成果が出るホームページを構築するうえで欠かせない概念の1つに「UI/ UX」があります。Web担当者の方であれば一度は聞いたことがあるのではないでしょうか。

一緒に語られることの多いUIとUXのそれぞれの単語の意味の違いについて、しっかり理解されていますか？

デザイナーの方は理解されている方が多いと思いますが、デザイナー以外の方も、UI/UXについてしっかり理解しておかないと、デザイナーとのコミュニケーションに齟齬が生じてしまう可能性があります。特に、「UX」は昨年急速に認知が広まったため、微妙に違う理解をしている方も多いのではないでしょうか。

今回は、意味を混同してしまいがちなUIとUXについて解説します。

実はよくわからないまま使ってしまっていたという方も、この機会に正しい知識を身につけましょう。

UI（ユーザーインターフェース）とは？＝ユーザーとサービスとの接触面

UIはユーザーインターフェイス（User Interface）の略です。

Interfaceとは「接点、接触面」という意味で、UIはユーザーと製品・サービスの接触面を指すので、「ユーザーの目に触れる部分使用する部分」はすべてUIとみなすことができます。

ホームページの場合、パソコンやスマートフォンに表示されるデザイン、フォントなど、製品であれば製品そのものや外観など、ユーザーの視覚に触れる全ての情報が「UI」と呼ばれます。

UX（ユーザーエクスペリエンス）とは？＝ユーザーがサービスを利用して獲得できる体験

UXはユーザーエクスペリエンス（User Experience）の略です。Experienceとは「体験、経験」を意味し、UXとは「ユーザーが製品・サービスを通じて得られる体験」を指します。

例えばホームページの場合、

デザインがキレイ

フォントが読みやすい

お問い合せフォームや購入ページまでの導線がわかりやすい といった表層的な部分から、

商品を注文したらすぐに届いた

対応が丁寧だった・

商品のクオリティが高い

というようなサービスの質に関わる部分も「UX」です。

サービスを利用する一連の行動の中で、ユーザーが感じたこと全てがUXになる、と捉えましょう。

UIはUXを高めるための1つの要素

UI/UXとセットで語られることが多いため誤解を生みやすいのですが、上記で解説したとおり、UIとUXは単純にセットで語れるようなものではありません。

ユーザーにより良い「体験」をしてもらうには、優れたUIが欠かせません。ユーザーとの接触面であるUIを蔑ろにして、ユーザーにとって非常にわかりにくい構成にしてしまうと、ユーザーは自然と離れてしまうからです。

しかし、ユーザー体験を得られるのは「UI」の部分だけではありません。

例えばECサイトの場合、商品購入から到着までのスピードや対応の良し悪し、商品やサービスそのものの質もUXに含まれます。

つまり、UIはUXを高めるための1つの要素に過ぎません。

UXを高めたいのであれば、UIだけに固執せず、ユーザーにコンバージョンしてもらうためにはどのような感情を喚起すればいいのかを考えましょう。

まとめ：UI/UXどちらもターゲットを念頭に置くこと

UIとUXは、ターゲットを明確に据えることが重要です。

ターゲットに受け入れられるUIでなければすぐに離脱してしまいます。（電動髭剃りを販売するECサイトでピンクがメインで使われていたら、男性はそのページを見たいと思うでしょうか）

UXは特にターゲット選定が重要です。同じ商品やサービスでも、得られるユーザー体験は人によって違います。自社がターゲットとするユーザーが何を以って良いと感じるのかを明確に把握する必要があります。

UI/UXの改善をしたいのであれば、まずはペルソナを設定してみましょう。

UIとUXの定義

UIとは「User Interface」の略で、ユーザーが直接触れる「インターフェース」の部分を指します。

例えばカメラで言えば画面やボタン、あるいは本体の形などのことで、一つ一つの接点の使いやすさや形のかっこよさを作るのがUIデザインになります。

一方、UXは「User Experience」の略で、製品やサービスなどを使う時に得られる「体験」のことを言います。

前述のカメラの例で言えば、ユーザーが最も喜ぶ「写真」を撮ることのできるカメラを作るのがUXデザインになります。（あるいはそもそもカメラや写真ですらなく、ユーザーが最も喜ぶ「思い出を残す手段」を考えることでもあります）

UIとUXの違い

UXは体験のことを指すので、必然的にユーザーを取り巻く環境や文脈（＝コンテキストとも呼ばれます）が関係してきます。つまりユーザーが体験することや感じることは、必ずしも形や見た目が関係するとは限らないということです。

Heinzのケチャップボトルの例

米国でよく語られる例がHeinzというメーカーのケチャップの例です。

ketchup

左のケチャップは昔ながらのケチャップのボトルで、かっこよくデザインされていますが、最後の方になると奥にケチャップが残ってしまい、逆さまにしてボトルの底を叩かないと使いきれません。

それに対し、右のケチャップは常に入り口にケチャップが溜まるようになっているので、最後までスマートに使い切れます。これはユーザーが最後まで難なくケチャップを使い切りたいニーズに答えたUXデザインといえます。

では左のボトルの方が完全に悪いかというとそうでもありません。右の実用的なボトルは家庭ではよいかもしれませんが、おしゃれなレストランでは多少不便でもかっこいいUIの方がユーザーにとって喜ばしいかもしれません。

UXはUIを包括する

どんなに使いやすく設計されたUIでも、時と場合にそぐわなければユーザーにとっては良い体験にはなりません。

ユーザーがどんな文脈でその製品やサービスを使うかを考えて全体を設計するのがUXデザインで、その中で実際に触れる部分を設計するのがUIデザインなので、UXはUIを包括する概念なのです。

おまけ：UI/UXという表記は間違い？

日本ではUI/UXという表記や言い方が非常にポピュラーです。今回の定義でいくと、UIとUXが並列に表記されているのはおかしいと感じる人もいるかもしれません。

これに対してはさまざまな議論がありますが、ただの理解不足から生じているなんとなく使われてしまっている場合もあれば、そうでない場合もあるので、一概に間違いであるともいえません。

この背景にはスマホの登場が大きく絡んでおり、画面のレイアウトを考えるデザイナーもその画面が置かれる状況をより考えなければいけなくなったことから、UXという概念がポピュラーになったのではないでしょうか。

PCのみだった頃はほとんどのユーザーが座りながら利用していたのに対して、スマホユーザーは電車の中で立っている場合もあれば、ベッドの中で布団に潜っている場合もあります。そういったユーザーの利用環境や状況などを加味しながらUIをデザインする、という意味でUI/UXという言い方が浸透したと考えられます。

UXデザイナーの定義も企業によって変わってきますが、多くの場合がUI以外の部分もたくさん考慮しますし、平たく言えば企画段階から売る所まで全てがユーザー体験に関わってくるので、その方々にとってはUI/UXとは違和感を感じる呼び方なのかもしれません。本質的な意味でUXを考慮していくと、多くの場合経営レイヤーに行き着くはずですから、いわずもがなUIがどう、というレイヤーではなくなってきます。

結局のところ、UIの比重が多い場合にUI/UXと呼ばれることが多いのではないかということですが、これが間違いかどうかはケースバイケースです。例えばゲームアプリにおいては、画面内のゲームの体験が大きな割合を占める場合が多いので、UI/UXのような言い方になるのもうなづけます。

UI/UXという表記や呼び方は、文脈によって意味合いも変わってくるかもしれませんが、少なくともUIとUXの定義があいまいなまま、なんとなく使ってしまうことは避けていきたいところです。

5秒以内表示できないなら、passされる

パンくずの設計

大同生命のコールセンタ

けっこうtechnology感があって、最新の技術だから、Blackを主の色