

HCD教育プログラムワーキンググループ

問い合わせ先： HCD-Net 教育事業部担当理事 和井田 理科

はじめに

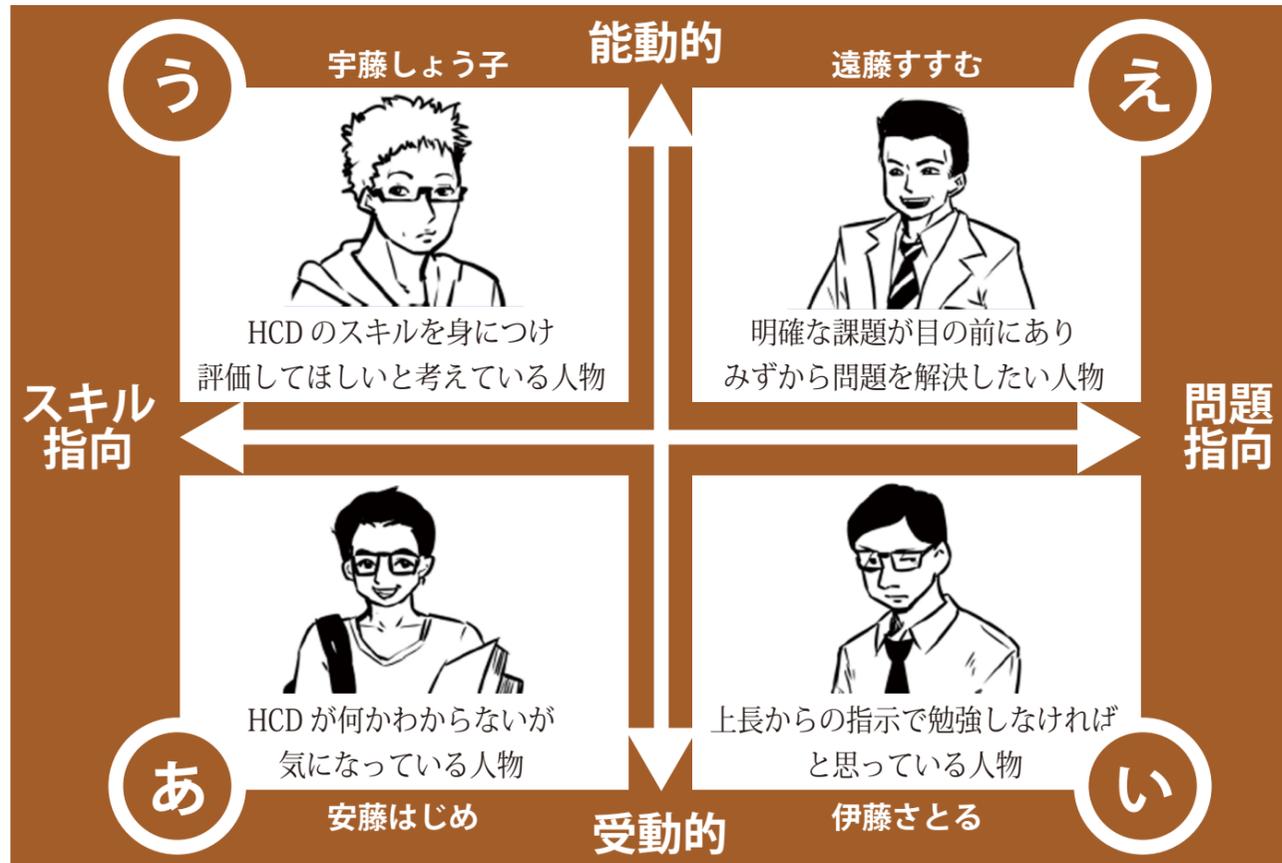
<背景>

- 組織の中でHCDの教育・推進を行うHCD専門家は、その進め方やプログラムづくりに多くの悩みを持っています。
- 組織の中でHCDを浸透するためには、HCDをよく知らない周囲の人々に、その効果をしてもらい理解者を、増やすことが重要です。しかし、その活動のためには、対象者の興味レベルや組織環境、理解の進み具合に合わせたプログラムの提供が必要であり、その試行錯誤の活動はHCDの教育・推進を担うHCD専門家の大きな負担となっており情報がまた共有されていないのも現状です。
- 昨今、HCD専門家教育は多くなりましたが、組織の中でHCDの理解を促すための道筋は示されていません。

<この「巻物」について>

- このシートは、組織の中でHCDの教育や推進活動を担う人にとって活動の道筋となる「巻物」を目指しました。
- 実践現場から抽出した課題から、実践に適用できるフレームワークを目指し、これまで実際にHCD専門家が行った実践事例から得られた知見をもとに作成されています。(プロダクト系ウェブ系40件程度の事例を分析しました。)
- この「巻物」では、対象となる教育受講者を「HCD初心者」と定義しています。「人間中心設計スペシャリストおよびその予備軍(HCD エントリー～ミドルレベル)」であり、これは、興味があり少し学んでみたい人や、HCDを活用して課題を解決したいだけといった必ずしも専門家を目指していない人々を含みます。

受講者モデルの分類



多くのケースで有効

実施にあたり配慮すべき事項がある

受講者 (HCD 初心者) のペルソナ / になりたい姿

ペルソナ

【職業スキル】
リーダー、自部門の業務全般についての確に処理できる

【HCD教育受講のきっかけ】
プロジェクトの課題解決の手段になりそう

【業務・環境・背景】
自分が担当している製品の新たな価値創出とリスクの回避を行う責任を担っている。ユーザーボイスやユーザー評価の重要性が世の中で注目されている事は知っている。



遠藤すすむ

になりたい姿

・HCDの考え方/手法を使って業務上の問題を早急に解決したい

ペルソナ

【職業スキル】
リーダー、自部門の業務全般についての確に処理できる

【HCD教育受講のきっかけ】
上司の指示で研修に参加

【業務・環境・背景】
上司や上層部は、製品の新たな価値創出とリスクの回避のために、ユーザーボイスやユーザー評価の重要性に注目している。そのようなタスクが、これまでの自部門のプロセスにはない。



伊藤さとる

になりたい姿

・上司の方向性に合わせた成果を出し、上司に評価される
・実施したことを報告書として提出できる

ペルソナ

【職業スキル】
中堅、担当業務について独力で遂行できる

【HCD教育受講のきっかけ】
使いやすさUXに興味がある

【業務・環境・背景】
自分のスキルを上げる事で、自社の製品の使いやすさやユーザー体験を向上に貢献できる立場にいる。



宇藤しょう子

になりたい姿

・使いやすい製品/サービスを設計できる
・キャリアアップしたことが実感でき、自身がつく
・周囲に理解され認められる

ペルソナ

【職業スキル】
若手、指示された業務は手順とおり遂行する事ができる

【HCD教育受講のきっかけ】
上司の指示で研修に参加

【業務・環境・背景】
最近、周辺でUXやデザイン思考が流行っている。できれば同期よりは先に知ってかっよく業務に取り入れたい。



安藤はじめ

になりたい姿

・流行る手法/スキルを知ってそれをかっよく説明できる

情報提供

- HCDの有効性を伝える
- HCDの学習機会を伝える
- 短時間OKアピール

一緒に仕事する人たちにHCDの効果を知ってもらったためセミナーを実施する

「ユーザビリティお話しレポート」などのプログラムを用意し、開発担当者が希望した場合に評価結果をフィードバックする

HCDがビジネス成果につながった成功事例を紹介する

プロジェクトを通じて、能力向上する事を説明する

「7日間で行えるHCD」など期間とその効果を明示した記事/読み物を提供する

炎上案件をHCDで火消した事例を紹介する

自分のスキルレベルを確認できるようにするため、自己評価のできるHCDスキルマップを提供する

※ネガティブなイメージを植え付けないよう注意が必要

わかりやすく面白いHCD時事ネタ・流行りネタをニュースレターなどで配信する

学ぶ機会を紹介する(セミナー情報、講演会、展示会情報、URL)

研修の誘い言葉に「明日からできる」「すぐ分かる」「5分で分かる」などを使う

↑ 詳細 具体的
↓ 概要 一般的

	研修内容					フォローアップ		導きたい姿			整えるべき環境
	親近感／危機感	使える感	研修内体験	実践体験	知識	実践機会	実践機会	考え方が分かる	実施の取っ掛かりがつかめる	実践できる	
実践プロジェクトレベル	最小限の活動プログラムを紹介する ※問題により解決方法は違うので、特定パターンに固執しないよう促す ※手法有りにきにならないよう注意が必要	一連のプロセスを通して学べるセミナーを実施する ※専門家のリソース確保および、適切な実プロジェクトの選択が必要	OJTとしてパイロットプロジェクトをHCD専門家と一緒に実践する	短い時間で行えるような手法を体験できるワークショップを実施する	HCDプロセスのフェーズごとに、活動の目的に合わせた手法とその効果、コストを解説する	成果を社内で発表する機会を提供する	HCDのコスト算出方法、HCDによるコスト削減の計算方法が分かるツールを提供 ※算出方法が難しい 周囲や上司にアピールできるツールを提供する（パンフレット、before/after マンガなど） ※対象者により表現方法の注意が必要	自らのレベルアップのための勉強ができるようになる	適切なタイミングで適切な専門家を呼べる、周りを巻き込んで対応できる	HCDプロセスを活用してプロジェクトを回して完結できる	【組織環境】 ・人事評価制度、肩書（デザイン思考、エバンジェリストなど） ・目標設定 KPIとして認められる（HCD手法で課題解決●件など） ・HCDの先達によるメンター制度 【外部環境】 ・HCDに関心のある人たちの集まれる会を開く ・企業経営に興味のある人が見るメディアにHCD事例を掲載
実践プロジェクトシミュレーションレベル	講師を受講者と同じ分野／職種の人にする	受講者の業務に近い題材の成功事例を紹介する	HCDプロジェクトマネジメントに関わるロールプレイングを実施（リソース、チーム、期間、テーマなどを実践に近い形で） ※受講者が前もって一般知識をひととおり理解している必要がある	研修と同時進行で、HCD先達のサポートを受けながらの実践プロジェクトを実施する	HCD活動の効果を確認するための定量化方法について解説する 研修の中で受講者の業務フローのアセスメントを実施する ※受講者の自己評価が実際と合わないことがある	実際に「やってみた」事後レポートを課す（実践までが研修）	問題パターン別の適用事例集を紹介する ※事例提示が難しい場合がある	HCDの課題解決を自分事に捉え、どのようにアクションすればよいのか分かる	実施した結果を筋の通った報告書で提出できる		【組織環境】 ・HCDに関するスキルを社内の資格体系に組み込む ・社内報などでHCD事例の紹介記事を掲載する ・社内の賞に「ユーザー視点開発の部門賞」など、HCDの実践で効果を上げた事例をとりあげる賞を設定する
リアル体験レベル	社外の人意識の高さを感じる事のできるような環境（社外研修、他社共同ワークショップなど）を用意 ※費用・工数・機密情報の取り扱いなど確認必要	研修内容を、受講者の業務範囲に合わせて企画する	受講者の業務に近い題材のユーザービリティテスト見学を実施する	HCD専門家と一緒に受講者の業務上の問題を題材としたワークショップを実施する	ユーザビリティの定量化方法について解説する HCDマネジメントに関する講義・事例紹介（どの段階でどのようなHCD活動が必要かなど）をする	身につけたスキルを試す事ができる機会を提供する ※機会の提供が難しいことがある	自ら活動するときの参考になる詳細な自社/他社の成功事例を紹介する	周囲に指標を説明できる	ユーザーを理解するためのアクションがとれる	自分のハンドリングできる範囲で「仕様、開発、評価」を回せる	【組織環境】 ・HCDに関してスキルと推進力がある先達がいる ・他社の成功事例が社内が周知されている ・ただスキルを学ぶだけでなく、展開する方法までフォローする 【外部環境】 ・HCD資格認定制度を、該当業界で周知となるようにする
ワークショップミニワークレベル	受講者が後で教材を使って説明したくなるように、教材をおしゃれに（見やすく・かっこよく）作る	ユーザビリティテストの体験を実施する	座学とワークショップを組み合わせる ※WSは座学より希望人数が減ることがある	認知心理学・人間工学などでヒトとしての特性を踏まえた解説する ※対象者によっては用語が響かないケースがある	課題解決にHCDが直結している事が分かる						【組織環境】 ・HCDを先に学んでいる人からのアドバイスもらえる ・学習の段階別に到達度の分かる社内スキル制度や履修証明制度を整備する ・気軽な「駆け込み寺」を用意 【外部環境】 ・HCD資格認定制度を、該当業界で周知となるようにする
座学レベル	実務に応用しやすいネタで教材を作る	クールでHCDの成果がわかりやすい実施例を紹介する	ユーザー視点で仕事をしないといけないと思わせるために、簡単なワーク体験を実施する	概念、手法などを事例で解説する ※事例共有が難しいケースがある	学んだ事を教える立場になる機会を提供する			ユーザーの視点で考えるとよいという事が分かる	HCDの手法の活用の仕方が分かる		