

サービス運用者の UXに着目した サービス品質改善活動の推進

株式会社インテック

長谷川真裕

SPIJapan参加は2回目です。
よろしくお願いします。



セキュリティ関連の
パッケージ導入・保守



セキュリティ関連の
パッケージ開発



セキュリティ関連のサー
ビス開発（企画）

業務アプリ（クライアント、Web）のUIやUX
に興味

業務プロセスやB2Bにお
けるUXに興味

2005

2008

2019

質問 1

サービス改善と言えば？

- 機能拡張？
- プロセスの見直し？
- KAIZEN活動？
- ISOなどの第三者認証の取得？
- PDCAサイクル？
- 顧客満足度の測定？
- システム増強？
- 充実した顧客サポート？

質問 2

プロセス改善での悩みといえは？

- 改善効果が測定しにくい？
- 改善アイデアが集まらない？
- 長続きしない？
- 定着しない？
- Dev vs Opsの構図？
- 組織文化的なハードル？
- 一部の熱心なメンバーの取り組み？

今日話すこと

サービス運用者のUXを
『心理的安全性の確保』、『ITILの実践』
という側面から改善したことで
サービス改善活動をより効果的に推進することができたよ、
という事例紹介

プロセスそのものにフォーカスすることも重要。
！！だけど！！
人間関係や環境（UX）に改善活動を
推進するためのポイントがあるのでは？

話の流れ

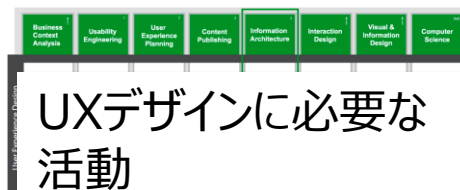
1. なぜUXなのか？
2. UXで実現できること
3. まとめ/UXの可能性

1. なぜUXなのか？

UXが示すものはその時々によって変わる



UXが関連する範囲
(分野)



UXデザインに必要な
活動



UXの構造を示したもの

UX diagram



UXが関連する範囲
(分野)

UX Lifecycle

UXの始まりから終わり
までを示したもの

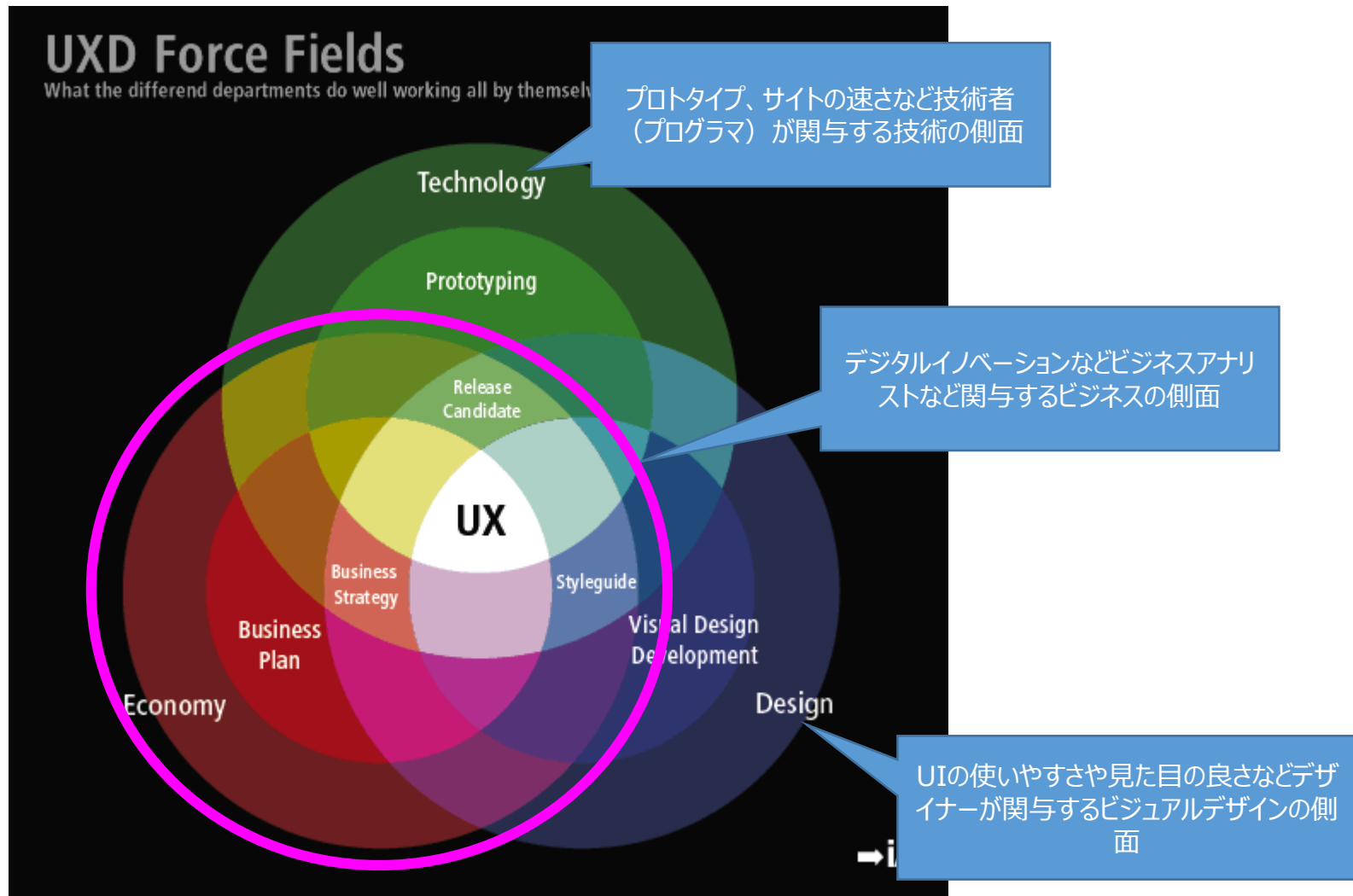
UXに関する学問分
野



左から出典：
<https://ia.net/topics/the-spectrum-of-user-experience-1>
<http://www.cubiux.com/about.php>
<http://www.uxmatters.com/mt/archives/2014/08/ux-design-practice-verticals.php>
<http://blog.provismedia.com/user-experience-lifecycle/>
<http://conversionxl.com/8-effective-ways-of-measuring-ux/#>
<http://blog.provismedia.com/user-experience-lifecycle/>

1. なぜUXなのか？

サービス改善とUXの関係性



1.なぜUXなのか？

誰のためのUX？



サービス改善の目的が

「**顧客の要望や市場の動向に素早く対応する**」ならば、

サービス運用者より顧客のUX向上に努めたほうがいいのか？

と思いませんか？

ビジネスが高度するにつれ、多くの業務は複雑化し、単独の従業員ではこなしきれない。
そのため、チームによる共同作業が前提となっている。

サービス改善活動に関わる人たちの体験を改善することで、
結果的にサービス改善につながるのでは？

仮説：チームのUX向上⇒顧客のUX向上

1. なぜUXなのか？

見えることの重要性

チームで共通認識を作る≡UXマップで見える化



0. 事前準備

- 仮説ペルソナ「サービス運用者」を設定

1. UXマップでゴールを設定する

- 「クラウドサービスの運用・管理業務負荷の軽減」

2. サービス運用者にヒアリング、ふせんやマインドマップを用いて発散

- 日々の運用業務としていつ誰が何をしているか？
- どんな手段があるか？（メール？紙？口頭？）
- どんなインタラクションがあるか（タッチポイントはどこか？）
- 困っていることは？
- 改善するにはどんなアイデアがあるか？

3. MSパワーポイントなどに清書後、分析に活用（集約）

1. なぜUXなのか？

誰がユーザーか？ーペルソナー

- ペルソナとはサービスや製品を利用する典型的なユーザーの姿を示したもの
 - 関係者がユーザーは誰か？を具体的にイメージできるものに
 - ペルソナが複数必要な場合もある
 - B2Bならでは特徴を以下の点を明確にしたほうがよい
- 1. 企業ペルソナ
 - 基本情報
 - 事業内容や風土
 - ミッション
 - 現状の課題や理想
- 2. ペルソナ間相関図
 - 役割や業務、行動の流れを示す
- 3. ペルソナ
 - 基本属性：
 - 名前/年齢/入社歴/役職/職種/ITリテラシー
 - 業務イベント：
 - 組織イベントに紐づく年間業務イベント
 - 日々の業務：
 - 入社から退社まで



The image shows a screenshot of a Japanese website. A blue arrow points to the top navigation bar. The page layout includes a dark blue header, an orange banner, and a main content area with two columns. The left column has a dark blue sidebar with white text and three circular icons. The right column has a green sidebar with white text and three circular icons. The text is in Japanese.



ペルソナの
架空の企
具体的に

実験条件	実験結果
1. 実験1: 100%の濃度の食塩水、室温での測定	1. 実験1: 100%の濃度の食塩水、室温での測定
2. 実験2: 50%の濃度の食塩水、室温での測定	2. 実験2: 50%の濃度の食塩水、室温での測定
3. 実験3: 25%の濃度の食塩水、室温での測定	3. 実験3: 25%の濃度の食塩水、室温での測定
4. 実験4: 10%の濃度の食塩水、室温での測定	4. 実験4: 10%の濃度の食塩水、室温での測定
5. 実験5: 5%の濃度の食塩水、室温での測定	5. 実験5: 5%の濃度の食塩水、室温での測定
6. 実験6: 2%の濃度の食塩水、室温での測定	6. 実験6: 2%の濃度の食塩水、室温での測定
7. 実験7: 1%の濃度の食塩水、室温での測定	7. 実験7: 1%の濃度の食塩水、室温での測定
8. 実験8: 0.5%の濃度の食塩水、室温での測定	8. 実験8: 0.5%の濃度の食塩水、室温での測定
9. 実験9: 0.2%の濃度の食塩水、室温での測定	9. 実験9: 0.2%の濃度の食塩水、室温での測定
10. 実験10: 0.1%の濃度の食塩水、室温での測定	10. 実験10: 0.1%の濃度の食塩水、室温での測定

1. なぜUXなのか？

どう行動するか？ーサービスブループリントー

・サービスブループリント

- ・ サービスや製品を利用するユーザーの「行動」を可視化
 - ・ 業務イベント・行動・課題（ボトルネック）・アイデア
- ・ 今回は顧客接点（業務運用）とサポートプロセス（システム運用）と区別せずに記載

・ B2Bの場合、以下の点を工夫

- ・ 業務イベントごとにどのような行動があるかマッピング
- ・ xxの場合何をするのか？テーマを提示
- ・ 3, 4名ぐらいのグループでディスカッション
 - ・ 課題解決策
 - ・ 向上アイデア
- ・ ふせんやマインドマップでまとめてもらう
- ・ メンバーを入れ替えて数回繰り返す
- ・ 感情の変化には重点を置かず

各イベントを時系列に配置

※UXマップ作成当初はサービス運用の全体像がつかめていなかったためこのような描写になっている

ペルソナ：サービス運用者

「誰」のアクションかを明確にするためペルソナを明示

イベント：

アクション

サービス運用者の『行動』をアクションとして時系列に配置

各アクションをイベントごとにグルーピング
時系列に配置

UXマップ作成後、ITILのシステムライフサイクルに当てはめた（業務フレームワーク化の理解のため）

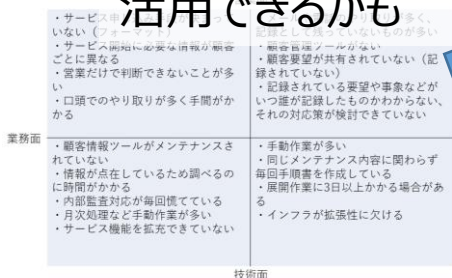
アクションに紐づく課題を羅列。紐づく課題が多いほど重要度が高いとみなした。（UX上のボトルネックになりやすい）

各アクションに対するTobeや各課題に対するアイデアを羅列。
紐づくアイデアが多いアクションや課題ほど重要度が高いとみなした。

1. なぜUXなのか？

見えることの重要性

課題の分析・分類に
活用できるかも

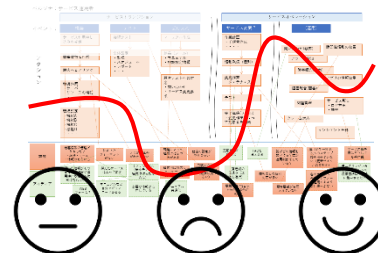


プロセスフレームワークへの適合度を測れるかも



出典：https://i1.wp.com/www.itsm.hr/english/wp-content/uploads/2016/04/ITIL_2015_juni-page-0011.jpg?zoom=2&fit=2480%2C1754

時系列の行動（運用業務）とUX上のボトルネックの把握に活用できるかも



新規参入メンバーへの
引き継ぎに活用できるかも？



ビジネス分析、顧客満足度測定に活用できるかも？

Quality

2. UXで実現したいこと

サービス運用者のUXとは？

サービス運用はチームでおこなうことが前提

今回の改善活動では、チームUX上の課題として以下の側面から改善活動を実施

心理的安全性

⇒チームを立て直す

業務フレームワーク
(ITIL)

⇒改善活動環境の整備

2. UXで実現したいこと チームを立て直す

相互信頼が低い？

お互いの担当や業務、体制を理解していない
各メンバーの状況や今後の予定の見通しが立たない
各メンバーが知っている情報がバラバラである
DevOps間の情報共有が不十分



DevOpsを実践

- ・開発と運用チームが一緒になってふりかえりや朝会をおこないPDCAを実践
- ・ふりかえりではKPT以外に「感想」を設けて話しやすい雰囲気づくり
- ・開発チームからファシリテーター（2名）が運用チームの改善活動/週次定例に参画して議論を推進
- ・運用チームで改善会議を定例化（チームについて話し合うための時間を設ける）

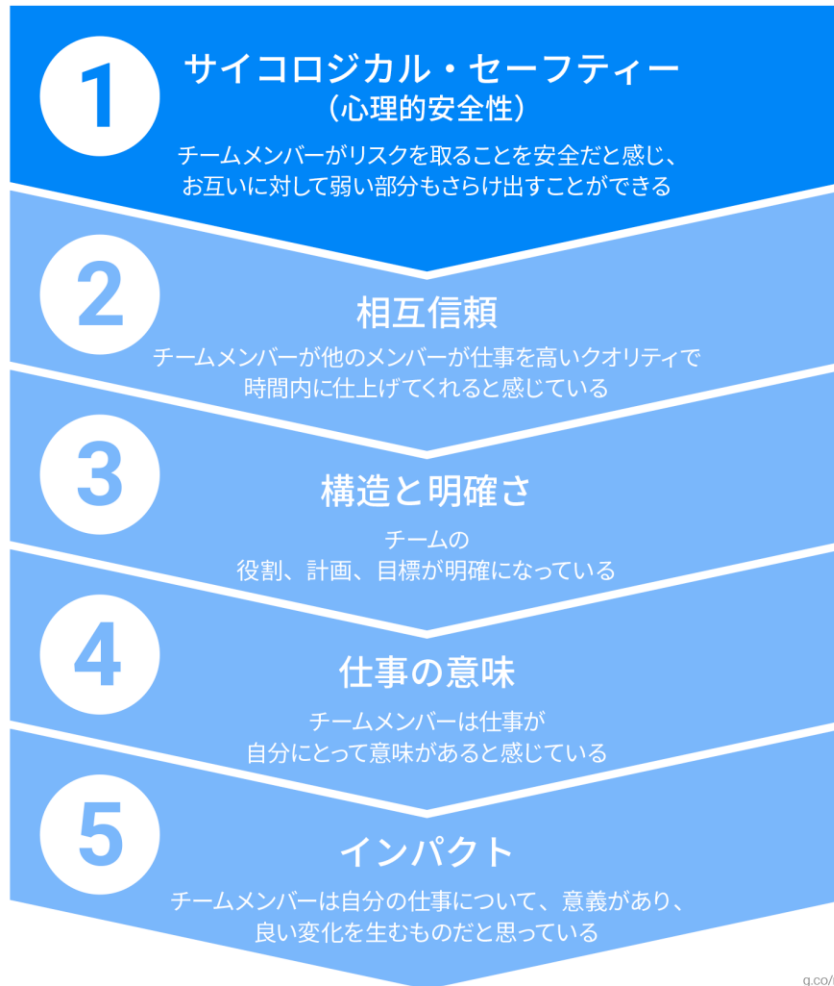


心理的安全性の確保

2. UXで実現したいこと

心理的安全性について知っておきたいこと

re:Work



g.co/reworkjp

「チームの対人関係に問題が生じたり、メンバーのスキルが適切でなかったり、あるいはチームとしての目標が明確でなかったりすると、生産性の低下やメンバー間の摩擦が生まれるといった問題が生じかねません。
(引用：Google)」

「チームがどのように協力しているか」という観点がチーム生産性に強く影響する

1. 共通認識を持つ
2. チームの力学について話し合う場を設ける
3. チームの強化と改善にリーダーを巻き込む

2. UXで実現したいこと 道筋を描く

今後の見通しが立てられない？

お互いの担当や業務、体制を理解していない
各メンバーの状況や今後の予定の見通しが立たない
各メンバーが知っている情報がバラバラである
DevOps間の情報共有が不十分



ITILを実践

- ・ITILについて各々が理解する/必要な業務について理解する
- ・自事業部門で推進されているITSMSのサービスマネジメントから必要な業務を洗い出し
- ・日々の業務を棚卸手ITILベースの業務プロセスに落とし込み
- ・実際の運用業務について、リリースプロセス、インシデント管理を実践



業務フレームワークを整える

2. UXで実現したいこと

ITILについて知っておきたいこと

- ITサービスマネジメントにおけるベストプラクティスとして知られている
- 歴史：
 - V2では社内情報システムの運用管理などサービスサポート視点
 - V3ではサービスライフサイクルを意識した内容
 - V4ではサービスバリューシステムとしてビジネスフレームワーク的な性格を強めている
- プロセスフレームワークとしての印象が強いが3（4）のPのバランスを重要視
 - People
 - Process
 - Products
 - (Partner)
- チーム生産性の重要性に触れている



<https://www.bmcsoftware.jp/content/dam/bmc/migration/image/itil-processes.png>

3. まとめ/UXの可能性

UXで実現できたこと/できなかったこと

実現できたこと

- ・メンバー間の無関心状態の解消
 - 朝会やふりかえり、勉強会などDevOps間の活発なコミュニケーション
- ・「継続的」改善サイクル
 - 改善のための会議を定期開催、改善投稿箱の創設
- ・業務の見える化
 - WIKIへの文書化、フォルダなどの作業環境整備

実現できなかったこと

- ・即効性のある施策の実行
 - サービス稼働中のため定常業務で手一杯、改善に充てられるリソースがない
- ・システムやアーキテクチャを刷新するなど技術面の課題
 - 稼働中のサービスに大きな変更を加えるための要員、期間
- ・組織の枠組みを超えた問題
 - メンバーがほかの案件で取られるなど

3. まとめ/UXの可能性

活動前と活動後

改善前

改善後

コミュニケーション

- ・進捗会議は毎回スキップ
- ・メンバー不在

- ・進捗会議は定期開催
- ・会議にかかる工数は50%以上増加

作業計画

- ・属人化作業中心
- ・カスタマイズ対応中心

- ・チームとしての年間計画作成
- ・サービスとしての対応が中心

改善活動

- ・ほぼゼロ

- ・全体応数の10%は改善活動に充てられるように

体制

- ・DevとOpsはほぼ断絶
- 注) 仲が悪いわけではないデス

- ・朝会やふりかえりは合同で実施

3. まとめ/UXの可能性 メンバーの声

Q 改善する前1年半ぐらい前の状況と今とで心理面、プロセス面でどう変わったか？
改善活動をしていなかったら現在どういう状態だったか？

作業のトリガーや終了
とする基準が以前より
見えやすくなった

改善する内容を精査したり、優先
順位付けて、計画をたてたりできた
のは良かった

埋もれている課題や運用
面の定期タスクの共有が
よくなったと思います。

課題が見えるように
なったので、改善へのモ
チベーションが高まった

結局手をつけられず改善項目がた
だ溜まっていくことに辛さを感じるこ
とが多い

我々の進めている
「DevOps」も正直いま
ち把握できてない。。

結果的にできなかったではなく、やら
ないという選択という点の変化が意
味があると感じています。

すぐ対応できるのになかなか変更しなかつ
たりするようになった部分もあるかもしれな
い(臆病になってる？)

(改善活動していなかったら)属人化
が今よりも進んでいたかもしれない

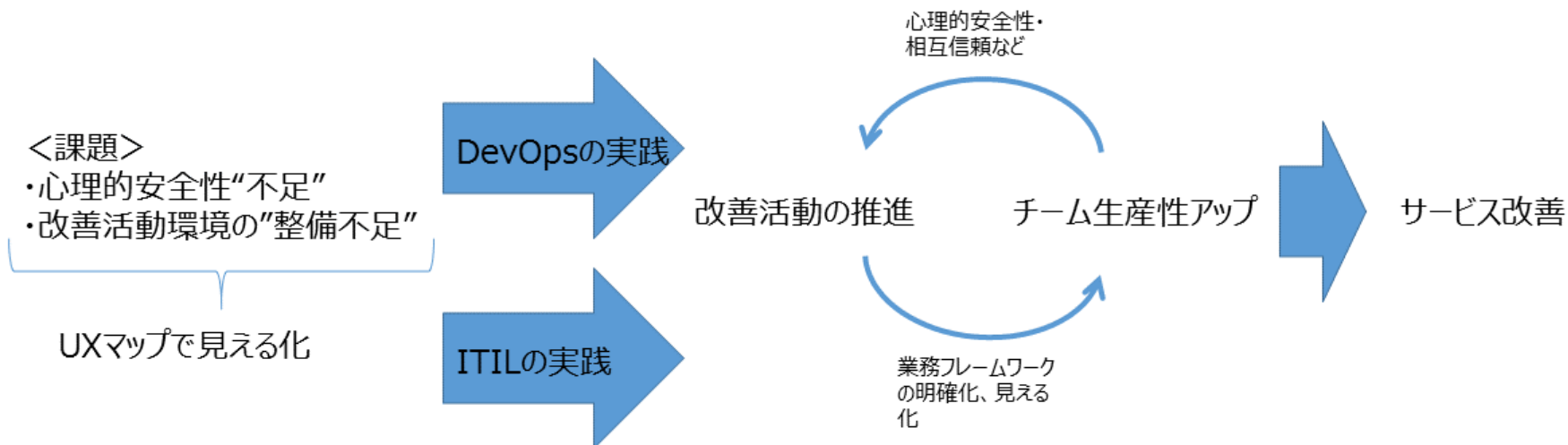
3. まとめ/UXの可能性

UX指向改善プロセスとは

UXデザイン手法の多くは体験（行動や感情）の見える化が目的。

≡共通認識を持つこと

サービス品質改善（のための改善）を目的とした、
チーム間で共通認識を持ち、チーム生産性向上を支援するためのプロセスである。



3. まとめ/UXの可能性

UXに期待したいこと

Q. チームのUXに何が期待できるの？

A. プロセスだけ改善しようとしても、サービス運用に関わる人的資源、あるいはそれが置かれる環境に課題がある可能性も。チームのUXはこれらの課題、チーム生産性の課題を明らかにすることに有効である。

サービス品質改善のための改善、としての役割を期待できる。

もちろん顧客満足に直接
貢献するための、サービス
改善にも今後つなげてい
きたい



END