

# ユーザビリティテストの進め方

---

2023年1月  
デジタルサービス局

ユーザビリティテストでは、設計時の目的どおりユーザーエクスペリエンスが実現できているかの最終確認を行います。本資料では、ユーザビリティテストの実施計画から実際に行うまでに留意すべきポイントを説明します。

資料タイトル

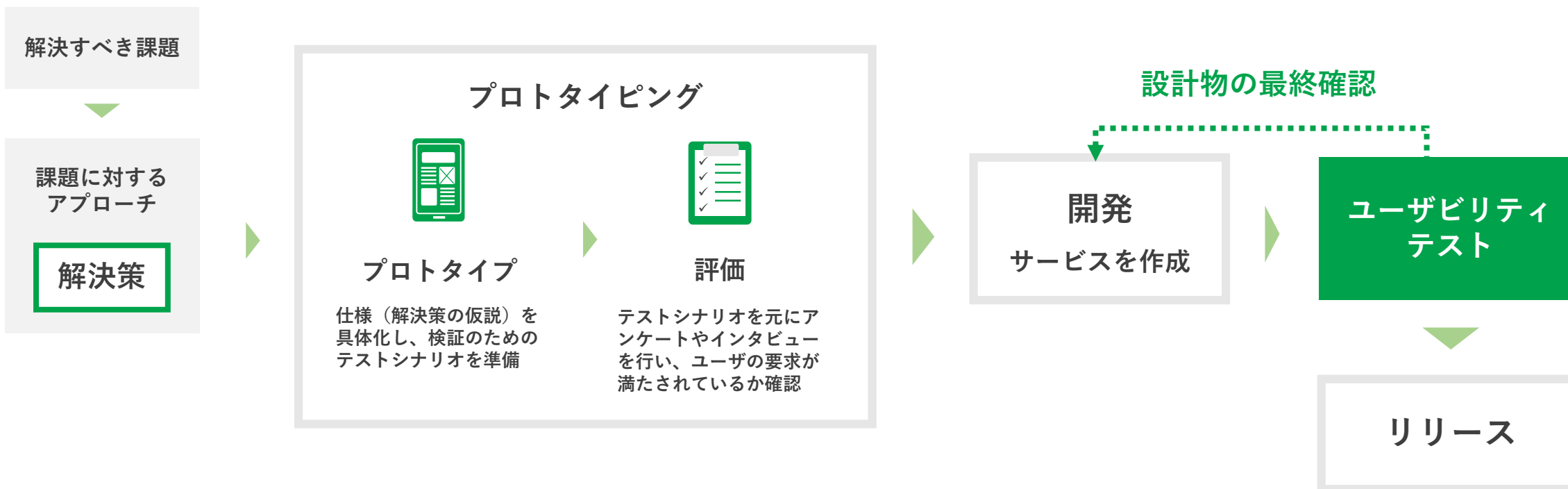
03\_ユーザビリティテストの進め方

目次

1. ユーザビリティテストの概要
2. ユーザビリティテストの活動内容
3. 実施タイミング
4. ユーザビリティテストの計画
5. ユーザビリティテストの準備
6. テスターの選定方法
7. ユーザビリティテストの実施
8. ユーザビリティテスト実施後の活動
9. 改善活動

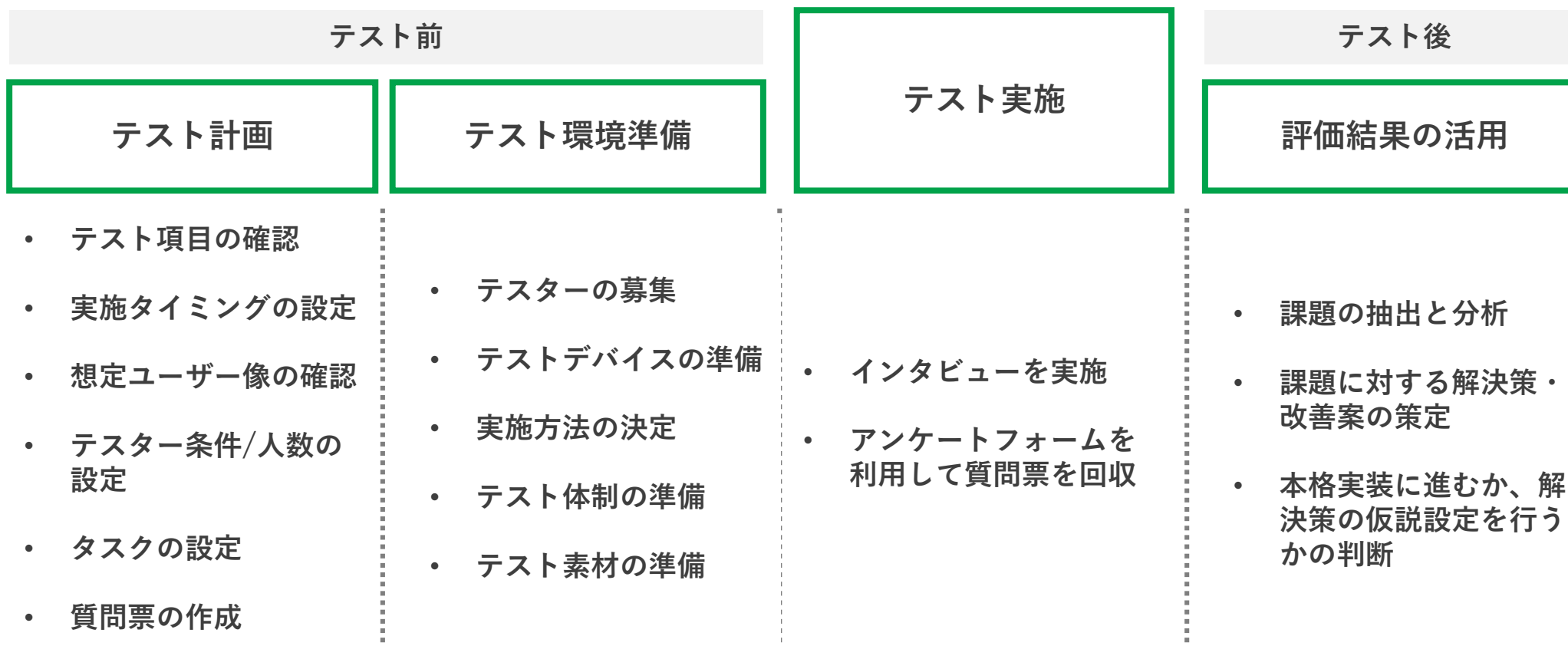
# 1. ユーザビリティテストの概要

ユーザビリティテストでは「設計時の目的どおりユーザーエクスペリエンス(UX)が実現できているかの最終確認」を目的とし、「プロトタイピングで確認したポイントがサービスに反映されているか」を確認します。  
これにより品質が保証されたサービスをリリースできます。



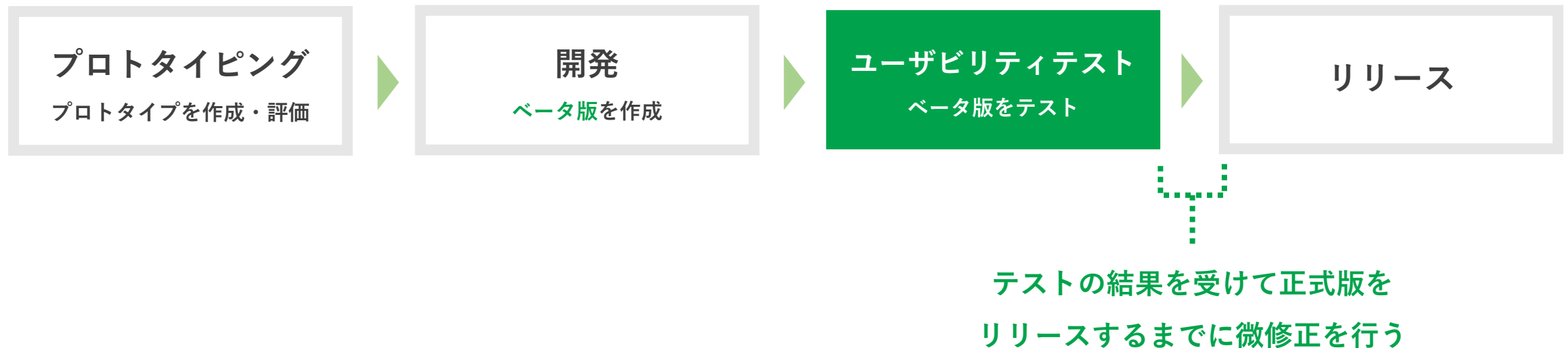
## 2. ユーザビリティテストの活動内容

ユーザビリティテストは、テスト計画、テスト環境準備、テスト実施、評価結果の分析の4つのフェーズに分かれます。特に**テスト計画**、**テスト準備**が**評価テストの成功の鍵**を握ります。



### 3. 実施タイミング

ユーザビリティテストはリリース予定のサイトやアプリのベータ版が出来上がったタイミングで実施します。ユーザビリティテスト後、ローンチまでに微修正のための期間を設けられるよう、テスト実施スケジュールを計画します。



- **ベータ版**とは  
サービスが正式にリリースされる前の段階でユーザーに提供されるサンプルのこと

## 4. ユーザビリティテストの計画

プロトタイプ評価テストを実施する前に、下記ポイントを明確にして実施計画を立てます。

### ユーザビリティテスト計画

テスト項目	このテストで行うユーザーの評価対象ポイントを明確にする(以下例) <ul style="list-style-type: none"><li>・ 課題に対する解決策がユーザー視点で理に適っているかの確認</li><li>・ ユーザーにとってどのデザインが好まれるかの選択</li><li>・ 設計意図に沿ったアクションをユーザーが行うかの確認</li><li>・ 重要と思われるアクションをユーザーがストレスなしに行えるかの確認など</li></ul>
実施タイミング	設計開発工程、本格実装の前に実施 テスト結果を踏まえて修正を行えるタイミングで実施する
テスト手法	インタビューもしくはアンケート
テスター	対象サービスのターゲットユーザーもしくはそのプロフィールに近しく当事者に成り代われる人 テスター数：5人程度 *1
タスクの設定	テストシナリオ・タスク・設問の作成（プロトタイピングの進め方「4.3 テストシナリオ・タスク・設問の作成」を参照）
質問票の作成	テストシナリオ・タスク・設問の作成（プロトタイピングの進め方「4.3 テストシナリオ・タスク・設問の作成」を参照）
その他	テスターからのアンケート回収だけで行う場合（モニタリングなし/インタビュー形式ではない場合）は、テスト項目が十分確認できるかの注意が必要

## 5. ユーザビリティテストの準備

計画通りのテストを行うには、テスト準備もしっかり行いましょう。

### ユーザビリティテスト準備

テスターの募集	テスト計画で想定したテスターを募集 テスト対象事業に直接関与する人はテスターとしては不適
テストデバイスの準備	ユーザーのサービス利用シーンと同じデバイス（PC、スマホ、タブレット等）を選定 必要であれば複数のデバイスで行う
実施方法の決定	ユーザー評価がより正しく取得できる環境を選択 【対面】直接対面でテスターにインタビューを行う 利点 ▶ 直接テスターの操作実態をモニタリングできる 【オンライン】Web会議システムを活用して、オンラインでインタビューを実施 利点 ▶ 会場確保が不要で、実施スケジュールが調整しやすい・操作モニタリングも実施可能 テスターの本音を引き出しやすい個別インタビューを推奨 集合形式（グループインタビュー形式）で行う場合は、会場準備、テストシナリオ、実施体制などより綿密な準備が必要

## プロトタイプ評価テスト準備

テスト体制の準備	<p>テスト目的を十分理解したテスト進行者（ファシリテーター）を選出する</p> <p>インタビューの議事録やテスターの利用状況を書き留めるためにファシリテーター以外に最低1名はテストに同席することを推奨</p> <p>集合形式（グループインタビュー形式）で行う場合は、テスター個々にサポート、ヒアリングが行える人を配置する</p>
テスト素材の準備	<p>テスター側の利用デバイスで操作できるようにテスト素材（テスト対象サービスのプロトタイプ）を準備する</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▶ テスト素材には必ずテスト目的に合致した機能やデザインを盛り込む</li></ul> <p>利用上必要なアカウントなどの手配を行う</p>



## 6. テスターの選定方法

ユーザビリティテストでは、UI・UXを含め設計通りのサービス開発が行われたかの最終確認を行います。対象サービスのターゲットユーザーもしくはそのプロフィールに近しく当事者に成り代わられる人からテスターを選びます。

### テスターの決め方

#### 属性

よりターゲット層に近い人物を設定

Good : **ターゲット層**

OK : ターゲットユーザに近い人物

テスターはターゲット層である都民テスターが望ましいが、サービスユーザー当事者意識を持てる都庁職員で行ってもよい。（ただし、サービスの開発関係者除く）

#### 人数

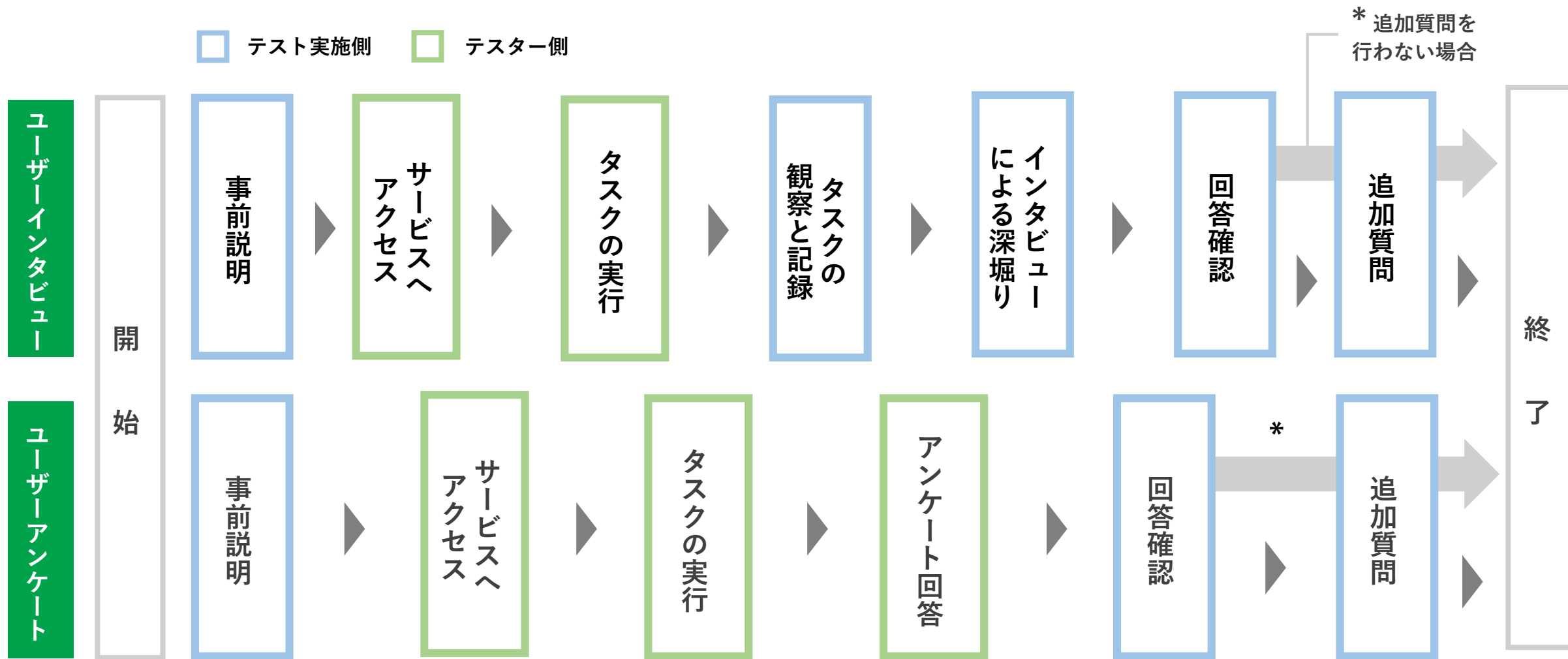
多い方が良い。基準は以下の通り。

Good : **4人以上**

OK : 2人

# 7. ユーザビリティテストの実施

ユーザアンケート、ユーザインタビューの手順は以下になります。

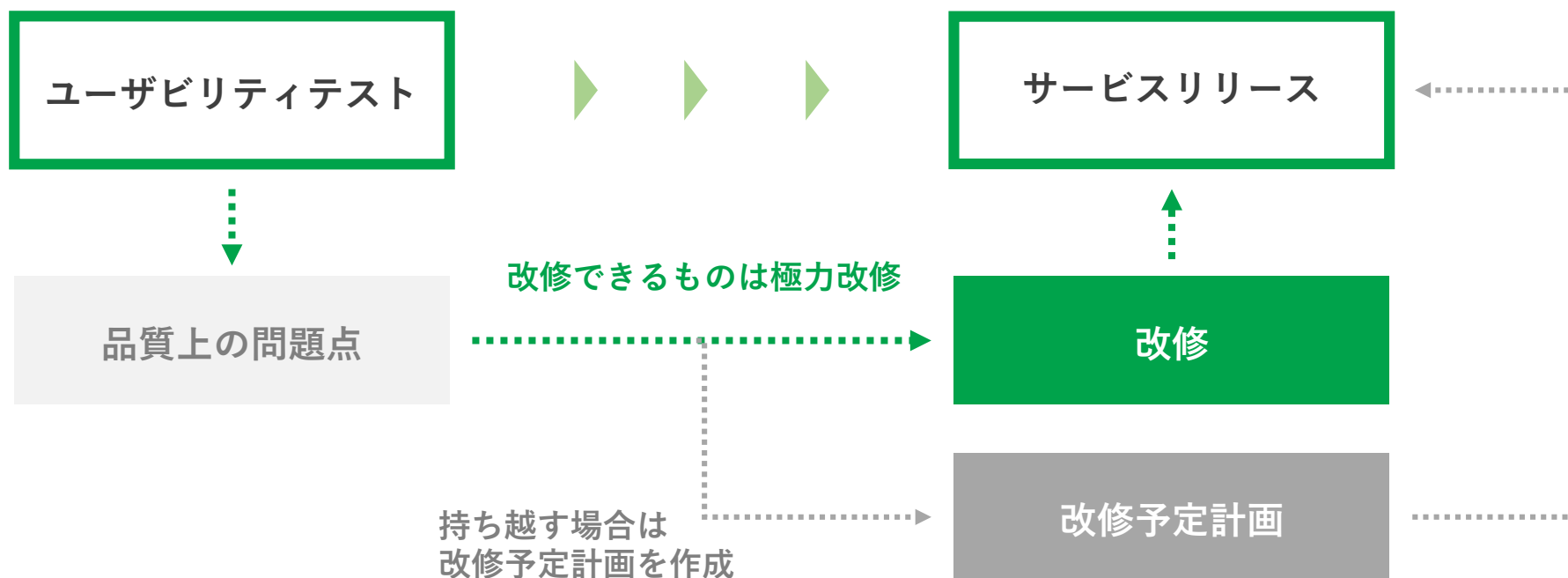


アンケートだけではなく、インタビューも併せて行うことを推奨します。  
いずれかしか実施できない場合は、ユーザインタビューを優先します。

## 8. ユーザビリティテスト実施後の活動

ユーザビリティテストによって見つかった問題点について、サービスリリースまでの期間で改修できるものは極力改修するようにしましょう。委託事業の瑕疵範囲にあたるものは改修は必須となります。

改修を持ち越す場合は、改修予定計画を作成した上で事業責任者の承認を得るようにしてください。

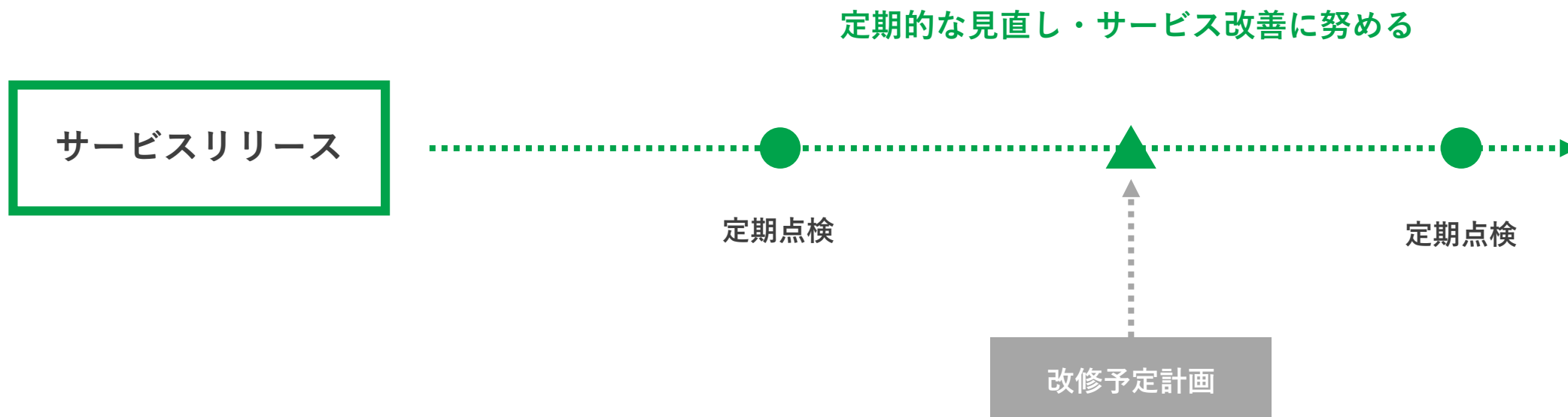


この時点で万一サービスのコア領域の課題が発覚した場合はリリース自体の延期の検討が必要です。

## 9. 改善活動

ユーザビリティテストを実施しサービスをリリースした後も、**定期的にサービスの見直し**を行い、**ユーザー視点での改善活動**（次期事業計画に組み込むなど）を行うようにしましょう。

「作りっぱなし」にせず、運用しながら新たな要望やニーズ、問題点に対応していくことが欠かせません。



End Of File