「構造化シナリオ手法」に関する実践事例報告

ーアーゴデザイン部会合宿研究会のワークショップ成果を中心にー

○早川誠二 (株)リコー)、上田義弘 (富士通(株))、高橋克実 (ホロンクリエイティブ(株))、
郷 健太郎 (山梨大学)、柳田宏治 (倉敷芸術科学大学)、山崎和彦 (千葉工業大学)

Structured Scenarios in the Ubiquitous Design Methodology

Seiji Hayakawa(Ricoh Company, Ltd.), Yoshihiro Ueda(Fujitsu, Ltd.), Katsumi Takahashi(Holon Create Inc.),

Kentaro Go(University of Yamanashi), Koji Yanagida(Kurashiki University of Science and the Arts),

Kazuhiko Yamazaki(Chiba Institute of Technology)

1. はじめに

日本人間工学会アーゴデザイン部会では、ユビキタス時代のデザイン方法論である「構造化シナリオ手法」に関して、ワークショップを実施した。ここでは、ワークショップの概要とそこで得られた知見について紹介する。

2. ワークショップの概要

2. 1. ワークショップのテーマとの目標

今回のワークショップでは、交通系 IC カードを題材として、交通機関利用以外の新しいサービスを開発することをテーマとした。前提として、参加者(約50名)に対し、東日本旅客鉄道(株)IT・Suica 事業本部の椎橋章夫氏に、Suica の開発の歴史、現状のサービス、今後の展開に関する講演を実施した。

また、参加者の目標としては、昨年実施したペルソナ手法の実践に続くステップとして、構造化シナリオ手法を理解し、各シナリオを描くことと、手法の評価及び改善提案においた。

2. 2. ワークショップの進め方

ワークショップでは、まず構造化シナリオ手法の概要を説明し、サービス、アクティビティ、インタラクションの各シナリオの記述方法とその評価方法に関して概要を説明した。実際のワークショップは、各10人程度の5つのグループに分かれた作業を行った。

<ワークショップ1>

ワークショップでは、テーマに沿って新たなサービスを自由に発想し、サービスシナリオを記述するとともに、いくつか抽出されたシナリオを評価し、有力なサービス一つを選定した。

選定されたサービスシナリオに対し、ペルソナを想定したアクティビティシナリオを記述した。ペルソナは、あらかじめ用意した4人の

ペルソナの中から任意に2人を選んで用いた。

<ワークショップ2>

記述されたアクティビティシナリオを評価し、絞り込まれたシナリオの中から一部のタスクを抽出し、そのタスクに関するインタラクションシナリオを記述した。

<ワークショップ3>

全体のシナリオの整合を取るとともに、実際の構造化シナリオ手法を用いて新たなサービスを創出する作業(シナリオ記述による展開方法)における課題を検討した。

3. ワークショップの成果

ワークショップ実施の結果、5つのグループから構造化シナリオ手法の実践結果として、サービスシナリオ、アクティビティシナリオ、インタラクションシナリオ及び手法に関する評価と改善要望や感想が得られた。

実際のワークショップでは、各シナリオを記述する際に各シナリオ間を行きつ戻りつし、その記述精度を上げていることがわかった。

また、最後のプレゼンテーションにおいて、参加者が相互にアウトプットの評価も実施した。評価は5つの提案に対して、「市場性」「ビジネス性」「社会性」「新規性」「有用性」「魅力

性」「実現性」の観点から行った。この評価結果を参考にアウトプットの一例を図1に示す。

4. 構造化シナリオ手法に対する評価

今回のワークショップでは、シナリオ作成を実体験すると同時に、構造化シナリオ手法の有効性を参加者に評価していただいた。同時に各グループがシナリオ作成を実践する過程を通してツール類の使用性や改善ポイント等に関

する意見を頂いた。その結果、手法としての有効性に関しては参加者の多くの皆さんから評価していただいたと考えられる。また、使用性に関しては、記入サンプルの必要性や、ワークシートの改善提案等、様々なアイデアを頂いた。今後は開発現場で実際に活用できる手法にするべく、皆さんから頂いたアイデアをベースに改善を進めたい。

図1 構造化シナリオ手法で作成した3階層のシナリオ事例

サービスシナリオ検討シート

シナリオ	シナリオ	シナリオ
電車を利用するサラリーマン 就職活動中の学生	駅で空いた時間の幅に合わせて 座ることができるか教えてくれる 時間を待たずに 今の座席を覚えてくれる 駅で座るとか、お休みとか 予約や注文もできるという 少くなくともいい お休憩に使う？ おなか、お風呂にいくぞ おシナリオとすると、具体的な 方向により流れやすいかも	駅で時間が空いた人が スキマ時間の有効活用。ムダ時 間をさせない。ちょっとウレシ イことがえられる 検索して空き時間があると働い ていそうき時間があるとウレシイ 決済、ポイント、レコメンド、 認証、(友達との出会い) 駅中 面II)

アクティビティシナリオ検討シート

シナリオ	シナリオ	シナリオ
電車を利用するサラリーマン 就職活動中の学生	駅で空いた時間の幅に合わせて 座ることができるか教えてくれる 時間を待たずに 今の座席を覚えてくれる 駅で座るとか、お休みとか 予約や注文もできるという 少くなくともいい お休憩に使う？ おなか、お風呂にいくぞ おシナリオとすると、具体的な 方向により流れやすいかも	駅で時間が空いた人が スキマ時間の有効活用。ムダ時 間をさせない。ちょっとウレシ イことがえられる 検索して空き時間があると働い ていそうき時間があるとウレシイ 決済、ポイント、レコメンド、 認証、(友達との出会い) 駅中 面II)

インタラクションシナリオ検討シート

大阪で打ち合わせをした帰りの新幹線

愛子は携帯電話を置いて乗り換え検索サービス
キーをたたいて呼び出し、
新横浜からあざみ野までの地下鉄の乗換を調べた。
新幹線の中からなので、自動的に駅名が入ってくれている。
携帯電話の読み上げソフトが結果を知らせてくれる。
「20分、長いな」聞いていると
「ほっとじかんのご案内」読み上げソフトが、聴ききれないサービス
を読み上げた
「なんだろう？ 待ち時間と利用できるキュービックのお勧めサービ
スなんだ。イヤスク？」
①検索バー、②足道、③聴き方④...
打ち合わせで疲れたし、ずっと車内で座って寝てくんでから、
足道を試してみようかな？
5分で300円、けっこう安いし
足道の2キーを叩いて、詳しい案内を確認して、
予約しますか？で
決定キーを押して予約操作をした。

新横浜で降りてイヤスクまで

改札を抜けると、携帯電話にボイスメールが届いた、
さっそく再生すると音声ガイドの案内が流れた。
「右に向けて10mほど進んで、左に曲がってくだ
さい」
曲がるポイントで携帯電話が振動し、教えてくれた。
「しばらくそのまま進んで、右手がイヤスクです」
白杖のチップと床とで位置を検出してきているの
で、移動に合わせて適切な案内が流さ
れてきた。

イヤスク内

④道の入り口までたどりつくと
「いらっしゃいませ、予約の高見さまですね、
お待ちしております。
足道の個室はこちらです、どうぞ」職員が出
迎えてくれた。
《職員に、予約のお客様が近づいてきたことが
写真のイヤホンに流れたので玄関に向かうと、
高見愛子さん、初めての皆さん、金庫 など
簡単なプロフィールも教えてくれる》

個室

案内された個室に携帯電話をかざして入り、ドアを開けると個室の様子
を案内する音声ガイドが流れた。
ヒーリング系の音楽が流れた。
ソックスを脱ぎ、椅子に座ると
「足道5分コースを始めます」案内が流れる。
「はあー」(イメージ画像参照)
すっかり眠られ、寝そべると
「そろそろ支度をしてください」とガイドが流れた。
「細かい振動がうれしいな」
脚を拭いて、身支度をして、部屋をでると。
「ご利用、ありがとうございます。
足道5分コース300円をいただきました。
またのご利用をお待ちしています。」

地下鉄内

駅に戻ると、ほどなく電車が来た。
席に座り、長かったな、また行くかなと思っていると
ボイスメールが届いた。「イヤスクからだ」
再生すると、次回の案内サービスの案内が流れた。

数日後 会社の帰り 新横浜駅

数日後、仕事が遅くなった帰り道。
電車が行ったばかりで、待ち時間が長いな、嫌だなと思っていると。
イヤスクからのボイスメールが届く。
「そうか、また行っちゃおうかな」