

企画・開発におけるシナリオ事例

株式会社ノーバス

池田 岳久/ユーザインターフェイスデザイン担当

峯 淳子/ユーザインターフェイスデザイン担当

1 企画・開発・設計段階におけるシナリオについて⁽¹⁾

1-1. 開発初期段階でのシナリオ

開発初期段階におけるシナリオは、実際の生活状況を想定し、暮らしやすさにつながる仕様を考察していくことにある。(図1)ここではシナリオを使って「コンセプト立案の為にキーワード提示」「User Requirement から要求仕様を構築」していく。

1-2. 設計初期段階のシナリオ

設計初期段階でのシナリオは、ユーザの視点で設計中の仕様の確認をすることにある。生活シーンの中で製品が使われる状況を想定し、ユーザの思考を追いながら「問題点を抽出」する。次に緊急度、重要度の高いと思われるものから問題点の整理、改善案を提示していく。

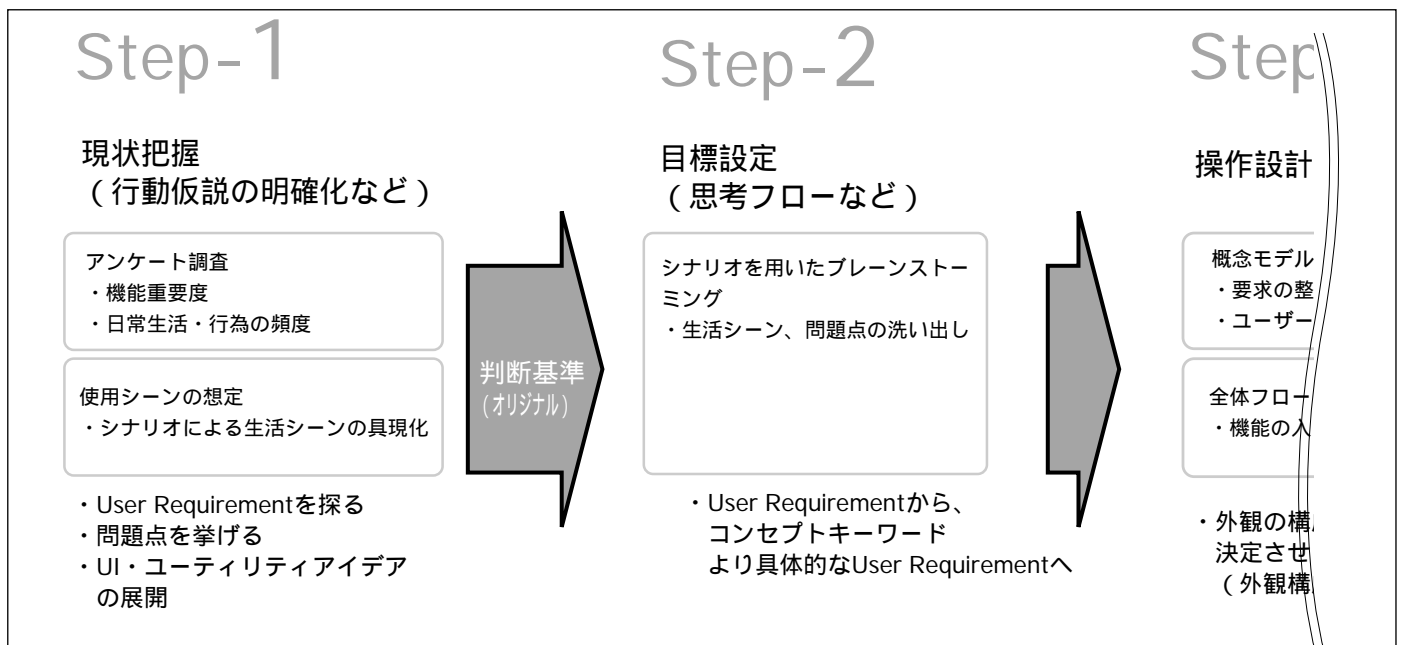


図1. 開発初期段階におけるシナリオ

2. 開発初期段階でのシナリオ制作について

2-1. シナリオの制作時の前提⁽²⁾

まず、シナリオの対象となるユーザ像をリアルにするため、家族構成、年齢、家の間取り、住宅プランに至るまで詳細に決める。(図2)

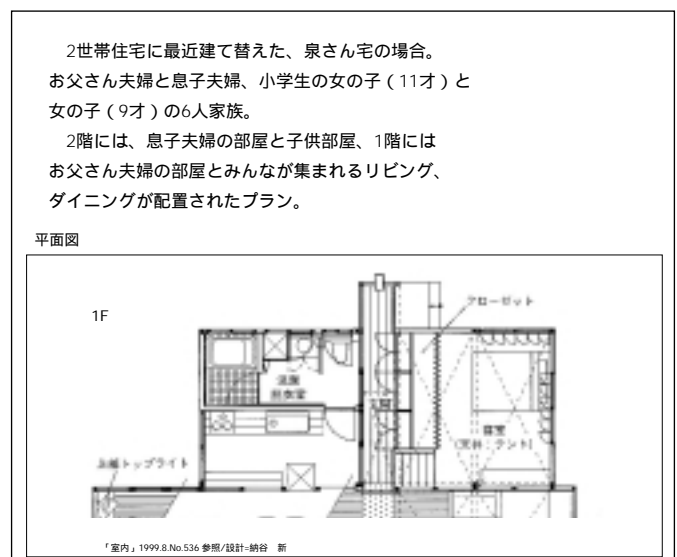


図2. プラン例

2-2.シナリオの内容

シナリオは以下の項目を設定し、思考フロー、行動フローに対応させながら時系列で記載していく。

2-2-1.思考フロー・行動フロー

日常シーンのある時間帯で、ユーザの思考・行動を記していく。ユーザの日常シーンは、開発製品が特に使われると思われる場面（頻度が高い、または企画段階で必要と思われるシーン）にスポットをあて何パターンか作成する。

2-2-2.機能 / 性能（仕様）欄

まだ概念的にしかない設計企画からの要求機能などを記すことで、必要と思われる機能を記す。

2-2-3.ハード操作（ボタン操作等）欄

操作上アクションが起こる場面でのどんなボタンが必要かを記す。これはある程度仕様が決まり外観構成図を作成する際の目安にするため用いる。

2-2-4.問題点（気づいた点）

ユーザビリティの観点から、気づいた点、問題点を書

き出す。商品としての仕様が明確ではないため、ユーザ像、行動パターンを想像しながら、いかに多様な観点から問題点をあげられるかが重要なポイントと考えている。

2-2-5.UI・ユーティリティアイデア

操作性や実現したい機能アイデアなどについて適宜書き込む。シナリオのユーザ像が明確になっていると開発製品の使用状況がイメージしやすく、アイデアが展開しやすい。

2-2-6.頻度・重要度チェック欄

シーンの中でも特に頻度・重要度が高いと思われるものから順に、ABCのランクをつけアイデアを絞り込む際の目安にする。（オリジナル判断基準）

2-2-7.実現可能レベルチェック欄

製品レベルを想定した時、コスト・技術面から見て実現可能レベルをランク付けする。これによりプロジェクトメンバーによるディスカッション時に取り組む問題の主従がわかる。

| 思考フロー 行動フロー | 機能 性能 | ハード 操作 | 問題点 (気づいた点) | UI ユーティリティ アイデア | 頻度 重要度 | 実現 可能 レベル |
|-----------------------|----------|-----------|---------------------------|-----------------------|-----------|-----------------|
| 母 遅刻するわよ！起きなさい！ | | | ▲-気づいた点、いい点 ■-問題点 1 | | A | B |
| 子 はーい！今行くよお | | | | | | |
| 母 あとうさん！今日はごみだしてね！ | | | | | | |
| お父さんは玄関で、ゴミをまとめている | | | 2 | | A | A |

図3. シナリオ記載例

2-3.シナリオより得た結果

このようにシナリオで設定したユーザの行動から、開発対象物への「User Requirement」の仮説が得られる。

3. シナリオの活用

3-1.ブレインストーミング⁽³⁾

さらに活用方法としては操作性コンセプトへと導くこともできる。具体的にはブレインストーミング形式をとる。参加メンバーがシナリオをベースに開発製品が使われると思われる場面を自分の日常生活と照らし合わせ、気に掛けていること、工夫していること、それに対して何故そうしたいのかなどを討議する。その際オリジナルの判断基準を用いて、シナリオ作成時に出された問題点を、別のユーザの視点からも整理を行い「User Requirement」を具体的なものにしていく。

3-2.User Requirementの整理・抽出

この「User Requirement」を、キーワード化し、組み合わせ、優先順位づけを行う。さらにユーザモデルのタイトルとしてコンセプトキーワードとする。これに想定できる機能を挙げながら優先順位として、1.特徴機能、2.基本機能、3.その他の機能（サブ機能）の3段階に整理し、さらにより具体的な「User Requirement」を抽出する。（図4）

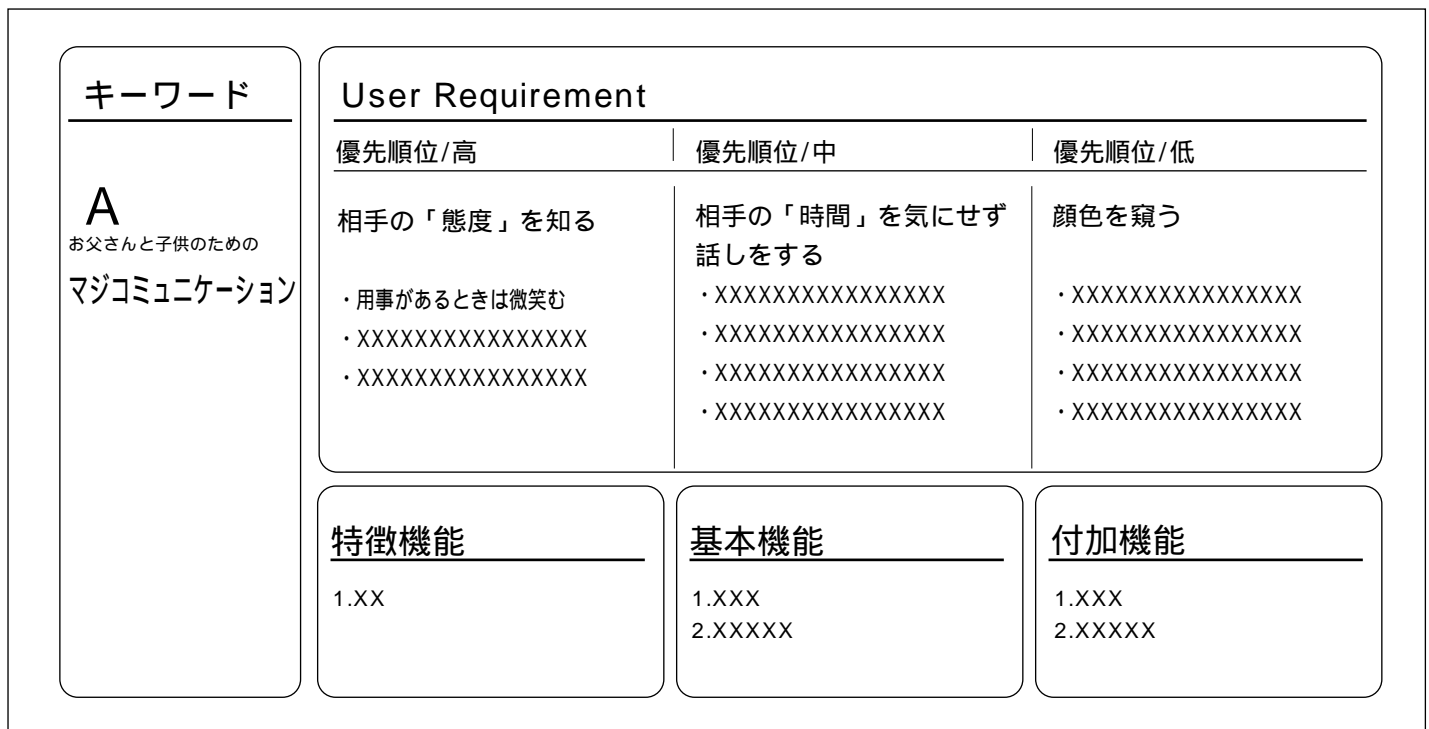


図4. シナリオからの「要求仕様」への落とし込み例

4. 成果

このようにシナリオを使用することの成果は、大きくは以下の3点である。

1. 時間軸にそってユーザの行為を書き留めることで、問題になりそうな点を具体的に提示することができること
2. それに連動しての問題解決・アイデアの展開、ユーティリティアイデアへとつなげやすいこと
3. コンセプト立案のためのキーワードの提示、「User Requirement」から要求仕様を構築できること

また、このシナリオを使ってブレインストーミングを行うと、対象ユーザーになりうる参加メンバーの体験談などの議論がより活発に行われる。その結果シナリオから得られた「User Requirement」の仮説をより具体的なものにすることができることも挙げられる。

さらにシナリオ、アイデアとも業務プロジェクトの意思決定者に伝わりやすい形でプレゼンテーションが行えることも効果として挙げられる。

以上のように、開発プロジェクトから見ればステップのごく一部であるが、シナリオを使用することで開発メンバー間の具体的な目標も見え、次ステップへの橋渡しも効率良く行えることが、大きな効果であるといえる。

5. 今後の課題

シナリオから得られた「User Requirement」はこのような方法で具体的なものになっていくが、より本質的な「User Requirement」に近づける事も必要である。その為にはシミュレーションモデルを制作し、コンセプトキーワード、要求仕様のユーザーテストによる検証を行なうことが今後の課題と考える。

6. 参考文献

- 1) 郷健太郎, John M.Carroll, 今宮淳美: 「ユーザの視点を取り入れる技術」情報処理(2000年1月)
- 2) 野呂影勇: 図説エルゴノミクス(1990)
- 3) 黒須正明, 伊藤昌子, 時津倫子: 「ユーザ工学入門」共立出版(1999)