

業務システムにおける リモートユーザーテストのポイント

2020年4月16日 | 株式会社ベイジ 古長 克彦

自己紹介

About me



株式会社ベイジ

デザインコンサルタント

古長 克彦（こちょう かつひこ）

2019年11月入社。前職NTTデータグループで公共・金融分野の業務システム担当を経て、現職では企業内のSaaS/業務システム全般のUX/UIデザインのコンサルティングに従事。サービスデザインのファシリテーションも行う。

HCD-Net認定人間中心設計専門家。

Twitter

UX/JAZZ

プロフィールを編集

こちょう / baigie inc.
@kocho_katsuhiko

Web制作会社ページのデザインコンサルタント／Webデザインや組織論の有益な情報と個人見解を全力発信中／前職はNTT系SE／SaaSと業務システムのUX・UI／サービスデザインも少々／HCD専門家／CN(note)O／大分出身・横浜在住の2児の父／プロのジャズシンガー／NPO協会認定／Vt講師／私生活ツイートも1割

📍 ジャズシンガーのページ → 🌐 lewiskocho.com 📅 誕生日: 1985年9月25日
📅 2019年10月からTwitterを利用しています

3,809 フォロー中 **3,939** フォロワー

ツイート ツイートと返信 メディア いいね

★ 固定されたツイート

こちょう / baigie inc. @kocho_katsuhiko · 2019年12月24日
ページに入社してもうすぐ2か月ですが、その間デザインシステムに注目し100を超えるデザインシステムを見てきた中で、これは勉強になったと思った世界のデザインシステムを纏めました。是非ご覧下さい。

UIデザイナーが知っておきたい海外の優れたデザインシステム17選

17 Design Systems
Excellent Overseas Design Systems that UI Designers need to know
UIデザイナーが知っておきたい海外の優れたデザインシステム17選

note

古長 克彦 設定

Web制作会社のデザインコンサルタント／前職は某Sierのシステムエンジニア／SaaSと業務システムのUX/UIデザインからサービスデザインのファシリタまで／人間中心設計専門家／2児の父／プロのジャズシンガー／NPO協会認定／Vt講師／CN(note)Oに恥じない発信力を

104 フォロー **71** フォロワー ·

ホーム サークル マガジン スキ プロフィール 月別

★ 固定された記事

古長 克彦
2019/12/29 14:49

ポートフォリオのないデザイナーのキャリアの築き方

ポートフォリオのないデザイナーのキャリアの築き方

初めまして。東京のWeb制作会社でデザインコンサルタントをしている古長（こちょう）です。Webでの活動のメインは、Twitter(@kocho_katsuhiko)、自社のオウンドメディアで、デザインノウハウを発信しています。

noteではより個人的な、キャリア、仕事術などについて投稿したいと思います。

今回は、自己紹介として、開示できるポートフォリオのない私が、キャリアを築く上でやってきた事...

1 ベイジのユーザーテスト

User Testing

2 リモート実施のポイント

Tips for remote user testing

3 事例紹介

Case studies

1 ベイジのユーザーテスト

User Testing



実際のユーザー（に近い人）にWebサイトやソフトウェア、製品などを利用してもらい、**行動や発話を観察してサイトの課題やユーザーの心理を抽出する調査手法**のこと。ユーザーの心理や、対象物の様々な課題を把握することを目的とする。

業務システムはPCでの検証がほとんど

一般的な
ユーザーテストの
プロセス

設計

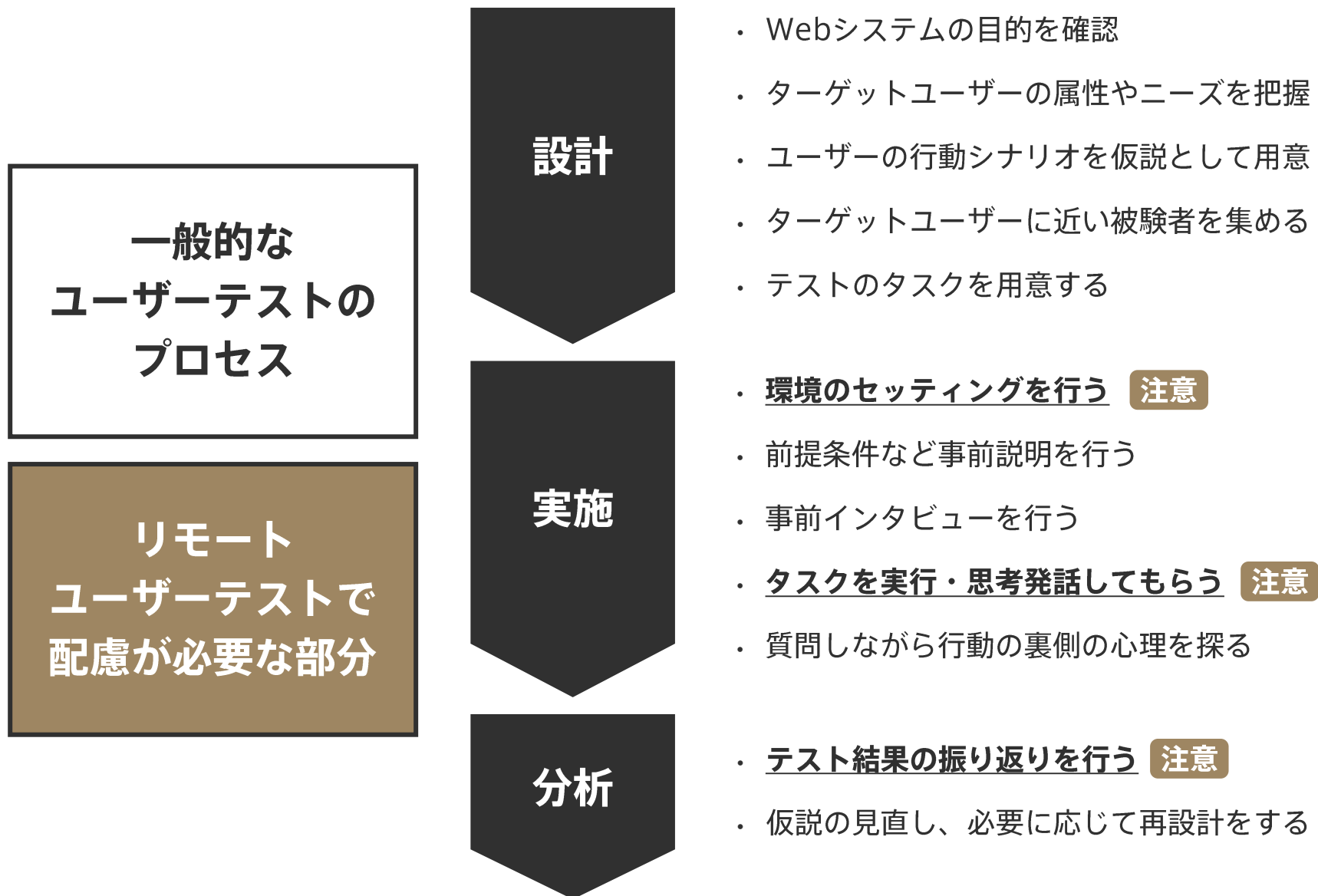
- ・ Webシステムの目的を確認
- ・ ターゲットユーザーの属性やニーズを把握
- ・ ユーザーの行動シナリオを仮説として用意
- ・ ターゲットユーザーに近い被験者を集める
- ・ テストのタスクを用意する

実施

- ・ 環境のセッティングを行う
- ・ 前提条件など事前説明を行う
- ・ 事前インタビューを行う
- ・ タスクを実行・思考発話してもらう
- ・ 質問しながら行動の裏側の心理を探る

分析

- ・ テスト結果の振り返りを行う
- ・ 仮説の見直し、必要に応じて再設計をする



2 リモート実施のポイント

Tips for remote user testing

リモートユーザーテストの前提



リモートユーザーテストの前提



実は
メリットも多い

- ・ 操作画面を被験者の背後からでなく、そのまま確認できる
- ・ 録画の手間がかからない
- ・ 被験者の居住地の配慮が不要

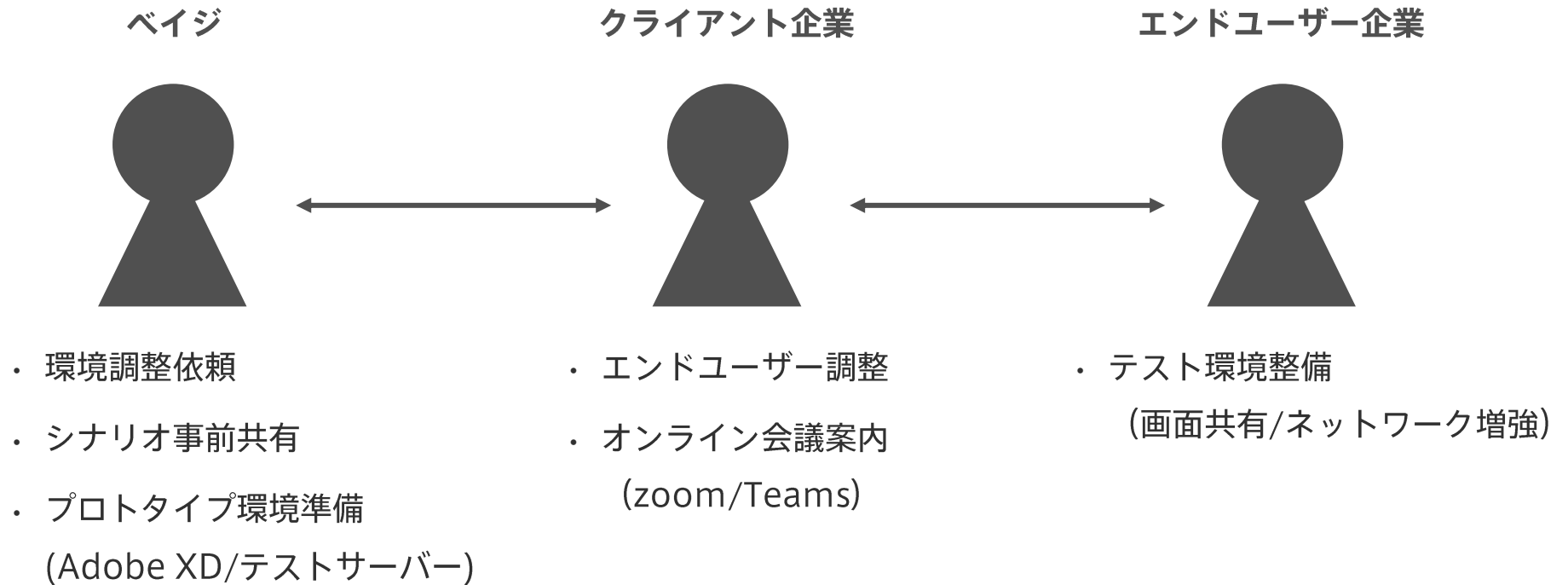
1) クライアントとの環境調整

2) テスト実施中の工夫

3) 実施結果の分析・評価

1) クライアントとの環境調整

業務システムのユーザーテスト準備の役割分担



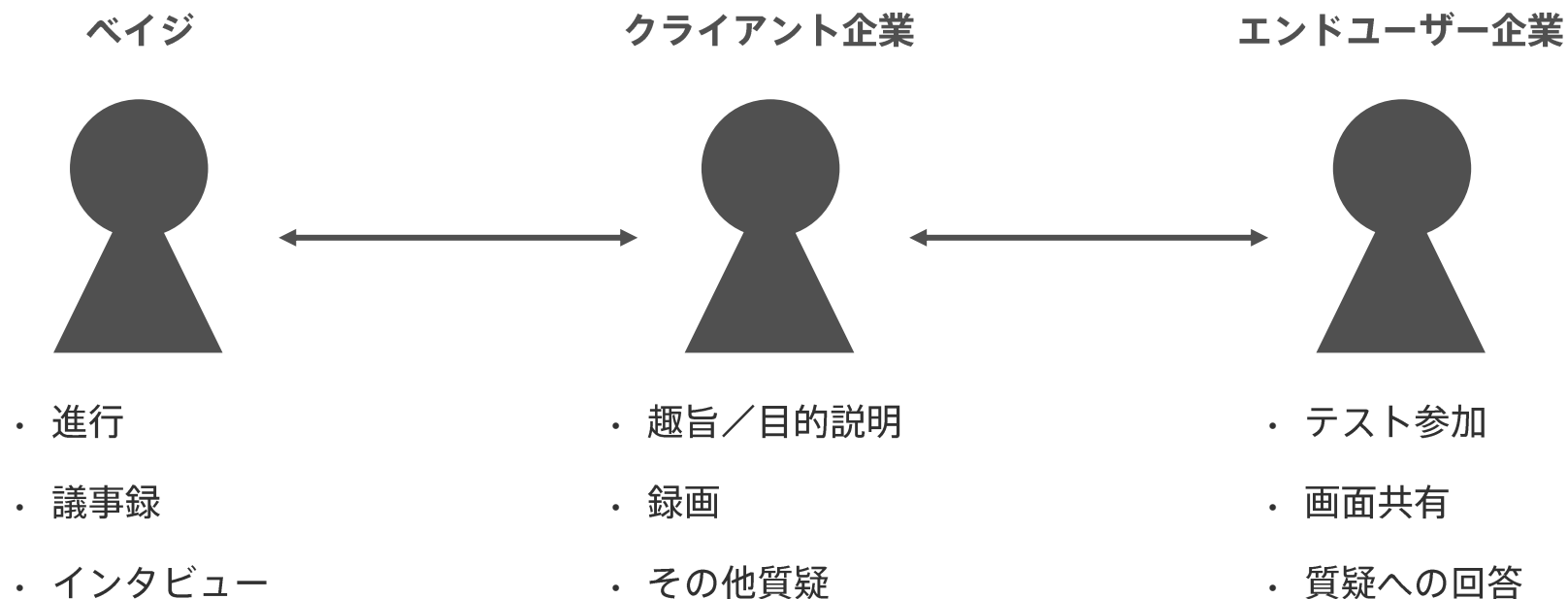
1) クライアントとの環境調整

課題

対策

- | | | |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">・ エンドユーザーと直接調整ができない | → | <ul style="list-style-type: none">・ ユーザーテストの趣旨／目的の資料を丁寧に作成し、クライアントがエンドユーザーに説明できるようにする・ クライアントに、事前にエンドユーザーに見せるべき資料／見せてほしくない資料（シナリオや仮説など）を明確に伝える |
| <ul style="list-style-type: none">・ クライアントが会議の主催 | → | <ul style="list-style-type: none">・ オンライン会議で、エンドユーザー側の画面共有ができるかを確認する・ エンドユーザーが、対象システムとオンライン会議システムを同じPCで利用できるか確認する |

業務システムのユーザーテスト**実施中**の役割分担



2) テスト実施中の工夫

課題

対策

- | | | |
|---------------------|---|--|
| ・ テスト環境を自分たちで準備できない | → | ・ 環境設定の時間の確保と手順を明確にする
(テスト環境へのアクセス・画面共有開始・録画開始) |
| ・ 進行の声やニュアンスが伝わりにくい | → | ・ はっきりと声を高めに発声する |
| ・ 被験者の表情・視線が見えない | → | ・ 「うーん」などの感情の声をできるだけ自然に発してもらうよう促す
・ 感情に合わせてマウスを大胆に動かしてもらう |
| ・ 議事録を共有しにくい | → | ・ オンラインメモツールを利用する
(Google Docs/Notion) |

業務システムのユーザーテスト実施後の役割分担



3) 実施結果の分析・評価

課題

対策

- | | | |
|--------------------|---|---|
| ・ 録画データがクライアント側にある | → | ・ Teamsであれば、そのまま共有可能 |
| | | ・ その他の場合は、録画データが大きいため大容量データ送信サービスを活用する |
| ・ アイデア検討の議論が直接できない | → | ・ 議事録をクライアントと共同編集可能な状態にし、共有することでスムーズに確認を行う
(Google Docs/Notion/Miroなど) |
| | | ※ クライアントの利用ハードルが低いツールを使う |

3 事例紹介

Case studies

1) 改善ワイヤーフレームのユーザーテスト

2) 現行システム評価のユーザーテスト

1) 改善ワイヤーフレームのユーザーテスト

Web会議ツール	Microsoft Teams
テスト対象 (プロトツール)	ワイヤーフレーム (Adobe XD)
議事録ツール	Google Docs

発生した問題

- ・ 被験者がMicrosoft Teamsの画面共有機能を使えなかった。サポート対象外のEdgeを使っていたことに被験者が気づいていなかった

対策

- ・ 利用ブラウザをChromeに指定する

2) 現行システム評価のユーザーテスト

Web会議ツール	Microsoft Teams / Zoom
テスト対象	現行システム (Webブラウザ)
議事録ツール	Notion

発生した問題

- ・ 被験者の企業内では、現行システムが社内の限られたPCでしか利用できず、Web会議ツールとは違うPCで動いていたため、画面共有ができなかった

対策

- ・ 事前に「画面共有」の意味を的確に伝える
- ・ 難しい場合は、主催側の画面を共有し、操作感を全て言葉で伝えてもらう
- ・ インタビュー量を多めにするよう調整する

baigie

株式会社ベイジ

〒155-0033 東京都世田谷区代田6-6-1-301

tel. 03-6407-8750 / fax. 03-6407-8751

url. <https://baigie.me>