

事例研究 No.22

テーマ：「UI設計技術基礎研修」(人材教育)

発表者：ソニー(株) ネットワーク&ソフトウェアテクノロジーセンター

ヒューマンインターフェースラボ 係長 村松 成治 殿

内容：(PPを使用して発表が行われた。概要は以下のとおり。)

ヒューマンインターフェースラボの紹介

- ・1989年に商品テストラボ(現HIラボの前身)を設立
- ・1995年に現在のヒューマンインタフェースラボを設立
- ・ユーザーの要求を分析する手法/ツールを作成し、商品設計プロセスの改善活動を行っている
- ・ネットワークカンパニー(NC)の横串的部署として、横断的に活動している

ヒューマンインターフェースラボの機能

- ・HCDプロセス プロセスアセスメント、改善提案
- ・HCD技術化 ノウハウの整理、ガイドライン作成、作業手順書、
手法・ツール整備
- ・HCD人材育成 研修、啓蒙

UI設計技術基礎研修の概要

- ・全社向け「コンピュータ技術講座」の一環
- ・GUI描き方講座にあらず、コンピュータ系に限らない、商品全般を対象
- ・人事が主催、ヒューマンインターフェースラボが企画運営
- ・定員：約24名、これ以上になると研修効果がうすくなる
- ・日程：3日間
- ・実施：年2回
- ・募集：社内ホームページ、メールNEWS(全部長宛て)
- ・実績：4年で8回実施、のべ200名の受講者(UI設計, ソフト設計, ハード設計, 企画, 研究開発等)

研修開始の背景

- ・設計者他、担当者間で使いやすさの認識バラバラ
- ・使いやすい商品設計の基準がわからない
- ・自分が使いやすい商品がよいのだ(ソニー文化)

研修の目的

- ・UI設計に必要な基礎知識を理解する
- ・「使いやすいってこう考えるんだ!」使いやすい設計のための意識改革

研修のポイント

- ・ユーザー視点の重視 Context of Useから出る要求を基準にした設計
- ・評価を回す 開発の早い段階で、素早く繰り返す
- ・コミュニケーション 基準情報の共有、相手の立場に立った設計情報

研修のカリキュラム内容

初日午前

- ・モチベーションアップ実習
 - 商品の使いやすさ、使いにくさについて、ユーザーの立場で操作体験
 - 他の人に体験内容を伝える（演技）
 - グループワークで個人間の視点の差異を実感する

初日午後

- ・社外講師による「人間工学と認知工学概論」（座学）

二日目

- ・UI設計概要（実習，座学）
 - デジカメのUIについての一通りの設計実習を通して、ユーザー視点とUI設計の流れを知る、24名を6名4つのグループに分ける
 - (1) ユーザー要求分析
 - ユーザーの特徴と使用状況を描き込む
 - 使用状況から出てくる要求をピックアップ
 - 他のグループと要求分析の交換、他の人にもわかる要求分析の書き方
 - (2) 操作仕様設計
 - 要求に答える仕様の作成
 - (3) ラピッドプロトタイピング
 - 紙（A4ファイルダンボール，ガムテープ，OHPシート，ポストイット等）利用のプロトタイプ（設計結果）を作成
 - プロトタイプでの操作（演技）の様子をビデオ撮影し、そのビデオを観察

三日目

- ・UIの評価（座学，実習）
 - UI評価の基礎知識習得
 - 前のセクションにおける設計結果を設計原則に基づいて自己評価する
- ・UI関連部門との協業（座学）
 - GUIデザイン，取説制作部門の実務実体を知る
 - 他部門との協業時における注意事項を知る、どんな情報を渡せばよいか
- ・ディスカッション
 - 自己の業務を進める上での問題点と対策について

研修受講者へのアンケート

- ・受講前アンケート
 - 年々受講者の意識が高くなってきている

- ・受講後アンケート
高い満足度、使いやすさの認識が変わった

研修の効果効用

- ・意識改革達成
 - ・受講者の所属部門からヒューマンインターフェースラボへの業務依頼の増加
 - ・受講者の所属部門と協業時に、話が通じやすくなった
 - ・教育（講座）ノウハウの蓄積
- 満足度とコントローラビリティ
予めレジュメを公開しておくことで、受講者の講義内容に対する勘違いが無くなり、受講後の満足度があがる
- 主体性・モチベーションアップ
受講者人数が30名以上では目が届かない、グループ討論への全員参加が難しく、モチベーションが人によってバラツク
24名/4グループ6名だと参加意識が保たれる、理想は1グループ5名
- 印象の強化
進んで失敗してもらおう、失敗するとポイントが見えてくる

現在行っている研修の課題

- ・3日間は参加しづらい
- ・実習の時間不足
- ・職場に戻ってからの効果測定が困難
- ・担当者教育という草の根レベルでは変革が難しい

研修を含めた教育体系の課題

- ・実践的研修へのニーズ
- ・カテゴリーの拡大 ハード、ソフト、ネットワーク、サービス、Web
- ・現場ニーズの多様化 共通内容と個別内容の切り分け
- ・組織、プロセスの改革 研修を受けただけでは実践が困難、コンサル対応も必要
- ・組織間での業務分担の明確化

質疑応答

Q：社内ホームページ、メールNEWSでの募集で、受講者24名は集まるのか？

A：集まらない場合もある。たいていは集まりすぎて断っているのが現状。

Q：受講者にカメラ担当の人が入った場合の対応は？

A：特に何もしないが、専門的な発言は控えてくださいとは頼む。

Q：グループによっては実習の時間が長くなるのでは？

A：時間不足になる場合が多い。実習開始時にグループリーダーを決め、納期を提示し、それに間に合わせることも重要と言っている。

Q：プロトタイプ作成のために、紙、ビデオ以外の必要機材は？PCは使わないのか？

A：わざとPCは使わない。シミュレーションでなく、こんな簡単な物でもプロトタイプができることを教えている。

Q：この基礎研修の繰り返しの受講者はいるのか？

A：いない。

Q：この基礎研修を受講しないと設計してはいけないという社内ルールはあるのか？

A：ない。どちらかと言うと、頼んでやってもらう。

Q：デジカメのUI設計実習時に、設計の注意事項等の事前レクチャーはするのか？

A：特にしない。失敗から学んでほしいので。

Q：実習中にこれはまずいという方向に走ってしまった時、修正アドバイスはするのか？

A：程度による。基本は野放しで失敗してもらう。

実習中は二人掛かりでぐるぐる回り、目を配っている。

致命的なものはアドバイスするが、少しくらいの失敗なら止めないで、最後の発表時にアドバイスする。

以上