

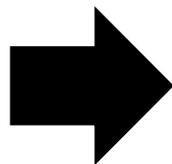
データ駆動型ペルソナと そのサービス適用

早稲田大学 鷺崎研究室 渡邊泰宏

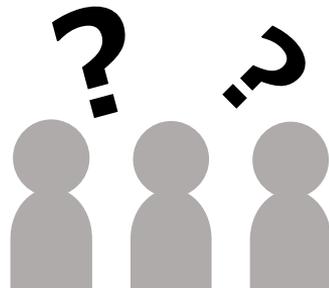
Based on Y. Watanabe, H. Washizaki, K. Honda, Y. Fukazawa,
M. Taga, A. Matsuzaki, T. Suzuki, Retrospective based on Data-Driven
Persona Significance in B-to-B Software Development,
ICSE NIER 2018

本日の内容

近年の開発：
複雑化 & 高速化



<課題1>
捉えにくい
ユーザ要求



<課題2>
捉えた要求を
どう使うのか？



内容 1

データ駆動型
ペルソナのご紹介

内容 2

ペルソナ活用
研究事例のご紹介

内容 3

今後の展望

1. データ駆動型ペルソナ

ペルソナ: ユーザ要求を理解するための仮想の人格

インタビュー
(定性調査)



専門家



(従来の)ペルソナ



田中 25歳 男
会社員
システム
に習熟

1. データ駆動型ペルソナ

ペルソナ: ユーザ要求を理解するための仮想の人格

インタビュー
(定性調査)



専門家



(従来の)ペルソナ



田中 25歳 男
会社員
システム
に習熟

- 少数のユーザのデータ: これは正しいペルソナ?
- 専門家を入れないと作れない

1. データ駆動型ペルソナ

ペルソナ: ユーザ要求を理解するための仮想の人格

インタビュー
(定性調査)



専門家



(従来の)ペルソナ



田中 25歳 男
会社員
システム
に習熟

アンケート回答



機械学習



データ駆動型ペルソナ



佐藤 25歳 女
会社員
システム
不慣れ

ユーザの
行動ログ



1. データ駆動型ペルソナ

ペルソナ: ユーザ要求を理解するための仮想の人格

インタビュー
(定性調査)



専門家



(従来の)ペルソナ



田中 25歳 男
会社員
システム
に習熟

アンケート回答



機械学習



データ駆動型ペルソナ



佐藤 25歳 女
会社員
システム
不慣れ

ユーザの
行動ログ



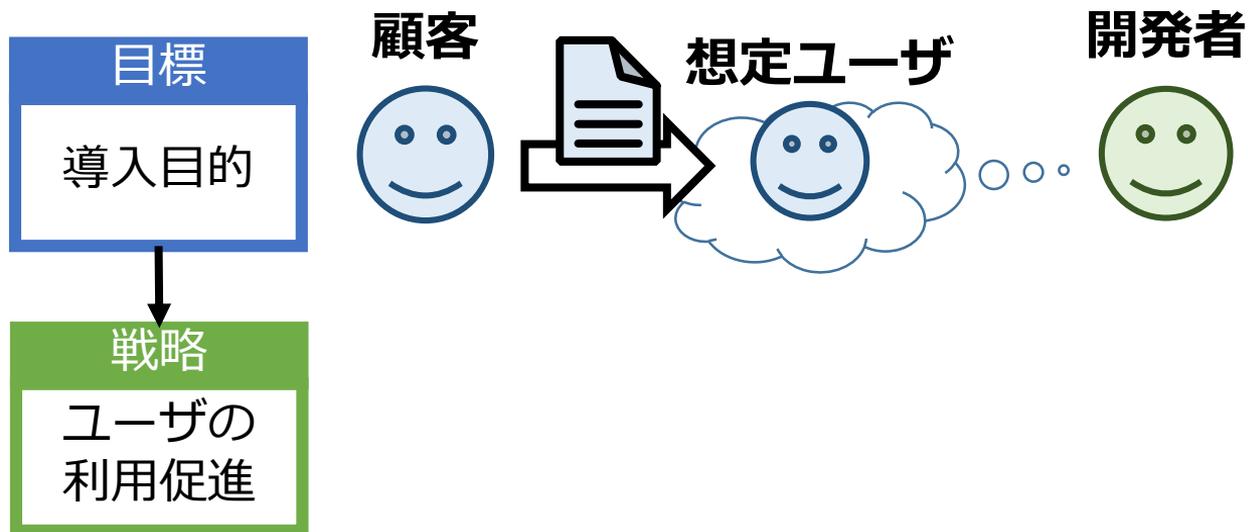
活用には課題



- ゴールとの整合性
- 意思決定への利用

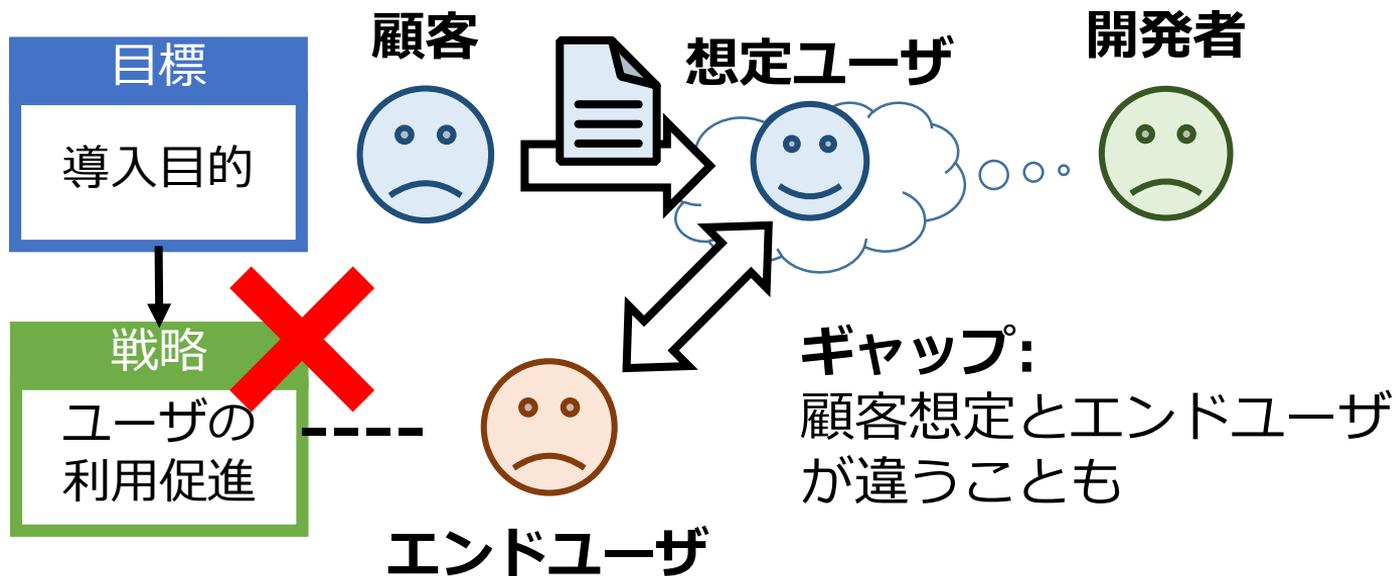
2.1. 解決する課題: B-to-Bでの開発現場

- B-to-Bでの開発現場での適用を念頭に
- 開発者: 顧客が本当に利用してくれるサービスの提供



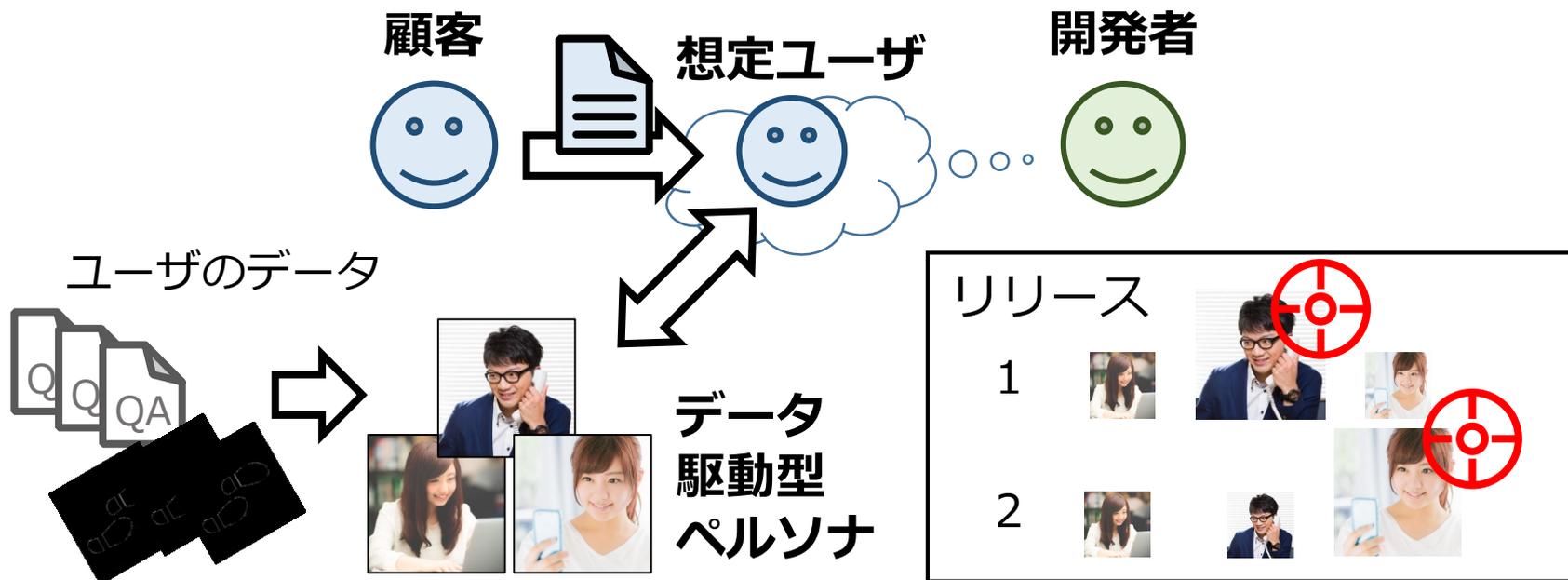
2.1. 解決する課題: エンドユーザにまつわる課題

- 想定ユーザとのギャップ
- 開発者はエンドユーザの望むサービスを提供できているのか？



2.1. 解決のアプローチ

- 顧客要求とエンドユーザ像のマッチ度を分析する
→ 開発計画の見直し・最適化に利用



2.2. 適用事例：ユーザ像の導出



- ・ 株式会社いい生活：不動産業務の支援システム
- ・ リリース目的の振り返りに利用

① 行動ログ

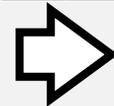


ペルソナ例



売買 営業：
物件参照
顧客開拓

② 各リリース
での要求



ターゲット
となったユーザ



2.2. 適用事例: ユーザ像の導出



- 株式会社いい生活: 不動産業務の支援システム
- リリース目的の振り返りに利用

① 行動ログ



ペルソナ例



売買 営業:
物件参照
顧客開拓

② 各リリース での要求



ターゲット
となったユーザ



③ ペルソナの 重視度

サービス死角

- 重視されない
ペルソナの特定

ペルソナ

1



2



3



リリース 1

2

3

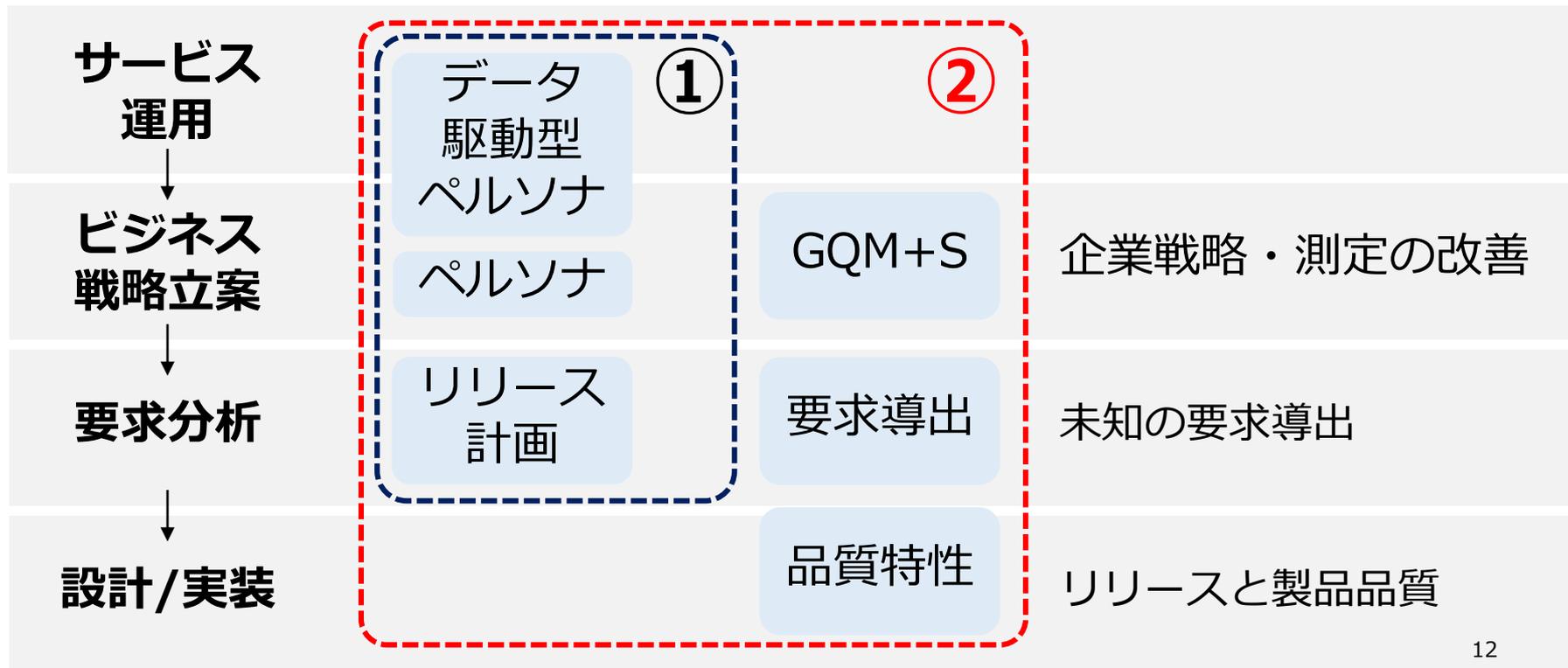
単なるバグ修正

- 全体的に重視度低
- 特定の目的ユーザが
いない

→ リリース目的の特定

3. 今後の展望: データに基づく意思決定/開発支援

データで企業戦略からソフトウェアまでをつなぐ
運用データ → ペルソナ → 戦略 & 要求 → ソフトウェア品質 → 測定



本日のまとめ

内容 1

データ駆動型
ペルソナのご紹介

課題: 要求獲得
研究動向:
データに基づくユーザ
表現



データ駆動型
ペルソナ

内容 2

ペルソナ活用
研究事例のご紹介

課題: 要求活用
研究事例:
開発現場の振り返り



内容 3

今後の展望

データで企業戦略からソフトウェアまでをつなぐ

- ① ケーススタディによる追加検証
- ② 企業戦略の改善 / 要求導出 / 品質改善