ユーザーテストガイドライン

VERSION1.1

２０２１年９月
デジタルサービス局

はじめに　―使う人にとって品質の高いデジタルサービスを継続的に開発し 常に改善し続けるために―

- 都民の利便性を上げ、行政の効率化を進めていくためには、サイトやアプリ、システムなどデジタルサービスの導入が急務ですが、私たちが目指すのは、単なるデジタル化ではなく、QOS(Quality of service）の高い、すなわち、誰もが使いやすい、品質の高いデジタルサービスを開発することです。
- そのためには、リリースの前や後に、サービスの使い勝手をユーザーに試してもらい、問題点や改善点を発見する「ユーザーテスト」を実施し、それに基づいて改善することが重要です。
- 米国など諸外国では、一般市民やシビックテックと呼ばれる市民エンジニア等が公共機関のデジタルサービスをテストし、改善提案を行う「シビックユーザーテスト」という手法が実践されています。
- 都においては、まずは職員などをテスターにした「ユーザーテスト」から始めることとし、今回、その具体的な手法を「ユーザーテストガイドライン」としてまとめました。本ガイドラインを活用し、テストを実践していただきたいと思います。
- そして実践を積み重ね、都民を対象とするテストへと発展させていきたいと考えています。テストを都庁の文化にして、都民にとってより良いサービスを創り上げていきましょう。

目次

1. 本ガイドラインについて

2. ユーザーテストとは

3. ユーザーテストの実施

4. 参考事例

5. 参考資料

1. 本ガイドラインについて

1-1. ガイドラインの目的と対象

◆ 本ガイドラインの目的

・本ガイドラインは、ユーザーテストを実施する上で、必要なプロセス、準備、実施方法等のポイントについて、都庁職員向けに基本的な方針を示すものです。

◆ 本ガイドラインの対象読者

・情報システムやアプリ等のデジタルサービスに関連する企画、調達、開発、運用等の実務に携わる都庁職員

◆ 本ガイドラインの対象となる事業

・職員や都民等をユーザーとした、ホームページ、情報システム、アプリ等のデジタルサービス全般

◆ 本ガイドラインで想定するテスター

・まずは職員などをテスターにした「ユーザーテスト」から始めましょう。今後、実践を積み重ね、そこで得られた経験をもとに本ガイドラインをバージョンアップし、2022年度には都民等を対象とするテストへと発展させていく考えです。

2. ユーザーテストとは

2-1. ユーザーテストとは

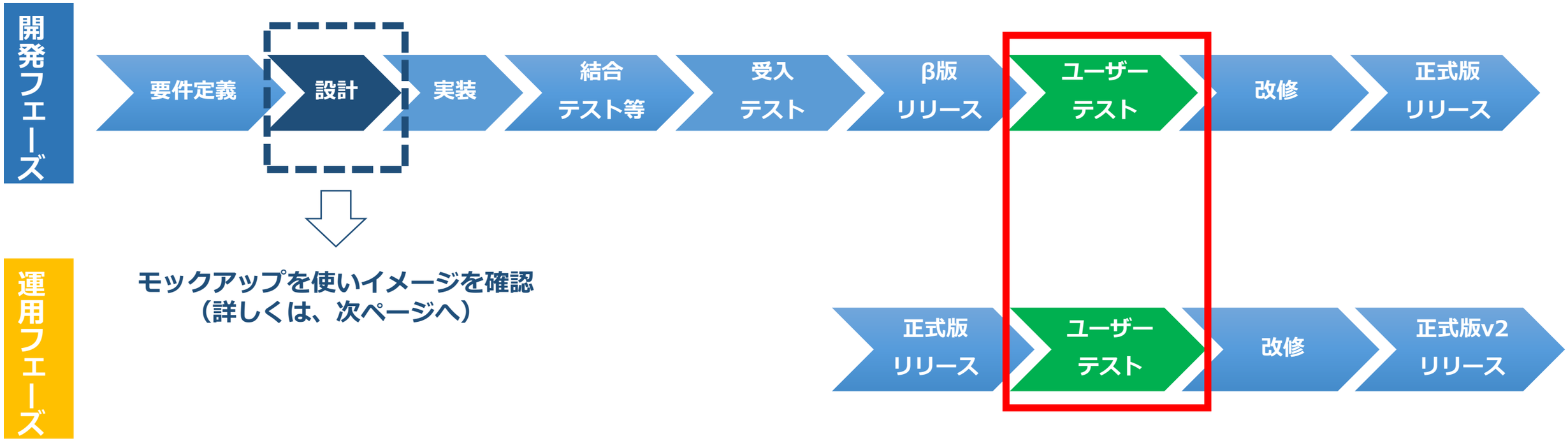
◆ ユーザーテストの概要

項目	概要
定義	システム開発や各種デジタルサービスの提供に当たって、サービスのターゲットユーザーの感想や心理など、提供者側が想定しえなかった課題を明確化するテスト
目的	システムやサービスのリリースの前／後でユーザーの意見を取り入れることで、ユーザー目線に立ったより使いやすいシステム・サービスを実現する
テストの対象	職員や都民等向けのホームページ、情報システム、アプリ等のデジタルサービス全般
テスター	職場の同僚、知人、家族など、事業者やサービス提供者と直接関係のない人
テストの方法	オフライン型：会議室やイベントスペース等にテスターを集めて実施 オンライン型：PCやスマホなどを使用して、リモートで実施

2-2. 設計・開発からリリースにおけるテストの位置付け

◆ ユーザーテストの位置付け

・以下は、情報システムの標準的な設計・開発からリリースまでの流れです。
・本ガイドラインにおいては、ユーザーテストは、**「ユーザビリティテストとユーザーレビュー」**の双方を含むものと定義しています。
・なお、リリース前後のユーザーテストに加え、設計段階でモックアップ等を用いてUIのイメージを視覚的に確認しておくと、手戻りを少なくできます。



2-3. 設計時におけるモックアップについて

◆ モックアップとは

- モックアップ（mock-up）とは、「模型」を意味します。機能を備えている必要はなく、例えば、Webサービスについては、画面イメージなどのサンプルを確認することで、発注者側と事業者側のイメージが一致しているかどうかを確認します。
- 設計段階でモックアップなどを用いてユーザーインターフェース（UI）のイメージを視覚的に確認しておくと、完成後の追加修正のリスクを低減することができるため、強く推奨します。

モックアップを使って、完成形のイメージを確認

3. ユーザーテストの実施

3-1. ユーザーテストの基本的な流れ

◆ テストの流れ

・以下の基本的なテストの流れに沿って、ユーザーテストに取り組みましょう。
・テストに関する相談・支援が必要な場合は、デジタルサービス局の各局サポート窓口までご連絡ください。

テストの計画

- □ 目的の設定
- □ タスクの設計
- □ 課題管理表の作成
- □ テスターの募集
- □ 場所や機材の用意

デジタルサービス局がひな形を用意

テストの実施

- □ テスターに対するテストの説明
- □ 課題管理表への記入

改修

- □ 課題管理表の課題に基づき改修（事業者もしくは職員）

3-2. テストの計画

◆ 目的の設定

・テストの目的を設定しましょう。
・単に「ユーザーの使い勝手を確認する」といった曖昧なものではなく、なるべく**具体的な目的**を設定しましょう。

（目的の具体例）

- 協力金のサイトにおいて、ユーザーにとって必要な申請手続きが分かりやすく表示され、スムーズに申請できるかどうかテストする。
- マイページ作成までのフローが分かりやすくできているか、問題なく簡単にできるか検証する。
- プロジェクトの取組状況をポータルサイトに登録する際に、該当ページにスムーズにたどり着けるか、公開・非公開の設定を間違えないかテストする。

3-3. テストの計画

◆ タスクの設計

・実際にユーザーに実行してもらうタスクを設計しましょう。
・ユーザーが操作する場面を想像して、タスクを箇条書きしてみましょう。

（タスクの具体例）

- 飲食店の経営者等が協力金の申請をするために、協力金サイトを訪れ、該当する協力金の申請を行う。
- 事業担当者がプロジェクトの進捗状況を登録するために、ポータルサイトにログインして、プロジェクトのページを作成する。

3-4. テストの計画

◆ 課題管理表の作成

・課題管理表には、項番、入力日、入力者、件名、重要度、コメント、備考などを記載します。

（課題管理表の例）

No	入力日	入力者	件名	重要度	コメント	備考
1		○○	（サンプル） 予約時の認証タイミングについて	**High**	SMS認証またはメール認証の仕組みを予約後ではなく、予約前に導入したいとの要望。 現状はメールアドレスを誤って入力した場合に修正不可。 （マイページに入れない・サポートセンター無し、のため。） また、接種券番号についても重複チェックを外す予定であることから、いたずら登録など複数の登録が可能となってしまうため。	
2		△△	（サンプル） プルダウンメニュー	Mid	都道府県と区市町村はプルダウンメニューを分ける。かつ都道府県は東京都がデフォになると便利かと思います。13を入力すれば東京の自治体が表示されるわけですが、皆が皆、クーポン券の請求先番号が自治体コードとは思わないかもしれません。	
3		◇◇	（サンプル） メアド	Low	メアドの再入力はあったほうがいいのではないでしょうか	
4		■■				
5		△△				
6		◇◇				

3-5. テストの計画

◆ テスターの募集

・ターゲットとするユーザーを集めて、テスターになってもらいましょう。
・同質的なグループにおいては、**５人に行えば、必要なインサイト（気づき、問題）の８０%以上が得られる**※という研究もあります。まずは、最低５名を目安にテスターを集めましょう。

まずは都職員をテスターとして、
テストを実施しましょう。

募集対象	詳細	募集コスト
職場の同僚	・テスト対象のシステム・サービスの担当者以外の職員に依頼し、協力してもらう	–
家族・友人・知人	・家族もしくは、友人に依頼し紹介してもらう	小

※ “Why You Only Need to Test with 5 Users“, Nielsen Norman Group
https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/

3-6. テストの計画

◆ 場所や機材の用意

・テストの実施場所を選ぶ際は、インターネットへアクセスが必要な場合は、Wi-Fi環境のある場所を選びましょう。
・パソコン、カメラ、録音機器など必要なものを準備しましょう。
・なお、特定の日時や場所を決めてテストするのではなく、1週間程度のテスト期間を設けて実施するなど、ネットワーク環境の差異を踏まえたテストの実施も検討してもよいでしょう。

（参考）
TOKYO UPGRADE SQUARE

- 行政機関とスタートアップ等が協働したり、各種セミナーやイベントを行う場。
- 無料でイベントスペースや会議室を利用可能。電源、Wi-Fi、複合機等も完備。
- ユーザーテストの場としても活用可能。

https://upgrade-square.jp/

3-7. テストの実施

◆ テストの実施

・システム開発は、関係者が一つのチームのように情報・意識の共有を図りながら進めることが重要です。職員のほか、委託先のベンダー（可能な範囲でプログラマも）にもテストに参加してもらい、様子を観察することで、課題の発見やユーザー視点の理解につながり、開発にとって有益です。

◆ テスターに対するテストの説明

・テストの内容についてテスターに説明し、よく理解してもらいましょう。

◆ 説明時の注意事項

・テスターは専門家ではないため、**専門用語を使わない**ようにしましょう。
・**説明し過ぎない**ようにしましょう。テスターが予備知識を持ち、通常のユーザーにとって問題となる事象が発見できなくなる恐れがあります。

（具体例： Webサイトのテスト）

3-8. テストの実施

◆ 課題管理表への記入と改修に向けた対応

- 課題管理表に記載した課題について、優先順位を付けましょう。
- 開発事業者に優先順位を提示して、改修プランの作成、改修までのスケジュール等を出してもらいましょう。
- 予算や納期などを踏まえて、①改修してリリース、②リリース後の運用段階で改修する、③改修しない、など方針を決め、改修に取り組みましょう。

（課題管理表の例）

No	入力日	入力者	件名	重要度	コメント	備考
1		○○	予約時の認証タイミングについて	High	SMS認証またはメール認証の仕組みを予約後ではなく、予約前に導入したいとの要望。 現状はメールアドレスを誤って入力した場合に修正不可。 （マイページに入れない・サポートセンター無し、のため。） また、接種券番号についても重複チェックを外す予定であることから、いたずら登録など複数の登録が可能となってしまうため。	
2		△△	プルダウンメニュー	Mid	都道府県と区市町村はプルダウンメニューを分ける。かつ都道府県は東京都がデフォになると便利かと思います。13を入力すれば東京の自治体が表示されるわけですが、皆が皆、クーポン券の請求先番号が自治体コードとは思わないかもしれません。	
3		◇◇	メアド	Low	メアドの再入力はあったほうがいいのではないでしょうか	

4. 参考事例

4-1. シン・トセイポータルサイト

◆ 正式リリース前にα版、β版をリリース。Googleフォームを活用し、都民・職員等のユーザー意見を集計し、ポータルサイトに迅速に反映。
（改善件数は、2021年7月末時点で46件。）

見える化

皆様からの声

4-2. 新型コロナウイルス感染症対策サイト

- GitHub 上でオープンソースとして公開し、多くの開発者がボランティアで開発プロジェクトに参加。様々な改善提案が取り入れられたシビックテックとの連携の成功事例。（改善件数は、2021年8月15日時点で約2,200件。）

反映

改善提案

GitHub（ソフトウェア開発のプラットフォーム）においてオープンソース化

4-3. 感染症拡大防止協力金サイト

◆ ユーザー目線で使いやすいサイトにするため、公開前のテストページを都民の方に試していただき、ご意見をサイト構築に活用。改善事例を「改善例アーカイブ」に掲載中。（https://jitan.metro.tokyo.lg.jp/goiken/matome/archive.html ）

公開前のご意見

- CASE01：リンク箇所が視認しにくい
- CASE02：入力項目が表示されない①
- CASE03：入力項目が表示されない②
- CASE04：必要な情報が探しにくい
- CASE05：必要な申請手続きが分かりにくい

公開後のご意見

- CASE06：マイページが見つけにくい
- CASE07：ファイル選択ボタンが隠れてしまう
- CASE08：アップロードができない
- CASE09：アップロードの進行状況が分からない

参考（note記事）https://note.com/smart_tokyo/n/ned6fe63b8794

4-4. 東京宝島うみそら便（島しょ交通情報提供サイト）

◆ サービスのリリース前に、島支庁職員、運航事業者など実際に使ってくれそうな人にフィードバックをもらうなど、ターゲットを意識したテストを実施した事例。
問合せフォームを掲載し、公開後も継続的に改善を実施。
（改善件数は、2021年7月14日時点で19件。）

＜表：主なフィードバック内容と対応状況＞

カテゴリ	フィードバック内容	対応状況
検索機能	・運航事業者予約ページへのリンクが表示されない	対応済み
	・発着港など文字がもっと大きい方が良い ・一度の検索で翌日以降の便も掲載してほしい	公開後 順次対応
運航状況	・運航状況が交通事業者のＨＰと一部異なっている	対応済み
	・乗り物のアイコンの区別が分かりづらい ・掲載情報が多くて初めて見る人には難しい	公開後 順次対応
島内情報	・島内情報（島内地図、レンタカー等）が誤っている	対応済み
	・港や空港の施設の情報を充実させてほしい ・観光協会への連絡先を掲載してほしい	公開後 順次対応
その他	・ＳＮＳに掲載する団体を追加してほしい	対応済み
	・観光情報をもっと充実させてほしい	公開後 順次対応

5. 参考資料

（参考）ユーザビリティとは

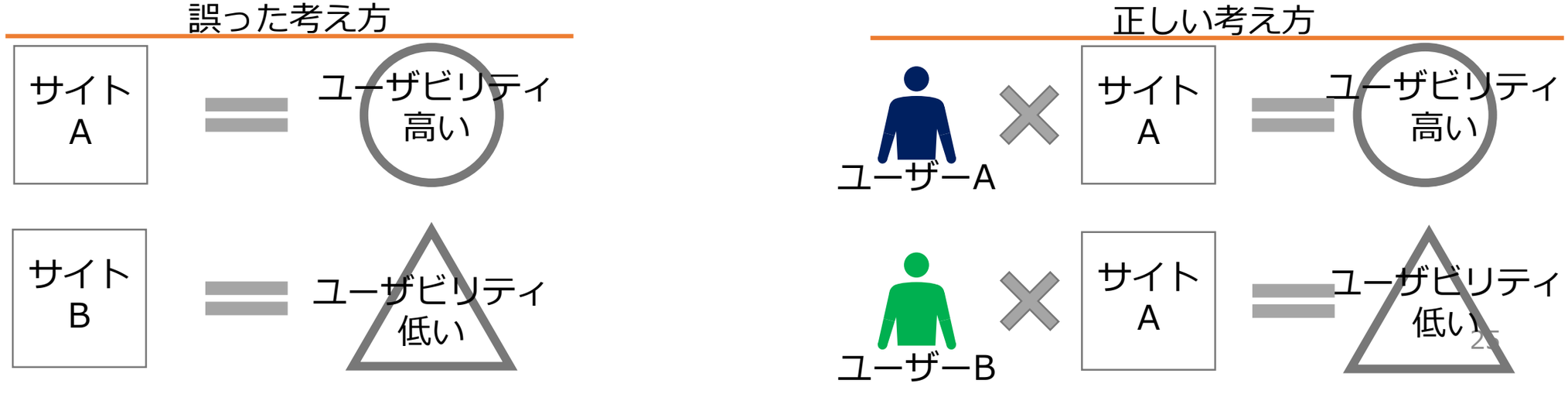
◆ 定義

・国際標準化機構（ISO9241-11）によれば、「ある製品が、指定された利用者によって、指定された利用の状況下で、指定された目的を達成するために用いられる際の、有効さ、効率及び利用者の満足度の度合い」を意味します。

つまり、「**ターゲットとするユーザー**にとって使いやすいかどうか」という事です。

◆ ユーザビリティに関するよくある誤解

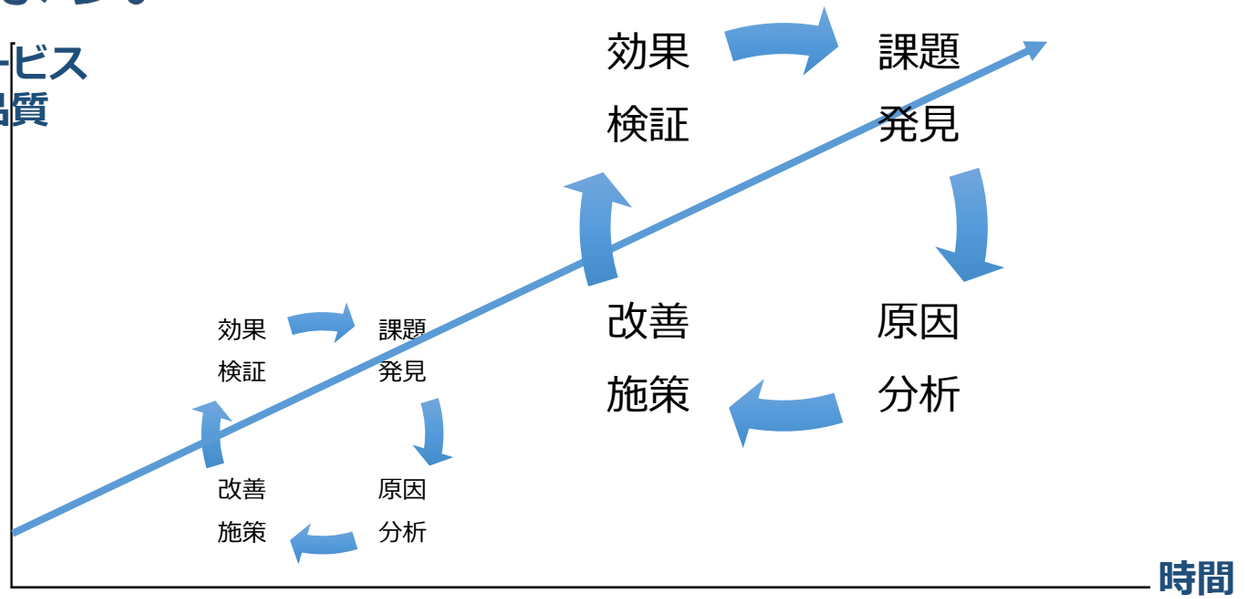
・Webサイト自体がユーザビリティが高いのではなく、ターゲットユーザにとってそのWebサイトのユーザビリティが高いかどうか、つまり**「どんなユーザーがターゲットか」という前提条件の確認**が重要です。



（参考）ユーザーレビューの概要

◆ ユーザーレビュー

- ユーザビリティテストの実施が難しい場合でも、ユーザーレビューに取組んでみましょう。
- ユーザーレビューとは、**サービスを利用したユーザーによる評価・感想**です。
- システムやサービスはリリース後も継続的に改善していく必要があります。陳腐化して機能が実態に合わなくなり、使われなくなってしまう事態を避けるために、リリース後は、定期的にユーザーレビューを実施し、ユーザーの評価や感想を踏まえて、改善を行いましょう。

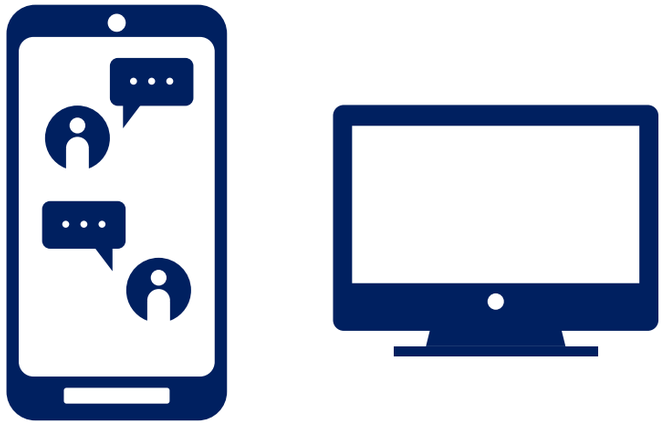


（参考）ユーザーレビューの種類

◆ ユーザーレビューの種類

簡易　　本格的

HPやアプリ等でのレビュー　　ユーザーコミュニティ



（参考）ユーザーレビューのツール

◆ ユーザーレビューの代表的なツール

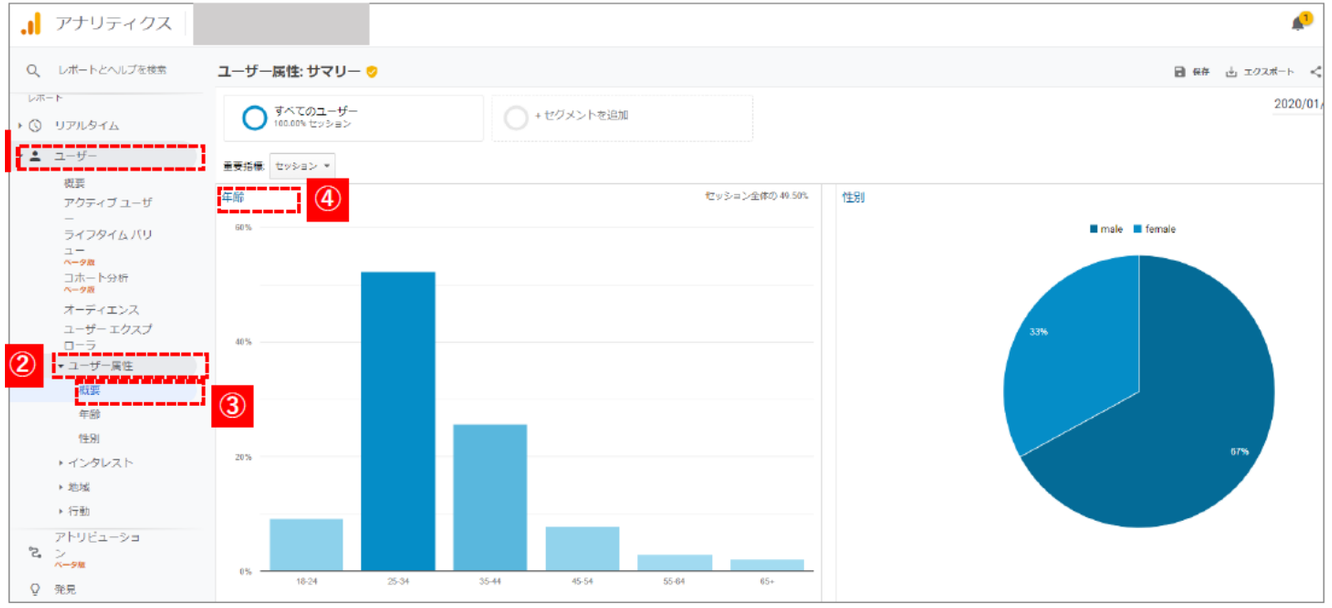
・ユーザビリティテストでは、ユーザー心理など**定性的なデータ分析**が中心。
　一方、ユーザーレビューは**定量的なデータ分析**が中心となります。
・両者を組み合わせることで、より効果的な分析・改善が可能となります。

（例）Google アナリティクス

主に以下の５つについて分析可能

① リアルタイムの利用状況
② ユーザーの基本属性
③ ユーザーがどこから来たか
④ サイト内でのユーザーの動き
⑤ Webサイトの成果

（例）ユーザーの分布



（参考）ユーザーコミュニティ

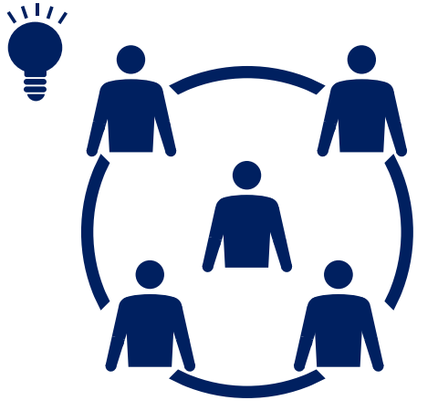
◆ ユーザーコミュニティ

①概要

・ユーザー同士が自由にディスカッションできる場所を用意して、意見・要望・提案を聞き取り、サービス等の改善につなげる手法や、そうしたユーザーに対してインタビューを行うことで意見等を聴取し、UIやUXの改善につなげる方法です。

②特徴

・コミュニティ内にQ&Aグループがあり、質問に他のメンバーが回答してくれる。
・改善のアイディアを投稿するグループがあり、「いいね」の数が多いアイディアから優先的に実装される。
・ユーザーコミュニティ上で成功事例を共有できる。



（ユーザーコミュニティの例）：
・Trailblazer Community（株式会社セールスフォース・ドットコム）
・Yahoo!メール サポーターズクラブ（ヤフー株式会社）