

2022年2月1日

株式会社電通デジタル

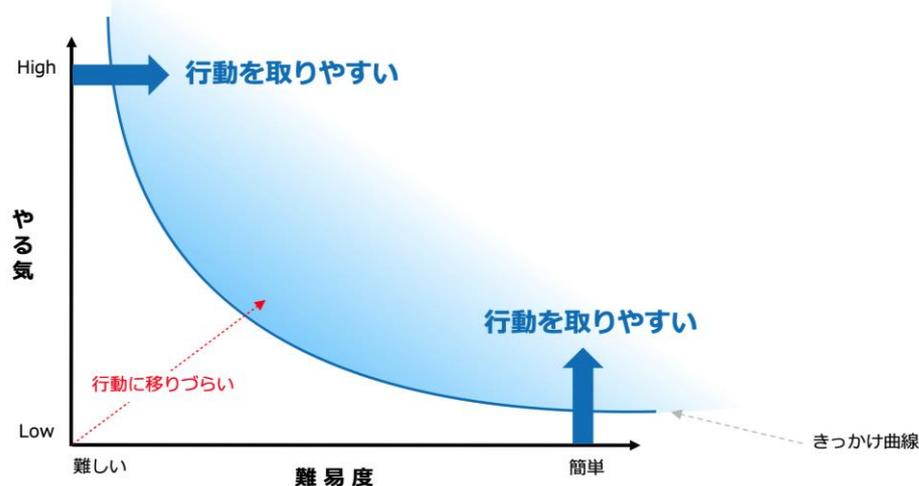
電通デジタル、Webサイトの機能・情報過多を解決する 「UI/UX Diet Circuit」提供開始 -ユーザーにとっての煩雑さを定量化する GOMS-KLM モデルを活用-

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：川上 宗一 以下、電通デジタル）は、企業がユーザーにとって使いやすい Web サービスやアプリ^{*1}を提供することを目的に、サービスの煩雑さを定量的に評価する GOMS-KLM^{*2}モデルを起点に UI/UX のシンプル化を支援する「UI/UX Diet Circuit」を提供開始します。

企業が Web サービスやアプリを運用していく中で、これまでいくつも改善施策を重ねているものの、関係者の意見やユーザーの声を反映させていくうちに多くの機能や情報が追加されてしまい、結果その改善効果が頭打ちの状況になっているケースが散見されます。このように機能・情報過多で肥大化したサービスは複雑さを増し、そのものがもつ特性や利点などの本質を曇らせてしまっている可能性があります。

こうした課題に裏付けされるように、日本企業の Web サイトやアプリの UI/UX は、グローバルトレンドに対して大きく遅れを取っており、実際に昨今の国内マーケットにおいてもシンプルかつ直感的で滑らかに動く UI を実装した海外企業の提供するサービスに席巻されている状況です。もちろんこのようなグローバルサービスにも多くの機能が具備されていますが、一貫して主要機能にフォーカスし、芯となる機能はシンプルに磨き込まれています。

ユーザーが行動を起こすきっかけには、「やる気」と「難易度」が影響しています。「やる気」はユーザーそれぞれの思い入れに左右されるため個々に打ち手が変わりますが、「難易度」は簡単さという共通のアプローチによる対応が可能のため、多くのグローバルサービスがそのコンセプトに「シンプル」「直感的」や「滑らかな挙動」を取り入れ、難易度を下げサービス利用への障壁を取り除くことで、利用者の拡大とコンバージョン向上を図っています。



こうした背景から、電通デジタルはこれまで UI/UX 改善支援やサイト構築・アプリ制作で培ってきた知見と実績をもとに、企業がユーザーに対し利用するきっかけを与え、使いやすいサービスを提供するため、機能や情報過多になっている UI/UX をシンプルで直感的なものへとグロースさせる支援を開始します。

具体的には次のプロセスで、課題抽出から改善提案、効果検証までをスピーディーに実施します。

① サービス評価と課題抽出

サービスの煩雑さといった評価が難しい指標に対し、UI/UX 評価モデルである GOMS-KLM を活用し数値化・可視化を行います。もともと PC サービスを評価するために開発された「Mentally preparing : 心理的準備」「Keying : キー入力」「Homing : ホーミング」「Pointing : ポインティング」「Response : 応答時間」の5つの評価軸に加え、あらゆるデバイスに対応させるため「View Image : 画像認識」「Read Text : 文字を読む」「Eye Move : 視線の動き」の3つの指標を新たに追加し、ユーザーの利用文脈に則してサービスを評価します。その結果をもとに課題抽出を行い、さらにログやファネル解析と併用することで、課題の真因にフォーカスすることが可能となります。



② ワークショップ

初期仮説をもとにオンラインワークショップを開催します。サービス課題に対してクレイジー8 やストーリーボードなどのアイデア創出・整理手法を用いて、徹底的にシンプルかつ使いやすさを追求することで、ユーザーの利用障壁を極限までなくするためのアイディエーションを行います。

③ プロトタイピング

ワークショップで創出したアイデアをもとに、プロトタイプツールを利用し短時間でプロトタ

イピングを行い、ストーリーボードの内容を可視化します。実際に操作可能なプロトタイプで確認ができるので、ステークホルダーとの合意形成も速やかに行うことが可能です。

④ 効果検証

完成したプロトタイプを、実際の利用者に対してオンライン上のリモートユーザーテストを行い、その受容性や現状サービスとの比較検証を行います。また、プロトタイプに対しても①で用いた GOMA-KLM を活用したサービス評価を実施することで、before/after での数値比較も同時に行います。

電通デジタルは、今後も UI/UX グロース支援を通じ、サービスがもつ本質的な魅力と、それを利用するユーザーの利便性の向上を図り、企業とその先の生活者に対するより良いデジタルエクスペリエンス創出に貢献してまいります。

※1 Web サービスやアプリ：Web サービスとは、ブラウザを通じて提供される EC、SNS、エンターテインメントなどの機能やデータを、Web 標準機能で利用できるようにしたもの。またアプリは、それらをブラウザに依存しない環境で利用できるようにしたもの。これら Web サービスとアプリを総称して「サービス」とする。

※2 GOMS-KLM：サービスを利用する際にユーザーが行う行動を数値化する手法。操作完了までのプロセスを、タスク毎のユーザビリティを秒数として算出するフレームワーク。

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

国内最大規模のデジタルマーケティング会社として、データとテクノロジーを駆使した次世代マーケティングの戦略策定・実行、その基盤となる IT プラットフォームの設計・構築、クライアントの事業革新を支援する DX コンサルティングなどのサービスを提供。国内外のプラットフォーム各社との緊密なパートナーシップのもと、高度な専門性と統合力により、クライアントの事業成長に貢献しています。

【本リリースに関するお問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部

竜野・北川 TEL：03-6217-6036

Email：press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル CX トランスフォーメーション事業部

西田・宮地 Email：diet_circuit@group.dentsu.co.jp