

目次

第I部 解説編

1 人工物とインタフェース	3
1.1 人工物とは	3
1.2 人工物の対話性	4
1.3 目標達成	5
1.4 人工物の問題点	6
1.5 インタフェースとは	7
1.6 マンマシンインタフェース	7
1.7 ユーザインタフェース	8
1.8 ヒューマンインタフェース	9
1.9 HCI (human computer interaction)	9
2 ユーザビリティ	10
2.1 人工物設計における歴史的变化	10
2.2 ユーザビリティに関する概略史	12
2.3 利用品質としてのユーザビリティ	13
2.4 Nielsen の定義したユーザビリティ	14
2.5 ISO 9241-11 の定義したユーザビリティ	15
2.6 ユーザビリティの新しい考え方	16
3 人間中心設計	17
3.1 ISO 13407 の登場	17
3.2 ISO 13407 のプロセスモデル	18
3.3 ISO 13407 の影響と課題	20
3.4 ユーザビリティライフサイクル	21
3.5 ユーザの多様性という視点	24
4 プロセスごとの取組み方	26
4.1 プロセス1：利用状況の把握への取組み	26
4.2 プロセス2：要求の明確化への取組み	29
4.3 プロセス3：解決策のデザインへの取組み	32

目 次

4.4	プロセス4: 評価への取組み	34
4.5	プロセス5: 設計の後の取組み	37
5	ユーザビリティの実践的課題	37
5.1	ユーザビリティ担当者の育成	37
5.2	ユーザビリティの組織的活性化	38
6	ユーザビリティに関連した規格	40
7	国内外のユーザビリティ関連組織	42
8	参考文献	44
8.1	和書	45
a.	ユーザビリティ	45
b.	インタフェース	47
c.	人間工学	50
d.	認知工学	50
e.	画面デザイン	52
f.	Webユーザビリティ	52
g.	ユニバーサルデザイン	54
h.	Webアクセシビリティ	55
i.	要求工学	55
j.	フィールドワークと質的アプローチ	56
k.	その他	57
8.2	洋書	58
a.	ユーザビリティ	58
b.	インタフェース	59
c.	人間工学	60
d.	認知工学	61
e.	画面デザイン	61
f.	Webユーザビリティ	61
g.	ユニバーサルデザイン	62
h.	Webアクセシビリティ	62
i.	ユーザ理解と要求工学	62
j.	参加型デザイン	63
k.	ラピッドプロトタイピング	63

第II部 実践編

1 人間中心設計（HCD）プロセスと実践編の使い方	67
(1) HCD プロセスマップ	67
(2) コンピテンシ（competency）	68
(3) 「製品」と「商品」	68
(4) ユーザプロフィール	69
(5) サブプロセス PP-3（要求定義）の方法	69
2 人間中心設計（HCD）プロセス	70
2.1 戦略フェーズ（SP）	70
2.1.1 各サブプロセスの概要	70
2.1.2 各サブプロセスの詳細	72
2.2 企画フェーズ（PP）	84
2.2.1 各サブプロセスの概要	84
2.2.2 各サブプロセスの詳細	86
2.3 設計フェーズ（DP）	102
2.3.1 各サブプロセスの概要	102
2.3.2 各サブプロセスの詳細	103
2.4 品質保証フェーズ（QP）	114
2.4.1 各サブプロセスの概要	114
2.4.2 各サブプロセスの詳細	115
2.5 販売・サービス・メンテナンスフェーズ（MP）	126
2.5.1 各サブプロセスの概要	126
2.5.2 各サブプロセスの詳細	127
2.6 長期モニタリングフェーズ（OP）	139
2.6.1 長期モニタリングフェーズの構成	139
2.6.2 各サブプロセスの概要	139
2.6.3 まとめ	142
2.7 簡易プロセス	144
2.7.1 簡易プロセスの考え方	144
2.7.2 必要不可欠なりソース	144
2.7.3 各サブプロセスの概要	146
2.7.4 携帯電話でのモデルケース	150
2.7.5 その他の留意点	152
3 各分野における人間中心設計（HCD）プロセス	153
3.1 Webにおける人間中心設計（HCD）プロセス	153
3.1.1 戦略フェーズ（SP）	153
3.1.2 企画フェーズ（PP）	155

目 次

3.1.3	設計フェーズ (DP)	156
3.1.4	品質保証フェーズ (QP)	159
3.2	アプリケーションソフトにおける人間中心設計 (HCD) プロセス	162
3.2.1	戦略フェーズ (SP)	162
3.2.2	企画フェーズ (PP)	165
3.2.3	設計フェーズ (DP)	167
3.2.4	品質保証フェーズ (QP)	169
3.2.5	販売・サービス・メンテナンスフェーズ (MP)	169
3.2.6	長期モニタリングフェーズ (OP)	170
3.3	業務システム (特定ユーザ向け) における人間中心設計 (HCD) プロセス	171
3.3.1	戦略フェーズ (SP)	171
3.3.2	企画フェーズ (PP)	173
3.3.3	設計フェーズ (DP)	176
3.3.4	品質保証フェーズ (QP)	176
3.3.5	販売・サービス・メンテナンスフェーズ (MP)	176
3.3.6	長期モニタリングフェーズ (OP)	177
3.3.7	特徴のまとめ	177
3.4	業務システム (一般向け) における人間中心設計 (HCD) プロセス	179
3.4.1	戦略フェーズ (SP)	179
3.4.2	企画フェーズ (PP)	180
3.4.3	設計フェーズ (DP)	182
3.4.4	品質保証フェーズ (QP)	185
3.4.5	販売・サービス・メンテナンスフェーズ (MP)	185
3.4.6	長期モニタリングフェーズ (OP)	186
3.4.7	おわりに	186
3.5	空間設計における人間中心設計 (HCD) プロセス	187
3.5.1	戦略フェーズ (SP)	187
3.5.2	企画フェーズ (PP)	187
3.5.3	設計フェーズ (DP)	190
3.5.4	品質保証フェーズ (QP)	192
3.5.5	販売・サービス・メンテナンスフェーズ (MP)	193
3.5.6	長期モニタリングフェーズ (OP)	193
4	人間中心設計 (HCD) における共通プロセス	195
4.1	モニタ制度を整備, 運用する	195
4.1.1	モニタ制度の整備	195
4.1.2	モニタ制度の運用	197
4.1.3	情報の取扱いについて	200
4.2	ユーザビリティテストの設備を整備, 運用する	202
4.2.1	ユーザビリティテストの設備を整備する	202
4.2.2	ユーザビリティテストの設備を運用する	208
4.3	ユーザビリティガイドライン・チェックリストを作り, 活用する	209

4.3.1	ガイドラインアプローチをマネジメントする	209
4.3.2	ユーザビリティを高めるためのガイドラインの事例	210
4.3.3	チェックリストの活用とガイドラインの可能性	214
4.4	ユーザビリティ専門人材を育成する	216
4.4.1	ユーザビリティ専門人材に必要なコンピテンシ	216
4.4.2	専門人材の育成	219
4.4.3	選抜と組織戦略	222
4.4.4	おわりに	224
4.5	人間中心設計（HCD）プロセスを管理する	226
4.5.1	人間中心設計プロセスの管理とは	226

第III部 事例編

[家電・情報機器]

冷蔵庫	MR-A シリーズ	234
洗濯乾燥機	NA-V80	236
DVD レコーダ	DMR-EX100/EX300	238
パーソナルコンピュータ	LaVie N	240
電気シェーバー	エルゴカーブデザインシリーズ	242
携帯電話	らくらくホン	244
色覚バリアフリー地図表示	サイバーナビシリーズ	246
カーナビゲーションシステム	楽ナビシリーズ	248

[公共機器]

エレベーター	アーバンエース	250
現金自動預払機	ATM-BankIT	252
自動販売機	CVA-N24UDW	254
鉄道用自動券売機	V7	256

[移動機器]

乗用車	コンパクト2Box ラウム	258
原付バイク	BJYL 50	260
電車	通勤近郊車両	262
プレジャーボート（舟艇）	YF-23	264

[専用機器, 他]

農業機械	トラクタ EF100 シリーズ, コンバイン GC シリーズ, 田植機 PeS-1, 管理機 FP35	266
フォークリフト	GRENDiA	270
パーソナルロボット	PaPeRo	272
プラント制御システム用標準型操作卓	CE DESK	274
半導体生産管理システム	EXE	276

目 次

[日用品]

- 日用生活用品 ソフラン, クリニカ, 植物物語, キレイキレイ 278
詰替え用パッケージ ELBOW 280
マグネットフック たまフック 282
衣服 らくらくパートナー 284
スポーツシューズ Gel-Kayano シリーズ 286

[ソフトウェア]

- アプリケーションソフト製作支援ソフト 超音波診断装置 iASSIST 288
ホームページ作成ソフト ホームページ・ビルダー Ver. 9.0 290
複合機操作画面 RICOH imagio MP シリーズ 292
電子マニュアル imagio MP C3000/C2500 シリーズ 294

[空間系]

- 空港 中部国際空港 “セントレア” 296
テーマパーク施設 ユニバーサル・スタジオ・ジャパン™ 298
オフィス空間 富士通ソリューションスクエア 302

[その他]

- 輸液剤 ソルラクト, ソルアセット, ユリカリック 304

第IV部 辞典編

1134 項目 (五十音順配列) 309~705

索引

- 人名索引 707
和 (英) 索引 710
英 (和) 索引 733