

# 物語性を考慮した 人間中心設計に関する一考察

伊藤 泰久

物語は、研究対象たり得るか？

2010.9.3

物語は、UXデザインに使えるのか？

物語は、感性のデザインに使えるのか？

## はじめに：問題提起

---

物語は、研究対象たり得るか？

物語は、UXデザインに使えるのか？

物語は、感性のデザインに使えるのか？

範囲：

- 人間中心設計(HCD)を対象として考える
- ユーザビリティのみでなく、ユーザエクスペリエンス(UX)を考慮したデザインを対象とする

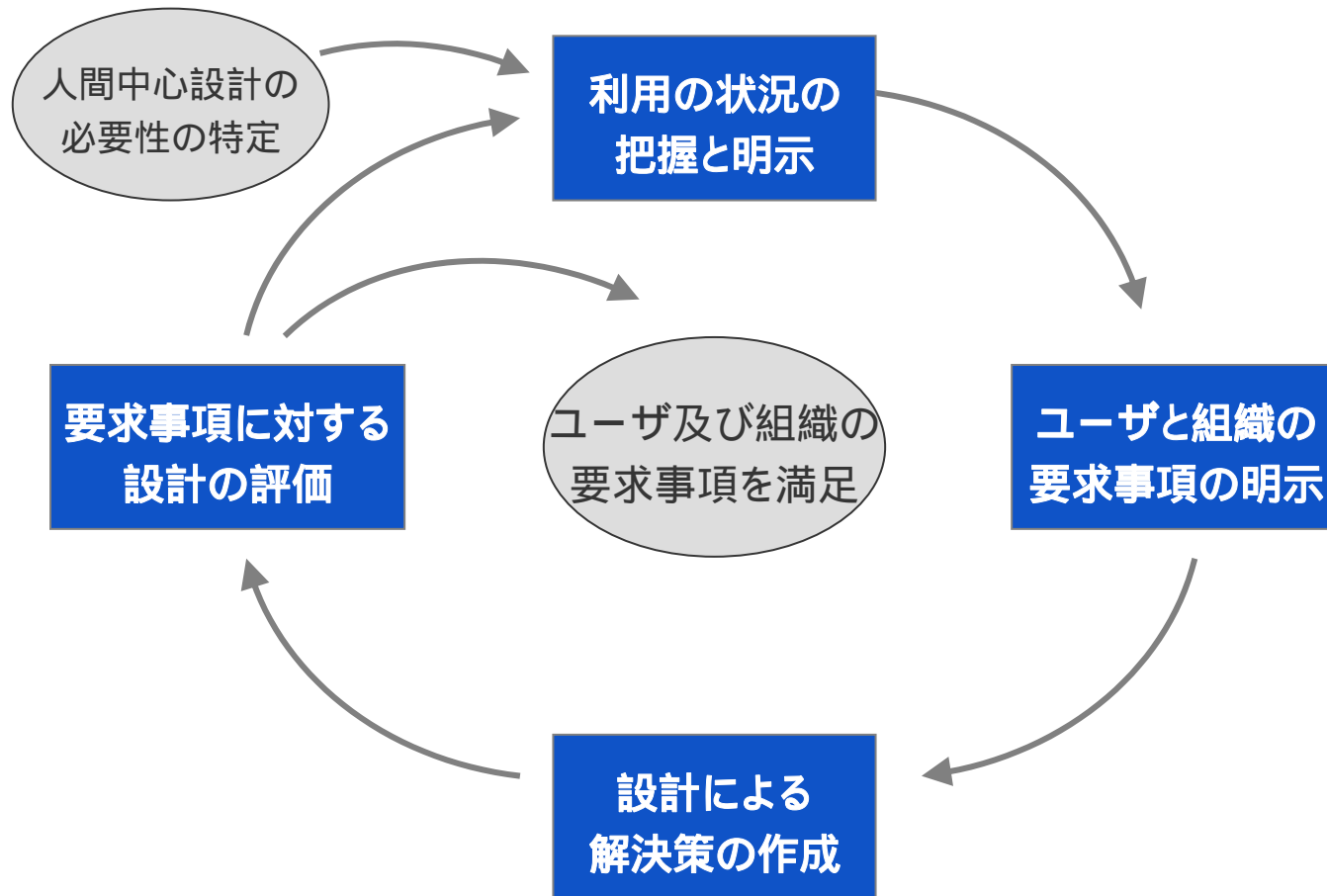
# Part 1

---

## HCDとUX、物語

- ISO 13407 ISO9241-210へ
- UXの定義
- UXを実現するための2つのポイント
- 物語の利用・研究分野

# HCDプロセス (ISO13407)



# HCD アクティビティ (ISO9241-210)

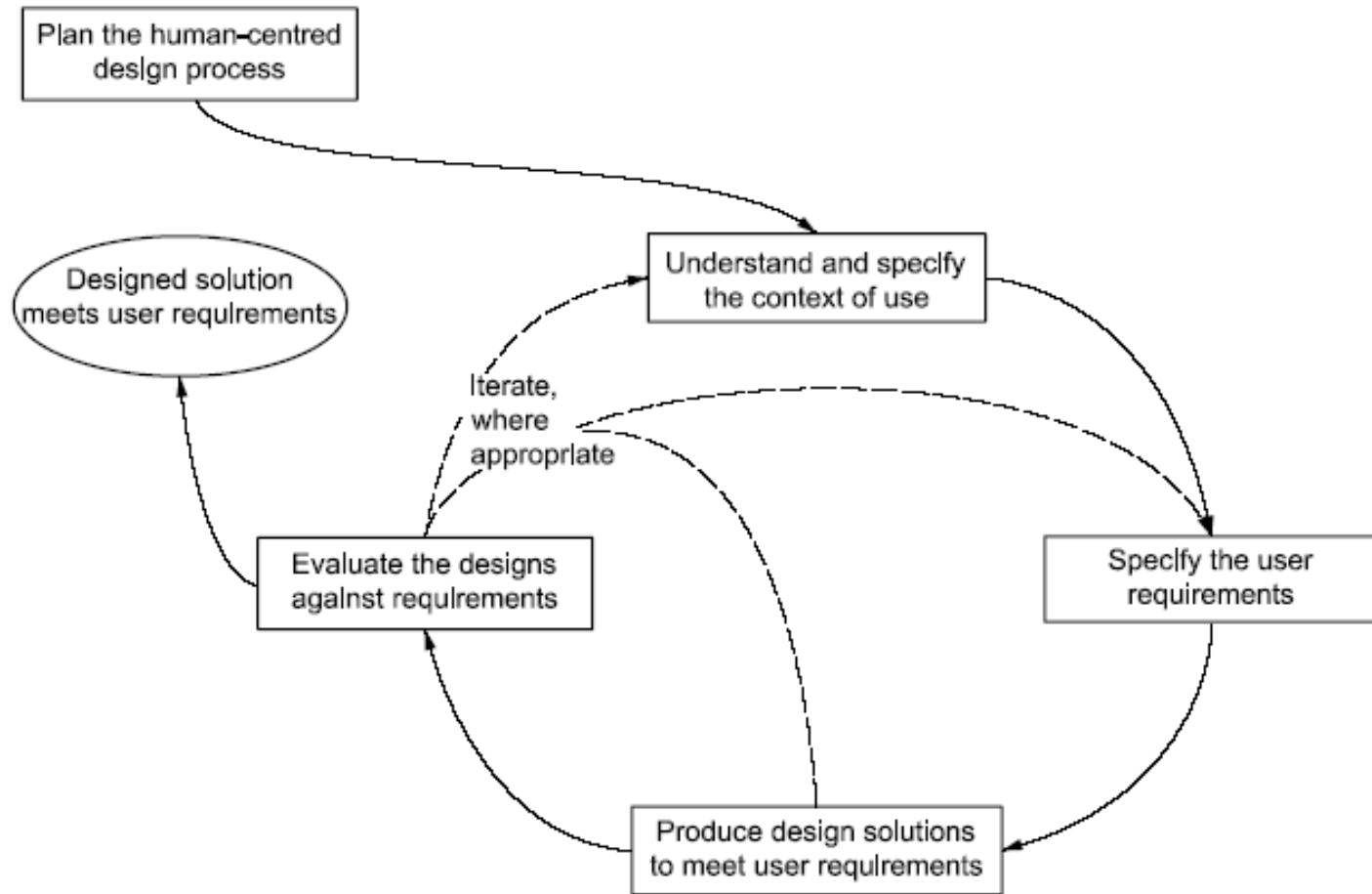


Figure 1 — Interdependence of human-centred design activities

# ISO13407からISO9241-210へ

ISO13407

ISO9241-210

発行

1999年

2010年

名称

インタラクティブシステムの  
ためのHCDプロセス

インタラクティブシステムの  
ためのHCD

対象

インタラクティブシステム

サービスを含む  
インタラクティブシステム

UX

言及なし

UXの定義  
UXに関するHCD原則

# UXの定義 (ISO 9241-210)

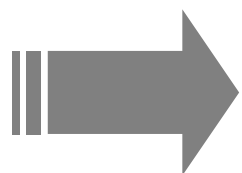
## 製品やシステム、サービスを使用、 あるいは、使用を予想したときの、人の知覚と反応

- **ノート1** ユーザエクスペリエンスは、使用前、使用中、使用後に起こる、すべてのユーザの感情や意見、好み、感じ方、身体的・心理的な反応、態度、達成感を含む。
- **ノート2** ユーザエクスペリエンスは、ブランドイメージ、見た目、機能、システムのパフォーマンス、インタラクティブシステムのインタラクティブな振る舞いと支援機能、事前の経験から生じたユーザの内的および身体的状態、態度、スキルとパーソナリティ、利用の状況の結果である。
- **ノート3** ユーザビリティをユーザ個人のゴールの視点から解釈する場合、ユーザビリティには、ユーザエクスペリエンスに伴って典型的に生じる知覚や感情などの側面を含むことができる。ユーザビリティの基準を用いて、ユーザエクスペリエンスの側面を評価することができる。

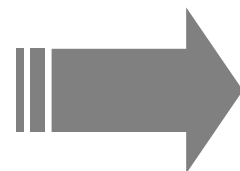
# UXを実現するための2つのポイント

UXの定義: 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

- 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、使用後におけるUX



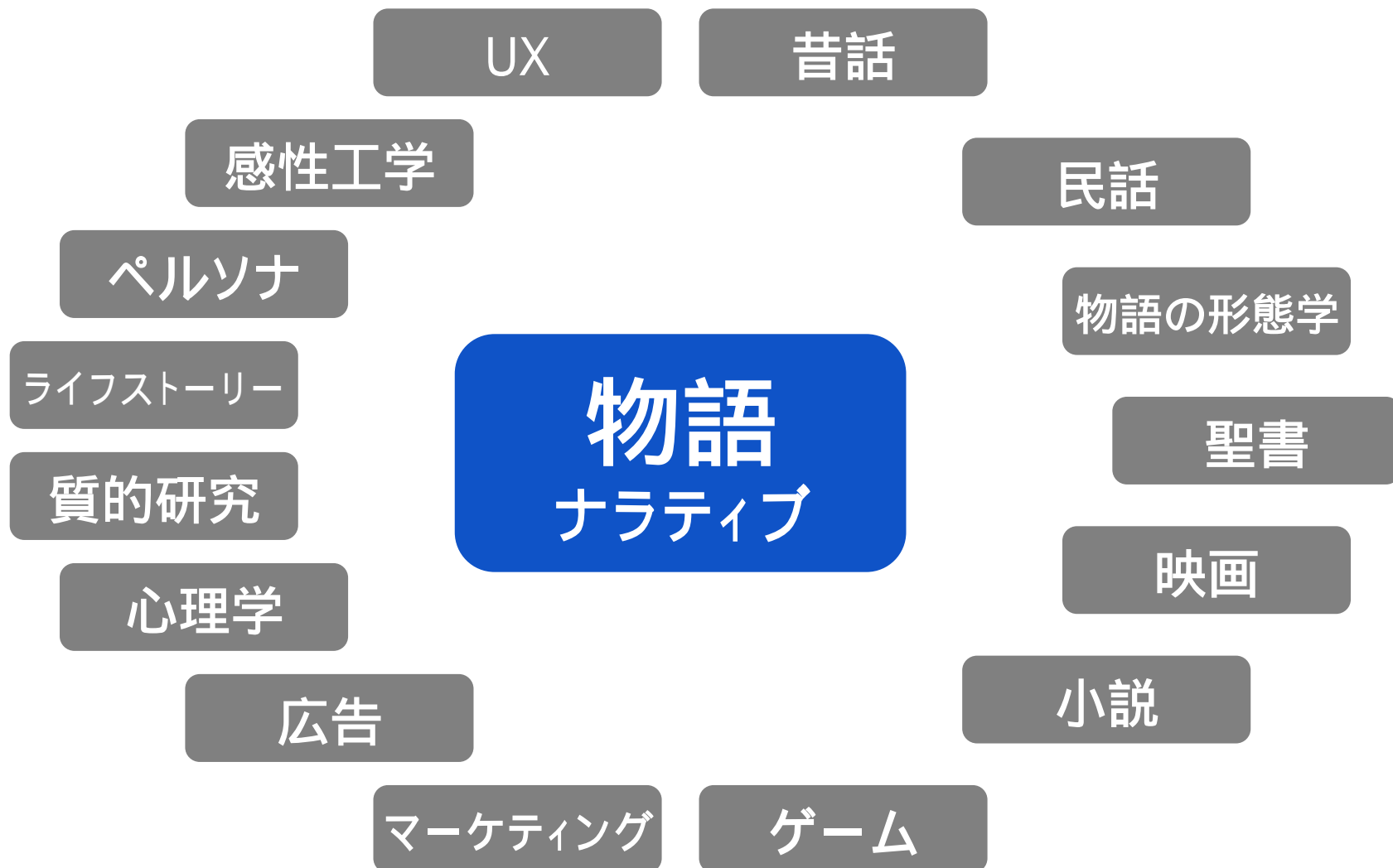
従来のHCDで対応できるか？



物語性の導入へ



# 物語の利用・研究分野



# Part 2

---

## 物語に関する従来の研究

- 質的心理学と物語
- ライフストーリー研究と物語
- 物語の形態学
- 感性と物語性
- UXと物語性
- ペルソナと物語性
- シナリオに基づく設計と物語性

# 物語とは(従来の研究)

## 物語の形態学

- ・物語には**構造**があり、普遍的な7人の**登場人物**と、31の**機能**により構成される(プロップ)

## ライフストーリー

- ・人生の**物語**とは、日常生活で人びとが**ライフ**(人生、生活、生)を生きていく過程、その**経験プロセス**を**物語る行為**と、**語られた物語**についての研究をさす(やまだ)

## UX

- ・**物語性**とは必ずしも小説のように完結した物語である必要はなく、あるテーマに関連した**要素**を見出したり、**関心のある方向**に会話が引き出されていったりする**一連のプロセス**(桐山)

# プロップの物語の形態学

- ・ロシア昔話 100集を分析
- ・登場人物を7つに分類。行為(機能)を31個に分類(下表は一部)

| 登場人物(行為者) |     | 行為の領域(機能) |              |
|-----------|-----|-----------|--------------|
| 1         | 敵   | A         | 加害行為         |
|           |     | H         | 主人公との闘争      |
|           |     | Pr        | 追跡           |
| 2         | 贈与者 | D         | 魔法の手段の譲渡の準備  |
|           |     | F         | 魔法の手段の譲渡     |
| 3         | 援助者 | G         | 主人公の空間の移動    |
|           |     | K         | 加害行為または欠落の回復 |
|           |     | Rs        | 追跡途中での援助     |
|           |     | N         | 難題の解決        |
|           |     | T         | 主人公の変身       |

| 登場人物(行為者) |        | 行為の領域(機能) |              |
|-----------|--------|-----------|--------------|
| 4         | 王女とその父 | M         | 難題解決の要請      |
|           |        | I         | 印を与える        |
|           |        | Ex        | にせの主人公の発覚    |
|           |        | Q         | 本当の主人公の認知    |
|           |        | U         | 第二の敵(にせの主人公) |
|           |        | W         | 結婚           |
| 5         | 委任者    | B         | 主人公の派遣       |
| 6         | 主人公    | C         | 探索のために出発     |
|           |        | E         | 贈与者の試練に答える   |
|           |        | W         | 結婚           |
| 7         | にせの主人公 | C         | 探索のために出発     |
|           |        | E         | 贈与者の試練に答える   |
|           |        | L         | うその主張        |

# 従来の研究

## 質的心理学

- ・質的研究とは、具体的な事例を重視し、それを文化・社会・時間的文脈の中でとらえようと、人びと自身の行為や語りを、その人びとが生きているフィールドの中で理解しようとする学問分野
- ・「ナラティブ(物語・語り)」と「意味」を重視(やまだ)

## 感性工学

- ・感性とは「ポジティブな情動を必須の属性とする心のはたらき」
- ・感性と物語には、関係があり「作り手(送り手)側にメッセージ性の強い物語があると、使い手(受け手)側は「感動」とか「共振」のレベルが上がり、このとき「感性の共振」が起こりそこに価値創造が生まれる(椎塚)

# 従来の研究

## ペルソナ

- ・現実的で魅力のあるペルソナに仕上げるためには、**物語的な要素**が不可欠。ペルソナにはディテールなどの「**物語的な要素を盛り込む**」(Pruitt)
- ・良いストーリーテリングに必要な**コンポーネント**は、1)シーン設定、2)ゴールや葛藤の設定、3)危機の克服、4)決断、5)結末の**5つ**である(Mulder)

## シナリオに基づく設計

- ・シナリオに基づく設計(SBD)におけるシナリオについて、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**(郷)

# Part 3

## HCDにおけるUXに物語は使えるか？

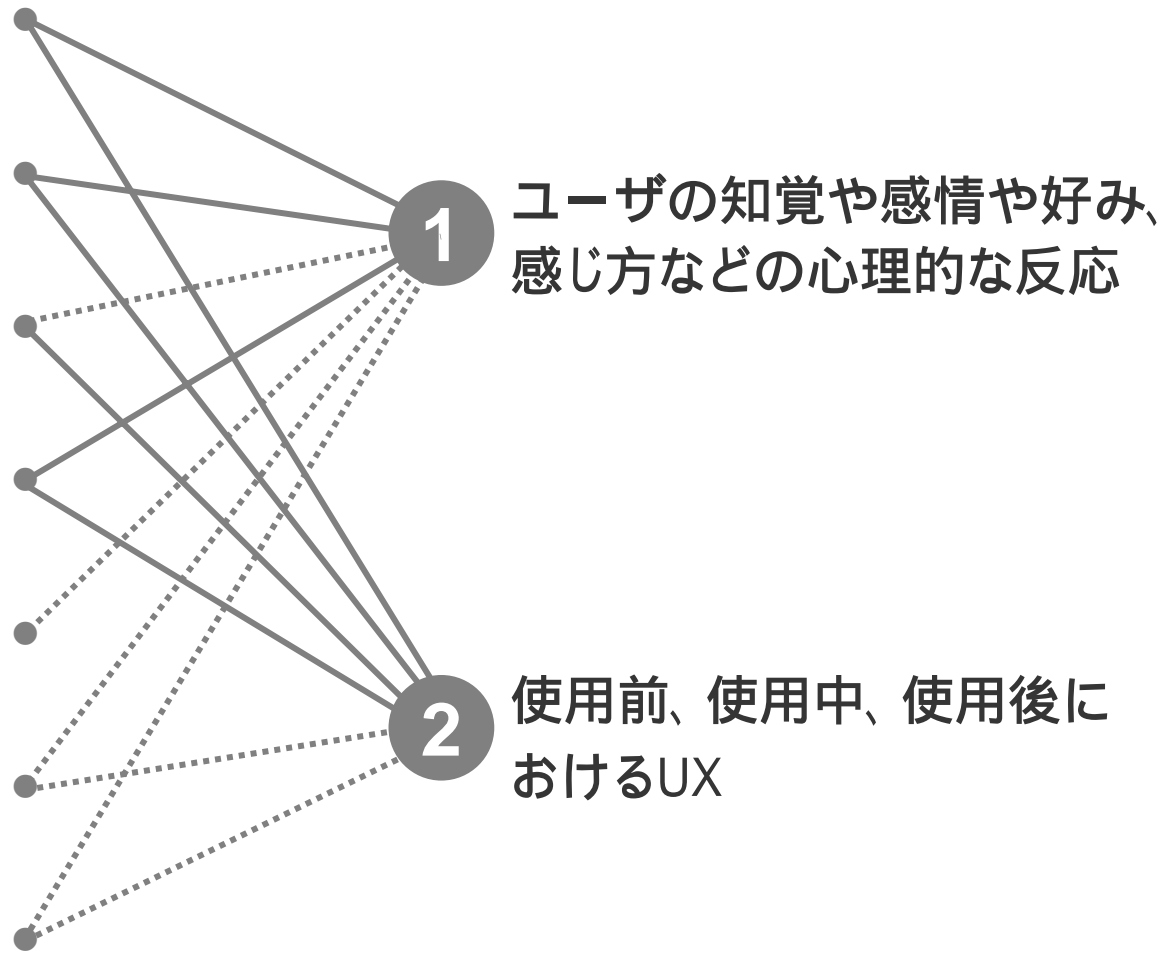
- 質的心理学と物語
- ライフストーリー研究と物語
- 物語の形態学
- 感性と物語性
- UXと物語性
- ペルソナと物語性
- シナリオに基づく設計と物語性



- 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、使用後におけるUX

# UXを実現するための2つのポイントと物語

- 質的心理学と物語
- ライフストーリー研究
- 物語の形態学
- 感性工学と物語
- UXと物語性
- ペルソナと物語
- シナリオに基づく設計





# HCDにおけるUXに適用可能な物語性

質的心理学

ライフストーリー

## 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

- ・心理学における**ナラティブ(物語)**は、人びとの**内面(情動)**を捉えることができ、「利用の状況の理解と特定」の活動において適用可能
- ・物語の意味性を重視する点も重要

## ② 使用前、使用中、使用後におけるUX

- ・**人生のストーリー**の中に、製品やサービスの関係する**物語**が含まれると考えることができ、**長期**にわたる物語の調査や記述ができる

# HCDにおけるUXに適用可能な物語性

## 物語の形態論

### 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

- ・ **物語の構造**には、**感情**の部分もある程度織り込まれているため、ユーザの内面、感情についてもある程度対応できる。

### ② 使用前、使用中、使用後におけるUX

- ・ 登場人物の**長期**にわたる物語の構造をそもそも対象としているので、「使用前、使用中、使用後」の**物語構造の記述**には向いている
- ・ 物語の構造がある程度既知となれば、**物語の創造**にも適用できる可能性( とも関係する)

# HCDにおけるUXに適用可能な物語性

## 感性と物語

### 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

- ・UXで重要となるユーザの知覚や感情などの**感性的な側面**についても、**物語との関係性**が深いとされており、**感動**や**共感**と言った**感性をデザイン**するために物語が活用できる可能性

### 2 使用前、使用中、使用後におけるUX

- ・**感性と物語性の関係性**が指摘されており、「使用前、使用中、使用後」における**物語**と上記とは関係する。感性は、とに共に関連すると言える。

# Part 4

---

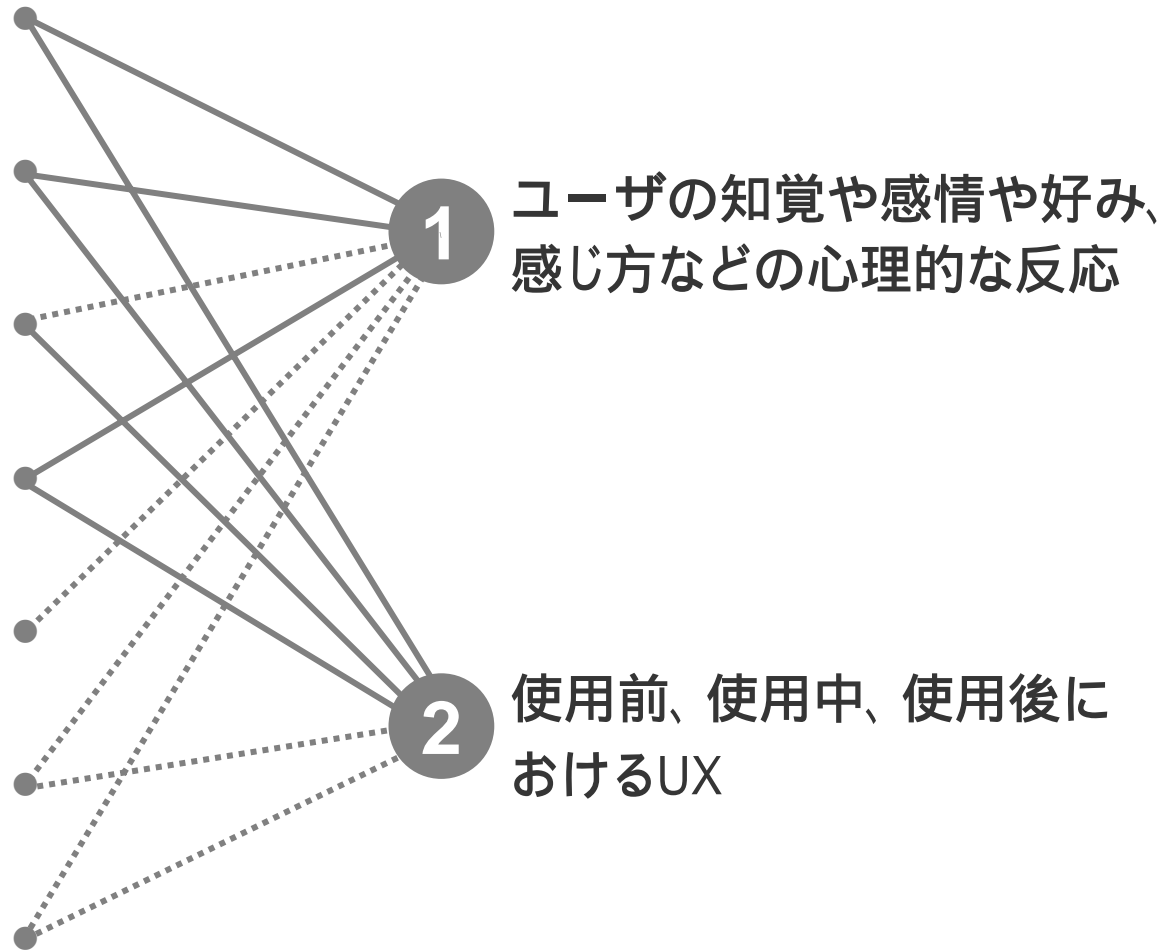
## まとめ

- まとめ
- 今後の課題
- おわりに

# まとめ: UXを実現するための2つのポイントと物語

## ここが重要

- 質的心理学と物語
- ライフストーリー研究
- **物語**の形態学
- 感性工学と物語
- UXと物語性
- ペルソナと物語
- シナリオに基づく設計



# まとめと今後の課題

UXの定義: 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

- 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、使用後におけるUX

⇒ 従来のHCD + **物語**の導入で  
ある程度、対応できる可能性

事例研究

さらなる研究

## おわりに：問題提起

物語は、研究対象たり得るか？

Yes

物語は、UXデザインに使えるのか？

Yes

物語は、感性のデザインに使えるのか？

Yes

課題：

- HCD/UXを対象とした実践事例が少ない
- 今後の事例研究、手法開発が必要

# ご静聴ありがとうございました。

物語は、研究対象たり得るか？ *Yes!*

物語は、UXデザインに使えるのか？ *Yes!*

物語は、感性のデザインに使えるのか？ *Yes!*

お問い合わせ：

U eyes Design 伊藤泰久

[ito@ueyesdesign.co.jp](mailto:ito@ueyesdesign.co.jp)