

令和6年（2024年）3月
山口県総合企画部デジタル推進局
デジタル・ガバメント推進課

本ガイドラインは、スマートフォンやタブレット等のモバイルデバイス向けのモバイルアプリケーション（以下、「アプリ」という。）を対象としたユーザーテストガイドラインです。

近年では、スマートフォンを含むデジタルツールが私たちの生活に欠かせない存在となっています。モバイルデバイス上で動作し、多様なサービスを提供するアプリは、高齢者や障害者を始めとして誰もが直感的に利用しやすく、品質の高いものであることが求められます。特にスマートフォンは、便利な機能がアプリとしてコンパクトにまとまっていること等から、世代に関係なく多くの人が使用しています。その様々な使い方に対応できるよう、ユーザーの視点を大切に、多様な意見や評価を取り入れながら、より使いやすいアプリを実現する必要があります。

そのためには、アプリの開発前後で、実際にサービスを利用するユーザーに操作を行ってもらい、問題点や改善点を明確化するユーザーテストを実施し、その結果に基づいてアプリの開発や改修を進めることが重要です。

本ガイドラインでは、アプリ開発時やアプリリリース後のユーザーテストの実施手法を解説しています。常により良いサービスを提供することを目指すために、このガイドラインを活用してください。

目次

- 1 ユーザーテストとは
- 2 ユーザーテストの実施
- 3 ユーザーテストの結果の活用
- 4 アプリリリース後

1 ユーザーテストとは

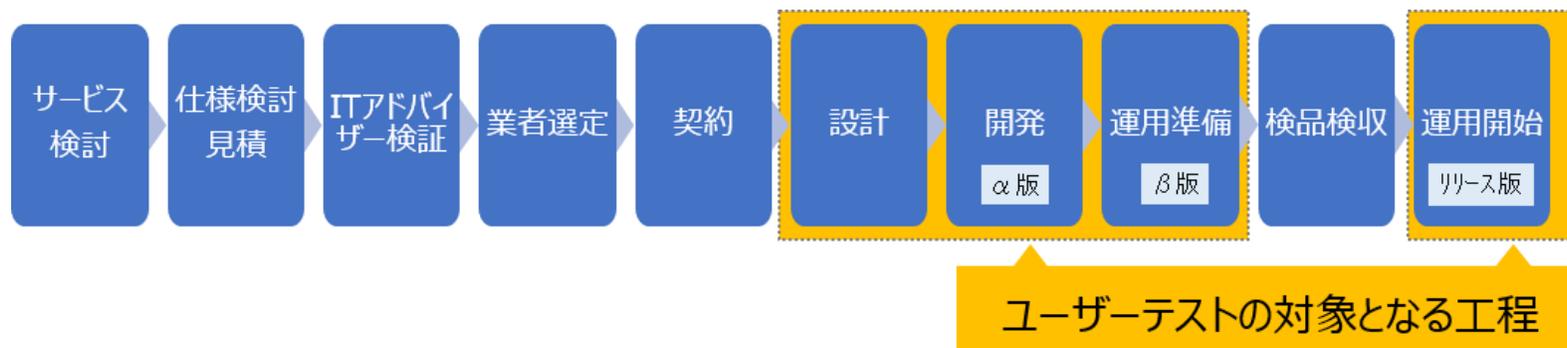
01 ユーザーテストの定義

ユーザーテストとは、ソフトウェアやシステムを開発するにあたって、提供するデジタルサービスの品質を確認するために行うテストです。想定する利用者が対象物を操作し、提供者側が予測しなかった課題を洗い出し、使いやすさ等を評価します。

ユーザーテストは、アプリ開発プロジェクト全体の「設計」から「運用準備」までの工程期間内で実施します。

「開発」工程において試作する機能を絞った「α版」や、「運用準備」工程で正式版とほぼ同等の機能を持つ「β版」のアプリでユーザーテストを行います。

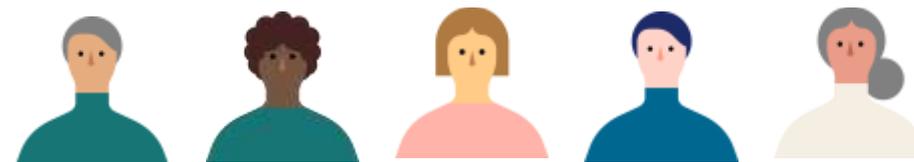
また、「運用開始」後も、必要に応じてユーザーテストを行います。



02 ユーザーテスト実施の意義

ユーザーテストは、アプリを利用すると想定するユーザー（以下、「ターゲットユーザー」という。）のニーズを理解するために有効な手段です。ターゲットユーザーから実際にアプリを使った率直な意見や感想を得ることができます。

ユーザーテストを実施することで、開発者の視点だけでなく、ターゲットユーザーの視点からの評価を取り入れ、ユーザー目線に立ったより使いやすいアプリを実現することができます。



03 ユーザーテストの対象アプリ

ユーザーテストの対象アプリは、県民や県を訪れるユーザー、県に関心のあるユーザーなどが使用することを想定した県が提供するアプリです。



04 ユーザーテストの対象者

ユーザーテストの対象者（以下、「テスター」という。）は、ターゲットユーザーを考慮し、アプリ開発者や提供者と関係のない人を選定します。

テスター【例】

子育て支援アプリ：20代から40代の子育て世代を選定

観光アプリ：世代や性別、障害の有無等幅広く選定

ユーザーテストは、アプリ開発プロジェクト全体の期間、予算、規模等によって実施できる時期や内容が変わります。まずは県の職員（アプリ開発に携わっている職員以外）から始め、できる範囲でテスターを広げていく方法も良いでしょう。

また、誰もが使いやすいアプリを提供するためには、ターゲットユーザーに障害者や高齢者等も含まれることを考慮しましょう。障害者や高齢者をテスターとするユーザーテストでは、専門的な知識が必要になることがあるため、テスターの選定やテストの実施時の配慮等においてノウハウを持つ民間事業者にも依頼することも検討しましょう。

民間事業者【例】

障害者や高齢者向けサービスのコンサルタント企業

障害者や高齢者を雇用している企業 等

ユーザーテストの実施における事業者の活用について

ユーザーテストを実施する際に民間事業者を活用することで、以下のメリットを享受できることがあります。開発するアプリの内容や規模等によって活用を検討しましょう。

《メリット》

- ◇ 専門的な観点から、チェック項目の作成、ユーザーの意見の分析ができる。
- ◇ 適切な配慮により、ユーザーの募集やテスト等がスムーズに実施できる。
- ◇ 事業者の有するノウハウにより、スタッフの負担を削減できる。（テスターの選定・募集、テストの実施、チェックリストの管理など）

2 ユーザーテストの実施

ユーザーテストの基本的な実施手順

01

ユーザーテスト
の計画

- テストの目的設定
- テスターの人数設定
- テスト実施方法の設定
- テスト実施時のチェックリストの作成

02

ユーザーテスト
の環境準備

- テスターの募集
- 人員(スタッフ)の配置
- テスト実施会場・機材の準備

03

ユーザーテスト
の実施

- テストの事前説明
- アプリの操作
- テスターへのインタビュー
- チェックリストの記入

01 ユーザーテストの計画

テストの目的設定

テストの目的は「ユーザーが使いやすいかどうかを確認する」といった曖昧なものではなく、有効な結果を得るために、具体的な内容を設定します。

テストの目的【例】

- 行政手続きアプリにおいて、必要な手続きが分かりやすく表示され、手続き完了まで迷わずスムーズに行えるか
- 観光アプリにおいて、アプリ立上げから目的の施設情報に辿り着くまでスムーズに行えるか
- 防災アプリにおいて、防災マップ上の各アイコンが何を示しているか直感的に分かるか

テスターの人数設定

テスターの人数は、まずは5人※を目安に設定します。

前述（**04** ユーザーテストの対象者）のとおり、アプリ開発プロジェクト全体の期間、予算、規模などによって変わりますので、プロジェクトに適したテスターの人数を設定してください。

また、より多くの気づきを集めるため、5人のうち障害者や高齢者等を数人含めることを検討しましょう。

※参考 Why You Only Need to Test with 5 Users by Jakob Nielsen on March 19, 2000
(<https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>)
5人のユーザーでテストをする理由等が示されています。

テスト実施方法の設定

ユーザーテストは目的などによって、テストの実施形式が変わります。各形式の利点等を考慮し、テスターからの意見をより正確に取得できるよう、テストの実施方法をアプリ開発プロジェクトに合わせて設定します。

実施形式	実施内容
オフライン (対面)	会場でテストを実施します。 会場にテスターを集め、テスターがアプリを操作した後に、スタッフが対面でテスターへインタビューを行い、感想や意見を取得します。 【利点】 テスターの操作の実態をスタッフが直接観察できる。
オンライン	Web会議システムでテストを実施します。 Web会議システムで接続し、テスターとスタッフがWebカメラを通して、テスターがアプリを操作した後に、スタッフがテスターへインタビューを行い、感想や意見を取得します。 【利点】 会場の準備が不要で、全国各地からテスターを集めやすい。 また、実施スケジュールが調整しやすい。
セルフ	テスターのみでテストを実施します。 テスターはアプリを操作した後、操作結果をチェックリストに記入します。 【利点】 オンライン形式同様、会場の準備が不要で、全国各地からテスターを集めやすい。 また、スタッフ側の負担が少ない。

実施形式	準備コスト	準備期間・稼働	スタッフの観察のしやすさ	テスターの属性の幅広さ
オフライン (対面)	<p style="text-align: center;">×</p> 会場・スタッフ・機材等の準備	<p style="text-align: center;">△</p> 会場確保、スタッフ・機材の配置関係者の日程調整が必要	<p style="text-align: center;">◎</p> アプリ操作画面やテスターの様子（表情・体の動き）を細かく観察できる	<p style="text-align: center;">○</p> 配慮が必要な人へ直接対応がしやすい
オンライン	<p style="text-align: center;">○</p> 業務で使用するWeb会議ツールを利用できる テスト端末の送付（必要な場合）	<p style="text-align: center;">○</p> Web会議の日程調整が主になるため、調整しやすい	<p style="text-align: center;">△</p> アプリ操作画面やテスターの様子を見るにはWebカメラの工夫が必要。見えづらい場合がある	<p style="text-align: center;">○</p> 地域問わず集めたテスターでテストができる
セルフ	<p style="text-align: center;">○</p> テスト端末の送付（必要な場合） チェックリストの送付	<p style="text-align: center;">◎</p> スタッフのスケジュール調整が不要	<p style="text-align: center;">×</p> テスターの様子が観察できない	<p style="text-align: center;">○</p> 地域問わず集めたテスターでテストができる

テスト実施時のチェックリストの作成

テスターがどのような操作を行うのか、操作時、操作後に何をするのか、さらに、テスト実施後にテスターの所感を得るために行うインタビューの内容等を示すチェックリスト※を準備します。

インタビューは、テスターから具体的な回答が得られるよう、画面、記載項目、ボタン等の具体例を出して行うようにします。

※チェックリストの様式は、別紙を用意していますので、必要に応じて活用してください。

チェックリスト【例】防災アプリをテスターが操作する場合

操作項目

テスト端末で防災アプリを立上げ、現在地に最も近い避難所を見つけ、以下の項目を確認する。

- ・対応している災害種別
- ・施設の想定収容人数
- ・バリアフリー設備の種類

操作時の項目

- ・ホーム画面からアプリを見つけるまでの時間
- ・アプリ立上げから各情報を見つけるまでの時間
- 等

操作時、操作後の所感

- ・操作を間違えた回数
- ・場面とその理由
- ・情報を見間違えた画面とその理由
- 等

02 ユーザーテストの環境準備

テスターの募集

ユーザーテストの計画段階で設定した目的や人数、実施方法の条件に合うテスターを集めます。

テスターはアプリ開発の関係者と係わりのない方とします。

テスター【例】

- 職員またはその関係者（職員の知人、家族等）
- 一般の方
- 事業者へ依頼 等

人員（スタッフ）の配置（オフライン、オンラインの場合）

テスターの人数や、実施形式によって異なります。主に以下の人員を配置します。

- **進行者**（テストの目的を十分に理解している者）
- **記録者**（議事録をとる者・テスターの様子を観察して記録する者）
- **その他必要に応じたスタッフ**（オフライン形式ではテスターにヒアリングやサポートを行う者）

スタッフは主に職員を想定しますが、アプリ開発の委託事業者もスタッフとして配置できます。

テスト実施会場・機材の準備

実施形式	会場	機材	端末	その他
オフライン (対面)	<ul style="list-style-type: none"> ・会議室 ・イベント会場 	<ul style="list-style-type: none"> ・デスク、テーブル、イス ・パーテーション（テスター同士を分ける場合） ・テスト時の様子を記録する機材 	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリをインストールした端末 ※テスター自身の端末で実施する場合は、インストールするアプリの配布 	<p>アプリ動作時にインターネットへの接続が必要な場合は、接続環境の設定</p>
オンライン	<ul style="list-style-type: none"> ・Web会議室（スタッフが集まってWeb会議ツールを利用する場合） 	<ul style="list-style-type: none"> ・Webミーティングに必要な端末・ソフトウェア 	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリをインストールした端末 ※テスター自身の端末で実施する場合は、インストールするアプリの配布 	<p>アプリ動作時にインターネットへの接続が必要な場合は、テスター側の環境へ接続する。または接続機器（モバイルWi-Fi等）の提供</p> <p>※当日スムーズにテストを実施するため、事前の接続テストを推奨</p>
セルフ	—	—	<ul style="list-style-type: none"> ・アプリをインストールした端末 ※テスター自身の端末で実施する場合は、インストールするアプリの配布 	<p>アプリ動作時にインターネットへの接続が必要な場合は、テスター側の環境へ接続する。または接続機器（モバイルWi-Fi等）の提供</p> <p>※当日スムーズにテストを実施するため、事前の接続テストを推奨</p>

▶ オフライン（対面）形式、オンライン形式の流れ



テストの事前説明

スタッフがテスターにテストの概要について説明を行います。
説明時は以下の点について注意してください。

- 専門用語はなるべく避け、分かりやすい用語を使いましょう。
- アプリの目的や目的を達成するための手順等を、詳細に話さないようにしましょう。
→**テスターが予備知識を持ち、問題点や改善点等が発見できなくなる可能性があります。**

アプリの操作

テスターはアプリを操作します。
スタッフはテスターの操作時の様子などを観察し、チェックリストに記録します。

テスターへのインタビュー

テスターがアプリ操作を終了した後、スタッフはチェックリストに従ってテスターにインタビューを実施します。テスターはインタビューの内容に対して答えます。

チェックリストの記入

スタッフはインタビューの結果などをチェックリストに記入します。

セルフ形式の流れ



テストの事前説明

スタッフがテスターにテストの概要について、事前にメールや電話等で説明を行います。説明時は以下の点について注意してください。

- 専門用語はなるべく避け、分かりやすい用語を使いましょう。
- アプリの目的や目的を達成するための手順等を、詳細に話さないようにしましょう。
→**テスターが予備知識を持ち、問題点や改善点等が発見できなくなる可能性があります。**

端末やチェックリストの送付

スタッフは、テスターが操作する端末や記載するチェックリストを事前に送付します。

アプリの操作

テスターはアプリを操作します。

チェックリストの記入

スタッフはインタビューの結果などをチェックリストに記入します。

端末やチェックリストの返送

テスターは操作した端末や記入済みのチェックリストを返送します。

チェックリストの確認・追加インタビュー

スタッフは返送されたチェックリストを確認し、記載漏れや記載内容の不足等があった場合、必要に応じてテスターへメールや電話等で確認します。

3 ユーザーテストの結果の活用

ユーザーテストで得られた結果の整理を行います。

ユーザーテストで明らかになった問題点の中から、すぐに対処可能なもの・対処に時間がかかるもの、内容が重大なもの・軽微なものといった基準で整理を行い、優先順位をつけます。

優先順位によって、アプリへ反映させる時期をリリース前・リリース後・反映不要と分類し、開発プロジェクトにおけるスケジュールを検討し、アプリの改善を進めてください。

ユーザーテストにおいて、アプリ開発委託事業者と情報を共有しながら進めることができると、問題点に対するアプリへの対処をスムーズに行うことができます。

問題点の整理【例】

問題点	すぐ対処可能	対処に時間がかかる
重大なもの	◎	△
軽微なもの	◎	○

【凡例】

◎：リリース前に対処

○：リリース後に対処

△：リリースを後ろ倒し or 暫定版をリリース

4 アプリリリース後

01 意見収集の重要性

多くのユーザーが利用することで、想定外の事象が発生することがあります。そのため、アプリリリース後もユーザーの意見を収集し、継続してアプリの改善等を行うことが重要です。

02 意見収集方法

アプリリリース後にユーザーの意見を収集する方法は、比較的簡単に集められるものもあれば、再度ユーザーテストを実施する等様々です。

時間や予算に合った意見収集方法を選択しましょう。

主な意見収集方法

- アプリ配布ストアのユーザーレビューを参照
- アプリに組み込んだ意見送信機能から収集する
- ホームページ等で意見箱の設置やアンケートの実施
- 再度ユーザーテストを実施 等

※複数の方法を組み合わせることで、より多くのユーザー目線に立った意見を得ることができ、誰もが使いやすいアプリとなるよう改善を図ることができます。