

CSSniTE

LPDEE

UI/UX

2014.3.29

人間だからこそできる 気配りデザイン

～ユーザーの負担を最小限にするインターフェイスとは～



株式会社ツクロア 秋葉ちひろ

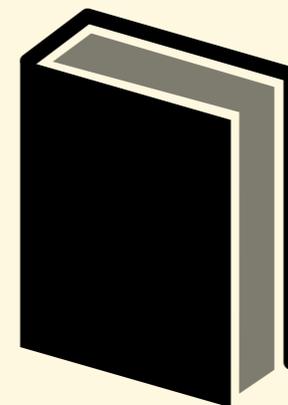
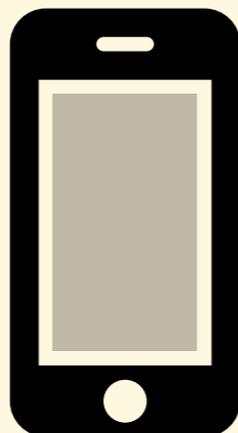
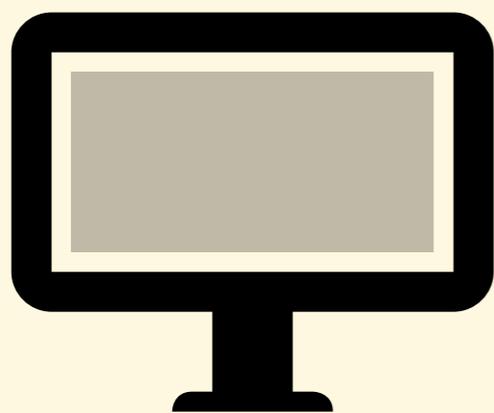
CSS Nite LP, Disk33 2014.03.29

tuqulore

株式会社ツクロア

秋葉 ちひろ

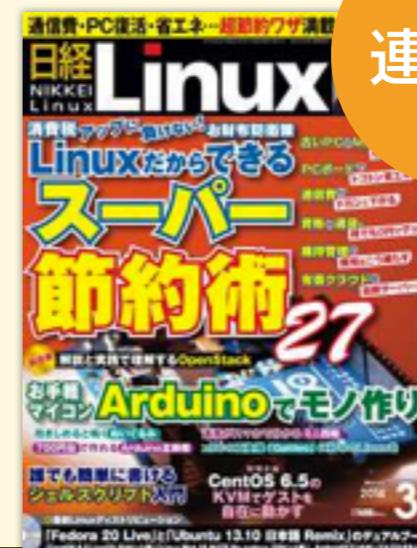
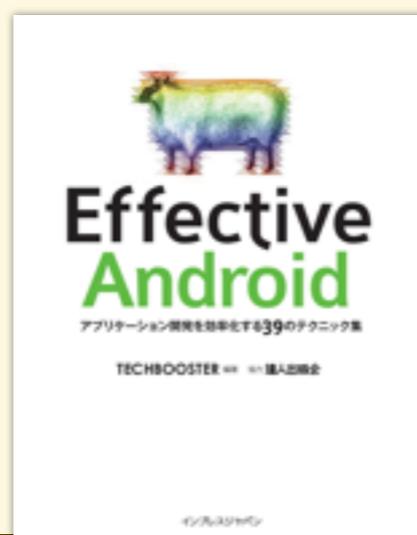
@tommmmy



Webサイト/アプリ

デザイン・設計・プロトタイプ

書籍執筆/講演



連載中

気配りデザイン

心理学

情報設計

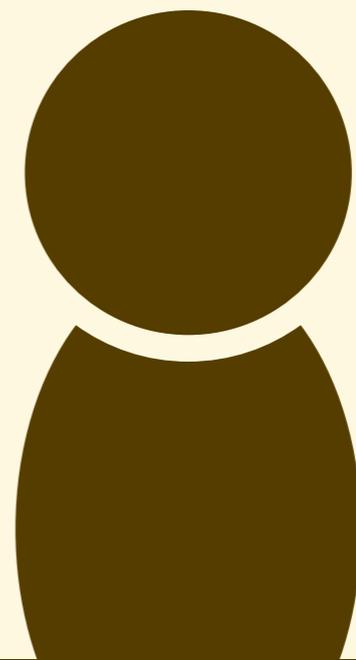
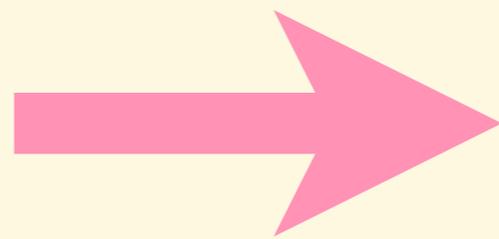
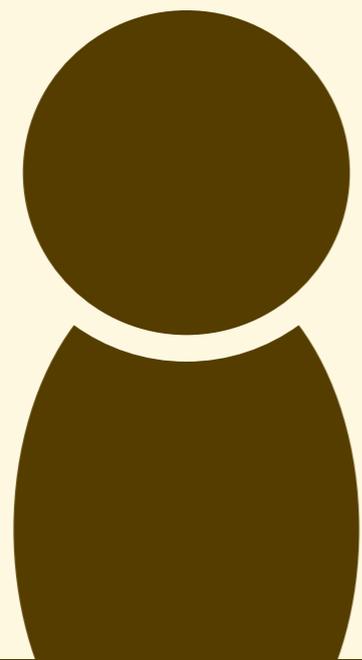
人間中心設計

ISO 9241-11

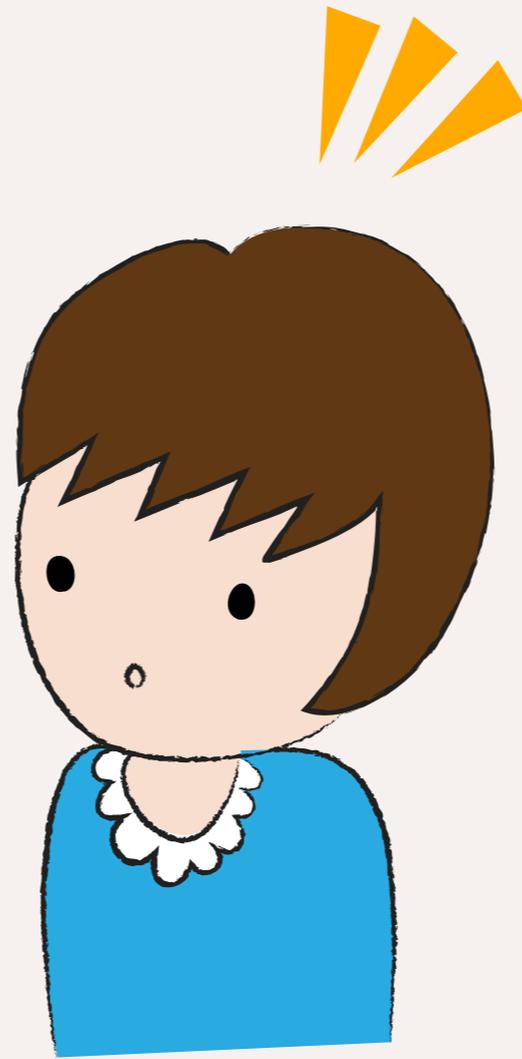
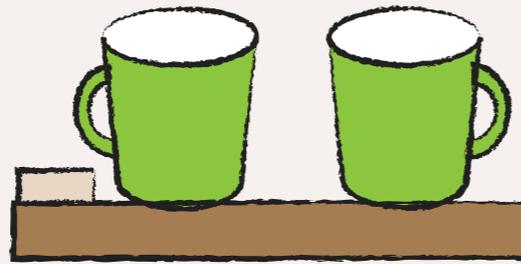
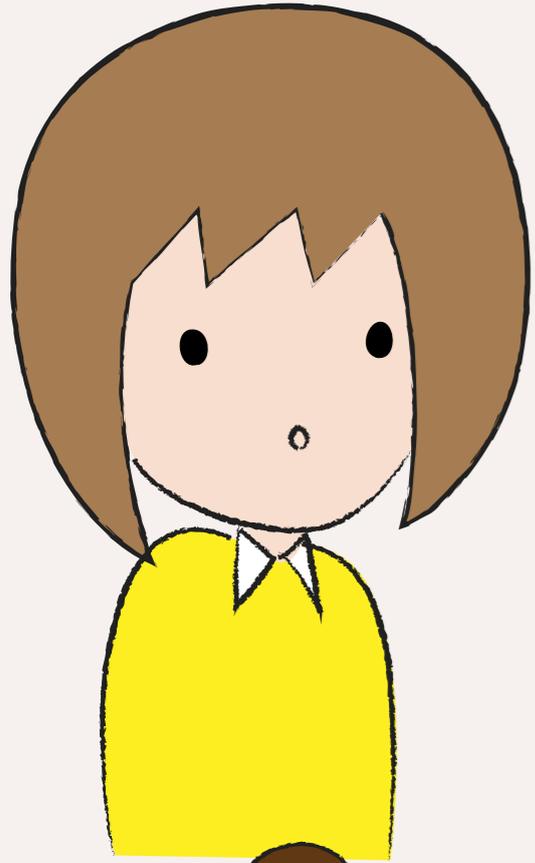
人間工学

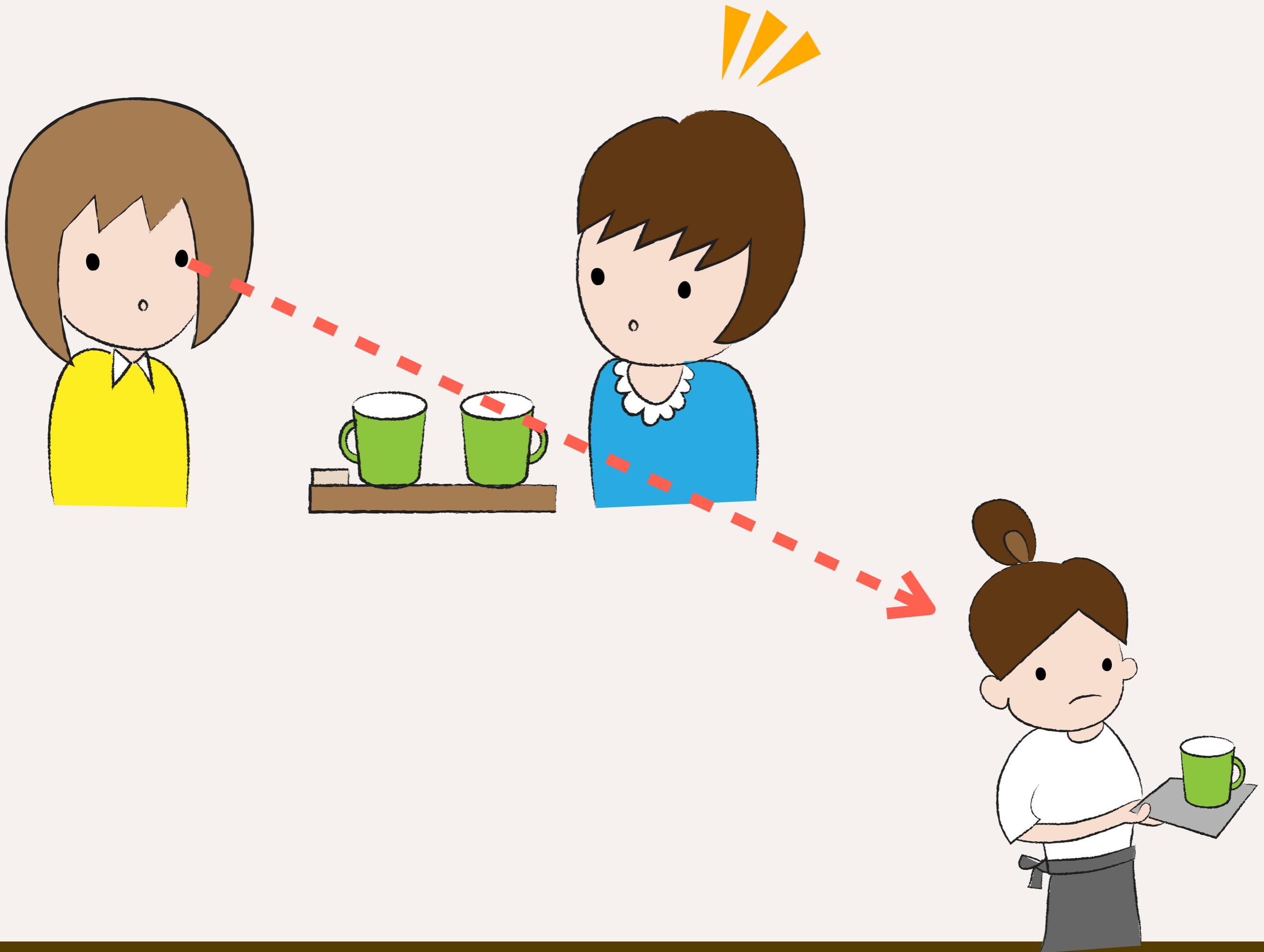
認知科学

気配り



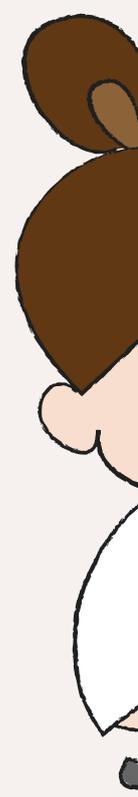








この人、店員さんを呼びたそう…

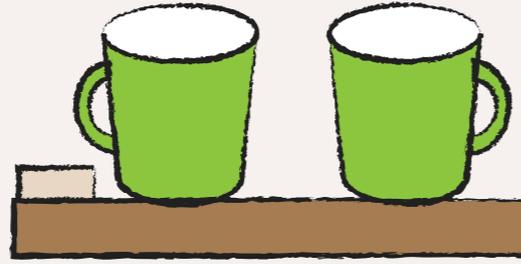
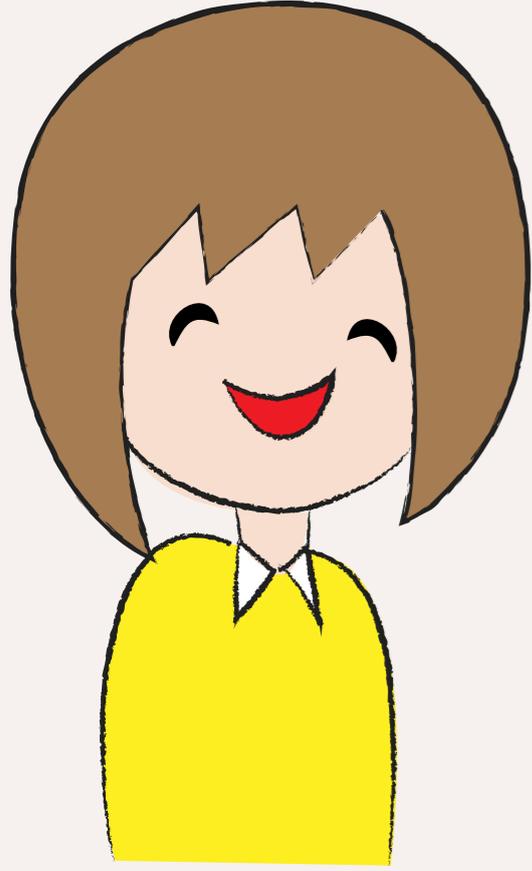




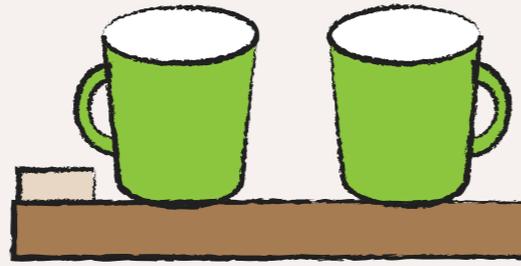
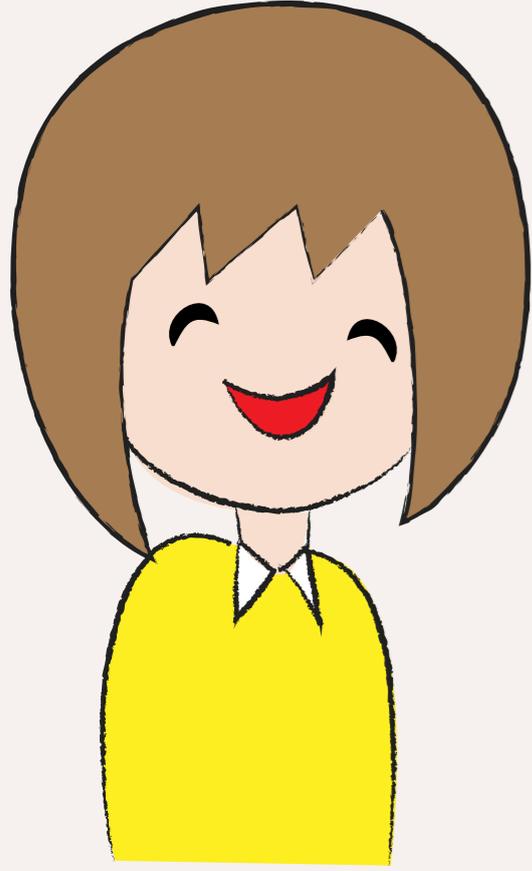
なんだろう、コーヒーまだ残ってるし。



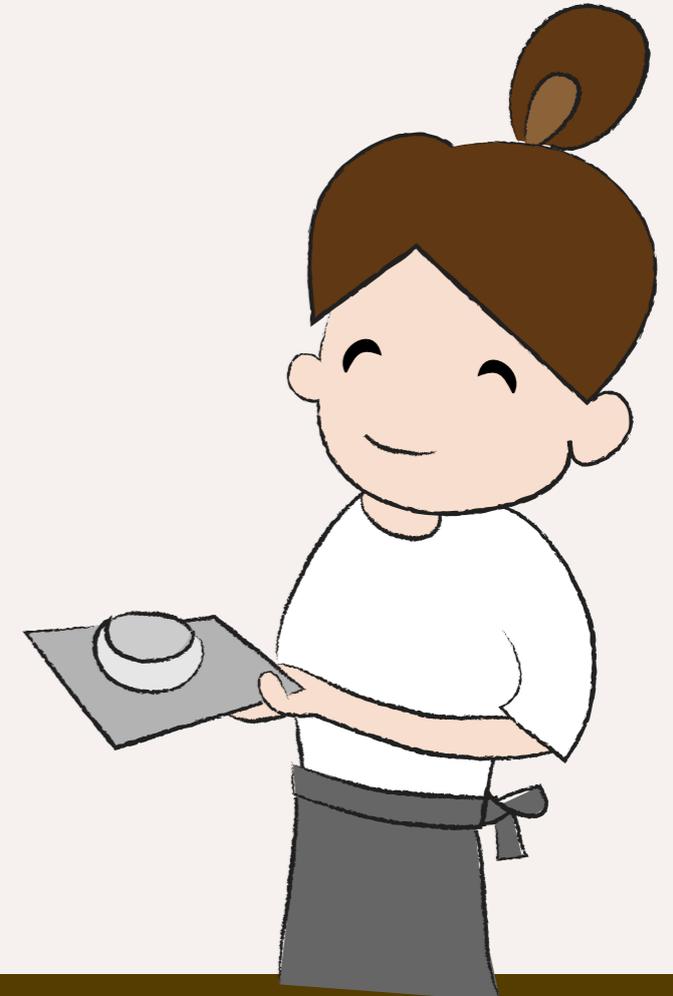
あ！今日たばこ吸ってない！
灰皿がないんだ！

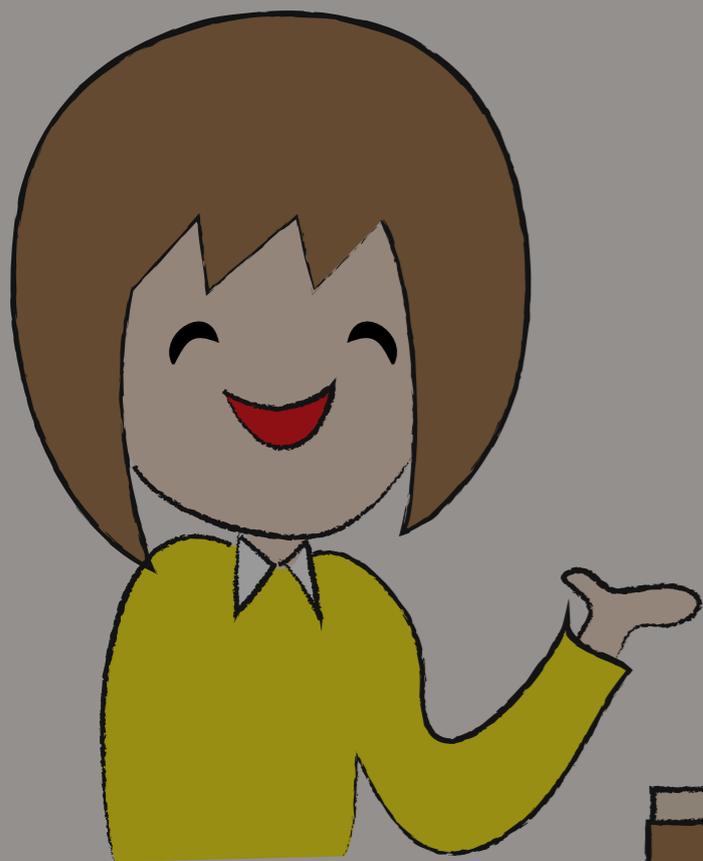


すいませ〜ん
灰皿ください

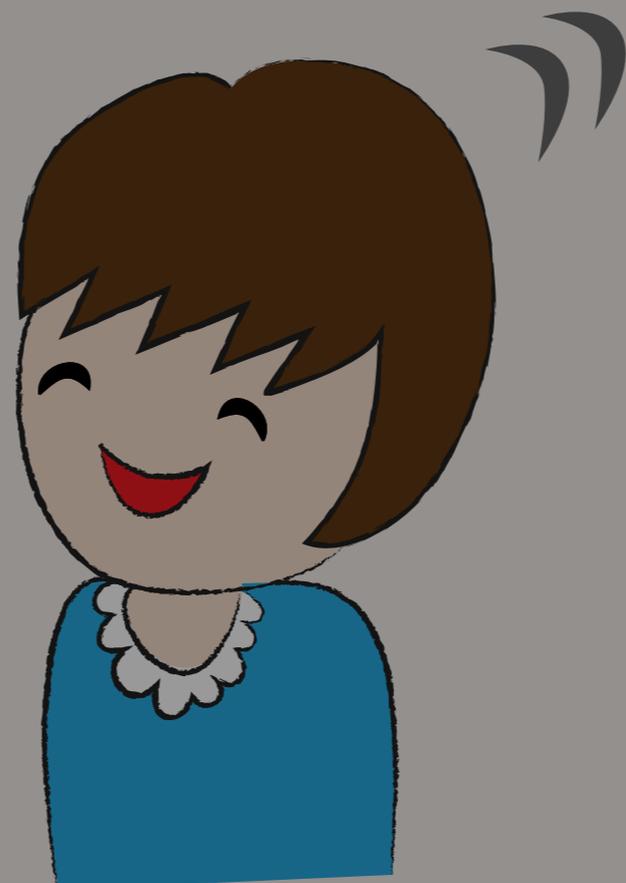


すいませ〜ん
灰皿ください



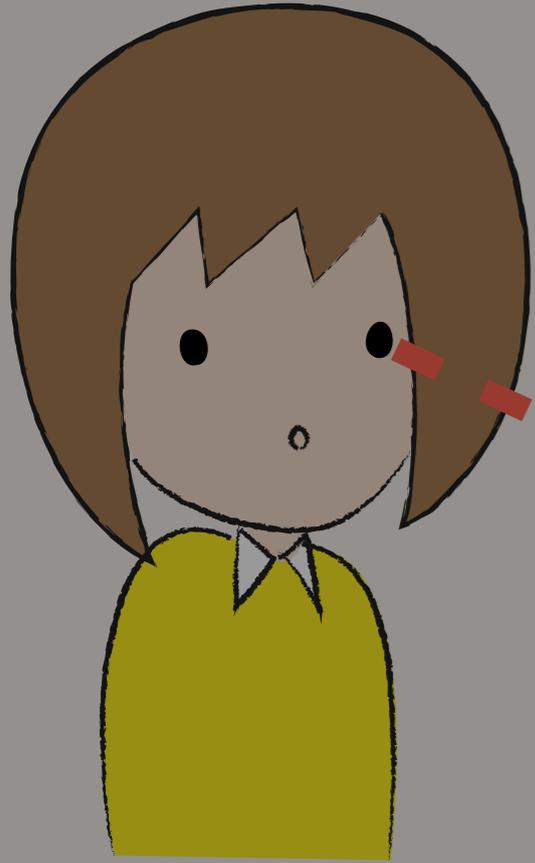


ユーザー

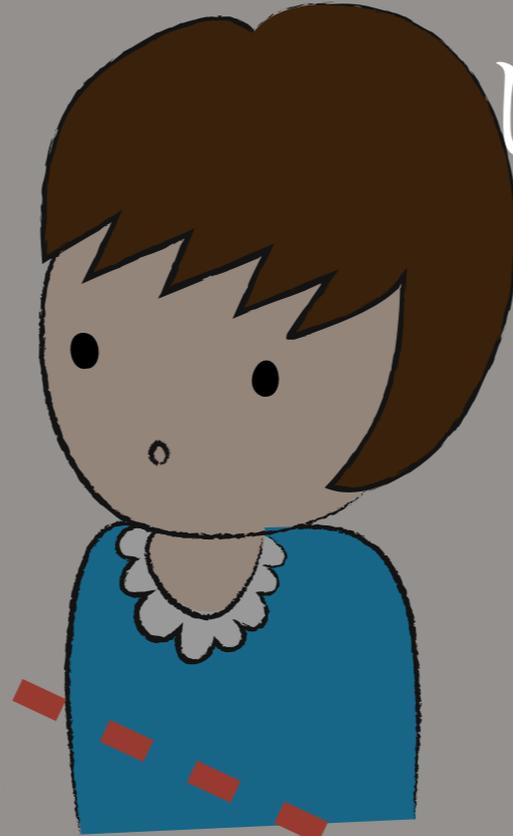


アプリ

ユーザーは何を
したいんだろう？



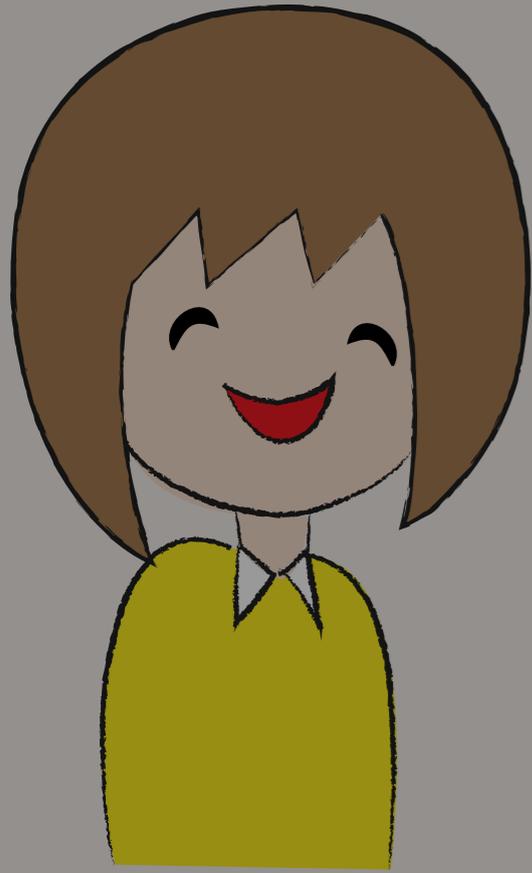
ユーザー



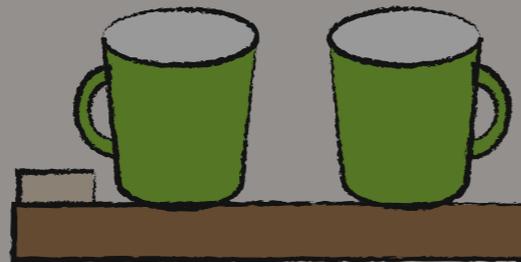
アプリ



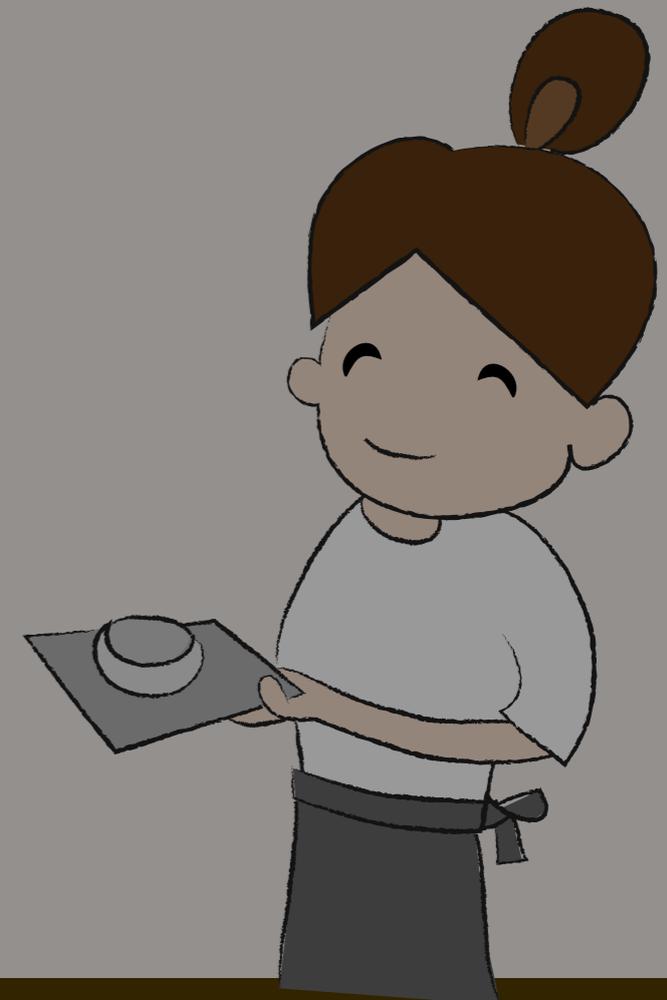
ユーザーが灰皿を
頼まなくてもいい
ように気配りする

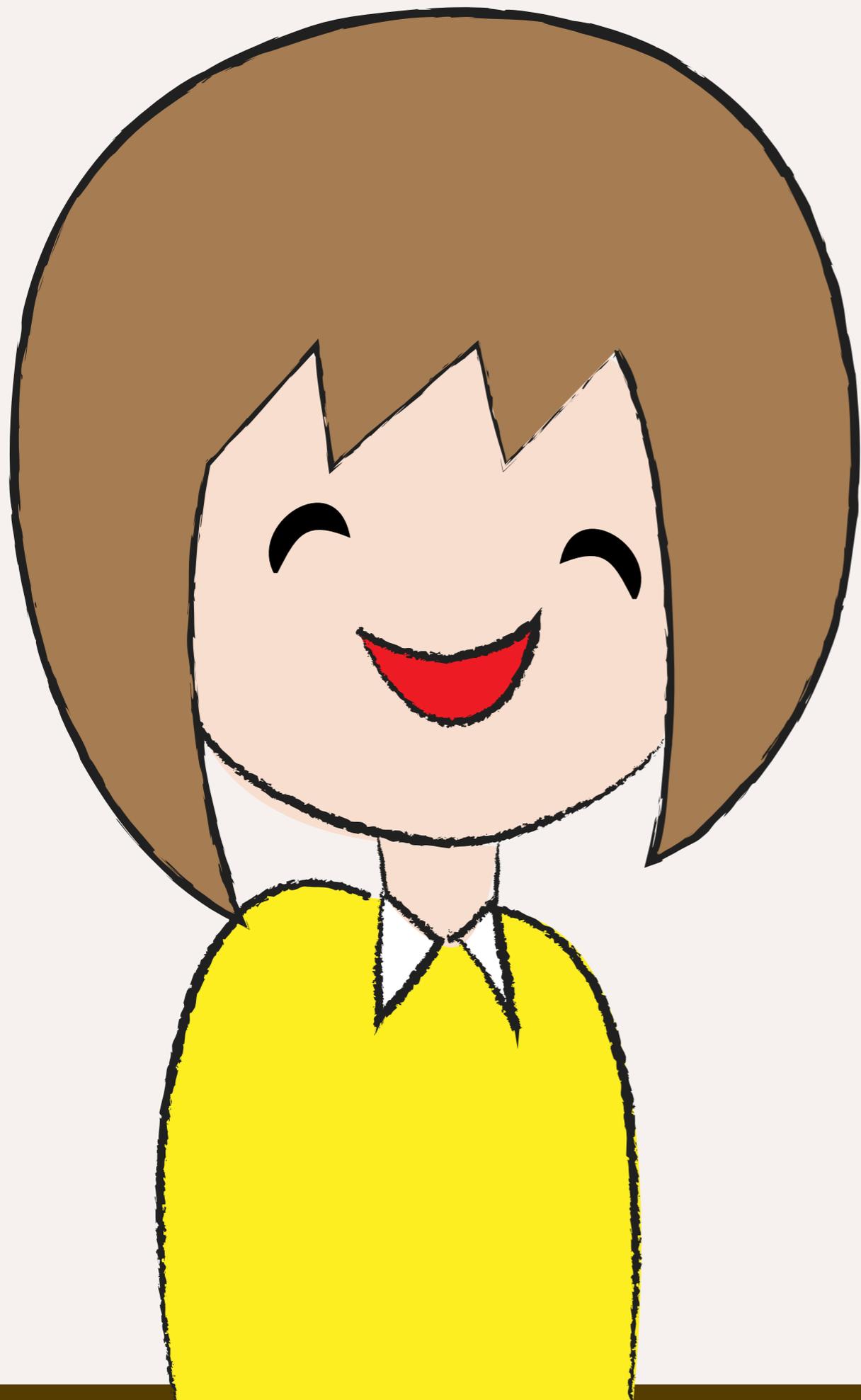


ユーザー



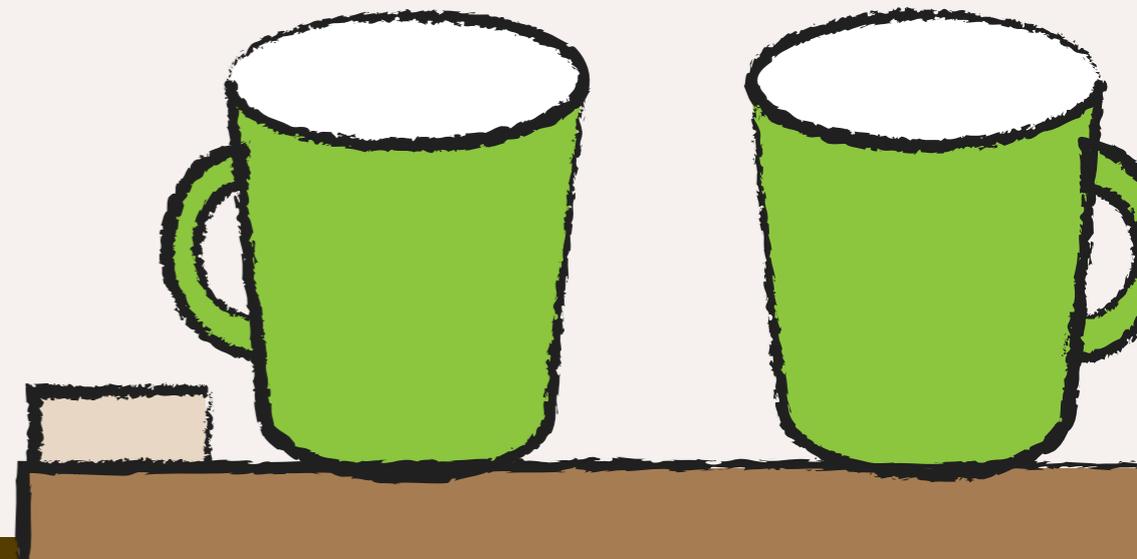
アプリ





ユーザー

快適に
過ごせるために！



要求



どんなときに？

たばこを吸いたいときに



なにをしたい？

灰皿がほしい

解決



なにができるか？

灰皿を頼む

気配りデザイン

気配りデザイン

ユーザーが

快適にアプリを使えるために

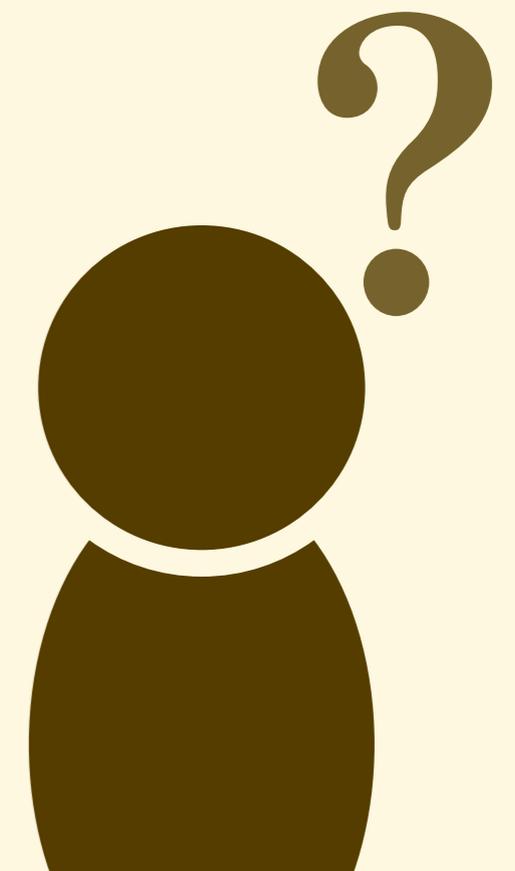
施すデザインのこと

なぜ

気配りデザイン

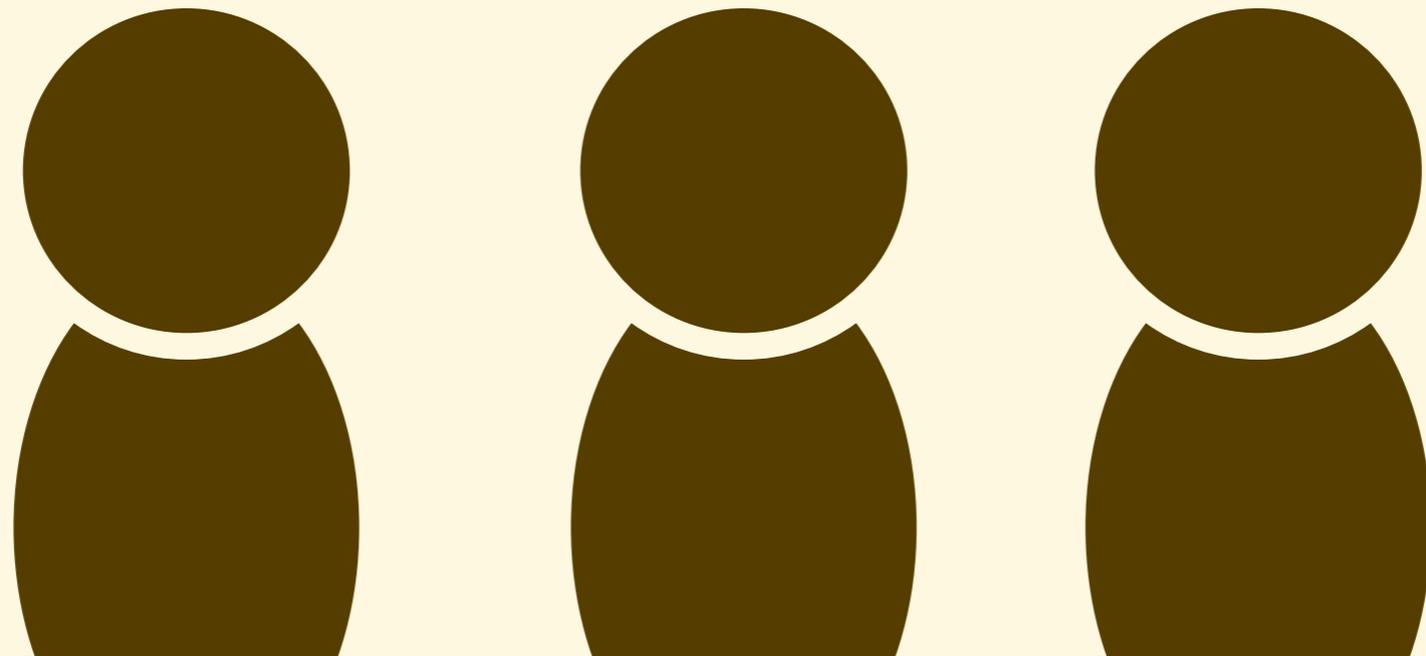
ごちゃっ

Wedding Salon	
施設一覧	料金表
スタッフ	ドレス一覧
お料理一覧	店舗一覧
写真アルバム	お問い合わせ
予約する	お得な クーポン



だれでもできる

気配りデザイン



3つの気配り

3つの気配り

- 1 ユーザーの手間を省く気配り
- 2 操作を予測させる気配り
- 3 気持ちよく操作させる気配り

3つの気配り

- ① ユーザーの手間を省く気配り
- ② 操作を予測させる気配り
- ③ 気持ちよく操作させる気配り

要求



どんなときに？



なにをしたい？



解決



なにができるか？

1-1. 時間の表記に関して

秋葉 ちひろ

32歳 1981.09.17

- | | | | |
|-------|-------------|------------------|---|
| 6回目 | B7 金歯差込 | 2013.11.26 18:23 | > |
| ▶ 5回目 | B7 仮歯 | 2013.11.24 15:54 | > |
| 4回目 | B3 治療終了 | 2013.11.20 18:43 | > |
| 3回目 | B3 虫歯治療、型取り | 2013.10.09 18:34 | > |
| 2回目 | クリーニング | 2013.10.08 17:45 | > |
| 初回 | 初回カウンセリング | 2013.10.07 18:34 | > |



要求

どんなときに？

患者さんと会話するとき

なにをしたい？

患者さんの来院頻度、間隔を知りたい

秋葉 ちひろ

32歳 1981.09.17

- | | | | |
|-------|-------------|------------------|---|
| 6回目 | B7 金歯差込 | 2013.11.26 18:23 | > |
| ▶ 5回目 | B7 仮歯 | 2013.11.24 15:54 | > |
| 4回目 | B3 治療終了 | 2013.11.20 18:43 | > |
| 3回目 | B3 虫歯治療、型取り | 2013.10.09 18:34 | > |
| 2回目 | クリーニング | 2013.10.08 17:45 | > |
| 初回 | 初回カウンセリング | 2013.10.07 18:34 | > |



20:30

治療履歴

解決

2013.11.26

秋葉 ちひろ

32歳 1981.09.17



回目 B7 金歯差込

2013.11.26 18:23 >

なにができるか？

今を起点にした時間の計算をする

治療履歴

2013.11.26

秋葉 ちひろ

32歳 1981.09.17

- | | | | |
|-------|-------------|------------------|---|
| 6回目 | B7 金歯差込 | 2013.11.26 18:23 | > |
| ▶ 5回目 | B7 仮歯 | 2013.11.24 15:54 | > |
| 4回目 | B3 治療終了 | 2013.11.20 18:43 | > |
| 3回目 | B3 虫歯治療、型取り | 2013.10.09 18:34 | > |
| 2回目 | クリーニング | 2013.10.08 17:45 | > |
| 初回 | 初回カウンセリング | 2013.10.07 18:34 | > |

before

治療履歴

2013.11.26

秋葉 ちひろ

32歳 1981.09.17

- | | | | |
|-------|-------------|--------------------------|---|
| 6回目 | B7 金歯差込 | 1時間前
2013.11.26 18:23 | > |
| ▶ 5回目 | B7 仮歯 | 2日前
2013.11.24 15:54 | > |
| 4回目 | B3 治療終了 | 6日前
2013.11.20 18:43 | > |
| 3回目 | B3 虫歯治療、型取り | 1ヶ月前
2013.10.09 18:34 | > |
| 2回目 | クリーニング | 2ヶ月前
2013.09.25 17:45 | > |
| 初回 | 初回カウンセリング | 2ヶ月前
2013.09.24 18:34 | > |

after

1-2. 回数や時間の尺の表記に関して

11月23日(土) 21:38 出発

発 中河原

着 鎌倉



21:45 → 23:18

安 楽

1時間33分 1,010円 乗換2回



21:57 → 23:28

早 安

1時間31分 1,010円 乗換3回



21:45 → 23:28

1時間43分 1,200円 乗換4回



21:57 → 23:43

1時間46分 1,200円 乗換3回



11月23日(土) 21:38 出発

発 中河原

着 鎌倉



21:45 → 23:18 安 楽

1時間33分 1,010円 乗換2回



21:57 → 23:28 早 安

1時間31分 1,010円 乗換3回



21:45 → 23:28

1時間43分 1,200円 乗換4回



21:57 → 23:43

1時間46分 1,200円 乗換3回



- 所要時間
- 金額
- 乗換回数

要求

どんなときに？

電車の経路を調べるとき

なにをしたい？

早くて安くてラクな経路を
知りたい

11月23日(土) 21:38 出発

発 中河原

着 鎌倉



21:45 → 23:18

安 楽

1時間33分 1,010円 乗換2回



21:57 → 23:28

早 安

1時間31分 1,010円 乗換3回



21:45 → 23:28

1時間43分 1,200円 乗換4回



21:57 → 23:43

1時間46分 1,200円 乗換3回



解決

なにができるか？

乗り換える回数・場所を
見やすくする

中河原→鎌倉

11月23日(土) 21:38出発

1時間33分

安 楽

¥1,010



1時間31分

早 安

¥1,010



1時間43分

¥1,200



11月23日(土) 21:38 出発
発 中河原
着 鎌倉

21:45 → 23:18
1時間33分 1,010円 乗換2回

21:57 → 23:28
1時間31分 1,010円 乗換3回

21:45 → 23:28
1時間43分 1,200円 乗換4回

21:57 → 23:43
1時間46分 1,200円 乗換3回

中河原→鎌倉

11月23日(土) 21:38出発

1時間33分 **安** **楽** **¥1,010**

21:45 分倍河原 中河原 武蔵小杉 鎌倉 23:18

1時間31分 **早** **安** **¥1,010**

21:57 分倍河原 中河原 武蔵小杉 大船 鎌倉 23:28

1時間43分 **¥1,200**

21:45 府中 中河原 明大前 渋谷 武蔵小杉 鎌倉 23:28

1時間46分 **¥1,200**

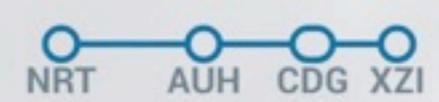
21:57 府中 中河原 新宿 武蔵小杉 鎌倉 23:43



メッツへの往路フライト
旅行者 1 名, 2013年11月26日火曜日

メッツへのフライトを選択

エティハド航空 **¥81,040**

21:20  19:46
+1 日

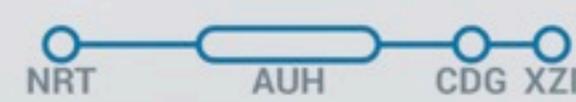
エティハド航空 **¥81,040**

21:20  11:37
+2 日

エティハド航空 **¥81,040**

21:20  13:46
+2 日

エティハド航空 **¥81,190**

21:20  11:37
+2 日

エティハド航空 **¥81,190**

21:20  13:46
+2 日

フライトを並べ替える

検索

メッツへの往路フライト
旅行者 1 名, 2013年11月26日火曜日

エールフランス航空 **¥337,740**

12:55  11:37
+1 日

エールフランス航空 **¥337,740**

12:55  13:46
+1 日

エールフランス航空, Hop! **¥344,810**

21:55  16:15
+1 日

エールフランス航空, Hop! **¥344,810**

21:55  16:15
+1 日

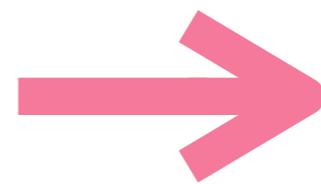
エールフランス航空, Hop! **¥344,810**

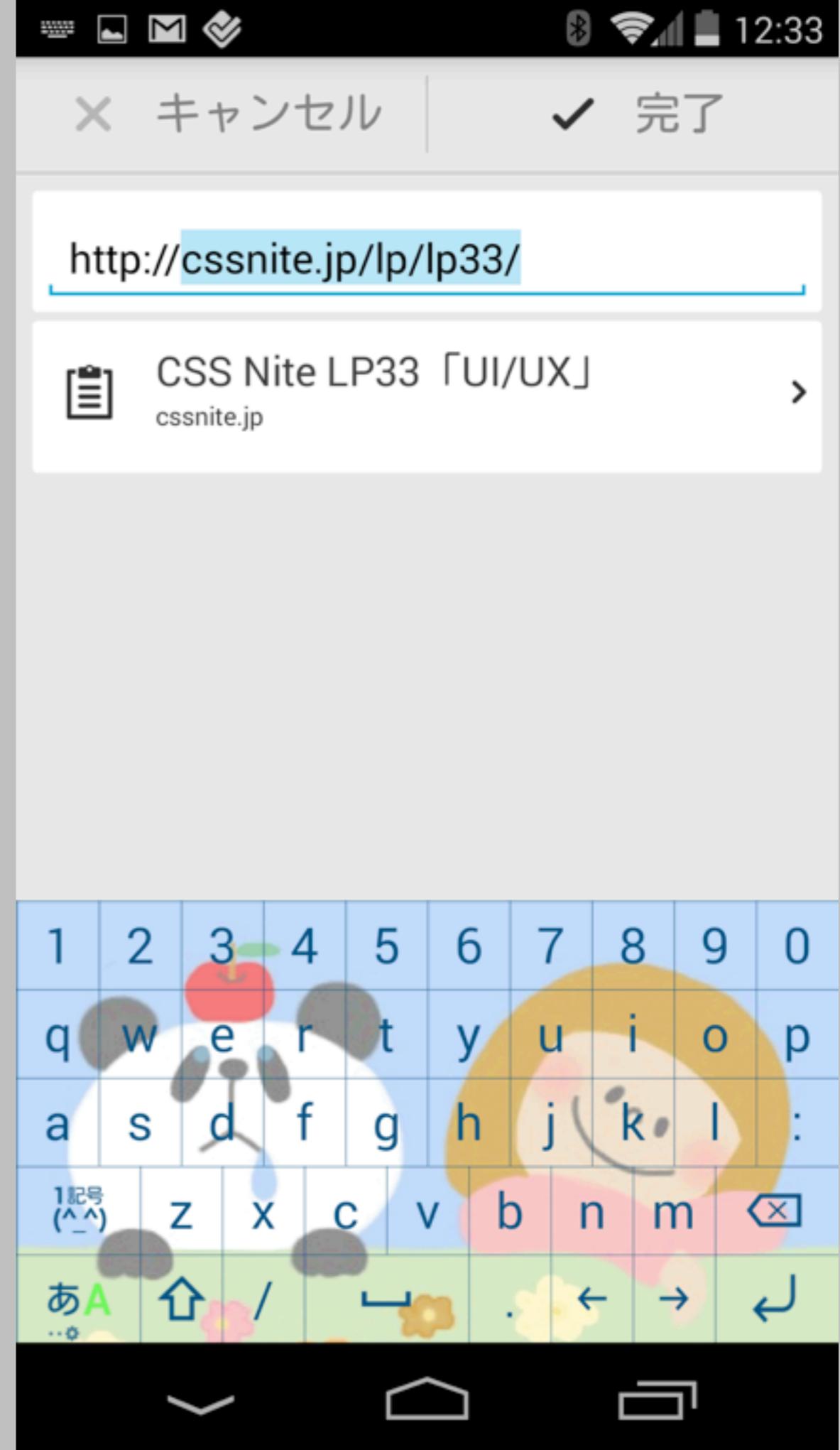
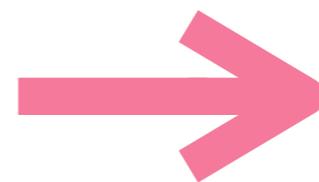
21:55  20:55
+1 日

フライトを並べ替える

検索

1-3. URLをシェアしたいとき





要求

どんなときに？

リンクをシェアするとき

なにをしたい？

URLを貼り付けたい

解決

なにができるか？

URLがコピーされていたら、
自動で貼り付ける

1-4. スマホでカッコを入力するとき

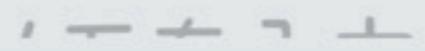
Simeji



キーボードのデザイン
が**シンプル**！
見た目だけでなく
使い方も単純なんだ！



↩



() [全]	「」 [全]	([全]	([半]) [半]	[[半]	↑
[[全]	{ [半]	{ [全]	「 [半]	」 [全]	< [全]	《 [全]

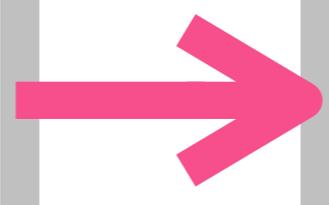
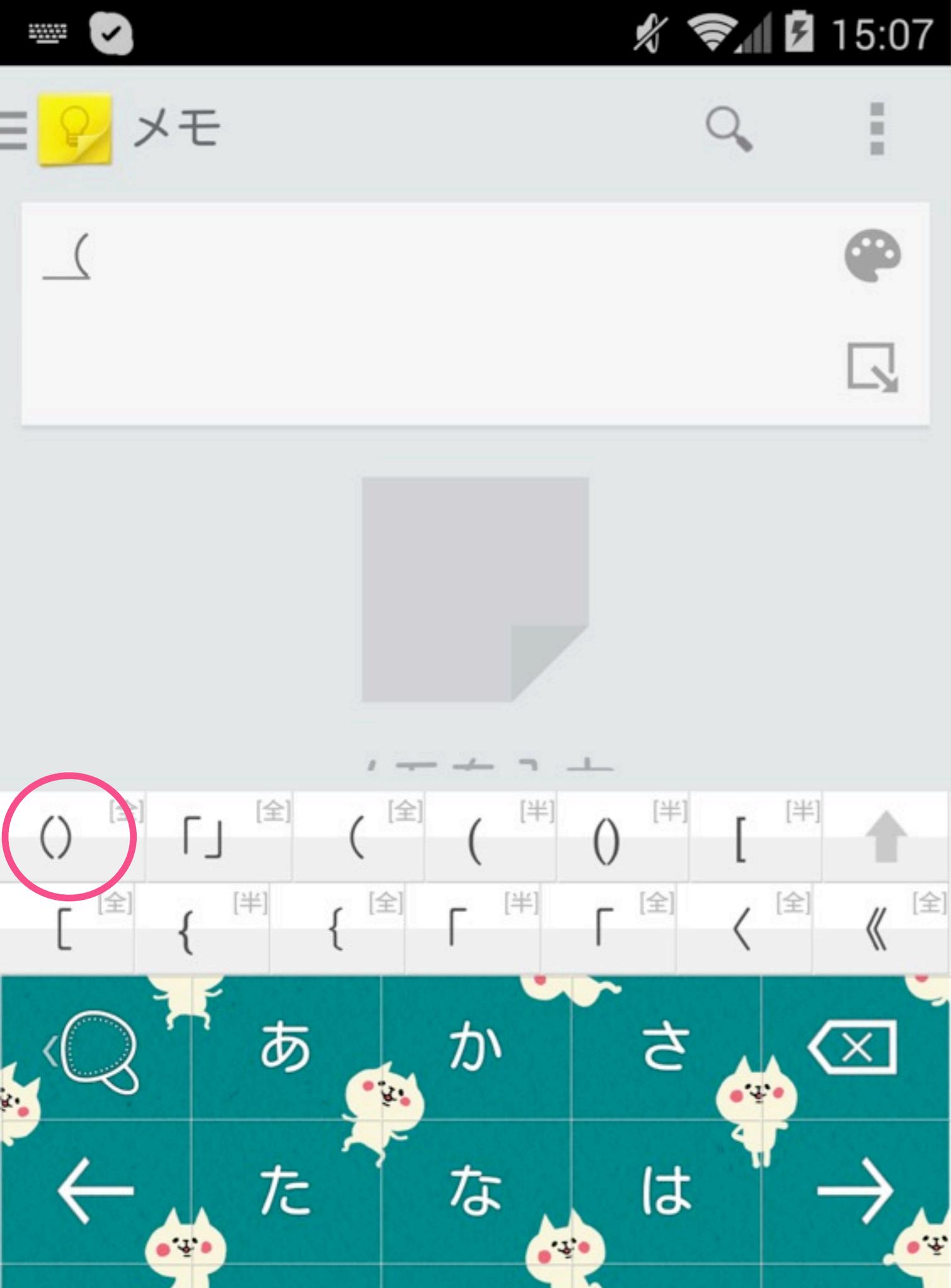
←	あ	か	さ	⊗
←	た	な	は	→

↵



() [全]	「」 [全]	() [全]	() [半]	0 [半]	[] [半]	↑
[] [全]	{ } [半]	{ } [全]	「」 [半]	「」 [全]	< > [全]	《 》 [全]

←	あ	か	さ	⊗
→	た	な	は	



要求

どんなときに？

スマホでカッコを入力するとき

なにをしたい？

- 前後セットで入力したい
- 入力後、そのまま文字を打ちたい

解決

なにができるか？

- カッコを両方入力する
- カーソルの位置を移動する

3つの気配り

① ユーザーの手間を省く気配り

- ユーザーが頭をつかわなくてもよい
- ユーザーの手間を減らし、
目的のことが早くできるようにする

3つの気配り

- 1 ユーザーの手間を省く気配り
- 2 操作を予測させる気配り
- 3 気持ちよく操作させる気配り



どうしたらいいの？



操作をうながす

2-1. 一瞬出てきて消える

2-2. タップするとその方向に動く

ロック画面からカメラを立ち上げるとき

2-3. ページ送りを予測させるデザイン

iPhoneでのGoogle+のコメントスクロール

奥行きがあるように
画像を重ねることで
次があることを示す

自動で右にスライド
させておくことで、
指でも動かせること
を示す



3つの気配り

2 操作を予測させる気配り

- チュートリアルなしでも
ユーザーが自然に操作を習得できる

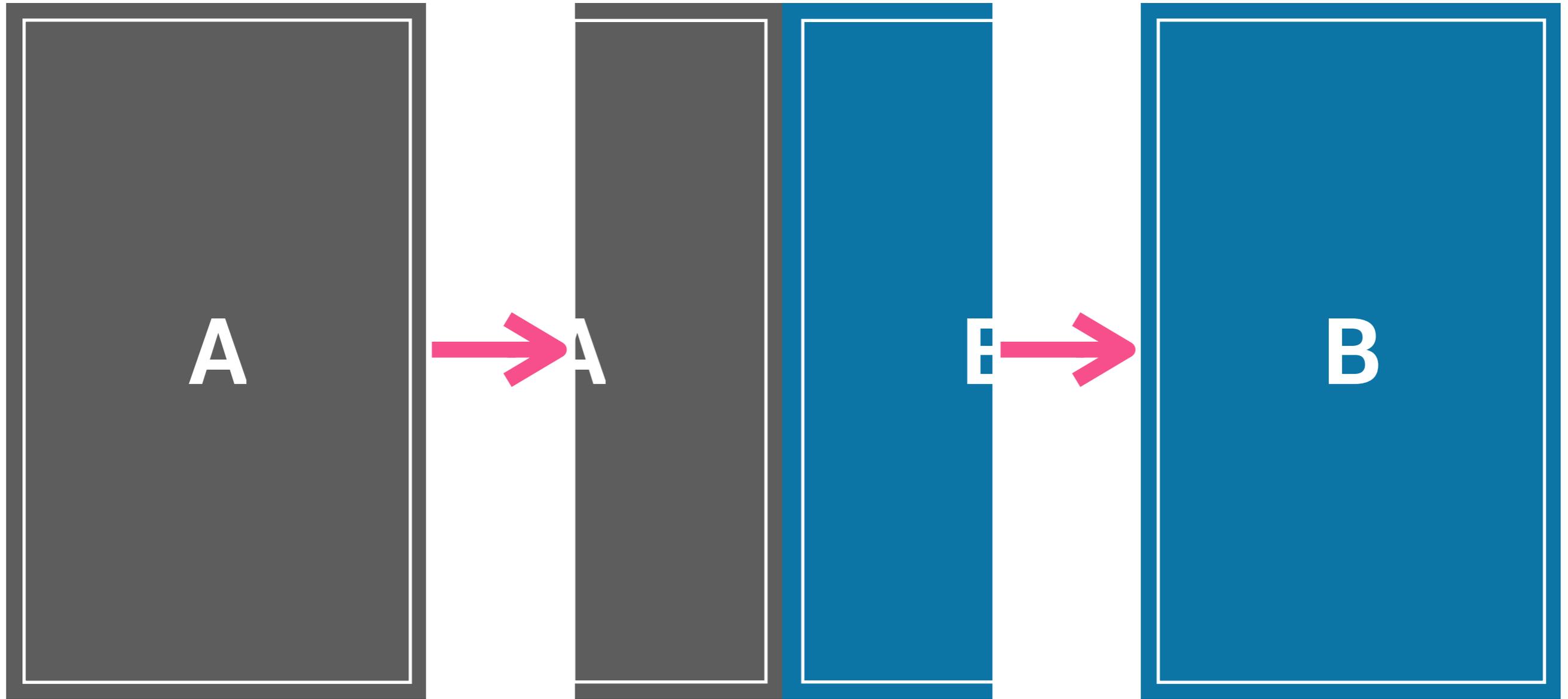
3つの気配り

- ① ユーザーの手間を省く気配り
- ② 操作を予測させる気配り
- ③ 気持ちよく操作させる気配り

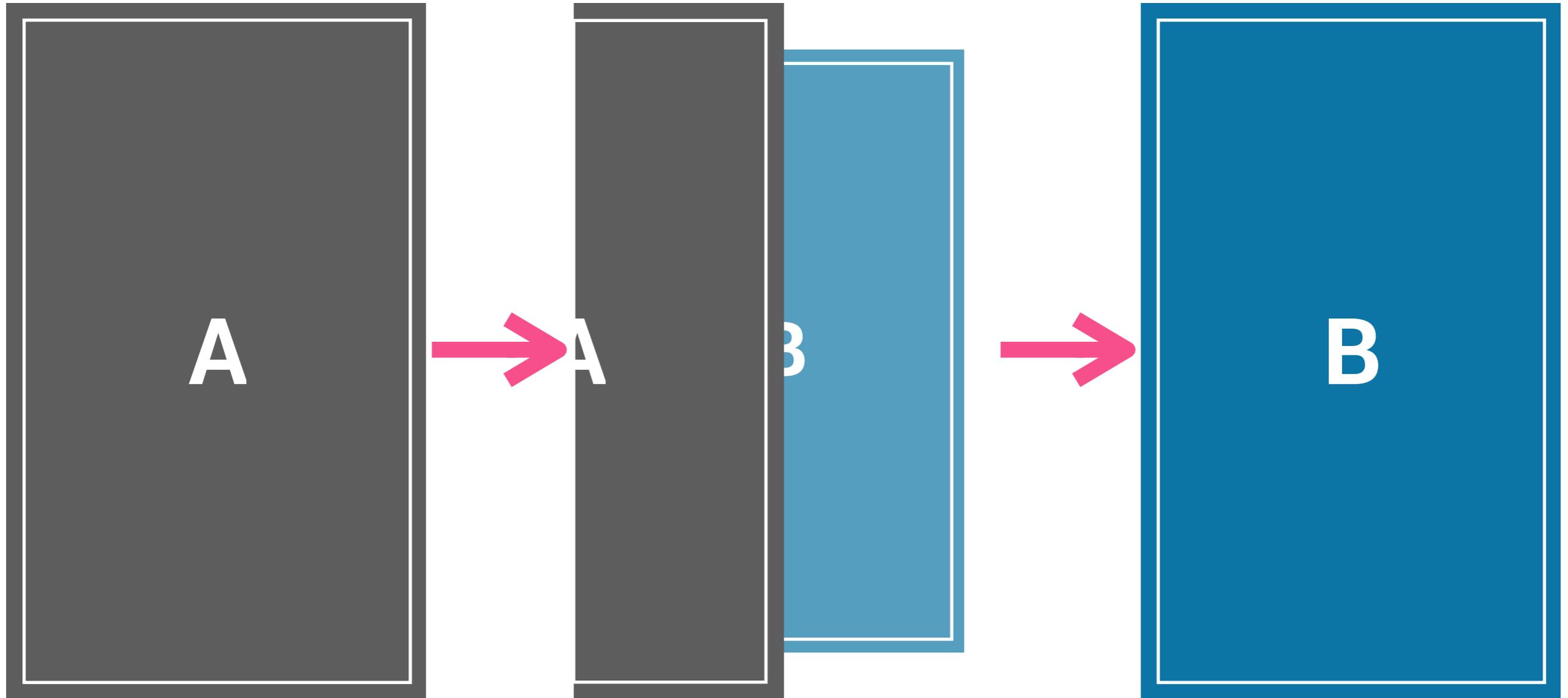
3-1. スライドショーの動きを考える

ページ送りの際のトランジション

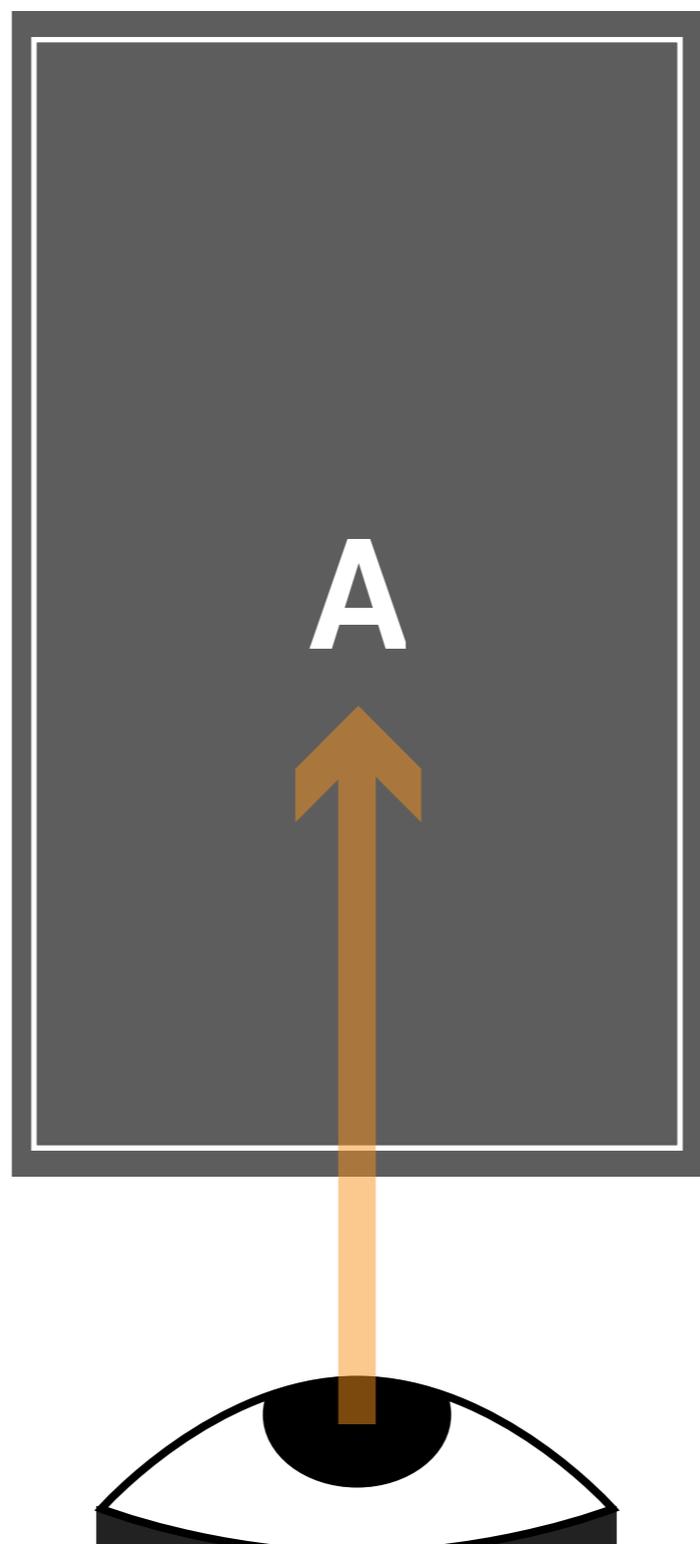
iPhone



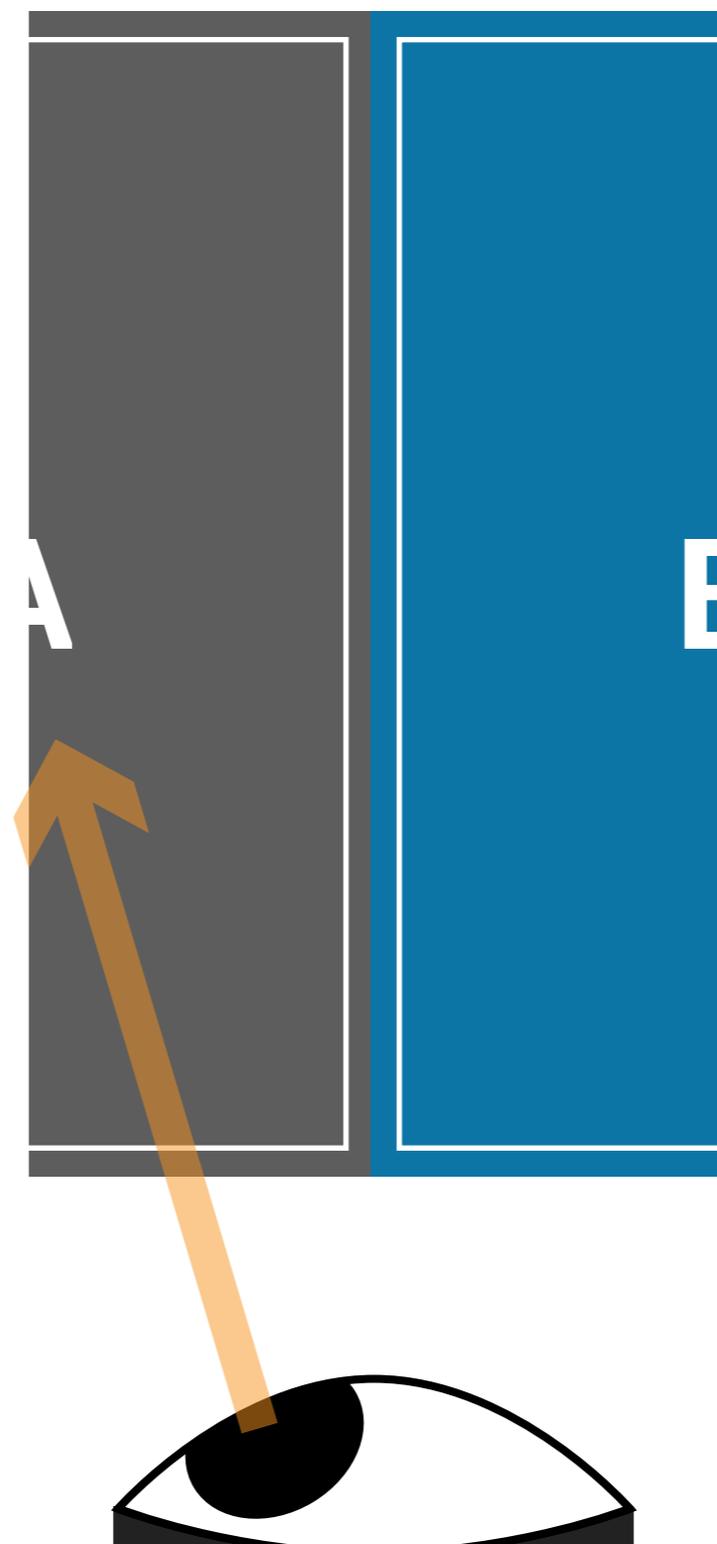
Android (Nexus系)



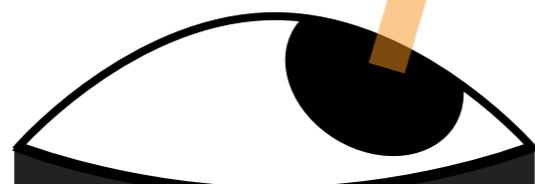
通常のスライド



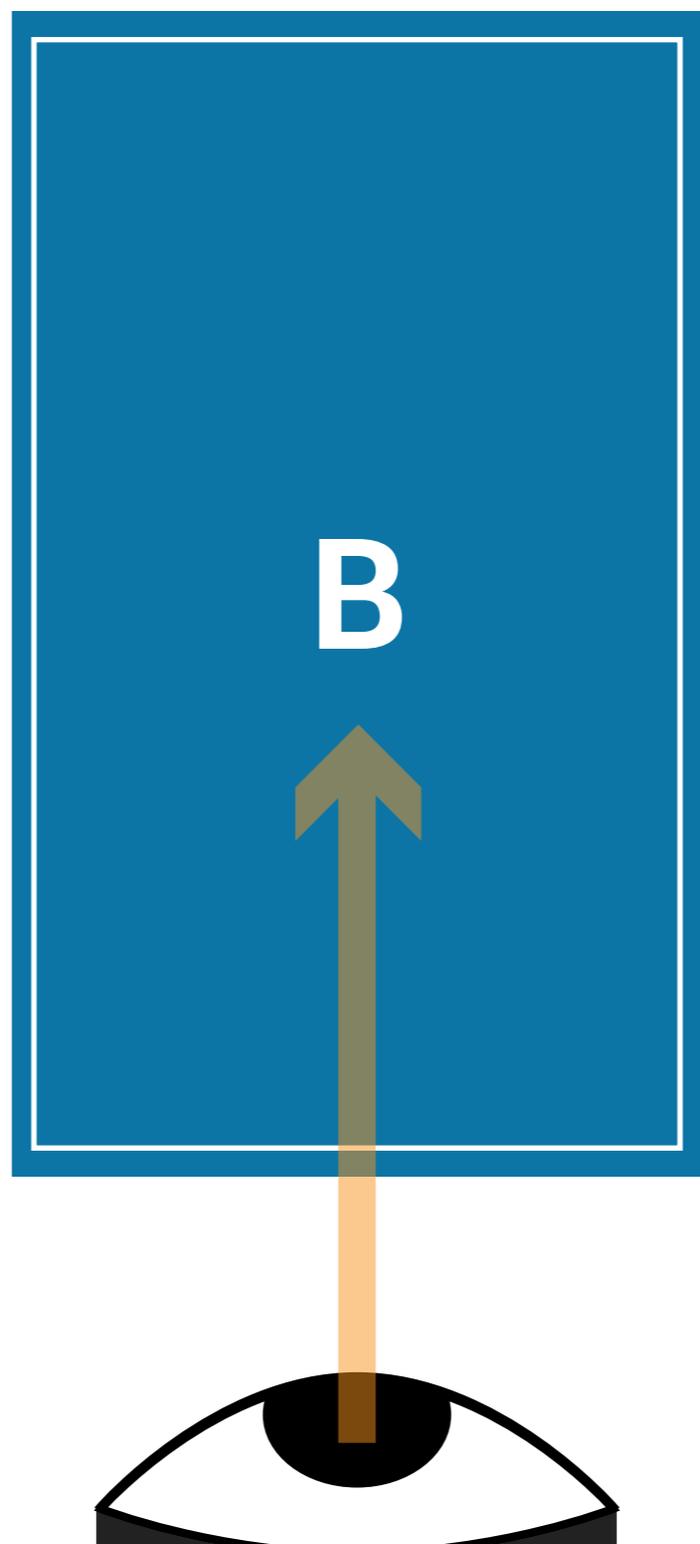
通常のスライド



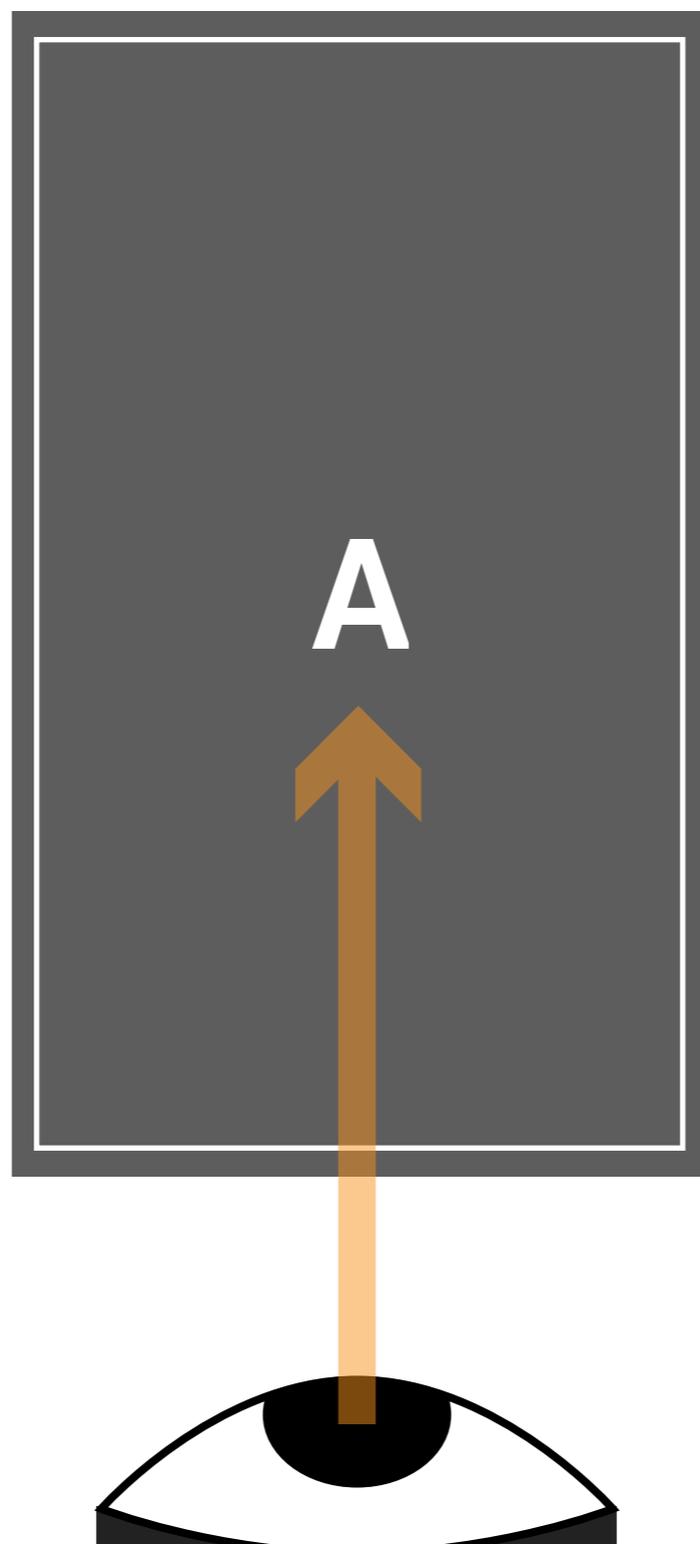
通常のスライド



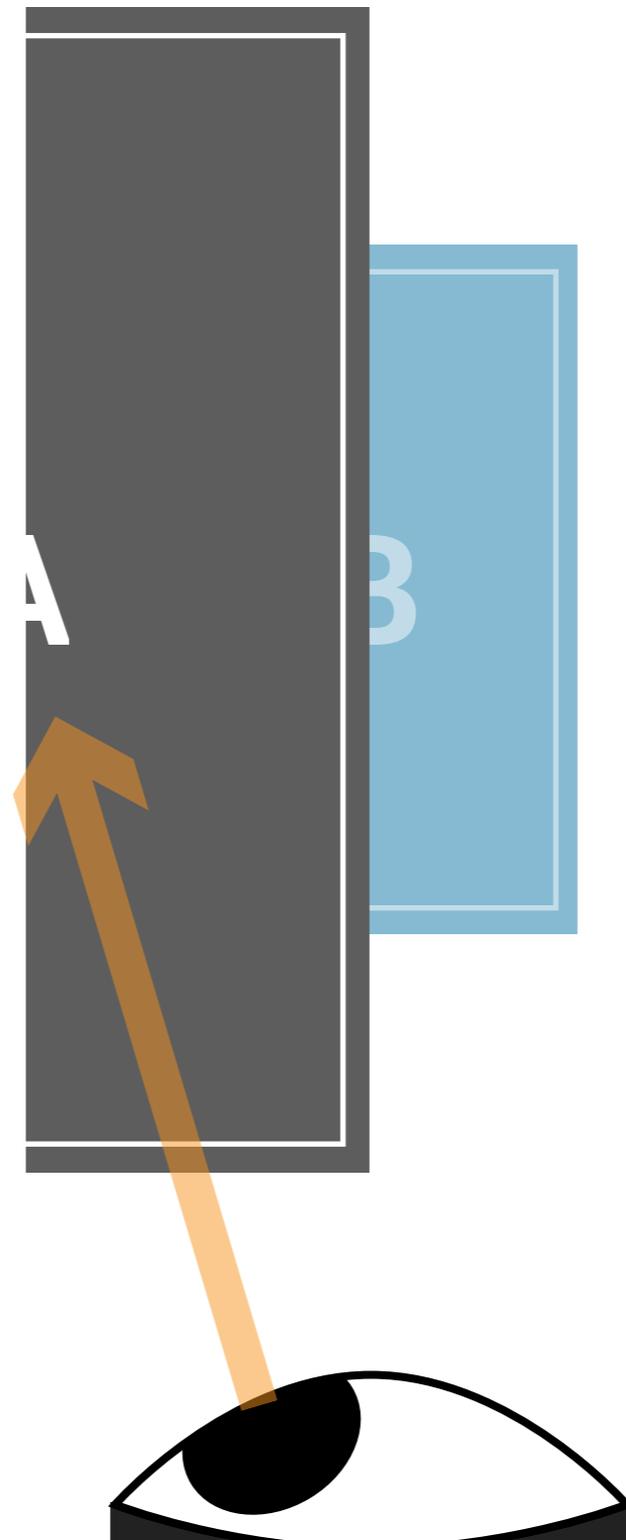
通常のスライド



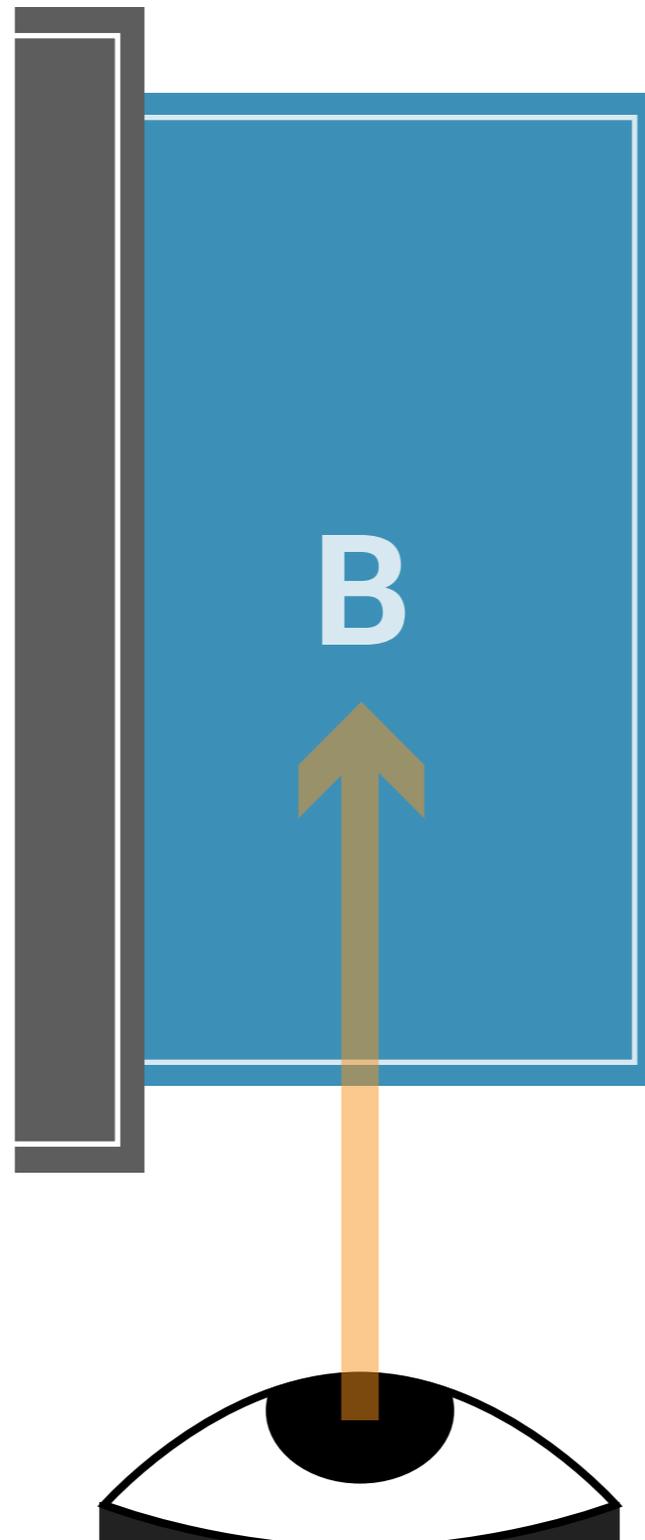
深度を入れたスライド



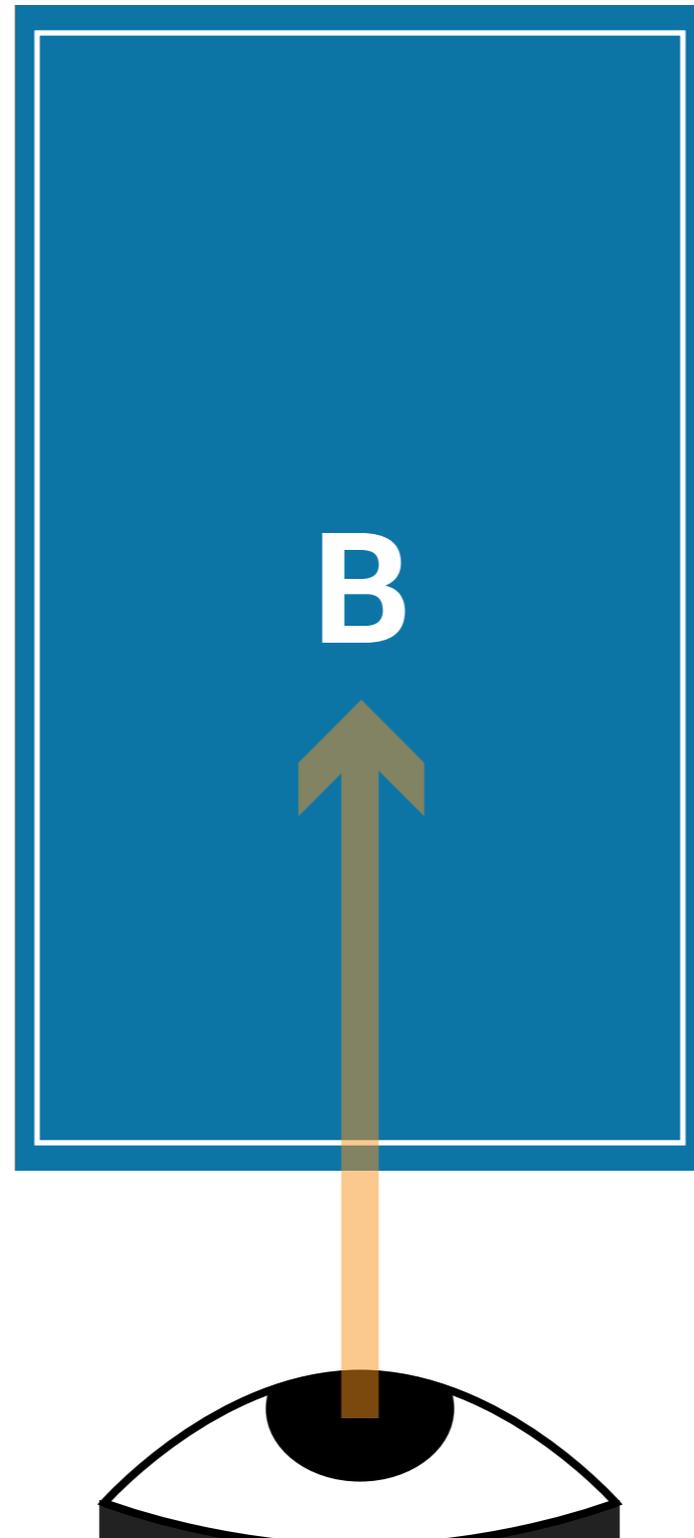
深度を入れたスライド



深度を入れたスライド



深度を入れたスライド



3-2. タイムラインの表示方法

Google+ のタイムライン

次のカードが出て
くるときの遊び心

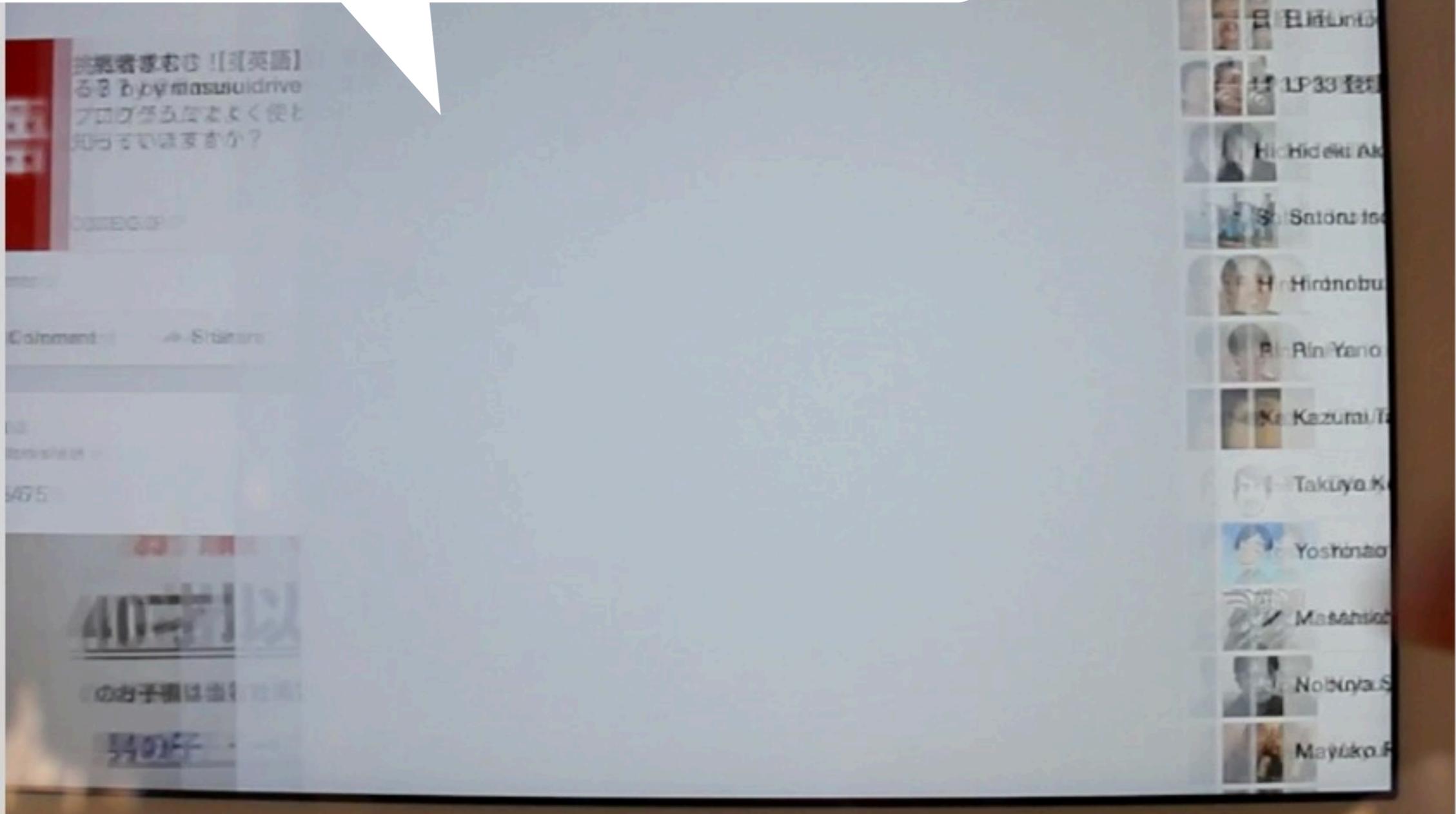
常に一定で動かすより
わくわくした気持ちに
することができる



3-3. 画面が大きな端末での動き

iPad版 Facebookアプリのリンクを開くところ

真ん中から割れることで、あたかも自分たちのアプリ内でのコンテンツであるかのように思わせる体験



3つの気配り

3 気持ちよく操作させる気配り

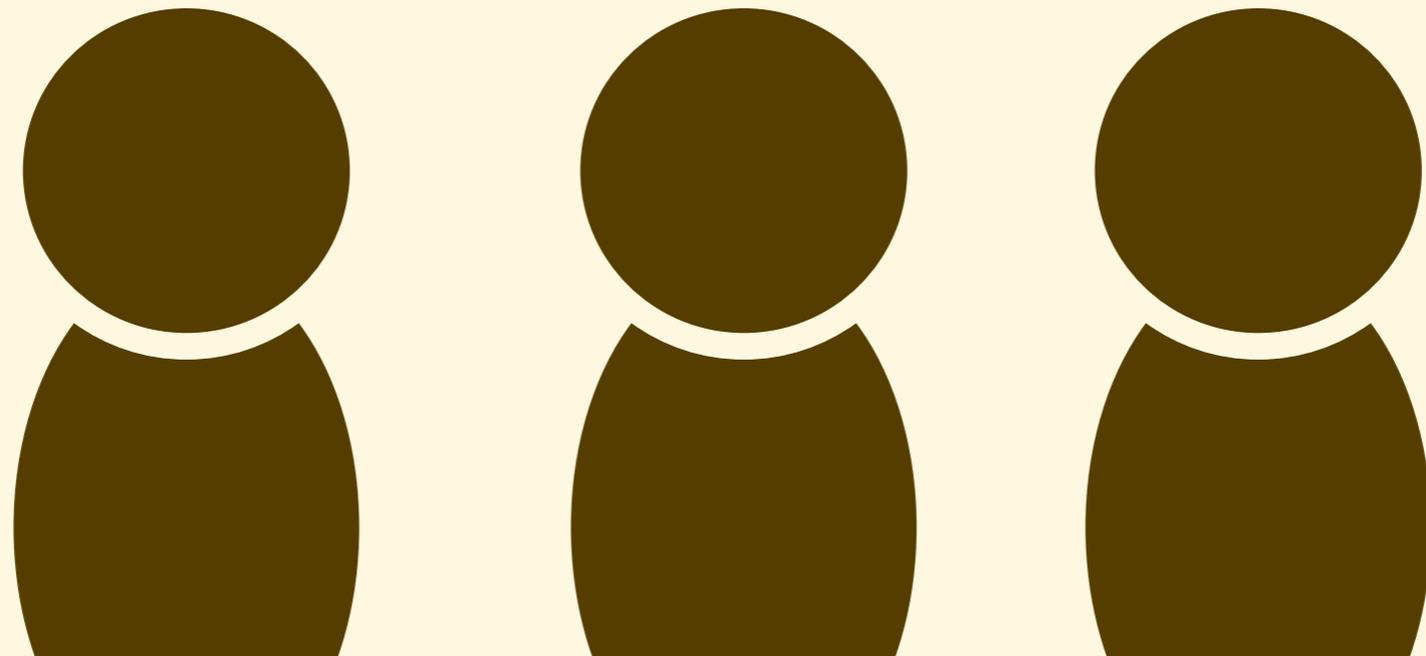
- 身体的に負担がかからない
- 人の感情にうったえかけられる

3つの気配り

- ① ユーザーの手間を省く気配り
- ② 操作を予測させる気配り
- ③ 気持ちよく操作させる気配り

だれでもできる

気配りデザイン



街で見かける 気配りデザイン

A. ユーザーの手間を省く街の気配り

- ・ 地下鉄のホーム誘導用駅名一覧
- ・ 新幹線の停車駅
- ・ 電車の行先板

左側のホーム ← → 右側のホーム



停車駅が一目瞭然！

山陽・九州新幹線 Sanyō, Kyūshū Shinkansen 岡山・博多・鹿児島中央 方面 for Okayama, Hakata, Kagoshima-Chūō

列車名 Train Name	時刻 Departure Time	行先 Destination	のりば Track	編成/自由席/遅れ Cars / Non-Reserved / Delay
さくら 575	18:59	鹿児島中央	のりば20	自由席1-3号車
ひかり 479	19:05	岡山	のりば22	自由席1-5号車
のぞみ 49	19:09	博多	のりば21	自由席1-3号車
のぞみ 51	19:29	博多	のりば22	自由席1-3号車

新大分 新神戸 西明石 姫路 相生 岡山 新倉敷 福山 新尾道 三原 東広島 広島 徳島 新山口 厚狭 新下関 小倉 博多 新鳥栖 久留米 筑後小倉 新大牟田 熊本 新八代 新水内 鹿児島中央



紙きっぷ 在来線をご利用の場合
在来線のきっぷと新幹線のきっぷを重ねて投入

イコカ 在来線をご利用の場合
先に新幹線のきっぷを投入 次にイコカをタッチ

新幹線のりば (のりかえ口) Shinkansen Track



急行との連絡を明記

各停 吉祥寺
Local Kichijōji



B. ユーザーの体験を盛り上げる気配り

- ・ スーパーでの野菜の売り方
- ・ 透明液晶パネルのうまい使い方

産地は高品に表示

なす

焼き野菜、炒め物にどうぞ!

3本
1袋 **168** 円

野菜・果物
大放出!!

大 青果市

産地は高品に表示

大長なす

スライスして焼なすに!

1袋 **158** 円

野菜・果物
大放出!!

大 青果市

熊本産!

長なす

焼き野菜、炒め物にどうぞ!

3本入
1袋 **198** 円

野菜・果物
大放出!!



炒めものに！

お鍋に！

かきのき茸

独特の触感があります！炒め物にどうぞ！

1パック **128**

産地は高品質に由来
ブラウンえのき

シャキシャキの菌ごたえ！お鍋に！

1袋 **98**
円

長野産
おすすめ品

ブラウンえのき
1袋

きぬさや
きぬさや

きぬさや
きぬさや

きぬさや
きぬさや

山
茶茸
Yachi Tce

産地は商品に表示

150円均一!

新じゃがいも (小粒)

皮が薄いので、そのまま素揚げや、煮ところがしに!

150円

1パック

おすすめ品

産地は商品にて記載

絹さや

98円

おすすめの調理法がかいてあり、
なにに使うか考えながら買い物できる

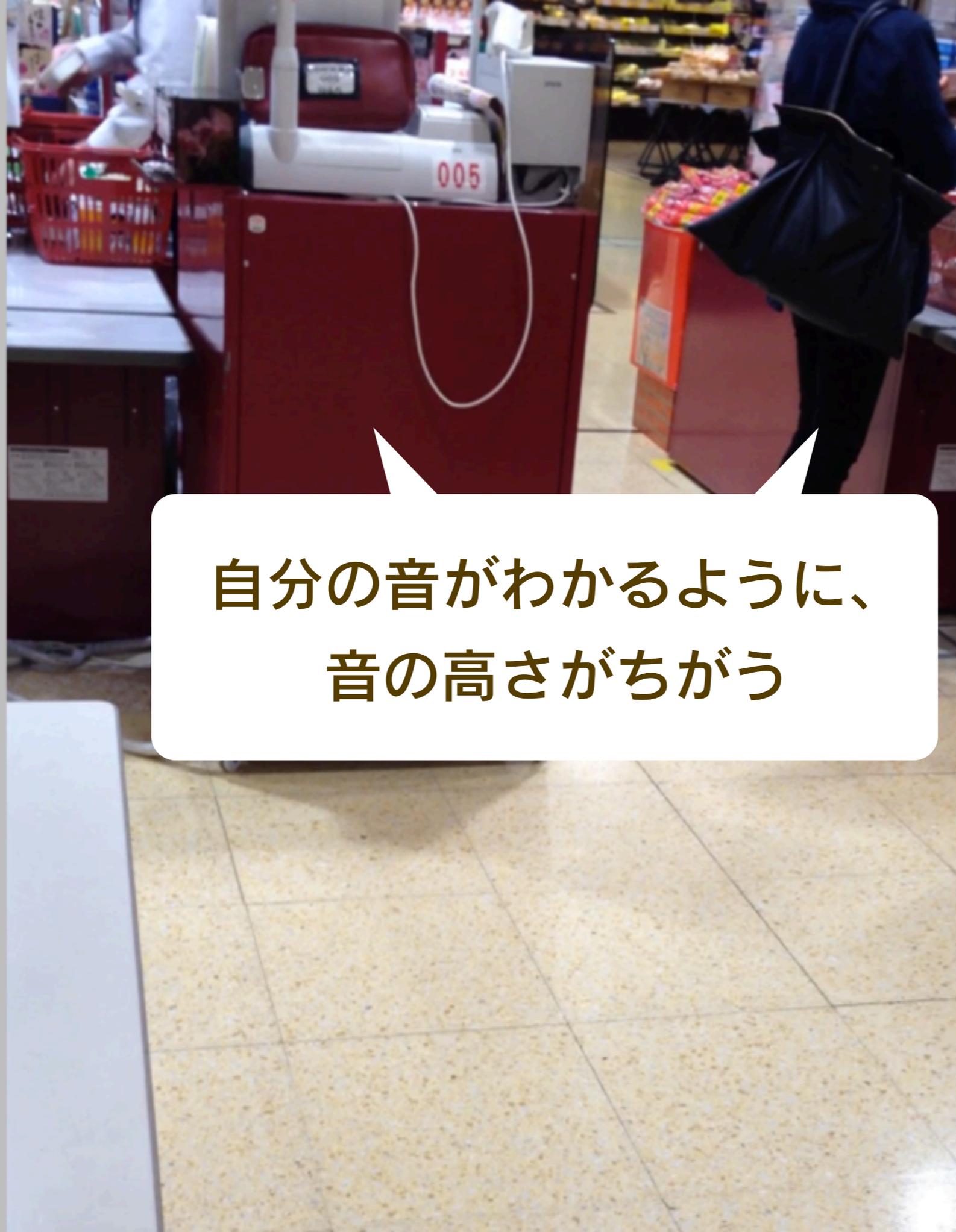


店員さんの操作が
見えて安心！



C. 音による気配り

- ・ 電車のドアが閉まる時と開く時の音
- ・ スーパーでのレジの音



自分の音がわかるように、
音の高さがちがう

Point

気付くこと

しつかり観察する

Point

人に対する気配りと同じ

いったん人に置き換えてみる

Point

理由を考へること

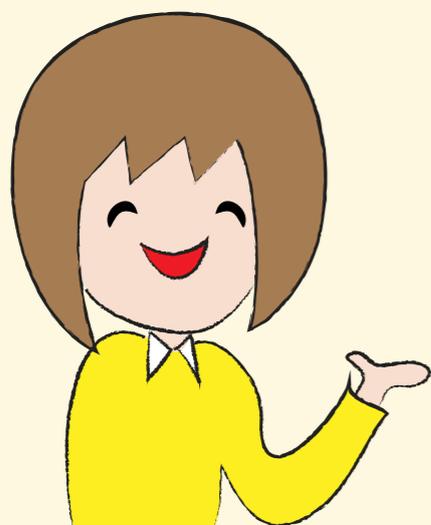
しつかり言語化する

気配り上手になろう！

ありがとうございました。

tuqulore

いっしょに働きたい方、求む！



ツクロア

検索