

# Webサイトのユーザ経験(UX)設計 方法の提案

南山大学

情報理工学部ソフトウェア工学科

2009SE087 伊藤 まどか

2009SE172 桃山 みなみ

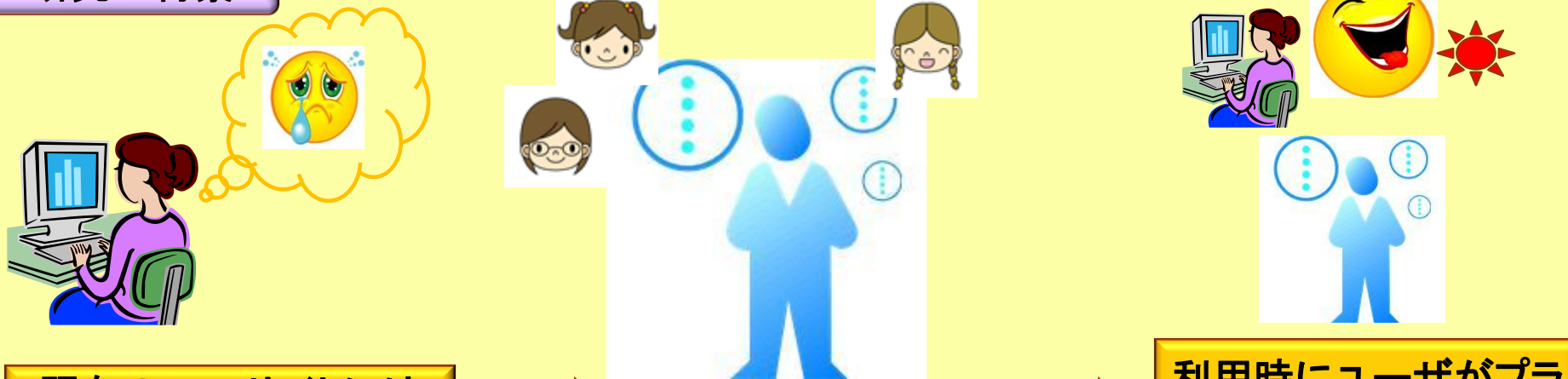
指導教員 青山 幹雄

# 発表のシナリオ

- 研究の背景と課題
- 関連研究
- アプローチ
- 提案プロセス
- 今後の課題
- まとめ

# 研究の背景と課題

## 研究の背景



既存のWebサイトには  
ユーザが使いづらいと  
感じるものがある

原因は開発者側の  
ユーザ理解不足

利用時にユーザがプラスの  
感情を得られる  
Webサイトの改善

### 問題点

Webサイトを開発する際の、開発者のユーザ理解が困難  
ユーザ経験を高める要求獲得手法が未確立

UX(User Experience)に着眼  
[ユーザ経験]

ユーザが製品やシステムの利用から  
得られる経験や満足

### 研究課題

WebサイトのUXを向上する改善手法の提案

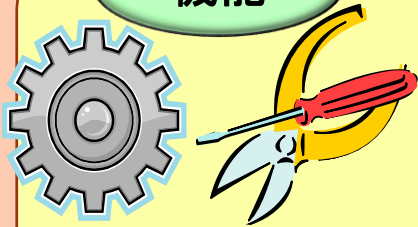
# 関連研究:(1)UX(User Experience)

## UXとは

ユーザがある製品やシステムを使ったときに得られる経験や満足

## 良いUXをもたらす3つの条件

### 機能



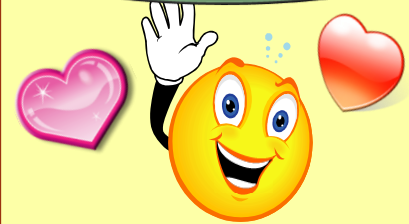
目標達成のために必要な機能

### ユーザビリティ



使いやすく最小のステップで目標を実現

### プラスの感情



プラスの感情をもたらす

満たしていることが多い

満たしていないことが多い

# 関連研究：(2)ペルソナ

## ペルソナとは

- 詳細に定義づけられた仮想ユーザ
- 各プロジェクトはものによって3～12つのペルソナ(キャスト)が存在
- キャストの少なくとも一人は中心的な主要ペルソナ

## キャスト



主要ペルソナ

システムに合わせて  
要素の追加

最低でも必要な6つの要素

## ユーザ調査の簡単な手順

順序	内容
1	メインとなるユーザグループを定義
2	ユーザの調査方法を選択
3	ユーザ調査
4	定義したユーザグループの検証

名前

安藤 佳奈

写真



年齢

23歳

居住地

愛知県名古屋市

職業

大学院生

略歴

南山大学学部生→南山大学院生

# 関連研究：(3) ストーリマッピング

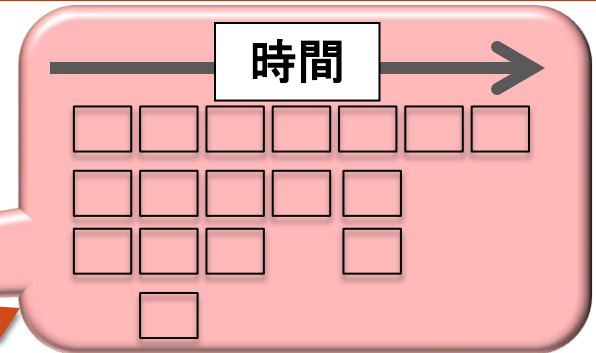
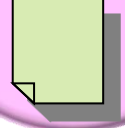
## ストーリーマッピングとは

- ・ユーザのアクティビティに着目し、ユーザストーリーを時間と優先度に沿ってマップ化
- ・全体像がチーム内で共有でき、多くのユーザ満足が得られる

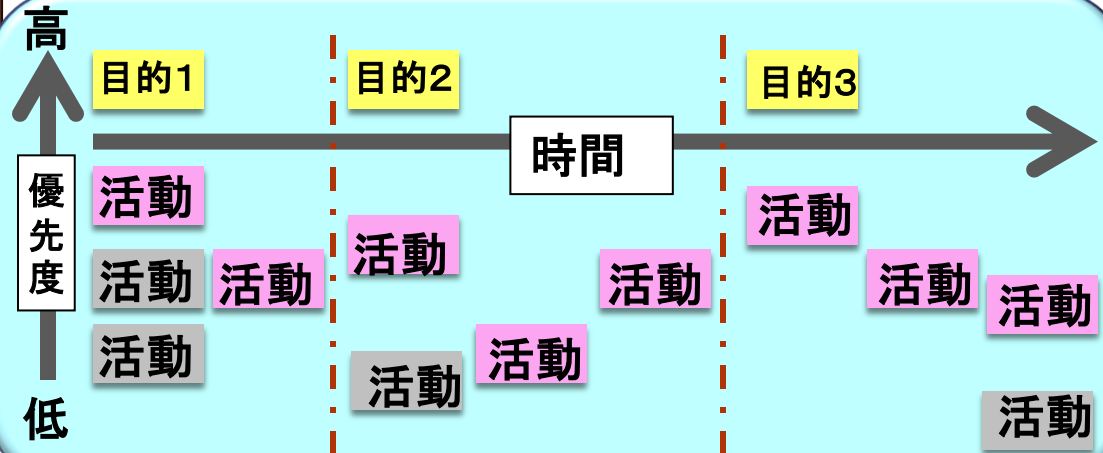
## 手順

順序	内容
1	ユーザ行動の洗い出し
2	ユーザの行動を整理
3	活動を簡潔に表現
4	重複するものをマージ
5	優先順位付与

付箋に書き出す



- 1) 類似活動を集める
- 2) 時間軸に沿ってユーザの行動を配置



本研究ではWebサイトの改善に適用

# アプローチ

## アプローチ

ユーザ理解を深めるためにペルソナとストーリーマッピングを組み合わせ

ストーリーマッピングを行い問題点の抽出

UXの向上したWebサイトを実現

## 提案プロセス

### ユーザ群



経験の収集

ペルソナの設定



ペルソナ

ストーリーテリング

ユーザストーリー

マッピング

ストーリーマッピング

問題点の抽出

改善案

評価

UXの向上

改善後

現状  
プラスの感情が考慮されていない

# 提案プロセス(1/5)



### 改善したいWebサイトの決定

ユーザが使いづらいと感じる既存のWebサイトのプロセスを確認

- ・なぜそれが利用されているのか
- ・そこでは何をしているのか
- ・それに関心があるのは誰か

対象のWebサイトへの理解が深まる

The illustration shows a person sitting at a computer. Above their head is a thought bubble containing a sad face with a single tear, representing user frustration. The person is looking at a monitor displaying a website.

### (1) ユーザ経験の収集・抽出

共感を生み出すストーリーを作成するためにアンケート調査

- ・スケジュールの作成
- ・アンケートの作成

```
graph TD; A([質問作成]) --> B([レビュー]); B --> C([事前調査]); C --> D([実施]); D --> E([分析]); F[結果によって繰り返す] --> A; F --> C;
```



# 提案プロセス(2/5)

(1) ユーザ経験の収集, 抽出

(2) ペルソナの設定

(3) ストーリテリング

(4) ペルソナの優先順位付け

(5) ストーリマッピング

(6) 改善

(7) 評価

## (2) ペルソナの設定

6つの属性と対象のWebサイトに合わせた追加の項目でペルソナを作成

名前 安藤 佳奈

年齢 23歳

居住地 愛知県名古屋市

学歴 大学院生

略歴 南山大学学部生→南山大学院生



写真

### 追加の項目

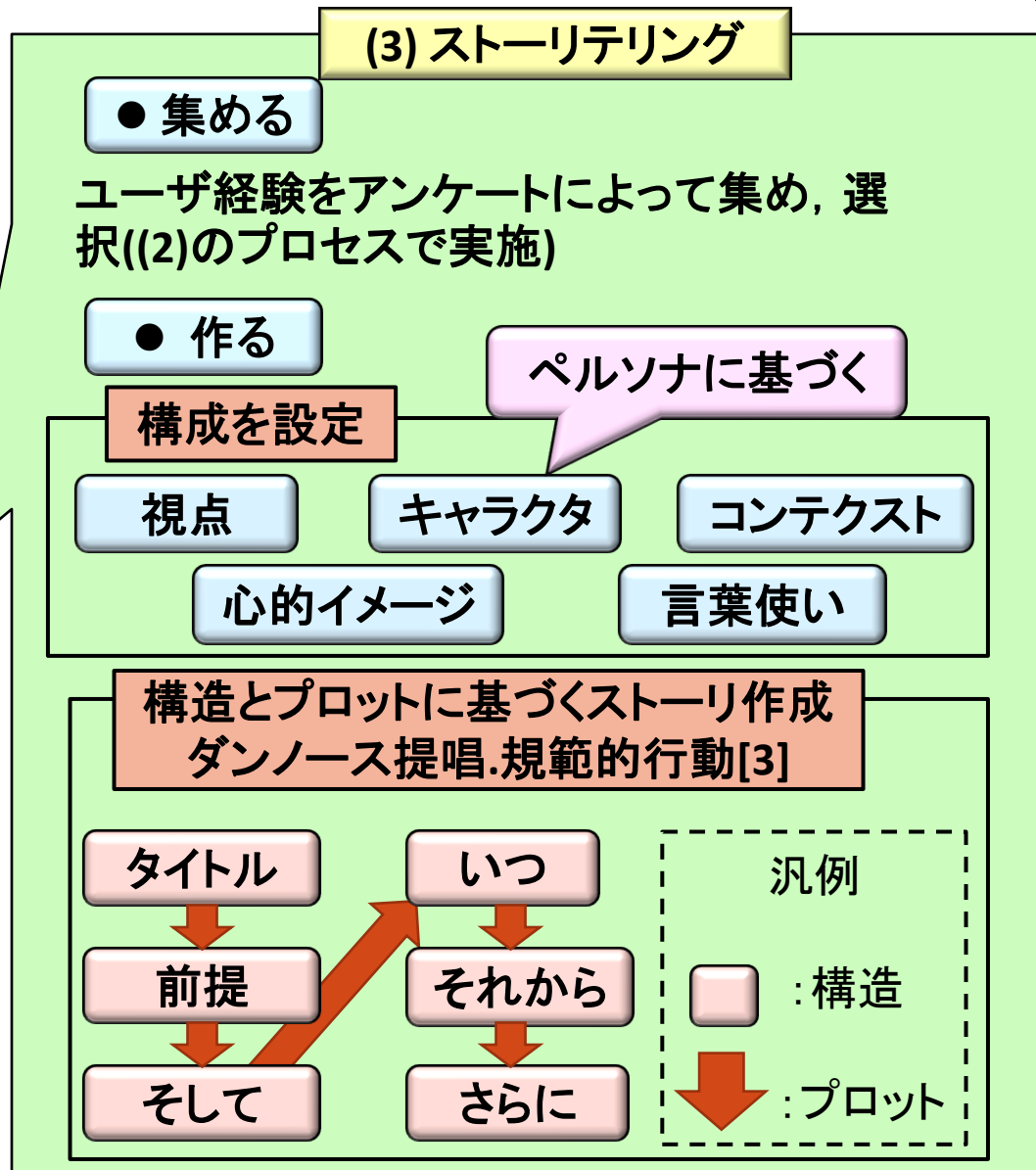
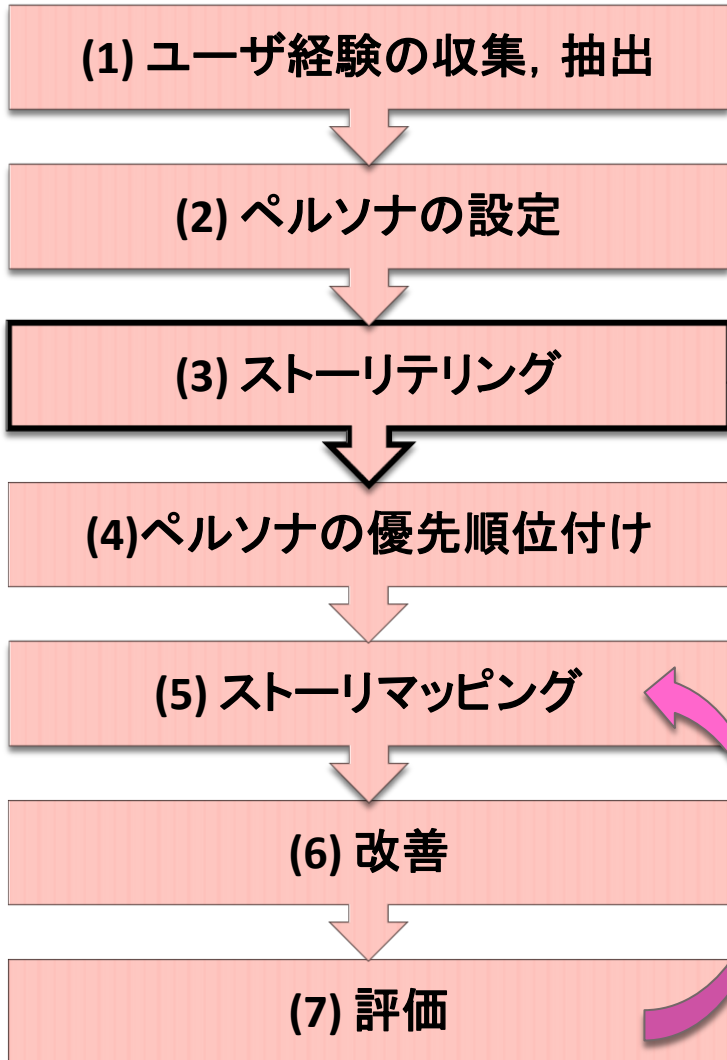
例:電車乗り換えサイト

利用頻度 毎日通学の行き帰りに  
2回利用

利用目的 自分が電車の時間を  
知りたい

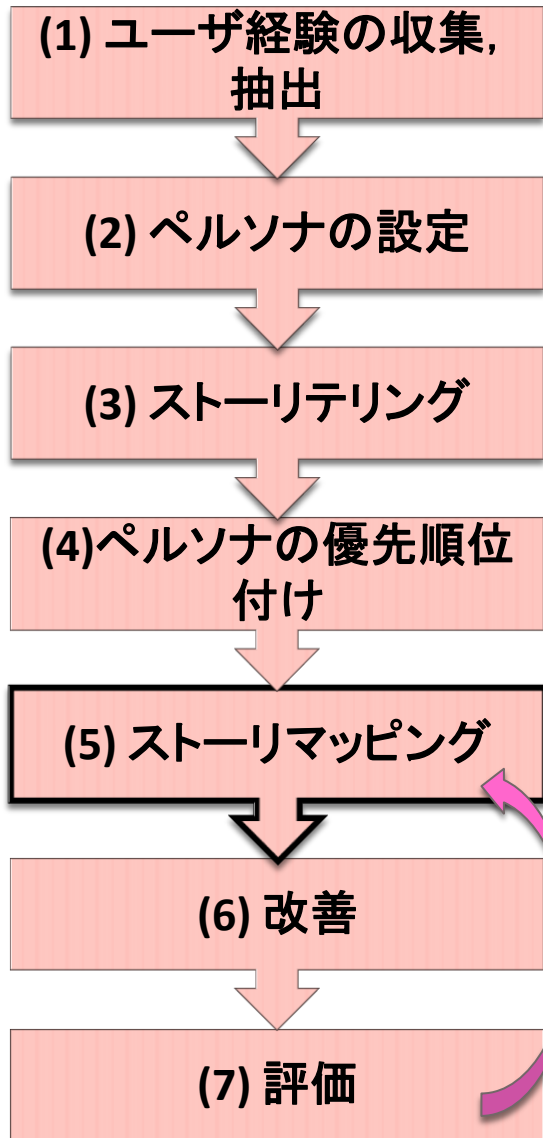
など

# 提案プロセス(3/5)



### (4) ペルソナの優先順位付け

# 提案プロセス(4/5)



## (5) ストーリマッピング

例:電車乗り換えサイト

### 問題点の抽出

ストーリーから問題点を抽出

駅を入力する場所がわかりづらい

前後の電車の時間も知りたい

検索ボタンが見つけれづらい

### 問題点を時間軸に沿って配置

駅を入力する場所がわかりづらい



検索ボタンが見つけれづらい

前後の電車の時間も知りたい

時間 →

### 問題点を簡潔に表現

見やすいマップにするために文章を短縮する

駅名入力場所を変える



検索ボタンを目立たせる

前後車両の時間の表示

時間 →

### 重複する問題点をマージ

# 提案プロセス(5/5)

## (5) ストーリマッピング

### 問題点を優先度に沿って配置

優先順位は今後の検討課題



検索ボタンを目立たせる

駅名入力場所を変える

前後車両の時間の表示

時間

### 問題点を抽出する

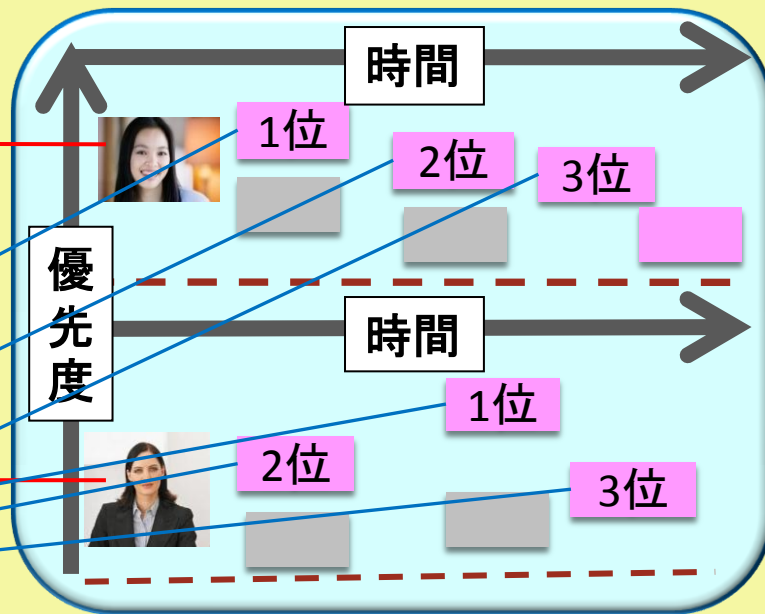
- ・ペルソナを優先度順に配置
- ・優先度1位の問題点を改善点として抽出
- ・3位まで繰り返す

サイトの規模、  
ペルソナの数に依存

### 改善点

1位 ← 2位 ← 3位

1位 ← 2位 ← 3位



(1) ユーザ経験の収集, 抽出

(2) ペルソナの設定

(3) ストーリテリング

(4) ペルソナの優先順位付け

(5) ストーリマッピング

(6) 改善

(7) 評価

(6) 改善

(7) 評価

# 今後の課題

## 優先順位付けの詳細化

- ・問題点の優先順位の基準を定義
- ・ペルソナの優先順位の基準を定義

## 実際のWebサイトでの適用と評価

- ・適用を行うことが可能なWebサイトを選択
- ・提案プロセスに沿って適用
- ・改善後のサイトの評価

# まとめ

## 課題

- UX(UserExperience)を向上させるユーザ理解を考慮した設計手法がない

## 提案

- ペルソナとストーリーマッピングを組み合わせる
- UXを向上させるWebサイト改善方法の提案

## 今後の課題

- 優先順位付けの詳細設定
- 提案方法に沿って適用し有用性を評価

# Webサイトのユーザ経験(UX)設計 方法の提案

南山大学

情報理工学部ソフトウェア工学科

2009SE087 伊藤 まどか

2009SE172 桃山 みなみ

指導教員 青山 幹雄

END