2018年度セミナー関西開催

開催結果報告

初開催セミナーであったが、参加者の期待は大きいと実感

2019年3月26日

一般社団法人 UX設計技術推進協会

Confidential 2019 / 一般社団法人 ＵＸ設計技術推進協会 / All rights reserved

本日の内容

1. 目的
2. 内容
3. 参加者概要（担当職種）
4. 提供コンテンツ（講演）に対する満足度
5. 参加者の関心事（協会への関心）
6. セミナー風景
7. 質問事項
    1. UX設計技術推進協会の活動にどんなことを期待しますか。
    2. 参加者の困り事
    3. セミナーの運営面でご意見
    4. セミナー内容が期待外れの理由
    5. 協会講演への質問

Confidential 2019 / 一般社団法人 ＵＸ設計技術推進協会 / All rights reserved

目的

昨今UXの重要性が声高に叫ばれている中、誰もが、いつでも、どこからでも製品・システム・サービスを使用するIoT時代だからこそ、**安心で快適なユーザー体験価値を継続的に提供するためのUX設計技術**が必要です。

ユーザー体験価値から製品品質を導き、製品・システム・サービスを具体化して提供するには、

- ユーザーの本質的な要求や解決すべき問題を把握し、ユーザー体験価値を決める（要求と目標値）
- 製品・システム・サービスの要求仕様として定義する
- 発売後のフィードバックを活用し、ユーザー体験の改善を反映する

など、UX設計技術の基本的な考え方についてご紹介し、参加者の皆さまとの意見交換をいたします。

内容（アジェンダ）

1.はじめに　16:00-16:10

2.「ユーザー体験価値を開発プロセスに定着させるためには」　16:10-17:00

— 最新の国際標準規格を踏まえて考える—

小樽商科大学商学部　平沢尚毅 氏

3.「UX設計技術とその効果」　17:00-17:40

一般社団法人UX設計技術推進協会　理事/事務局長

シー・キュー・シー株式会社　代表取締役社長　根本　強一氏

4.「デザイン思考で客観UIから主観UXへ」　17:40-18:30

パナソニック株式会社

イノベーション戦略室ソフトウェア戦略担当理事　梶本　一夫氏

5.全体質疑応答、意見交換　18:30-19:00

Confidential 2019 / 一般社団法人 ＵＸ設計技術推進協会 / All rights reserved

講演概要

「ユーザー体験価値を開発プロセスに定着させるためには」
― 最新の国際標準規格を踏まえて考える― 小樽商科大学商学部　平沢尚毅 氏

概要：
ユーザー体験価値（以下UX）は、製品開発側だけでなく、情報デザイン、マーケティングの領域でも日常的に利用されることもあり、広く一般に拡がっている。一方、UXを製品・システムにどのようにして導入してゆくかは普及されているとは言い難い。また、ユーザビリティ専門家にとって、UXとユーザビリティはどう違うのか、そして、これらを開発ライフサイクルにどのように組み込んでゆくべきかは関心の高い課題である。こういった疑問に応えるために、国際標準ではどのように整理しているかを解説すると共に、UXを設計プロセスに導入するための指針を最新の規格を踏まえて説明する。

「UX設計技術とその効果」
一般社団法人UX設計技術推進協会　理事/事務局長、シー・キュー・シー株式会社　代表取締役社長　根本　強一氏

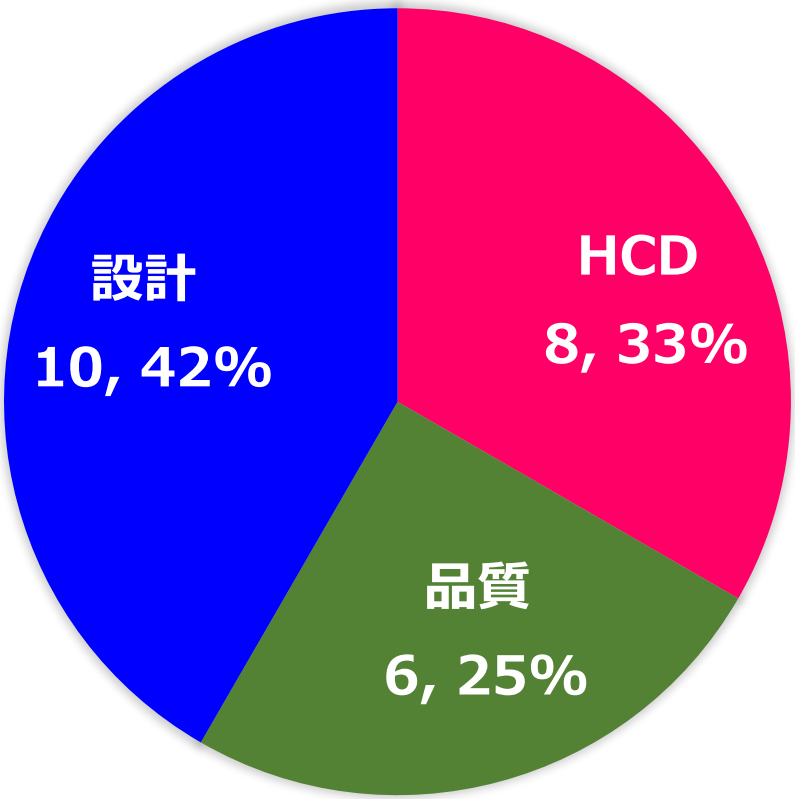
概要：
IoT/AIが急速に導入される生活環境において、ユーザーが安心・快適に継続して、製品/システム/サービスを利用する実現するひとつの重要な要素として「UX設計技術」があります。設計現場でUX向上に必要な新しい技術をどう加えるかを追求し、現場に適用することを定着させるために、UX設計技術推進協会を設立しました。良いUXの提供を目標としたシステムやサービスを確実に市場に届けて、ビジネスの競争力をあげること、それらを使ったユーザーが実際に良いUXを獲得して笑顔が増える。そんな社会の実現を目指していきます。今回は、この協会の活動概要を紹介します。

「デザイン思考で客観UIから主観UXへ」
パナソニック株式会社　イノベーション戦略室　ソフトウェア戦略担当理事　梶本　一夫氏

概要：
戦後復興からの電化の時代の社会環境は工業化社会であった。モノが欠乏し、生活を豊かにするためにはモノで満たせば良い価値観であった。しかし、モノ余りの時代になり、価値も個人ごとに多様化し、解決すべき明確な共通課題が無くなったのが、現在の超スマート社会である。一方で、技術革新が進み、従来では目的ごとに専用機でないと解決できなかったことが、ハードウェアの性能向上とコストダウンにより少ないハードウェアの種類の組み合わせで解決できるポテンシャルが高まった。そのポテンシャルをうまく利用し世界中で普及したのがスマートフォンである。個人ごとにサービスの多様性を指向したエコシステムが成立していく様子を「デザイン」の視点で解説し、日本企業に遅れている視点をあぶり出す。

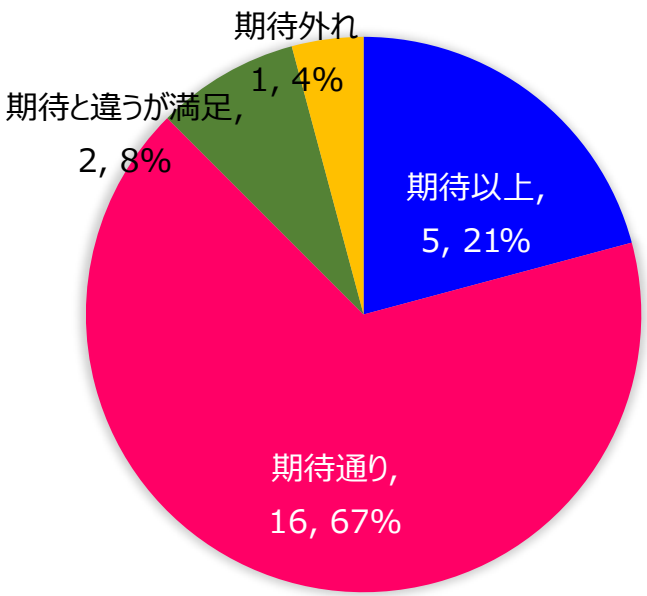
参加者の担当職種

開催目標通り、設計および品質関係を担当する方の参加が多かったことを大きな成果である



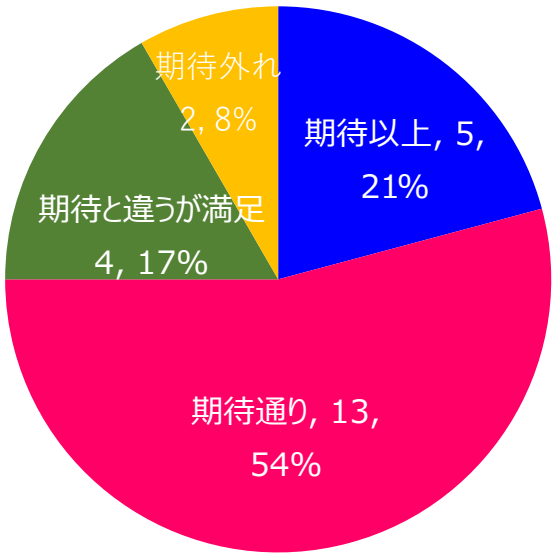
提供コンテンツ（講演）への満足度

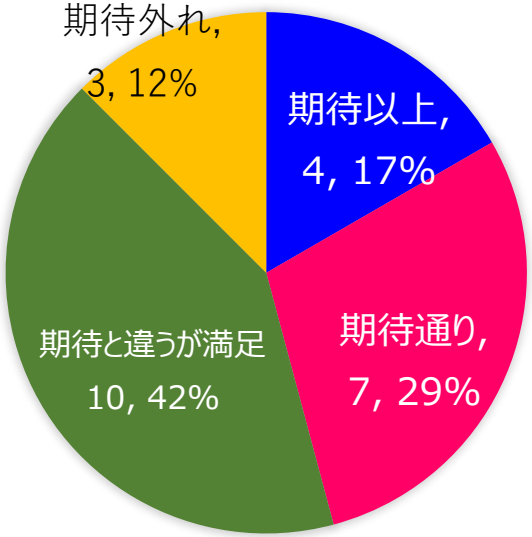
提供したコンテンツは、概ね、好感触で受入れて貰えた



「ユーザー体験価値を開発プロセスに定着させるためには」（平沢氏）

「UX設計技術とその効果」（根本）

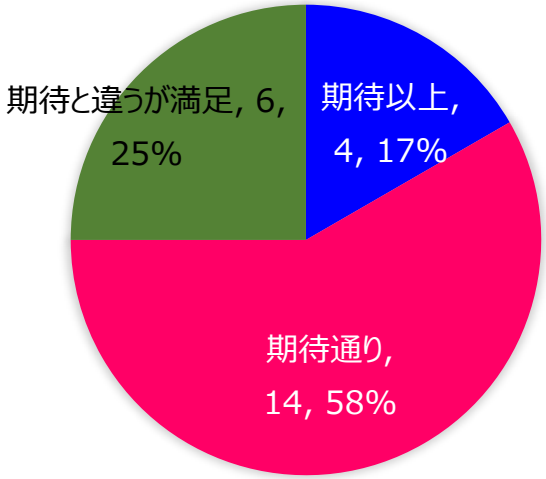




「デザイン思考で客観UIから主観UXへ」（梶本氏）

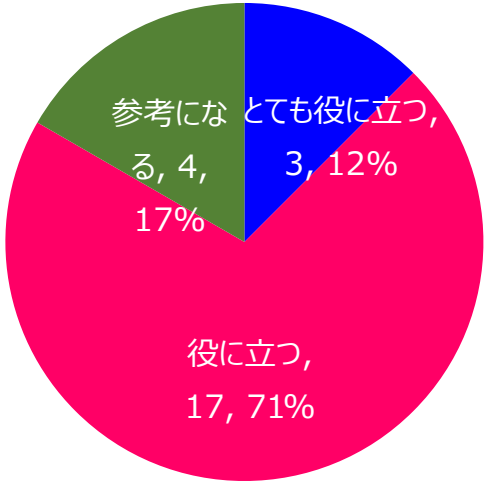
参加者の関心事

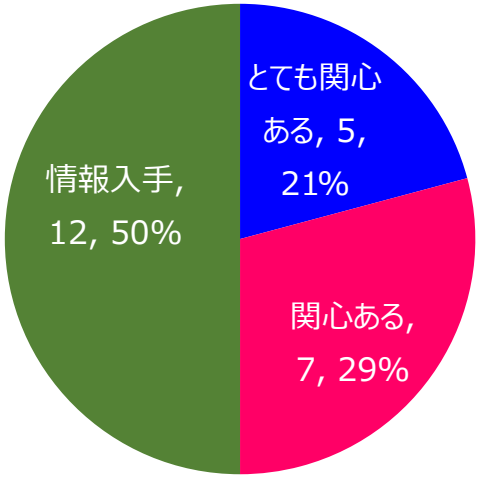
UX設計および協会の活動にも強い関心があることを明確になった



セミナーは満足できるものでしたか。

UX設計技術の考え方や方法は実務で役に立つか





UX設計技術推進協会の活動に関心がある

全体風景

一般社団法人 UX設計技術推進協会（UXDQ）セミナー
「ユーザー体験価値を設計要件として定義しマネジメントする、UX設計技術とは」
西館(W70):16号

講演および質疑応答風景

UX設計技術推進協会の活動にどんなことを期待しますか。

#	参加者の期待	協会の答え
1	経営層への説明	適用事例を体系化して、ビジネス/モノ造りの貢献度を明確にすることを心がけて、19年度の重要活動とする
2	UX導入によるビジネス上のメリットの解説方法や導入事例の紹介	企業からの課題提供を起点に、UX設計適用を積極的に推進して、その成果のエッセンスを発信する
3	人によって解釈が変わってしまうUX/UIの考え方を、一般の人や知見のない上司にもその有用性を分かりやすく伝えるノウハウがあれば共有して欲しいと思いました。	UX設計はモノ造りの原点回帰として、設計者が中心となって取組む活動であることを明確にして、専門的役割を持つ関係者で共有して対応できることを具体化していきます
4	成功事例の分析など、具体的な方法	はい、都度、成果を共有できるように推進します。 具体的な方法も成果とともに整理して提供します
5	（公開可能な範囲で）先進企業のUX設計技術ノウハウやコツを情報共有、ガイドライン作成	これは、当協会の発足の１つのモチベーションなので、参加される企業の方々を協力して実現していきます
6	UXが規格化されるのは嬉しいことですが、一方で規格化されると開発者側は規格を（文書上で）準拠することしか考えないなど、本質がないがしろにされたりする部分もあるので、そういったあたりをうまく進めることを検討していただけるとありがたいです。	UX設計は、手法/プロセスなどの道具を提供するもので、それらの道具をどのように使い、利用者に「安心・快適・継続」として使用して頂くかを考えて具体化するものです。この点をもっと明確に伝えられるような成果を提供します
7	ユーザにとっての価値が損なわれる振る舞いは問題、と言い切るための基準の策定を期待します	はい、その通りです。価値を定量化して、設計目標にできるように推進します
8	より定量・定性な観点で調査	はい、UX（価値・品質）を定量化することを推進します

参加者の困り事

#	参加者の期待	協会の答え
1	品質保証部とUXを測る指標が共有できない	不具合（損失）と価値が表裏であること、また、一定の品質の上に載せられる価値の重要性を整理したいと考えます
2	評価が難しい。何を指標にして良し悪しをはかると決めるのかで、結果を誘導しかねないと感じている。	はい、ここは当協会もポイントと考えています。 本質的な仕様の達成度が定量化されて共有できることが重要です
3	上流工程の意図が伝わらないおよび上流工程にユーザーの視点を入れること	はい、従来の開発プロセスの中で、有限なハードウエア、リソース、日程などの制限を加味した意図・視点を盛り込むことを実現できるようにします
4	UX設計後の開発受託が多く、上流設計を受託していくにあたっての設計プロセスの進め方についてどう教育していくかを課題としています。	役割と立場によって、いきなりUX設計へシフトということも現実的で無い場合も多いと思います。どんな工程でも利用者視点で捉えて、改善点を明確に抽出することを繰り返すことが重要だと考えます
5	必要性の認識に温度差がある。担当者個人に依存している。	はい、そのために、会社の取り組みとなるように経営層へ理解して頂く活動を進めて行きます。また、人材（技術者）育成も合わせて貢献します
6	UXをきちんと考慮しない（みんな頭の中にはぼんやりあるが）まま企画・開発を進めていくことによる、後戻りや売れないといったことが頻発しており、うんざりしてきている。	そのような事例を共有して頂き、改善できるように一緒に活動をさせてください。
7	「顧客体験価値を企画する」という発想が社内に広まっていないことが困りごとです。	はい、どこでも同じ課題を抱えていると思います 一緒に改善していきたいと思います
8	BtoBの会社に勤めており、なかなかクライアントの声を聞きにくい仕事のスタイルを取っているので、営業さんや企画の方を通してお客様のイメージ像をヒアリングして商品開発をしています。同じ環境の中で、ものづくりをしている企業でうまく業務を回せている企業があればお伺いしたいです。	BtoBは、一方で、利用者が明確という利点もあるかと思います。 利用者の声をきちんと受け止めて、それ以上に満足をして頂くためにもUX設計の本質を上手く適用して頂きたいと思います

Confidential 2019 / 一般社団法人 ＵＸ設計技術推進協会 / All rights reserved

セミナーの運営面でご意見

#	参加者の期待	協会の答え
1	興味深い内容をありがとうございました。	継続して定期的に有用な情報を提供していけるように活動を推進していきます。
2	質問を事前に書いて提出する方法はとても良かったです。	継続していきます。
3	質疑応答の仕組みが良かった。参加者の思考時間と講師の思考時間に待ち時間が無く、限られた時間で多数の質問に回答していただけた。	はい、更に工夫をして対応出来るようにします。
4	今回は京都開催で多少遠方でしたので大阪開催としていただくと助かります。	関西地区は、まだ、関係している企業も少ないのですが、今度は、大阪での開催を検討します。
5		
6		
7		
8		
9		
10		

Confidential 2019 / 一般社団法人 ＵＸ設計技術推進協会 / All rights reserved

セミナー内容が期待外れの理由

#	参加者の期待	協会の答え
1	部屋が少し寒かったことです。	ファシリティに気を配るように配慮します。
2	実践的な手法、プロセスなど、開発のヒントになることを期待していた。	はい、実績を積みながら、有用な情報を提供できるような活動を推進していきます。もし、課題等がありましたら、提要をして頂けると助かります。
3	イベント概要では「ユーザー体験価値から製品品質を導き、製品・システム・サービスを具体化して提供する」方法を具体的に学ぶことが出来るようにみえたので参加したいと思いましたが、実践には直結しづらい内容でした。	はい、抱える現場の課題の解決に貢献できるような情報を提供できるように活動を推進していきます。
4	設計要件への具体例があると予想していた。	はい、具体例を提供できるような情報の蓄積を推進したいと思います。
5	1日だったので、全体的な紹介になってしまったこと。	人材育成用のカリキュラムは、現在、開発中です。準備ができたら、アナウンスさせて頂きます。
6	UX設計技術の重要性をどう社内の知らない人たちに伝搬させるかの例や方法などがあればうれしかったです。	はい、多くの企業の方が同じ課題をお持ちです。貢献できるような情報を提供できるように検討します。
7	いち技術者として、UXをないがしろにされがちな社内の風土をどう変えていけばいいのか悩んでいます。 「ヨソの会社はこういう取り組みを始めています（こういう成功例があります）」というのを、社内で広めて危機感を煽ることも、重要かなと思っています。 もう少し具体的な内容にまで突っ込んだ各社での取り組みのお話が聞いてみたいと思いました。	はい、そのような共通課題を議論できるような場も設定したいと思います。

協会講演への質問

#	参加者の期待	協会の答え
1	UXの評価指標について何が考えられるか？（時間以外で） UXの優れたサービス・製品とその指標とされるものがあれば、教えて頂きたい	本質的な要求仕様が達成された状態はどうあるべきかを考えることで、定量化のアイデアが導かれる
2	ユーザーがデータを提供したくなるようなUXをデザインされた件、具体的に教えて頂きたい。いつ、どのようにすれば（インセンティブ）を設計されたのか	提供する意味と価値を丁寧に説明するか、得られる価値を提供することを考える
3	魅力機能の評価に対し、実際に人に操作して頂き、その達成率として評価するということをお聴きし、理解が深まりました。専門知識のある方が、ユーザーとして想定されている場合の人選をどうするか、という点はどうお考えでしょうか。 ユーザーの知識レベルを報告に起こすことが難しく感じます。	人に依存する評価も大切であるが、仕様と達成度を定義することで、評価者の属人性は吸収できるのではないでしょうか
4	理想とする設計にかかる期間はどのくらいでしょうか。 たとえば、納品まで1年だった場合の製品開発スケジュールをお聴きしたいです。	基本的な考え方は、短期間ほど良い 早く提供して、フィードバックを得て、改善するサイクルへと。
5	評価の基準としての時間はどのように計っておられますか。人によって、ばらつきがあると思うのです。	ばらつきがどのように影響するかですが、大枠で良いかと思います。 ストップウォッチで充分です。
6	スライド（UX設計のポイントの部分）もう一度、解説をお願いしたい。ちょっと速かったので。	はい、肝です。
7	ユーザーが「操作する時間：や「応答する時間」は設計目標として「計測」することが出来るが、「考える時間」はシステムとしてどのように継続するのか	システムという範囲を取説、WEB解説など、事前準備、提供情報として考え、計測する
8	UX認証の仕組みとは、どのようなイメージでしょうか。いつごろから、たとえば、3年度、5年後くらいでしょうか。	19年度にフレームワークを明確にして、20年度に実証実験へと。 その意味で3年位の期間で。
9	事業体が大きくなればなるほど、ボトムアップでUXをしようと思うと、設計や企画から遠い関係者（製造やサービス）をプロジェクトにアサインしにくいと感じるのですが、実際のところどうなのでしょうか。	はい、その通りです。しかし、企業のビジネス戦略として位置着けている企業も多くなっているので、混成チームが産む出す価値を協会ついても実績として提供するように推進します。

Confidential 2019 / 一般社団法人 ＵＸ設計技術推進協会 / All rights reserved

END

U X D Q

一般社団法人　UX設計技術推進協会

URL：　www.uxdq.or.jp

Confidential 2019 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved