

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*	
経験系列記号を用いたユーザエクスペリエンスの分析方法	自薦	伊藤 泰久	2014年	12月 31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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・HCD活動を行うなかで、サービスや製品の対象利用者の利用実態を把握することは、非常に重要であるが、調べれば調べる程、利用状況は複雑であり、また利用に関する時間軸を加味すると、さらに記述が難しくなると言う課題がある。 ・利用状況の記述方法として、ペルソナ・シナリオ法や、カスタマージャーニーマップなどがあるが、時間軸に沿った長期にわたる利用体験を分析・記述する新しい方法を提案している。 ・本手法は、プロップが行ったロシアの魔法昔話の形態分析の方法を参考としている。この方法が現代のITサービスにも適用できることを確認し、HCDの手法として提案している点がユニーク。 		<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>[利用状況の把握と明示]</p> <p>時間軸に沿った長期にわたる利用体験を調査し、その結果を類型化・記号として抽象化し、経験系列記号として記述する。</p> <p>[要求事項に対する設計の評価]</p> <p>記号化した利用経験に紐づけられる要求事項を評価する。</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。</p> <p>概要：</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システムが複数の機能を持ち、サービス提供期間が長期にわたっている場合、サービス利用者の利用経験を把握し記述することが難しい。 ・本方法では、利用者が持つメンタルモデルの個人史的変遷および利用体験を、物語的分析により類型化、時系列的に「経験系列記号」として表すことで抽象化し、利用者に共通するパターンや特徴をとらえる。 <p>方法：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 対象製品やサービスの利用者に対し、インタビューやユーザビリティテスト等の調査を行い、利用者の対象製品・サービスとの出会いから利用前・利用中におけるメンタルモデルの変遷や、利用経験を時間軸を考慮しながら聞き出す。 2) 物語的分析では、プロップの「物語の形態分析」の方法を適用し、サービスに関する登場人物および登場人物の行為を類型化、記号として表すことでサービス体験を抽象化し、経験系列記号として表現する。 3) HCDにおける評価を行う場合は、記号化された経験ごとに過去の関連した経験との関係性を含めて、UX（ユーザビリティを含む）の評価を行う。 		<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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長期的ユーザビリティや、使用前・使用中・使用後におけるUXを考慮したデザインが求められている中、過去から現在までの経験を調査・分析し、記述する新しい方法として有用性が認められる。 ・時間軸に沿った長期にわたる利用体験を抽象的に表現でき、パターンを分析することができるなど、サービス利用の実態把握やサービス企画のためにも活用できる手法と言える。 <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>		
<p>受付番号：29</p>		<p>承諾する</p>		

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。
経験系列記号を用いたユーザエクスペリエンスの分析方法	(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

当該事例の掲載論文 ※下記のリンクより参照可能

- [1] 伊藤泰久, 宮路亮平, 齋藤祐太, 物語的分析によるサービスのユーザエクスペリエンス評価, サービス学会 第1回国内大会, 2013/4/11
[\(1\)論文集原稿](#) [\(2\)ポスター発表原稿](#)
- [2] 伊藤泰久, ユーザエクスペリエンスをデザインするための物語と登場人物に関する一考察, 日本人間工学会 関東支部第40回大会, 2010/12/4
- [3] 伊藤泰久, 物語性を考慮した人間中心設計に関する一考察, 日本人間工学会 アーゴデザイン部会 コンセプト事例発表会, 2011/9/3

図1 調査・分析の手続き(イントラネットの例) [1]



図2 物語的分析の方法[1]

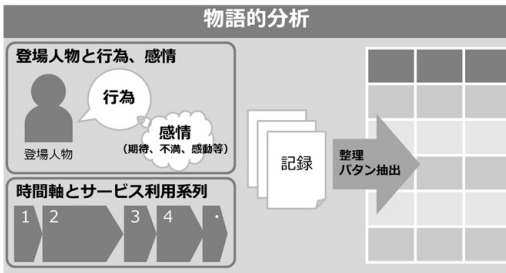


表1 物語的分析による経験の類型化[1]

登場人物(行為者)	行為の領域(機能)	記号
(1) 評価対象サイト利用者(主人公)	評価対象サイトを知る	A1
	意味づけ	B1
	意味づけの変更	B2
	情報を検索	C1
	情報を探索	C2
	新着情報を閲覧	D1
	限定された情報獲得	E1
	混乱の中での情報獲得	E2
	自部門PRの掲載	F1
	掲示板の使用	G1
	対 評価対象サイト以外のイントラ	情報を検索
対 一般サイト	検索サイトで情報を検索	J1
	検索サイトで新着情報を閲覧	K1
(2) 会社(委任者)	外部サイトで情報を入手	L1
(3) 会社(委任者)	異動の要請	M1
(3) 評価対象サイト提供者・運用者(随行者)	評価対象サイトの紹介	N1
(4) 評価対象サイト(援助者)	情報検索機能の提供	P1
	情報探索機能の提供	P2
(5) イントラ(評価対象サイト以外の援助者)	新着情報の提供	P3
	情報探索機能の提供	R1
(6) 一般サイト(援助者)	検索機能の提供	U1
	新着情報の提供	U2
(7) 教育サービス提供者(援助者)	情報の提供	V1
	教育訓練の実施	W1

図3 経験系列記号によるサービス利用経験の表現[1]



凡例 {} : 時系列的に繰り返される利用体験

青字 : 利用者の期待を上回る体験

赤字 : 利用者のサービスに対する期待を下回る体験

受付番号 : 29