

AITC Week 2012

**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**

**2012年8月30日
株式会社ディーディエス 原孝治**

はじめに

オンラインシヨツプなら

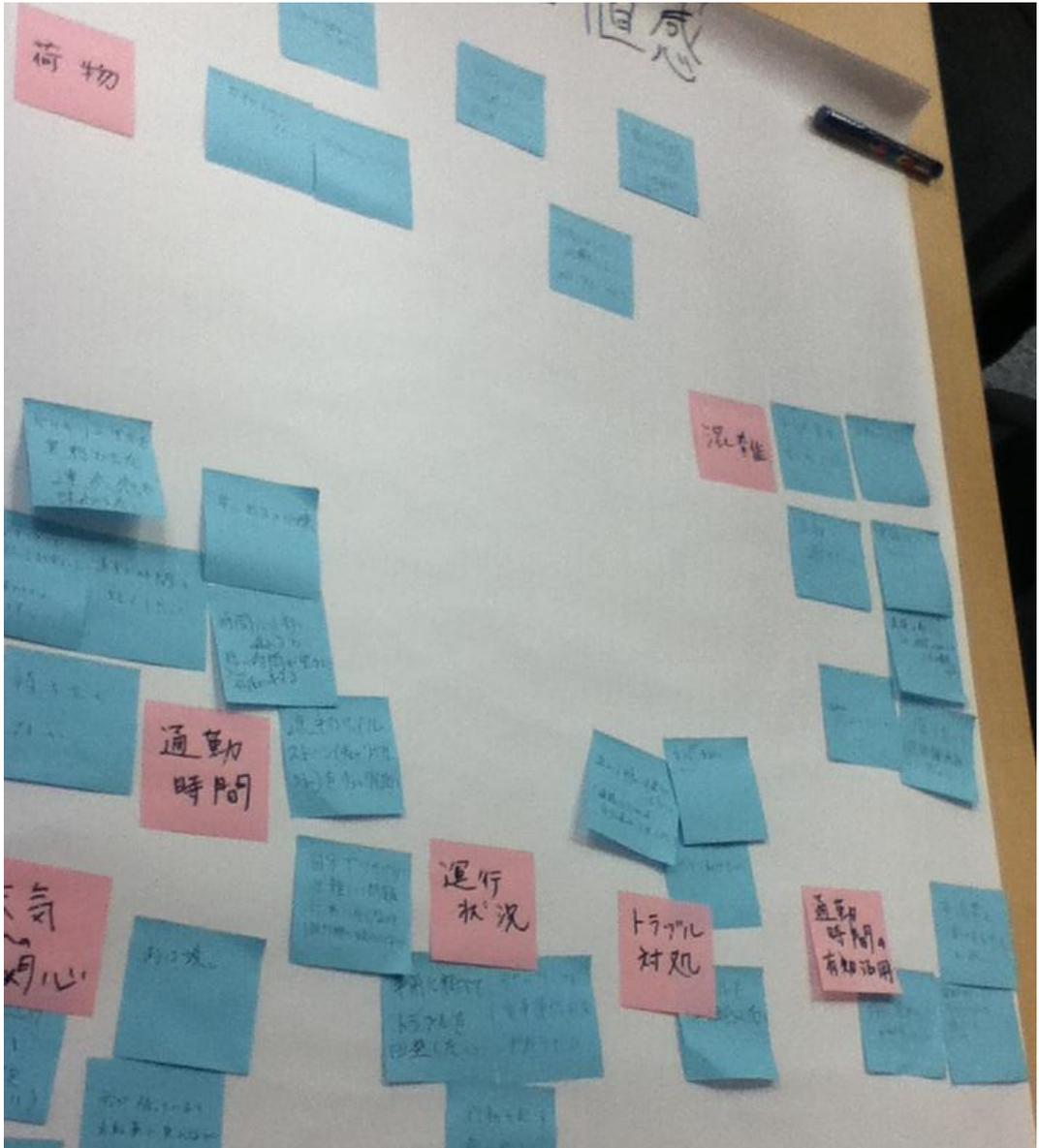
ウェブアプリケーションなら

**最初のアイデアの
およそ90%は使えない**

テーマ：通勤

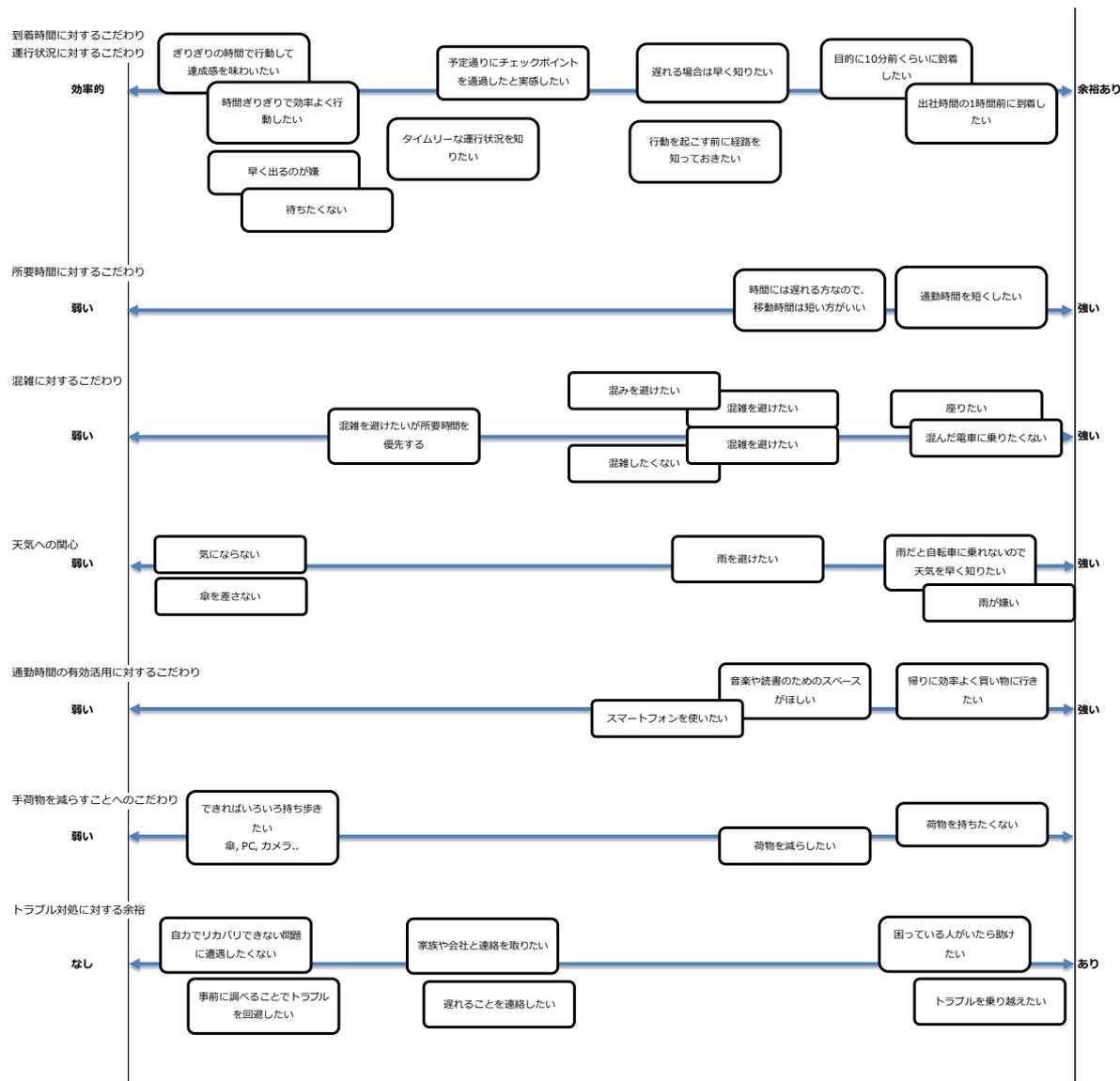
ユーザーインタビューを行い 行動変数を抽出

ユーザーインタビューを行い行動変数を抽出



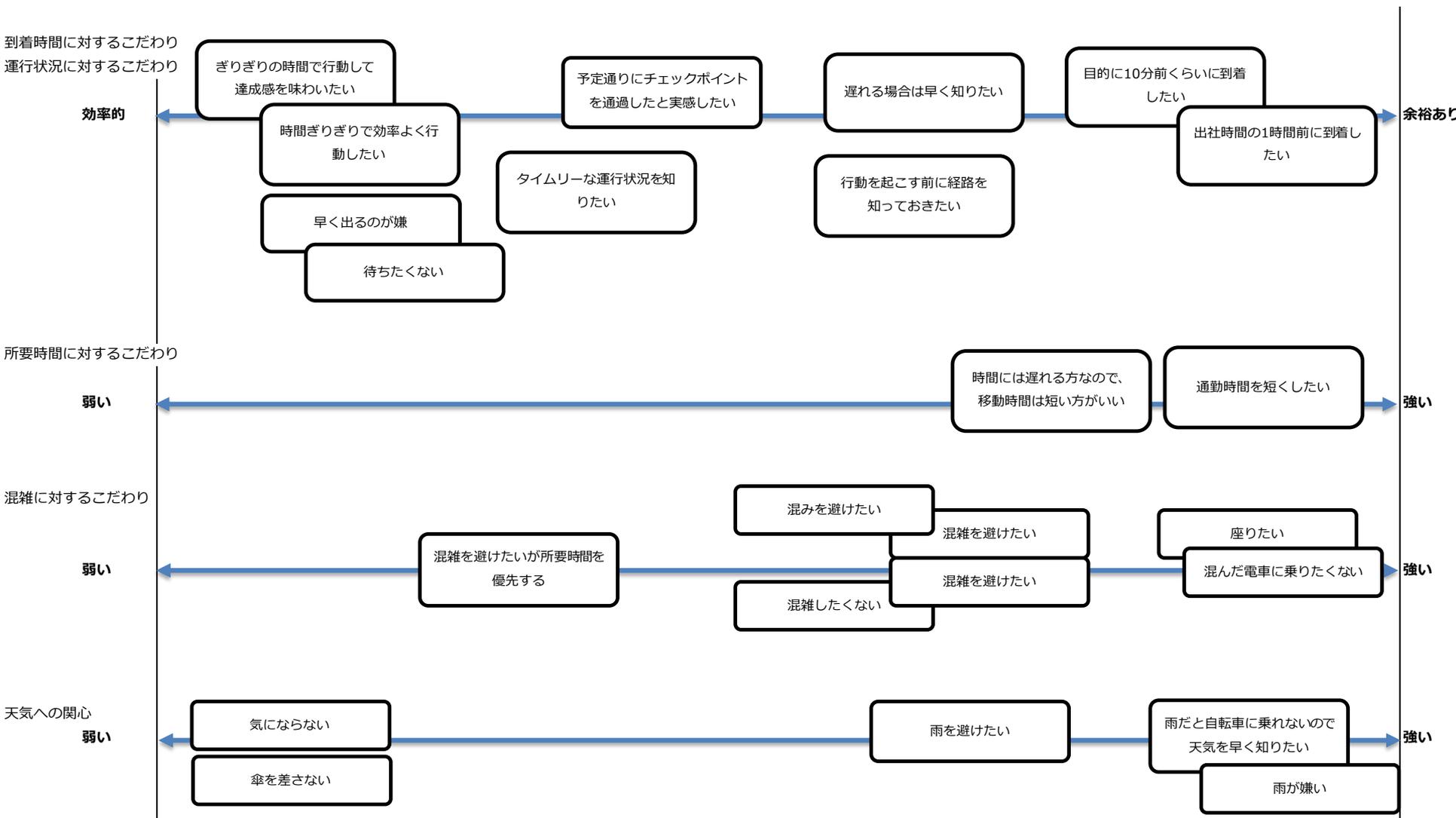
ユーザーインタビューを行い行動変数を抽出

通勤時における価値観



ユーザーインタビューを行い行動変数を抽出

通勤時における価値観



通勤時における価値観

到着時間に対するこだわり
運行状況に対するこだわり

所要時間に対するこだわり
混雑に対するこだわり

天気への関心

通勤時間の有効活用に対するこだわり

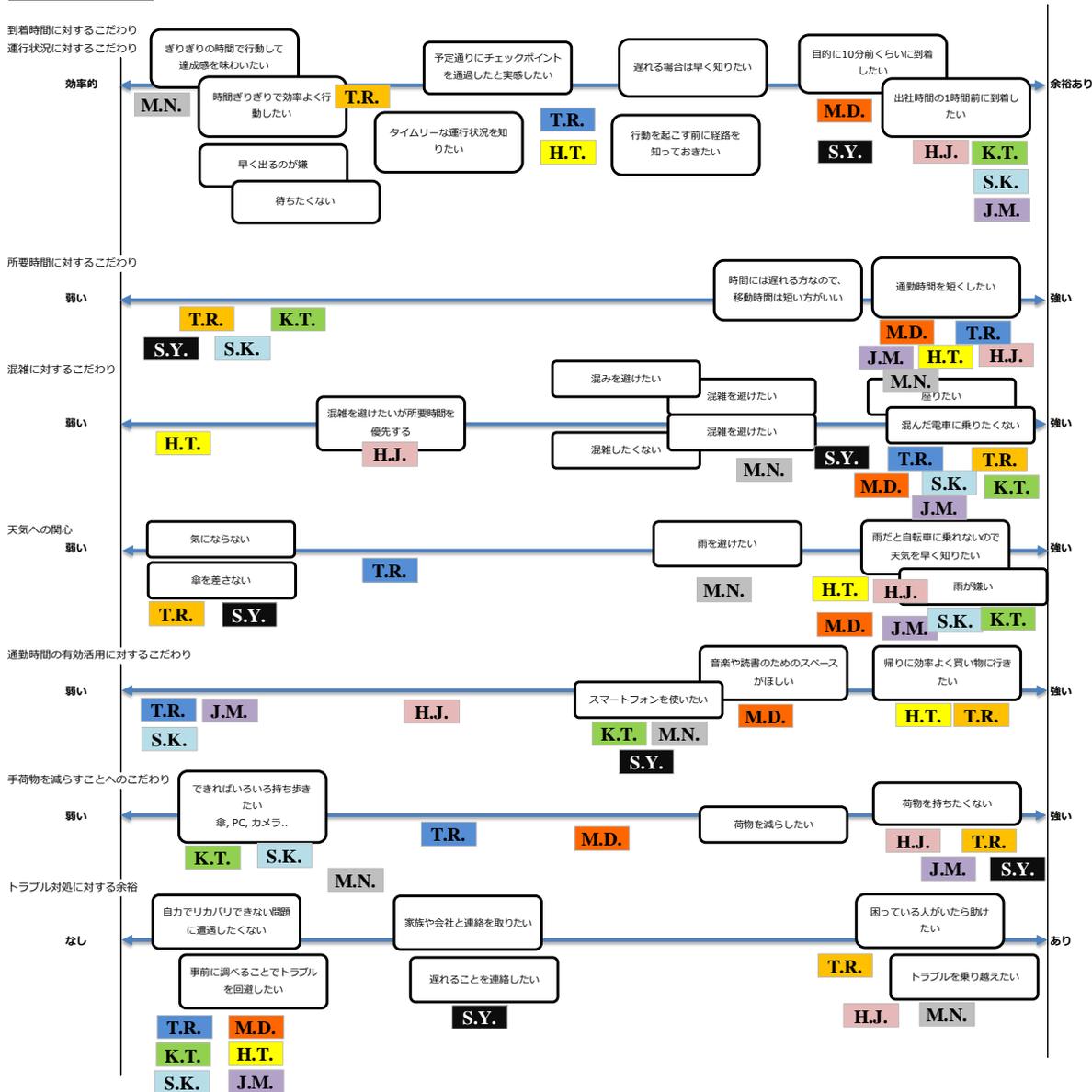
手荷物を減らすことへのこだわり

トラブル対処に対する余裕

行動変数から 類似するパターンの ユーザーを抽出

行動変数から類似するパターンのユーザーを抽出

通勤時における価値観



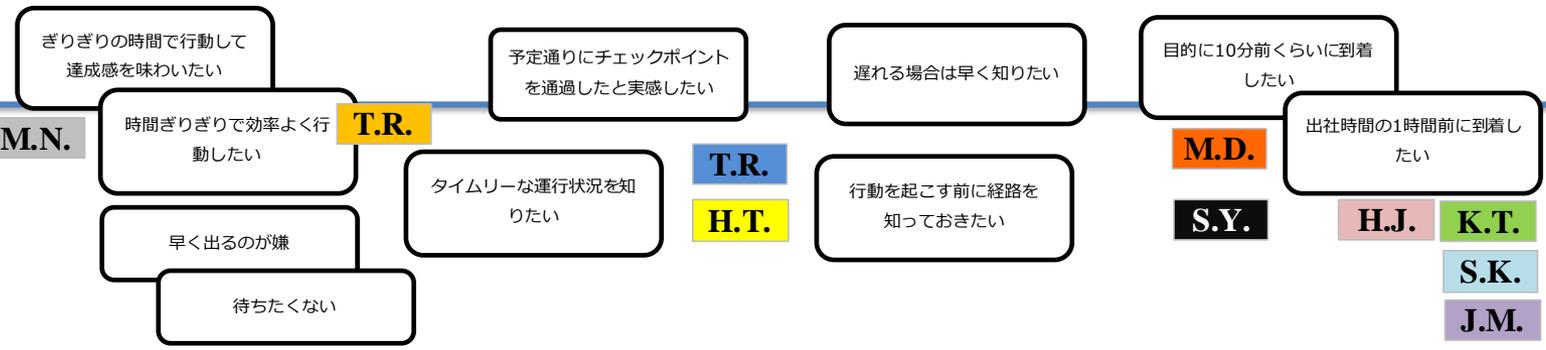
行動変数から類似するパターンのユーザーを抽出

通勤時における価値観

到着時間に対するこだわり
運行状況に対するこだわり

効率的

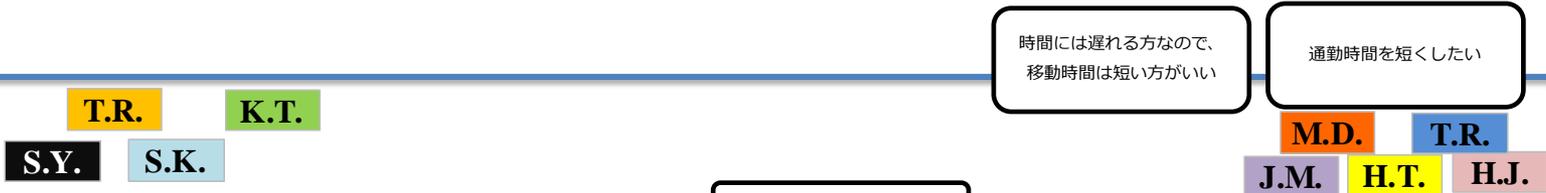
余裕あり



所要時間に対するこだわり

弱い

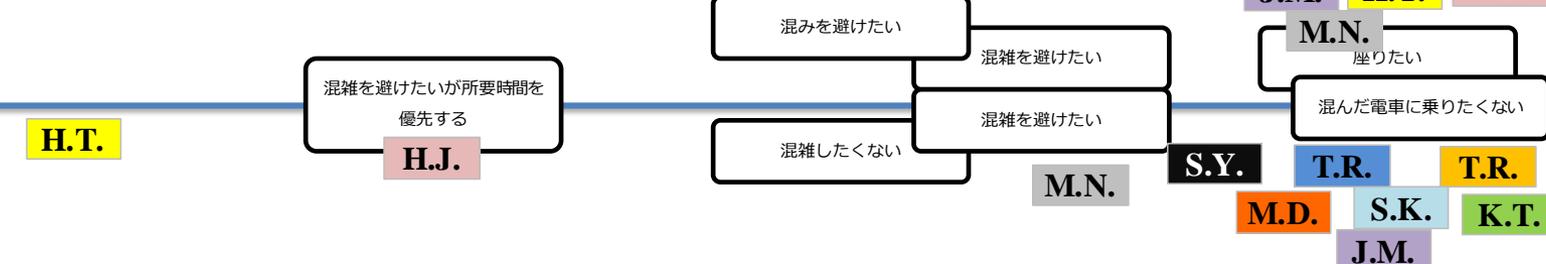
強い



混雑に対するこだわり

弱い

強い



天気への関心

弱い

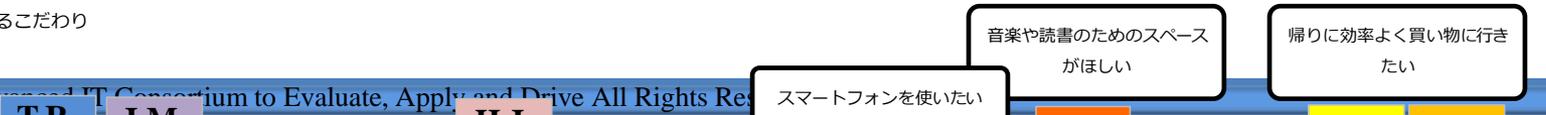
強い



通勤時間の有効活用に対するこだわり

弱い

強い



抽出したデータを基にして ペルソナを作成

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

次回: 9月20日(木) 13:00~ (15分)



名前: 電脳太郎

遠距離通勤 (1.5h) 電車 駅と会社は徒歩10分
1時間前半を待つ (混雑を避けたら、通勤時間)

- 情報を能動的に取得する (スマホアプリを使いながら)
- 通勤時間を有効活用したい (電車内の自由時間)
- 天気か気になる (雨を避けたら)

男性 30才 妻 35才
仕事: IT系企業 PM

小3男 小1女
子供の習い事

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
一戸建て住宅を住子に購入し、臨海のお家に通勤している。

混雑を避けたために、定時の1時間前に出社して、静かなお家で採餌を(する)。
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。
お天候の心配で

打合せが長くなって遅くなることもあり、終電に間に合えないことも多い。

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

名前: 電腦 太郎

男性40歳、IT企業PM

家族: 妻38歳、小3男、小1女

潜在ニーズ: 子どもとのコミュニケーション

- ・遠距離通勤(1.5h)
- ・持ち家
- ・電車、駅と自宅・会社は徒歩10分
- ・混雑を避けたい、遅刻したくない
- ・時間に余裕をもつ
- ・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)
- ・天気が気になる(雨を避けたい)

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

太郎は大手IT企業系企業に勤めている。
家族のために一戸建て住宅を八王子に購入し、
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、
静かなオフィスで株価をチェックしている。
営業活動で外出することが多いので、
天候の変化や電車運行状況が気になる。
打ち合わせが長引いて遅くなることもあり。
終電に間に合うかが気になることが多い。

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

名前: はせがわ ミコ

年齢: 32才

住所: 石川県金沢市に一戸建てに住んでいる。

結婚: 5年目(夫: 31才)

子供: 3才(女)保育園に通園中。

性別: 女性

職業: ソフトウェア開発(プログラミング)

趣味: 旅行、読書(最近、絵本に興味がある)

通勤: 自動車通勤

通勤時間は平均30分

通勤経路は決まっているが、

信号や混み具合により変更する場合がある

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

タイプ:

家事/育児と仕事を両立するため、
時間を有効に活用したいと考えている。
移動時間を楽しいとは思っていないので、
移動時間をできるだけ少なくして
自分の楽しい時間に当てたいと思っている。(通勤はその最たるもの)
時間を無駄にしたくないので、できるだけギリギリで計画する。
渋滞や混雑を避けたい→通勤で疲れたくない
通勤時間を有効に活用して、買い物などの用事を効率的にこなしたい。
会社の途中に保育園があるので、
入社時に子供を送り、帰宅途中で、子供を迎えに行く。

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

子供を迎えに行った後、
子供と一緒に夕ごはんの買い物をするが楽しみの一つ。
入社時間は、始業5分前で、遅刻ギリギリになることも少なくない。

トラブルなどで計画通りに進行しないとストレスになる
トラブルが発生した場合に能動的行動をとる。
能動的に行動をとるために、情報を取得したいと思っている。
情報を取得することではなく、行動を取ることに、時間をかけたい。
できれば、必要な情報を誰か/何かが勝手に教えてくれると嬉しい。
トラブルを乗り越え、最終的に予定通りに事が進むと安堵感を得る。
能動的に行動して、失敗/あるいは裏目に出た場合でも、気にしない。
天気模様は気になる。
天気予報で雨といていたので、傘を持っていったけど、
降らなかった時に残念に思う。天気予報で晴れと行っていたので、
傘を持っていかなかったけど降られると悲しい。

抽出したデータを基にしてペルソナを作成

(車に傘は積んでいるが、駐車場から会社まで傘を持っていくか?)

買い物がほぼ毎日。よく利用するのは、AEON。

洗濯は乾燥まで全自動。

夫の帰宅は10時頃なので、

日中のコミュニケーションは、メールが多い。

最近はLINEを使用し始めている。

最近は必要最低限の事項意外は夫にはメールをしていない。

旅行の移動時間もできるだけ少なくしたい、子供がぐずつくことがある。

お金を払ってでも、時間を短くしたい。

子供が病気になった場合に、

会社を退社して保育園に迎えに行くことがある。

ペルソナから シナリオを作成

【通勤：行き風景：As IS】

起床時間：6時00分

朝ごはんは食べないで、30分で身支度をして、6時30分に家を出発。

- ・テレビで天気予報や交通情報を見る。
- ・スマートフォンやPCで、調べることはしない。

10分かけて、徒歩で駅まで向かい、6時40分に駅に到着する。

6時45分発の電車に乗る。

朝はやいので、座ることができた。

スマートフォンで、その日のニュースや天気をチェック。

7時20分に乗り換え2回。

ペルソナからシナリオを作成

7時50分に最寄り駅に到着。
徒歩10分で会社に到着。
同じビルに同居しているコンビニで朝食を購入。
入社時間8時00分。
就業開始時間までの1時間で朝食を食べながら
静かな落ち着いた環境で集中して仕事を始める。
9時00分の始業までに、他の社員が出社してくる。

【通勤：行き風景：To BE】

起床時間：6時00分

朝ごはんは食べないで、30分で身支度をしていると時に自分の通勤経路で、電車が停まっていることをスマートフォンの通知で知る。

通知と一緒に、代替経路と、その経路を使った場合の到着時間について知ることができた。候補が幾つかあったので、一番混雑が少ない、経路で出社することにした。

出社時間が、朝一(9時開始)の会議に間に合いそうにないので、上司に遅れる旨を簡単な操作で遅延証明書を付けて連絡した。朝ごはんは食べないで、30分で身支度をして、6時30分に家を出発。就業開始時間に10分遅れて9時10分に会社に到着した。

【外出:As IS】

14時からお客様先での会議が予定されている。
訪問先が初めてなので、事前に経路探索で調べると
30分かかると分かっている。
13時00分に会社を出発。
13時30分に、会社のビルに到着。13時50分まで、
同居する喫茶店で一休みしながら、会議の予習。
14時から会議に参加した。

【外出:To BE】

14時からお客様先での会議が予定されている。
雨が降っているので、濡れないでいくための経路や
駅出口と10分余分に時間が必要であることが通知された。
予定より10分早い12時50分に、会社を出発。
傘をささなかったが、雨に濡れることなく、
13時30分に、会社のビルに到着。
13時50分まで、同居する喫茶店で一休みしながら、会議の予習。
14時から会議に参加した。

【帰宅:As IS】

会議の後、18時に解散。直帰するという連絡を会社に入れ
経路探索で調べると、20時には家に帰れそうである。
しかし、とても混雑した車両で座ることができなかった。
帰宅した時にはクタクタになって、
子供の顔も見ないで、就寝してしまった。

【帰宅:To Be】

会議の後、18時に解散。直帰するという連絡を会社に入れた。
20時に解散。経路探索で調べると、20時には家に帰れそうである。
一本電車をやりすごせば、空いた車両が来るようだ。
ゆったりとした車両の中で、妻に帰宅メールを書いた。
空いた電車だったので、あまり疲れていない。
子供と学校の話をする事ができた。

シナリオから ストーリーを作成

ストーリー名：電車運行状況の認識と対応(出社)

ペルソナ：電腦太郎

- 1.太郎はスマートフォンから通知を受ける
- 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。
- 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、「パツ」と一覧する。
- 4.太郎は一番混雑が少ない経路を選択する。
- 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。

ストーリー名: 降雨の認識と対応(外出)

ペルソナ: 電腦太郎

1. 太郎は、スマートフォンで「簡単」に経路を探索し、目的地までの経路と所要時間を取得する。
2. 太郎はスマートフォンから通知を受ける
3. 太郎は、雨が降っていることを知り、濡れずに目的地に到着する為の経路、駅の出口、そのために、予定より10分余分に時間が必要であることを知る。

ストーリー名: 乗りなれない路線での混雑状況の認識(帰宅)

ペルソナ: 電腦太郎

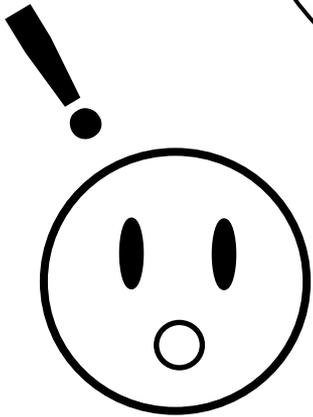
1. 太郎は、スマートフォンで「簡単」に経路を探索し、目的地までの経路と所要時間を取得する。
2. 太郎は、電車の混雑の状態を「パツ」と取得し、次の電車であれば、空いた車両があることを知る。
3. 太郎はその経路を選択する。

ストーリーから ストーリーボードを作成

電車運行状況の 認識と対応(出社)

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、「パツ」と一覧する。

代替経路の提案が
とても見やすいな

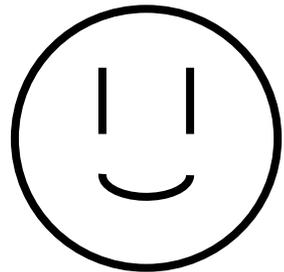
到着時刻は
どの経路でも
変わらないのか



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

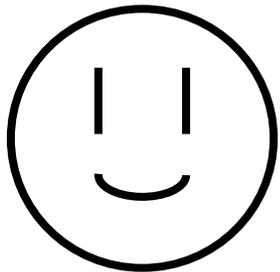
報告用のメールも
ほとんど操作なし
に作成できた



降雨の認識と 対応(外出)

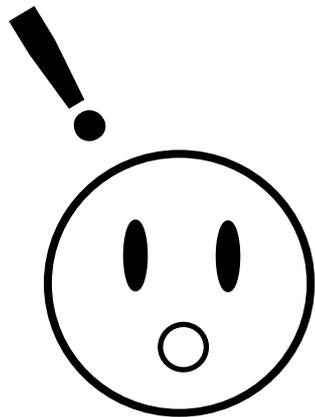
1.太郎は、スマートフォンで「簡単」に経路を探索し、目的地までの経路と所要時間を取得する。

初めての訪問先だから
経路を調べておこう



2. 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



降雨の認識と対応(外出)

3.太郎は、雨が降っていることを知り、濡れずに目的地に到着する為の経路、駅の出口、そのために、予定より10分余分に時間が必要であることを知る。

雨がふっている
じゃないか！

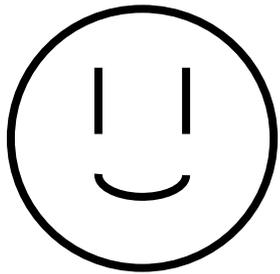
現地まで地下道が
つながっているのか。
10分早く出れば
このルートで間に合
うな



乗りなれない路線での 混雑状況の認識(帰宅)

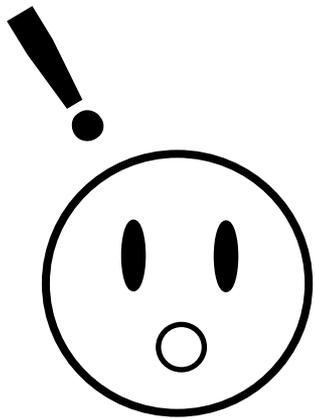
1.太郎は、スマートフォンで「簡単」に経路を探索し、目的地までの経路と所要時間を取得する

乗りなれない路線だな
路線を検索しよう



2. 太郎は、電車の混雑の状態を「パッ」と取得し、次の電車であれば、空いた車両があることを知る。

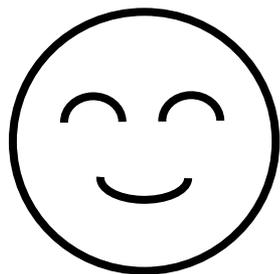
次の電車なら
空いている車両が
あるみたいだ



3.太郎はその経路を選択する。

妻にメールを
しよう

帰って子供と話す
のが楽しみだ

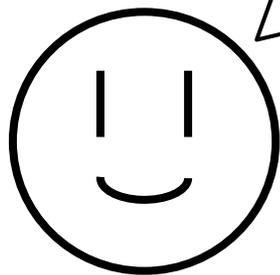


はせがわミコ 出勤

1. ミコは、スマートフォンの天候チェックをONにする

今日も一日がんばろう！
朝は時間もないしさくさく動かな
くちゃ！

でも、天気がちょっと気になる
なあ（傘とか必要なのかな…）

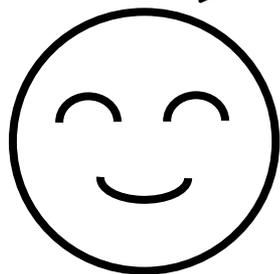


出勤前の天候確認

2. ミコは、スマートフォンから音声で流れる「自分に関する」天候状況を聞きながら、朝食の作成や身支度などの作業を行う

ちょうど、帰る時間に
雨が降りそうなのね。
傘の準備しとかないと!

聞きながら、朝の準備
ができたので、とても
有効に時間が活用でき
たわ!



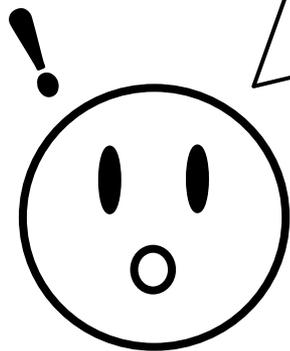
1. ミコは、通勤前に子供を保育園に預ける

泣いていたけど、遅刻するので、
そのまま預けてきちゃった。
心配だなあ。



2. ミコは、スマートフォンから子供の状況の通知を受け取る

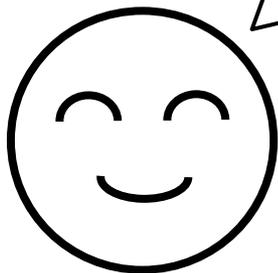
あ。何か通知が来てる。



3. ミコは、気になっていた子供の状況を確認する

元気そうに遊んでいるわ。
良かった。良かった。

これで、安心して仕事ができるわ。



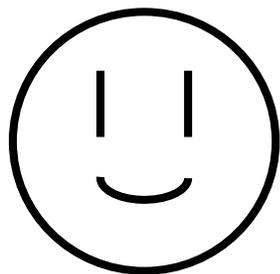
はせがわミコ
帰り

通勤帰り風景

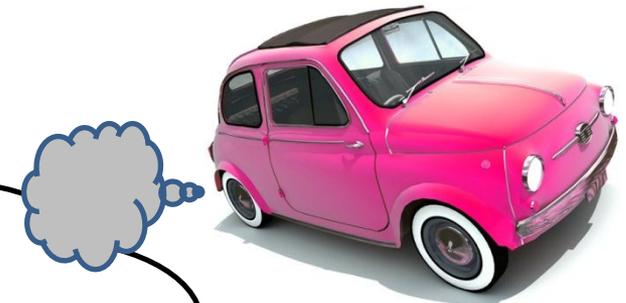
ミコは時間通りに仕事を終え、家までにすることを考える。

夕飯の買い物
に行って...

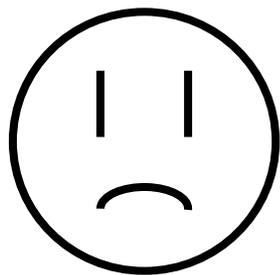
そのあと、
保育園に子供を
迎えに行かなく
ちゃ！



ミコは子供を迎えに行く前に、買い物に行く。



子どもと一緒に買い物に行きたがるけど、一緒だと買い物に時間がかかるし…。



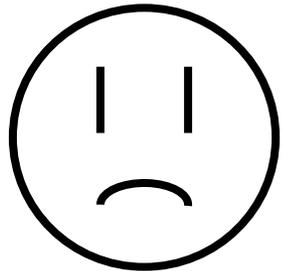
通勤帰り風景

ミコはカーナビで渋滞を知り、通常の経路を選択をする。

カーナビによると、
この先事故のため渋滞中？



でも脇道はさらに
混雑してるの？



それなら、
このまま行こうかしら？



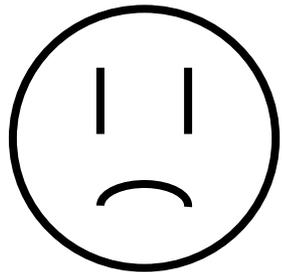
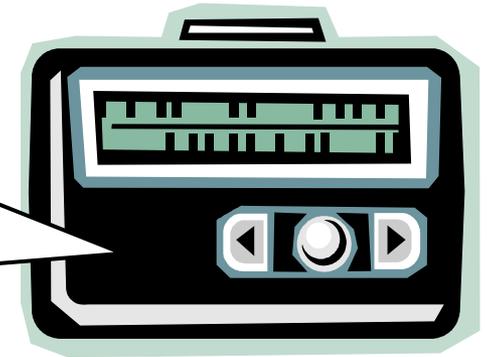
通勤帰り風景

ミコはラジオでも渋滞情報を受け取る。

国道〇〇号線
渋滞で込んで
います。

ラジオでも
この先渋滞って
言ってる。

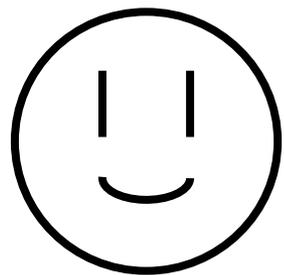
でも脇道の情報までは
教えてくれないわね。



ミコは思ったより早く渋滞を抜けることができたので、
子供を先に迎えに行くことにした。

みんな脇道を使
ったから意外に
早く抜けられたわ！

予定より早いから
先に子供を迎えに
行こうかしら！



通勤帰り風景

ミコはクックパッドであらかじめ調べた買い物と
子供の大好きなトウモロコシを買って帰る。

夕飯にコーンスープを
追加してあげるわね♪



わーい♪♪



感想

UXデザインプロセス

Project LA

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

次回

日時：2012年9月20日(木) 13時30分～18時00分

会場：気象庁

**内容：セミナー&ディスカッション
Project LAの実作業（スケッチ）**

ご清聴ありがとうございました

END