#[00] 当日のアジェンダ

##スケジュール

### yyyy年mm月dd日＠都内某所

・18時〜19時 準備

・19時〜20時　 インタビュー開始（〇〇様から紹介の△△さん）

・20時〜21時 簡単な事後振り返り  
  
 ### 後日

・step1 録画データの編集、議事録整理と共有

・step2 録画データ視聴、議事録読みながら課題整理

・step3 優先度を決定しPDCA運用へ

##メンバー

被験者 ：△△さん

インタビューする人 ：〇〇

記録する人 ：□□さん

##被験者情報

①△△さん

②25  
③女性  
④iPhoneX  
⑤前回のec購入は10,000円くらい  
⑥子供 無

##必要な備品

1. ビデオカメラ

2. ビデオカメラ用の記録媒体

3. ビデオカメラ用の三脚（またはデスクに置いて位置を調整できる類のものがあればOK）

4. スマホ画面収録のためのPC

5. スマホ画面収録のためのUSBケーブル

6. 延長コード

7. 領収証（不要）

8. 飲み物

9. 台本

10. 謝礼（今回Amazonギフト券3000円）+ ノベルティ

11. 交通費（なし)

#[0] はじめに　—　インタビューアーさんへ

ユーザーテスト中には以下のことに気をつけること。

**1) 定期的に思考発話を促す**

テスト開始時に思考発話を依頼してもユーザーは慣れていないので気付いたら黙々と操作をしてしまう。定期的に「いま何を考えているんですか？」や「いま何を探しているんですか？」などと聞くことで思考発話を促し、その時のユーザーの心理を引き出す。

**2）「？」を見逃さない**

「あれっ？」「えっ？」「ん？」といった”疑問符”をユーザーが発した瞬間を見逃さない。このタイミングで「どうしました・・・」と介入することで、ユーザーは「？」について話し始める。

**3）操作中のユーザーからの質問には答えず質問し返す**

ユーザーが普段サービスを利用する際には、サービスについて質問できる相手はいないはず。「このボタン押せるんですか？」などと聞かれた際には「どう思います？」と聞き返すことでユーザー自身に解決させるようにする。

**4）操作中にユーザーの認知を確認しない**

操作中に「このアイコンはクリック可能なのですが気付いていますか？」や「画面上部に青いボタンがあるのに気付いていますか？」などの認知を確認する質問はしない。なぜならその質問によって気づかなかったはずの操作に気づき、その後の利用パターンが変わってしまうためである。そういった質問は一通りタスクが終了した後に振り返りの質問として聞く。

**5）操作中はユーザーの顔もよく観察する**

ユーザーの操作や発言だけでなく、ユーザーの顔からも多くの情報が得られる。むしろ操作上も問題なく、発言も否定的なものではないが明らかに顔に不満の色が現れている場合は、それを記録しかつその理由を問うべきである。

**6）ユーザーが間違った操作をしていても沈黙を守る**

ユーザーが操作中に何か間違った操作をしている時に、「それは違います」とつい言いそうになるが、グッとこらえて黙って観察を続ける。ユーザーが操作を間違えているときほど学びになる瞬間はないので、絶対に手助けをしてはならない。

**7）あいづちはオウム返しで打つ**

運営者側はユーザーに情報を与えないためにできるだけ発言するべきではないが、極端に黙っているとユーザーが緊張して操作にバイアスがかかってしまうのでオウム返しであいづちを打つと良い。「文字が小さいなー」とユーザーが発言したら「あー文字が小さいんですねー」と言う。

**8）気になった行動があったらメモを取っておいて、タスクが一通り終了した後に聞く**

操作中にユーザーが気になる行動を取った際に、その場でその理由を追求してしまうとタスク完了までの行動パターンにバイアスがかかってしまう。したがって、気になる行動は、それが発生したスクリーンとともにメモを取っておいて、タスクが一通り終了したあとに対象スクリーンを見せながら振り返って聞く。2)のように

その場の感情については後から聞いてもユーザーはそのときの感情を思い出せないため即時聞くべきだが、

行動に関しては後から聞いても再現しやすいためタスク終了後に聞くと良い。

**実施環境）事前に見られたくないアプリ等の除外を指示すること**

#[1] 概要説明（ここからが台本です）（5分で読み上げる/時間厳守）

「本日はご協力ありがとうございます。今からいくつかのインタビューと、わたしたちが運営している通販サイトを実際に使って頂き感想/ご意見を聞かせていただければと思っています。

このお店をより良くしたいと思っているので、ネガティブなフィードバックもたくさん欲しいです。

今から何個か質問やWebサイトの操作をしていただきますが、これは○○さんをテストしているわけではなく、

このお店が良い店かどうかのテストですのでご安心ください。

あとで見返せるようにスクリーンや使っているところを録画させていただきます。

絶対に社内でしか使わないとお約束します。問題ないでしょうか？（はい・いいえ）

ありがとうございます。

念のため、見られたくない閲覧履歴の削除や、アプリを移動いただけますか？

そのほか何か質問ありますか？（ここで必要あれば質疑）

繰り返しですが、今回ご協力いただく内容は通販サイトのテストであって、

○○さんのテストではないので気楽にやってもらえれば幸いです。

何か使いづらいところや分かりづらいところがあれば、あとで改善できるように全て教えて欲しいです。

それでは、まずは簡単なインタビューからさせてください。録画もスタートさせていただきます。

（ビデオカメラ録画スタート,ストップウォッチをつける）

#[2] ユーザーへ質問（10分で聞けるところまで消化/時間厳守）

1. おやすみは常に土日ですか？（はじめは回答しやすい質問からスタート、次の質問につなげる）  
   =>
2. 休日にネット通販はご覧になりますか？  
   =>
3. 2018年はネット通販を何回利用されましたか？  
   =>
4. 最近のお買い物過去５回は、店舗or通販どちらでしたか？それはなぜか理由を教えてください  
   =>
5. 一番最近買った洋服はどちらで買われましたか？（場所、ブランド、価格、形）  
   =>
6. その洋服を選ばれた際に一番気に入ったのはどの部分ですか？  
   =>

1. --検討を始めた時期ときっかけ、購入を決めた時期ときっかけを教えてください。  
   =>
2. --それは店舗で買いましたか？  
   =>
3. 今、お持ちのお洋服で一番高いものはいくらですか？  
   =>
4. --検討を始めた時期ときっかけ、購入を決めた時期ときっかけを教えてください。  
   =>
5. --それは店舗で買いましたか？  
    =>
6. 今のお仕事服はいつ購入されましたか？さらにその前はいつ購入されましたか？  
   =>
7. 過去に閲覧したことがある通販サイトは何というサイトですか？   
   =>

#[3] タスク(お題)によるユーザーテスト（40分で聞けるところまで消化/時間厳守）

ありがとうございます。今度はスマホを触りながら進めさせていただきます。

いつも見ているように、片手なら片手で。テーブルに置いて見ていることが多いならばテーブルに置いた状態で見てください。

皆さんが何を考えながらお店を見ているかが知りたいので、

今からお願いするタスクをしてもらう間、頭の中で考えていることを口に出しながらお店を楽しんでください

例えば、「今商品画像を見ています、文章を読んでいます」とか「今から◯◯なポロシャツを探してみようと思います」とか 「カートボタンの場所がよく分からないなあ」とか、「値段高すぎて買えないや」などなど思ったことはなんでも声に出していただけると助かります。では始めましょう。  
  
  
 （編集点を作る）

1. 今欲しいものはなんですか？  
   =>
2. その欲しいものを自由にお買い物してみてください。  
   実際に自分のお小遣いで買うと思って探してください。我々のサイトに限らず、いろいろなサイトやアプリを見ていただいて構いません。欲しいものが見つかったらカートに入れるところまで進んでください。  
   （実際に10分与えるが、10分で探すように指示は出さない）  
   =>
3. 今欲しい仕事用（orプライベート）お洋服はどんなアイテムですか？  
   =>
4. その欲しいアイテムをサイト「XYZ」で探してみてください。見つかったらカートに入れて購入する直前までいってください。購入確定画面手前まできたら声かけますのでご安心ください。また、会員登録をできればしていただきたいのですがよろしいでしょうか？  
   　　＊ 会員登録が難しい場合はテスト用アカウントで実施  
    [aaa@gmail.com](http://aaa@gmail.com) | 12345678  
   　　＊「ゆっくり選んでいいですよ」と伝えること　（実際には10分与えるが、10分とは伝えない）  
   =>

1. （気になったものを見つけた際に）なぜこの商品が気になりましたか？  
   =>

1. 友達へのプレゼントに良いかな？と思うものを探してください  
   =>
2. このサイトの中から\*\*\*\*\*\*に関する特集ページを探して見てください  
   =>
3. （特集を見ている間に感じていることをヒアリングする）  
   =>
4. このサイトの中からスタッフ着用に関するコンテンツページを探して見てください  
   =>
5. （特集を見ている間に感じていることをヒアリングする）  
   =>
6. プレゼントをサイト「XYZ」で探してみてください。見つかったらカートに入れて購入する直前までいってください。購入確定画面手前まできたら声かけますのでご安心ください。また、会員登録をできればしていただきたいのですがよろしいでしょうか？

　　＊ 会員登録が難しい場合はテスト用アカウントで実施

　　＊「ゆっくり選んでいいですよ」と伝える　（実際には10分与えるが、10分とは伝えない）

=>

## 確認したいこと

・サイトtopに入った際に特集ページがユーザーの参考になっているのか？

=> [確認方法] テスト当日にUPされているカテゴリ特集のカテゴリアイテムから検索させた時にどのような動きをするか？

・ブランドtopから見た際に特集ページがユーザーの参考になっているのか？

=> [確認方法] テスト当日にUPされているカテゴリ特集のカテゴリアイテムから検索させた時にどのような動きをするか？

・商品詳細フッターのブランド一覧を見ても、どちらがどんなテイストのブランドかわからないため初めてのブランドについては触ってもらいにくいのではないだろうか？

=> [確認方法] 簡易デモとして静的htmlページを作成（そしてこのフッターにはジャンルでグルーピングがなされている）し、ユーザーの反応を見る

・ecはブランド横断での商品検索ができない（がアプリはできる）が、アプリにあわせた方が良いのではないか？

=> [確認方法] スマホサイトの後に、アプリでも商品検索をさせて欲しいものが見つかるまでの速度計測

#[4] コンプリへンションテスト,自由質疑（5分で聞けるところまで消化/時間厳守）

\*ユーザーがサービスを使っている間に聞いては結果が変わってしまうような質問は、

最後に振り返りながら聞く。機能への理解度チェック質問などは通常このタイミングで聞く。

Q20.（端から英語メニューを指差して順に）このボタンの意味を教えてください

・button A => \_\_\_\_\_\_\_\_

・button B => \_\_\_\_\_\_\_\_

・button C => \_\_\_\_\_\_\_\_

Q21. （商品詳細ページを見せて）現在見ている商品ページに画像は何枚ありますか？

=>

Q22. このサイトの良いと思ったところを3つ教えてください

=>.

Q23. このサイトの悪いと思ったところを3つ教えてください

=>

#[5] 予備質問（時間が余った場合に確認）

Q30. [instagramについて] いいねしたことがある投稿はどれですか？

Q31 .通販サイトを触っていたシーンを最近５回分思い出してください。それぞれどこで携帯（またはPC）を操作していましたか？

[10] その他

・aaa

・bbb

・ccc