

User Research Minimum Questions

How do you do [jobs/action/verb] today?

You should ask 1+ follow-up question.

Last time you did, what were you doing before/during/after that?

You would be better to use User Journey Map.

Do you use any [tools/products/apps/tricks] today ?

You should ask 1+ follow-up question.

If you could wave a magic wand, what would you want to do?

You should ask 1+ follow-up question.

Interviewee

portrait

profile

Interview Tips:

- Smile
- STOP TALKING, you're the just notetaker
- No yes/no questions
- Restate anything interesting back to the person

Source: Cindy Alvarez "Lean Customer Development" O'Reilly Media, Inc., 2014

ユーザーリサーチに使える最低限の質問

現在は [ジョブ/行動/動詞] をどのように行なっていますか？

フォローアップの質問を1つ以上すること

前回それをやったとき、事前 / 最中 / 事後に何をしましたか？

現在はどのような [ツール/製品/アプリ/裏ワザ] を使っていますか？

フォローアップの質問を1つ以上すること

魔法の杖で何でもできるとしたら、何をしたいですか？

フォローアップの質問を1つ以上すること

インタビュー相手

似顔絵

プロフィール

インタビューの心がけ：

- 笑顔
- しゃべりすぎず、
メモに専念すること
- 「はい/いいえ」の質問を避ける
- 興味深い答えを聞いたら、同じ言葉を繰り返して、話を深掘りする

出典: Cindy Alvarez 『リーン顧客開発』オライリー・ジャパン

This work is created by Tokyo Tech Engineering Design Project and licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.



AEIOU Summary

Environment:

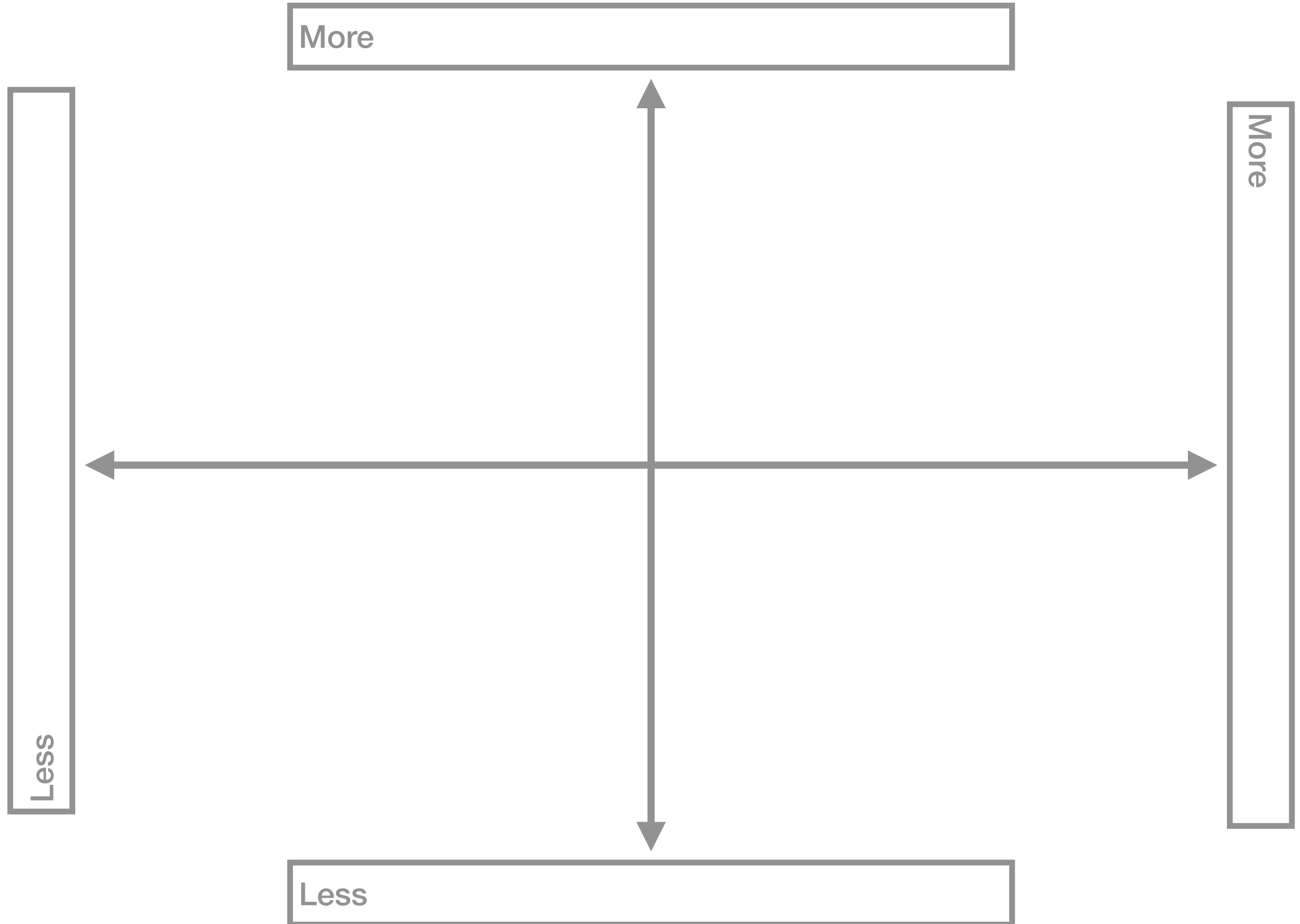
Interactions:

Objects:

Activities:

Users:

Competitive Positioning Map



9-window tool

	Past	Today	Future
Super-System			
System			
Sub-System			

User Journey Map

BEFORE

DURING

AFTER



HOW and CONTEXT



WHAT and BEHAVIOR



WHY and FEELING

USER NEEDS (SUPERFICIAL)



(user role)

(his/her situation)

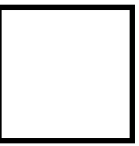
**is doing
needs a way to**

(verb, jobs, activity)

**Because
Therefore**

(superficial motivation/feeling: Functional/Emotional/Social)

ユーザーニーズ（タテマエ）



(状況)

(役割名)

は、

(動詞、ジョブ、活動)

をしている。

をする必要がある。

なぜなら
そのため

(タテマエの動機や感情: 機能的・感情的・交友的)

POV and HMW Questions

But actually / However / Whereas

NEEDS #

(real reason, surprising insight, impediments)

Note: Make a state of “Skew” (ex. tension/contradiction/surprise).

HMW/

Extract adjectives and put into Design Principles.

HMW/

Extract adjectives and put into Design Principles.

HMW/

Extract adjectives and put into Design Principles.

[HMWQ patterns by d.school] Amp up the good, Remove the bad, Explore the opposite, Question an assumption, Go after adjectives, ID unexpected resources, Create an analogy from need or context, Play POV against the challenge, Change a status quo, Break POV into pieces

POV と HMW Questions

とはいえ本当は / しかしながら / その一方で

NEEDS #

(本当の理由、驚くべき気づき、活動の阻害要因)

※ 「ねじれ」 構造を作ってください (ex. tension/contradiction/surprise)。

HMW/

形容詞を抽出してデザイン原則に入れるとよい

HMW/

形容詞を抽出してデザイン原則に入れるとよい

HMW/

形容詞を抽出してデザイン原則に入れるとよい

[HMWQ パターン by d.school] 良い面を伸ばす、悪い面を除去する、反対を考えてみる、前提を疑う、形容詞で考える、他のリソースを活用する、ニーズやコンテキストから連想する、課題に対して遊んでみる、現状を変更する、課題を分割する

How might we ... ?

- Amp up the good: HMW use the kids' energy to entertain fellow passenger?
 - 良い面を伸ばす：どうすれば私たちは、子どもたちのエネルギーを他の乗客を楽しませることに使うことができそうか？
- Remove the bad: HMW separate the kids from fellow passengers?
 - 悪い面を除去する：どうすれば私たちは、子どもたちを他の乗客から隔離することができそうか？
- Explore the opposite: HMW make the wait the most exciting part of the trip?
 - 反対を考えてみる：どうすれば私たちは、待ち時間を旅の楽しみに変えることができそうか？
- Question an assumption: HMW entirely remove the wait time at the airport?
 - 前提を疑う：どうすれば私たちは、空港での待ち時間をなくすことができそうか？
- Go after adjectives: HMW we make the rush refreshing instead of harrying?
 - 形容詞で考える：どうすれば私たちは、待ち時間を「慌てる」時間から「心地よい」時間に変えることができそうか？
- ID unexpected resources: HMW leverage free time of fellow passengers to share the load?
 - 他のリソースを活用する：どうすれば私たちは、他の乗客の時間を活用することができそうか？
- Create an analogy from need or context: HMW make the airport like a spa? Like a playground?
 - ニーズやコンテキストから連想する：どうすれば私たちは、空港をスパや遊び場のようにできそうか？
- Play POV against the challenge: HMW make the airport a place that kids want to go?
 - 課題に対して遊んでみる：どうすれば私たちは、空港を子どもたちが楽しめる場所に変えることができそうか？
- Change a status quo: HMW make playful, loud kids less annoying?
 - 現状を変更する：どうすれば私たちは、子どもたちをおとなしくさせることができそうか？
- Break POV into pieces: HMW entertain kids? HMW slow a mom down? HMW mollify delayed passengers?
 - 課題を分割する：どうすれば私たちは、子供たちを楽しませることができそうか？どうすれば私たちは、母親を落ち着かせることができそうか？どうすれば私たちは、他の乗客を安心させることができそうか？

Source: <https://dschool.stanford.edu/resources/how-might-we-questions>

Design Principles / デザイン原則

Principle（原則）	Description（説明）

Not To Do（やらないこと）

Unresolved（未解決・あとで決めること）

Why YOU?

Why NOW?

Why THIS?

Product Sketch

Image



Title

Tag Line

Description

Value Proposition

プロダクトスケッチ

イメージ



タイトル

キャッチコピー

説明

価値提案

Storyboard (with Story Spine)

<p>ONCE UPON A TIME ... EVERYDAY ... /1</p>	<p>BUT ONE DAY ... /2</p>	
<p>BECAUSE OF THAT ... /3</p>	<p>BECAUSE OF THAT ... /4</p>	<p>BECAUSE OF THAT ... /5</p>
<p>UNTIL FINALLY ... /6</p>	<p>TAG LINE</p>	<p>AND, EVER SINCE THEN ... /7</p>

Source: <https://www.aerogrammestudio.com/2013/06/05/back-to-the-story-spine/>

ストーリーボード (Story Spine)

あるところに ... 毎日のように ... /1

ある日のこと ... /2

そのために (そのせいで) ... /3

そのために (そのせいで) ... /4

そのために (そのせいで) ... /5

ついに ... /6

キャッチコピー

それからというもの ... /7

Source: <https://www.aerogrammestudio.com/2013/06/05/back-to-the-story-spine/>

Casts-Props-Scene



Who are receiving/creating the experience?



What are the physical things which express the experience?



Where do you feel like the real context/setting/situation?

キャスト・小道具・シーン



誰がその体験を受け取りますか？ 生み出しますか？



その体験を表現する物理的な道具はありますか？



リアルな状況や設定を感じられる舞台はどこですか？

User Test Minimum Questions

What part of the demo resonated with you the most?

What part of the demo could you live without?

Are there any additional features you think are missing?

Do you want to switch to the our solution? Why (or Why not) ?

Interviewee

portrait

profile

Additional Interview

Source: Ash Maurya "Running Lean" O'Reilly Media, Inc., 2012

ユーザーテストに使える最低限の質問

デモのどのあたりに共感しましたか？

デモのどのあたりが不要でしたか？

こういう機能が欲しいというものはありますか？

我々のソリューションに切り替えたいと思いますか？ その理由は？

インタビュー相手

似顔絵

プロフィール

追加のインタビュー

出典：Ash Maurya 『Running Lean』 オライリー・ジャパン

This work is created by Tokyo Tech Engineering Design Project and licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

