トラックA 12:50～13:40
上質の顧客体験をもたらす、UX観点とデザインスプリント手法

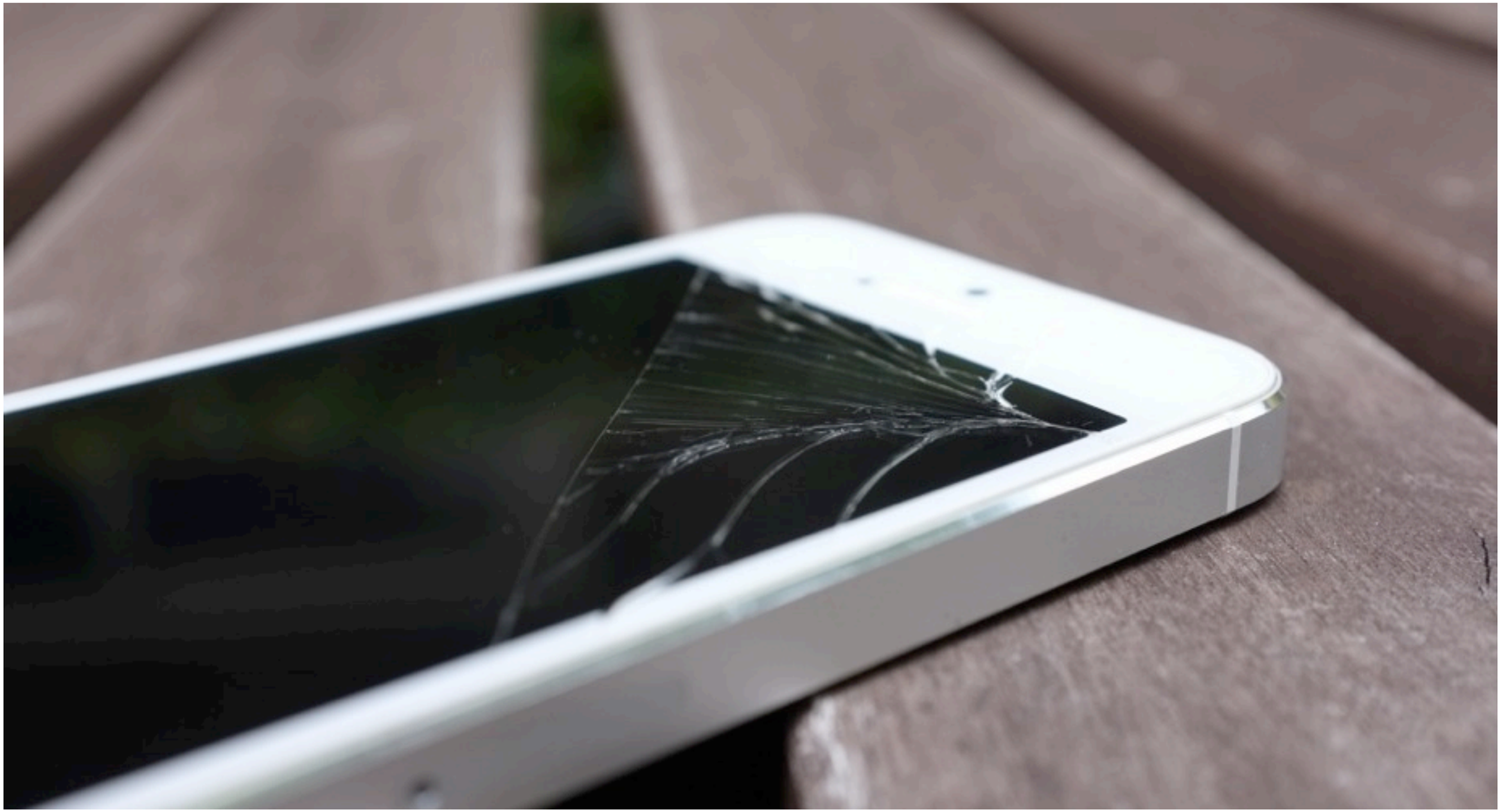
2015/7/15

株式会社エクサ コンサルティング推進部 安藤幸央

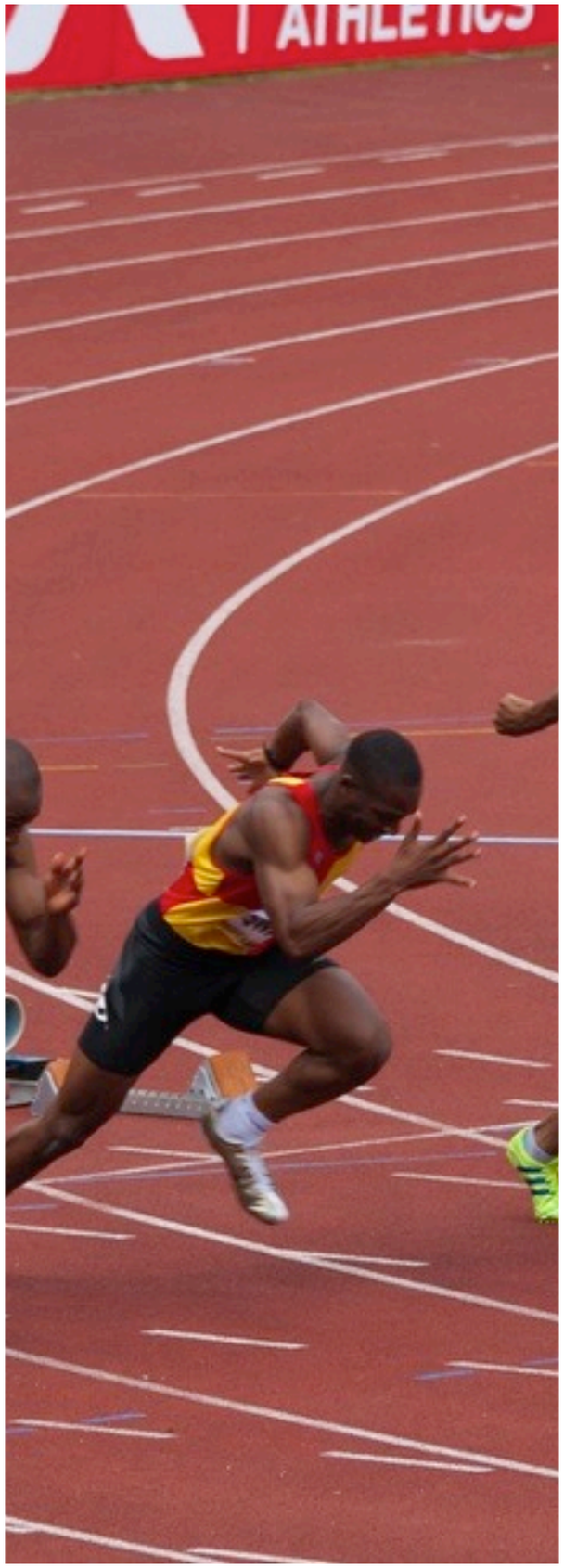
yukio-ando@exa-corp.co.jp

ポストイットは、3M の米国およびその他の国における登録商標です。Android, Chrome は、Google Inc.の米国およびその他の国における登録商標です。 iOS, iPhoneは、Apple Inc.の米国およびその他の国における登録商標です。その他すべての会社名・製品名・サービスネームは、それぞれ各社の商標または 登録商標もしくはサービスマークです。

上質とは何でしょう？
「上質」は「手軽」の反対？
品質が優れていること？

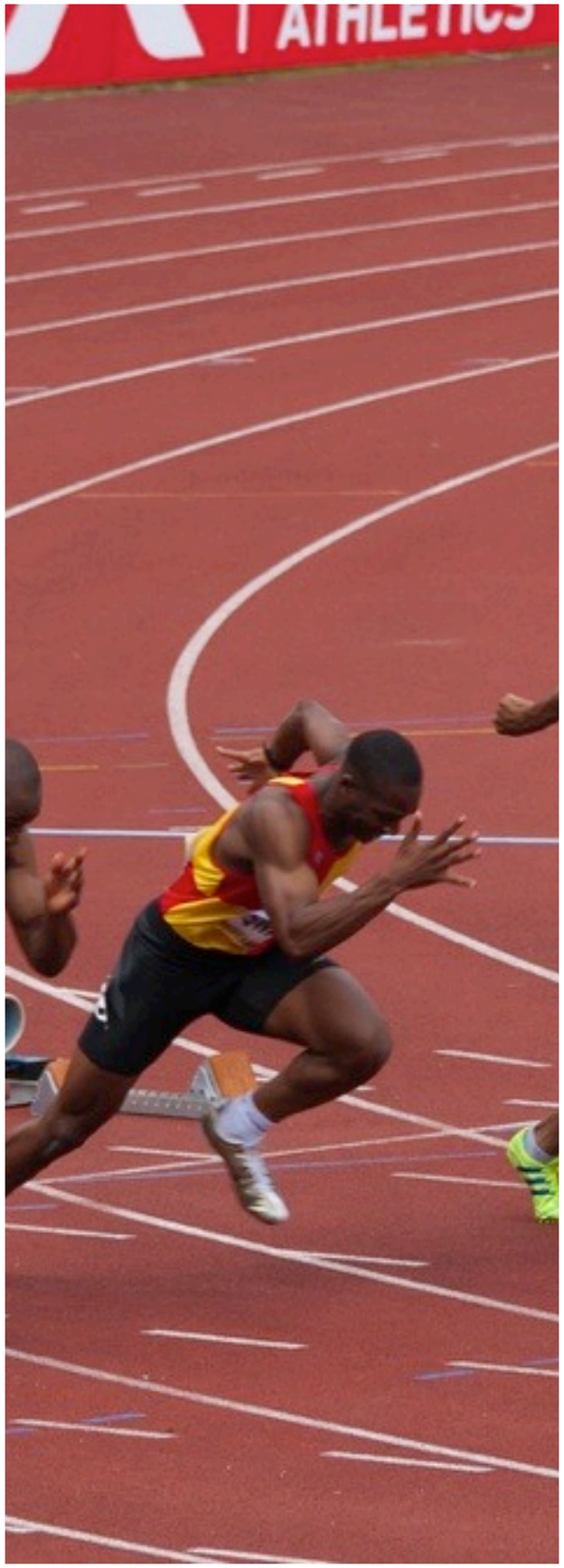


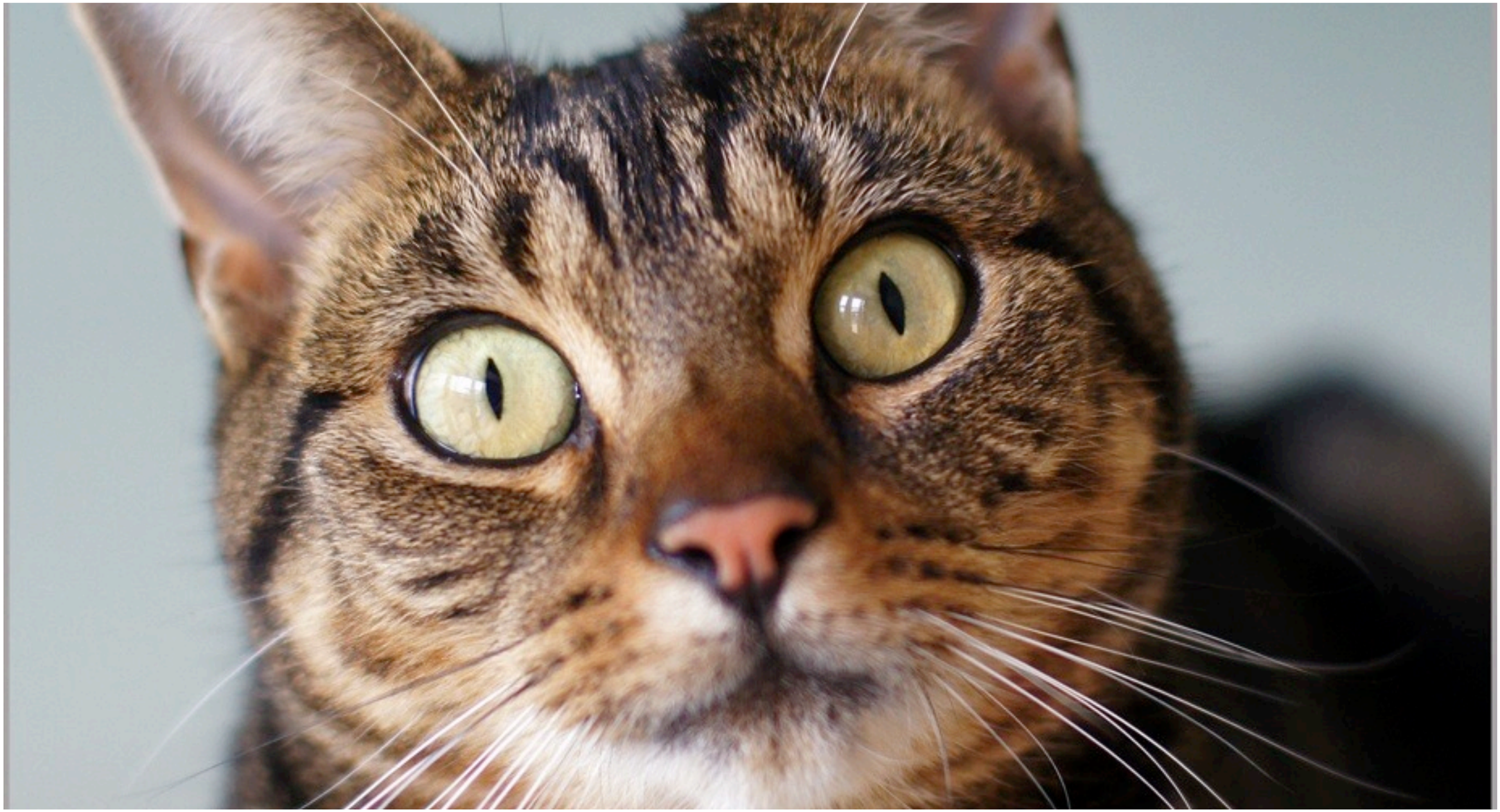
誰もが「使いやすさ」を感じ取っている時代



Google Ventures

デザイン スプリント





批評することもできますが、自らが気付く方法

眠っているアイデアを引き出す方法

デザインスプリントの進行手順

- 概要紹介
- チームビルディング
- アイスブレイク
- サービスの持つ要素
- ペルソナの作成
- ペルソナの理解
- 課題発見
- アイデア検討／抽出
- 利用場面を切り取る
- アイデアを描く
- アイデアの選出
- 各チーム発表
- 講評／まとめ／今後...

3～5人でチーム分け：部署や職種が
片寄らないよう可能な限り分かれる

ドット投票方式

新規事業策定会議

ソーシャルコマース事業	☆
電子書籍事業	☆☆
コワーキング事業	☆
マイクロドネーションのための プラットフォーム	☆☆☆☆☆
スマホ用アプリ開発	☆☆

投票が必要なシーンが何回かあります
2票を投じて、上位2位を選出。再度投票

役職の高い方は 3票？

ZEN VOTING：他の人の影響を受けずに、無言で投票

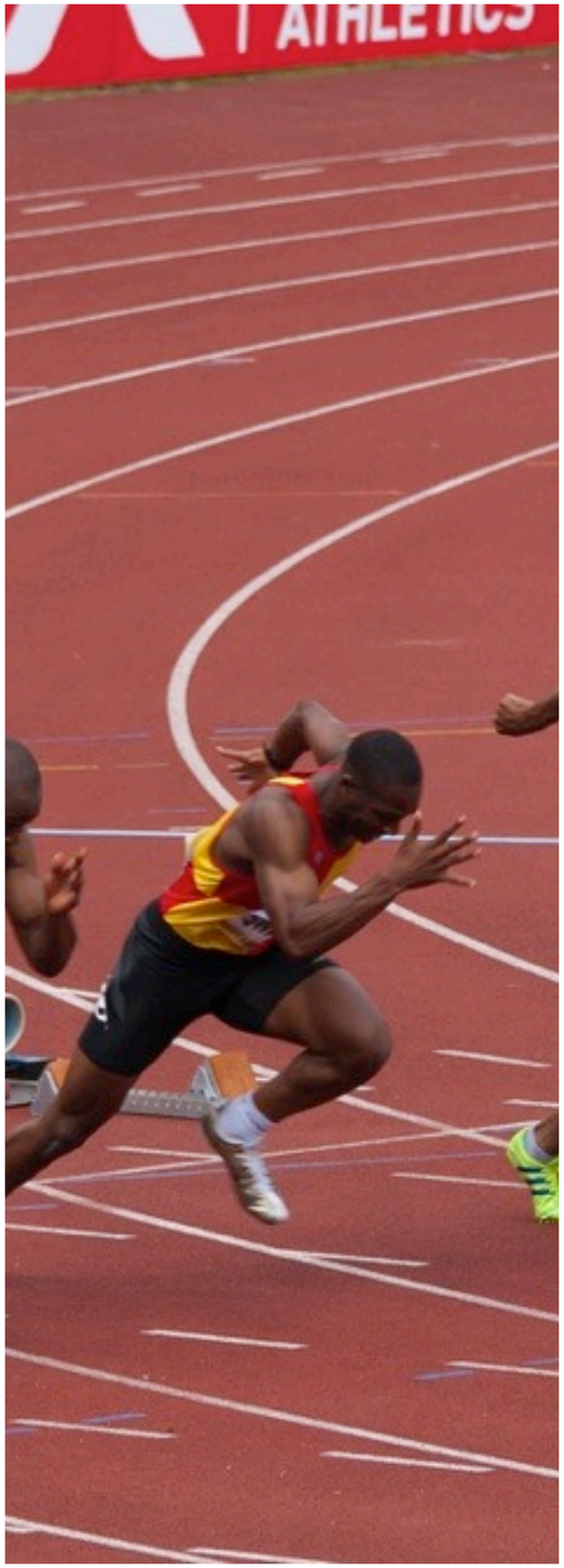
50%

チームの中で50%以上の時間、自分が喋っていると思ったら、少し遠慮して下さい。

発想が枯渇してしまった人は、サイコロで

アイスブレイク → 短時間で自己紹介

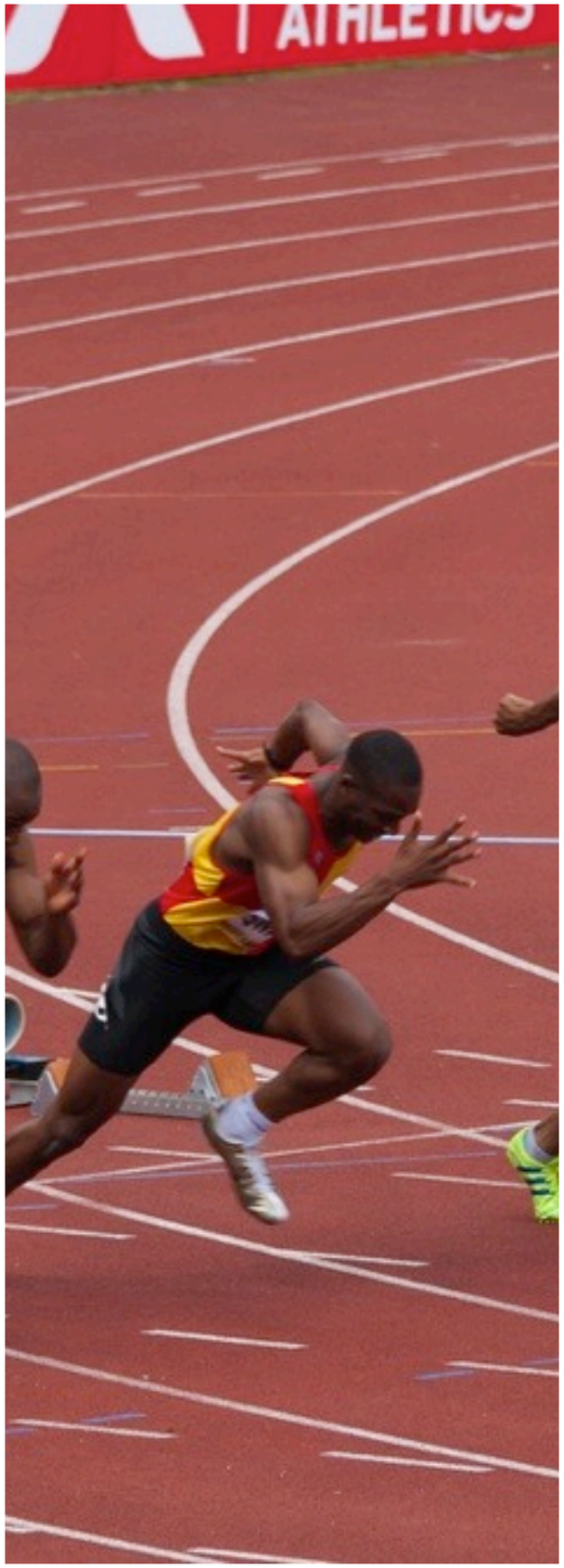
お名前（ニックネーム）
○○にまつわる失敗体験は？
○○は、こうなって欲しいという希望は？



デザイン

スプリント

概要説明



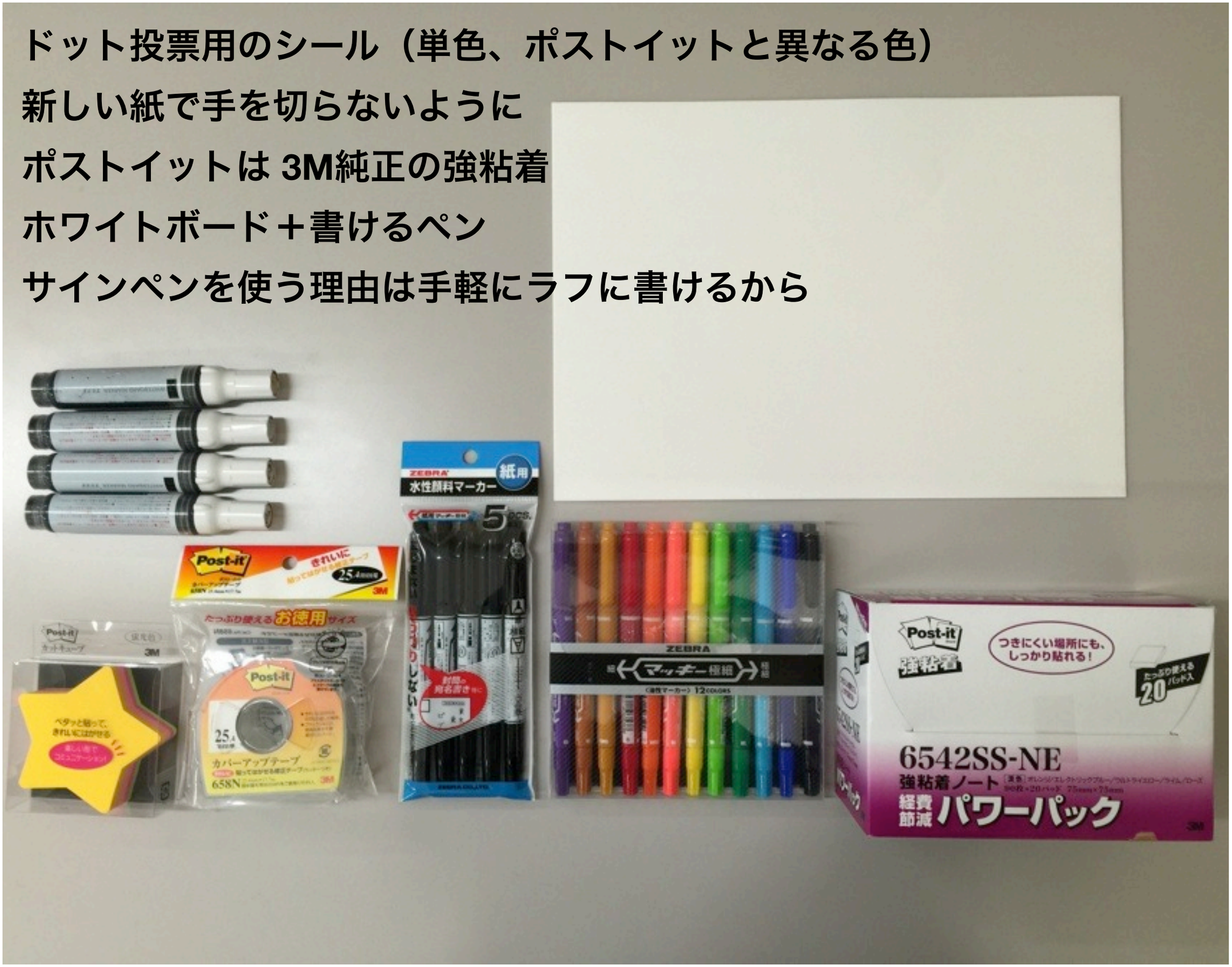
ドット投票用のシール（単色、ポストイットと異なる色）

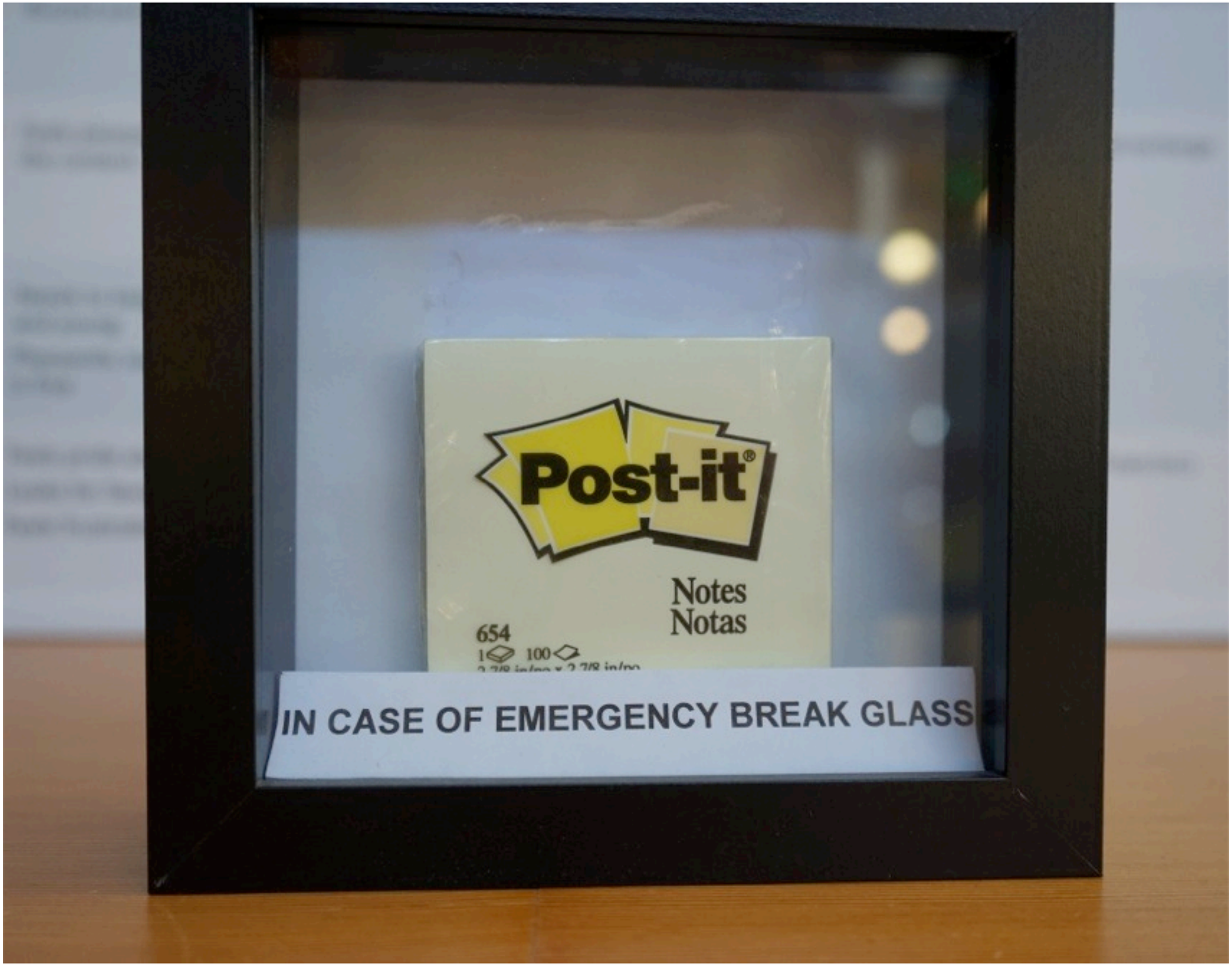
新しい紙で手を切らないように

ポストイットは 3M純正の強粘着

ホワイトボード＋書けるペン

サインペンを使う理由は手軽にラフに書けるから




Post-it
Notes
Notas
654
IN CASE OF EMERGENCY BREAK GLASS

Google Ventures の考える UX 指標

Google HEART

Engagement

Level of user involvement.

FOR EXAMPLE

- Number of visits per user per week
- Number of photos uploaded per user per day
- Number of shares

幸福度	Happiness
関わり	Engagement
採用/選択	Adoption
継続	Retention
目的達成	Task Success

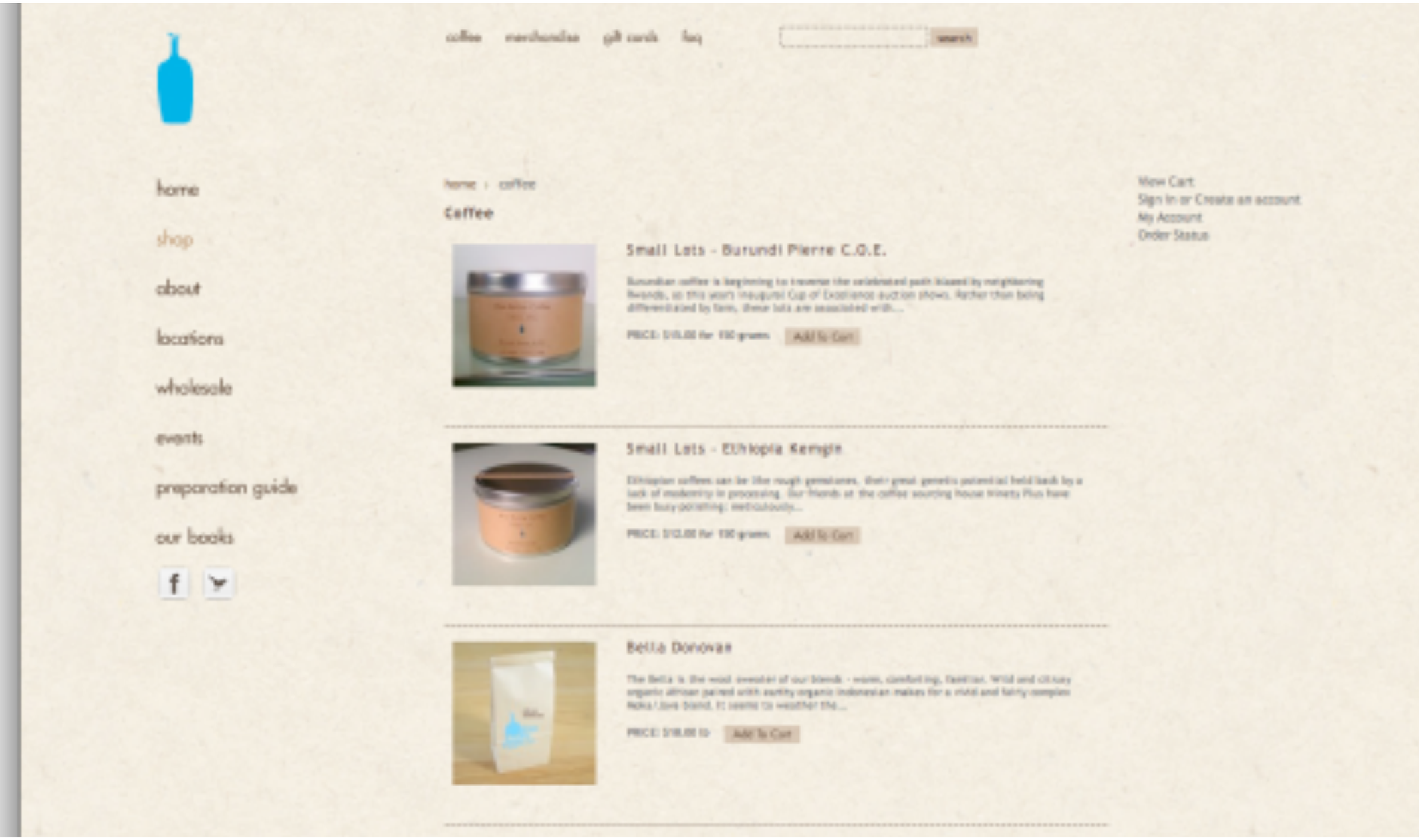
http://www.dtelepathy.com/ux-metrics/#intro

Google Ventures デザインスプリント
https://www.gv.com/

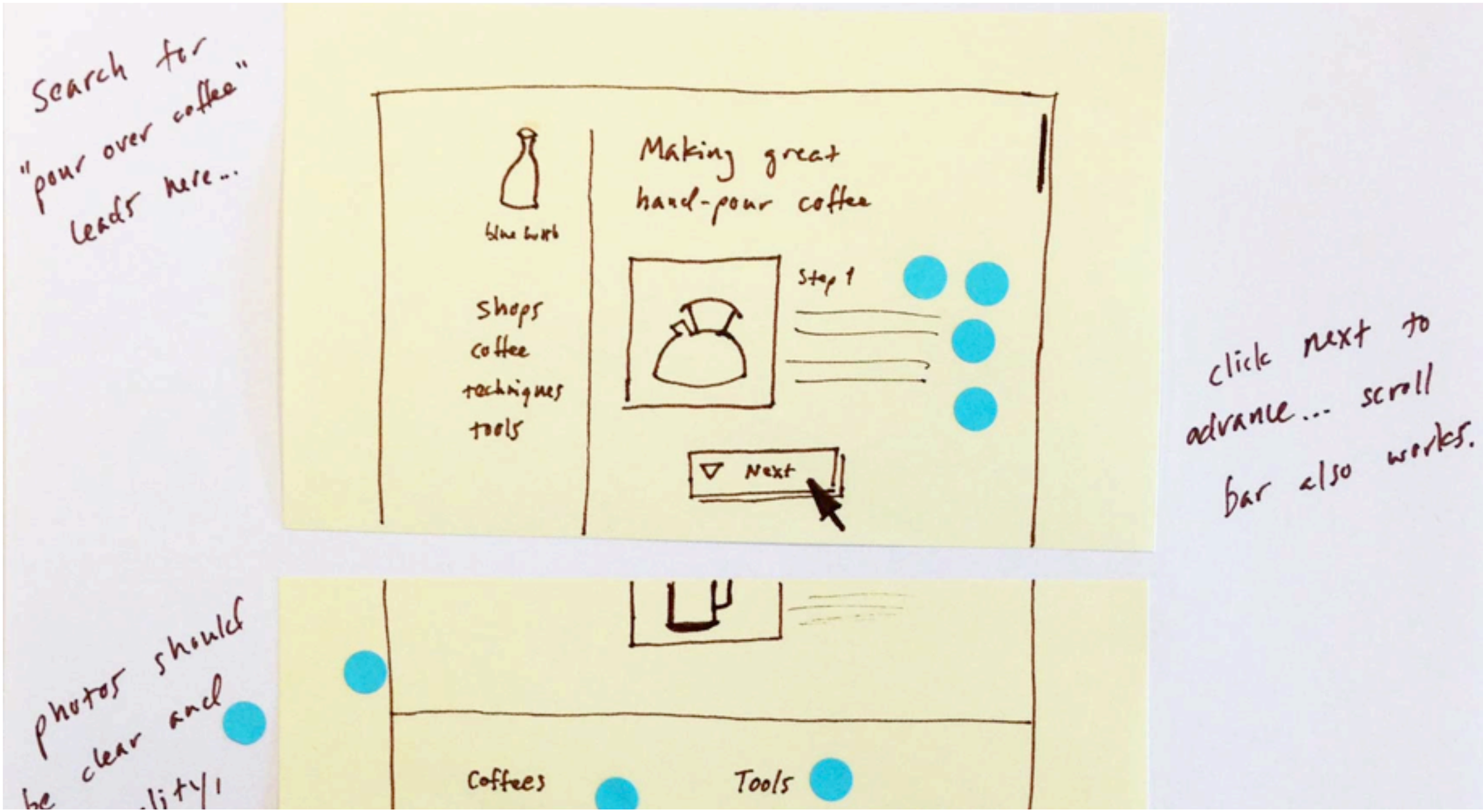
短距離走：スタートアップ企業向けのサービス構築ワークショップ（本来5日間）

「飛行機の出発時刻ギリギリに間に合うようにオフィスを出ろ。せっぱ詰まった時こそ最高の能力が発揮できる。」
ビル・ゲイツ

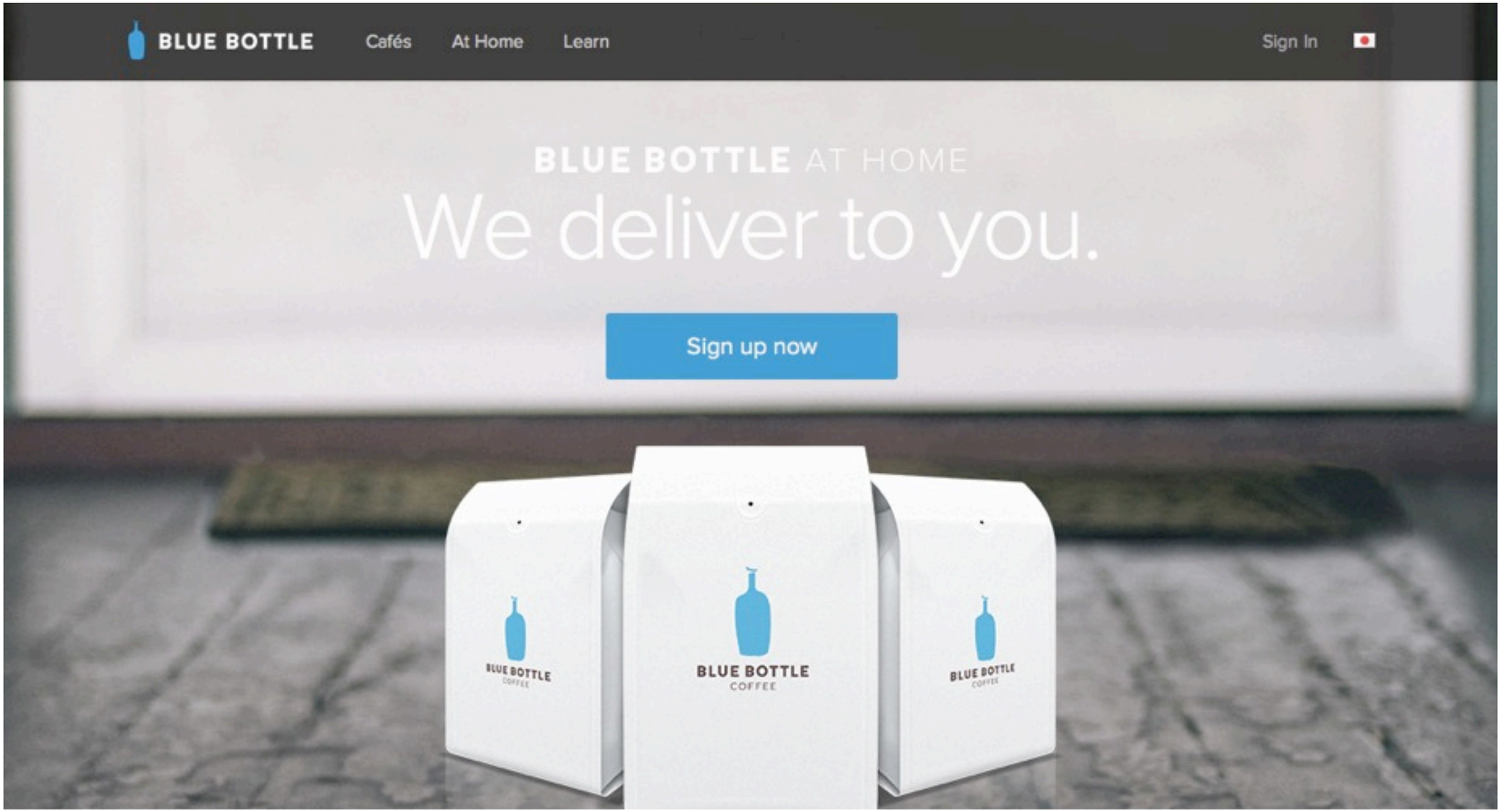
Blue Bottle Coffee のサイトリニューアル



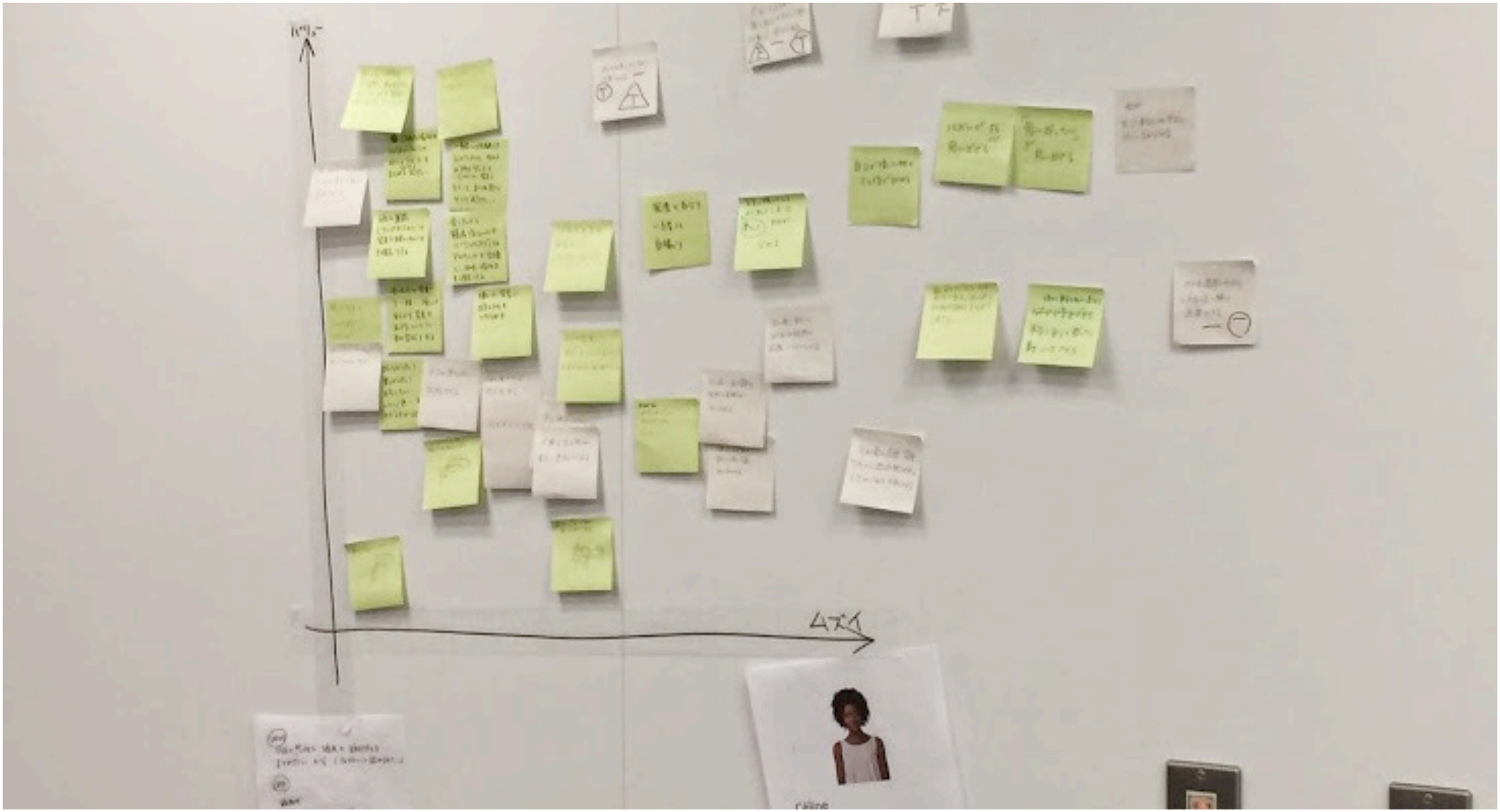
Blue Bottle Coffee のサイトリニューアル



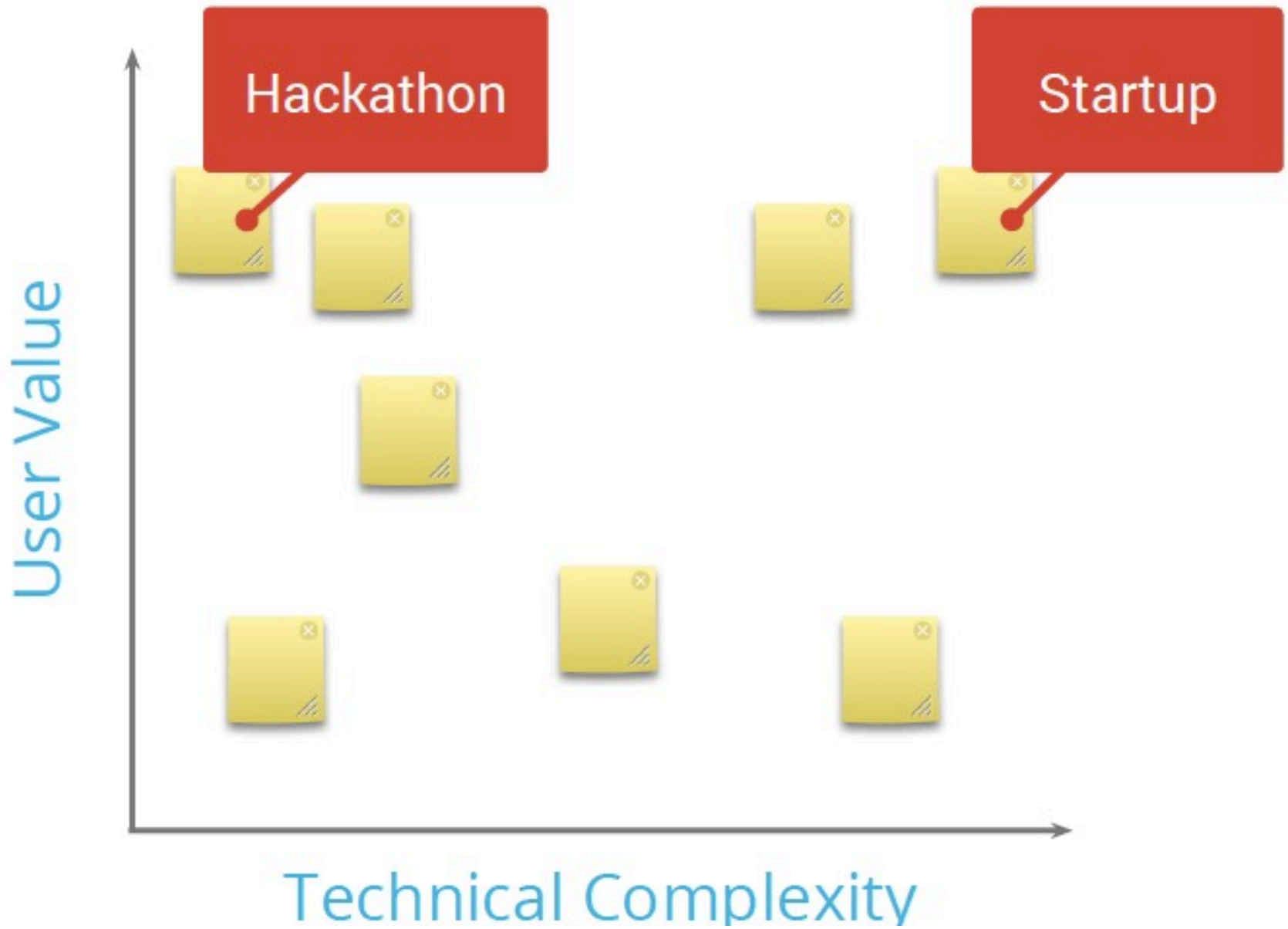
Blue Bottle Coffee のサイトリニューアル



リニューアル後：コーヒー豆のパックとストーリーテリングを重視

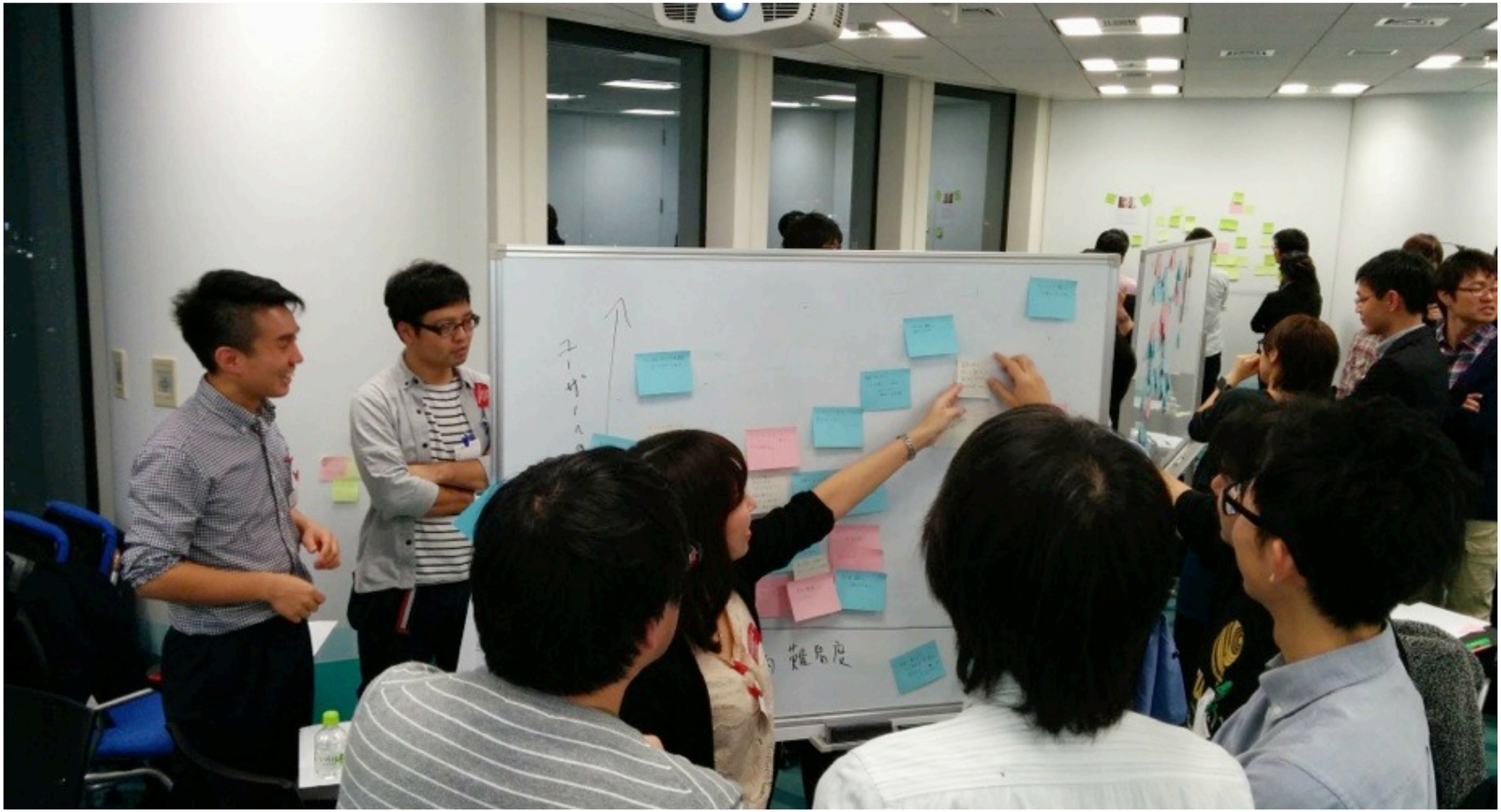


ハッカソンやアイデアソンとは大きく違う
自社のサービスを真剣に構築する手法



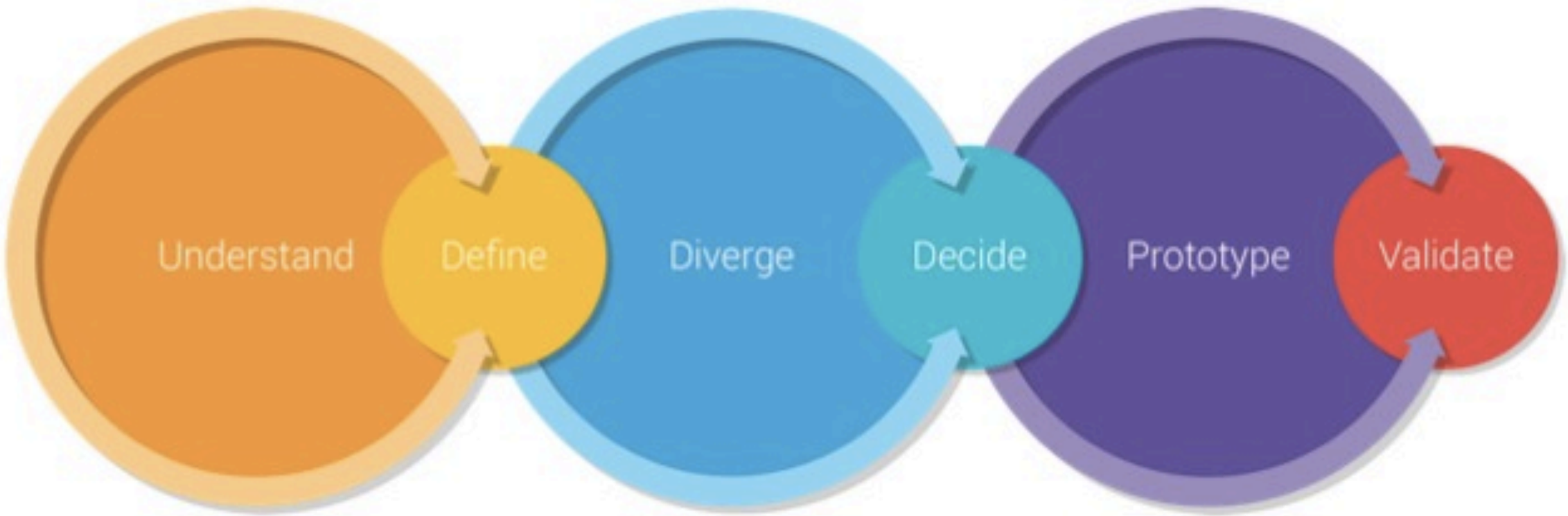
ハッカソンは簡単ですぐ実現可能なことに
手を付けてしまう。そして継続しない。

あまり発言せず、手を動かしていなくとも、
やった気になる。偉い人の言動にひきずられる



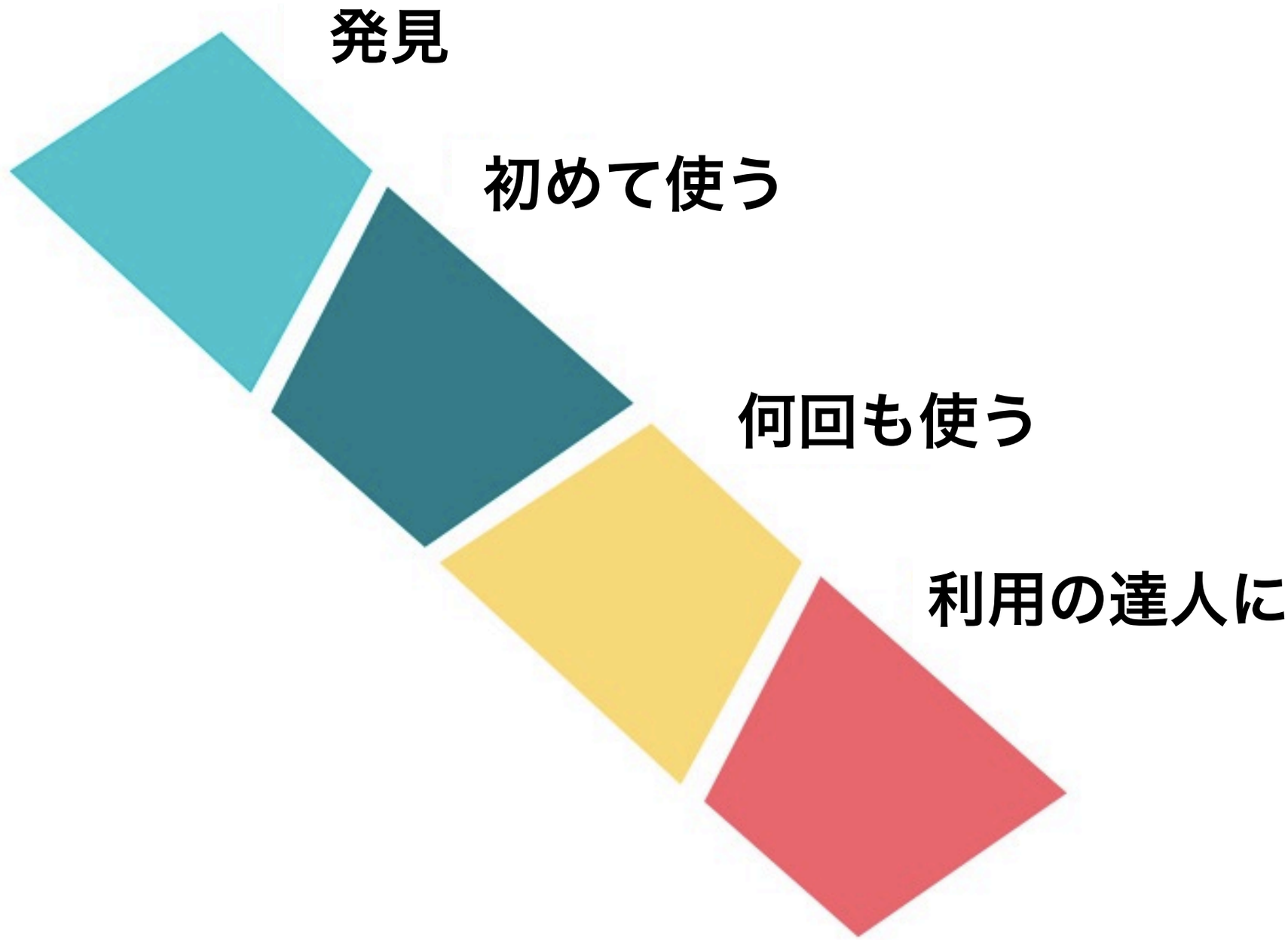
スプリントは、個人作業とアイデアの選出
スキルや職種に関係なく、全員が参加

デザインスプリントの6段階



Understand (理解)、Define (定義)、Diverge (発散)、
Decide (決定)、Prototype (試作)、Validate (立証)

- 最終判断を先に伸ばす
- アイデアの質より量を求める
- 未熟なアイデアを歓迎する
- 他人のアイデアを尊重し、発展させる
- 視覚的に示す、書き残す



利用者には段階があることを考慮する

どこかの段階を狙う

まずは全てを満たすことではなく、

どれかを満たすことを考える

- 時間厳守。締め切りのプレッシャーを
- 極端なユーザーを想定し、多くの人へ
- 必要な人には必ず参加してもらう
- 否定しない。する時は必ず改善案を
- 良いところを伸ばす。細部を気にする

批判は、単にミスや間違いを指摘するのではなく、本来やりたいことに、足りないこと、気付いていないことを指摘してあげる。
代案を一緒に考える。YES! AND....

アイデア発案者

楽観主義者

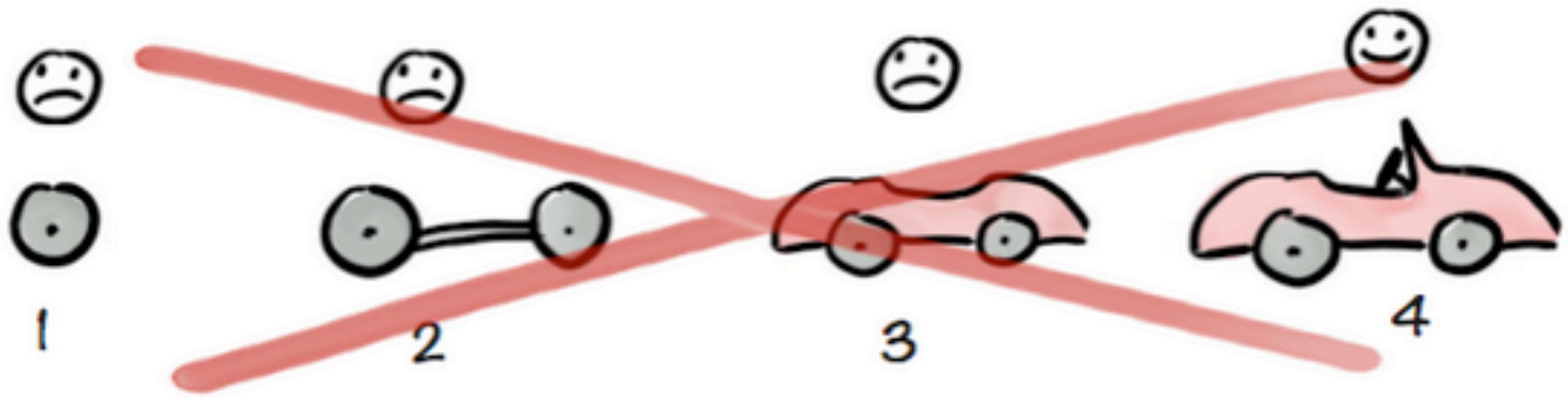
悲観主義者

技術的視点の人

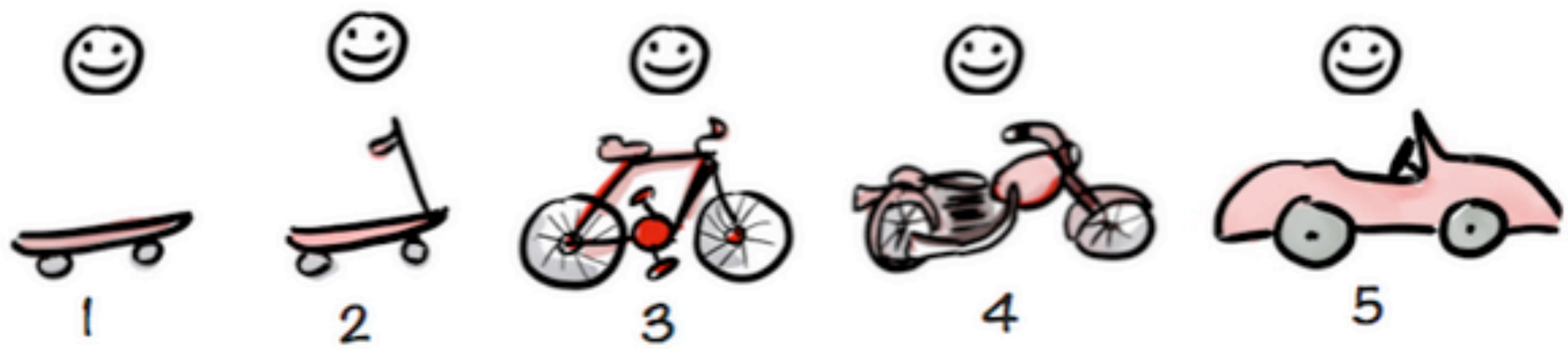
ユーザー視点の人

どの立場で考えるのか、自分の役割を決める

Not like this....



Like this!



新規サービスは、選択と集中こそ重要。
MVP(minimum viable product)

ペルソナ

の提示

誰でも彼でもではなく、
特定の人物像の
特定の目的に向けて

ペルソナシート

名前／写真	ユーザーストーリー
個人情報 年齢／性別 職業 仕事内容	デジタルプロフィール ＆ 目的／ゴール

ペルソナシート

毎朝、妻とともに、家に鍵をかけて通勤。
鍵は毎回妻がかけるので、
自分が鍵を忘れると、家に入れなくなる。
そして途方に暮れる。

安藤幸央
45歳／男性／既婚
コンサルタント
企画／調査／支援

鍵を忘れることなく、開け閉めしたい。

ペルソナが期待していそうなこと
ペルソナの人となりをチームで議論
ペルソナが求めている機能は？

41

●●さんは
＿＿＿＿＿＿＿（をする方法）を必要としていて
＿＿＿　（という経験）をしたいと思ってる。
その理由は＿＿＿＿＿＿（に価値を置いている）
からです。

ペルソナ検討作業：個人10分：A4 数案

チーム内で案を紹介しあう：5分
一押しの案をそれぞれ紹介

●●さんは
_____（をする方法）を必要としていて
____　（という経験）をしたいと思ってる。
その理由は_____（に価値を置いている）
からです。

発表：1分づつ

課題解決案

アイデア検討

個人作業

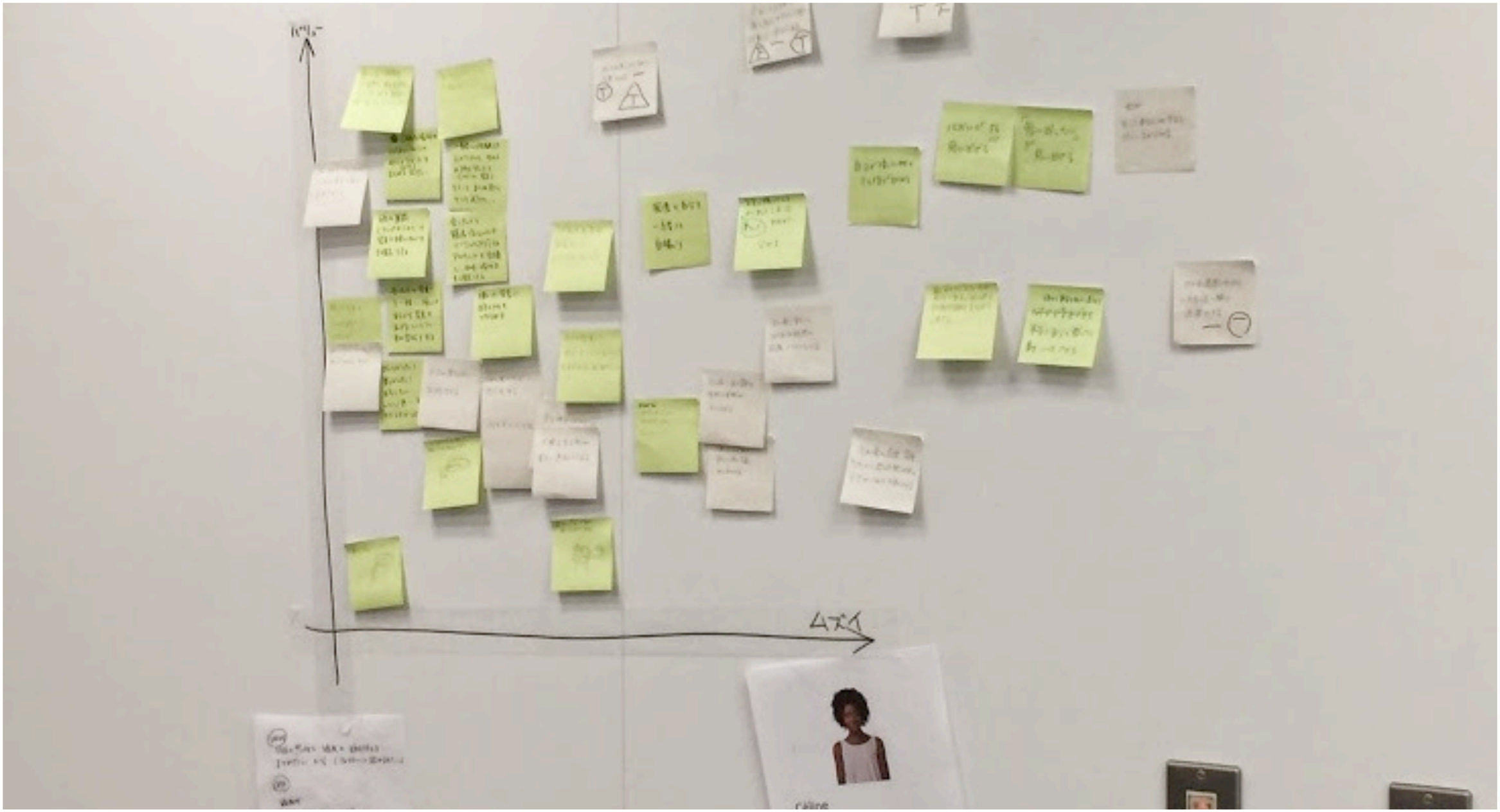
- アイデア（改善）の質より量を求める
- 未熟なアイデア（改善）を歓迎する
- 視覚的に示す　→ポストイットに書く
- 利用者のストーリーを考えると良い

ペルソナの課題解決案の検討：個人：10分
ポストイットに文字で記入。

課題解決案

アイデア検討

チーム作業



ホワイトボードにプロット：10分
（縦：有用さ VS. 横：困難さや複雑度）

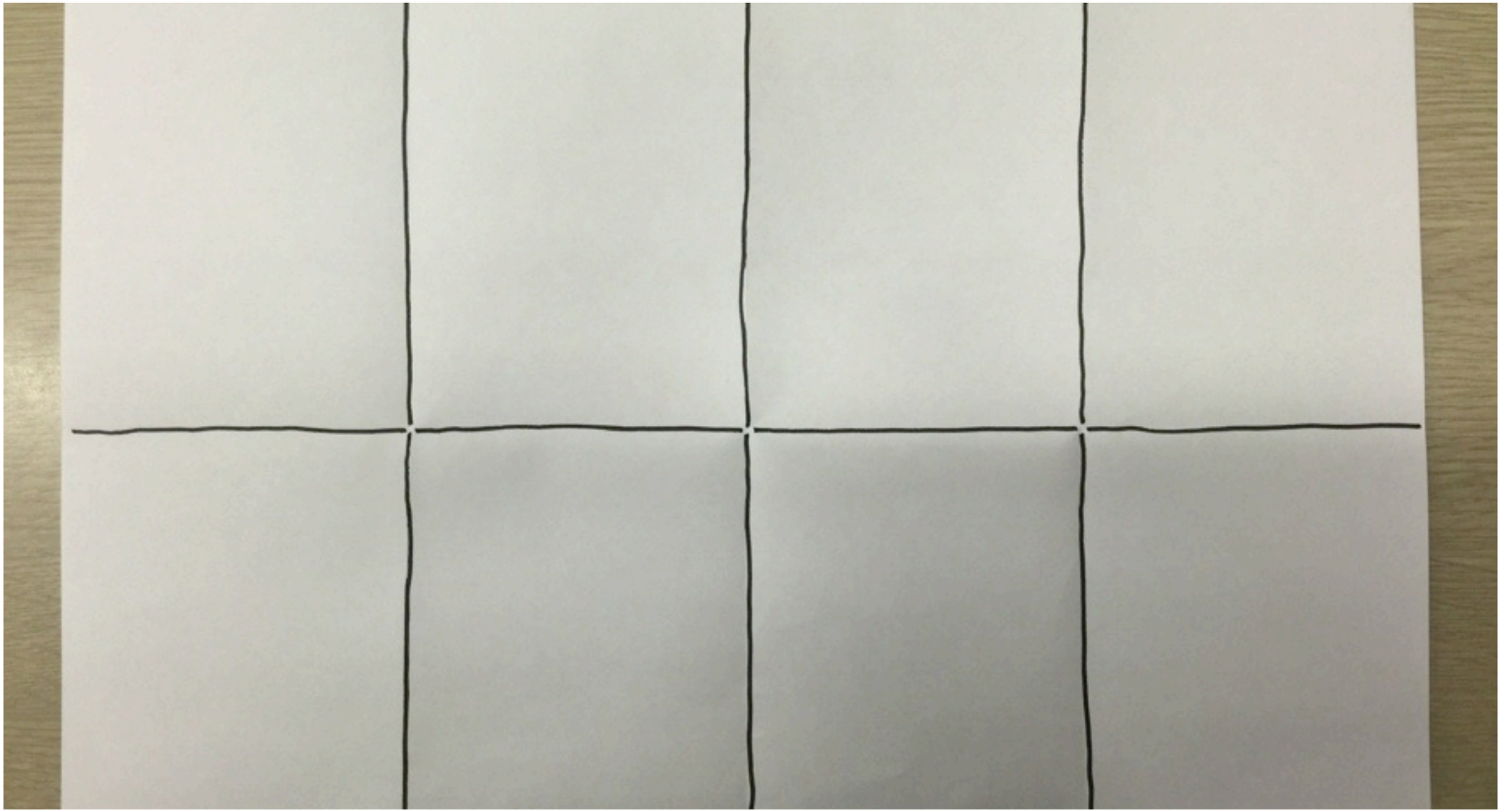
無言投票で1～2案選出：5分
そのチームならではの案を

その利用場面を８つ

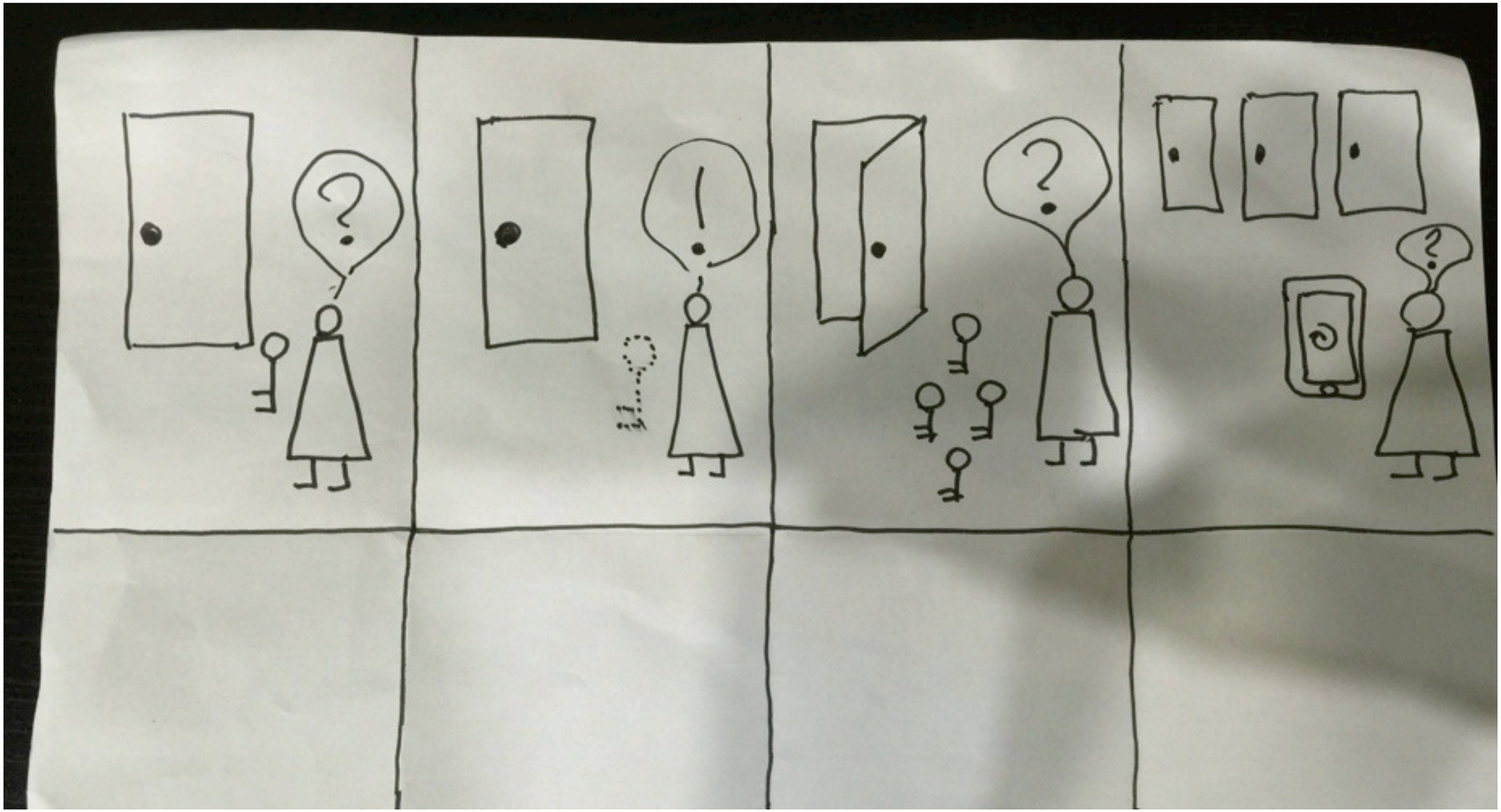
（個人作業）

個々は独立していて

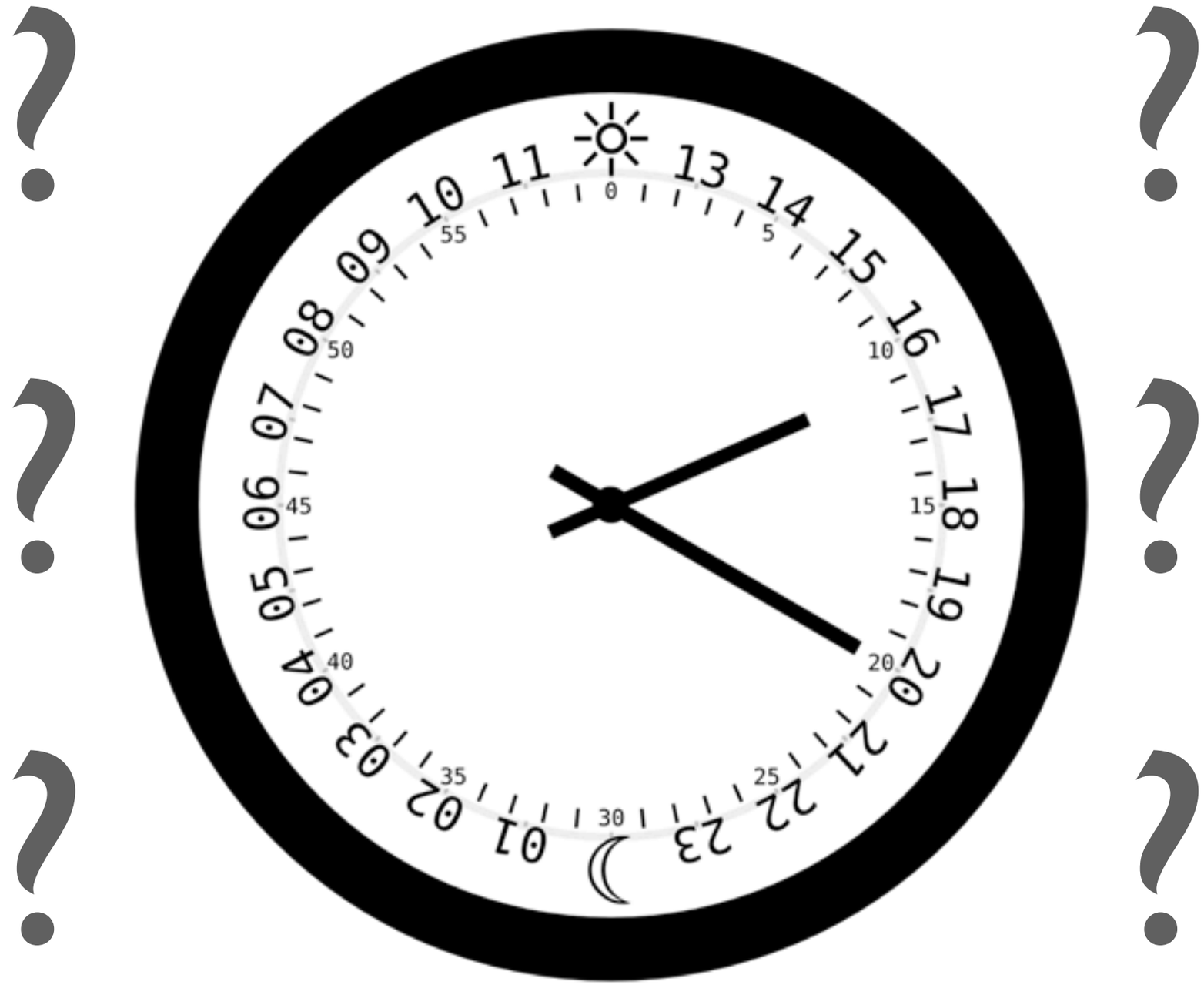
ストーリー性は無し



A4 の紙を 8つに折って書き込む



例（画面ではなく利用場目を描く）
それぞれストーリは無く、つながりは無い



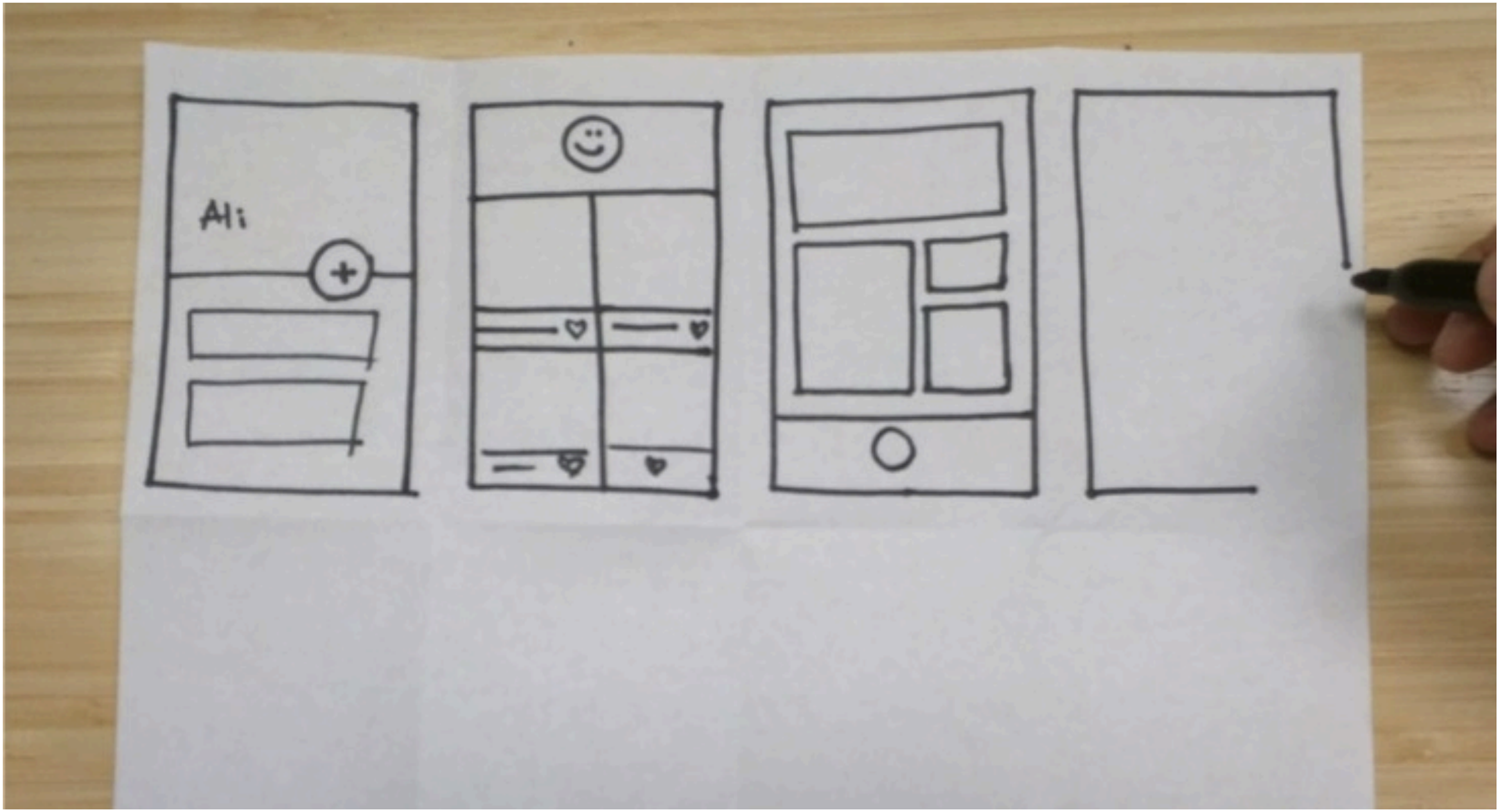
利用シーンを描く時に、
ストーリーや時の流れを考える

チームで

ディスカッション

各人の案を紹介し意見をもらう：10分
否定しない。アイデアを強化する

その利用シーンでの画面を描く（個人作業）



A4 の紙を利用、操作画面のペーパプロト
10分　個人作業

チーム内で、

ベスト案の選出

Vilfred Parato 1848.7.15 – 1923.8.19

（ヴィルフレート・パレート）

パレートの法則

経済社会における富の偏在（かたよ

「社会の富の80%は、20%の高額所得

で占められて、残った20%の富を80%の

低所得者で分配されている」

現代でも、あてはまっている!?

パレート分析：80:20 の影響を考える

多くの人、8割の人に役立つこと

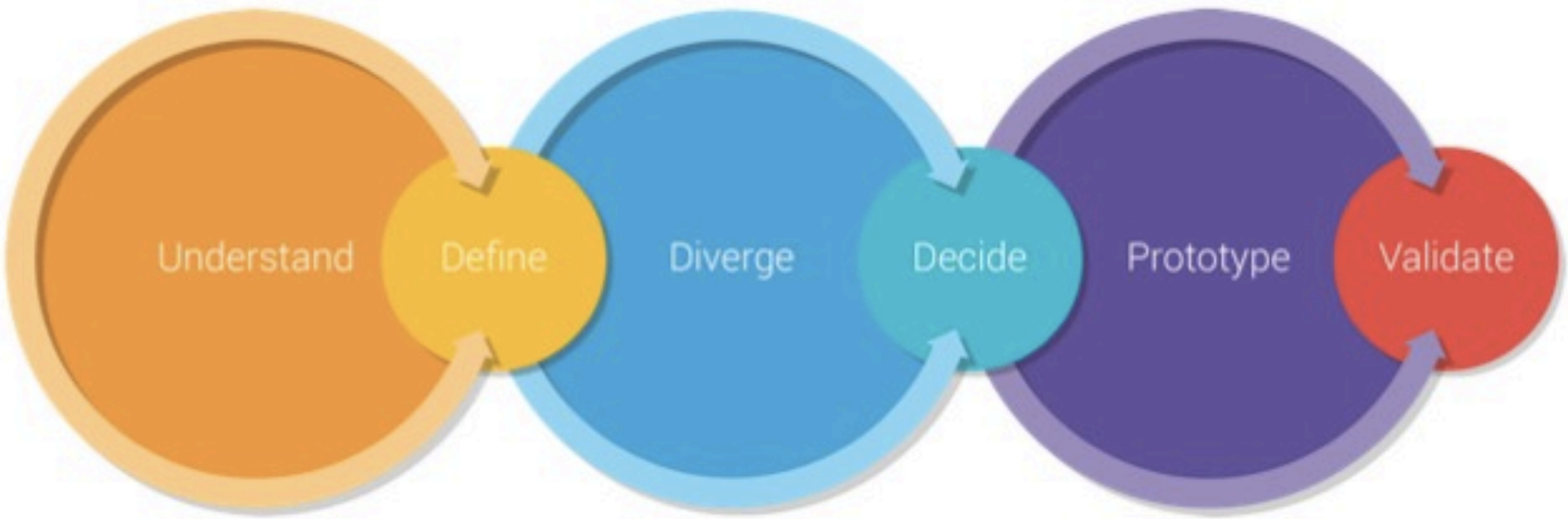
中心となる案を決め、
さらにその案を強化する：５分

発表練習：5分：

新機能、新アプリの名前をつける

各チーム5分づつぐらいで発表

デザインスプリントの6段階



Understand (理解)、Define (定義)、Diverge (発散)、
Decide (決定)、Prototype (試作)、Validate (立証)

他チームを評価

- お互いに他のチームを評価
- 第一印象
- いくらなら支払ってもいいですか？
- 毎日使いたくなりますか？
- 人に紹介したくなりますか？
- Facebook で共有したくなりますか？
- 目標を達成できますか？

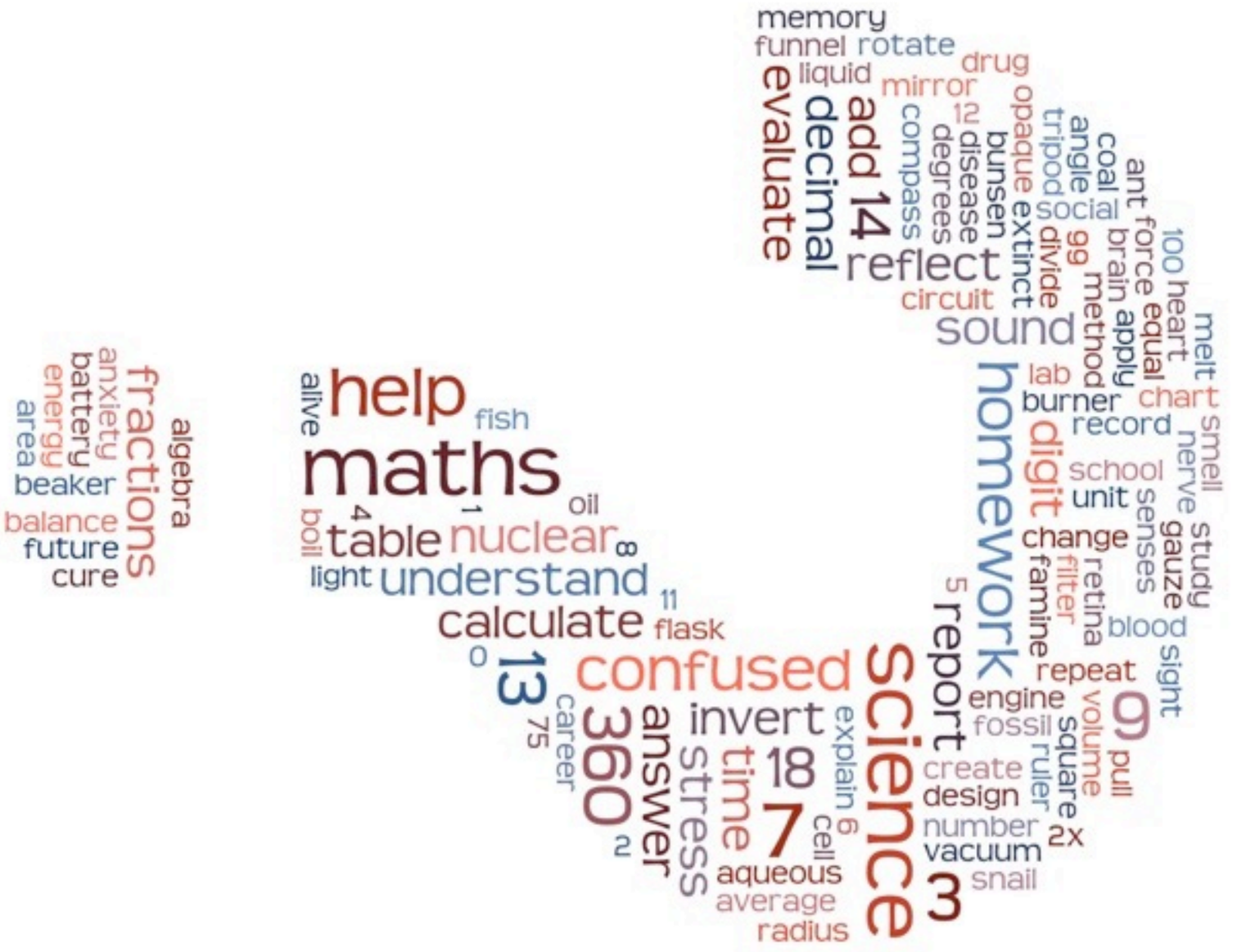
テクノロジーと
デザインと
ビジネスを組み合
わせれば最強！

エリック・シュミット

（ Google ex-CEO ）

Photo by Wikipedia

今後の改良のプロセスこそが重要


memory
funnel rotate
liquid
drug
mirror
evaluate
decimal
add 14
opaque
tripod
angle
coal
ant
force
brain
apply
equal
100 heart
melt
degrees
compass
12
disease
bunsen
extinct
social
divide
99
method
reflect
circuit
sound
chart
lab
burner
record
homework
digit
school
unit
change
filter
famine
retina
blood
sight
smell
nerve
senses
gauze
study
5
report
repeat
engine
fossil
volume
square
ruler
pull
9
create
design
number
2x
vacuum
snail
3
science
explain
6
cell
7
18
time
stress
answer
invert
aqueous
average
radius
confused
360
2
13
0
75
career
nuclear
table
8
4
1
boil
oil
11
flask
calculate
understand
light
help
fish
alive
maths
algebra
fractions
anxiety
battery
energy
area
beaker
balance
future
cure