

2019年度セミナー東京開催

開催結果報告

東京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5月18日 一般社団法人 UX設計技術推進協会

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

1

1

本ドキュメント内容

- 1. 目的
- 2. 内容、講演概要
- 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. セミナー内容が期待外れの理由



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

2

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。



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

3

内容 (アジェンダ)

日時:2019年4月25日(木)14時~17時(受付開始:13:30~)

会場:東京 株式会社明電舎 大崎会館

https://goo.gl/maps/ySdEakFpcmG2

1.はじめに 14:00-14:10

2.「ソフトウェア品質から考える顧客満足と価値」 14:10-15:00

東洋大学 経営学部 経営学科長 教授 野中 誠 氏

3.「UX設計技術とその効果 | 15:00-15:40

一般社団法人UX設計技術推進協会 代表理事

UX測研 代表

伊藤 潤氏

4.「しなくていいUXを実現するためのIoTサービス設計」 15:40-16:30

Qrio株式会社 IoT開発本部 本部長 山口 隆広氏

5.全体質疑応答、意見交換 16:30-17:00



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

講演概要

「ソフトウェア品質から考える顧客満足と価値」

東洋大学 経営学部 経営学科長 教授 野中 誠氏

概要:

さまざまな製品・システム・サービスがつながり連携する環境が急速に広がる中で、ソフトウェア品質の重要性がますます大きくなっています。製品単体としてバグを作りこまない製造品質を高める一方、つながる世界でのサービス全体として新しい価値を創り出すことも求められています。本講演でソフトウェア品質の基本概念を学び、顧客満足と提供価値の観点から企業にどのような取り組みが求められているか探るとントにしてください。

「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 代表理事、UX測研 代表 伊藤 潤氏

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、一般社団法人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。

「しなくていいUXを実現するためのIoTサービス設計」 Qrio株式会社 IoT開発本部 本部長 山口 隆広氏

概要·

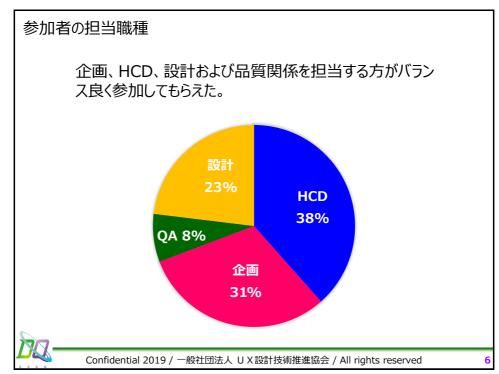
便利な生活を手に入れたかったはずなのに、気づくとやることや心配ごとが増えてしまっている。ハードウェアを絡めたIoTサービスの現場で悪意なく起こってしまっていることです。サービスの提供価値にスコープしているものの、その周辺の利用状況や心理的ハードルを加味できていないと実際に広く使われるサービスにはつながりません。機器の期待値と与えられた機能がマッチしているかも重要です。本講演では、ハードウェアを絡めたIoTサービスにおける利用者品質の担保により「しなくていいUX」を実現していくための設計についてお話ししていきます。

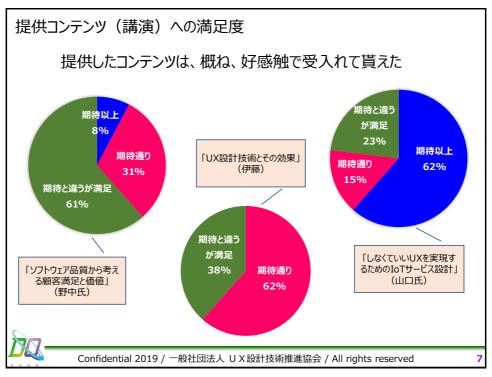


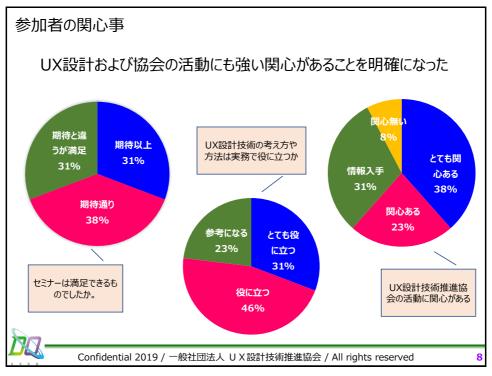
Confidential 2019 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved

- 5

5









C



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 ユーザーインサイトをとらえるための技術を「個人のスキルに 依存(=特定の人だけが出来る)」から「チーム・PJでの プロセス(=誰でもある程度出来る)」へと昇華させる方 これは、当協会の発足の1つのミッション(もしくは目的) 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 法をを普及させること UX設計プロセスの標準化 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 UXを実際の設計プロセスで回す方法の実現に向けた活 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 3 動を期待しております 者で協業(もしくは共創)して対応できることを具体化していき ます はい、都度、成果を共有できるように推進します。 4 もっと事例を知れると嬉しいです 具体的な方法も成果とともに整理して提供します 企業からの課題提供を起点に、UX設計適用を積極的に推 5 B to Bでの適用、普及活動 進して、その成果のエッセンスを発信します はい、UX(価値・品質)を定量化することを推進します 6 メトリクス作成ノウハウの伝搬 また、そこで得た経験と知見を横展開できるように s ます。 HCD netとの棲み分けがやはりあまりよく分からなかったで UXという言葉が、既に色々と解釈されるくらい、多くの活動が 実績を持っているのが現状だと思います。 す。エンジニアにも広めたいとのことでしたが、それはHCD netでは不可能だったのでしょうか?お話しの中で、協会 当協会は、色々な活動で生まれた成果を、実際の設計へ活 用する方法とその実践を試みことを効果的に推進したいと考え 名にバズワードであるUXを付け加えたと仰っていましたが、

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

11

11

それも少しひっかかりました。

参加者の困り事				
#	参加者の期待	協会の答え		
1	UXの評価手法	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。 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	デザインメトリクス開発ノウハウがないため、トレーニング機会を持ちたいです。会社があまりデザイン観点からのメトリクスを重視している文脈ではないため、実際に作り育てながら会社に根付かせていきたしと思っていますが、高額な研修に参加できる文脈・環境ではないため、学べる機会がなく、困っています。	課題を提供してもらい、参加者で色々な議論を行うような議論、場を造ることはできると思います。もちろん、機密保持を前提に議論の深みを考えます。実際には、機密保持を締結して、突っ込んだ議論をしている事例もあります。		
3	HCDプロセスを組み込むことが開発速度に対するブレーキとPM判断されてしまった点	はい、難しい課題です。HCDも明確なプロセスを持ち、システム開発にも プロセスがあります。これを上手く統合して、より効率良く開発できるように するのが、協会の目指す1つの目標です。		
4	よくある話ですが、数値目標が最も上位に掲げられることで、UXは 優先度が低く扱われてしまう点。	ここは、多くの企業で抱える共通は課題です。まだ、明確に説明できるような数字はないのですが、実績を蓄積していきます。		
5	企業などの組織への導入が理解されづらい。否定はされないものの、時間や費用をかけて行う価値が伝わりにくい、組織内に関心を持ち学習する人はいても、全社的な活動になりにくい。学問的に納得性のある手法や価値が説明できても、日常業務で忙しい中、手間の増えることはやりたくない(今までのやり方で何が悪い、技術主導で何が悪い)、ここに費用をかけたくないと思っている人に、「負担も費用 もかから、製品やサービスの価値が高まる」ことを体感できるやり方がないか、いつの間にか仕事に組み込まれていて、もっとちゃんとやれば、さらに高い効果が上がるといった方向への気づきや話を持っていきやすいやり方がないかと良く思います。段階的にシンパを増やし、巻き込む方法。	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		
B	Confidential 2019 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 12			

Confidential 2019 / 一般社団法人 U X 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	どう定義しマネジメントをするのが、聞きたかった。	はい、今後さらに定義を精緻化し、マネジメントの方法も含め会員の皆さんとともに検討してゆきたいと考えています。		
2	もっと具体的な方法について聞けると嬉しい。	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、提供して頂けると助かります。		
3	「しなくていいUXを実現するためのIoTサービス設計」の内容が簡潔明瞭でわかりやすく、自分の経験に置き換えて聞くことができた点。 UXDQの活動主旨や内容を知れる好機と期待していましたが、内容が盛りだくさんかつで理解しづらく、さらにHCD-Netと差異が見いだせなかった点が残念でした。	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				
5				
6				
7				
	Confidential 2019 / 一般社団法人 U X 設計技術推進協会 / All rights reserved 13			

