



2019年度セミナー

「ユーザー体験価値をユーザー要求事項として
どのように設計要件につなぐか」

開催結果報告

ユーザー要求の具体的な定義への期待が大きい

2019年9月13日

一般社団法人 UX設計技術推進協会

本ドキュメント内容

1. 目的
2. 講演概要
3. 参加者の担当職種
4. 提供コンテンツ（解説・ワークショップ）に対する満足度
 - 解説の満足度と もっと知りたかったこと
 - ワークショップの満足度と もっと知りたかったこと
 - 実務での役立ち度
 - セミナー全体風景
5. 参加者の協会への関心
 - 関心
 - 協会に期待すること
6. 質問及びアンケート
 - 講義での質疑応答
 - 参加者の現状の困り事
 - セミナー内容が期待と異なった理由

参加者29名/定員30名
アンケート回答21名



1. 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、製品・システム・サービスのユーザー要求仕様、システム設計仕様として定義することが大切です。

ユーザー要件（要求）定義の方法についてISOにもとづき解説し、ワークショップを通じて参加者の皆さまと理解を深めます。



2. 講演概要

「ユーザー体験価値をユーザー要求事項としてどのように設計要件につなぐか」

小樽商科大学 商学部 教授 平沢尚毅 氏

ユーザー体験価値を作り込むUX設計において、どのようにユーザー要求事項を定義し、システム／ソフトウェアの要件を導いて設計者に伝えるかは非常に重要なプロセスです。

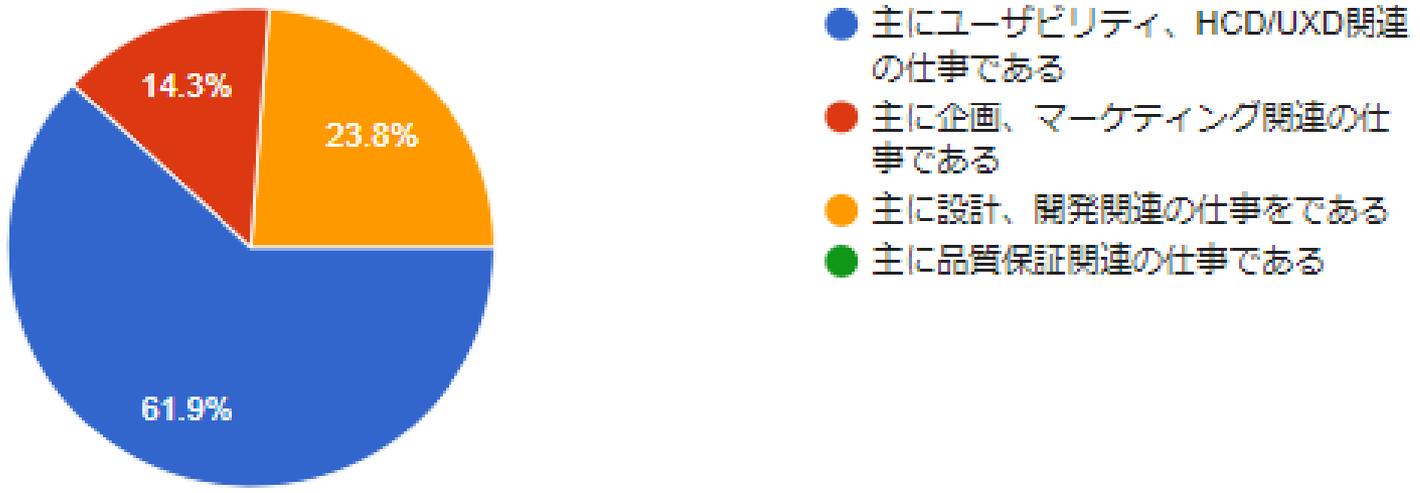
利用状況調査などから提案されたユーザー体験価値は、最終的にはシステム／ソフトウェアの利用を通じて実現されなければなりません。提案されたユーザー体験をシステムで実現するには、ユーザー体験を適切に要求事項化する必要がありますが、このプロセスは適切に実施されることがありませんでした。

一方、ユーザー要求事項の記述様式が2019年に国際標準ISO25065として施行されました。このセミナーは、ISO25065にもとづいてユーザー要求事項の様式を学ぶものです。

ユーザー体験価値の実装に課題を抱えておられる方、ユーザー視点から設計仕様を作成したいと考えている方、そもそもユーザー要求定義とは何かを学習したい方などの要請に応える記述テンプレート等を用いたワークショップです。今後のUI/UX開発に、直接役立つことが期待できます。

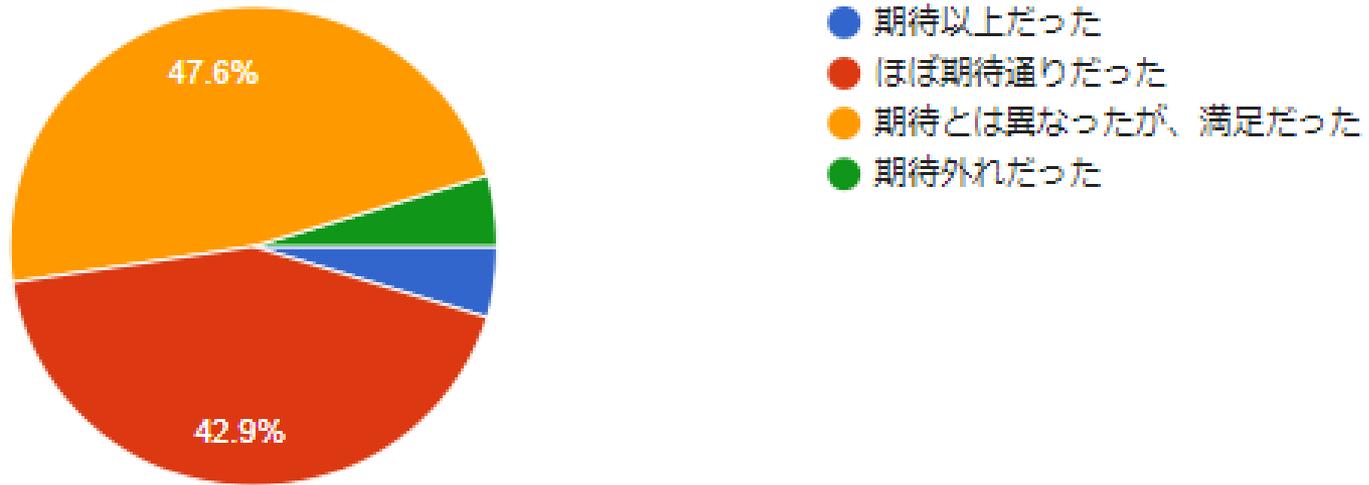
3. 参加者の担当職種

主にユーザビリティ、HCDに関わる方が中心であったが、ユーザー要求をいかに設計、開発のエンジニアの方々に伝えるのかに関心の高い方が多かった。



4. 前半の解説の満足度

ISOの詳細説明などやや難しい部分はあったが、全体的に好感触で受入れて貰えた



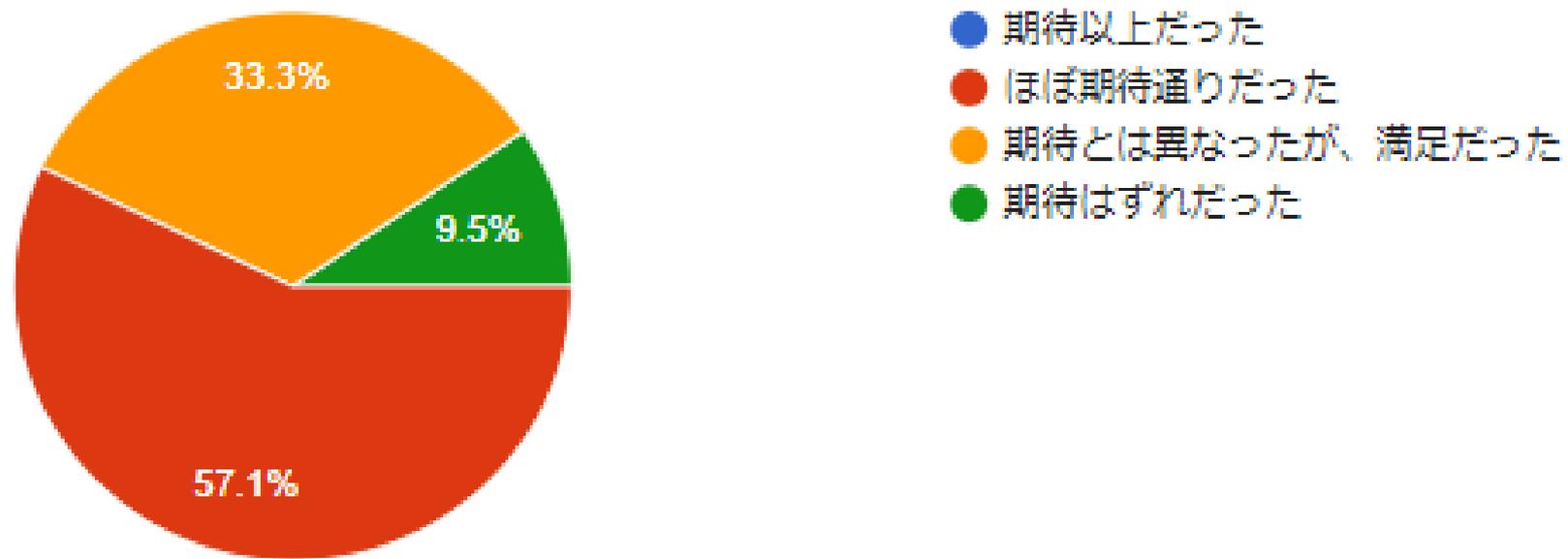
前半の解説では、どんな点をもっと知りたかったですか。

全体像、事例、個々の説明などもっと具体的に示して欲しいという要望がありました。
協会として今後、皆さまの要望に応える方向で進めて参ります。

#	
1	事例をもっと知りたいです。具体例が各一個でなく複数あるとよりイメージしやすかった。
2	ux～システム要求への紐付けまで、広い範囲のプロセス
3	非機能要求との関係
4	発想したユーザー価値を要求仕様に落とすノウハウ。
5	ユーザー体験、ユーザー要求、システム要求、ユーザーニーズなど、それぞれの定義や相関性などの説明をもう少し丁寧にしていただきたいかった
6	ユーザー調査の結果からどのレベル（粒度）で目標を設定するのか。
7	要求工学との結びつきを理解できるほうが、実際の開発現場では活かしやすいのかもしれない。
8	説明の仕方として、（ISO群の中のこの範囲でなく、）サービス構築としてこういう一連のプロセスがあるが、その中のこの範囲を今日は解説する、という説明が初めにあったと良かったです。
9	あとこの手法を使うと何が嬉しいのか、効果が具体的に示して欲しかった（例えば企画からエンジニアがいきなりUMLで設計始めるのとの差など）。
10	全体的に、もう少し詳しいご説明があっても良かったかと思いました。ISOは購入しようと思っていますが、セミナーの情報だけでもある程度十分なのか、やはり詳しくはISOを買って読む必要があるのかなどについて、言及があっても良かったかと思いました。
11	体験価値のさぐり方、価値からユーザー要求へ落とす所の考え方
12	品質要求事項の導き出し方や視点、捉え方、考え方…

4. 後半のワークショップの満足度

半数以上が満足いただけたが、進め方などの点で改善の余地がありました。



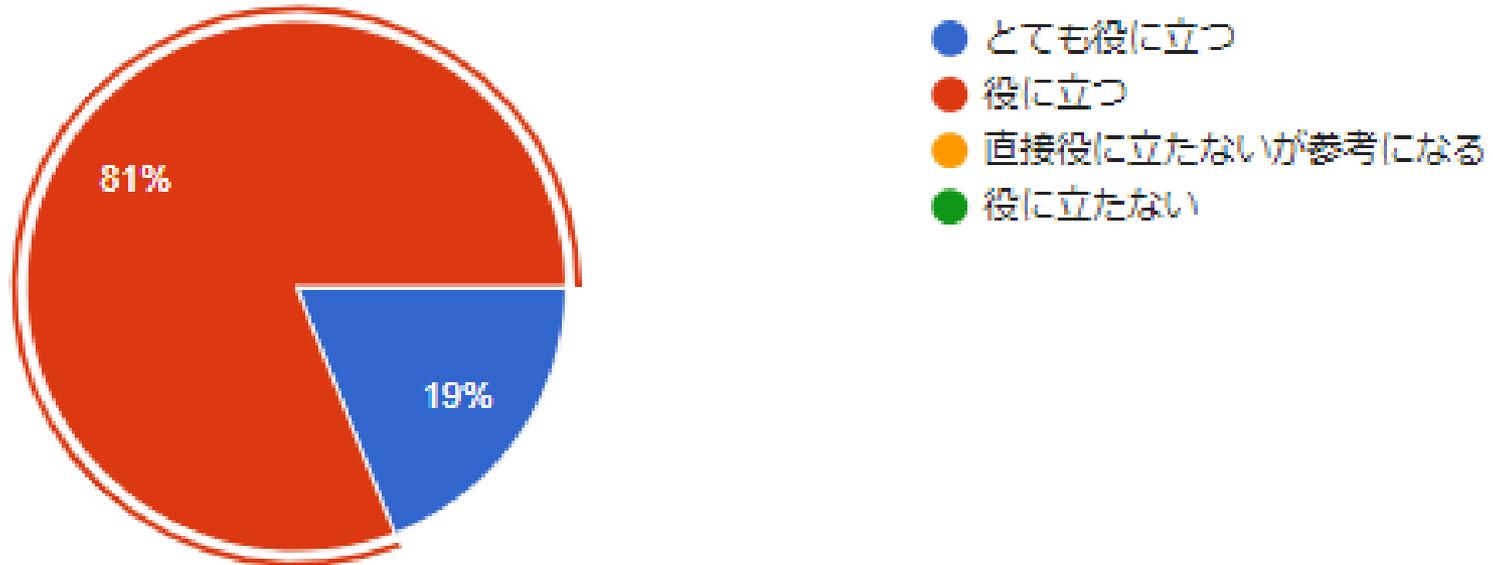
後半のワークショップでは、どんな点をもっと知りたかったですか。

良い事例、悪い事例を示して欲しい、メンバーとのディスカスの時間がなかったなどの要望がありました。今後は、時間配分を含めてより実践的なワークショップにしてゆきます。

#	
1	ワークの前に、サンプルがあれば完成イメージが理解しやすかったです。
2	グループメンバーとのディスカッション
3	制約事項や、実現できるソリューションの種類を知っていないと進まないワークなので、これにかかる期間はどれぐらいなのだろう？と思いました。
4	各テーブルで書いたものについて講評していただいたが、書き方の良し悪しをもっと明確に知りたかった。良い例、悪い例をたくさん見せていただく方が有益だったかもしれない。
5	ユーザー要求を定義した後に設計まで落とすプロセス
6	全部座学で良いと思った。具体的にどう書けばよいのかを講義してくれた方が良い
7	ゴール設定の仕方
8	ユーザー要求仕様書に書かれている品質要求と、システム要求仕様に悪化している仕様(要求)は、どちらが上位要求になるのか？ ユーザー要求仕様は非機能要求仕様(品質要求)と同じ扱いになるのか？

4. 今回のセミナーでの考え方や方法の実務での役立ち度

ユーザー要求事項としてどのように設計要件につなぐ考え方や方法は実務でおおいに期待されています。

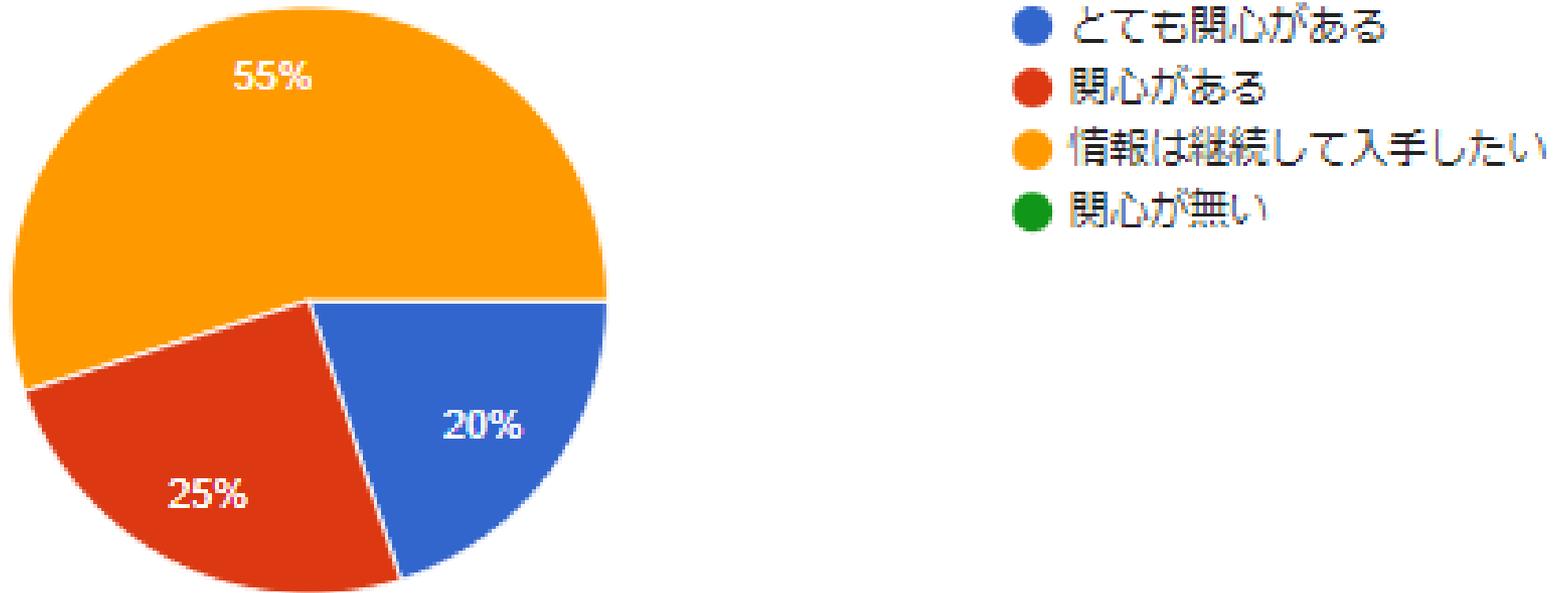


全体風景



5. UX設計技術推進協会への関心

協会の活動にも強い関心があることを明確になった



5. 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。

一連のUX設計に関する知識、スキルを向上できる場の抵抗など期待されている。

#	参加者の期待	協会の対応
1	設計指標を明確にする	UXDQの特徴として研修企画に取り入れていきます
2	すぐ満席になる事が多いので、ぜひセミナーを増やして欲しい。レベル別セミナーなど。	できるだけ多くの方に、またそれぞれのスキルに合わせてご参加いただけるようなセミナーを企画していきます。
3	最新動向	UX設計技術に関する最新動向を共有できる場を検討いたします。
4	HCD-netではやっていないこと。	HCD-Netにも働きかけ今までにない企画の共催を検討していきます。
5	UXの設計に関するプロセス化。UXのコストをどう説明するか	プロセスの精緻化を進めるとともに現在、教育コンテンツを開発中です。セミナー等で学べる場を検討してゆきます。個別のご相談にも応じます。
6	具体的にUXを実現していく設計方法に関するセミナーの実施	
7	Requirements Engineering の必要性の啓蒙活動など	まだ微力ですが、積極的に取り組んでいきたいと思っております。
8	・デザインリサーチから商品企画、要求分析に至る過程における研修など ・主に上流工程でのUXデザイン手法の適用の仕方(体験価値を探す所から要求に落とす所まで、一連の具体的な方法)	現在、ユーザー要求を定義するプロセスを特長にしたコンテンツを開発中です。個別のご相談にも応じます。

6. 主な質疑応答

#	主な質問	回答
1	そもそも（ユーザー）要求事項を書き出すと何故良いのか。	<p>（１）開発組織としては、設計仕様に対する背景を説明できる。そのため、使用に対するトレーサビリティを確保できる。そのため、あるいは、発注元との合意の元となることができる。さらに、妥当性確認（ユーザビリティテスト）のテスト計画の基盤となる。ユーザ要求を元にテストタスクを設定するため。</p> <p>（２）開発者個人としては、仕様を導くための内的な訓練となる。様々な仕様案を考えるベースになる。仕様ベースのジャストアイデアの流れを変えて、柔軟に仕様を考えることができる訓練となる。</p>
2	ユースケースとタスクの違いは何か。	タスクの主語は人間、タスクは操作ステップや画面遷移ではない。ユースケースはシステムがアクタになるのでタスクではない。
3	個々の仕様目標だけでなく、包括的な目標も必要ではないか。	その通り。
4	ドイツの認証制度の状況は。	用意しているだろう。調達条件や資格制度などに使う見込みと考えられる。自動車系のHMIにも要求するのではないか、でも日本は困ることになる。
5	ユーザー要求を描く専門の人間が本来は居るのか	リワイアメントエンジニアという職が海外にはいる、女性が多い。利用は不明だが、日常のセンシビティが高い、緻密なてんからか。日本にはいない。
6	ユーザ要求の書き方のポイントは。	ユーザーの行動を客観的に書くこと。感情は別途。
7	一般的な指標、目標値はあるのか。	一般的なものは無いのが現状。決めるロジックは明確にする必要がある。リスクマネジメントと関係してくる。

6. 参加者の（ユーザー要求事項を設計要件につなぐ上での）困り事

#	困り事	協会として回答
1	創出されたユーザー価値を要求仕様に落とし、実現する方法	今回の要求定義からさらに設計、実装、評価、検証などに関わるUX設計に関してさらに明確にし、情報提供してゆきます。良い題材があれば是非ご提供ください。
2	設計部隊に要求がうまく伝わらない。つい要求書にユーザー要求でなく要件定義を書いてしまい、設計から要件定義になってると指摘される。かといってユーザー要求を書くとうまく伝わらず、思っていたのと違う要件定義が出てきてしまう。	設計の現場では、ユーザーが主語のユーザー要件定義はまだ浸透していないのも事実です。今回のセミナー受講を機会に、是非社内でもユーザー要求を設計部門にわかりやすく伝える方法をご検討ください。協会としても、さまざまな方法で支援する事は可能です。
3	上流のアウトプットの質向上と、その結果を下流でしっかりと確認できること。	協会としても重要なことと判断しています。UX設計のプロセスを確立する中で明示してゆきたいと考えています。
4	機能要求で要件定義を行っているものの実際、使いやすいシステムになっているかが明確になっていないこと。	評価、検証に関わる課題と判断します。より効果的で、効率的な方法をご提供してゆきたいと思います。
5	実際にはユーザー要求とシステム要求を分けた上で、それぞれの関連性を示すことが難しく、さらにその優先度を明確にするところでの判断が難しい。	UX設計においても、取り組むべき優先度を明確にして関連性を示すことは大切なステップと考えます。具体的な課題を通してともに考えてゆくことも可能です。
6	ユーザー評価の結果を、実際の改善に繋げる際に、根拠を示せない点	根拠のある定量的な評価結果を示すことが大切と考えます。評価に関しては別途検討してゆきます。
7	これまでにない要件なので、必要性を理解してもらうことにエネルギーを要します。	協会としてもいろいろな活動を通して啓発活動にも注力をしてゆきたいと考えています。

6. セミナー内容が期待と異なった理由

より、わかりやすく、役立つ企画を立ててゆく上で、是非協会にご意見をお寄せください。

#	期待と異なった点	協会の対応
1	「期待はずれ」というより予想外でした。ISOの体系的な紐解きも個人的には興味がありますが、ユーザー要求事項を記述することの効用と具体例をお伺いしたかったです。	ISOの体系を前提として、今後は事例を通したユーザー要求定義の重要性と現場でも活用できるテンプレートを提供してゆきたいと考えています。
2	リサーチデータから発想したユーザー価値を、要求仕様への落とし方が聞けると期待していたので。	ユーザー調査からデータ分析、要求抽出、要求定義の一連のプロセスに関するセミナーも検討したいと考えています。
3	ユーザー要求分析の説明やふわっと要求や企画について概説頂くのかと想像していたが、かっちりしたところから説明頂けた。これはこれでとても良かった。	今回は、ユーザーゴールを設定し、タスクからユーザー要求を以下に定義するかに的を絞ったセミナーでした。今後は概要をさらに工夫して伝えるようにいたします。
4	短時間での説明であったため、全体的に詳しい説明や深い話が聞けなかった。	ワークショップを設けたことで、解説の時間が短くなりましたが、今後はさらに余裕を持ったプログラムを検討します。
5	<ul style="list-style-type: none">・ISOの詳しい説明が初心者の私からは難しかった・現場の人間としてはISOの解説は興味がない。	ISOの詳細説明よりも、設計の中にどのように活用するのか、どのように影響を与えるのかを重点に解説をしてゆきたいと思えます。
6	進め方、段取り、時間配分等、しっかり計画されていないような気がしました。ワークショップの本質とは違うところに時間を取られていた印象です。	冒頭でワークショップの全体の流れを示すことができず、効率的な進め方ではないところがありました。今後は、そのようなことがないよう時間配分、ツール等を検討してゆきます。
7	ISOに沿ったユーザー要求分析に使えるフォーマット、テンプレートのご説明、情報提供に期待していました。	今回のテンプレートの使い方解説、テンプレート自体の改善をさらに充実させてゆきます。

EOF



一般社団法人 UX 設計技術推進協会
URL: www.uxdq.or.jp

