

REBOK DX編  
パターンNo.4  
ユーザーの体験価値をストーリーで考える

2021年5月

JISA エンジニアリング部会 要求工学グループ

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (1/10)

- 【タイトル】ユーザーの体験価値をストーリーで考える
- 【状況】顧客に「いいね！」といってもらえそうなデジタルサービスを考案してみた
- 【問題】開発者はどのようにして考案したデジタルサービスの価値を関係者に分かりやすく伝えれば良いか分からない
- 【問題が発生する理由】従来の要求定義は、ステークホルダーから得られた要求の文書化/仕様化が行われてきた。一方、要求として具体化する前の開発者の想像による仮説としての課題解決策（サービスアイデア）のレベルで、ユーザ視点の価値を可視化する技術は、従来の開発プロセスでは積極的に取り組まれていない
- 【解決策】考案したサービスの対象ユーザの目線で、解決する問題、解決方法、その結果を「イラスト」と、状況や心境を説明する「ナレーション」や「セリフ」が記載された数コマからなるストーリーで表現する

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (2/10)

- 【適用例】

- 「スマホで飲食店を予約するサービス」のアイデアを題材として、ユーザー体験のストーリーをイメージ化する。
- サービスアイデアの発案者と関係者によるワークショップを想定し、ユーザーの課題が解決するまでをストーリーにして描く。
- ストーリーでサービスの価値を伝えることで得られたフィードバックをもとにサービスアイデアの改善を図る。

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (3/10)

ここでは、登場人物がサービスを利用して課題を解決するストーリーを作成する、簡易的な方法を5つのステップで紹介する。

【現状】顧客に「いいね！」といってもらえそうなデジタルサービスを考案してみた

STEP1.アイデアが解決する課題のイメージを描く

STEP2.課題の解決イメージを描く

STEP3.課題を解決するストーリーを作成する

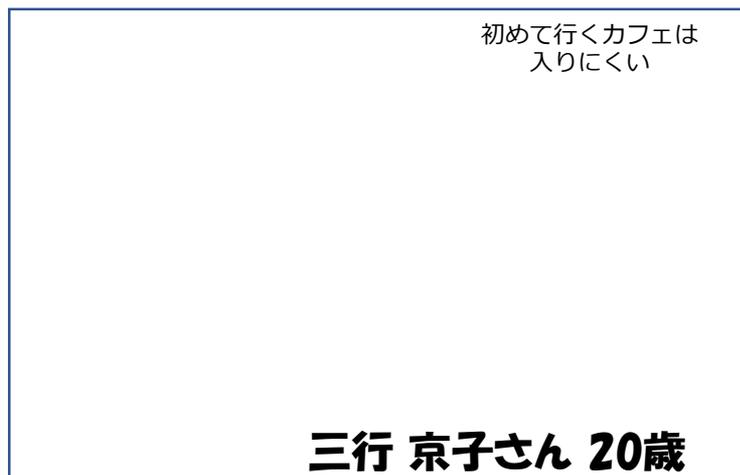
STEP4.イメージ作成してストーリーの順番に並べる

STEP5.フリー素材を使って清書する

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (4/10)

## STEP1. アイデアが解決する課題のイメージを描く

思いついたアイデアをもとに、まずは主人公となる登場人物（簡易的なペルソナ）と置かれている状況、および解決する課題を描く。課題が漠然としているときは、ブレインストーミングやKJ法で主人公の困りごとを洗い出す。



# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (5/10)

## STEP2. 課題の解決イメージを描く

主人公のうれしさの視点や、アイデアのユニークな点に着目して、最終的に、どのような状況になるとよいか（なっていてほしいか）を検討する。イメージが曖昧な場合は「So What?（だから何?）」の問いかけで具体化することができる。



事前に店内やメニューの情報が得られる

So What?（だから何?）

好みの席やメニューを事前に確認して選べる

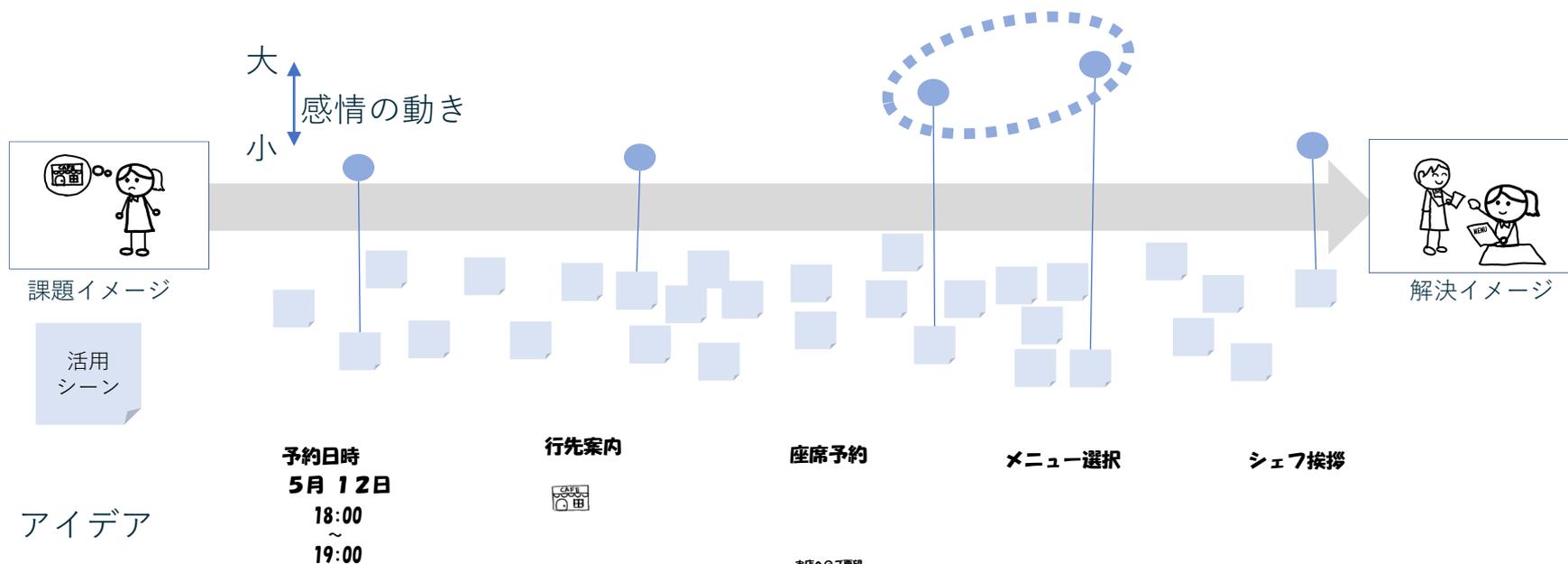
So What?（だから何?）

初めての店でも一人の快適な時間を過ごせる

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (6/10)

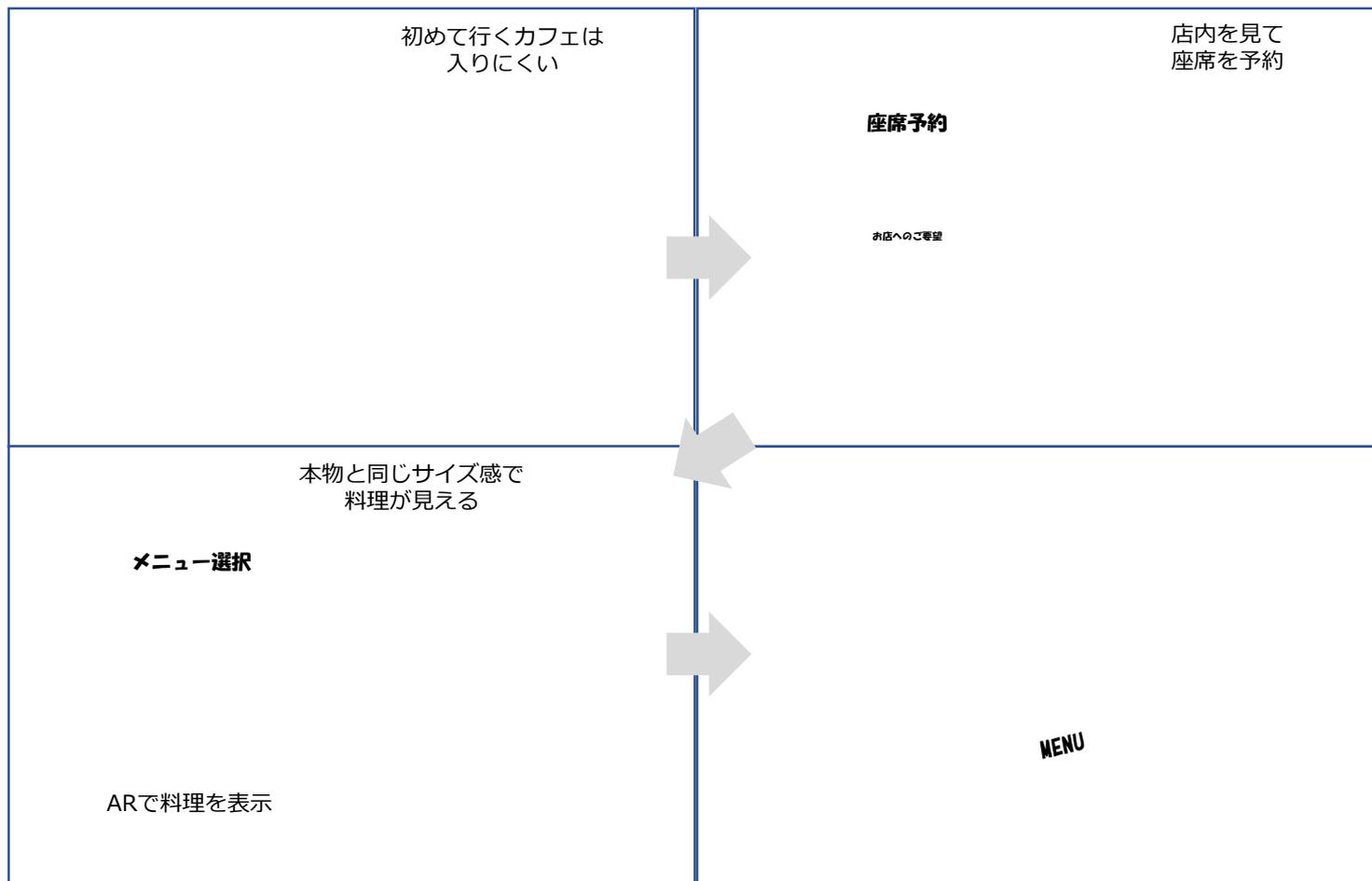
## STEP3. 課題を解決するストーリーを作成する

課題を解決するまでにアイデアが活用されるシーンをブレインストーミングで考える。その中から、「うれしい」「楽しい」などのユーザの感情の動きの大きさを想定してストーリーで取り上げるシーンを選ぶ。



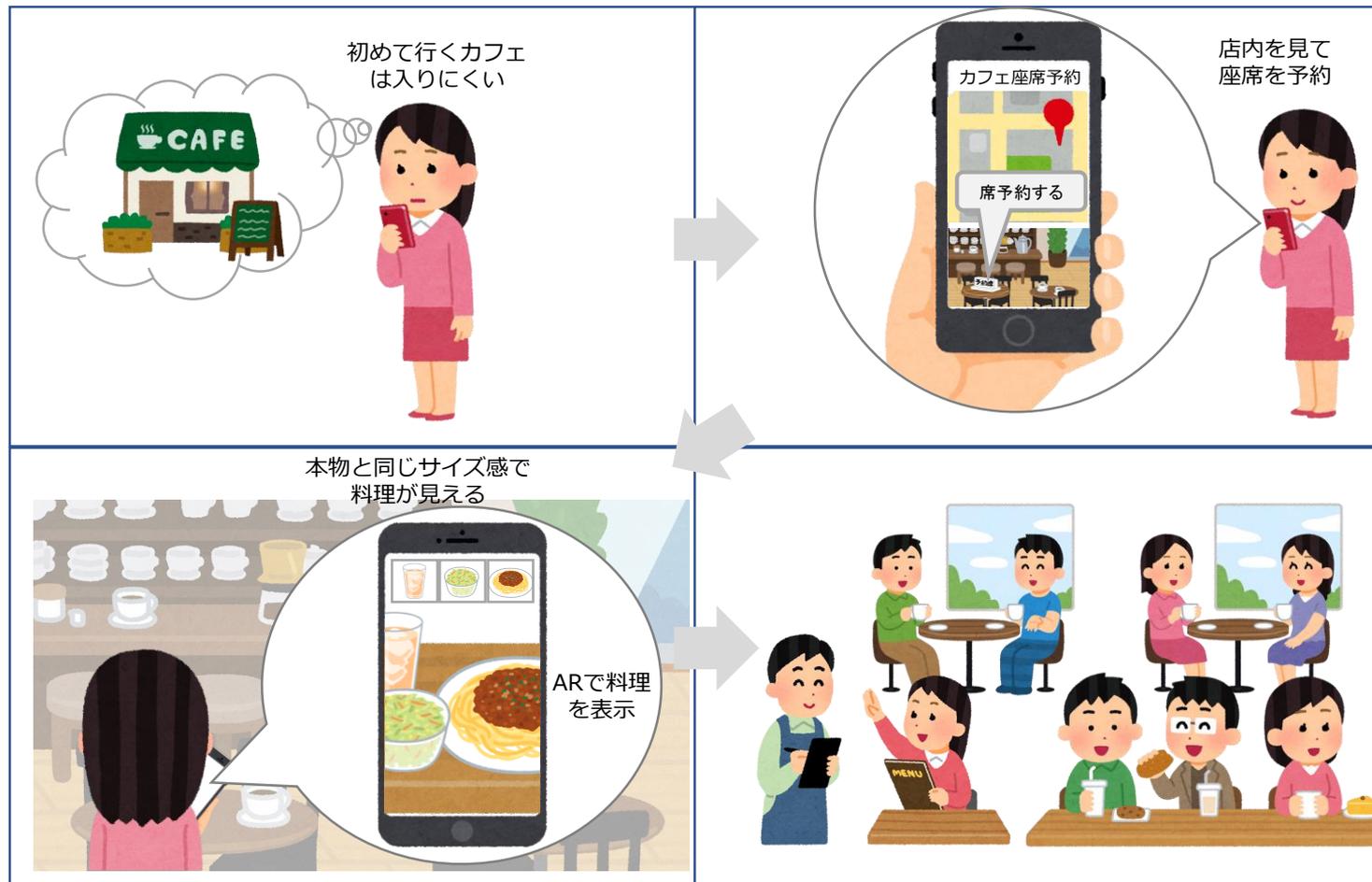
# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (7/10)

## STEP4. イメージ作成してストーリーの順番に並べる



# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (8/10)

## STEP5. フリー素材を使って清書する



[フリー素材集 いらすとや \(irasutoya.com\)](http://irasutoya.com)

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (9/10)

- 【結果（期待効果）】
  - 視覚化によりコンセプトやサービス利用イメージを理解しやすくなる
  - サービスアイデアを技術視点でなくユーザー視点で検討できる
  - 描かれたストーリー/体験に「共感できるか」を聞くことで、アイデアの価値を評価できるようになる
  - 従来型の要求定義が、知情意の観点では、「情」方向に強化される

# ユーザーの体験価値をストーリーで考える (10/10)

- 【参考文献】

- [1] 要求工学知識体系 REBOK 第1版
- [2] Michael Richter, Markus Flueckiger, User-Centred Engineering: Creating Products for Humans, Springer, 2016年