

『UX戦略』出版記念イベント

「UX戦略」の 基礎知識と最新動向

2016年7月11日

ソシオメディア株式会社

篠原 稔和

自己紹介の前に！



<https://www.sociomedia.co.jp/515>



今年の秋に出版へ

- ・ 著者が2人から3人へ
- ・ タイトルが「IA for the World Wide Web」から「IA for the Web and Beyond」へ
- ・ 「新しいデジタルリテラシーの教科書」的な存在！

ソシオメディア株式会社



UX戦略コンサルティング

ネットワーク社会が到来し、経営戦略の要が「改善（インプルーブ）」から「革新（イノベーション）」にシフトしはじめた現在、企業経営者や事業リーダーには UX（User Experience：利用者体験）戦略への取り組みが求められています。



デザイン・リサーチ

優れた UX を実現するためには優れた洞察が必要です。ユーザーがあなたの製品／サービスとどのように接し、どのように感じ、どのように振る舞うのか。ユーザー観察やユーザビリティ専門家の知見から調査し、課題を抽出します。



コンセプト・デザイン

企画のスタートはデザインのスタートを意味します。柔軟な反復式のプロセスによってサービス立ち上げ／改修を行うには、思いついたアイデアをコンセプトデザインとしてすぐに目に見える形にしなければいけません。



ユーザーインターフェース・デザイン

ユーザーとシステムの間のやりとりはすべて UI を通じて行われます。ユーザビリティ工学や UI デザイン原則といった知見から、ビジネスゴールとユーザーニーズを繋ぐ優れた UX を実現します。

UX戦略コンサルティング

UXデザインコンサルティング

篠原 稔和

- 各種企業へのUX戦略コンサルティング
- UX戦略に関わる各種リサーチ
- UX戦略フォーラムの企画・主催

Sociomedia

User Experience Design Consulting



Sociomedia is a design consulting company based in Tokyo. We are specializing in offering great user experiences of various information technologies and services for enterprise, web, mobile, and more. Our solutions are backed up with the expertise in human-computer interaction, usability engineering, and information design.



UX Strategy

UX Strategy is a business strategy which focuses on the proactive management of customer experience values, and promote the administration, operation, or implementation of/in the corporate structure and activities by placing the philosophy of user experience at the center of the organization. We help your UX strategy for realizing the innovative ideas.



UX 戦略コンサルティング

革新的なアイデアを具現化するための UX 経営戦略を支援します。

ネットワーク社会が到来し、経営戦略の要が「改善（インプルーブ）」から「革新（イノベーション）」にシフトしはじめた現在、企業経営者や事業リーダーには UX（User Experience：利用体験）戦略への取り組みが求められています。

UX 戦略とは、企業戦略として顧客の経験価値を積極的にマネジメントすると同時に、それを実現するための組織と活動を管理、運営、推進することです。ソシオメディアは、製品やサービスの価値から経験の価値へ視点を移した組織横断的なチーム編成による経験価値志向型の事業運営を支援します。

UX 経営戦略策定支援

イノベーション
据えた「製品

UX戦略の策定

計、開発、評価を支援します。また、顧客経験やユーザー体験を中心に

UX リーダーシップ開発支援

UX 戦略を成
ルと役割を引

UXリーダー養成のための研修

UX メトリクス設計支援

貴社が提供する UX を数値化して定量的にビジネス評価するための手法と基準体系づくりを支援します。

UX メトリクスを適切に定義・評価することで、顧客の体験価値を向上させ、ブランドロイヤリティ、売上向上、新規顧客の獲得、利用者数の増加、利用率の向上、ユーザー視点課題抽出を行います。

UX評価の体系づくり

フレームワークを策定し、分析および

UX 総合アプローチ支援

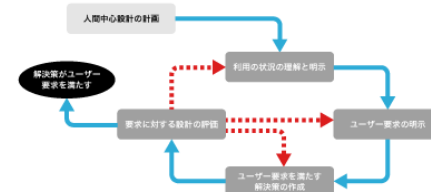
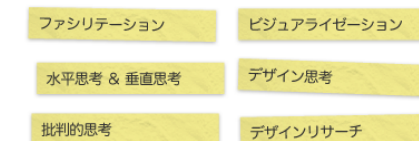
UX マップ作
するために

UX組織づくりの支援

モバイル開発など、優れた UX を実現

相談・依頼

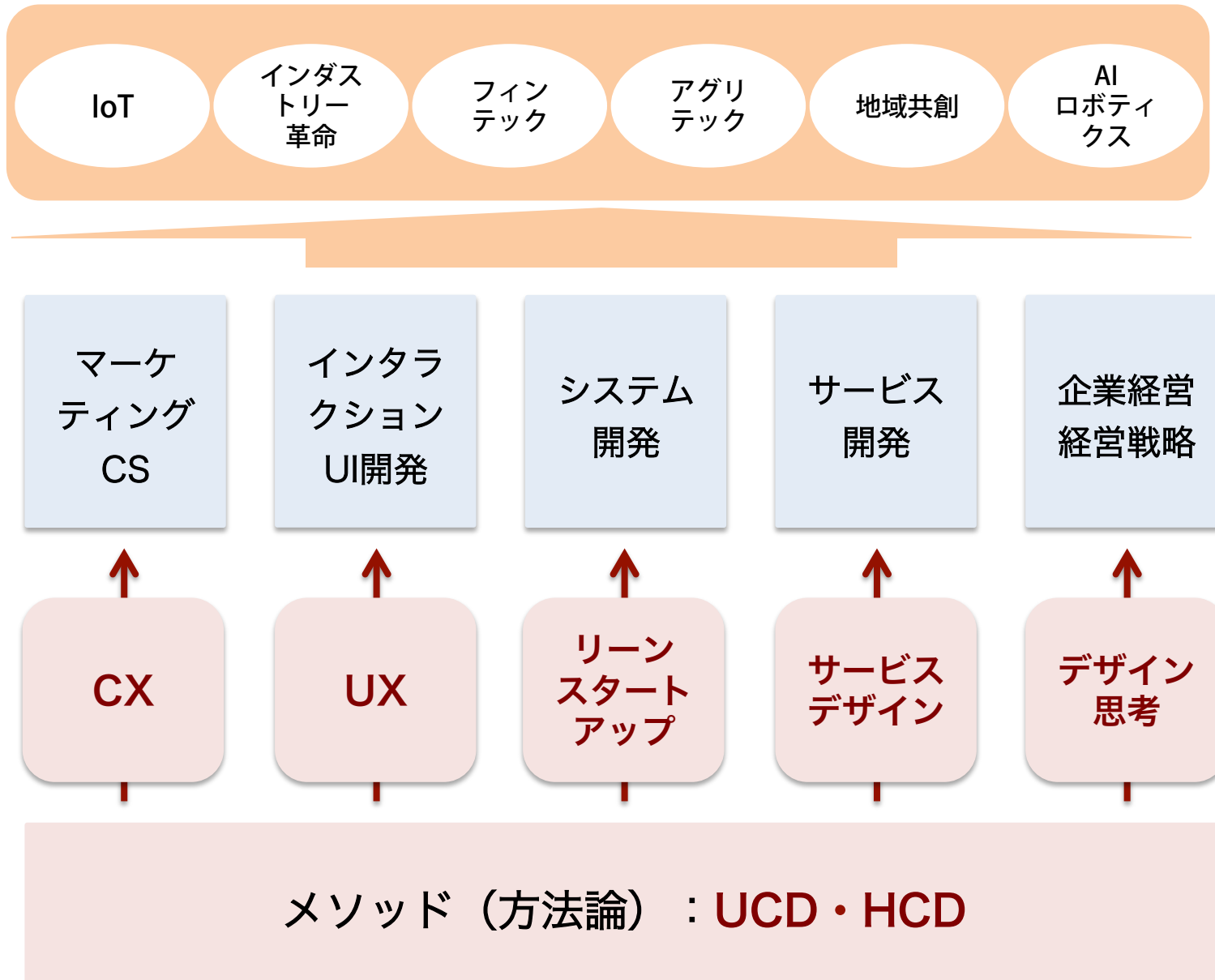
お客様の事業内容に応じて個別にご提案を作成します。まずは問い合わせフォームからお気軽に相談ください。



<https://www.sociomedia.co.jp/4640>

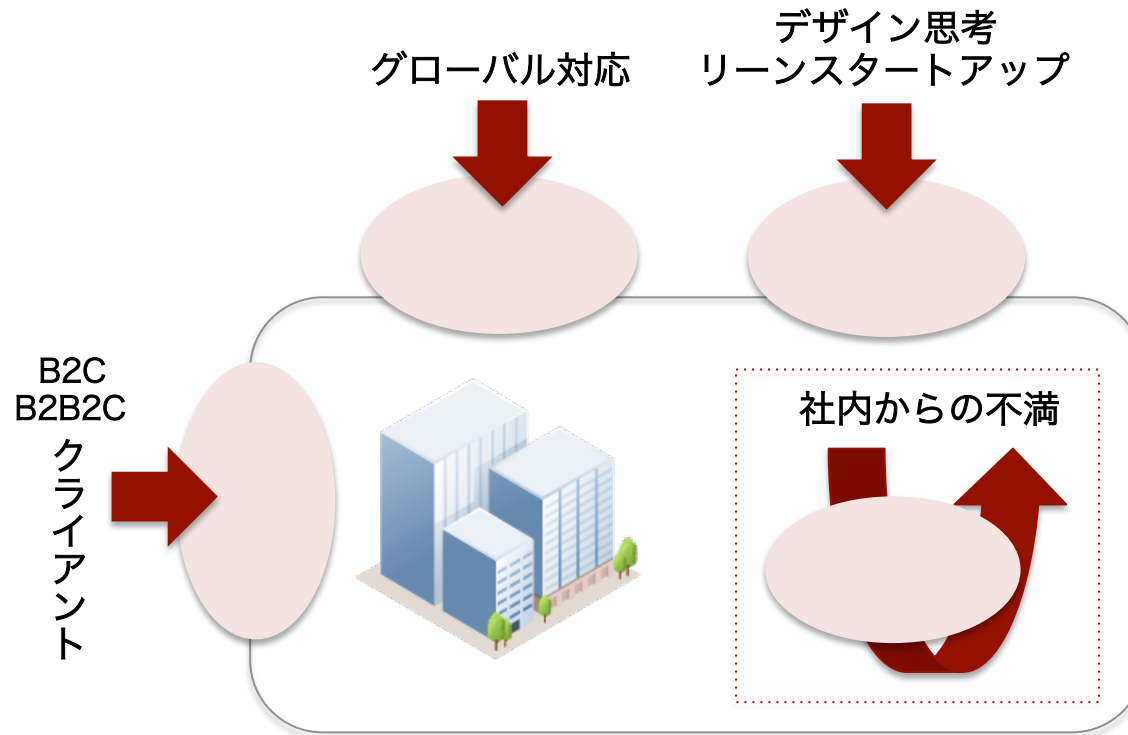
UXの潮流 & UX戦略への流れ

UXの潮流

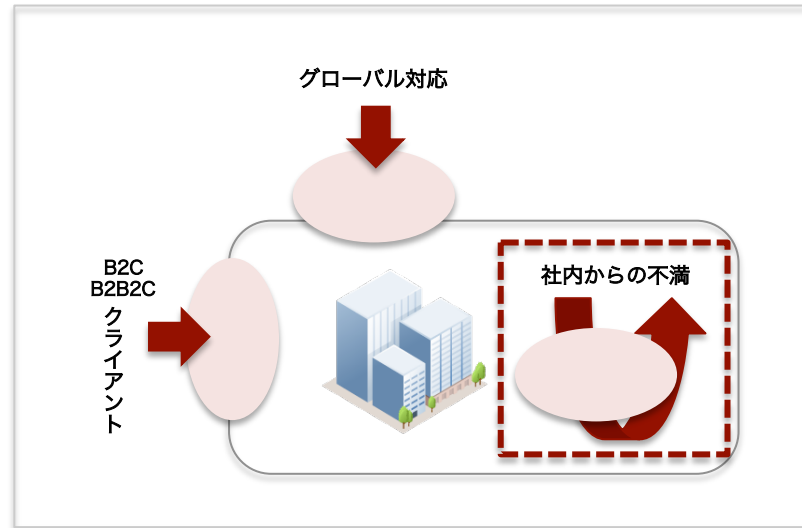


UXの潮流

UXへの対応が求められる背景



UXの潮流



新しい世代の社員からの不満・働き上げ



日常のB2CUIとB2BシステムUIとの比較劣位&UXアプローチへの共感

UX戦略への流れ

IoT

インダ
ストリー
革命

フィン
テック

アグリ
テック

地域共創

AI
ロボティ
クス

- ・ メソッド（方法論）や手法の新規性
- ・ アイデア発想法としての理解
- ・ 行動スタイルへの変容の促し

企業経営
経営戦略



2章 UX戦略の4つの基本要素：まとめ
「UX戦略とは、思考方法のことである。」

デザイン
思考

メソッド（方法論）：**UCD・HCD**

UX戦略への流れ

UX戦略フォーラム（2014～）

UXSF

Sociomedia UX Strategy Forum



UX Leadership



UX Methods



UX Metrics



UX Management

ソシオメディア UX戦略フォーラム

企業環境のグローバル化による製品の低価格化とネットワーク環境の劇的な変化とによって、経営戦略の要が改善（インプルーブ）から革新（イノベーション）へとシフトし始めています。

そこで企業経営者や事業リーダーには、あらたな発想でユーザーとサービスとをつなぎ、今までにない価値を生み出すことが求められるようになってきました。すなわち「UX（User Experience：利用者体験）」からの戦略が必要な時代を迎えているのです。

UX戦略とは、企業戦略として顧客の経験価値を積極的にマネジメントすると同時に、企業の中核にUXを捉えるための組織活動を管理、運営、推進することを指しています。

UX戦略を探究していく上で、私たちは4つのテーマ「UXマネジメント」「UXメソッド」「UXメトリクス」「UXリーダーシップ」を設定しました。

ソシオメディアUX戦略フォーラムではこれらのテーマを軸に、イベントや各種情報を通じて、UX戦略に関するさまざまな情報や議論の場を提供していきます。

2015年がUX戦略イベントのメルクマール



Sociomedia User Experience Design Consulting

UXSF

Sociomedia UX Strategy Forum

ソシオメディア UX戦略フォーラム

企業環境のグローバル化による製品の国際化とネットワーク環境の激的な変化によって、顧客体験の改善（インベリジョン）から革新（イノベーション）へとシフトし始めている。

そこで本展覧会や事業リーダーには、あるべき未来でユーザーとサービスをつなぐ、今までにない価値を生み出すことが求められるようになってきました。すなわち「UX（User Experience：利用体験）」から戦略的な価値を定めているのです。

UX戦略とは、企業環境として顧客の体験価値を戦略的にマネジメントすると同時に、企業の中にUXを浸透するための組織体制を構築、運営、推進することを指しています。

UX戦略を推進していく上で、私たちは4つのテーマ「UXデザイン」「UXリサーチ」「UXテスト」「UXコミュニケーション」を提案しました。

ソシオメディアUX戦略フォーラムではこれらのテーマを軸に、イベントや各種情報を通じて、UX戦略に関するさまざまな情報や議論の場を提供しています。

Japanese / English

USA CONFERENCE MASTERCLASSES EUROPE CONFERENCE SPONSOR BLOG CONTACT

Sign Up for UX STRAT Event Updated [Submit](#)

UXSTRAT

UX / CX / Product / Service Design

September 14-16, 2016
Providence, RI

UX STRAT USA 2015 Program

© 2016 Paul Bryan

STRATEGIES SUMMIT
NOV 2-4, 2015
SAN FRANCISCO
IMPLEMENTING A SUCCESSFUL STRATEGY
AT THE INTERSECTION OF UX AND BUSINESS

REGISTER BROCHURE AGENDA

CODE OF CONDUCT

© 2015 Global Strategic Management Institute

Enterprise UX 2015
May 13-15 • San Antonio, TX

The Enterprise UX 2015 conference was dedicated to delivering useful, delightful, and humane experiences to people who work for and in enterprises. We covered four themes:

How to Succeed when Everyone is Your User Growing UX Talent and Teams Designing Design Systems The Politics of Innovation

REGISTER NOW

Insight at Scale Craft amid Complexity Enterprise Experimentation Designing Organizational Culture

Enterprise UX 2016
June 8-10 • San Antonio, TX

ABOUT SPEAKERS THEMES PROGRAM SPONSORS LOCATION NEWS

The Enterprise UX 2016 conference was dedicated to delivering useful, delightful, and humane experiences to people who work for and in enterprises. We covered four themes:

How to Succeed when Everyone is Your User Growing UX Talent and Teams Designing Design Systems The Politics of Innovation

REGISTER NOW

© 2015 Rosenfeld Media

UX戦略フォーラム

UX戦略フォーラムのフレームワーク



UX Leadership



UX Methods



UX Metrics



UX Management

これまでのイベント

2016 Spring

イノベーション組織の推進

- イベントレポート MdN Design Interactive
- イベントレポート ソシオメディア

UXリーダーシップ



2015 Fall

メトリクスの探求

- イベントレポート MdN Design Interactive

UXメトリクス



2015 Summer

メソッドの基盤

- イベントレポート MdN Design Interactive
- UXデザインのスペシャリストが語る「メソッドの基盤」 Biz/Zine

UXメソッド



2015 Spring

イノベーションのためのUXマネジメント

- イベントレポート MdN Design Interactive

UXマネジメント



2014 Winter

UXメトリクスの理論と実践

- イベントレポート MdN Design Interactive

UXメトリクス



2014 Spring

UXの最新動向とUX戦略の実践



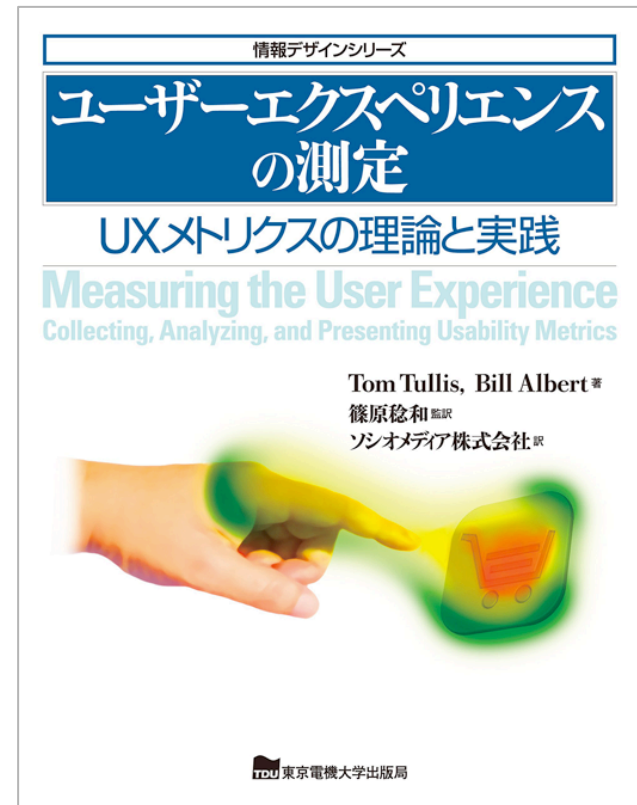
UXメトリクス (2014)



INTRODUCTION TO UX METRICS

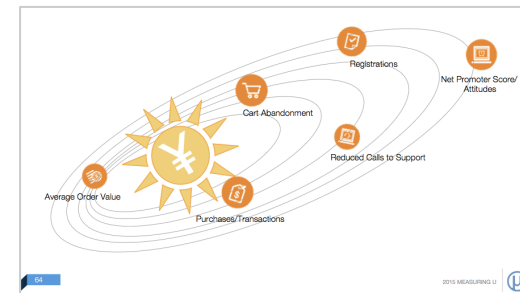
Bill Albert, PhD
Executive Director
Bentley University User Experience Center

December 3, 2014



<https://www.sociomedia.co.jp/5295>

UXメトリクス (2014)



Measuring The User Experience: Methods, ROI & NPS

Jeff Sauro



「UXのROIを探る10のメトリクス」
<https://www.sociomedia.co.jp/6691>

「対談：UXの投資対効果とは？」
<http://bizzine.jp/article/detail/1172>

UXリーダーシップ (2016)



<https://www.sociomedia.co.jp/7177>

UXリーダーシップ研究例：ロールモデル

営業だけど、エンジニアだけど、
建築専門だけど..... UXを活かしたい



[名前] 安藤はじめ

[職業スキル] 若手。
指示された業務は
手順通り遂行することができる

[きっかけ] 上司の指示で研修に参加

[業務/環境/背景] 最近、周辺でUXやデザイン思考が流行っている。出来れば同期よりは先に知ってカッコよく業務に取り入れたい。

他領域に進む/
UXを活かす

プロジェクトマネジメントに
UXを活かしたい



[名前] 伊藤さとる

[職業スキル] リーダー。
自部門の業務全般についての確に処理できる

[きっかけ] セミナーに参加

[業務/環境/背景] 上司や上層部は、製品の新たな価値創出とリスクの回避のために、ユーザーボイスやユーザー評価の重要性に注目している。そのようなタスクが、これまでの自部門のプロセスにはない。

スペシャリスト志向
(深める)



[名前] 宇藤しょう子

[職業スキル] 中堅、担当業務について
独力で遂行できる

[きっかけ] 使いやすさ、UXに興味がある

[業務/環境/背景] 自分のスキルを上げることで、
自社の製品の使いやすさやユーザー
体験の向上に貢献できる立場にいる。

ビジネス志向
(共有・展開する)



[名前] 江藤すすむ

[職業スキル] リーダー。
自部門の業務全般についての確に処理できる

[きっかけ] 問題解決の手段になりそう

[業務/環境/背景] 自分が担当している製品の新たな価値創出とリスクの回避を行う責任を担っている。ユーザーボイスやユーザー評価の重要性が世の中で注目されていることは知っている。

UXのプロフェッショナル

UXを極める

UXを中心にした
組織・事業マネジメント

営業だけど、エンジニアだけど、
建築専門だけど..... UXを活かしたい

他領域に進む/
UXを活かす

プロジェクトマネジメントに
UXを活かしたい

[名前] 安藤はじめ

[職業スキル] 若手

1. 建築設計事務所で アーキテクト

した業務は
の遂行することができる
指示で研修に参加

[業務/環境/背景] 最近、周辺でUXや
いる。出来れば同期
コよく業務に取り入



スペシャリスト志向
(深める)

[名前] 宇藤しょう子

[職業スキル] 中堅、担当業務について
独力で遂行できる

2. ネットベンチャーで UX担当

やすさ、UXに興味がある
のスキルを上げることで、
の製品の使いやすさやユーザー
体験の向上に貢献できる立場にいる。

UXのプロフェッショナル

UXを極める

[名前] 伊藤さとる

[職業スキル] リーダー。
自部門の業務全般についての確に処理でき
る

[きっかけ] セミナーに参加

[業務/環境/背景] 上司や上層部は、製品の新たな価値創出と
リスクの回避のために、ユーザーボイス
やユーザー評価の重要性に注目している。
そのようなタスクが、これまでの自部門の
プロセスにはない。

3. SAPで製品担当役員

[名前] 江藤すすむ

[職業スキル] リーダー。
自部門の業務全般についての確に処理できる

4. GEでエクスペリエンス 担当役員

[業務/環境/背景] 価値創出と
いる。ユー
ザーボイスやユーザー評価の重要性が世の中
で注目されていることは知っている。

UXを中心にした
組織・事業マネジメント

営業だけど、エンジニアだけど、
建築専門だけど..... UXを活かしたい



【業務/環境/背景】

安藤はじめ

若手。
指示された業務は
手順通り遂行することができる

上司の指示で研修に参加

最近、周辺でUXやデザイン
がある。出来れば同期より
こよく業務に取り入れた

他領域に進む/
UXを活かす



プロジェクトマネジメントに
UXを活かしたい

【名前】

伊藤さとる

【職業スキル】

3. Yahoo!でCEO

【きっかけ】

セミナーに参加

【業務/環境/背景】

上司や上層部は、製品の新たな価値創出と
リスクの回避のために、ユーザーボイス
やユーザー評価の重要性に注目している。
そのようなタスクが、これまでの自部門の
プロセスにはない。

スペシャリスト志向
(深める)

ビジネス志向
(共有・展開する)



【名前】

宇藤しょう子

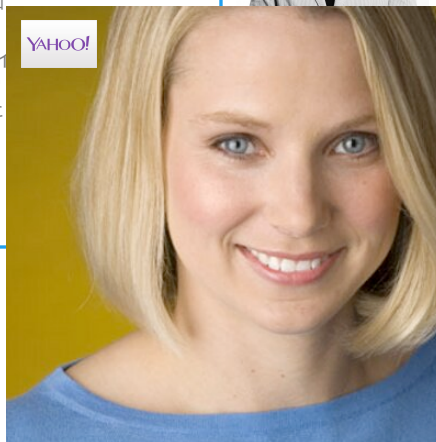
【職業スキル】

中堅、担当業務について
独力で遂行できる

1. GoogleでUXデザイナー

やすさ、UXに興味がある

のスキルを上げることで、
の製品の使いやすさやユーザー
体験の向上に貢献できる立場にいる。



【名前】

江藤すすむ

【職業スキル】

リーダー。
自部門の業務全般についての確に処理できる

【きっかけ】

2. GoogleでUX担当役員

と
ユーザーボイスやユーザー評価の重要性が世の中
で注目されていることは知っている。

UXのプロフェッショナル

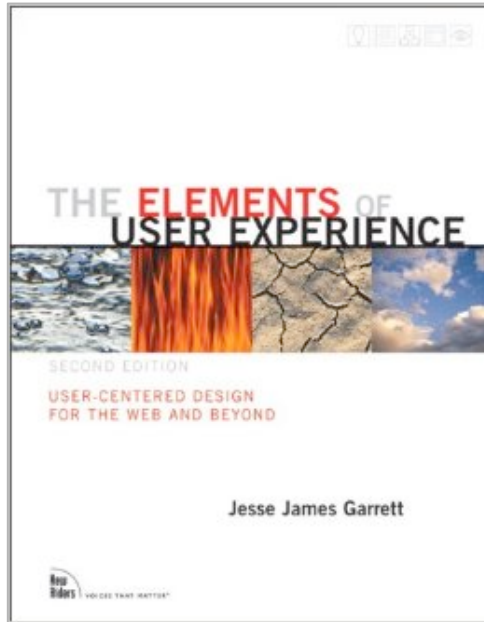
UXを極める

UXを中心にした
組織・事業マネジメント

『UX戦略』のポイント



読んで感じたこと



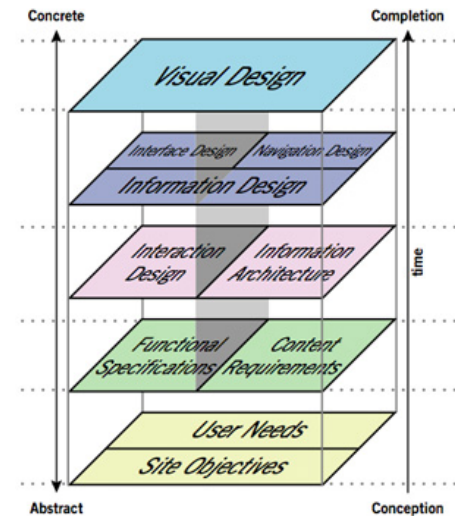
1. ユーザーエクスペリエンスが重要なわけ
 2. 段階という考え方
 3. 戦略段階：サイトの目的とサイトニーズ
 4. 要求段階：機能仕様とコンテンツ要求
 5. 構造段階：インタラクションデザインと情報アーキテクチャ
 6. 骨格段階：インターフェースデザイン、ナビゲーションデザイン、そして情報デザイン
 7. 表層段階：ビジュアルデザイン
 8. 段階の適用
- 付. IAの再考

<https://www.sociomedia.co.jp/233>

注) シロクマ本と同様、版が変わって、サブタイトルが「For the Web and Beyond」へ



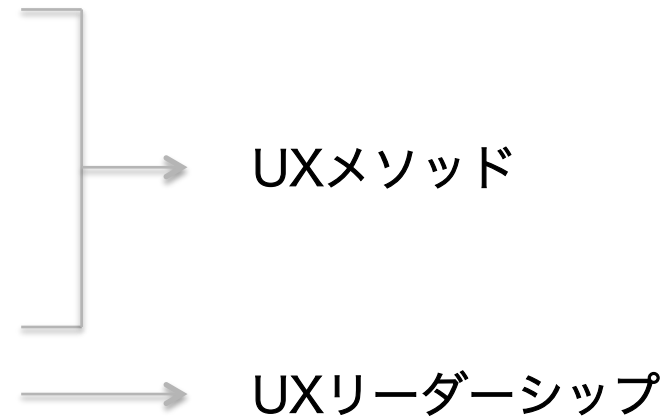
1. UX戦略とは何か
2. UX戦略の4つの基本要素
3. バリュープロポジションの検証
4. 競合調査
5. 競合分析
6. バリューイノベーションのストーリーボードへの展開
7. 実験用プロトタイプの実作
8. ゲリラユーザー調査の実施
9. 顧客獲得のためのデザイン
10. UX戦略家たち
11. 結び目をほぐく



サブテーマへの分解



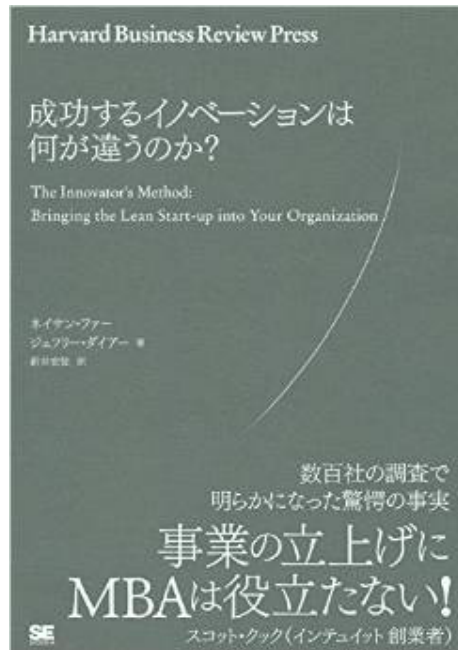
1. UX戦略とは何か
2. UX戦略の4つの基本要素
3. バリュープロポジションの検証
4. 競合調査
5. 競合分析
6. バリューイノベーションのストーリーボードへの展開
7. 実験用プロトタイプの実作
8. ゲリラユーザー調査の実施
9. 顧客獲得のためのデザイン
10. UX戦略家たち
11. 結び目をほどく



メソッド：参照すべき書籍



Jaime Levy ■
安藤 幸央 ■■
長尾 尚弘 ■■



©SHOEISHA

まえがき

はじめに

第1章 イノベーション実現メソッド

第2章 不確実な時代のリーダーシップ

第3章 インサイト:サプライズを味わう

第4章 課題:片づけるべき用事の発見

第5章 ソリューション:最小限の「優れた」製品のプロトタイピング

第6章 ビジネスモデル:市場投入戦略の検証

第7章 ピボットのマスター

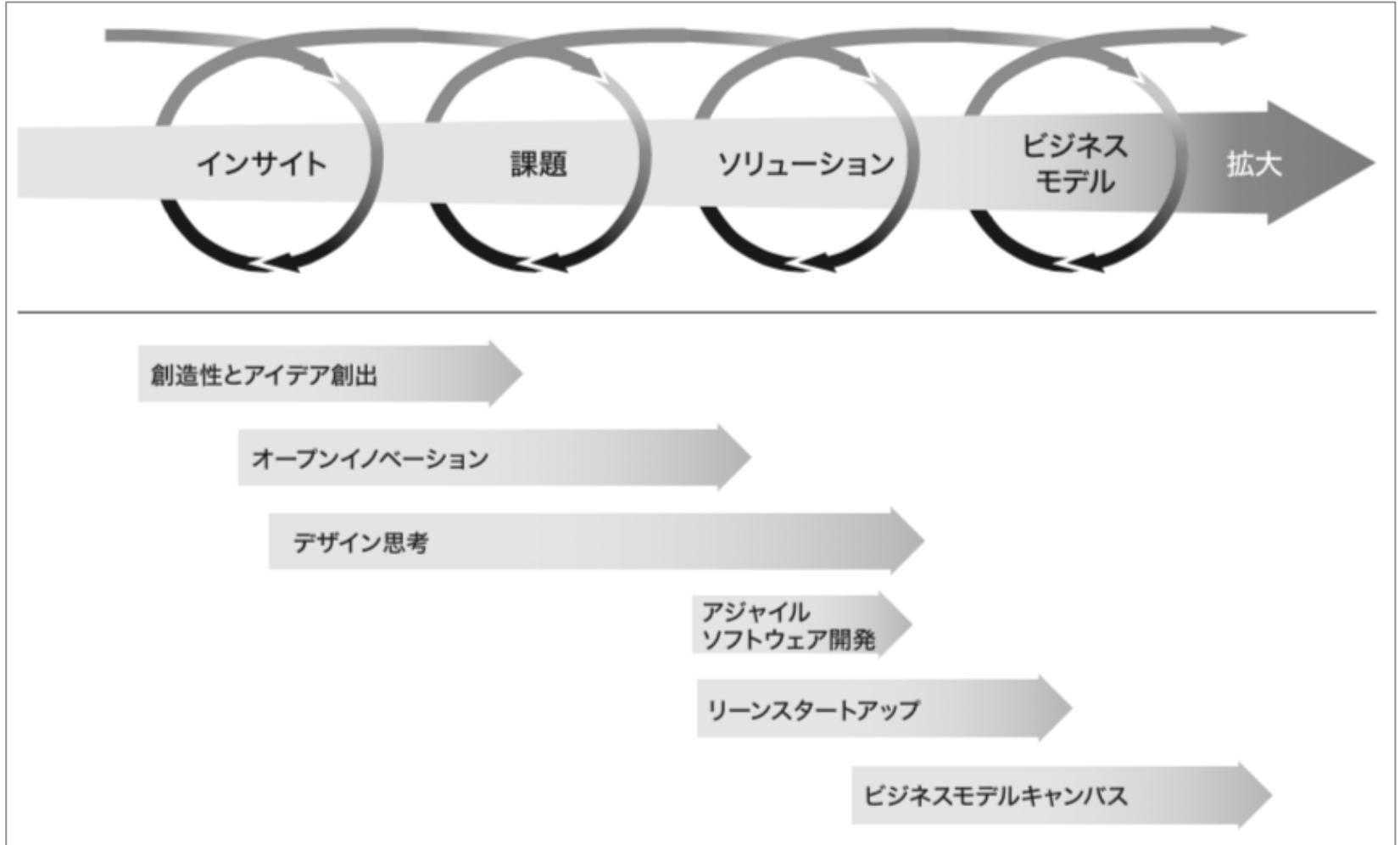
第8章 拡大

第9章 イノベーション実現メソッドの活用

結論 不確実性を機会に変える

付録 イノベーション実現メソッドの概要

イノベーションメソッド



©Stylish Idea Inc.

リーダーシップ



10章 UX戦略家たち

10.1 ホリー・ノース (Holly North)

10.2 ピーター・マーホールズ (Peter Merholz)

10.3 ミラーナ・ソボリ (Milana Sobol)

10.4 ジェフ・カツツ (Geoff Katz)



ピーター・マーホールズ



- 変遷：マルチメディアデザイン → ウェブ開発 → インタラクシオンデザイナー&UXデザイナー
→ Jawbone社でプロダクトマネジャー
- UX戦略家としての実績：Adaptive Path
- UX戦略とは：製品戦略やビジネス戦略に、ユーザーの欲求や認識を入れること
- 特筆すべき点：
 - ・ ユーザー体験の投資収益率（ROI） → 「UXメトリクス」への数少ない言及例
 - ・ デザイン修士とビジネス修士の資格を持つスタッフの採用と経営者へのステップ
 - ・ 金融サービスの顧客
 - ・ Intuit社
- UX戦略家が持つべきスキル
 - ・ 説得力、話の進め方のうまさ、コミュニケーションとプレゼンテーション、物語の中に引き込む力

営業だけど、エンジニアだけど、
建築専門だけど..... UXを活かしたい

他領域に進む/
UXを活かす

プロジェクトマネジメントに
UXを活かしたい

[名前] 安藤はじめ

[職業スキル] 若手

1. 制作会社で
マルチメディアデザイン

[業務/環境/背景] 最近、周辺でUXやデザインに関する業務が増えている。出来れば同期よりはコよく業務に取り入れたい

スペシャリスト志向
(深める)

[名前] 宇藤しょう子

[職業スキル] 中堅、担当業務について
独力で遂行できる

2. Web会社で
UXデザイナー

やささ、UXに興味がある

のスキルを上げることで、
の製品の使いやすさやユーザー
体験の向上に貢献できる立場にいる。

UXのプロフェッショナル

UXを極める



[名前] 伊藤さとる

[職業スキル] リーダー。
自部門の業務全般についての的確に処理でき

4. Jawbone社で
製品マネジャー

[きっかけ]

[業務/環境/背景] 上司や上層部は、製品の新たな価値創出と
リスクの回避のために、ユーザーボイス
やユーザー評価の重要性に注目している。
そのようなタスクが、これまでの自部門の
プロセスにはない。

ビジネス志向
(共有・展開する)

[名前] 江藤すすむ

[職業スキル] リーダー。
自部門の業務全般についての的確に処理できる

3. Adaptive Pathで
代表&UXストラテジスト

[きっかけ]

[業務/環境/背景] 価値創出と
ユーザーボイスやユーザー評価の重要性が世の中
で注目されていることは知っている。

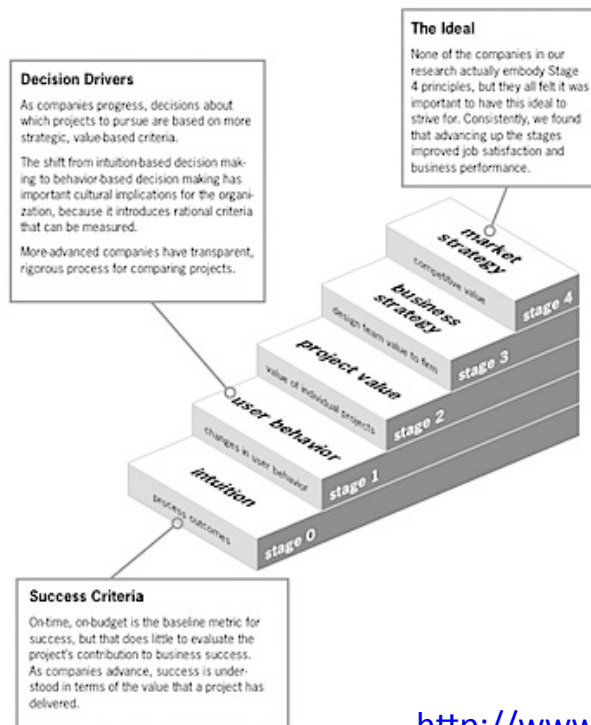
UXを中心にした
組織・事業マネジメント



UXメトリクス



The ROI Process Model



<http://www.designit.jp/archives/magazine/summary/20081130.html>

まとめ

UXの潮流

→UXは経営変革に有用なアプローチへ！

UX戦略フォーラムのポイント

→メソッド&メトリクス、マネジメント&リーダーシップ！

『UX戦略』とは？

→「UXメソッド」の一例として

→「UXリーダーシップ」の範例として

お知らせ

- ソシオメディアでは人材を急募中 -

UX戦略に興味のある

UIデザインスキルを持った

UXデザイナーの方！

UX資料請求および人材応募の方は下記まで

shino@sociomedia.co.jp



Sociomedia