A person with dark hair and glasses, wearing a grey t-shirt and a light-colored scarf, is seen from behind in the foreground. They are holding a large sheet of paper. In the background, a man in a light blue shirt is standing and presenting to a group of people seated at tables in a conference room. The room has large windows and modern decor.

ユーザーの“心の声”を探る UXリサーチ

@ Product Manager Conference 2017

2017年11月15日

奥泉直子

プロフィール

- About -



奥泉直子

OKUIZUMI, Naoko

フリーランスのユーザビリティ &
UXリサーチスペシャリスト
Usability & UX Research Specialist

好きなモノはビール。
好きなコトは旅行に行って
ビールを飲むこと。



フリーランスになって...

14 年 目

1225

セッション

÷ユーザー

本日のお題

- UXリサーチとは…
- UXリサーチ手法
- ヒトの認知特性

UXリサーチとは…

UXリサーチとは…

UXD

User Experience Design

を支えるリサーチ

UX = User eXperience

ISO9241-210 (2010)

“ ユーザエクスペリエンスとは、製品、システムまたはサービスを使用した時、および／または使用を予測した時に生じる個人の知覚や反応



人の
内面

時間軸

環境
文脈

時間軸による人の知覚と反応 の変化を知るための調査



環境や文脈が人の知覚と反応
にどんな影響を及ぼし得るか
を知るための調査



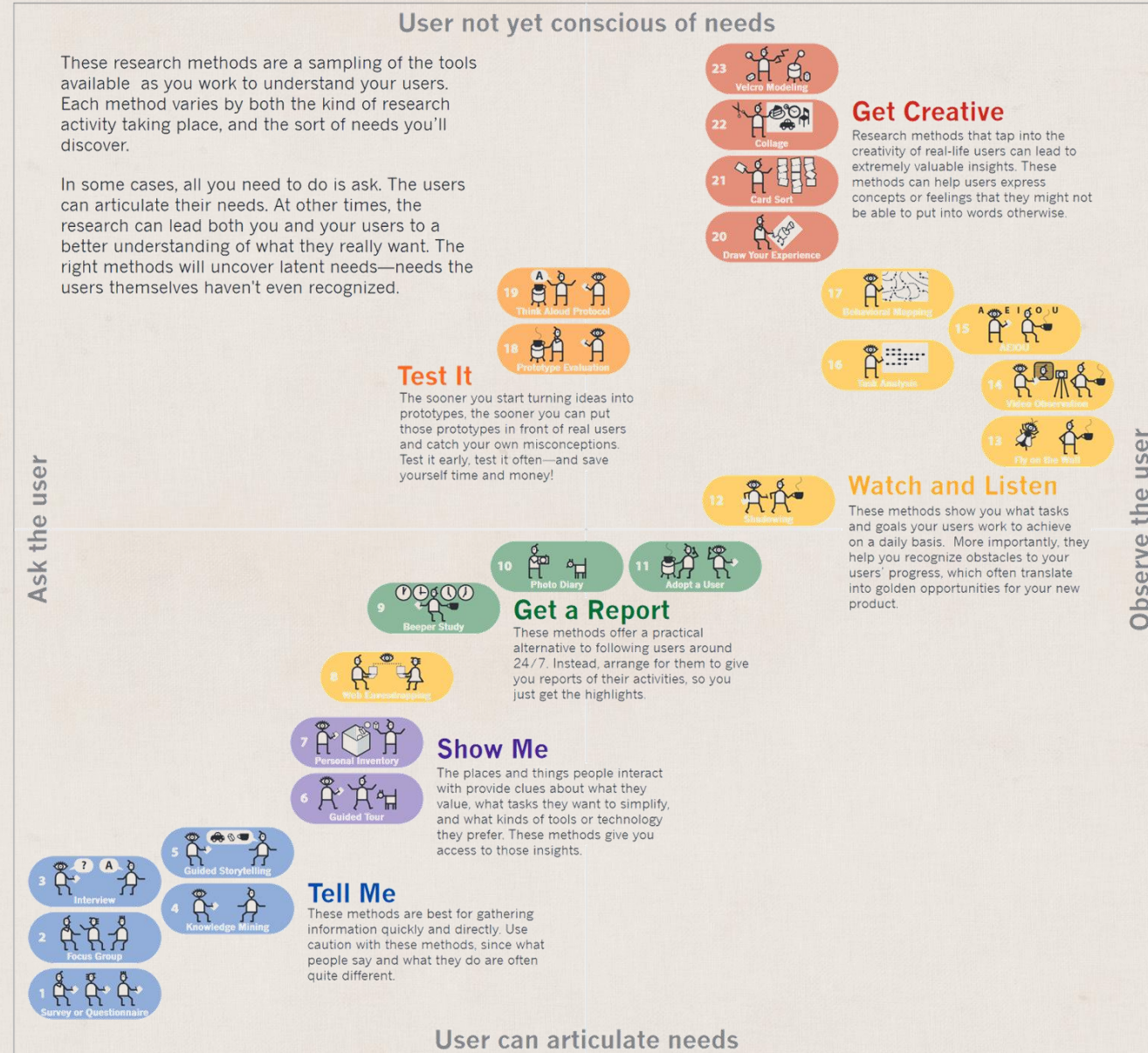
人の知覚と反応の裏にある人の
感性や多様性、可変性といった
人の内面を知るための調査



UXリサーチ手法

Research Toolbox

Twenty-three research methods to discover what your users really want.

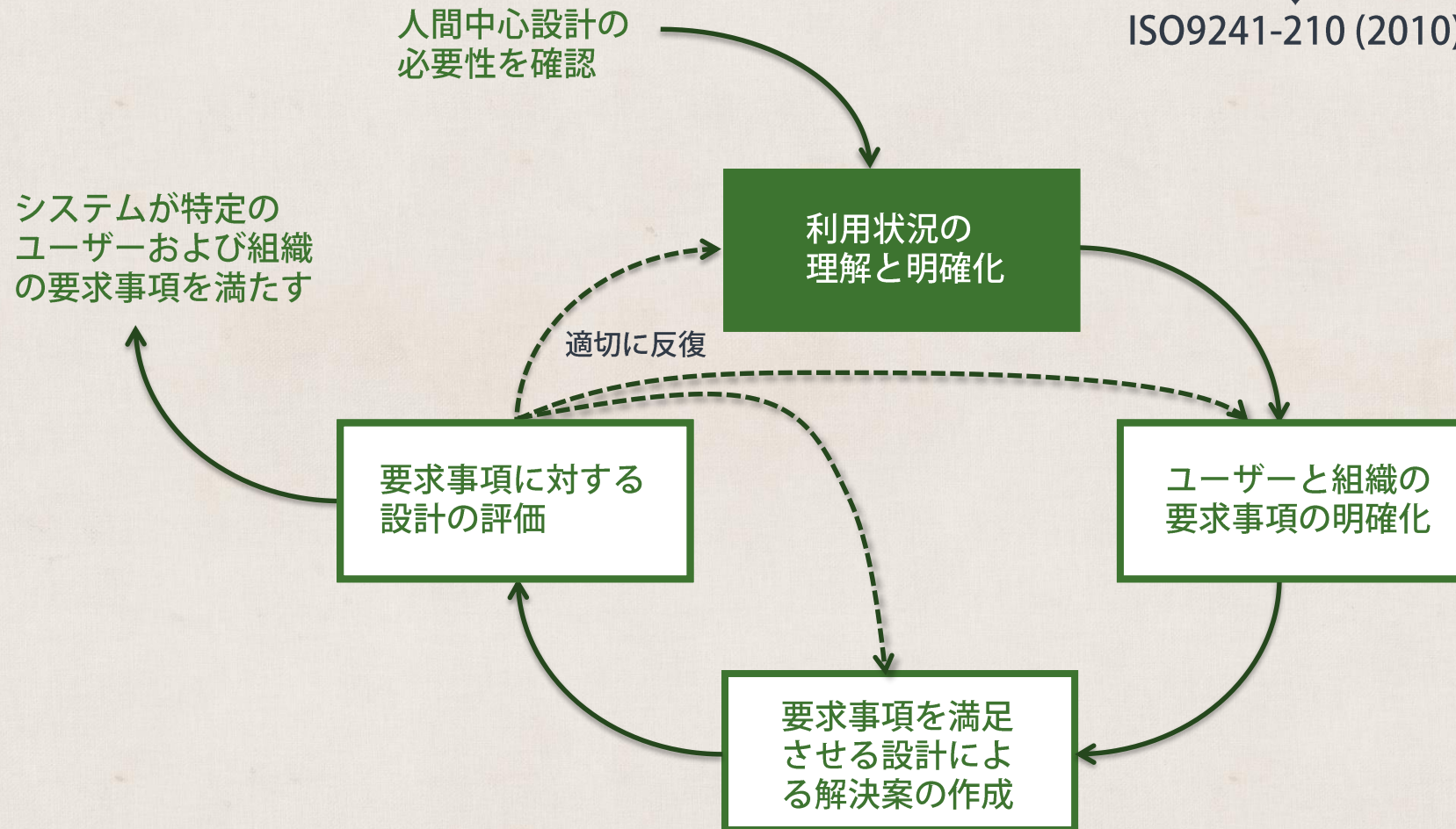


User Centered Design／人間中心設計

ISO13407 (1999)



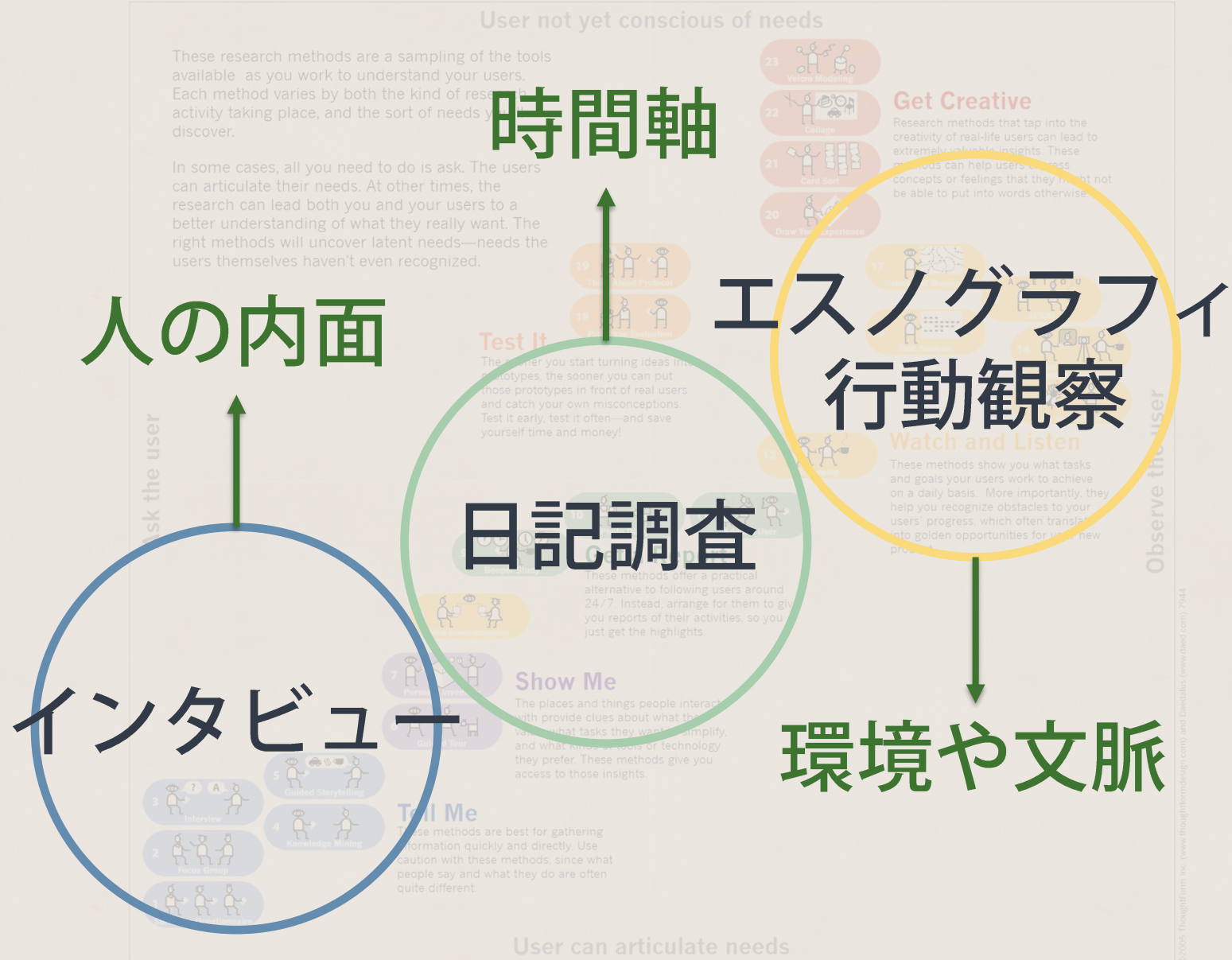
ISO9241-210 (2010)



Research Toolbox

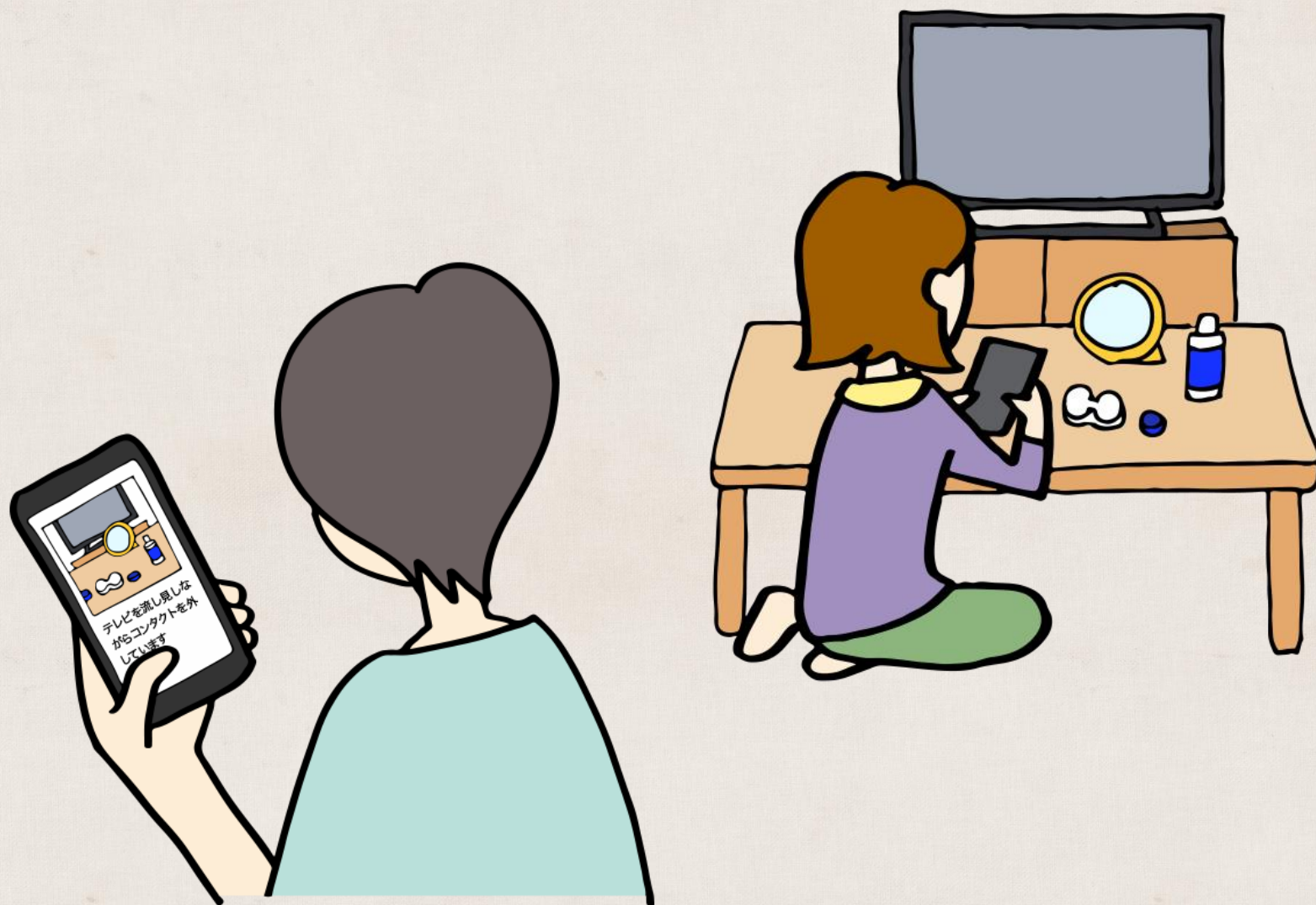
Twenty-three research methods to discover what your users really want.

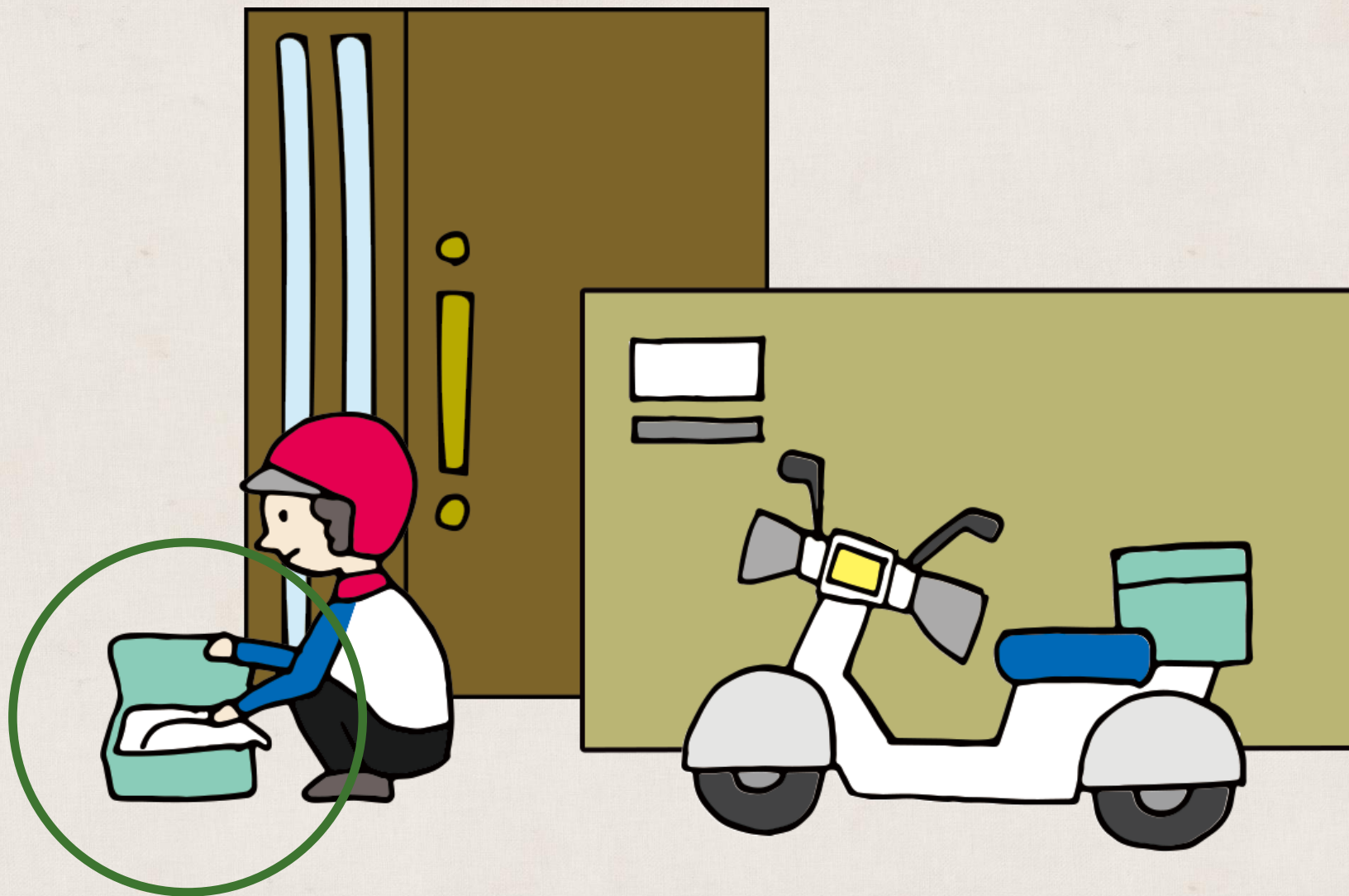
Daedalus thoughtform



<https://daed.com/ResearchToolbox.pdf>

http://www.thoughtform.com/wp-content/uploads/2015/04/01_Research_Toolbox.pdf







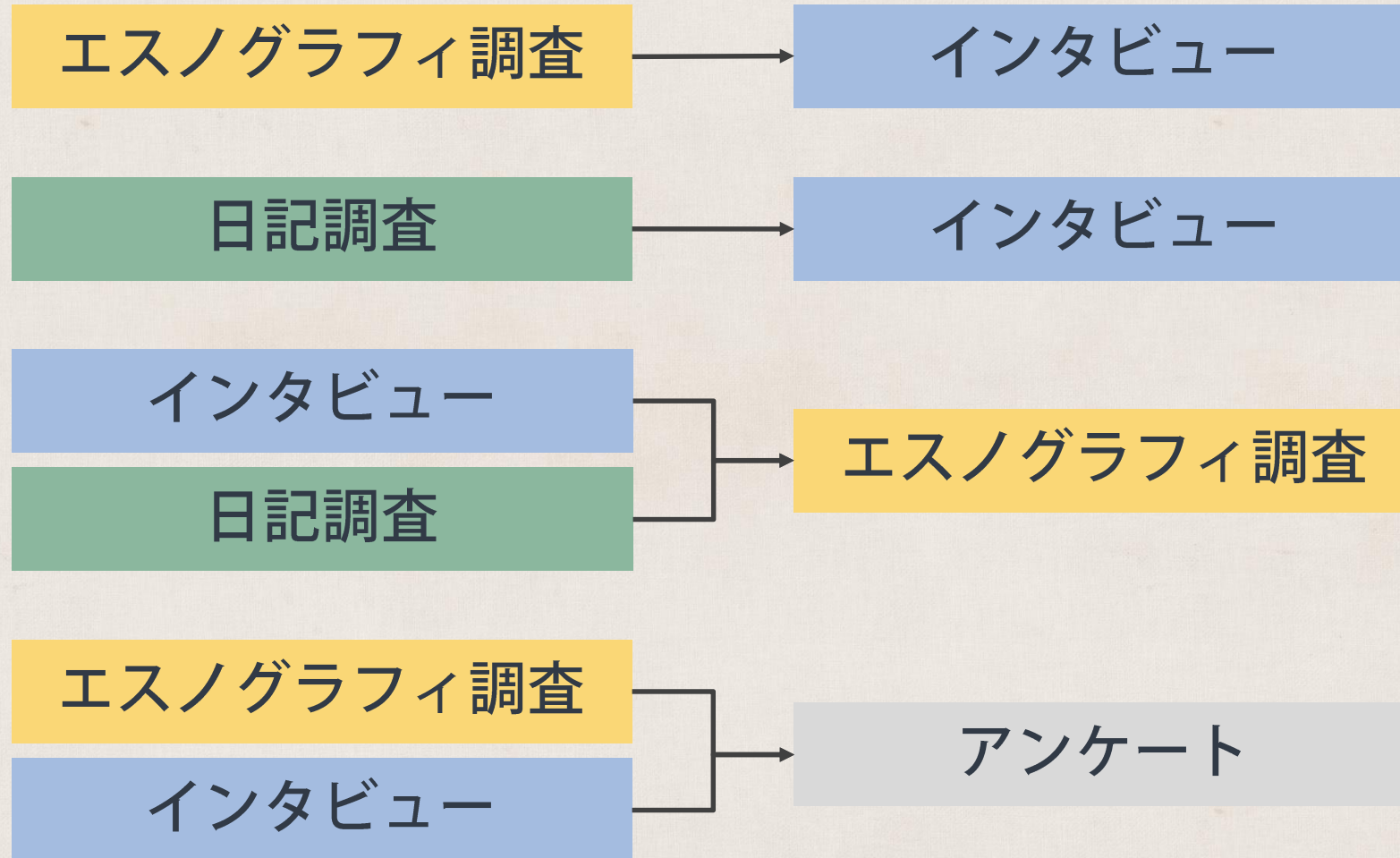
流行りの —————
行動観察…
だけではダメなの？

「観察」と「インタビュー」を組み
合わせた調査と分析を繰り返す
ことでユーザの生活世界がどん
どん観えてくる！

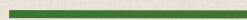
安藤昌也, 2015



3 大調査手法の組み合わせ（例）



ヒトの認知特性







トップダウン処理

頭の中の既存知識や期待などにもとづく情報処理で、知識駆動型処理、期待推進型処理とも呼ばれる



ボトムアップ処理

外界からの知覚刺激にもとづく情報処理で、データ駆動型処理、データ推進型処理とも呼ばれる

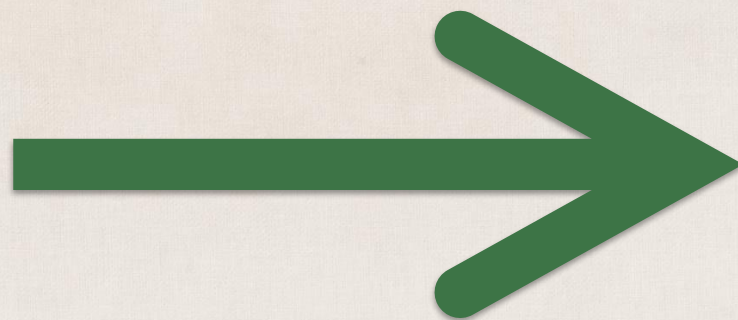
両者の相互作用は不可欠！
重要になるのは…



いずれがより主導的か！



左を向け



右に行きたい！





路面に描かれた矢印により
強いボトムアップ処理が働いた！

ユーザーの
トップダウン処理を推測するための…

想像力



リサーチをするときに重要なのは…



ユーザーの
ボトムアップ処理を理解するための…

観察眼

今日お伝えしたいこと

- UXリサーチしよう！
- まず、ユーザーインタビュー！
- ヒトの認知特性を知ろう！

顧客から「引き出す」技術
ユーザーから「聞き出す」技術


マーケティング／商品企画のための ユーザーインタビュー の教科書



奥泉 直子, 山崎 真湖人, 三澤 直加, 古田 一義, 伊藤 英明 [著]

顧客を調査・理解する代表的な手法である「インタビュー」の教科書。どのように計画するか？参加者の集め方は？どのように進めればスムーズにインタビューを行え、ユーザーの語りを引き出せるか？実施後の考察はどう行うか？まで、工程に沿ってまとめました。マーケティングや企画検討に役立つ、精度の高いインタビューを行うために必携の1冊です。



Mynavi Advanced Library 

A photograph of a group of people sitting at tables in a room, possibly a meeting or a social gathering. In the foreground, a person with dark hair, wearing a dark blue or black t-shirt, is seen from the back, standing and looking towards the group. The group consists of several people, mostly men, sitting at white tables. Some are looking towards the camera, while others are looking away. The room has a casual atmosphere with various items on the tables and shelves in the background. The lighting is warm and indoor.

ご清聴ありがとうございました

Thank You