

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*
クラウド型輸送計画システムの開発	他薦	西澤 よそ子	2014年 12月 15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。 専門家（ユーザ）の誇りを持続しながら、専門レベルの度合いを引き下げるという矛盾する課題を解決することによって業務の効率化とともに新しい体験をユーザに提供した。そのアウトプットとしての効果も素晴らしいが、技術伝承という長年の課題に対し、解決への足掛かりとなるであろうソリューションを実現したことは、ユーザの本質的な理解がなされたことと、関係者を巻き込んで進めるプロセスを実施したためと考える。プロジェクトそのものはHCDプロセスを念頭に置いて進めたものでないが、人間中心な開発を念頭におけば、必然的にHCDプロセスを踏むことになり、その結果が素晴らしいシステムに繋がっている。HCD専門家が引っ張っていかなくても、その考え方とプロセスの確かな理解があれば効果が出せる活動が出来るということを示すもので、その活動の重要性を認識啓蒙させる活動の後押しとなる事例である。</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 顧客の理解>>エピソード収集手法で業務に対する価値観や心理変容までもを探り、本質的な課題の抽出している 要件定義>>快適な業務遂行に加え、新しい価値体験の誘発に配慮したあるべき姿のための要件を明確に定義している プロトタイプング>>提案を忌避されるゲーム的要素をあえて加えるなどの試みでお客様のウォンツに伝えるGUIを実現している 評価>>上市後においても常に改善する姿勢を具現化したお客様を巻き込んだ継続的な仕組みを作っている</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。 http://www.toshiba-sol.co.jp/solution/ux/case/c01-rail-cloud.htm 鉄道の輸送計画システムは、お客様ごとに個別に開発をするため価格が高額になります。高額な費用のために導入に踏み切れなかったお客様は、表計算ソフトや手書きによって輸送計画を作成しており、業務効率を安価に改善するソリューションが求められていました。そこで、「専門知識がなくても複雑な輸送計画が理解でき、手に取るように計画できる」クラウドを利用したシステムを開発しました。直感的操作の実現と従来利用されてきたダイヤグラム等のツールや見慣れたシンボルを応用したGUIをデザインでお客様の「業務に対する愛着」という新しい価値体験を与えるシステムになりました。一方では、システム導入者側の立場にも配慮し、投資対効果や業務効率の改善度が高いシステムを実現しました。このシステムは、業務に携わるお客様のウォンツに伝える機能やGUIデザインの魅力は、鉄道事業以外のお客様にも口コミで広がっています。また、今後はお客様からの改善要求や機能追加のご要望を反映する仕組みも設け、随時アップデートを重ねる、"お客様とともに成長するシステム"として期待されています。</p>		<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。 HCDプロセスの考え方の有用性を世に示す稀有な成功例であると考えます。また、本システムは、専門業務からの脱皮という閉鎖職種に風穴を開ける可能性があるイノベティブなシステムで、HCDとイノベーションの結び付ける事例ともいえる。以上のことより、本開発にアワードを与え、広く一般に知らしめることは、HCDの有効性や効果を世に示すとともに、新し革新的システムを開発しうることを知らしめることになり、HCDプロセス導入の呼び水になる。</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

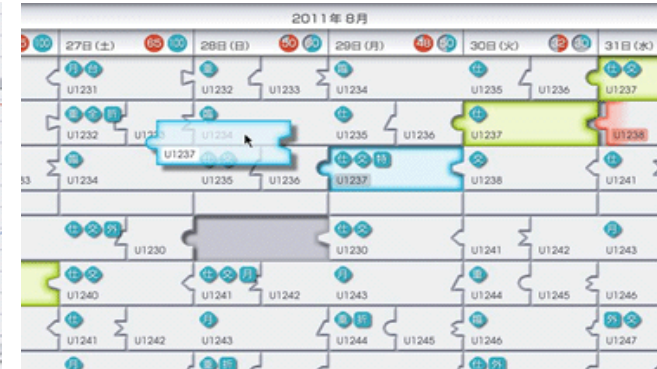
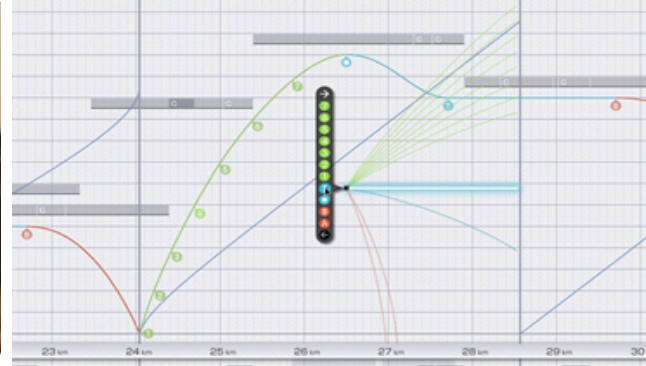
受付番号 : 25	○承諾する

事例名* クラウド型輸送計画システムの開発	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
-------------------------------------	---

鉄道などの輸送・物流事業者向け輸送計画業務用クラウド型SaaS。

愛着のある業務を、愛着のあるやり方で。鉄道業務に携わる方々の仕事に対する誇りや愛着をデザインに活かし、業務の効率化を実現しました。

専門性の高い複雑な操作を排除する一方で、業務の本質を追求した直感的な操作性をソフト上に再現することで、専門知識がなくても、複雑な業務が簡単かつ短時間で行えます。



[クラウド型輸送計画作成システム - 東芝](#)

[クラウド型輸送計画システムの開発における UXデザイン ... -](#)

<http://www.toshiba-sol.co.jp/solution/ux/case/c01-rail-cloud.htm>

ポイント：

- ①ダイヤグラムの作図をモチーフに「線を引く」という動作による入力方法を取り入れ、直感的な操作を実現直観的な操作を実現
- ②電車の陰影の利用や、切符の切り欠きを連想させる凹凸を、パズルのようにつなぎ合わせる操作によって、親しみのあるグラフィックで効率的な運用を実現
- ③クラウドにより、安価で継続的な改善が可能なシステムを実現

受付番号：25