

- ・アプライアンス設計研修
- ・目標
 - アプライアンス開発技術とはお客様の視点で操作を見る事ができる、問題点を抽出できる、改善できる事（特にローカルな改善ではなく全体的な改善を行なう）
 - ユーザーと機器・機能を繋ぐ最適なインターフェイスを提供する
- ・使用性能
 - Utility（機能、性能）
 - Usability（操作性、認知性、快適性）
- ・モニター評価
 - 人工物が見えない、イメージできないことによる問題を知る プロトコル分析（ただしプロトコル分析を実際にやる研修ではない、必要性を認識する）
- ・モニター評価の実践
 - タスク（4種類）
 - 行なうのは事務局、研修参加者は観察のみ
 - 被験者は1名のみだが、最近では過去のビデオを参照する事でN数の不足をカバーする
 - 製品毎にグループ（5~4人）×2チーム（事務局側のキャパ）
 - 1回あたりの募集人員は少ないが、数多く実施していく事で社内シンパを増やしていく
- ・分析
 - どのようにコミュニケーションしたか
 - どのような障害があったか
 - どのように考えたかを観察した事実から推測する
 - <視点>
 - ユーザーは合理的な行動をしている、問題は人工物にある
- ・モデルの分析
 - 改善策はたくさんでてくる。バラバラな改善策なので統合してやる必要がある
 - 効果が予測可能なものでないと、もの作りでは使えない
- ・モデルの効用
 - 処理過程が俯瞰的に図示できる ユーザモデルとシステムモデルの対応づけ
 - 機能構造図 操作フロー図 操作不ロースへの問題点のプロット
- ・問題点から改善へ
 - 一番効くところに絞って改善する
 - 「あちらたてれば、こちらたたず」 問題点の順位付けを行なう
- ・ルールレベルの改善
 - 1．基本方針
 - 2．具体化（機能構造、操作ルール）
 - 3．操作モデル（フロー、ルール）
- ・改善案は想定したタスクの部分のみ作成する
- ・1チーム3人だと決定が早い、5人だと意思統一に時間がかかる。3~4人がベスト
- 自分の担当とジャンルが違うほうが良い
- ・改善案作成上の注意点
 - 操作方法
 - 戻り方（キャンセル）
 - 複数手順の予測（複数の実行順序）
 - 全体の整合（ルールで考える）
- ・シミュレーション評価
 - 最初は外注していたが、社内でもシミュレーションを作成できる人材を育成した
 - 提案される解決策はあまり現状と変わらないものが多いので作りやすい
- ・問題点が解決されたかのディスカッションを行なう
 - 解決策はユーザモデルにあっているか
 - システム全体として整合はとれているか
- ・最終発表
 - 上司にも声をかける
 - 研修全体の発表を行なう

修了証を授与（権威づけ）

- ・研修参加者の声
 - 実際にユーザーを見た事が新鮮なインパクトになっている模様
 - 業務に使えているかどうかのフォローは今後の課題
- ・社内報に研修の記事を掲載し、認知度をあげる
- ・研修期間が長いことが、受講のネックとなってしまうケースがある

- ・その他の研修
 - 1) 新入社員研修
 - ユーザビリティ、ユニバーサルデザインに関するカリキュラム（2日間）
 - 2) CS研修
 - 顧客満足調査手法、ポートフォリオ、コンテクスチャルデザイン
 - 3) インターラクシオンデザイン研修

- ・ヒューマンセンタードデザインに必要な人材
 - リクワイアメントエンジニア（以下 RE）
 - ユーザビリティエンジニア（以下 UE）
 - ユーザビリティアセッサ（以下 UA）
- ・UAの養成
 - 各種分析手法の習得
 - シミュレーション作成分析
 - 要求事項に基づいた定量化のこころみ
- ・REの養成
 - ユーザー要求定義の記述
 - 利用品質定義
 - カリキュラムの開発 課題
 - 機能としての定着 課題
- ・UEの養成
 - プロトタイプ制作（Director ライトあるいはVB）

質疑応答

Q：研修を実施した効果（たとえば製品のCSが向上したなど）は出ているか？

A：現場に帰ったときに役にたたない、活かせていないという声がある
（現場ではコスト/工程があり、思うようにいかない。マネージャーを説得して欲しい）
この研修のねらいは早めの下から意識を変える事
同時に上（マネージャー）からも認識してもらう事が必要

A：研修をやるようになって、開発からの評価依頼件数が増えた事は、意識が高くなったことの効果といえるかもしれない

Q：研修の対象をUIに限定している（ハードの改善はない）のは？

A：シミュレーションが作れるものを選んでいる

Q：研修の内容はテスト - 代替案作成 - 検証という、UE的手法の部分がメインになっている？

A：設計解を作る（リデザインする）事を目的とする。設計者は設計解を作るひとそのもの。そこに検証の視点をいれてもらう。評価の具体的な方法論の習得は重視していない

Q：改善策を作成/検証して、報われたかどうか、受講者は感じられるか？

A：改善策の効果は、自分達で検証結果をまとめる中に入ってくる。改善策が良かったかを自分達で評価している。

Q：代替案作成のときにアドバイスはするか

A：あまりしない。内容よりも、改善が細かいことではなく、全体を考えるようには指導する。

・モニターテストに実際の人を使うことは意味がある（ビデオも使うか）

Q：企画や営業の人と同じカリキュラムで実施するのか？

A：同じ。いろんな職種の人（設計、企画、QA、デザイン、製造など）があつまるとよいチームができる

Q：研修担当者は専任ですか

A：研修時はその業務のウエイトが高くなるが専任ではない。
島村氏は過去8回の研修を担当した。現在後継者を養成中
シミュレーションを作るメンバーを養成したので2名で運営している

Q：モニターテストからユーザーがどう考えたかを分析するのがキーになる。ポーツと見ているだけで分析/改善ができない、という事はないか？

A：だいたいできている。場合によっては「これは何を考えているのですか」指導をすることもあ
る

Q：知るための技術、基本的な視点はあらかじめ学習しておくのか？

A：研修の中ではそのことにはほとんど時間はかけていない。

・終わった後に一杯飲んでざっくばらんな意見を聞き、問題を探るようにしている

Q：応募するときにはテーマはわからない？

A：募集ページの表には出ていない。「対象者は設計者、QA、デザイナー・・・」という事が書いてある。

・研修開催当初はファックスしかテーマがなかった（現在はFAX、デジカメ）
そろそろ別のテーマを選定する必要あり

・分析時には実機のフローは渡しておく（時間の節約）

Q：1年間でどのくらいの人が受講しているか？

A：3年間で65名。開催当初は3年間で100名を目標にしていた。

以上