

社会全体としての満足感を高める
ユーザーエクスペリエンスデザインを究める

[第54回]

デザイン工学研究者

吉武 良治さん

ユーザーエクスペリエンスの本質はどこにあるのだろうか。
デザイン工学の研究者である吉武良治さんは、
人間工学の知見をベースに社会全体としての満足感を高めるべく、
一貫してユーザーエクスペリエンスデザインを追求してきた第一人者だ。

最近、ユーザーエクスペリエンス(User Experience: UX)という言葉がITの世界を中心に多方面で取り上げられるようになった。「顧客体験」と訳されることが多いが、分かるようで、よく分からないと感じる人も多いだろう。UXは、単なる「使いやすさ」や「便利さ」を超えた、より広い概念だ。

この“顧客体験”を高めるための設計はどうあるべきか——。UXを一貫して追求し続けているのが、芝浦工業大学デザイン工学部の教授である吉武良治さんだ。もともとデザイン工学に強い興味を持ち、入学した九州芸術工科大学(現在の九州大学芸術工学部)で人間工学を学んだのが原点となっている。大学院修士課程を修了して入社した日本IBMでもその知見が評価され、人間工学の専門家として当時の大和事業所に配属された。

「IBM時代には、ThinkPadシリーズの開発にも携わりました。コンピューターがどんどん小さくなっていくのに従って、画面の見やすさ、キーの打ちやすさといった要素がますます重要となってきます。いわゆるユーザビリティを高めるためのデザインを突き詰めることが、私の仕事でした」

その後、ITの中心領域がハードウェアからソフトウェアやサービス、ソリューションへとシフトしていくに伴い、ユーザビリティの捉え方も大きく変化していく。そうした中に登場したのがUXの概念であり、なにも近年になって生まれた新しい概念ではない。

「UXという言葉が普及し始めたのは2000年前後とされています。しかし、IBM社内では1990年代前半から『エクスペリエンス』という言葉が使われていました。HCD(Human Centered Design:人間中心のデザイン)という設計思想の中で、『トータルエクスペリエンスを高めることが重要』だと示されたのです」

UXは、ユーザビリティを包含する概念だと吉武さんは言う。

「ユーザビリティは、『使いやすさ』のことです。しかし、使いやすいとは、使いにくさを減らすということです。仮に使いにくくても、慣れてしまえばある程度、使いやすくなるものです。UXは、そうした使いやすさを超えた、『よりよい体験』『人間を幸せにする体験』のことなのです」

吉武さんは銀行のATMを引き合いに出して、こう続ける。

「私たちはATMを利用するとき、スムーズに短時間で現金を引き出すことができれば『便利』だと思いがちです。しかし、例えば高齢者は、銀行で近隣の人たちと触れ合ったり、窓口の行員と会話したりすることに楽しみを感じているかもしれません。ATMのことだけを考えても、高齢者のUXを高めることにはつながらないのです」

もちろん、高齢者だけではなく、他の利用者や銀行の窓口やフロアで働いている人たちの利便性や効率、満足度も配慮する必要がある。

「個人によって何に満足するかは異なっているため、ペルソナを定め、優先順位を決めてUXを考えていくことは重要なことです。ただ、そのペルソナの枠を広げ、より多くの人たちが喜びや楽しみを感じてくれるためにはどうすればよいのか。そういう全体としての最適解をつねに模索することが大切です」

範囲を限定した縦割り型の課題解決では、一時的に大きな効果を上げたとしても長続きしないケースがよくある。特定分野の要望に応えるだけでなく、その枠を広げて全体としての最適解を探ることこそ重要だということだ。

「最終的には、サステナブルな社会づくりのアプローチと結び付いていくことが、ユーザーエクスペリエンスデザインの本質なのだと思います」

使いやすいだけではない、より多くの人々が喜びや楽しさを体験できる人間中心のインターフェースが、いま求められている。



よしたけりょうじ

九州芸術工科大学大学院(現九州大学大学院)芸術工学研究科修了後、日本アイ・ピー・エム株式会社に入社。2013年より、芝浦工業大学デザイン工学部デザイン工学科教授。主な研究領域は、人間工学、人間中心設計(HCD)、ユーザーエクスペリエンス(UX)デザインなど。認定人間工学専門家、博士(工学)。