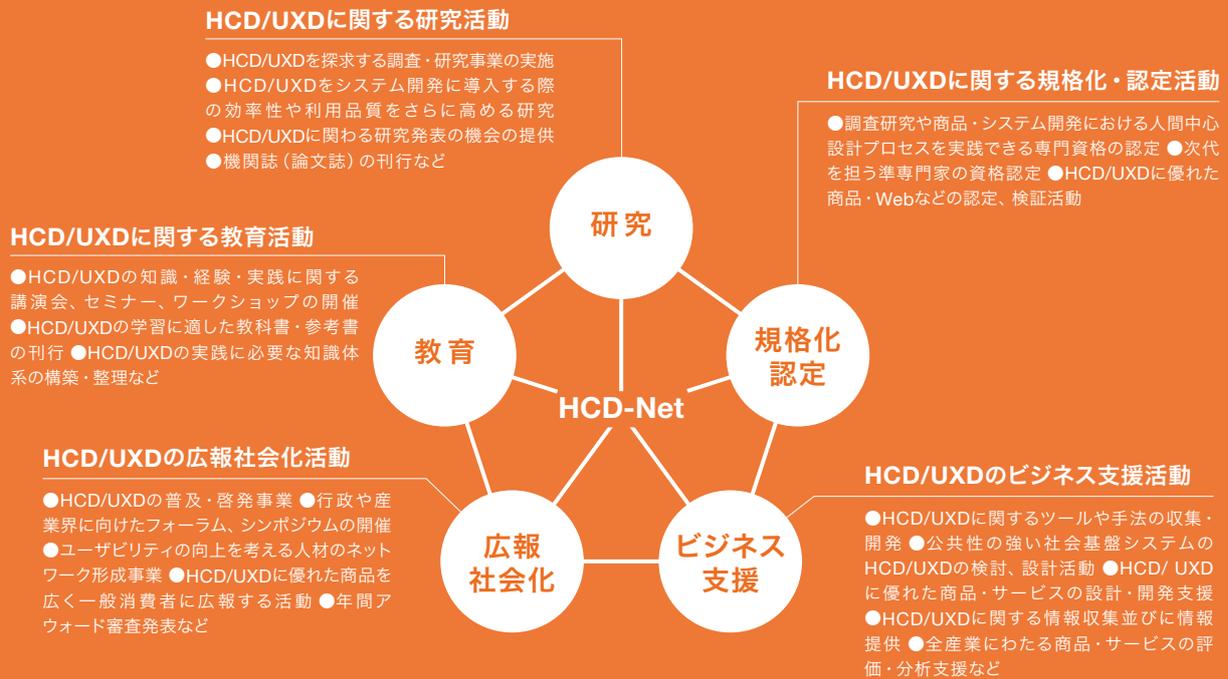
HCD-Netは、HCDやユーザエクスペリエンスデザイン（以下、UXD）に関する学際的な知識を集め、産学を超えた人間尊重の英知を束ね、HCD/UXD導入に関するさまざまな知識や方法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりに貢献します。あわせて経済の発展への寄与と、豊かでストレスのない実りある社会の実現をめざします。

HCDやUXDを実践している方におけるHCD-Netの役割

「HCDやUXDを実践する役割にある方」、「プロジェクトでHCDやUXDを実践したいが遂行する自信を持ってない方」、「HCDやUXDを通じて業務改善のための知識/経験/実践力を身に付けたい方」などに対し、先行者や専門家による具体的な事例/技術/手法の情報提供・参加者同士の議論・実際に経験する機会の提供等によって、業務に有益な活動を行っていきます。

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