

「使う人」を観察して、モノをつくる仕事

～認定 人間中心設計専門家～

NPO法人人間中心設計推進機構 羽山 祥樹・早川 誠二・伊藤 潤

1. はじめに

会議室に、男性が2人いる。ひとは「ユーザー」、もうひとは「使いやすさの専門家」。机におかれた新製品を、ユーザーは戸惑いながら、なんとか使いこなそうとしている。専門家は、黙って、じっとその様子を見ている。やがて、専門家は別室へ向かう。別室では、先ほどの様子が中継されていた。新製品の開発者が、ショックを受けた顔で腕を組んでいる。専門家は、おだやかに、それでいて確信をこめた声で言う。

「ご覧になったとおりです。——新商品は、使いやすさに大きな課題があります」

2. 「使いやすさの専門家」という仕事

私たちの身の回りには、たくさんの製品があります。家具、家電、さらには、かたちのないサービスや、ソフトウェア、ウェブサイト、スマートフォンのアプリなど、あげていけばきりがありません。そして、それぞれの製品は、使いやすかったり、逆に使いづらかったりします。

これらの製品の「使いやすさ」は、どのように生まれているのでしょうか。製品を開発する段階で、自然にできあがってくるのでしょうか。

実は「使いやすい」製品というのは、自然にはできあがってこないのです。専門的な知識をもって、製品の開発中に「使いやすく」改良する、という仕事があるのです。

使いやすさの専門家。それが本稿で紹介する「人間中心設計専門家」です。

冒頭の会議室のシーンは「ユーザビリティテスト」と呼ばれます。「ユーザビリティ」とは、日本語で「使いやすさ」のこと。つまり、発売前の新製品の、使いやすさをテストしているのです。ユーザー、すなわち、実際にその新製品を使うことになるだろう人に、あえて説明なしに、発売前の新製品をさわってもらい、それでも問題なく使えるかどうか、試していたのです。

別室には、新製品の開発者がいました。リアルタイムでユーザーが「使いかたに戸惑う」ようすを見せることで、開発者に課題の大きさを肌で感じてもらう。これも製品の改善に大切なことです。

このようなテストを繰り返し、問題点を明らかにして、製品を改良していきます。

使いやすさに、とくに焦点があたるようになったのは、1980年代のことです。さまざまな製品の機能がどんどん増えていくなかで、操作方法が複雑になりすぎて、とても使えたものではない、という状況になっていました。たとえば、企業向けの製品ではコピー機。消費者向けの製品では、ビデオテープレコーダー。そういった製品の操作が複雑になって、問題になっていました。

使いやすさとは、客観的な評価のしづらいものです。機能がついている、ついていない、といったシンプルな判断とは異なるからです。どうすれば操作方法をうまく改善していけるのでしょうか。

そこで、実際のユーザーが、本当に製品を使っているところを「観察」して、どんなところで戸惑う

か、使いかたを間違えるか、それを洗い出すという手法が取られました。

この手法は広まり、さまざまなメーカーの製品開発で用いられるようになります。2000年代には、爆発的なインターネットの普及のなかで、ウェブサイトやスマートフォンのアプリの改善にも、この手法が用いられるようになります。また、無形のサービスの改善や、ときには企業の事業戦略の見極めといった大きなものにも、この手法は応用され、成果をあげていきます。

この考え方、取り組み方は、機能の高度さや多さで製品をつくるのではなく、利用者である「人間」を起点に製品をつくることから、「人間中心設計 (Human Centered Design)」または「ユーザー中心設計 (User Centered Design)」と呼ばれます。実践のための手法は40年の歴史のなかで洗練されてきました。

その専門家が「人間中心設計専門家」です。人間中心設計専門家は、使いやすさの専門家です。

3. 人間中心設計推進機構 (HCD-Net)

NPO法人人間中心設計推進機構（以下、「HCD-Net」という。）は、この人間中心設計の専門家たちが集まる業界団体です。人間中心設計の普及・啓発のため、人間中心設計の技術とプロセスを研究・開発し、さまざまな知識や手法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりを目指す団体です。

2005年の設立以来、拡大を続け、2018年の現在では企業や大学を中心に正会員約760名、賛助会員62社の会員が在籍しています。

4. HCD-Net認定 人間中心設計専門家

HCD-Netでは、2009年度より、人間中心設計の専門家を認定する、資格制度をはじめました。その背景には、人間中心設計のスキルを、客観的に保証する必要がありました。

2009年、政府において、電子政府ユーザビリティ

ガイドライン^[1]が制定されました。それまで、政府のシステムは、どうしても機能目線で開発してしまう傾向があったなかで、国民に広く使ってもらうシステムは、誰にでも使いやすいことが大切だという、その方向転換の現れです。電子政府ユーザビリティガイドラインには、政府のシステム開発の初期段階から計画的に、使いやすさの専門家（ユーザビリティ専門家）がかかわることが規定されています。このガイドラインの制定には、HCD-Netもかかわっています。

他方で、ガイドラインの制定当時は、ユーザビリティ専門家という定義も資格もありませんでした。そこで、HCD-Netがユーザビリティ専門家の認定制度を立ち上げることになりました。

資格は、誰からも客観的にスキルを保証される必要があります。また、政府のプロジェクトにかかわれる実力のある人材であることを証明するのが目標です。実際の現場で実績のある人間でなければなりません。

資格制度の制定は、慎重に検討を進められました。使いやすさを見極めるスキルとはどのようなものか、洗い出していきました。検討には1年近くかかりました。

検討のベースとなったのは、総合研究大学院大学佐藤のユーザビリティ専門家の知識、スキル（コンピタンス）に関する博士論文^[2]です。

そうして設立されたのが、「HCD-Net認定 人間中心設計専門家」という資格制度です。人間中心設計のスキルを保証する、日本で唯一の人間中心設計の資格制度です

2010年3月末に、第1期の認定人間中心設計専門家119人が、世界に先駆けて誕生しました。

5. ユーザーエクスペリエンス (UX) の潮流

2000年代の後半から、国内で「ユーザーエクスペリエンス (User Experience, UX)」という用語がよく使われるようになりました。「使いやすさ」を追求していった結果わかったことは、製品だけを使いやすくしても、「本当の」使いやすさからはまだ

距離がある、ということでした。

例えば、会議室でのテストでは、使いやすいと判断される液晶ディスプレイも、強い太陽光の下で使われる製品であったら、実際の現場では見づらいかもかもしれません。あるいは、製品自体には問題がなくても、故障したときにコールセンターの対応が悪くて、修理ができなかったら、結局、製品はうまく使えないことになってしまいます。

このように、ユーザーをとりまく状況すべてをよくしていかないと、本当の意味で「製品が使える」ことにはならない。これまでの一時的な使いやすさに対して、ユーザーの製品にかかわる「体験(Experience)」そのものを良くしよう、ということで、この考え方を「ユーザーエクスペリエンス」と呼びます。

ユーザーエクスペリエンスの流れを受けて、HCD-Net認定 人間中心設計専門家の資格制度も、より広い範囲を対象とする必要が出ました。そこで、2012年から1年以上かけ、資格制度で認定するスキルを大きく見直し、ユーザーエクスペリエンスの潮流にも対応した資格となりました。

6. より裾野を広げた資格へ

2013年になると、人間中心設計を専業にしてプロジェクトを取り仕切る「人間中心設計専門家」だけでなく、システムエンジニアやデザイナーなどの職能を持ちながら、人間中心設計のスキルも用いて業務をこなしていく、現場の人間も認定してほしい、という声が強くなりました。

そこで、資格制度の裾野を広げるかたちで、いわゆる准専門家資格の認定を始めました。准資格の名称は「人間中心設計スペシャリスト」となりました。

受験資格は、「人間中心設計専門家」が実務経験5年以上、「人間中心設計スペシャリスト」が実務経験2年以上となっています。

制度は更新制となっており、3年ごとに更新が必要です。

2018年の現在、「人間中心設計専門家」と「人間

中心設計スペシャリスト」をあわせて、累計で約800名強が認定されています。資格制度の開始から10年が経ち、制度のさらなる発展を目指して、毎年、審査基準や審査方法を向上させてきました。今後も、認定者が、製品・システム・サービスの開発の現場において、優れたスキルを発揮できるよう、そして、多くの実務家がこの資格を取得する制度に育てています。

7. 社会で必要とされる「人間中心設計」の専門人材と、その育成

人間中心設計の専門人材を求める社会のニーズは、年々、強くなっています。機能中心ではなく、使う人を軸に、良いものをつくる。そういうニーズが、多くの企業のなかで高まっています。

とくに現代は、さまざまな製品の日用品（コモディティ）化が進み、製品やサービスの差別化がしづらくなっています。そのなかで、継続的にブレークスルーを生み出していく原動力として、ユーザーを知る方法である人間中心設計が期待されているのです^[3]。

人間中心設計の専門知識を持つ人材の育成が急務です。ユーザーを「観察」して、ユーザーの目線でものづくりをするには、ある程度の基礎知識が必要です。

企業のなかでの研修はもちろん、大学や専門学校でも、人間中心設計の知識に触れる機会が増えていくことが期待されます。人間中心設計の専門人材を育てるノウハウを持っている企業はまだ多くはなく、大学や専門学校で、体系的な教育を受けた人材に、企業から熱い眼差しがそそがれています。

8. 「人間中心設計専門家」資格の概要

これまで紹介してきたように、「人間中心設計専門家」および「人間中心設計スペシャリスト」の資格認定制度は、人間中心設計の専門スキルを評価し、認定する、日本で唯一の人間中心設計の資格制度です。

近年、製品やシステムをとりまくサービスや、ウェブサイト、スマートフォンのアプリケーション、人工知能、IoTなど、さまざまな分野で人間中心設計が注目されています。

しかし、人間中心設計の専門スキルを持つ人材はまだ少なく、企業においても、専門人材をどのように育成・確保していけばよいか、ノウハウが不足しています。

同じように、人間中心設計の従事者自身も、専門スキルの客観的な保証を得ることが難しい状態にあり、人間中心設計の専門スキルを客観的に認定する制度へのニーズが高まっています。

このような背景から、「人間中心設計専門家」「人間中心設計スペシャリスト」認定資格は、これまで数多くの企業や教育機関から好評を受けています。

認定者の多くは、人間中心設計、ユーザーエクスペリエンス設計、ユーザビリティ評価、サービスデザイン、システム開発、Web制作、ユーザーリサーチ、テクニカルライティングなどの実践家や研究者として、第一線で活躍しています。

試験方法は、「人間中心設計専門家」「人間中心設計スペシャリスト」のいずれも、受験者が過去に取り組んできた人間中心設計やユーザーエクスペリエンス設計、ユーザビリティの活動を申請書に記入し、その記述内容によって、専門家としてふさわし

いコンピタンス（専門性）の「実践」の有無を審査する書類審査です。

実績にもとづく試験のため、専門スキルの保有を客観的に証明できます。企業にとっては、人材の専門スキルについて第三者の客観的な保証を得ることができ、受験者にとっても、企業内で評価されやすい資格となります。

資格の受験申し込みは、毎年1回、11月後半から12月後半にかけて行われます。毎年、多くの受験者からの申し込みがあり、受験者は右肩上がりに伸びています。

HCD-Netは「人間中心設計専門家」「人間中心設計スペシャリスト」の認定資格制度を通じて、社会における人材の育成を促進し、人間中心設計の適切な発展に貢献していきます。

HCD-Net Webサイト：<https://www.hcdnet.org/>

<参考文献>

- [1] 「電子政府ユーザビリティガイドライン」
http://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/guide/security/kaisai_h21/dai37/h210701gl.pdf
- [2] 「ユーザビリティ専門家に必要とされるコンピタンスに関する研究」
<http://ci.nii.ac.jp/naid/500000351452>
- [3] 山崎, 松原, 竹内, 黒須, 八木 (2016), 人間中心設計入門 (HCDライブラリー 第0巻)