



IT-X2022講座

UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザーの心地良い体験からユーザー要求定義を考える

2022年8月26日・9月2日

一般社団法人 UX設計技術推進協会

Confidential 2022 / 一般社団法人 UX設計技術推進協会 / All rights reserved

IT-X2022講座

UX設計：DX時代のユーザー要求定義

①顧客価値と企業が提供する品質

内容

第1章：提供者が造る品質を理解する

第2章：ユーザーが期待する品質(魅力的品質)を理解する

第3章：ユーザー価値（品質）を向上させることを考える

②UX設計と価値

内容

第1章：UXを記述する手法の紹介

第2章：UX設計とは

③体験価値実現のためのユーザー要求定義

内容

第1章：魅力的なUX実現につながるタスクの抽出

第2章：タスクの分析（行動解析）とユーザー要求

第3章：品質要求



Confidential 2022 / 一般社団法人 UX設計技術推進協会 / All rights reserved

2

IT-X2022講座

UX設計：DX時代のユーザー要求定義

①顧客価値と企業が提供する品質

目的（ねらい）

製品/システム/サービスの提供者が造る品質、また、製品/システム/サービスを選択して利用する立場のユーザーが期待する品質を理解する

身の回りにある製品/システム/サービスのユーザー価値を意識できるようになる

検証業務におけるユーザー価値を向上させる意味を考える

内容

第1章：提供者が造る品質を理解する

第2章：ユーザーが期待する品質(魅力的品質)を理解する

第3章：ユーザー価値（品質）を向上させることを考える



Confidential 2022 / 一般社団法人 UX設計技術推進協会 / All rights reserved

3

IT-X2022講座

UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：提供者が造る品質を理解する

（絶対に達成されるべき品質）

提供者が市場に出すために必要となる品質を知る



Confidential 2022 / 一般社団法人 UX設計技術推進協会 / All rights reserved

4

IT-X2022講座

UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：絶対に達成するべき品質

1）安全な商品/サービスを提供する（安全確保）

人の生命、身体または財産に危害を及ぼす可能性がある商品やサービスを出荷してはいけない

2）法令/法規を遵守する（法令遵守）

各国の法令に定められた規格/基準を守らなければならない

各国の法令に定められた表示規則を守らなければならない

3）約束した機能が提供されている（機能完全）

宣伝やカタログ、取扱説明書などで約束した機能が商品やサービスにより提供されており、正しく動作しなければならない



Confidential 2022 / 一般社団法人 UX設計技術推進協会 / All rights reserved

5

IT-X2022講座

UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：絶対に達成するべき品質 - まとめ

品質の高さ

品質絶対達成目標

AI機能

個人情報保護

アクセシビリティ

機能完全

約束した機能が提供されており、正しく動作する

セキュリティ脆弱性

法令遵守

各国法令に定められた規格/基準/表示規則を守る

安全確保

人の生命、身体又は財産に危害を及ぼさない

ここまで達していることが製造の必要条件



Confidential 2022 / 一般社団法人 UX設計技術推進協会 / All rights reserved

6

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：ユーザーが期待する品質を理解する（魅力的品質）

ユーザーが提供者に求める品質を知る

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 7

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：ユーザーが提供者に期待する品質

品質の高さ

ユーザーが期待する品質

品質 絶対達成目標

機能完全

約束した機能が提供されており、正しく動作する

法令遵守

各国法令に定められた規格/基準/表示規則を守る

安全確保

人の生命、身体又は財産に危害を及ぼさない

ユーザーが価値と感じられる

・他社に見劣りしない品質

・ユーザーの期待に応える品質

ここまで達していることが製造の必要条件

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 8

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：ユーザーが求める体験価値を向上させる

機能や性能中心の企画・開発からユーザーの体験価値を重視した取り組みへ

項目	機能・性能中心の開発	ユーザーの体験を重視した開発
付加価値	最新の技術	新しい体験、心地良い体験
優先する参照情報	要素技術のロードマップ（プロセッサ、メモリ、部品など）	ユーザの業務や生活
企画・開発の焦点	個々の製品単体	様々な機器やサービスによって提供されるユーザー体験（トータルソリューション）
製品の価格	高性能・高性能＝高価格	ユーザーの求める体験＝高価格
開発体制/組織	事業部制、限定的な組織間協業	横断的な組織、目的のために組織や会社を超えた協業
人材育成	最先端の技術を駆使して、機能/性能を作り込むスキル	真の価値、ビジネス制約を加味して、ユーザー体験を作り込むスキル

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 9

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UX（User Experience）とは（ISO9241-210の定義）

「製品、システム、サービスを使用した、および／または、使用を予期したこと起因する人の知覚（認知）や反応」と定義されている

製品・システムやサービスを**利用し体験する時間の流れ**の中で、**ユーザーが感じる**様々な反応や認識する**価値**である

UXの良さに影響する要素

- 製品/システム/サービスの特性
ブランドイメージ、外観、機能、性能、インタラクションの動作など
- ユーザーの内的状態
身体的状態、態度、スキル、パーソナリティなど
- 利用状況

時間の流れ

使用前 / 使用中 / 使用後がある

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 10

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：利用時の品質（UX）と製品品質（UI・ユーザビリティ）

製品品質

ユーザビリティ（製品/システム）

UI（ボタン、画面、音声）

UX（ユーザー体験）

（ユーザー特性・利用状況）

システム/ソフトウェア製品品質

製品品質

ユーザビリティ

UX

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 11

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：品質と顧客満足度との関係

狩野モデル（東京理科大学名誉教授）

顧客の満足度

満足

有ると満足

魅力的品質

無くて不満を感じない

一元的品質

不充足

有りて当たり前

当たり前品質

無いと不満

満足

気に入らない

物理的充足状況

項目	内容	例（スマートフォン）
魅力的品質	不充足でも仕方がない（不満には思わない）が、充足されれば満足	ハイレゾ音源（あれば良いが、なくても不満ではない）、曲面液晶など
一元的品質（性能品質）	不充足だと不満、充足されると満足	バッテリーの持ち（稼働時間が長ければ満足、短いと不満）、重量など
当たり前品質（基本品質）	不充足だと不満、充足されて当たり前	通話音声（音が良くて当たり前、聞き取りづらいと不満）

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 12

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：主機能に注目して、大切な利用ユーザーの見落とす

高齢者が
家族の契約した見守りシステムのカメラを気にする

見守りたいユーザーの観点のみが主体的に具体化される。

対象ユーザー	顕在化機能	潜在化機能
見守るユーザー	- 異変/危険の予兆など - 不自由がないか	- 寂しさを満たす - 会話する
見守られるユーザー	- 守られる安心感 - 孫の成長など	存在の意義を感じるはい

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 13

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第3章：ユーザー価値（品質）を向上させることを考える

ユーザー価値の造り方を理解して、今後の社会貢献を考える

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 14

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第3章：ユーザーと提供者の思いのズレが発生する

ユーザーは、自分のやりたいことのために
継続して安心・快適に提供機能を使える
ことを期待して、製品/システム/サービスを購入して使用する

UXが大切 満足度 ・ より優れた経験

提供者（企業）は、
付加価値として新しい機能を提供する
することで、製品/システム/サービスを購入してもらう

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 15

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第3章：UX設計のポイント

UX設計とは、下図に示されるように、
・ **顕在・潜在的なユーザー要求とビジネス要求**
を入力として、ユーザーの体験価値を定義して、具体化することです。

大切なことは、
明確に体験価値を定義すること、その達成度合いを明確にすることです。

ユーザー要求
顕在的・潜在的

ビジネス戦略
ブランド価値
事業/市場位置付け
リソース

ユーザー体験価値
ユーザーの本質的要求と
ビジネス提供の方針を満たす

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 16

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第3章：ユーザー価値を向上させることを考える - まとめ

いま、ビジネス環境が大きく変化している
複雑で、混沌とした、不確実なビジネス環境

各人/各社が持つ経験と知見から
顕在・潜在的なユーザー要求とビジネス要求
を導き、担当業務の価値向上を具体化する

ユーザー視点で、より良いUX設計でビジネス強化を具体化する
新しい体験 / 市場拡大 / 儲かる商品開発

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 17

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

②UX設計と価値

- 目的（ねらい）
 - ユーザー体験価値を理解するため、UXが持つ特性やUXを具体的に記述する方法について理解する
 - 良いUXを提供できるようにするUX設計の流れの概要を理解する
- 内容
 - 第1章：UXを記述する手法の紹介
 - 第2章：UX設計とは

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 18

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：UXを記述する手法の紹介

UXの記述方法を学ぶ

UX自己分析ワークシート

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 19

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：顧客体験/UX (User Experience) の時間の流れ

UXは、ユーザーが製品/システム/サービスを利用し体験する時間の流れの中で、感じる様々な反応や認識する価値である。(UX白書より)

UX (価値)：ユーザーが感じる価値は、時間経過に従い、体験を通じて変化する。

価値発見 (開始) (利用終了) 時間

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 20

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：UXの価値を定義する手法の紹介

UX自己分析ワークシート 千葉工大 安藤昌也 教授

http://andoken.blogspot.com/2017/06/ux_3.html

UX自己分析ワークシート	評価 点数	0点 0/10点	評価点の 補足評価	00 /10点満点
最初にユーザーが感じる価値は何か？ (予期的UX)			これはユーザーが最初に感じる価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。	
利用中、利用後、利用時間全体にわたって感じる価値は何か？ (一時的UX)			これはユーザーが利用中、利用後、利用時間全体にわたって感じる価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。	
利用中、利用後、利用時間全体にわたって感じる価値は何か？ (エピソード的UX)			これはユーザーが利用中、利用後、利用時間全体にわたって感じる価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。	
利用中、利用後、利用時間全体にわたって感じる価値は何か？ (累積的UX)			これはユーザーが利用中、利用後、利用時間全体にわたって感じる価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。それは製品やサービスが提供する価値。	

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 21

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

UX自己分析シートとは

本手法を考案した安藤先生のスライドを引用
<https://www.slideshare.net/masaya0730/ux-237006080>

UXデザインは普遍的な考え方です

あなたの顧客（本当のユーザー）がこれから作る製品を使った後にその良さを他者になんと伝えますか？それをあらかじめ想定してから作るのがUXデザインです。だから作る人全員がわかっているべきことですよね

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 22

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UX設計とは何か

魅力的なUXを提供するアプローチ（考え方、プロセス）を理解する

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 23

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UX設計が、もたらす価値は何か

- 現在のビジネス環境において、
 - 競争が激しく、変化が早いビジネス（不確実性の強い）環境の中で、リスクを最小限に抑えて、無駄のない商品化を具体化する（仮説検証を繰り返す重要性）
- ユーザーが満足するUXを実現するためのソリューションを提供する
 - ユーザーの抱えている問題や潜在的なニーズを早く発見する

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 24

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UX設計で実施すること

■ 開発の手順

下から上に順に横上げていきます

The Elements of UX
Jesse James Garrett(2000)

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 25

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UXで得られる価値とは *第5回で紹介

■ 設計Stepごとに整理した表

階層	設計Step	達成目標/評価視点	評価方法	
価値	価値	満足度、NPS、継続利用意向、使用状況、価格など	運用データ解析 対象者インタビュー	
	行動解	タスク	目標達成への所要時間/所要手順(As Is と To Be とで比較) タスク自体の妥当性 妥当性評価 (As Is と To Be とで比較)	適合分析 議論
		ユーザーシステムインタラクション要求	ユーザー関連品質要求 (有効性、効率性、リスク回避性など) 達成時間、達成率など	ユーザビリティ評価 運用データ解析 UI/UXガイドライン
インタラクション	機能要求	ユーザー視点での機能要件定義 (有効性、効率性、リスク回避性など) 応答時間など	性能評価 UI/UXガイドライン	
	コンテンツ詳細/情報構造選択	ユーザー視点で定義 (わかりやすさ、さがしやすさ) カードソートの正答率、必要情報を見つける時間など データ自体の品質は対象外	ユーザビリティ評価 適合分析	
	UIフロー	操作フローに関する品質要求 (有効性、効率性、リスク回避性など) 達成率、SUS、NEMなど	ユーザビリティ評価 運用データ解析	
	画面設計	UI部品/操作フローに関する品質要求 (有効性、効率性、リスク回避性など) 文字高など	ユーザビリティ評価 UI/UXガイドライン	

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 26

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：魅力的なUXを実現する3つのアプローチ

① ①②③の3つのアプローチがあります

階層 / 状態	満足	不満 or 諦めている
UX	価値	① 本当に期待していた価値を体験できるようにする
	行動解	② 2つのアプローチ a. 対象タスクを不要にして目標達成できるようにする b. 対象タスクを魅力的にして目標達成への必須とする
UI	インタラクション	③ 困りごとなくタスクを実施できるようにする

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 27

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UX設計-調査と戦略

② 身の回りのアプリや困りごとを元に新規提案アプリの価値を定義

① UX自己分析ワークシート

評価項目	評価
「予期的UX」	0-100
「瞬間的UX」	0-100
「エピソード的UX」 Good	0-100
「エピソード的UX」 Bad	0-100
「累積的UX」	0-100

② 価値定義ワークシート

対象ユーザーの特徴
利用状況
うれしさを創る作用
かなしさを取り除く作用
使うことでどう生活が変わる

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 28

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第1章：UXの価値を定義する手法

① UX自己分析テンプレート

自分が感じているUXを言葉にしてみる。
・言葉にすることで感じている価値が(時間軸を意識して)明確になる

日常で困っていることありたい姿を、5W1Hで記述してみる。
・困ったことを解決することが価値になる
・自らの問題解決だけでなく無難や理想的な体験も記述

② (困りごとテンプレート)

③ 価値テンプレート

UX価値を導き出す。
・現状の困りごとやありたい体験を示す
・利用状況(シナリオ)も併せて

価値のみにフォーカスして記述良さがより共感できるようになり伝えたい相手の予期的UXにつながる

利用者が実感できる価値
自分自身も実感できる価値
他者が実感できる価値

価値の前提
得られる価値
エピソード的UX?
一時的UX?
累積的UX?

対象ユーザーの特徴
利用状況
うれしさを創る作用
かなしさを取り除く作用
使うことでどう生活が変わる

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 29

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

なぜ、UXの価値を(きちんと)定義するか

■ 開発の手順

優れたUXを確保するためには、一貫したUX設計が必要である。

基本となるどのようなユーザー体験価値を提供するのかを明確に。

表面のビジュアルデザインだけかっこよくても、そこだけ評価、改善してもダメ!

The Elements of UX
Jesse James Garrett(2000)

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 30

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

③体験価値実現のためのユーザー要求定義

- 目的（ねらい）
 - 魅力的なUXを実現するために行動解分析について理解する
 - 行動解分析においてユーザー要求を意識することが重要と理解できる
- 内容
 - 第1章：魅力的なUX実現につながるタスクの抽出
 - 第2章：タスクの分析（行動解分析）とユーザー要求
 - 第3章：品質要求

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 31

IT-X2022講座 第2回 UX設計概要より UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：UX設計で実施すること

■ 開発の手順

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 32

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

魅力的なUX実現につながるタスクの抽出

タスクに着目することで良いUXを提供できる

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 33

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

タスクとは

タスク

特定の目標を達成するためにユーザーが実施する一連の活動

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 34

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

目標とタスクの関係

ユーザーが意図した成果

- 特定の目標を達成するためにユーザーが実施する一連の活動
 - ✓ アプリと対話操作する活動
 - ✓ アプリ以外のシステムと対話する活動
- 具体的な手順ではなく、意味のある一まとまりとしてとらえる
- アプリやシステムとの対話がないユーザーの活動は無視してよい
 - ✓ タイマー式目覚まし時計において「睡眠」は対話のない状態
 - ✓ 睡眠状態を検知する目覚まし時計なら「睡眠」は対話状態
- 注記1 一連の活動には、身体的、知覚的及び／又は認知的なものがある。
- 注記2 タスクは、目標を達成するための特定の手段を述べたものであり、目標を達成するために使った手段と目標には直接的な関係がない。

[SOURCE: ISO 9241-11:2018, 3.1.11]

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 35

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第2章：タスクの分析（行動解分析）とユーザー要求

タスクとユーザー要求を意識することで良いUXを提供できる

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 36

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

改めて目標達成までのタスクを分析→行動解分析

■ “タスク”の分析とは

ユーザーが積極的にうれしく実施したいタスクかを改めて見直す

- ✓ 実はシステムに規定されて仕方なくおこなっていないか
- ✓ 実は上手く処理できずに手助けを求めているのか

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 37

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

タスク分析に有効なユーザー要求観点

■ 解決策を見つけるため、

各タスクごとにユーザー要求を考える

- ✓ ユーザー要求として妥当か検討する

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 38

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー要求とは

■ ユーザー要求事項とは(ISO 25065)

- 特定されたユーザーニーズを満たすためのインタラクティブシステムの設計及び評価の基礎を提供する、利用のための要求事項
- 注釈1: ユーザー要求事項は、システムのユーザービリティを高めるべく、ユーザーが効果的、効率的、安全かつ満足のいく方法でのシステム利用を可能にするために、ユーザーニーズ及び能力から導出される。
- 注釈2: ユーザー要求事項は、ユーザーに関する要求事項ではない。
- 注釈3: ユーザー要求事項には、ユーザー-システムインタラクション要求事項及び利用関連品質要求事項がある。
- 注釈4: ソフトウェア工学用語では、ユーザー要求事項は、ユーザーニーズ及び能力に基づく「機能的」及び「非機能的」要求事項の両方を含む。

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 39

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー要求を記述するルール

- ユーザーシステムインタラクション要求事項(U_IR n)と呼ぶ
- 主語は「ユーザー」であること
- タスク毎に記述していく
- 適切な表現記述であること
 - 対象を明確にする。
 - 肯定的表現にする。
 - 抽象化された表現をなるべく具体的な表現にする。
 - 一文一要求。要求が二つあるものは分けて表現する。
 - 品質的表現を入れ、機能の有無だけを示さない。
 - 方策的表現でなく、状態を表現する。
- 必須事項 (MUST) が望ましい事項 (WANT) がわかる表現にする
- 仮説が事実かを明確にしておく。
- おおまかな技術的実現性を想定するが、具体的な実現手段は記述しない。
- など

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 40

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

第3章：ユーザー関連品質要求という考えかた

ISO25065で規定されたユーザー要求達成の判断基準を設定する

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 41

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー関連品質要求とは

- ユーザー要求が実際に達成できたかの判断基準がないと品質管理ができない
- ユーザービリティテストのテスト要件にもなる
- ユーザー要求事項ごとに示した品質基準が、ユーザー関連品質事項である
- 利用時の品質特性を考慮して基準を設定する

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 42

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー関連品質要求での基準値の決め方

■ **利用時の品質特性を考慮とは**
以下の観点で基準を決めること

- 効果：
 - ★最優先の観点★これがNGだと目標未達となり効率や満足も無意味に
 - ・正確性：意図した成果に一致する度合い
 - ・完全性：全ての意図した成果を達成できる度合い
- 効率
 - ・所要時間
 - ・消費された労力
 - ・消費された資金
 - ・消費された資材
- 満足
 - ・身体的反応（快・不快）
 - ・認知的反応
 - ・感情的反応

・基準値は過去知見などから決める
 ・既存の類似機能の実情が参考になる
 ・最初は根拠にこだわすぎないこと
 ・決めて運用して見直すことが大切
 ⇒組織の知見として蓄えておく強みに

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 43

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー関連品質要求の記述方法

■ **ユーザー関連品質要求は以下の構文で記述する**

- ・ユーザー関連品質要求事項(U_QR n)と呼ぶ
- ・主語は、ユーザーとする
- ・定量的に品質基準を記述する
- ・制約や考慮すべき条件があれば記述する
- ・タスク全体を通した品質要求も定義する

例：映画館の予約アプリ

タスク Tn:空いている上映時間を確認する

U_IR n:ユーザーは、上映時間とともに空席状況も確認できなければならない

U_QR n1:**アプリ利用する90%のユーザーは、上映時間とともに空席状況も確認できると理解できなければならない**

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 44

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

機能（システムインタラクション）要求を定義するまでの方法

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 45

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー要求を定義する

■ **ユーザー要求事項は以下の構文で記述する**

- ・ユーザーシステムインタラクション要求事項(U_IR n)と呼ぶ
- ・主語は、ユーザーとする
- ・そのタスクでユーザーが達成すべき成果を記述する
- ・制約や考慮すべき条件があれば記述する
- ・必須事項(MUST)か望ましい事項(WANT)がわかる表現にする

例：映画館の予約アプリ

タスク T02:空いている上映時間を確認する

U_IR 1:ユーザーは、上映時間とともに空席状況も確認できなければならない

U_IR 2:ユーザーは、望みの席の条件を事前に指定できることが望ましい

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 46

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

ユーザー要求の記述

■ **ユーザー要求事項の抽出に悩んだら**

構文はいったん忘れて

- ・そのタスクでユーザーは何をアプリに実現してほしいと願うかを考える
- ・タスクは問わずにアプリ自体に対して何を願うか、期待してるかを考える

⇒どのタスクに対応するか考える

⇒タスクの構成見直しを考える

↓

★機能要求を記述するワークでは、こまもろ確認する

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 47

IT-X2022講座 UX設計：DX時代のユーザー要求定義

機能要求を定義する

■ **機能要求事項は以下の構文で記述する**

- ・システムインタラクション要求事項(S_IR n)と呼ぶ
- ・主語は、システムとする
- ・そのタスクでシステムが達成すべき成果を記述する
- ・制約や考慮すべき条件があれば記述する
- ・必須事項（MUST）か望ましい事項（WANT）がわかる表現にする

Confidential 2022 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 48

<UX全般についてもっと知りたい方への参考文献>

●「人間中心設計入門」 近代科学社
HCDライブラリ委員会 著

UXの基本的な考え方や取り組み方である人間中心設計に関して解説されています。



●「UXデザインの教科書」 丸善
千葉工業大学 安藤昌也 著

UXに関して、概要、基礎知識、プロセス、手法に関して詳しく解説されています。



Thank you.



U X D Q

URL: <http://www.uxdq.or.jp>

