

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*		
IT企業内でのサービス開発プロセスファシリテーション	他薦	株式会社コンセント 赤羽太郎	2014年	12月	9日
<p>推薦理由*： 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。 本プロジェクトには2つの要件があり、1つはユーザー中心発想でのウェブサービスの開発を実際に行うこと、2つ目はそれを通して人間中心設計の考え方を社内に浸透させることであった。実際にプロジェクトを行うにあたっては、仮説ペルソナを元に提供価値仮説を定めサービス開発プロセスのイテレーションを複数回くり返すLeanUXのプロセスと、ユーザーへの提供価値をまず定めるためにユーザーの観察、調査から始め複数のサービス接点での体験の一貫性を設計することを目指すサービスデザインのプロセスの2つを提示した。それに対しクライアントからは両アプローチでの開発を要望され、それを受け2つの開発チームを同時に別アプローチで走らせるというチャレンジを行った。HCD専門家が実務を行うのではなく、ファシリテーターとして参加し実際にユーザー仮説定義、実装、評価およびその繰り返しをクライアント社内メンバー主導で行ったHCDのプロセス普及事例及びHCDの社内導入方法を模索した事例として推薦したい。</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 活動の詳細をご記述 【要求の明示】LeanUXチームでは仮説ペルソナからサービスアイデアを発想し、それに価値を感じる顧客開発をCPS仮説検証サイクルを軸に行った。サービスデザインチームでは町におけるユーザーの観察からモバイルとどのような関わりをしているかの観察結果を構造化し、アイデア発想につなげた。 【解決策の作成】サービス提供価値仮説の定義後、実際のユーザー評価に耐えうるモックアップを開発した 【評価】ターゲットセグメントに該当する社内のユーザーをリクルートし、複数回のテスト評価を実施した。</p>			
<p>最終成果物の概要*： 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> <ul style="list-style-type: none"> ・ユーザーペルソナ ・KA法の価値カード ・ストーリーマッピング ・タッチポイントダイアグラム ・AS-IS & TO-BEのカスタマージャーニーマップ ・モバイルサービスのモックアップ 		<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。 異なったUXプロセスアプローチで実際にサービスの価値定義から開発、評価までつなげ、そのイテレーションはクライアント社内で行うことができる体制を作ることができたと考える。HCDはもちろんHCD専門家だけのものではなく、サービスや製品開発を行う企業が実際の事業において適用してこそ意味がある。この観点において今後HCDの考え方を日本でさらに普及させるために有用なケースであると考え。また、HCDを根底に2つ別のアプローチを開拓、実験できたことでその後のHCDの社内浸透に貢献できたと考える。</p>			
		<p>同意事項*： 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

受付番号 : 15	承諾する

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*	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。
IT企業内でのサービス開発プロセスファシリテーション	(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
受付番号：15	