

UI/UX への組織的な取り組みの重要性

— フレームワークの見直しによる利用品質の向上 —

UI/UX (User Interface/User eXperience) の重要性が高まっており、昨今では業務システムにおいてもその価値が認識されている。UI/UXはシステムの品質であり、業務効率に直結する。的確なUI/UX設計とその利用品質の向上は、企業にとって今後の重要な課題である。

野村総合研究所
システムコンサルティング事業本部
システムデザインコンサルティング部
上級システムコンサルタント

たか かい あつこ
高井 厚子

専門はシステムのユーザビリティ評価、
ユーザーインターフェース設計



野村総合研究所
システムコンサルティング事業本部
システムデザインコンサルティング部
主任システムコンサルタント

きたむら あきこ
北村 彰子

専門はシステムのユーザビリティ評価、
ユーザーインターフェース設計



業務システムにおける UI/UXの重要性

UXとは、ユーザーの「利用体験価値」を意味する。ユーザーがシステムを利用する際の「心地よさ」や「楽しさ」さらには「感動」するような体験をももたらす価値である。UIを最適化し、UXを導くための概念をUI/UXと呼ぶ。従来、不特定多数のユーザーが使うBtoCシステムでは、ユーザビリティやUXといった価値がビジネス成果に直接的に影響することが認識され、重要視されてきた。

近年は、業務システムにおいても、業務を遂行する上での効率性や、それを使用するスタッフのモチベーションを高めるため、UI/UXの価値が再認識されている。業務におけるIT活用の範囲は、実際に顧客と対面する各種営業ツールやコールセンターなどフロント業務（ビジネスの現場）へと急速に広がっている。しかし、これらのシステムは、扱う情報の種類や量が膨大であることから要件が複雑化かつ高度化していることが多く、ま

た、実際にシステムを使用するスタッフのIT操作の能力にもレベルのばらつきが見られる。

こうした業務システムを効率性や利便性の面で最適化するためには現場業務の深い理解が必要だ。また、幅広いレベルのユーザー（スタッフ）が容易に操作を学習し、高度に活用できるようにするためのUI/UX設計が重要である。

従来のフレームワークでは 考慮されなかったUI/UX

UI/UXによってもたらされる品質を、「利用品質」と呼ぶ。これまでシステムの性能や機能品質を高めるための設計・開発プロセスは重視されてきたものの、実際に利用するユーザーの利便性を向上させるためのプロセスや手法は組み込まれていなかった。もちろん、それらの重要性を認識してシステム開発を行うプロジェクトも多く存在するが、あくまで個別の活動であって企業内で組織的に標準化されているとはいえない。

従来の基幹システムを中心とした開発プロジェクトは、決められた業務フローに従って、決められた手順で遂行すれば結果が得られる定型的な業務が大半であった。企業の主管部門が業務内容を把握しており、従来の業務をシステムに置き換えることで要件を提示してきた。

一方で、顧客と直接対面するフロント業務では、顧客の目的や状況に左右されるため非定型的なフローとなりやすい。そのため定型業務フローでは想定できなかった場面が多く出現し、“デザイン型”とも呼べるプロジェクトが増加してきた（図1参照）。

ここで、ある企業の契約事務における店頭端末の画面設計を事例として紹介する。この企業では、現場スタッフからシステムの使いにくさについて不満の声が上がっていたものの、具体的な対象と要因が特定できずにいた。そこで業務観察を行った結果、IT部門、事業部門ともに把握していなかった利用実態が明らかになった。

当システムはIT部門、事業部門が想定した利用実態に基づき、基本契約、オプション追加、契約変更など、分断された機能単位で単一な動線で画面が設計されていた。しかし、実際の手続きは、顧客の契約条件の複雑さや商談中における顧客の心変わりなどの影

響で、入力を何度もやり直したり、要件が複雑なため内部での問い合わせに時間を要したりと、結局、定型的な業務フローに添わないものとなっていた。その結果、面前の顧客を待たせてしまう上に誤入力が発生するなど、スタッフに大きな負荷をかけていた。

この事例では、定型的な業務フローと実際の店頭業務のフローの間にある大きなギャップにより、現場スタッフがストレスを抱えながら接客していることが分かり、抜本的な業務画面の見直しを図ることとなった。具体的には、顧客のニーズを洗い出したシナリオに沿って画面遷移を設計し、適切な単位で入力項目を分割、再配置を行った。

このような非定型的な現場業務への理解を踏まえた「ユーザーの体験価値」実現のための最適なIT要件を導くには、従来の基幹システム中心の開発プロセスや方法論では難しい。

利用品質を向上させる フレームワークの必要性

実際、各企業においても、IT部門、事業部門問わず、「利用品質の向上に対する取り組みの必要性を感じている」という声は非常に多い。しかし、その中で共通しているの

図1 変化するプロジェクト形態



は、「必要なのは分かっているが、何をどうしたらよいか分からない」「人によって感じ方がバラバラで收拾が付かず、論理的に整理できない」という声である。つまり、多くの企業ではいまだ従来の社内標準の設計開発手法で止まっており、UI/UXの向上を見据えたプロセスやノウハウを取り込んだ標準化まで至っていないのである。

では、一体、利用品質を担保するためにはどのようなプロセスが必要なのだろうか。それは大きく2つある。「本質的なUI/UXの課題把握」と「コンセプトや設計の仮説検証」である。

本質的なUI/UXの課題は、業務視点ではなく、実際のユーザーの動作・態度・表情など、ユーザーが発するメッセージを捉えて、初めて見えてくるものである。また、見えてきた課題に対するアプローチの正しさもユーザーの振る舞いを検証して、初めて確認ができる。このようにユーザーの視点に立って設計をすることが必要になってくるのである。これらの設計手法は「人間中心設計」または「ユーザー中心設計」と呼ばれ、国際規格ISO 9241-210で規定されている。

コンセプトや設計の仮説検証では、構想・計画段階で、フロント業務の要件を取りまとめ、UI/UXのコンセプトを固めた上で、画面デザインに落とし込む。そしてフローの中でそのコンセプト検証や評価を繰り返し、仮説を固めていくのである。

野村総合研究所（NRI）ではこの設計手法に基づきつつ、これまでの大規模プロジェクトで蓄積されたノウハウを使って、プロセスと手法のノウハウ、必要体制、UI設計の解説などを「ユーザーフロント設計フレームワーク」（図2参照）として整備し、社内外に提供している。

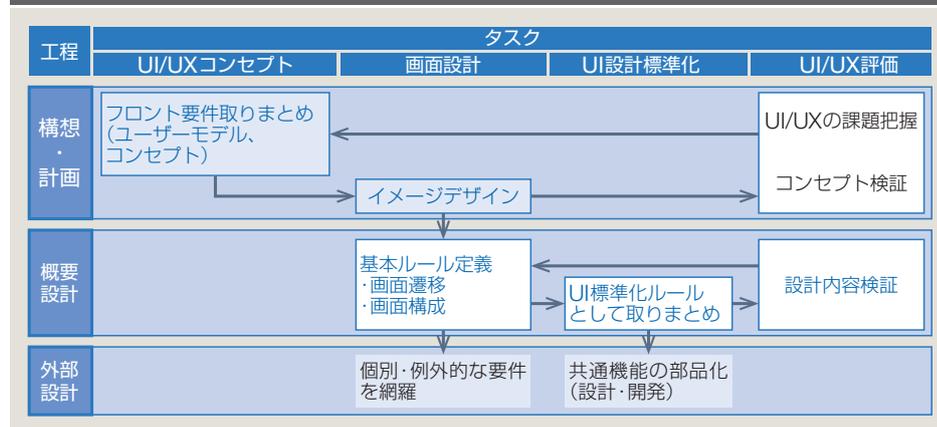
トライアルによるフレームワークの実践

だが、フレームワークは整備するだけでは意味がない。ユーザビリティやフレームワークについての知識を身に付けるだけでなく、実際にそのプロセスを体得し、現場で使えるようになることが重要である。しかし、実際のプロジェクトに初めから適用することは難しいため、まずトライアル的に実践の場

を設けるような工夫が必要となってくる。以下にトライアル時に注意すべきポイントを3つ挙げる。

(1) 対象は自社が手掛けるシステムとする
実際に自社が手掛ける（または、受託している）システムを対象

図2 ユーザーフロント設計フレームワーク（イメージ）



とする。これにより理解しやすく、実際のシステム開発時にも知識を活用しやすくなる。また、ステークホルダー（利害関係者）として真剣にシステムに対して向かい合うことで、よりリアルな深い理解が可能となる。

(2) 多様なステークホルダーの参加

通常、事業部門とIT部門では、組織間での役割が異なるため、意思の疎通が希薄になることが多い。さらに、お互いの前提知識や情報量が違うため、事業部門が要望を伝えIT部門が開発する構図の中でさまざまな情報が抜け落ちる危険性がある。結果、事業部門の要求意図とIT部門の解釈にギャップが生じることが多々ある。本来は十分なコミュニケーションを取り、最終成果物のイメージをすり合わせながら共に進めていくべきだが、システムに対する考えが相反するものになってしまうケースも見られる。しかし、トライアルを通じてお互いの要件をすり合わせ、ユーザーの利便性にフォーカスを合わせて設計する体験を通じ、お互いを理解し合い、相乗効果的にシステムに対する熱意を高めていくことが期待できる。

(3) 専門家による客観的な評価

構築したシステムは、UI/UXの専門的見地を持つ人材による第三者評価を受けるべきである。作り手は長年関わる対象システムに慣れ親しんでしまい、客観的にはシステムを見られないことが多いが、専門見地による総合的な評価により、新たな示唆を得られるためである。また、その評価結果を用いてトライアルで実施する内容をカスタマイズし、限られた時間内で効果的に気付き・学び、そして体験を通して深く理解できるようになる利点

もある。

トライアル研修を通じた実践

しかし日常業務の中でこのようなトライアル的な実践の場を持つことは難しい。NRIはこの最初の第一歩を支援する「UI/UXトライアル研修」を提供している。本来、効率的に高い効果を導くには、高度な人間中心設計の知識と経験を身に付けた上で、フレームワークをフルセットで実践することが望ましい。しかし、時間とコストがかかり、すぐに実行するのは難しいだろう。そこで、ある程度の基礎知識を学んだ後、フレームワークの一部をトライアル的に実施すれば、多大な時間とコストをかけずとも、UI/UXの意義や効果を実感することができる。また、IT部門、事業部門の役割を超えて業務を体験することで共通認識を持つことができ、これが「新たな視点・考え方への気付き」となり、そこから利用品質も含めたトータルな品質向上の意識を持つ人材の育成が期待できる。

繰り返しになるが、システム品質の確保はIT部門の責務であるという従来の考え方も変わり、機能面とユーザーの価値の両者を含めたトータル品質の実現を目指し、事業部門も一体となったシステムへの取り組みが求められている。そしてその取り組みが、最終的には業務効率化、営業力強化、教育コスト削減などへとつながり、経営に大きく貢献していくことになる。

まずはトライアルの実践など、最初の一步を踏み出すことから始めてみてはどうか。 ■