

ユーザ行動のシナリオ化に向けた インタラクションモデルの提案

峯 淳子、田平博嗣（株式会社ユー・アイズ・ノーバス）

The Interaction Model for Scenario writing with User-behavior towards Products.

Junko MINE, Hirotsugu TAHIRA

(U'eye novas.Inc. Usability R&D Dept.)

1. ユーザ行動のシナリオ化に向けた構造的な背景

ユーザ行動のアクションやイベントをランダムにシナリオ化した場合、行動の見落としや、意図せず文脈に沿わない部分的なシナリオ化を行う危険がある。ユーザ思考、インタラクションモデルの一貫性が保たれたシナリオ化を行うには、シナリオ設計段階において全体の文脈を把握する必要がある。また全体を把握することは、効率良く完成度の高いシナリオ化を行いやすい。

そこで本稿では、ユーザ・インタラクションモデルの作成による、完成度の高いシナリオ化に向けた一連のプロセスについて提案する。

2. ユーザ行動のシナリオ化プロセス

シナリオ化のプロセスは大きく8ステップに分けることができる（図1参照）。

Step-1：シナリオ化させる機器、機能の明確化

Step-2：ターゲット・ユーザの想定

Step-3：ユーザ行動の状況、フローの想定

Step-4：時間軸によるユーザ行動の構造化

Step-5：アクション；イベントの列挙

Step-6：アクション；イベントへの機能の埋め込み

Step-7：シナリオ・ライティング

Step-8：シナリオの精緻化（質問紙化に向けた適切なシナリオ調整など）

これらのステップにより、想定したユーザ行動を基にした意図したシナリオ化が行いやすい。

3. シナリオ化事例：カメラ機能付携帯電話

ユーザ行動のシナリオ化に向け、カメラ機能付携帯電話を取り上げた。

Step-1の目標設定では、カメラ機能付携帯電話のカメラ機能とその改善機能の使い方に着目しシナリオ化を行った。**Step-2**のユーザ設定

では、使用頻度が高く時間的制約の少ない大学生女子とし、図2のように具体的な人格が分かるような人格付けを行った。**Step-3**のユーザ行動の状況、フローの想定は、以前大学生女子に行ったインタビュー内容を元に行った。また時間軸によるユーザ行動の構造化は、**Step-4**において、図3.で示すように時間軸上の大きな節目と思われるところで行った。**Step-5**では構造化された各部分に対し行動フローを想定し「アクション；イベント」を記した。この時に「動機・目的」「ユーザ思考」「気持ち・感情」「機能」の部分は項目分けし記入した。この記述によりリアリティのあるシナリオ・ライティングが行える。

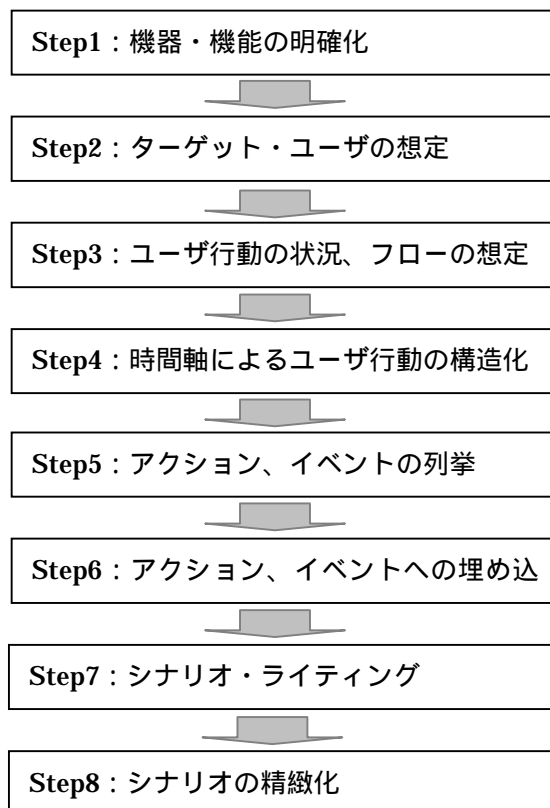


図1 シナリオ化プロセス
Fig.1 Process of Scenario writing with

¹：峯，田平(2004) 人モノ尺度を用いた「ユーザの製品利用におけるニーズ抽出の試み」携帯電話のカメラ機能に関するケーススタディ，ヒューマンインタフェースシンポジウム，191-194.

想定するユーザ像：大学生女子（短大生）19才
 <好きなこと>甘いものを食べること、学校の友達と話すこと、大好きな「従兄弟の赤ちゃん」の写真を見て和むこと
 週5日間は電車で1時間程の大学へ通っている。大体授業は5時頃に終わるので、放課後は友達と学校の食堂で待ち合せをして話に興じることも多い。また火・木・土・日曜日は、夕方7時から11時まで家の近くのコンビニでバイトし・・・

図2 ターゲット・ユーザの想定 / Fig.2 Hypothesis of Targeting User

シナリオ	行動フロー	アクションイベント	動機/目的	思考	気持ち/感情	機能
***** *****	授業開始前	***** ***** *****	***** *****	***** ***** *****	*****	*****
***** *****	授業中	***** ***** *****	*****	***** ***** *****	*****	*****
***** ***** **		***** ***** *****	*****	***** ***** *****	*****	*****
***** **	休み時間	***** ***** *****	***** *****	***** ***** *****	*****	***** *****

図3 ユーザ行動の構造化 / Fig.3 Structural chart of User-behavior

行動フロー	友達といる時	一人でのいる時
授業開始前	・友達とおしゃべり ・昨日撮った写真を見せる	・友達へメールし居場所を確認
授業中	・近くにいる友達へ変顔画像を送って受けを狙う ・メールのやりとりをする ・居眠り、授業を聞く ・授業終了	・メールでお昼の待ち合せ場所を確認 ・撮った画像を見て和む ・メールで友達へ今日のイベントを報告 ・居眠り、授業を聞く

図4 アクション、イベント例
 Fig.4 Example of User-behavior and Events

また、カメラ機能付携帯電話はコミュニケーションツールの側面があるため、「友達といる時/一人でのいる時」を分けてアクション；イベントを記した（図4.参照）。Step-6.ではカメラ機能をアクション；イベントへ埋め込み、Step-7.、Step-8.でシナリオ・ライティングとその精緻化を行った。

4 . シナリオ化に向けた構造化概念の有用性

今回行ったユーザ行動の構造化によるインタラクションモデル作成の有用な点を以下に3つ挙げる。

- 1.ユーザ行動の全体を把握しシナリオ構成が行える為、アクション；イベントへの機能の落としこみが文脈に沿って行いやすい。
- 2.シナリオ設計段階で機能数を計画し、全体の作業量を把握した設計、調整が可能。

3.構造化されたシナリオ設計図を基にユーザ行動を理解・共有化しやすい為、シナリオ・ライティングの作業分担が可能。

このようなシナリオ設計、調整、作業分担は、効率化を図る上で重要な要素であり、設計段階における試行錯誤は、シナリオ化の質向上を目指す上でも不可欠である。

5 . まとめと今後の展開

本稿では、シナリオ化までのプロセスを述べたが、実務ではシナリオを基に「ユーザの共感度を量る調査²」や「デザイン開発³」へ展開している。シナリオ化の課題としては、簡易に活用するための作業の効率化と質向上に向けた、技術項目の整理である。また今後は、シナリオ化のプロセスと技術的側面の整理・体系化を行い、構築した手法の効率化と質向上の検証を行う予定である。

峯 淳子：〒224-0001 横浜市都筑区中川
 1-4-1 ハウスクエア横浜4F
 株式会社ユー・アイズ・ノバス
mime@novas.co.jp TEL:045-914-7820

² Tahira, Urokohara, (2003) " Scenario-Based Acceptability Reserch " HCI1, Vol.2, 470-474

³ 室井, 廉野, 岩川, 佐藤 (2004) 住宅用情報コントローラ「Homity」のユーザインタフェイス, 松下電工技報 Vol152 No.3, 30-37