

ITサービスや業務システムが、  
使いにくい、ユーザーに満足されないことの  
問題解決にご利用ください

## NTT ATのユーザビリティ・UXサービス

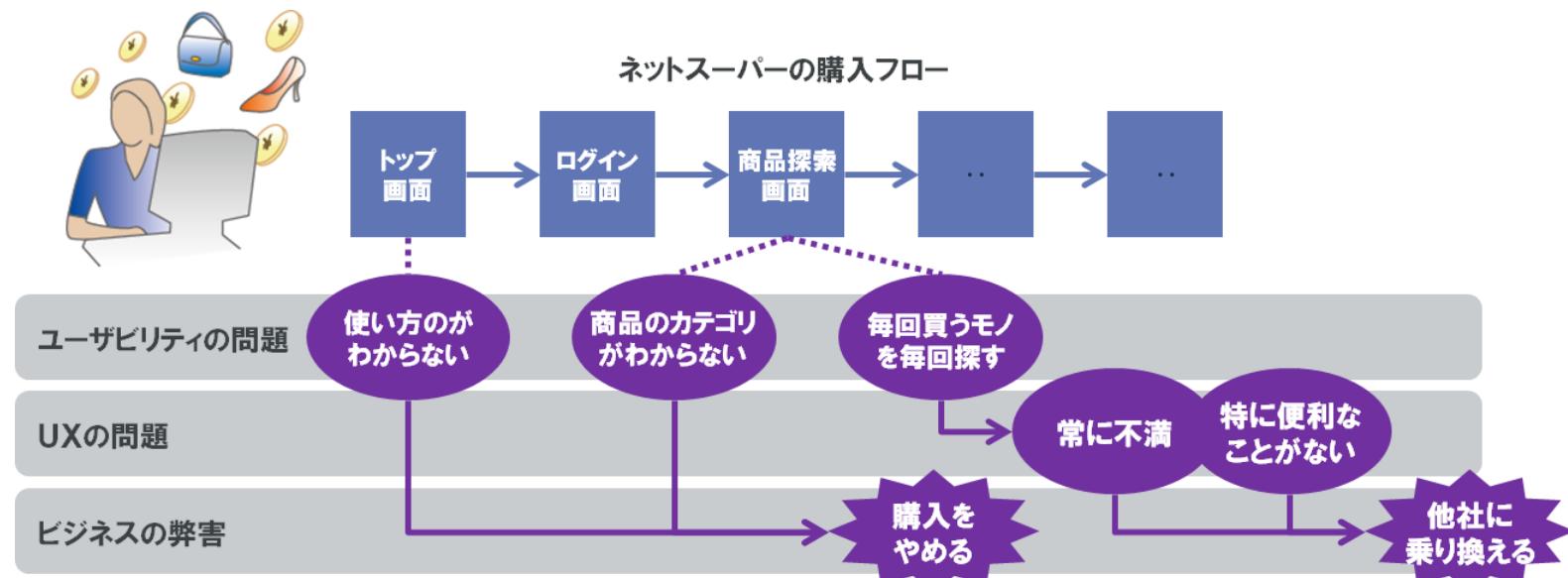
NTTアドバンステクノロジ株式会社

# ITサービス開発へのサービス導入効果

ITサービスのユーザビリティ・UXを向上させることで、ユーザー利用に関する問題をなくし、さらに利用価値を高め、ユーザーの継続利用に貢献します。

例えば、ネットスーパーなら、

購入の操作がわからない、購入したいモノの在処がわかりにくい、毎回購入しているものを毎回探すのが面倒、などの問題を解決し、販売の取りこぼしを削減。

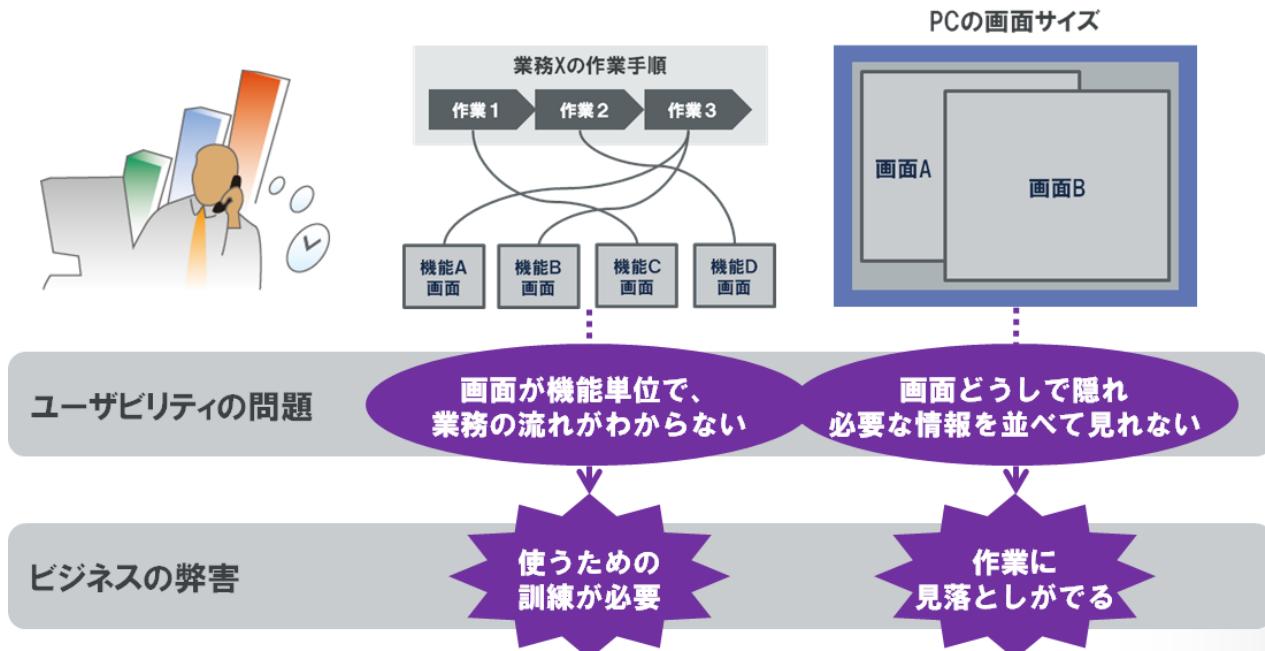


# 業務システム開発へのサービス導入効果

業務システムのユーザビリティ・UXを向上させることで、ユーザー利用に関する問題をなくし、業務システムを利用した時の作業効率の向上、作業ミスの削減に貢献します。

例えば、コールセンターの業務システムなら、

効率的に操作できずお客様への回答に時間がかかる、クレーム情報の入力ミスをする、などの問題を解決し、業務トラブルを削減。



# ユーザビリティ・UXの問題解決の効果

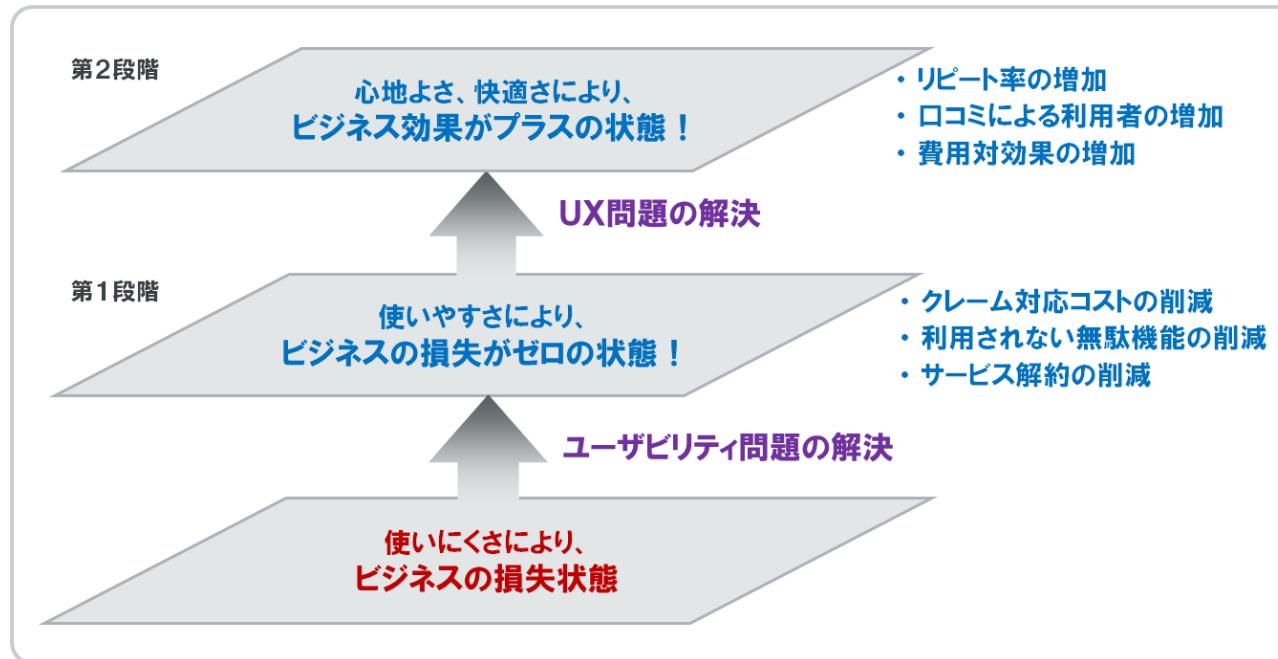
## ユーザビリティの問題解決の効果

サービスを使った時に、ユーザの目的を達成しやすくなります。

ユーザーのクレーム削減や解約削減、購入操作失敗の削減などによるビジネスの損失を抑えます。

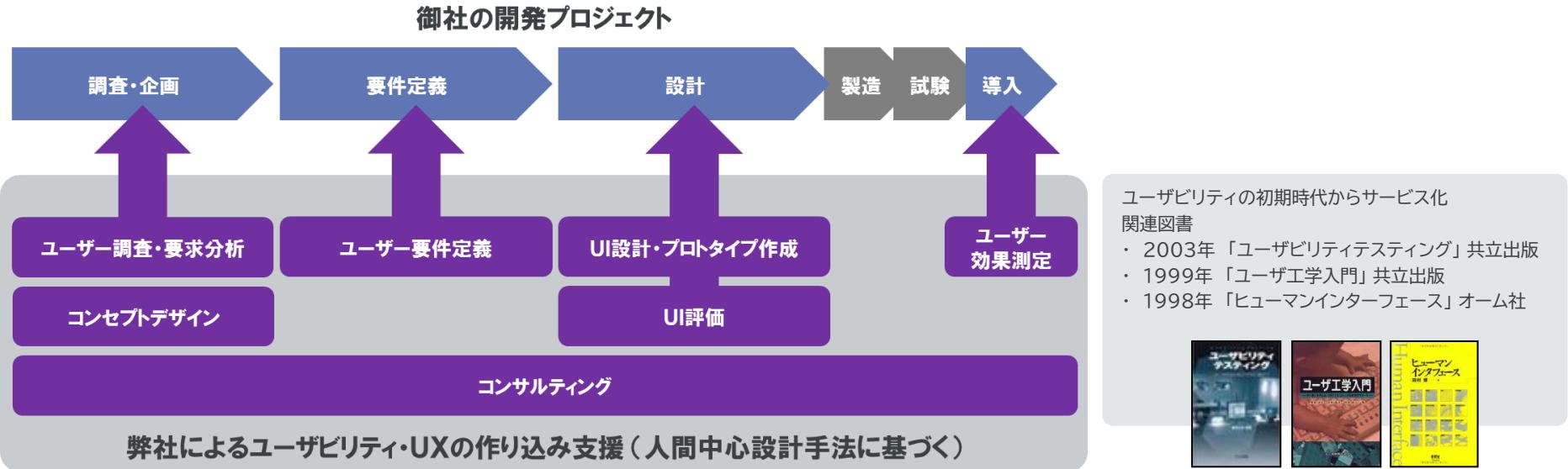
## UXの問題解決の効果

サービスを使った経験から得られる価値を高める(期待値を超える)ことで、よい心象を得やすくなります。ユーザーのリピートやレコメンドなど、ビジネスの向上が期待できます。



# NTTATのサービス概要

御社のITサービス開発プロジェクトにおいて、弊社の専門家が、ユーザビリティ・UXの作り込みをご支援いたします。



# ユーザビリティ・UXのサービスイメージ（調査・要求分析）

ユーザーの特徴や利用状況などを調査し、ITサービスのユーザー要求を分析します。  
お客様とITサービスのコンセプトを検討し、ユーザーのコンセプト受容性を調査します。



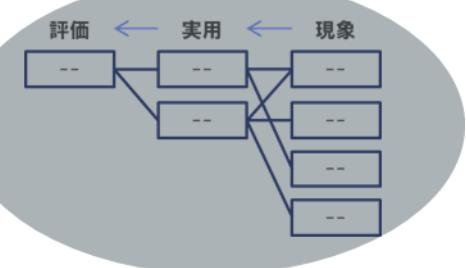
調査結果からユーザーをモデル化し、  
ITサービスに対する要求を導出



ユーザーにコンセプトを示す  
ITサービスの利用イメージを提示し、  
インタビュー



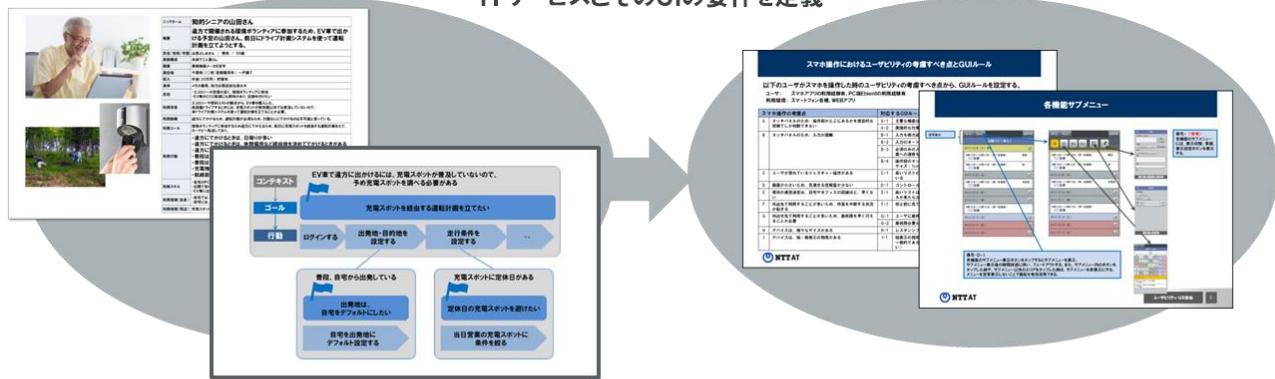
調査結果から  
ユーザーのITサービスに対する  
評価構造（良し悪しの理由）を導出



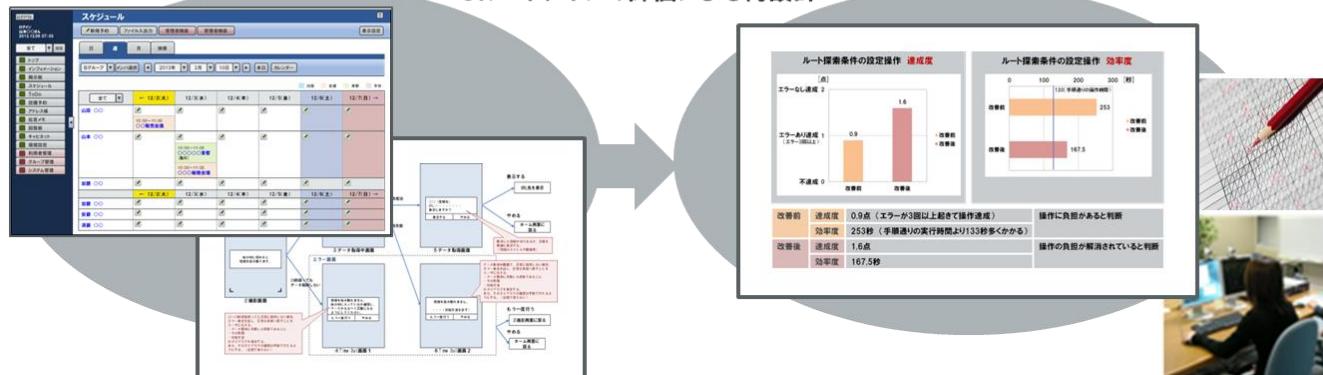
# ユーザビリティ・UXのサービスイメージ（UI設計・評価）

ユーザーの要求を満たすITサービスの要件定義をします。  
ユーザーの特性に合ったUIの設計や、設計解の評価をします。

## ユーザーの特徴、ゴールと活動を基に ITサービスとそのUIの要件を定義

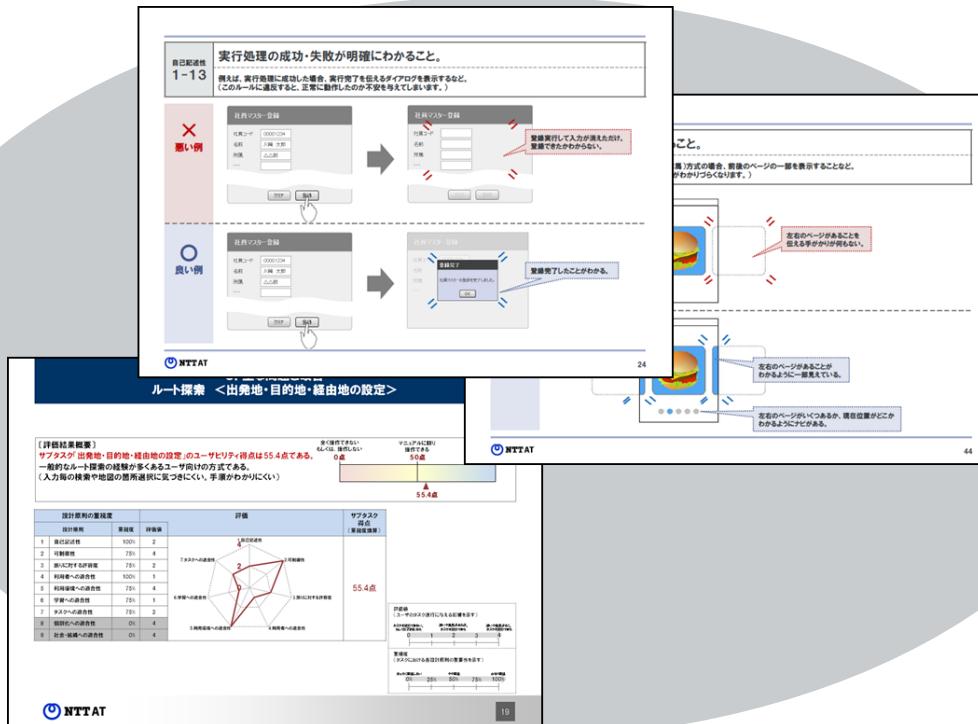


## UIの設計・デザイン、 UIプロトタイプの評価による再設計



## ユーザビリティ・UXのサービスイメージ（標準化）

企業のユーザビリティ・UXの開発力向上に目指したガイドラインを作成します。

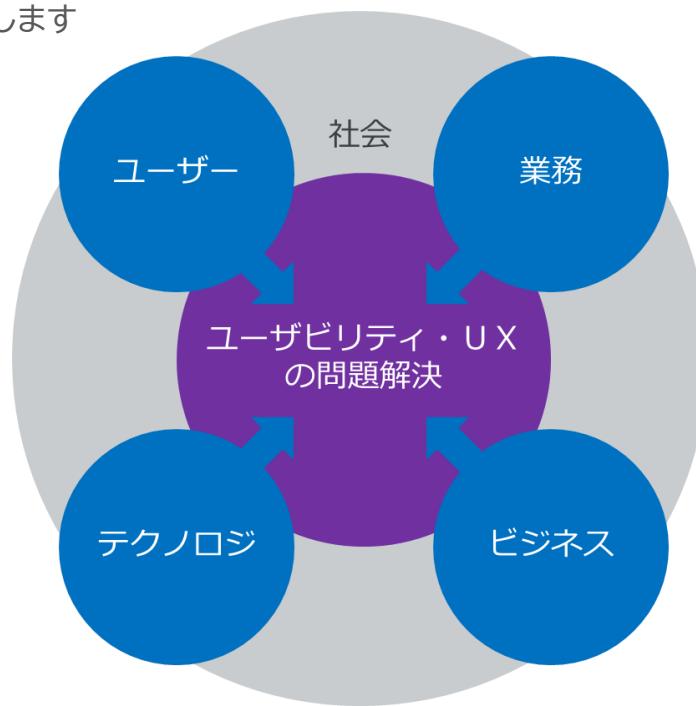


# NTTATのユーザビリティ・UXのアプローチ

4つの視点からユーザビリティ・UXの問題解決に取り組みます。

- ・ **ユーザー視点** : 期待に合った(もしくは超える)サービス、負担の少ない使い方へ
- ・ **業務視点** : 効率的、ミスの少ない作業へ
- ・ **ビジネス視点** : 企業が意図する使われ方へ
- ・ **テクノロジ視点** : トレンド技術による革新的な使い方へ

※弊社は、4つの視点のバランスを重視します



# (参考) サービスメニュー（人間中心設計に基づく開発サポート）

御社の開発プロジェクトの状況に応じて支援を行います。

メニュー		概要	主な手法
企画・計画時	ユーザ調査 	ターゲット調査	ユーザの特徴の把握を支援
		フィールド調査	製品・サービスの利用状況の把握を支援
		受容性調査・クレーム分析	製品・サービスの受容性・クレームの把握を支援
		ユーザビリティ評価	製品・サービスのユーザビリティのレベルや問題の把握を支援
		ユーザ要求分析	ユーザ調査の結果からユーザの要求出し、ユーザ要求を満たす開発要件の定義を支援
要件定義時	ユーザ要件定義		パフォーマンス測定、ヒューリスティックなど
設計時	UI設計・プロトタイプ作成 	UI設計、または改善案検討	UIの設計、改善事例の作成を支援
		UIプロトタイプ作成	UIの評価用プロトタイプの作成を支援
		タッチポイント設計	ユーザが関わるタッチポイント全体のフロー設計を支援
	ユーザ評価 	ユーザビリティ評価	設計解のユーザビリティの検証を支援
		受容性調査	設計解の受容性の検証を支援
導入後	効果測定	ビジネスデータ測定	製品・サービスのユーザビリティ・UXの効果の検証を支援
			アクセスログ解析、A/Bテスト、アンケート(SUS)など

\*各サービスの詳細は、お問合せください。

## (参考) サービスメニュー (人間中心設計の企業導入サポート)

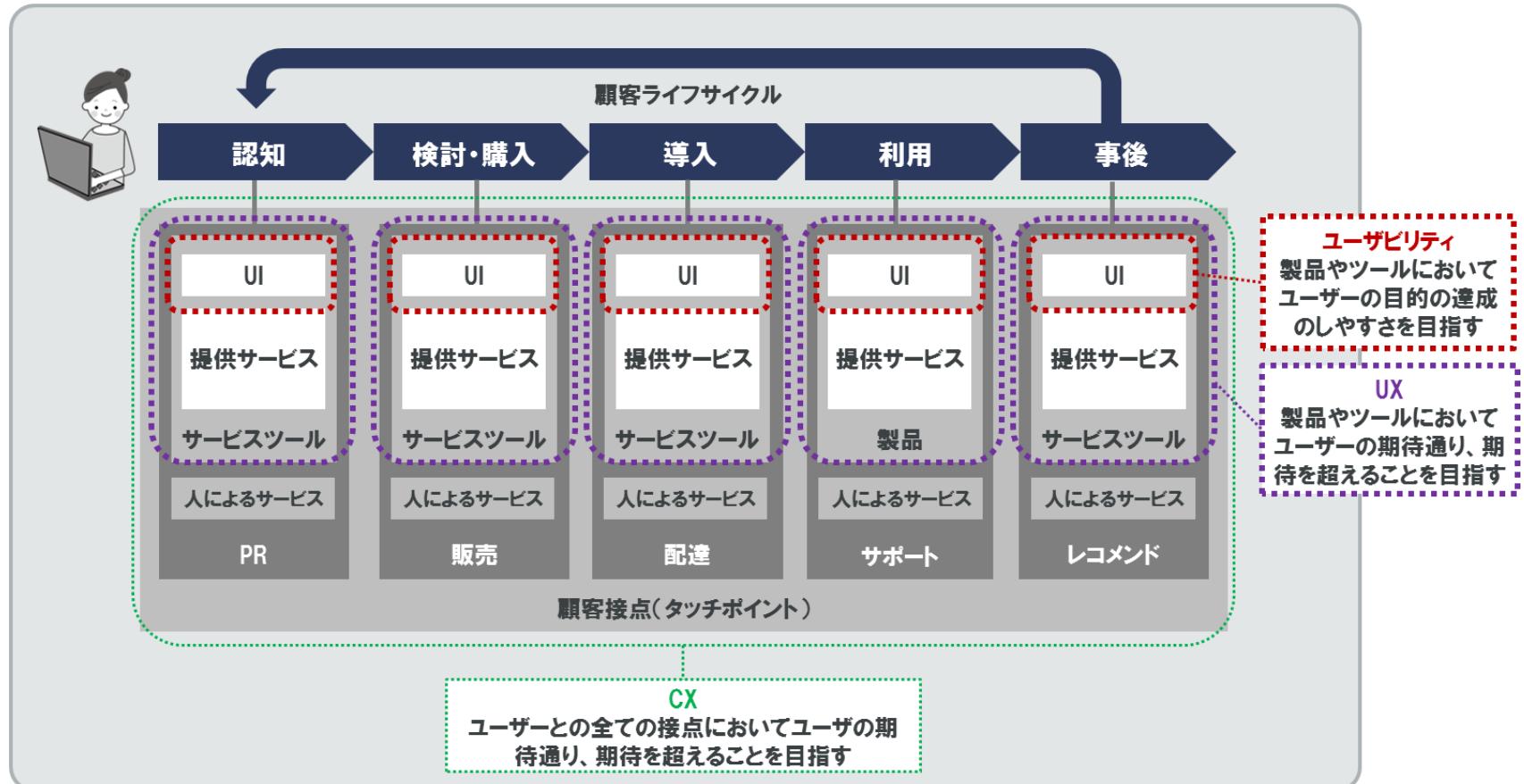
御社の組織の状況に応じて支援を行います。

メニュー			概要
人間中心設計プロセスの構築	準備	御社製品・サービスの調査	御社の主要製品・サービスのユーザビリティやUXの状況把握を支援します。
		御社ユーザ対応状況の調査	御社のユーザ対応の取組み状況・体制を把握します。
	標準化	ガイドライン作成支援	御社に応じた人間中心設計プロセス、原則、手法などのガイドライン化を支援し、ユーザ視点の製品開発の基礎作りに貢献します。
		チェックシート作成支援	御社のユーザビリティの基礎的問題の解決を行いやすくする、チェックシートの作成に貢献します。(導入がしやすく、全体的な品質の底上げに向いています)
人間中心設計プロセスの推進	啓蒙・教育	セミナー支援	プロセス導入時の説明会、プロジェクトにおける実践方法のセミナを代行し、ユーザ視点の製品開発の促進に貢献します。
	遂行支援	コンサルティング	人間中心設計プロセスの導入の相談、プロセス導入後の各プロジェクトでの相談に対応し、ユーザ視点の製品開発の促進に貢献します。
	管理	品質チェック支援	人間中心設計プロセスの遂行によって生まれるアウトプットの品質チェックを支援し、ユーザ視点の製品開発の管理や品質の担保に貢献します。
		効果測定支援	人間中心設計プロセスの導入によるビジネス効果測定を支援し、ユーザ視点の製品開発の管理や適正化に貢献します。
	効率化	パターン集作成支援	効果が高かった設計(利用品質が作り込まれた)のパターン化を支援し、ユーザ視点の製品開発の効率化に貢献します。

\*各サービスの詳細は、お問合せください。

## (参考) 対象範囲

主に情報システムのタッチポイントを対象にユーザビリティ・UXの向上を支援いたします。



## お問合せ先

御社の開発状況、予算事情に応じた対応が可能です。

気軽にお問合せください。

E-mail : [hcd@ml.ntt-at.co.jp](mailto:hcd@ml.ntt-at.co.jp)

NTTアドバンステクノロジ株式会社

ユーザビリティ/UX担当(人間中心設計専門家) : 鈴木三十志 五枝麻衣子