

「闇」をなくすための
コミュニケーションとユーザーテスト

CSS Nite LP53

2017.09.30

林 大輔



林 大輔

楽天株式会社 トラベル事業

プロダクトデザイン室 マネージャー

個人ブログ projectdd.jp

 [@HayashiDaisuke](https://twitter.com/HayashiDaisuke)

林大輔

6年半ぶり！

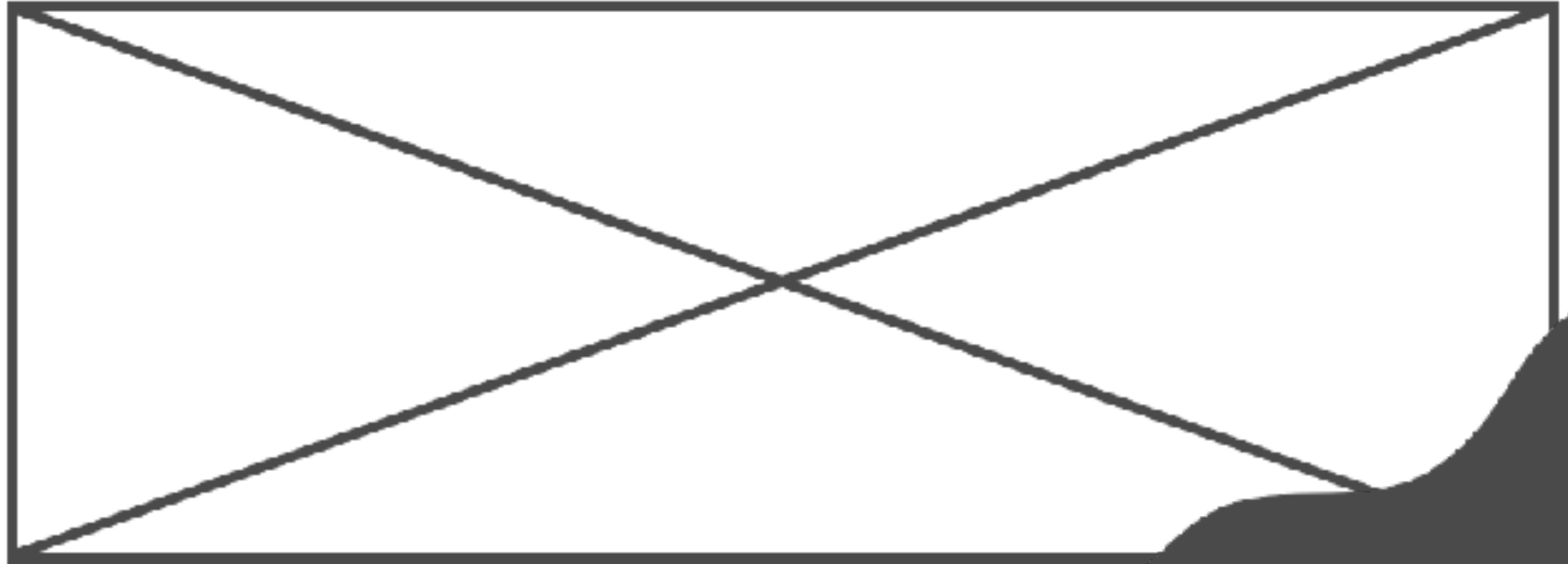


2011.03.05



2017.09.30

セミナー本編で紹介した実例について、
この公開用スライドでは、削除もしくは一部加工をしました



barista
Grumpy wizards make toxic brew for the evil Queen and Jack.



tool
Grumpy wizards make toxic brew for the evil Queen and Jack.



roasting
Grumpy wizards make toxic brew for the evil Queen and Jack.



locations
Grumpy wizards make toxic brew for the evil Queen and Jack.



seminar
Grumpy wizards make toxic brew for the evil Queen and Jack.



コミュニケーション

ユーザーテスト

VISUAL D

espresso
Grumpy wizards
toxic brew for the
Queen and Jack.

roasting
Grumpy wizards
toxic brew for the
Queen and Jack.

今日お話しすること

1. 楽天トラベルの体制
2. コミュニケーションについて
3. ユーザーテストについて
4. まとめ

…の前に

今日のお話は、
楽天グループ内のイチ事業部における
インハウスの実例紹介です

1. 楽天トラベルの体制

2. コミュニケーションについて

3. ユーザーテストについて

4. まとめ



日本最大級の総合旅行サイト

- ・ 国内旅行・海外旅行
- ・ ホテル・ツアー・航空券・レンタカー・バスなど

7言語でサービスを展開

The screenshot shows the Japanese version of the Rakuten Travel website. At the top, there is a navigation bar with the Rakuten Travel logo, utility links like '楽天トラベルの使い方' and 'ヘルプ', and a '宿クーポン' (Hotel Coupon) banner. Below the navigation, there are tabs for '国内旅行' (Domestic Travel), '国内ツアー' (Domestic Tours), 'レンタカー' (Rent a Car), '高速バス' (Express Buses), '海外旅行' (Overseas Travel), '割引クーポン' (Discount Coupons), and '懸賞広場' (Prize Field). The main content area is divided into several sections: 'キーワードから探す' (Search by keyword) with filters for '国内宿泊' (Domestic Stay), '駅名' (Station Name), and '海外ホテル' (Overseas Hotel); '地図から探す' (Search by map) with a map of Japan and surrounding regions; '無料会員登録' (Free Member Registration) and 'ログイン' (Login) options; and 'RaCoupon (ラ・クーポン)' (RaCoupon) section. The bottom section includes search filters for 'チェックイン' (Check-in), 'チェックアウト' (Check-out), 'ご利用部屋数' (Number of rooms), and '宿泊地' (Destination).

The screenshot shows the English version of the Rakuten Travel website. The top navigation bar includes the Rakuten Travel logo, currency selection (USD), language selection (English), and 'My Bookings' link. Below the navigation, there are tabs for 'Hotels', 'Cars', 'Features', and 'Things To Do'. The main content area features a large banner with the text 'Search and Save on Hotels' and a search form. The search form includes a search bar with the placeholder text 'Where would you like to go?', and buttons for 'Check in', 'Check out', '1 Room', '2 Adults', '0 Child', and a 'Search' button.

ビジネスの成長

サイト・アプリの
使い勝手



競合の台頭

市場・環境の変化

既存プロダクトの改善

新規プロダクトの提供

既存プロダクトの改善

新規プロダクトの提供

より使いやすく
改善する

サイト・アプリ上に
機能を追加する

プロダクト

新しいアプリを
提供する

新しいサービスを
提供する



PM

(Product Manager)



デザイナー



エンジニア





PM (Product Manager)

- 案件の提案・起案
- 仕様書の作成
 - 要件定義
 - ワイヤーフレーム作成
- ユーザーテストの実施
- 進捗管理
- 効果測定



デザイナー

- 案件の提案
- UIデザイン
- プロトタイプ作成
- ユーザーテストの実施
- デザインスペックの作成



PM (Product Manager)



シニアマネージャー

30名+ α

うち、マネージャー**3**名



デザイナー

7名

うち、マネージャー**1**名

2017年9月現在



PM (Product Manager)

案件のアサイン

仕様書の作成

- 要件定義
- ワイヤーフレーム
- ユーザーテスト

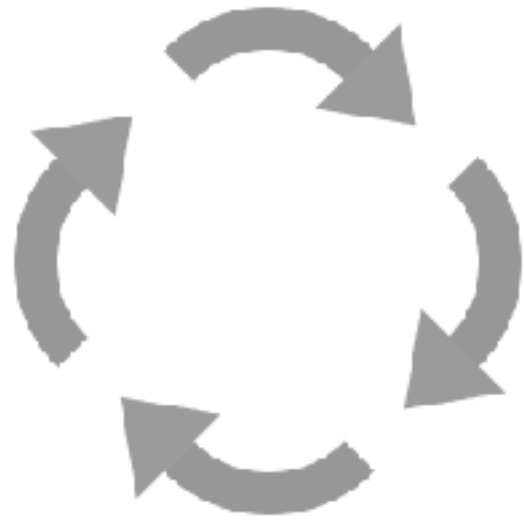


デザイナー

仕様書の完成

議論

アップデート



UIデザイン
プロトタイプ

ユーザーテスト

レビュー

1. 楽天トラベルの体制

2. コミュニケーションについて

3. ユーザーテストについて

4. まとめ

闇

あるある (1)

人によって
ワイヤーフレームの
定義が異なる

ディレクターによって
どこまでワイヤーフレームに
従うべきが変わる

忠実に再現して欲しいの？
参考程度なの？

ワイヤーフレーム
の精度が低い

ワイヤーフレームを
どこまで作り込む？

闇

あるある (1)

ワイヤーフレームの立ち位置、
定まっていらない問題

人によって

ワイヤーフレームの定義が違う

精度が低い

ディレクターによって

定まらないうえに

従うべきが変わる

ワイヤーフレームを
どこまで作り込む？

忠実に再現して欲しいの？
参考程度なの？

聞

あるある (2)

ワイヤーフレームに
囚われすぎている

ワイヤーフレーム通りの
デザインがあがってくる

デザイナーには
プラスアルファを
期待したい

ワイヤーフレームに
引っ張られすぎず
デザインする方法

デザインが
ワイヤーフレームに
引き摺られる

ワイヤーフレーム通りに
仕上がるのを防ぎたい

闇

あるある (2)

デザイナー、ワイヤーフレーム通りに デザインする問題

ワイヤーフレームに

ワイヤーに引っ張られすぎず

ワイヤーフレーム通りに
デザインがあがってくる

デザインが
ワイヤーフレームに
引き摺られる

デザイナーには
プラスアルファを
期待したい

ワイヤー通りに仕上がるのを
防ぎたい



マネージャー

立ち位置を明確にする

ワイヤーフレームの立ち位置
ワイヤーフレーム通り



PM

案件の背景・課題を伝える



デザイナー

自らの視点で考え抜く



立ち位置を明確にする

PMとデザイナーは「対等」である



シニアマネージャー

PMとデザイナーは「対等」である

- PMは指揮者であるが、指示者ではない
- お互いの視点で議論して、より良いものに



シニアマネージャー

デザイナーにはワイヤーフレームを壊す権利がある



デザイナーにはワイヤーフレームを壊す権利がある

- ワイヤーフレームを受け取って思考停止せず、
デザイナーとして**ベストな提案を考えて欲しい**



立ち位置を明確にする

「ワイヤーフレームは議論の出発点である」

PMとデザイナーは対等
何がベストか議論する

ワイヤーフレームを超えて
より良いものを作る



案件の背景・課題を伝える





- 1プロダクトにつき1仕様書
- この仕様書をベースに
PM・デザイナー・エンジニアが
案件を進めていく



- Issue
- Scenario
- Goal
- KPI
- Requirement
- Wireframe



背景・課題

仕様書

- Issue ———— どんな課題があるか
- Scenario ———— ユーザーがどのように使うのか
- Goal ———— 実現したいことは
- KPI ———— 具体的な成果は
- Requirement ———— 実現するためにやることは
- Wireframe ———— どのように実現したいか

案件の背景・課題を伝える



ワイヤーフレーム
+
背景・課題



背景・課題を理解することが
ワイヤーフレームを超える第一歩



自らの視点で考え抜く

議論をするためにデザインをする



ここでは私個人のデザインフローを紹介します



ワイヤーフレーム



ワイヤーフレーム

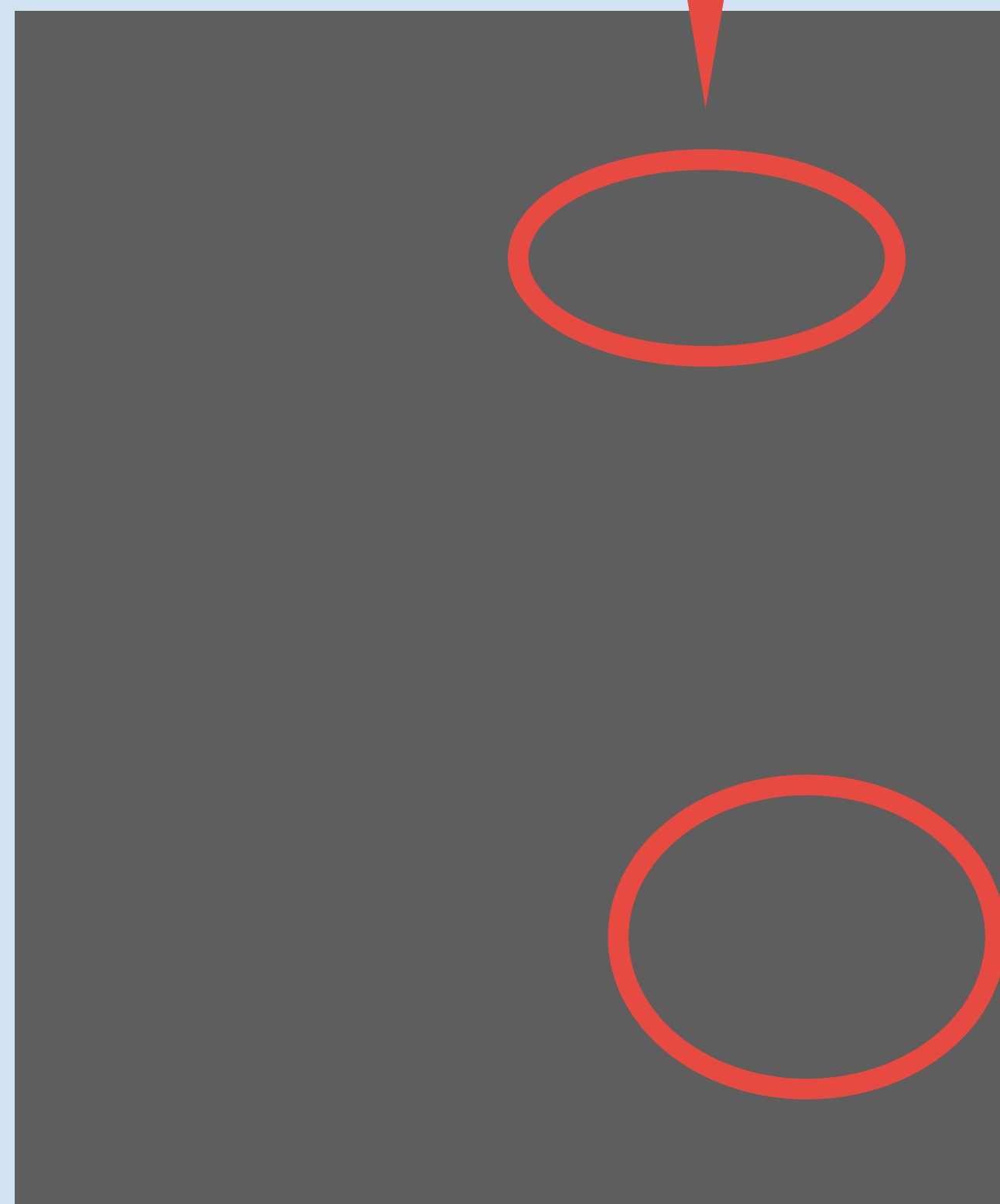


A案

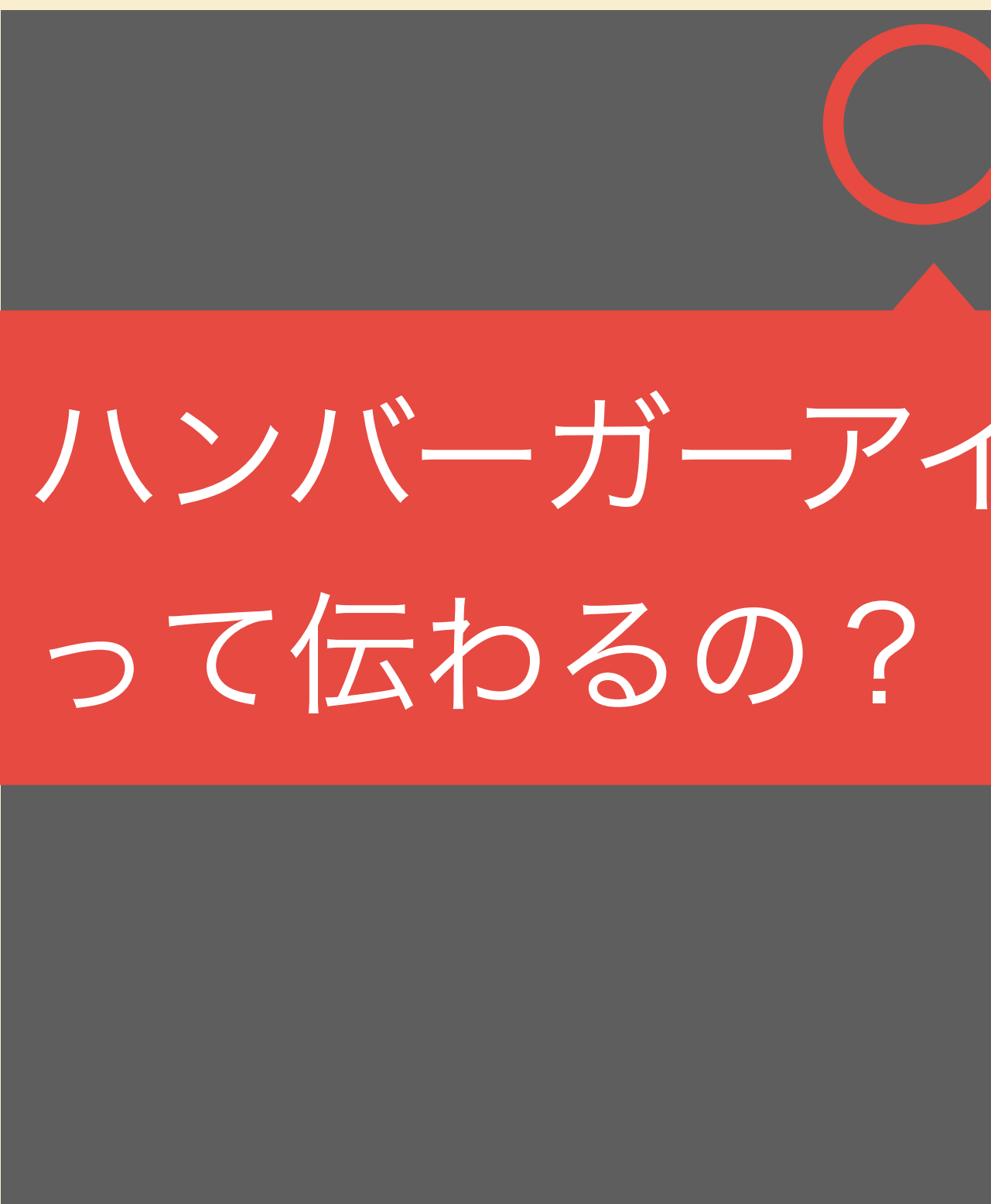
ほぼワイヤー通りの
デザインを作成

PMの意図を汲み取る

メニューを分ける必要ある？



ワイヤーフレーム



ハンバーガーアイコン
って伝わるの？

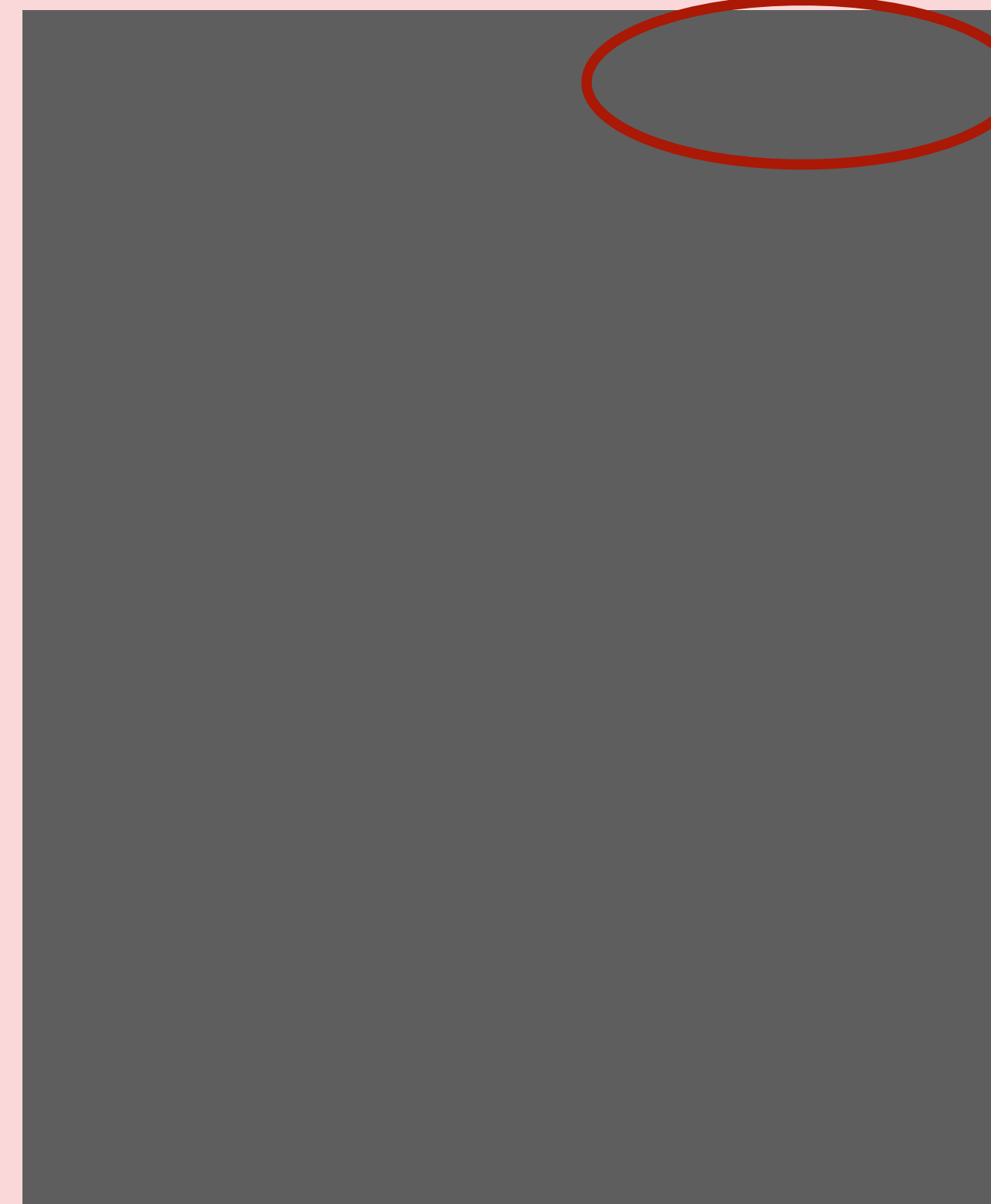
A案



ワイヤーフレーム



A案



B案

自らの視点で考え抜く

- デザインを通じて、議論したいポイントを明確にする

たしかに！



PM

メニューを分けなくても…



デザイナー

コミュニケーション



マネージャー

立ち位置を明確にする



PM

案件の背景・課題を伝える

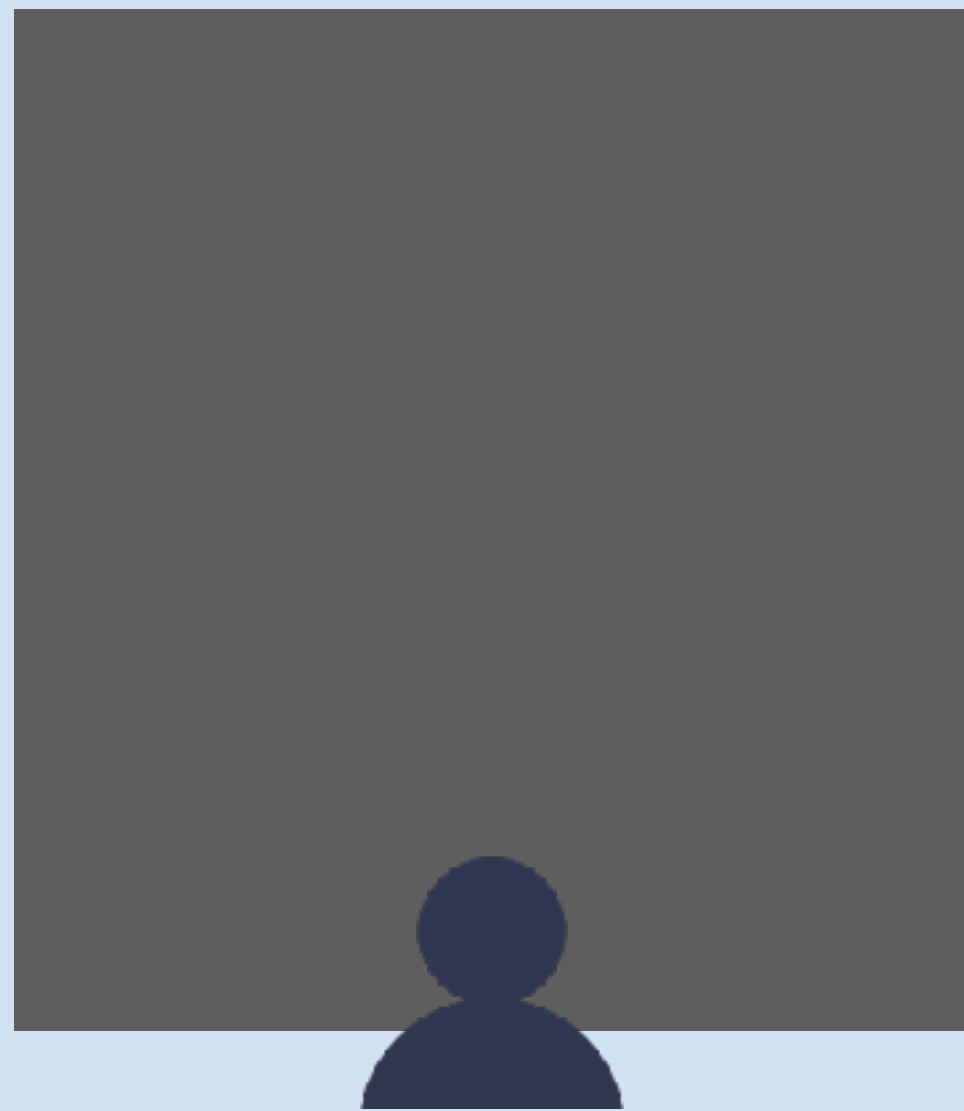


デザイナー

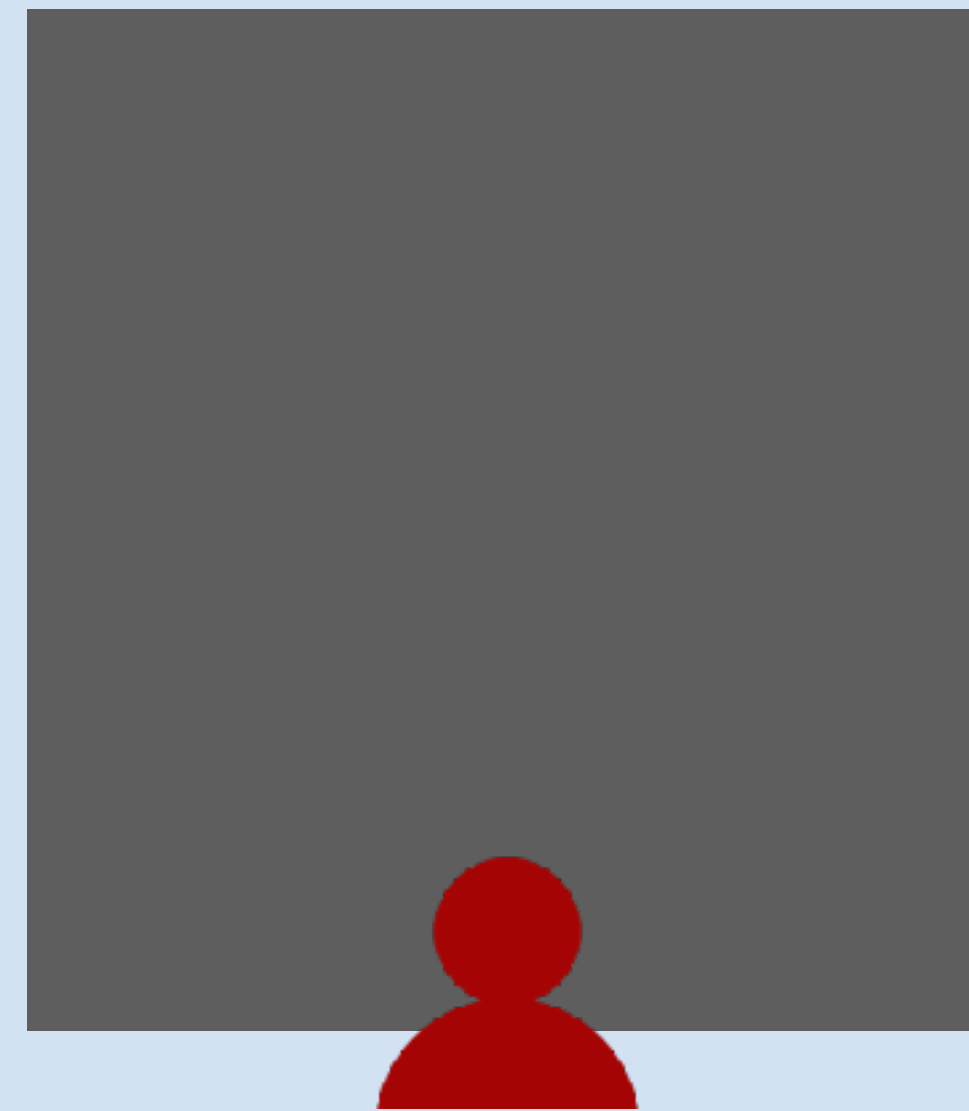
自らの視点で考え抜く

1. 楽天トラベルの体制
2. コミュニケーションについて
3. ユーザーテストについて
4. まとめ

お互いの意見が分かれる

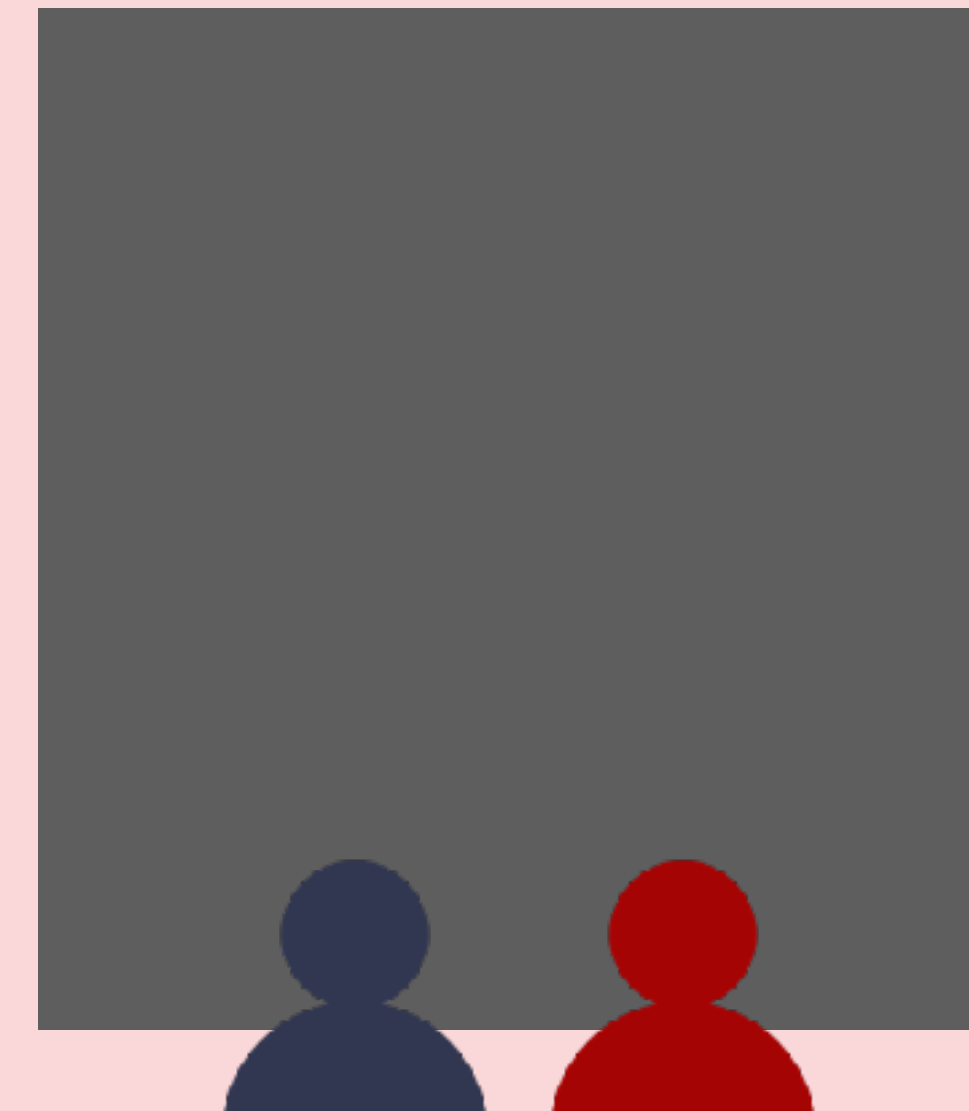


ハンバーガー
好き



ハンバーガー
嫌い

そのデザイン・機能でいいの？



ハンバーガー
にしましょう

お互いの意見が分かれる

そのデザイン・機能でいいの？

テストして確認してみましょう

ハンバーガー
好き

ハンバーガー
嫌い

ハンバーガー
にしましょう

ユーザーテスト



もっと気軽にテストをしましょう！

なぜ、ユーザーテスト？

- 中の人、制作者の常識が間違っていることがある
- 案件にフォーカスしていると視野が狭くなりがち

第三者・ユーザーから

ダイレクトなフィードバックを得られる

案件のアサイン

仕様書の作成

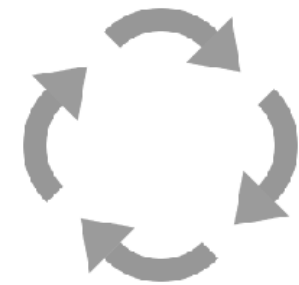
要件定義

ワイヤーフレーム

ユーザーテスト

仕様書の完成

議論



アップデート

UIデザイン

プロトタイプ

ユーザーテスト

レビュー

ローンチ

ワイヤーフレームを
考えているフェーズ

PMとデザイナーが
議論しているフェーズ

最終確認、もしくは
ローンチ後のチェック

ユーザーテストの方法

- A. 1on1 インタビュー調査
- B. オンラインユーザーテスト
- C. フォーカスグループインタビュー
など

1on1 インタビュー調査

- プロトタイプを触ってもらいながら、
どこでつまづくかを確認
- 社内で被験者を探す
- プロトタイプの不具合があってもフォローできる

オンラインユーザーテスト

- テスト対象のURLと、シナリオを入力
- 集まった候補から被験者を選ぶ
- コストを抑えて、早く・気軽に実施できる

- ユーザーテストは「課題を発見する」ことが目的
- 多数決ではない

ただの「意見」での議論から、
「データ」に基づく根拠のある議論ができる

ハンバーガー好き



PM

ハンバーガー嫌い



デザイナー

ハンバーガーメニュー
認知されていますね



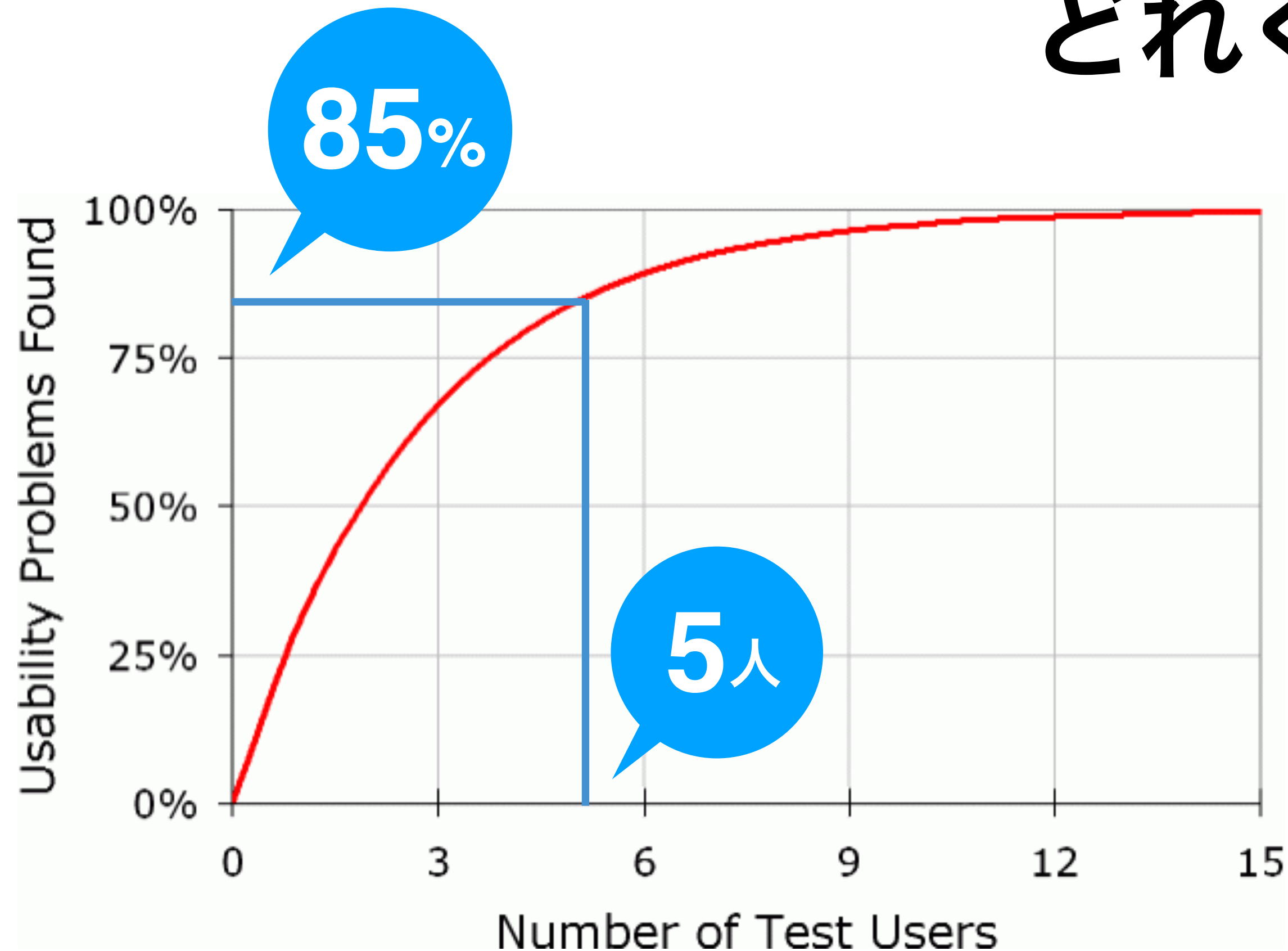
PM

本当ですね。
問題ないですね！



デザイナー

どれくらい？



- (ユーザー属性ごとに) 3~5人
- 5人より多くても
発見される課題の数は
あまり変わらない。

Why You Only Need to Test with 5 Users

<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>

闇

あるある (3)

クライアントが
イメージを持たず、
あとから修正が入る

デザイン後に
変更になることが多い

闇

あるある (3)

クライアントが
イメージが持てず、
あとから修正が
ワイヤーフレーム
どんどん変わっていく問題

デザイン後に
変更になることが多い

案件のアサイン

仕様書の作成

要件定義

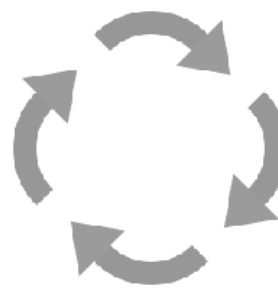
ワイヤーフレーム

ユーザーテスト

仕様書の完成

アップデート

議論



ユーザーテスト

レビュー

ローンチ

UI
プロトタイプ

初期段階からテストを実施して
ワイヤーフレームの変更を防ぐ

ワイヤーフレームに変更があっても
「データ」があれば納得感が異なる

レビュアーに何か言われても
「データ」と共に意見が言える

ユーザーテスト

- プロジェクトの**初期段階**でも有効
(ワイヤーフレーム作成中、デザイン中…)

**テストを通じて、ワイヤーフレーム、
デザインの精度を上げる**

1. 楽天トラベルの体制
2. コミュニケーションについて
3. ユーザーテストについて
4. まとめ

間

コミュニケーション

- 立ち位置を明確に
- 背景・課題を伝える
- 自らの視点で考え抜く

ユーザーテスト

- データに基づく
根拠のある議論を
- ワイヤーフレーム、
デザインの精度を上げる

VISUAL



espresso

Grumpy wizard
toxic brew for
Queen and Ja



roasting

Grumpy wizard
toxic brew for
Queen and Ja

ありがとうございました