

# UX

## DEVELOPMENT -顧客視点の品質保証-

すべてのソフトウェア開発にUX品質を。

社名	株式会社 SHIFT	代表者	代表取締役社長 丹下 大
設立	2005年9月7日	従業員数	連結：6,013人 単体：3,307人（パートナー・派遣含）2021年2月末時点
所在地	<p>本社＆東京オフィス 東京都港区麻布台2-4-5 メソニック39MTビル</p> <p>札幌オフィス 北海道札幌市中央区北1条西3-3 敷島プラザビル</p> <p>大阪オフィス 大阪府大阪市北区堂山町3-3 日本生命梅田ビル</p> <p>福岡オフィス 福岡県福岡市中央区天神5-7-3 福岡天神北ビル</p> <p>名古屋オフィス 愛知県名古屋市中区錦1-8-18 錦ハーモニービル</p>		
グループ会社	<div> <div>株式会社SHIFT SECURITY（東京都） 株式会社メソドロジック（東京都） バリストライドグループ株式会社（東京都） ALH株式会社（東京都） Airitech株式会社（東京都） 株式会社アッション（東京都） 株式会社さうなし（東京都） 株式会社SHIFT PLUS（高知県） 株式会社システムアイ（神奈川県）</div> <div>株式会社分析屋（神奈川県） 株式会社リアルグローブ・オートメティッド（東京都） 株式会社ナディア（東京都） 株式会社 x b s（東京都） 株式会社エスエヌシー（大阪府） 株式会社CLUTCH（東京都） 株式会社ホープス（東京都） VISH株式会社（愛知県） 株式会社A-STAR（東京都）</div> <div>株式会社クラブ（宮崎県） 株式会社サーベイジシステム（東京都） 株式会社マストラボ（東京都） トゥリーアンドノーフ株式会社（鳥取県） SHIFT Global Pte Ltd（シンガポール） SHIFT ASIA CO., LTD.（ベトナム）</div> </div>		
SHIFTを語る 3つのポイント	<div> <div> <b>5兆円の ブルーオーシャン市場で圧勝</b> </div> <div> <b>非エンジニアが 活躍出来る市場を創った</b> </div> <div> <b>ソフトウェア品質保証の デファクトスタンダードを開発</b> </div> </div> <div> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 売上<b>1,000億円</b>を狙えるポテンシャル</li> <li>・ サービス開始以来、売上約1.5倍の成長をし続けている</li> <li>・ ITは益々人材不足→<b>2030年には、79万人</b>の不足が予想される ※経済産業省平成28年調べ</li> <li>・ エンジニアがやりたがらない仕事を圧倒的に優秀な人材が実施</li> <li>・ <b>96万件</b>に及ぶ膨大な<b>不具合DB</b>を活用した品質保証</li> <li>・ 人材を選定する<b>CAT検定</b>、人材を育てる<b>ヒン大</b>、管理をする<b>CAT</b>を開発</li> </ul> </div>		

# 顧客視点の品質保証

- “UX” や “CX” という言葉が流行り、まるでマーケティング用語のように独り歩きしています。
- しかし、本来UXはユーザーの良い体験を通して顧客関係性を築くものであり、それはサービスとしての“品質”であるべきです。
- “使えない” システムはバグですが、同様に“使われない” システムもバグとして捉えるべきです。
- 我々は SHIFT ならではの”標準化”を用いて、顧客視点での品質保証サービスを提供致します。



システムやソフトウェアの品質の国際規格である SQaRE (ISO/IEC 25000 シリーズ) は、信頼性などの「製品品質」に加え、実際にユーザが利用する際の「利用時の品質」を規定しています。

SQaRE : System and software product Quality Requirements and Evaluation (SQaRE)

## 製品品質

製品品質モデルは、システム及び／又はソフトウェア製品の品質特徴を、機能適合性、性能効率性、互換性、使用性、信頼性、セキュリティ、保守性及び移植性の八つの特性に分類している。各特性は、関連する副特性の集合から構成されている。

### “ 開発者視点での品質 ”

製品品質はもはや必須条件

## 利用時の品質 = UX

利用時の品質モデルは、特定の利用者が特定の利用状況において、有効性、効率性、リスク回避性及び満足性に関して特定の目標を達成するためのニーズを満たすために、製品又はシステムを利用できる度合いのことである。

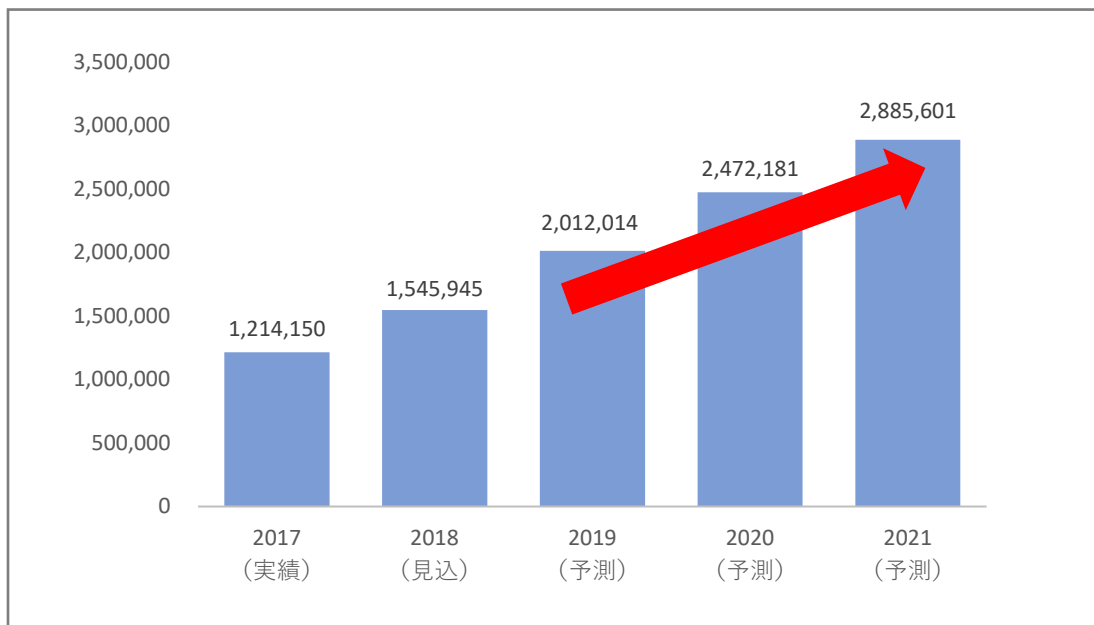
### “ 顧客視点での品質 ”

競争優位性をもたらすのはUX = 顧客体験

**品質 = 製品品質 + 利用時の品質**

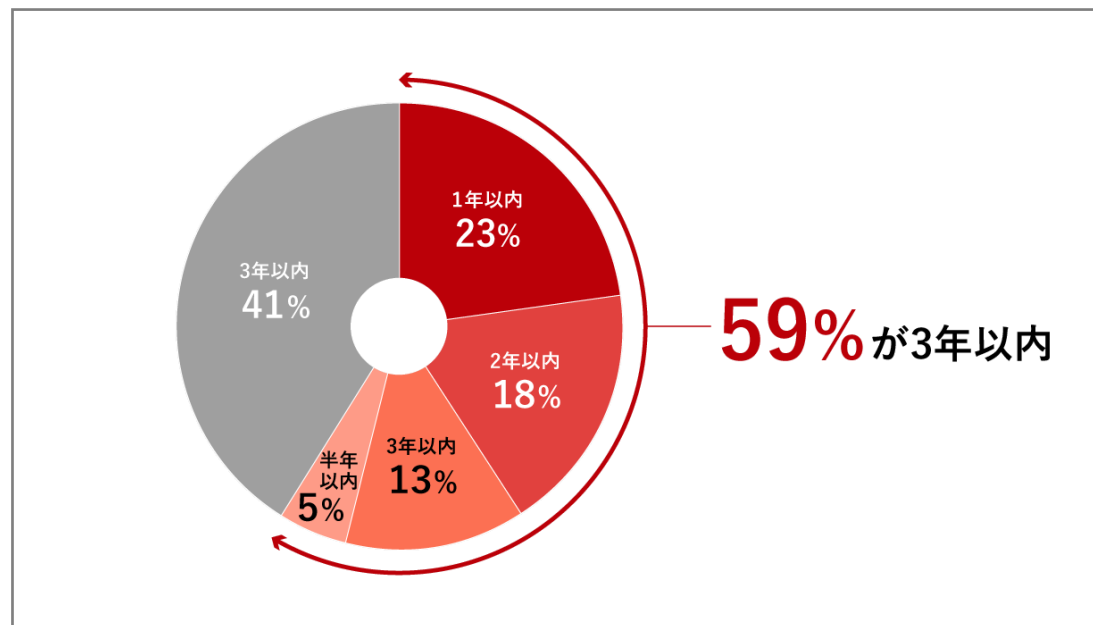
UXは世界の開発現場においても大きく注目され市場は伸びています。DX遂行もありビジネスのデジタル化が増え、開発におけるUXの取り組みもここ数年で伸長していることがわかります。

## ITサービス市場におけるUX貢献額推移



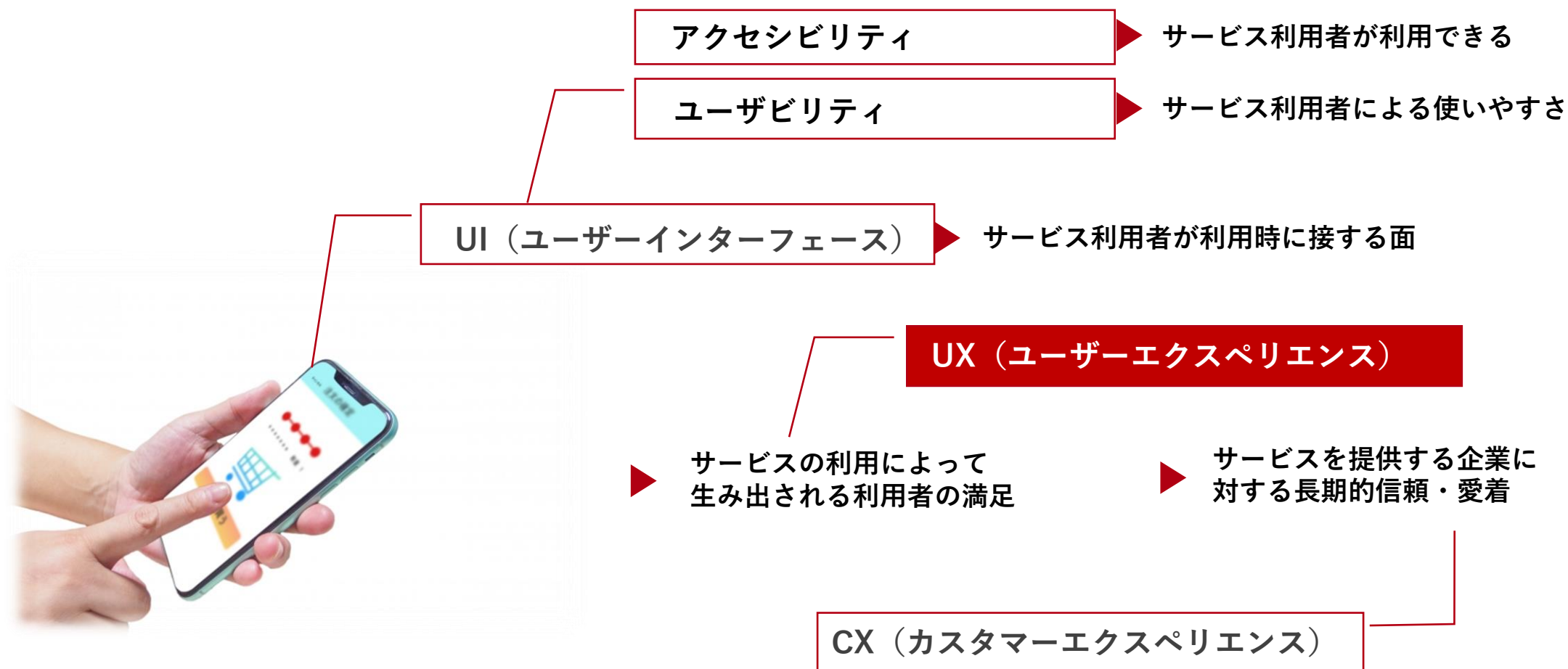
Source: 矢野経済研究所 2018 ※図表矢印はSHIFT追加  
[https://www.yano.co.jp/press-release/show/press\\_id/1993](https://www.yano.co.jp/press-release/show/press_id/1993)

## 開発へのUX取り組み開始時期



Source: SHIFT「UX開発の実態調査 2020」  
<https://topics.shiftinc.jp/ux/download/>

UXについて言及する際に、言葉が多様なことで意思統一がはっきりできない場面が多々あります。  
ここではUX周辺の言葉をシンプルに定義します。



図のように、UIはUXに包含されUXはCXに包含されています。つまり良質な顧客経験を提供するためにはそのひとつひとつを充足させ改善していくことが必要であると言えます。

## UI（ユーザーインターフェース）

画面設計・操作環境などのユーザビリティにフォーカスされます。  
利用者の使いやすさ、使い勝手で評価されます。

## UX（ユーザーエクスペリエンス）

利用者とサービスとのインタラクションにフォーカスされます。  
利用者が感じる価値、利用者視点での魅力、満足度で評価されます。

## CX（カスタマーエクスペリエンス）

顧客が抱くブランド価値、愛着度につながる価値、複数のサービスにより顧客が総合的に得られる価値です。NPS(Net Promoters Score)等で評価されます。



改善

改善



UXが必要だとわかってるが、部門の壁があったり、どのように進めるべきかがわからない。

UXに関わる人材の育成や確保が難しい。結局、開発者が感覚でUIを設計している。

後工程でUXの問題に気付くが、手戻りの作業が大きくなるため断念してる。

利用者の地域、世代、価値観等による特性を把握せずに開発したため使いにくくクレームが頻発してる。



既にリリースされているもの・リリース直前のサービスのUX評価だけでなく、開発プロセスの上流工程からUX支援を行うことで手戻りなくUX品質を高めることができます。



## UX評価 UX品質の現状分析と改善提案

様々なUX技法を活用してUX評価を行います。主にUX品質ガイドラインに則したUXエキスパートレビューや一般の方を対象としたユーザーテスト等で現状サービスのUX品質を評価し課題を抽出して改善提案を行います。



## UX開発 開発プロセスに組み込まれたUX支援

手戻りを防ぎ、開発にUXの一貫性を保つために上流工程から開発プロセスに組み込みUX支援を行います。PoC、UX設計、デザインガイドライン作成、機能設計等からUX品質向上の支援を行い、ワイヤーフレームやデザイン、開発までワンストップで行います。

※年間4,000件の様々なプロジェクトに携わってきた経験でUX支援を行います。

## SHIFT UX品質ガイドライン

SHIFTの膨大なデータから抽出された標準観点と、人間中心設計の専門家と共に共同開発<sup>(※)</sup>した観点を**UX品質ガイドライン**として開発しました。これにより、感覚的なところに陥りがちなUX評価を、品質保証エキスパートによる第3者検証として、無駄なく、漏れなく、担当者によるばらつきの少ないUX評価が可能となります。

※ヤコブ・ニールセンのユーザビリティ10原則を具体的な評価項目に落とし込み、現在公開されているガイドライン／文献やこれまで培ったSHIFT独自の知見を組み合わせたガイドラインです。



## 開発プロセスへの統合

多くの開発実績を持つSHIFTでは、ウォーターフォール型・アジャイル型共に**開発プロセスの中にスムーズにUX品質**を組み込むことが可能です。これにより、新たな手続きや新たなフローなどが必要なく品質評価を行うことで無駄な遷移や機能が排除され、効率的かつ効果的に手戻りなく品質を高めることができます。



## UX DEVELOPMENT サービス詳細

## SHIFTサービス

### UX評価 UX assessment

- ペルソナ・シナリオを通して、UX品質ガイドラインに即して、担当者によるバラつきなく、現状のUX評価を行い現状の課題を洗い出します。
- 対象となる一般ユーザーの方をお招きして行うユーザーテストやインタビュー等での評価も行えます。

## サービス

- UXエキスパートレビュー
- ユーザーテスト（ユーザビリティテスト）
- ペルソナ/シナリオ策定支援
- アンケート/デプスインタビュー

### UX開発 UX development

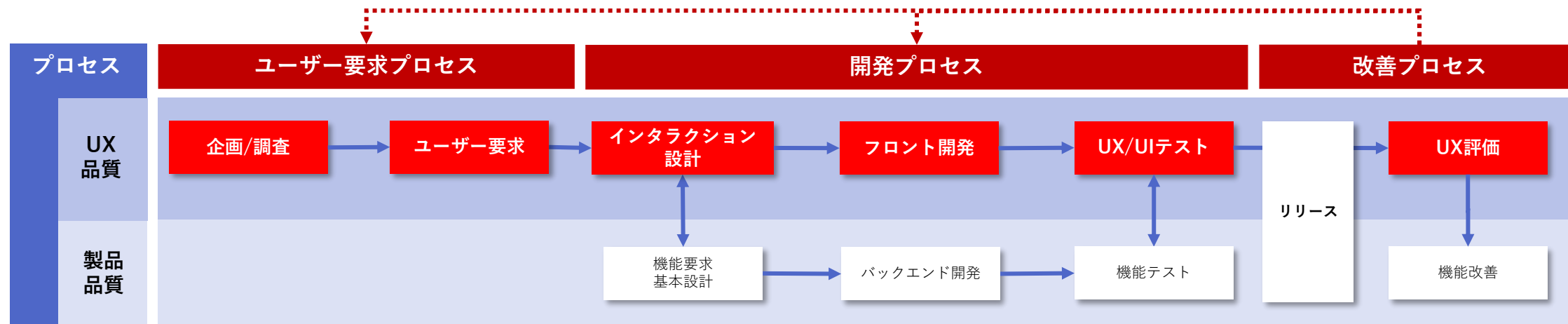
- 現状分析からUX設計など、UXを開発プロセスへ統合してUX支援を上流～下流までワンストップで提供して製品品質/UX品質を統合して高めます。
- UXコンサルティングやUX講座など組織としてUXマインドを高めるため支援も行えます。

- デザインガイドライン作成
- プロトタイピング
- デザイン/ソフトウェア開発
- UXコンサルティング
- UX講座

### UX調査 UX research

- 顧客体験におけるユーザーの意識や文脈などを知るためのUXリサーチ、VOC収集・分析やNPS等での意識調査・課題の抽出。
- 定性情報だけではなくユーザーのデジタル上でのボディランゲージの分析・改善。

- UXリサーチ
- VOC分析/NPS 調査
- デジタル行動分析
- アンケート/デプスインタビュー
- エスノグラフィー



## 企画/調査

様々なUX技法でUX調査を行い、サービスのUXデザインを行います。

- ・UXリサーチ
- ・バリューシナリオ
- ・サービスコンセプト

## ユーザー要求

ユーザーの要求をシステム要求に変換するために要求事項を明示していきます。

- ・UXエキスパートレビュー
- ・カスタマージャーニーマップ
- ・インタラクションシナリオ

## インタラクション設計

ワイヤーフレームやデザイン、デザインガイドラインの作成・支援を行います。

- ・プロトタイピング
- ・ワイヤフレーム/デザイン
- ・デザインガイドライン

## 開発/テスト

UX品質維持のための開発・テストまでをワンストップで行います。

- ・コーディング/開発
- ・UX/ UIテスト
- ・ユーザーテスト

## 評価/改善

リリース後のUX評価を行います。第3者検証として評価して改善につなげます。

- ・UXエキスパートレビュー
- ・ユーザーテスト
- ・デジタル行動分析
- ・デブスインタビュー

## 顧客体験調査

ユーザーの声であるVOCを活用した定性分析やデジタル上のボディランゲージを定量的に分析・改善を行い顧客体験の改善を行い、開発にフィードバック。

- ・VOC収集/分析
- ・デジタル行動分析
- ・CS運用

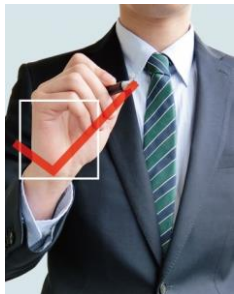
## 組織教育

開発者やデザイナー等の開発関係者のためのUX品質の考え方・実践についての教育を行います。開発関係者にUX品質の知識をつけ意識を高める方法として有効です。

- ・UX講座（ヒンシツ大学）

UXエキスパートレビューは熟練者による評価、ユーザーテストは一般の方の利用を通して行う評価です。組み合わせることで最大限のUX品質になりえます。

## UXエキスパートレビュー



- ✓ UXにまつわる**専門知識や経験**が活かされる
- ✓ UX品質ガイドラインに沿った評価で**細かい問題の特定**ができる
- ✓ **ペルソナ**に準じてレビューを行う

- アクセシビリティ、ユーザビリティや認知心理学や人間工学などの専門知識、経験から細かく評価を行います。
- 参照するUX品質ガイドラインはヤコブ・ニールセンのユーザビリティ10原則、ISO規定の文書（利用時の品質等）などをベースに作られ網羅性を保有しており、環境変化などに合わせて改訂を行っています。
- UX技法の基本であるペルソナ・シナリオを作成してレビューを行います。

## ユーザーテスト



- ✓ モデレータによる**タスクの指示**に沿ったテスト
- ✓ 一般の方であるが故に**思いもよらぬ発見**がある
- ✓ 実際の**ユーザーの行動理解**ができる

- 与えられたタスクに対して一般の方が利用をしていきます。一般の方なので専門知識は当然有していないため細かい問題の特定は不向きです。
- 専門知識がなく自身の経験しか拠り所がないが故に、新鮮な視点で率直な意見が抽出されることが多くあります。
- 多種多様なコンテキストを持っているため、実際のユーザー行動から「UXエキスパートレビュー」や持っている仮説の検証にも活用できます。

業界	対象	課題	効果・実績
WEB事業会社	スマホアプリ	アプリリニューアルに伴い、ユーザーへ伝えたい情報の整理。かつユーザーインタビューでは新しい課題が見つからなかった。	1年間に5回の実施で <b>サービス利用開始率を155%改善</b> 。
情報通信会社	ランディングページ	LP改修を検討するタイミングにおいて、ユーザーからの満足度調査、GAの分析では原因までの特定が難しかった。	ユーザーテストにより目的のコンテンツへの回遊を施すために情報を整理。結果、 <b>CVR率185%の改善</b> に成功。
セキュリティ	ソフトウェア	サイト改善をしているが、想定している動きをしておらず、ユーザーが理解していない動きがみられた。	ユーザーにとってのわかりやすさを整理。 <b>意図した通りにユーザーがスムーズに回遊する</b> に至った。
メーカー	サービスサイト	利用者像がブレて開発遅延。そもそもツールの目的があいまいになってしまい、関係者での認識が統一化できなかったため、現場が疲弊。	<b>ペルソナ・シナリオの再定義。利用者像に近いユーザーへのデプスインタビュー</b> により、求められる仕様や運用方法を明確化で開発期間の大幅なリカバリー実現。過去最高の製品評価となった。
パッケージソフト	業務システム	開発の一貫性がなく、各担当者がバラバラで開発を行ったことにより、構成もパーツもバラバラとなり使い勝手が悪かった。	<b>デザインガイドラインの作成を行うことで、開発に一貫性が保たれ、効率よく一貫性をもった開発</b> が行われるようになった。結果、使い勝手が著しく向上した。

株式会社SHIFT

営業本部 マーケティンググループ

marketing@shiftinc.jp



その常識、変えてみせる。

**SHIFT**

すべてのソフトウェアに  
Made in Japanの品質を

従来のソフトウェアテストに製造業の品質保証ノウハウを  
転用し、コンサルティング～ソフトウェア検証サービスを提供しております。

[www.shiftinc.jp](http://www.shiftinc.jp)

Copyright SHIFT Inc, All Rights Reserved.