

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

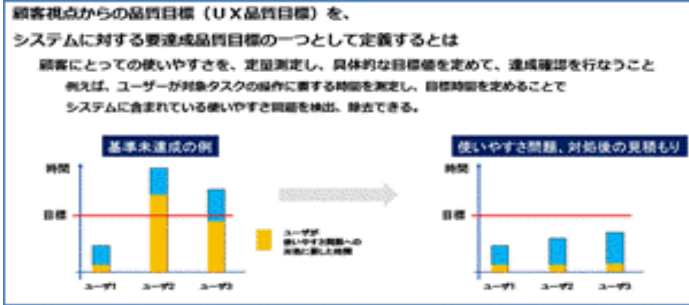
事例名*	いずれかを削除*	記入者氏名*	記入日*	
使いやすさの品質目標値を定義した全社的な品質管理	他薦	平沢尚毅 早川誠二 鱗原 晴彦	2014年	10月 20日
<p>推薦理由*： HCD活動として優れている点、今後のご自身の活動において参考になる点などを記述して下さい。 利用品質メトリクスSIG事例研究会 第2回の発表事例を元に推薦する。</p> <p>使いやすさを測るメトリクスを考案し、実務導入し効果を上げた先進事例を事例研究会参加メンバーに示したことでHCDへの関心層を新たに増やす契機となり、利用品質メトリクスSIGの活動を活性化することに期待する。</p> <p>その成果は社内でも認められ、部門内や全社規模の賞を獲得したという点も評価できる。 実際に品質管理に使われたこと、設計部門のエンジニアの理解を得たことは特に意義が大きい。 本発表の数値化の考え方は、使いやすさを商品の差別化要素に位置づけることが可能なことを示す。</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く</p> <p>Specify the user requirement ⇒目標設定</p> <p>Produce design solutions to meet user requirement ⇒目標を考慮して設計</p> <p>Evaluate the designs against requirements ⇒目標達成確認</p> <p>のように、上記3つのサブプロセスにおいて使いやすさ品質を管理する仕組みの構築。</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。 事例の発表概要は以下の通り</p> <p>(1)使いやすさを、数値化し、目標値を決める手法について紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> 特定のタスク達成において、ユーザーが操作に要する時間に着目し、数値化 ユーザーが我慢できる長さを調べる実験や既存サービスでのベンチマークを行ない基準を設定 <p>(2)定義した達成目標（値）を用いて、品質管理の仕組みとして機能させた</p> <ul style="list-style-type: none"> 達成確認テストを行ない、目標未達の場合は改善を実施 市場に出る商品のバラつきを、品質目標値でコントロール可能になった 目標値達成商品の、How to callが7割減した事例があるなど効果も確認 <p>(3) 2013年度、全事業部にて適用商品を選び、使いやすさを対象として品質管理に導入した</p> <ul style="list-style-type: none"> 対象とするタスクを拡張し、使いやすさに関するガイドラインを作成 適用商品の特徴に応じて、対象となるタスク、目標値を決めて品質管理に導入 使いやすい商品実現を努力した成果が数字で見えるとして、設計者の理解、協力も得られた。 本活動の成果を認められ、品質に関する全社規模、部門規模の賞を受賞した 		<p>専門家としての評価*：評価するポイントやできれば、表彰による波及効果などをご記述ください。</p> <p>使いやすさに具体的な目標値が設定可能なこと、目標値を達成することで商品の差別化要因にできるという知見を広め、従来曖昧であった使いやすさに新しい考え方、提供価値を導入できた。</p> <p><利用品質メトリクスSIGの平沢主査の講評を抜粋></p> <ul style="list-style-type: none"> 設計が認めたことが素晴らしい 数値の設定の仕方で、他社に勝っているとか、新技術投入で圧倒的差異化の実現など、使いやすさで価値を示す可能性 <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>		
受付番号：21		承諾する		

事例名*

使いやすさの品質目標値を定義した全社的な品質管理

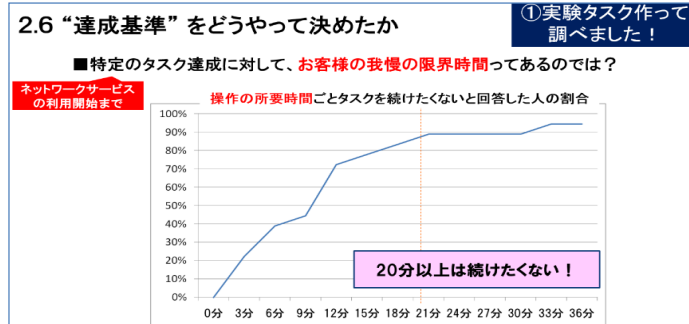
参考資料：以下の欄内に添付してください。画像は合計1GB以内になしてください。

(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・ウェブページの記事や論文など。



3-1. 使いやすさの数値目標を決めて達成確認する仕組みを定義(FY10)

- 品質目標の一つに、前述の使いやすさの数値目標を加えることを仕組みとして定義しました
- 合わせて、関係者の合意を慎重に撤回しながら獲得しました



3-6. 導入効果

導入前の機種と比較し、対象タスクにかかわる機能について、お客様からの How to Call が減ったなど効果が確認できた。

- 商品A
 - How to Call 総数: 75% に減少
 - 機能Xについての、How to Call: 55% に減少
- 商品B
 - How to Call 総数: 30% に減少
 - 機能Yについての、How to Call: 20% に減少

受付番号: 21