

# アプリの使いやすさ診断

## テックファーム、デザイン改善

システム開発のテックファームホールディングス傘下のテックファーム(東京・新宿)は他社の開発したアプリやウェブサービスをデザインの見点から使いやすさなどを診断するサービスを始めた。アプリやウェブサービスのデザインは利用者の利便性や満足度に与える影響が大きい。社内に多数抱えるデザイナーのノウハウを活用し、デザインを刷新し利用者を増やしたい企業の需要に応える。

提供するサービスは「UI/UX まるっと診断」。まずはデザイナー目線で、画面構成や操作手順を評価する。トップ画面で目に入る情報の種類や量、利用者が使いたい機能を使うための操作手順など競合サービスと比較する。加えて、利用者が実際にサービスを使う様子を観察する「ユーザビリティテスト」を実施する。5〜10人を対象に実施して利用者の使い方や操作に迷った箇所を記録し、改

善すべき点を発見する。課題をまとめたレポートを10日程度で作成する。

アプリやウェブサービスのデザインは、顧客の満足度に与える影響が大きい。これまでだと、機能やスペックを評価されることが多かったが、使い勝手や好まれる画面を作られているかが重視されるようになってきた。デザインが月間利用者数や顧客1人あたりの総課金額などに影響する面もある。単に機能を充実させるだけでなく、利用者にとって使いやすいサービスに改善していくことを課題とする企業が増えている。

一方で、社内にデザイナーなどサービス改善に関する専門人材を持たない企業も多い。そこで、社内でシステム開発などに関わってきたデザイナーなど専門人材の知見を生かす。同社はシステムの開発からデザイン設計まで一括でサービスを提供してきた。冷蔵庫内の食材を管理するア

プリ「コープのれいちゃん」を開発し、一気通貫での支援を強みにしてきた。社内の開発に加えて、他社が開発したサービスの相談役として、社内に10人ほど抱えるデザイナーの活躍の場を広げる。

デザイン診断で企業と接触し、サービス改善時の開発を請け負う狙いもある。サービス価格を30万円から抑えることで、企業の負担を減らす。診断で明らかになった課題に対して、具体策を提案していくことで、受注へとつながる。「デザイナーに加えて170人ほどエンジニアを抱えている。診断をもとに、サービスの刷新を支援できるのが強み」(同社)という。

テックファームホールディングスの2020年7〜9月の最終損益は100万円の赤字(前年同期は3100万円の赤字)だった。売上高は前年同期比6%減の13億円で、営業利益は4200万円の赤字だった。(藤生貴子)



デザイナーがデザインを診断する

### デザイナー・利用者の視点でデザイン診断する

