

感情推移可視化によるユーザーストーリーの 合意プロセスに関する考察

田村佳愛[†] 渡辺晴美[†]

概要: 本稿では、開発時の各メンバーの共通理解を築くために、感情推移の可視化・共有・記録を行うシステムについて述べる。思考の共通理解を容易にするユーザーストーリーマッピングという技術があるが、共通理解が合意まで結びつかないという課題がある。本稿では、これらの課題を解決するために、感情推移を可視化させるシステムについて提案する。

キーワード: 合意プロセス, ユーザーストーリーマッピング, 感情推移の可視化

1. はじめに

スマート技術の発展に伴い、ユーザに応じたシステムの需要が高まっている。筆者が掃除機ロボットを用いたプロジェクト開発を行った際、ユーザが欲しているシステムと開発したシステムとの隔たりを感じた。その原因は、開発時メンバーと完成イメージを共有することが難しい、ユーザの潜在的な要求が複雑であるため汲み取ることが難しいという大きく2点であると着目した。

このような問題を解決する技術として、「ユーザーストーリーマッピング」[1]という技術がある。思考を可視化することで、開発メンバー間の共通理解を容易に築くことが特徴である。しかし開発者がユーザの要求を把握しストーリーが明確化されたとしても、開発メンバーは要求に対してそれぞれ異なる印象を持つ。そのため複数の意見を一つに集約する際、メンバーの共通理解が合意に結びついたとは言いがたい。そこで合意に向かうプロセスの共通理解を深めるために、合意プロセスの明確化が必要であると考えた。

合意プロセスにおける共通理解を築くためには、メンバーの感情推移を可視化し記録することが有効である。そこで本研究では、感情の推移を共有し、合意プロセスの可視化を目標とする。しかし、ユーザの潜在的な要求を汲み取るためには、開発者がユーザ視点に立ち付加価値のあるアイデアを抽出していく課題が残る。

この課題を解決するために「デザイン思考」[2][3]と呼ばれる技術を用いる。人が無意識に感じ言葉にできないような問題をとらえる観察、ブレインストーミングによる融合によって斬新なアイデアを生み出す発想、プロトタイプを作成しその場で創造を行う試作を繰り返しながら協創する活動のことである。この技術を基にアイデアを創造することで、感性を駆使した視点を用いて顧客価値を重視しながら新たなモノ・サービスを創造することが可能となる。従って、よりユーザの視点に近づき加価値のある開発を行うことができる。

この「ユーザーストーリーマッピング」と「デザイン思考」を組み合わせることで、付加価値のあるアイデアを生

み出し、感情推移を可視化することで共通理解を深め合意プロセスの明確化を築くシステムを目指す。

具体的には、場所や時間を問わない会議実現のため、スマートフォンのチャット機能を使った、感情推移の可視化を記録する議事録システムである。以下本研究の要求分析方法、適用例、今後について述べる。

2. 感情推移の可視化・共有・記録方法

本研究のアプローチについて以下に述べる。図1はその流れであり、示した3つの番号に沿って説明する。

- ① ユーザータスクカード: システム化するユーザの行動に関する物語について記述するカード。デザイン思考に基づいて抽出する。ユーザーストーリーマップ中のバックボーン、物語の流れに従って記述を行い、ユーザの分析とストーリーの流れを作成。その後メンバー各自が自由にユーザータスクの詳細についてカードに記す。
- ② 共通理解支援システム: 合意に至る過程について絵文字や写真による感情を含めた議事録システム。メンバーの発言に対して、共感や疑問等自分の感情を投票することで共通理解を可視化している。スマートフォンやパソコンを使用し、チャット形式にすることにより、学生が継続して利用しやすい工夫をする。
- ③ ユーザーストーリーマップ: 仮想のユーザ像の分析であるバックボーン、物語の流れであるナラティブフロー、ユーザータスク詳細の3領域で構成される。それぞれカードに記し、該当する領域へ並べていく。共通理解支援システムで反映についての合意が行われたユーザータスクカードは、ストーリーマップへ反映していく。

現時点では一度ユーザータスクカードのみを利用した開発(チケット発行)を実施し、問題点を洗い出した。その

[†] 東海大学情報通信学部組込みソフトウェア工学科

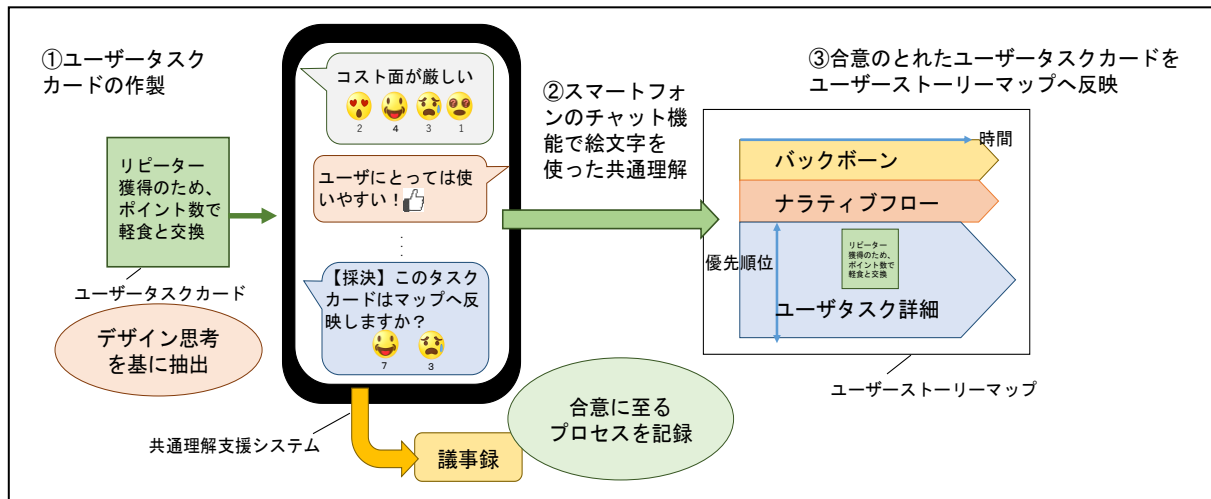


図 1 ユーザーストーリーマップへ反映する合意の流れ

後図 1 の②に示すツール化に必要な要件について分析した。

2.1 適用例

前節では本研究のアプローチと現状、今後について述べた。以下感情推移の可視化・共有・記録方法について適用例を述べる。図 1 に示した 3 つの番号に沿って説明する。例として映画館のポイントカード利用システムの開発を行うと仮定する。完成したマップを図 2 に示す。

① ユーザーストーリーマップ中のバックボーンとナラ

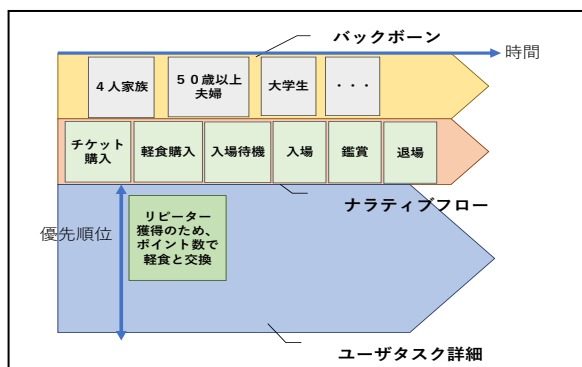


図 2 ユーザーストーリーマップ完成図

ティブフローについて作成する。

バックボーン：家族（35 歳男性，29 歳女性，5 歳男児，1 歳幼児で構成される 4 人），大学生（21 歳），50 歳以上の夫婦。

ナラティブフロー：チケットの購入，軽食の購入，入場まで待機，入場，鑑賞，退場。

以上を作成後，デザイン思考を基にメンバー各自ユーザータスク詳細についてカードを作成する。（例：リピーター獲得のため，ポイント数で軽食と交換）

② ユーザータスクカードについて，共通理解支援システムを利用し合意までの話し合いを行う。自分以外のメンバー発信した意見に対して，自分の印象，感情をスタンプで投票する。その合意までの会話の流れを議事

録として記録し，いつでも閲覧を可能とすることで，合意までのプロセスを明確化する。

③ 共通理解支援システムで合意を採ったカードを，ユーザーストーリーマップへ反映する。

3. おわりに

本稿では，開発時の共通理解とユーザの潜在的要求の実現という課題解決へ向けて，デザイン思考を基に抽出したユーザの潜在的要求を，感情推移の可視化による合意プロセスの明確化へ向けた要求分析方法について述べた。今まで主流であった文字のみのドキュメントでは伝わりづらかった感情表現が，スタンプや絵文字を使うことで感情を可視化できるようになり，円滑に楽しく感情を伝えることが可能となる。

今後は，本稿の要求分析方法を基に図 1 の②のツール化を目指したい。学生が継続して使いやすいシステム開発のために，共通理解支援システムとユーザーストーリーマップングについて，デザイン思考を取り入れたプロトタイプの作成を行うことによって，利便性向上を目指す。

参考文献

- [1] 川口恭伸監修，長尾高弘翻訳，Jeff Patton. ユーザーストーリーマップング. オライリージャパン, 2015.
- [2] 慶應義塾大学大学院システムデザイン・マネジメント研究科. システムデザイン・マネジメントとは何か. 慶應義塾大学出版会, 2016.
- [3] 前野隆司. システム×デザイン思考で世界を変える 慶應 SDM「イノベーションのつくり方」. 日経 BP, 2014.