

# ユーザエクスペリエンスをデザインするための 物語と登場人物に関する一考察

伊藤 泰久\*

(\*株式会社 U'eyes Design)

A Study of Narrative and Character in Designing User Experience

Yasuhisa Ito\*

(\*U'eyes Design Inc.)

## 1. はじめに

人間中心設計(HCD, human-centred design)に関する国際規格である ISO13407<sup>[1]</sup>が改定され、ISO9241-210<sup>[2]</sup>となった。ISO13407 では、インタラクティブシステムを対象として、その設計プロセスやユーザビリティを規定していたが、ISO9241-210 では、対象をインタラクティブシステムおよびサービスへ、ユーザビリティを含むユーザエクスペリエンス(UX, user experience)へとその範囲を拡大している。

近年、HCD の分野でも UX の向上を目指した活動が注目されており、UX に関する様々なリサーチメソッド<sup>[3]</sup>が活用されている。しかし、現在多用されているリサーチメソッドは、インタラクティブシステムのユーザビリティ向上のために用いられていた側面もあり、必ずしもサービスを含む UX に関するリサーチメソッドとして十分とは言えない場面が生じる可能性がある。

ISO9241-210 では、UX を「製品やシステム、サービスを使用、あるいは、使用を予想したときの、人の知覚と反応」と定義している<sup>[2][4]</sup>。伊藤は、この定義に従った UX を実現するためには、①「ユーザの知覚や感情や好み、感じ方などの心理的な反応」、②「使用前、使用中、使用后における UX」の2点について考慮することが重要であるとし、①②に対応可能なデザインメソッドとして物語論(narratology)や質的心理学、エンターテインメントの分野で用いられている物語(narrative)を適用することの有効性を述べている<sup>[4]</sup>。

本論では、この物語を UX デザインのためにリサーチする方法について、既存の HCD におけるリサーチメソッドに着目して、その適用可能性を探ることを目的とする。

## 2. 物語と登場人物

物語論では、物語とは、「一・二名あるいは数名の語り手によって、一・二名あるいは数名の聞き手に伝えられる一ないしそれ以上の事実の、あるいは、虚構の事実の報告」のことでありとしている<sup>[5]</sup>。また、物語には常に時間的な連鎖に伴い、これが物語の最大の特徴であるとしている<sup>[5]</sup>。また、物語には様々な人物が登場する

が、物語論では登場人物(character)のことを「人間的な特性を付与され、人間的な行動に関わる存在者(物)。人間的な属性を持つ行為者」であるとしている<sup>[5]</sup>。この登場人物には、役割(role)がある。プロップ<sup>[6]</sup>は、ロシアの昔話 100 編の構造を分析し、昔話に登場する人物には、普遍的な 31 の機能があることを発見した。これに対して、登場人物は、それぞれの役割を持つ 7 人に類別され、物語は 7 人の登場人物と、31 の機能により構成されることを見出している。

## 3. 物語と登場人物とリサーチメソッド

物語を UX のリサーチやデザインのために適用することを考えると、物語の構造を含む物語は、HCD で言うところのシナリオに、登場人物は、ユーザやステークホルダー等の人びとに、またインタラクティブシステムなどの人工物も人間的な属性を持つ物と言う点を考慮すると登場人物として捉えられると考えられる。また類別された登場人物は、HCD で用いられるペルソナ<sup>[7]</sup>やユーザロール(user role)と似ていると言える。

このように HCD において従来使用されてきたリサーチメソッドの中には、物語に関するリサーチメソッドとしても適用可能な部分が含まれると考えられる。

## 4. 既存のデザインメソッドと、物語と登場人物

UX に関する物語に適用可能なリサーチメソッドに対する要件として、1) 物語の登場人物に相当するユーザやステークホルダー、人工物に関する事実を調査し、明文化できることが必要となる。また、2) インタラクティブシステムやサービスに関する時間的な連鎖を伴った事実の物語を調査できることも必要となる。これらの要件を満たす既存のリサーチメソッドとしては、シナリオに基づく設計(SBD, Scenario-Based Design)<sup>[9]</sup>、文脈における設計(CD, Contextual Design)<sup>[8]</sup>、ペルソナ<sup>[7]</sup>が挙げられる。以下にこれらの手法に関する特徴を示す。

### 4.1 シナリオに基づく設計

SBD では、システム設計においてシナリオを中間生成物として用いる。SBD におけるシナリオの、最も簡素な定義は「使用法の概略」であり、シナリオの構成要素に

は、1) 製品、2) アクタ、3) 文脈情報、4) 目標や期待、5) アクションとイベントの系列の5項目に整理されるとしている<sup>[10]</sup>。また、SBD におけるシナリオは、物語(story)であるとされており<sup>[9]</sup>、物語論における物語は、SBD においても適用できると考えられる。また SBD におけるシナリオには、アクタ(ユーザ)も合わせて記述されることから、登場人物の記述にも対応できる。

#### 4.2 文脈における設計

CD<sup>[8][11]</sup>では、文脈における質問を用い得られた情報に基づいてデザインを行う一連の手法群で、フローワークモデル、シーケンスモデル、人工物モデル、物理環境モデル、文化モデルの5つのワークモデルによるモデル化を行うところに特徴がある。物語のシナリオは、仕事等の流れを時系列的に書き表したシーケンスモデルに相当する。フローワークモデルには、仕事等に関する人物や組織、人工物の関係性や情報の流れが図示されるが、これは物語の登場人物に相当すると考えられる。

#### 4.3 ペルソナ

ペルソナ<sup>[7]</sup>とは、ユーザのモデルであり、インタラクションデザイン等のために用いられる。ペルソナは、ユーザを理解するため行われる質的な調査の結果からモデリングされる。ペルソナは、異なるタイプのユーザとそのニーズや行動パターン、態度、属性などを表す。また、ペルソナには役柄があり、主役、脇役、端役、顧客、サービス利用者、黒衣の6種類がある。

物語における登場人物とペルソナには、共通する点が多く、登場人物は、その役割等により類別される点も共通している。また、ペルソナには、行動パターン等のシナリオが付随する場合も多く、このシナリオは、物語論における物語に相当すると考えられる。

#### 5. 考察

HCD において用いられているデザインメソッドにおいて、物語は、SBD におけるシナリオや、CD において用いられるシーケンスモデル等として調査、結果の明文化やモデル化され、登場人物については、ペルソナや CD におけるフローワークモデルとして表すこともできることがわかった。しかし、物語論における物語や登場人物を、これらのデザインメソッドで完全に表すことは可能であろうか。

本論で取り上げたデザインメソッドは、デザインのための手法であり、ここに登場する人物は、ユーザや関連する組織、ステークホルダーである場合がほとんどである。ただし、CD におけるフローワークモデルには、ユーザやステークホルダーだけでなく、ユーザと関連するあらゆる人物や人工物を記述できること、また Cooper<sup>[7]</sup>のペルソナの役柄のうち、端役ペルソナは、主役でも脇役で

もないペルソナを記述することができる点は、特筆に値し、物語論における直接的なユーザ以外の登場人物の明文化、モデル化のためにも適用できると考えられる。

#### 6. 結論

HCD において用いられる SBD や CD、ペルソナは、物語論における物語や登場人物のリサーチや、その結果のモデル化・明文化のためにある程度の範囲で適応可能であることがわかった。ただし、物語論における物語は、インタラクティブシステムやサービスを使用すると行った狭い意味でも物語ではなく、主人公等の登場人物の人生や成長や挫折を表す大きな物語である。UX は、狭い意味で限定された人工物の使用を考えるだけでなく、時間的にも長いスパンで、人生の中における人工物との出会いや継続的な使用、その意味を表し、この物語の中で UX が語られるものであると考えられる。

UX の向上のために物語が、リサーチやデザインメソッドとして用いられることは、まだ少ないと言えるが、今後事例研究等を進め、メソッドをより進化させて行きたいと考える。

#### 7. 参考文献

- [1] ISO 13407:1999 Human-centred design processes for interactive systems (1999). [JIS Z 8530:2000]
- [2] ISO 9241-210:2010 Human-centred design for interactive systems (2010).
- [3] Kuniavsky, M., ユーザ・エクスペリエンス ユーザ・リサーチ実践ガイド, 翔泳社 (2007).
- [4] 伊藤, 物語性を考慮した人間中心設計に関する一考察, 平成 22 年度日本人間工学会アーゴデザイン部会コンセプト事例発表会予稿集, pp25-29 (2010).
- [5] Prince, G., 物語論辞典, 松柏社 (1997).
- [6] Propp, V., 昔話の形態学, 水声社 (1987).
- [7] Cooper, A., et al., About Face 3, アスキー・メディアワークス (2008).
- [8] Beyer, H., Holtzblatt, K., Contextual Design, Morgan Kaufmann (1997).
- [9] Carroll, J., Making Use, The MIT Press (2000).
- [10] 郷, HCD シナリオのデザインヒューリスティック, ヒューマンインタフェース学会研究報告集, 9 巻 4 号, pp1-6 (2007).
- [11] 「ユーザビリティハンドブック」編集委員会, ユーザビリティハンドブック, 共立出版 (2007).

#### [連絡先]

伊藤泰久

株式会社 U'eyes Design

〒224-0001 神奈川県横浜市都筑区中川 1-4-1

e-mail : ito@ueyesdesign.co.jp

Fax : 045-914-7822