

Project LA

その先の夢

2012年10月12日

**ユーザーエクスペリエンス技術部会
ネットデバイスアプリケーション部会**

松山 憲和(PFUソフトウェア)

知識から行動へ・・・Leads to Action



虫の目 + 鳥の目 + 魚の目

詳細な
部分を
見る

時流を
感じ取る

全体を
俯瞰する

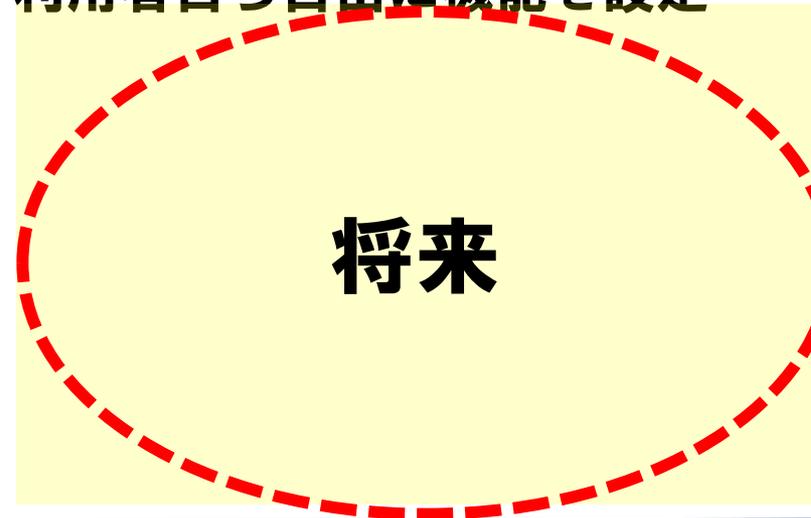
System LAの特性

個人化した情報の提供

2013年3月に目指す
System LA

General

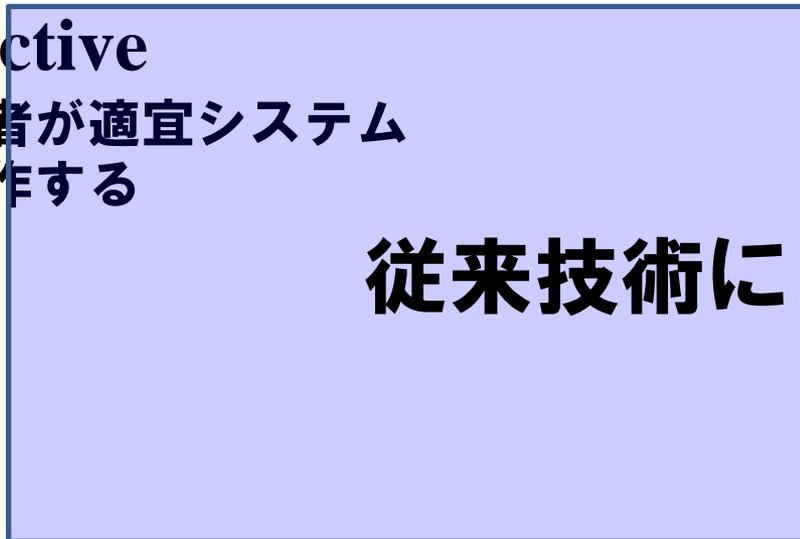
利用者自ら自由に機能を設定



将来

Reactive

利用者が適宜システム
を操作する



従来技術によるシステム

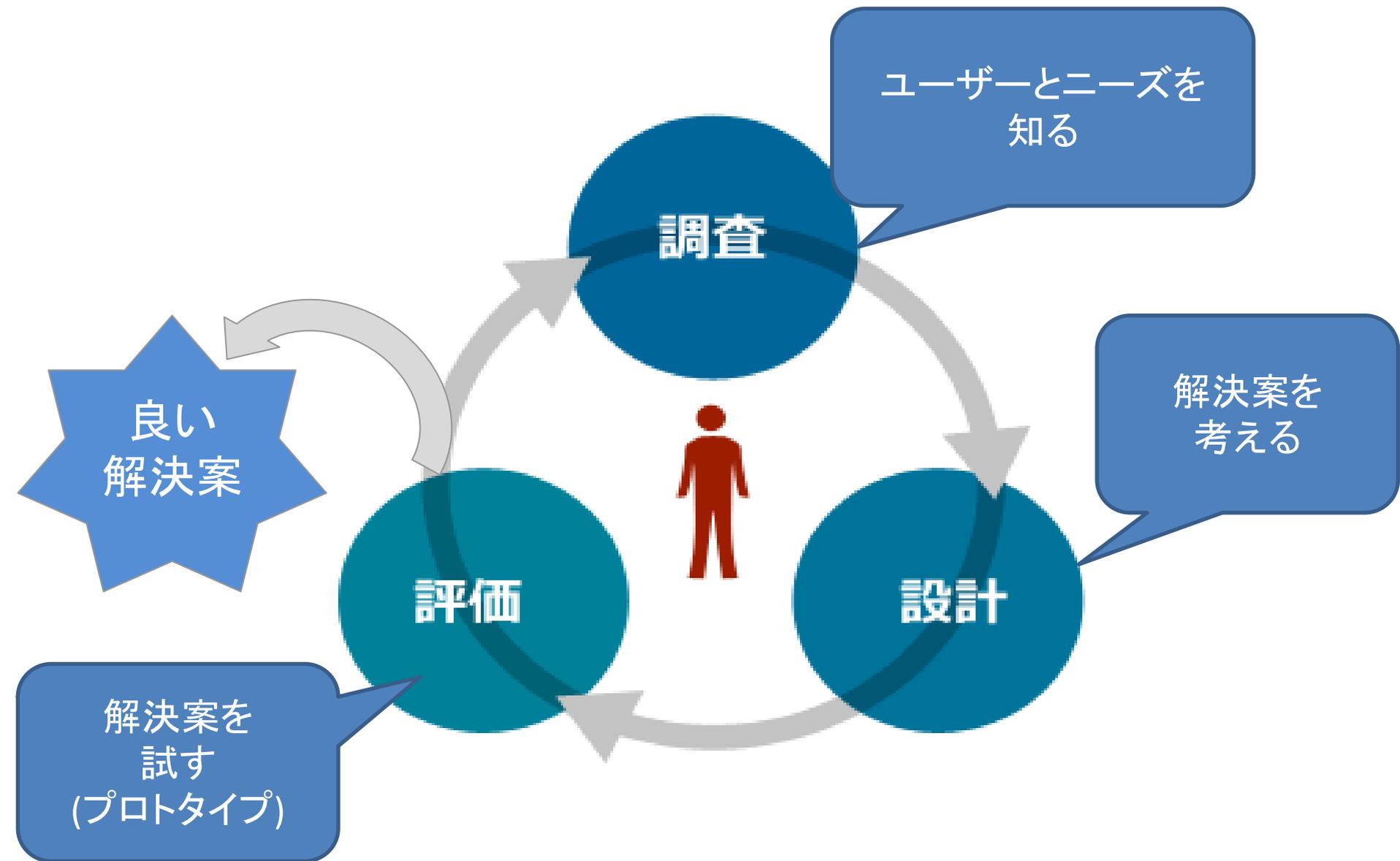
Proactive

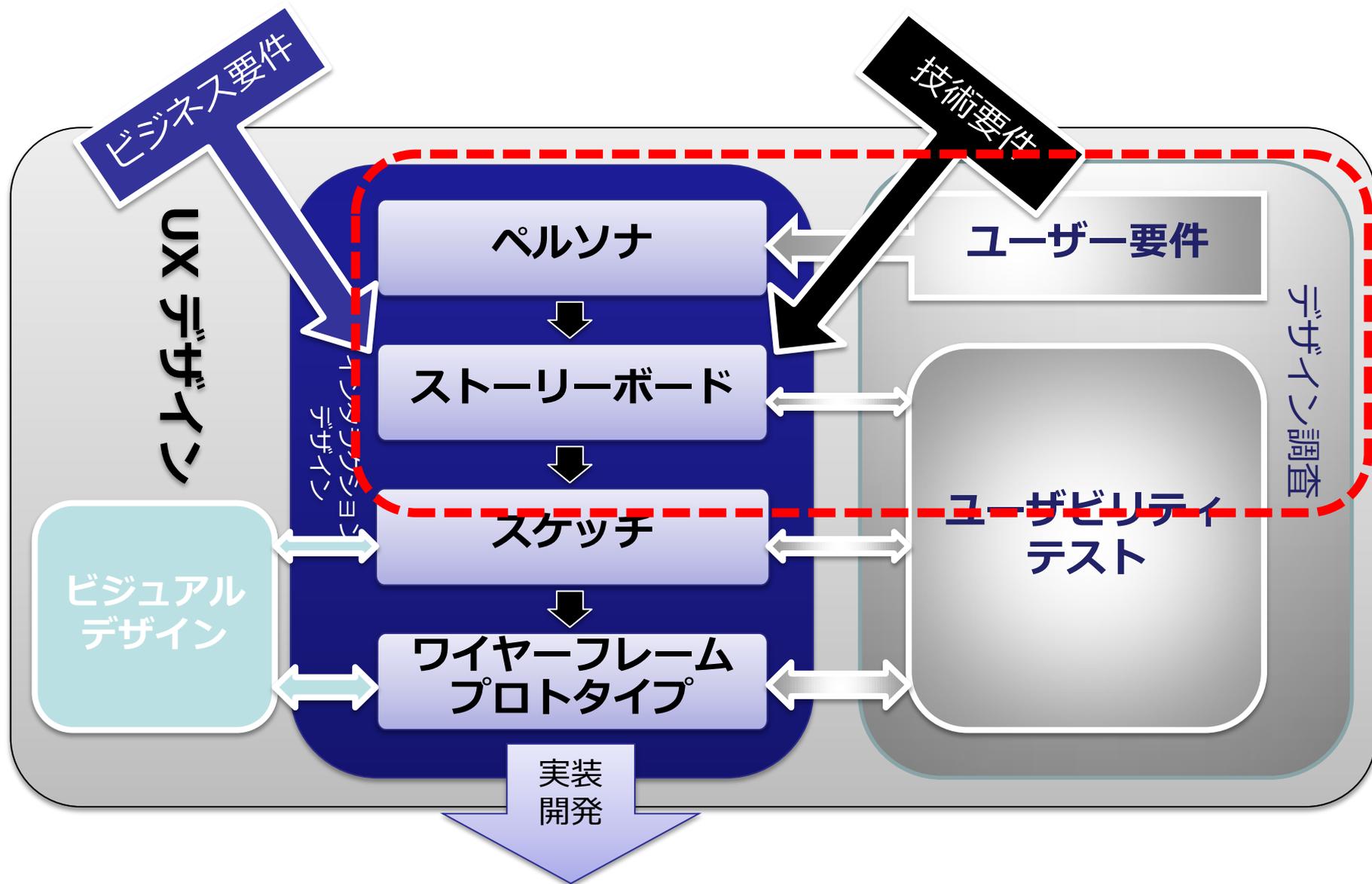
システムが適時、
利用者に働きかけ
る



Special

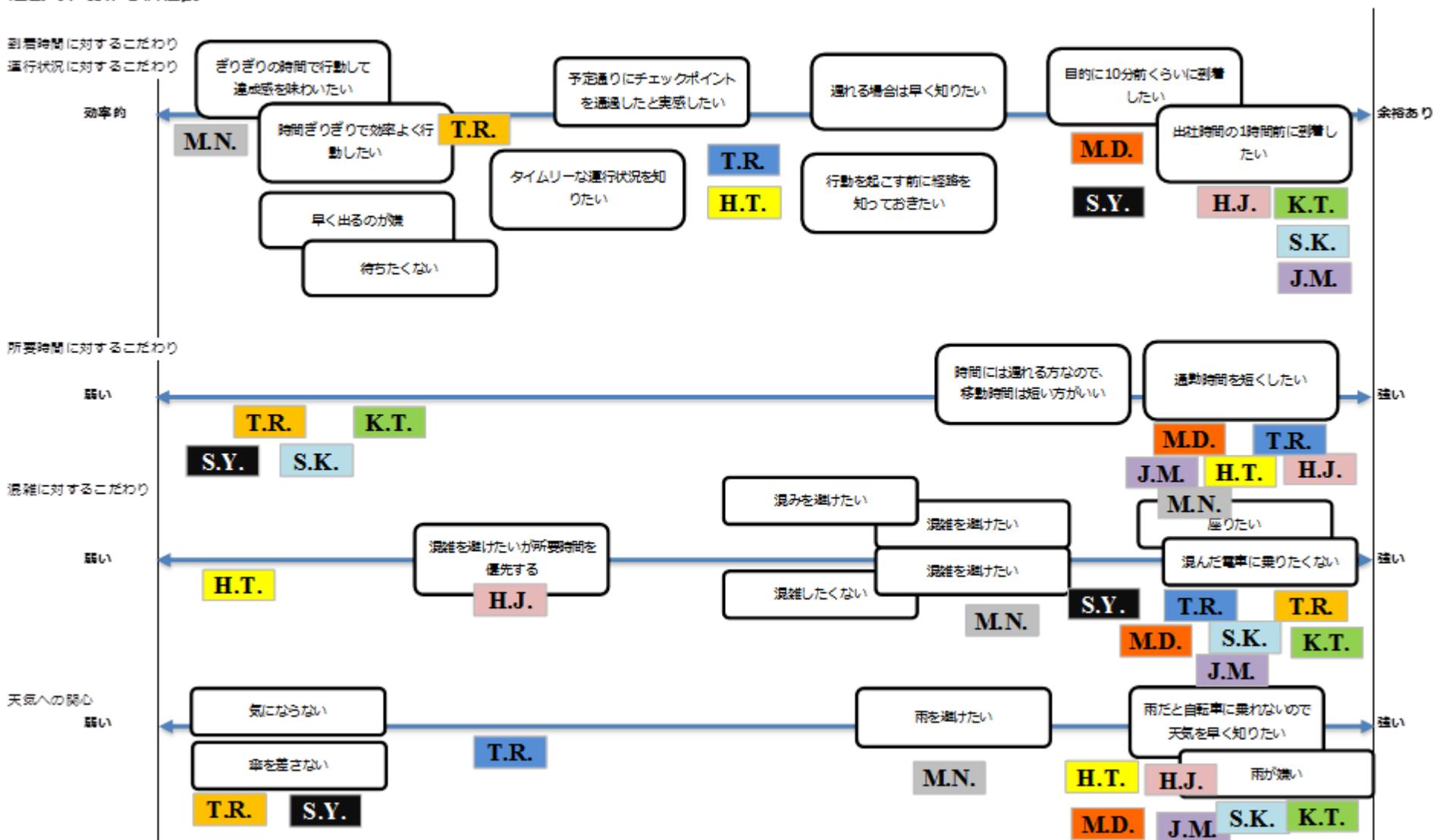
提供者が特定の機能を事前準備





ユーザーインタビューからユーザーの価値観/行動特性を抽出

通勤時における価値観



ユーザーの価値観や行動特性からペルソナ/シナリオを作成

遠距離通勤 (1.5h) 電車 駅と自宅は徒歩10分
 時間に余裕を持つ (混雑を避けたい、遅刻(会社)を嫌う)

- 情報を能動的に取得する (スマホアプリを使いこなす)
- 通勤時間を有効活用したい (電車内で自由時間)
- 天気か気になる (雨を避けたい)
- 男性 30才 妻 38才 小3男 小1女
- 仕事: IT系企業PM

子供との関係
 2人

行動プロフィール 太郎は大手IT系企業に勤めている。家族のために一戸建て住宅をA社に購入し、臨海のオフィスに通勤している。混雑を避けるために、定時の1時間前に出社して、静かなオフィスで業務活動(作業)している。営業活動で外出する機会が多いので、天候の変化や電車運行状況が気になる。会社との付き合いで遅くなることもあり、終電に間に合うか気になることも多い。

シナリオからストーリーボードを作成

1. 太郎はスマートフォンから通知を受ける

通知だ。何だろう



2. 太郎は、自分の通勤経路で、電車が止まっていることを知る。

電車が止まっているじゃないか！

今日は朝一で会議があるのに



3. 太郎は代替経路、その経路を使った場合の到着時刻の候補を、「バツ」と一覧する。

代替経路の提案がとても見やすいな

到着時刻はどの経路でも変わらないのか



4. 太郎は一番混雑が少ない経路を選択する。

経路によってはとても混んでいるんだな

この、混雑が少ない経路で出社しよう



5. 太郎は、遅延証明書を添付した上司への報告を、「簡単」な操作で送信する。

遅延証明が簡単に取得できた

報告用のメールもほとんど操作なしに作成できた



ストーリーボードから必要な機能を抽出

シーン	情報	機能
出社前 自宅	通勤経路電車の運行状況の異常	通知機能
	(通常/代替)経路	経路検索機能
	混雑具合	
	出発時刻	
	到着予想時刻	
	(通常/代替)経路	混雑/出発時刻/到着時刻での並び替え機能
	混雑具合	
	出発時刻	
	到着予想時刻	
	到着予想時刻	遅刻報告機能
遅延理由		
遅延証明		
出張前 会社	経路	経路探索機能
	所要時間	
	出発時刻	通知機能
	出発時刻が変わった理由	
	新しい経路	
新しい到着時刻		
帰宅前 不慣れ場 所	最寄り駅	混雑/出発時刻/到着時刻/乗り換え回数での並び替え機能
	経路(乗車車両込み)	
	乗り換え回数	
	混雑具合(車両毎)	
	出発時刻	
	到着予想時刻	
		車両毎の混雑状況機能
帰宅予定時間	帰宅時間連絡機能	

必要な機能から、スケッチを作成(1)

混雑/出発時刻/到着時刻での並び替え機能

経路検索機能
経路探索機能

混雑/出発時刻/到着時刻での並び替え機能

通知機能
遅延報告機能

出発時刻 / 到着時刻 / 乗換回数

12:00→14:00(2時間)
乗換回数: 3回

1 **混** 5**空**
出発地 → XXXX → ?????
空
→ 目的地

12:05→14:10(2時間5分)
乗換回数: 2回

2 **混** **混**
出発地 → XXXX → 目的地

出発地/現在地

出発時間 時 分

目的地

到着時間 時 分

出発時刻 / 到着時刻 / 乗換回数

12:00→14:00(2時間)
乗換回数: 3回

1 **混** 5**空**
出発地 → XXXX → ?????
空
→ 目的地

12:05→14:10(2時間5分)
乗換回数: 2回

2 **混** **混**
出発地 → XXXX → 目的地



出発時刻 / 到着時刻 / 乗換回数

人身事故発生

12:00→14:00(2時間)

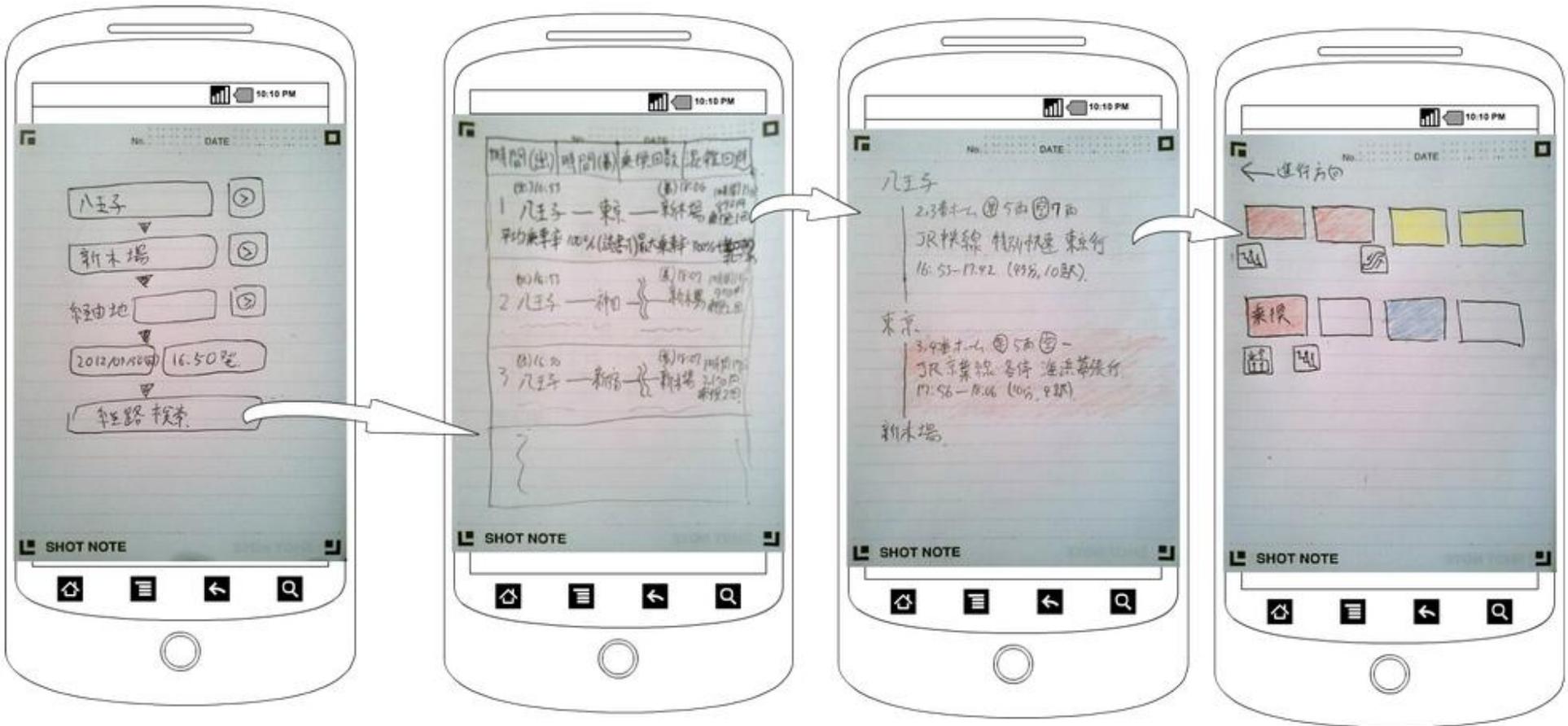
! 12:30→15:40(2時間10分) 報

1 乗換回数: 3回
混 5**空**
出発地 → XXXX → ?????
空
→ 目的地

12:05→14:10(2時間5分)
乗換回数: 2回

2 **混** **混**
出発地 → XXXX → 目的地

必要な機能から、スケッチを作成(2)



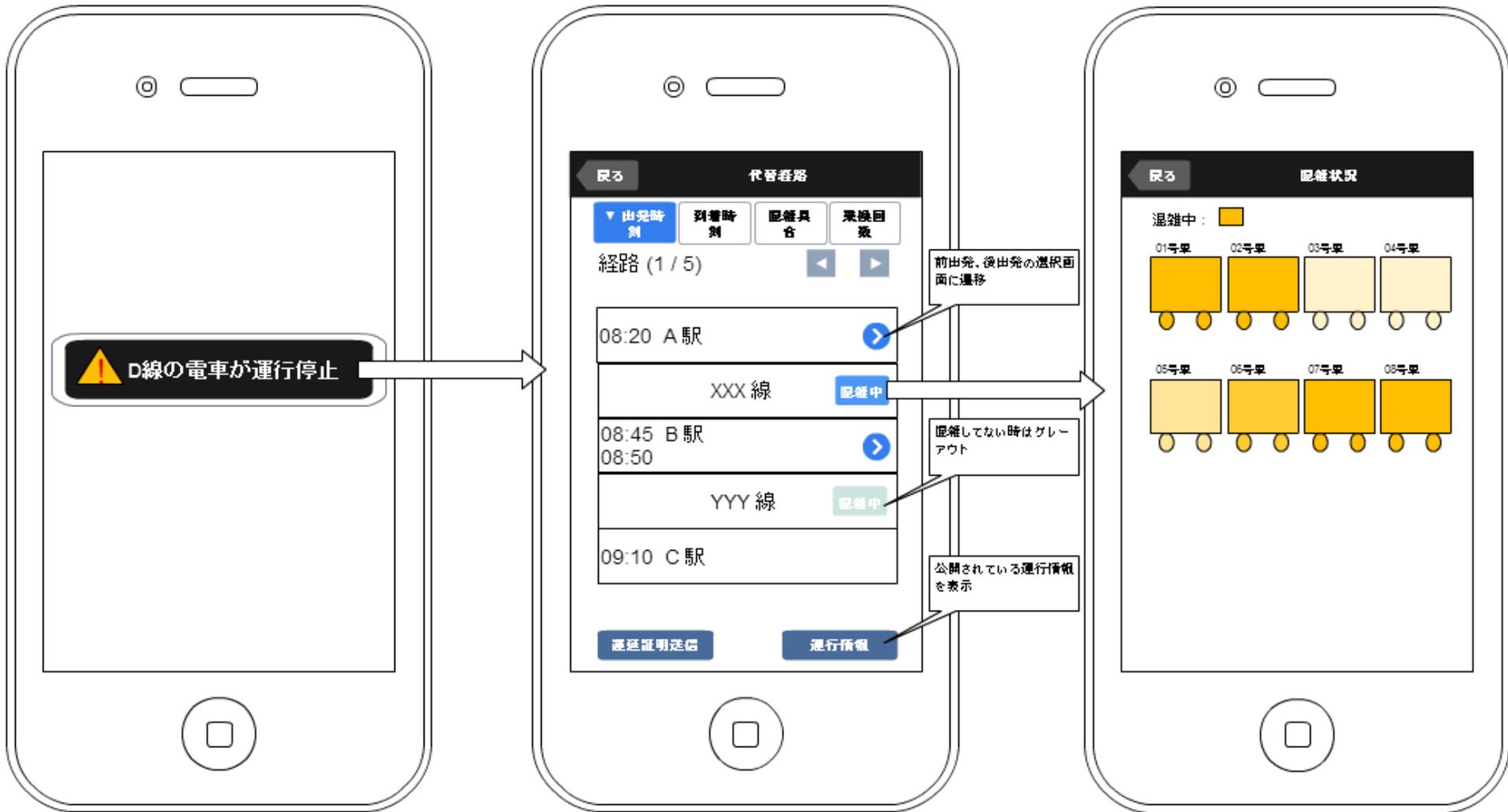
必要な機能から、スケッチを作成(3)



必要な機能から、スケッチを作成(4)



必要な機能から、スケッチを作成(5)



個人化した情報の提供

2013年3月に目指す
System LA

General

利用者自ら自由に機能を設定

将来

Reactive

利用者が適宜システム
を操作する

Proactive

システムが適時、
利用者に働きかけ
る

従来技術によるシステム

Special

提供者が特定の機能を事前準備

System LAの特性: General

個人化した情報の提供

2013年3月に目指す
System LA

General
利用者自ら自由に機能を設定

将来

Reactive

利用者が適宜システム
を操作する

従来技術によるシステム

Proactive

システムが適時、
利用者に働きかけ
る

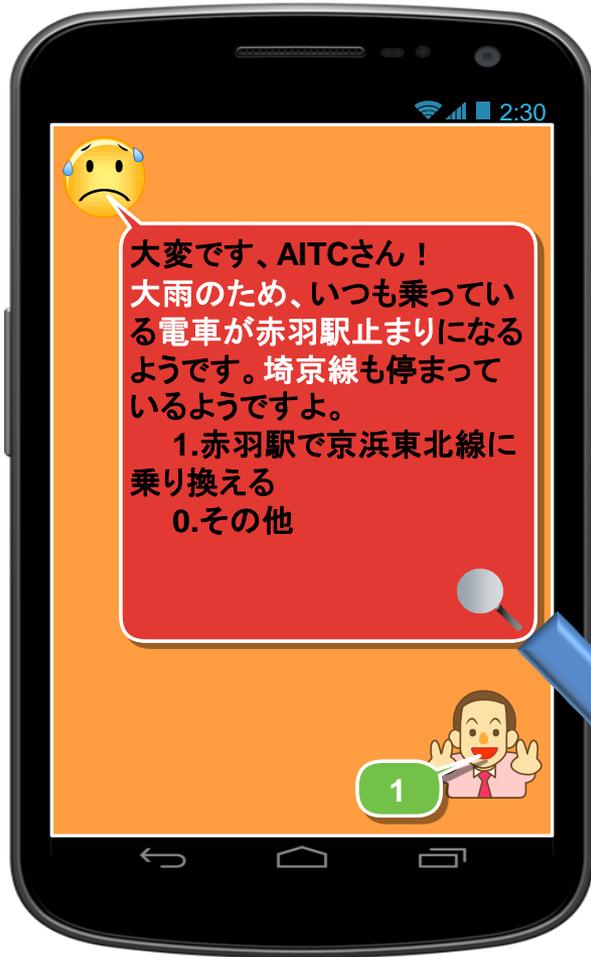
Special

提供者が特定の機能を事前準備

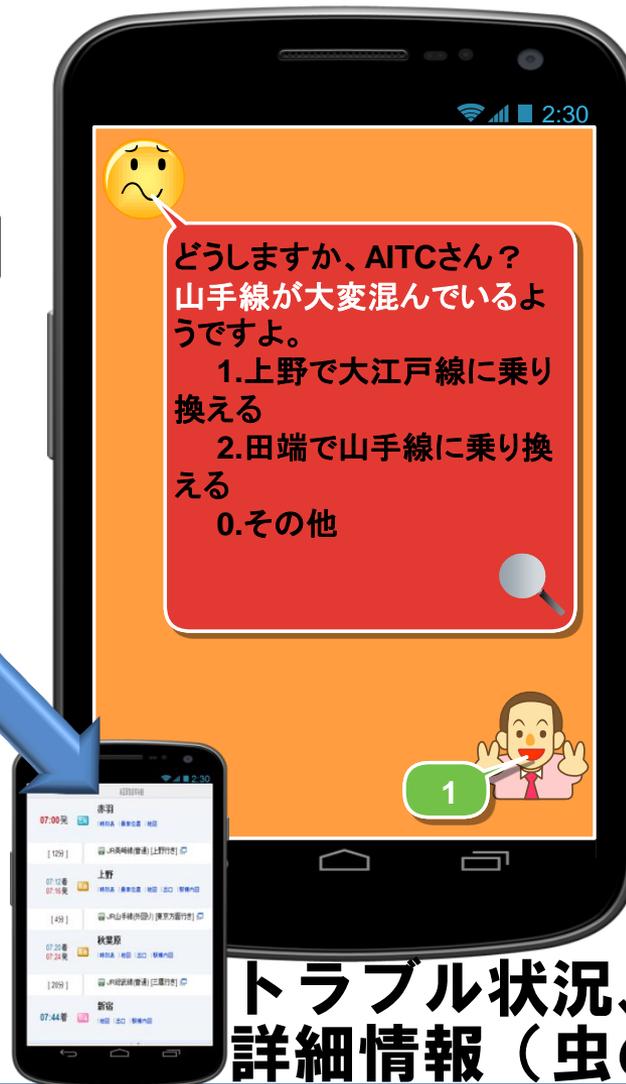
利用者が関心を持っている分野や附随する情報を事前に登録



大雨で電車が遅延



京浜東北線電車で



上野駅近くで



トラブル状況、到着時間などの
詳細情報（虫の目）

知識から行動を促す仕掛けが重要

- ✓ ユーザーにとって有用な情報を単に提供するだけでは、行動に繋がりにくい。
- ✓ ユーザーの価値観・行動特性・ユーザーが置かれた状況に応じて、適切な手段(端的に言えばUI)で、良好なユーザー体験(感動や情動)を考慮することが重要→UXデザインプロセス。

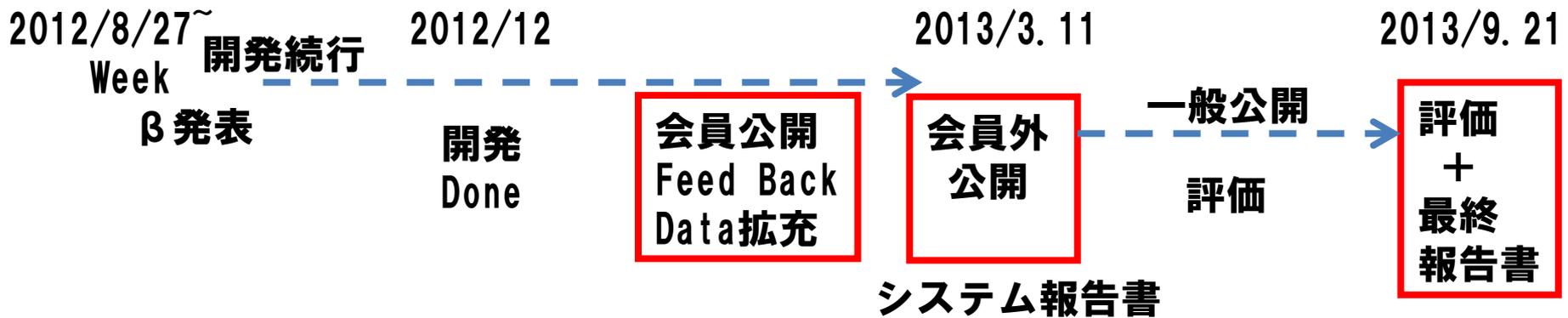
実現に向けて

- ユーザーエクスペリエンス技術部会
- ネットデバイスアプリケーション部会
- ビジネスAR研究部会

Project LA活動を本格化

Project LA スケジュール案 AITC

先端IT活用推進コンソーシアム



ご清聴ありがとうございました

END