価値をつたえる →
しくみづくりとしての情報設計

KDDI ウェブコミュニケーションズ
デザイン部 インフォメーションアーキテクト 藤田　淳子

自己紹介

藤田　淳子（フジタ ジュンコ）
中日ドラゴンズファン、落合博満信者

- 北海道旭川市に生まれる
- 大学進学で千葉へ
- 制作会社へ潜り込む
- ソフトウェア販売会社に転職
- フリーランス
- KDDI ウェブコミュニケーションズ入社
- 現在 インフォメーションアーキテクト

自己紹介（黒歴史）

藤田　淳子（フジタ ジュンコ）
中日ドラゴンズファン、落合博満信者

- 北海道旭川市に生まれる
  - 清原と同じ 4450g にて誕生
- 大学進学で千葉へ
  - 大学院を博士課程で中退、育英会の借金 700 万超
- 制作会社へ潜り込む
- ソフトウェア販売会社に転職
  - 卵巣のう腫で開腹、傷害事件で頭を 4 針
- フリーランス
- KDDI ウェブコミュニケーションズ入社
  - 歓迎会でビールをピッチャーで飲み泥酔
- 現在 インフォメーションアーキテクト
  - 三が日から交通事故

所属会社と所属部門について

事業会社で働いています（インハウス）

ウェブアプリケーション

boundio

Jimdo

CPI

CLOUD CORE

ホスティング（インフラサービス）

営業
企画
開発
運用
プロモーション
デザイン
サポート
経理
法務
人事

デザイン部に所属しています

構成

6 名

業務内容

- 自社サービス関連サイトの制作・運営
- 自社サービス関連 SP ツール制作
- CI、VI、BI などブランドまわりの構築・管理

情報設計
インフォメーションアーキテクチャ　Information Architecture

情報設計を行う人
インフォメーションアーキテクト　Information Architect

たとえば CSS Nite in SAPPORO ウェブサイトだったら

たとえば CSS Nite in SAPPORO ウェブサイトだったら

たとえば CSS Nite in SAPPORO ウェブサイトだったら

ユーザーが何をどのようにしてどのような情報を得るか？（得たいのか？得させるのか？）を考える仕事です

本日のもくじ

0. **自己紹介＋所属会社と所属部門の紹介**
1. **事例紹介**
    1-1. CloudCore プロジェクト
    1-2. SmartRelease プロジェクト
    1-3. HANZOMON プロジェクトから得たこと
2. **情報設計のふたつの意義**
    2-1. サービスを設計する
    2-2. 価値をつたえるしくみを作る
3. **まとめ**
4. **おまけ**

1 事例紹介

実際何をやっているのかお見せします！
（社外秘）

CloudCore プロジェクト（2011/10-12）

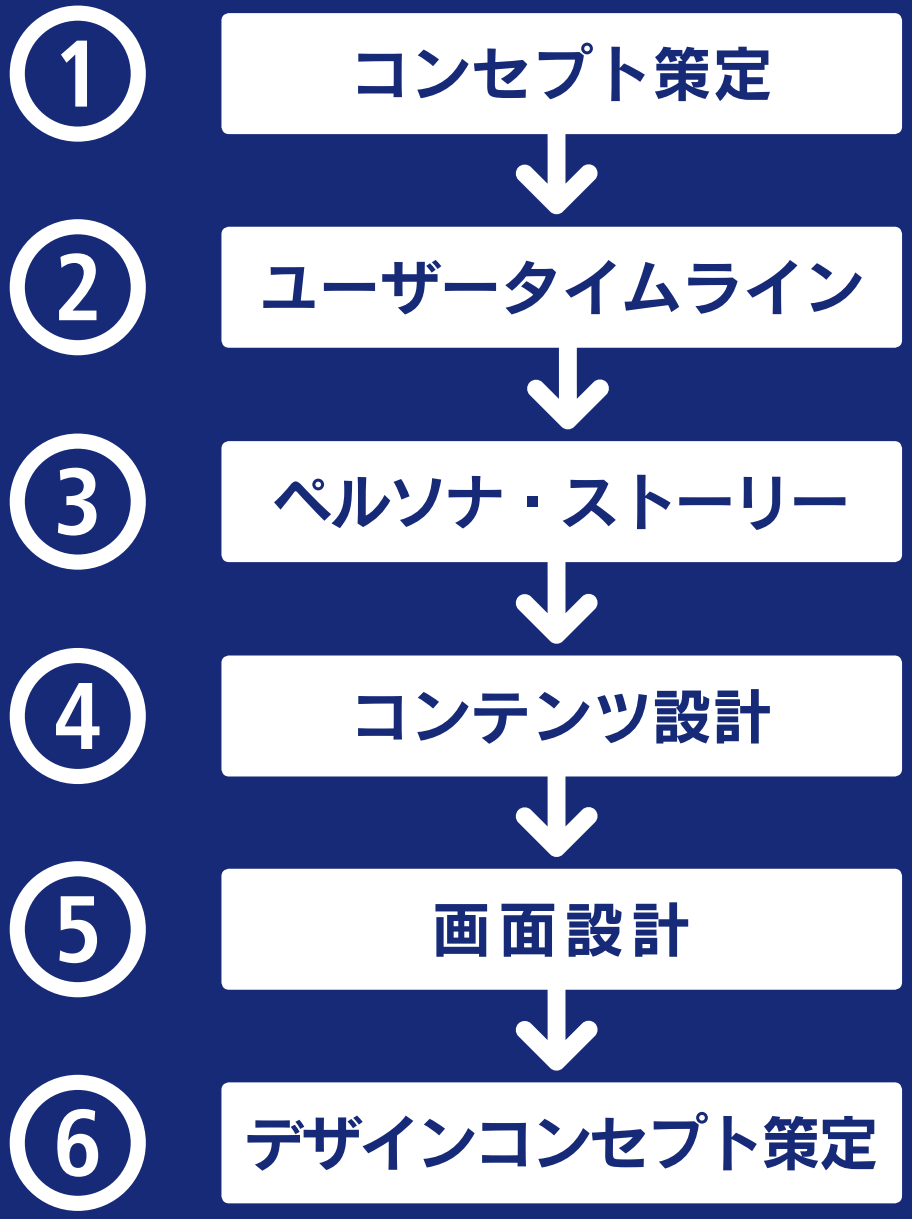
CLOUD CORE

✔ 概要

新クラウドサービス立ち上げにともなう
ウェブサイト制作およびブランドロゴ制作

✔ 体制

企画～開発～サイト要件定義までは
社内プロジェクトチームにて担当
デザイン制作・コーディングは外注


①
コンセプト策定
②
ユーザータイムライン
③
ペルソナ・ストーリー
④
コンテンツ設計
⑤
画面設計
⑥
デザインコンセプト策定

「お客様にとって価値のあるものは何か？」

① サービスコンセプトの策定

誰に向けて

何が課題で

どのような解決策か

① サービスコンセプトの策定

誰に向けて → **お客様**
（見込み、既存）

何が課題で → **望んでいることは？**
（期待していること）

どのような解決策か → **このお客様へ何が提供できるか**
（ソリューション）

② ユーザータイムライン

お客様が

どういう感情で

どのように接するか

② ユーザータイムライン

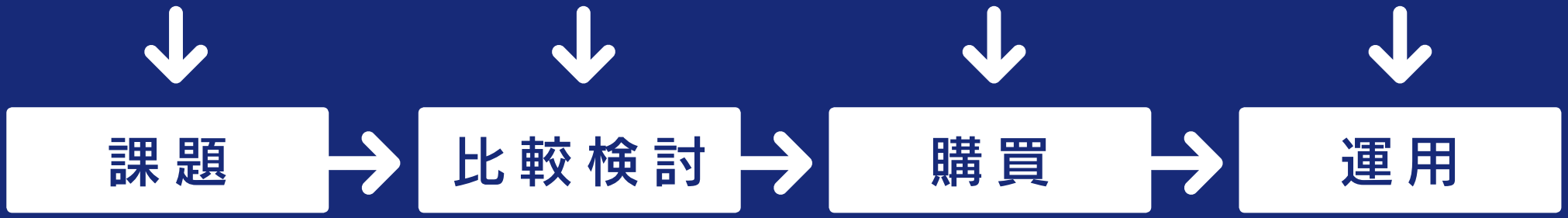
お客様が → 問題をもっている
もしくは気付いていない

どういう感情で → プラス・マイナス両方

どのように接するか → タッチポイント
（検索、口コミ、SNS ？）

顧客の感情とタッチポイントは「時間軸」上にある

② ユーザータイムライン



③ ペルソナ・ストーリー

どんな属性で

どんな課題があって

何を求めているのか

③ ペルソナ・ストーリー

どんな属性で → 性別・ポジション・リテラシー

どんな課題があって → サービスへの要件

何を求めているのか → 価値と認めること・選別する理由

「妄想」ではなく「仮説」として見立てる

③ ペルソナ・ストーリー

ストーリー

勝部さんは現在 200 人程度の東京の広告代理店の企画部ディレクターとして勤務している。
勝部さんが昨年クライアントから依頼され、企画･制作ディレクションを行ったプロジェクトが大ヒットし、昨年末のキャンペーンではアクセス過多でサーバーがダウンしてしまった。
普段はそれほどアクセス数が多いサイトではないが、昨年の痛い経験から勝部さんは 2012 年お正月キャンペーンにあわせて、今のサーバーから新しいサーバーに移転することにした。
同僚のサーバーエンジニアにサーバーの要件定義（RFP）を出してもらい、運用サイトの要件を満たすサーバーをまずはネットで探すことにした。
同僚のエンジニアから「さくらがいいですよ！」と言われたものの、本プロジェクトはクライアントの本命コンテンツのためあまり安さ第一というよりインフラや提供会社の信頼性も大事だし、エンジニアが忙しいので、ある程度導入サポートをこなしてくれるサーバー会社が良いと思って Google でワード検索をしたところ、KDDI ウェブコミュニケーションズの「CloudCore」というサービスを見つけた。
クラウド技術ならサーバー保守の手間がかからないかなと思いながらページをクリックし、まず運用サイトの要件が満たせるかどうかを確認し、その次に価格を確認した。
手元の電卓でざっとコストを計算したところ、コスト的にも稟議が通りそうだ。他に気になる点はサイト内検索で探すことができた。契約や運用について不明な点は FAQ で確認し、だいたいサービス概要が把握できた。
さらに CloudCore では専属の技術担当がついてくれるらしい。KDDI グループはさすがにフォローアップがしっかりしている。この佐竹というメガネの男はなかなか信頼できそうだ。この人が来てくれるのだろうか？
お申し込み方法を見ると、「複数台構成の場合はまずは電話してほしい」とあったので、記載されている電話番号にかけ、要件を話したところ、営業担当が来社してくれるという。できるだけ早く乗り換え先を見つけたいので、来週さっそくアポイントを取った。

③ ペルソナ・ストーリー

ペルソナの要求事項

勝部さんは現在 200 人程度の東京の広告代理店の企画部ディレクターとして勤務している。
勝部さんが昨年クライアントから依頼され、企画･制作ディレクションを行ったプロジェクトが大ヒットし、昨年末のキャンペーンではアクセス過多でサーバーがダウンしてしまった。
普段はそれほどアクセス数が多いサイトではないが、昨年の痛い経験から勝部さんは 2012 年お正月キャンペーンにあわせて、今のサーバーから新しいサーバーに移転することにした。
同僚のサーバーエンジニアにサーバーの要件定義（RFP）を出してもらい、運用サイトの要件を満たすサーバーをまずはネットで探すことにした。
同僚のエンジニアから「さくらがいいですよ！」と言われたものの、本プロジェクトはクライアントの本命コンテンツのためあまり安さ第一というよりインフラや提供会社の信頼性も大事だし、エンジニアが忙しいので、ある程度導入サポートをこなしてくれるサーバー会社が良いと思って Google でワード検索をしたところ、KDDI ウェブコミュニケーションズの「CloudCore」というサービスを見つけた。
クラウド技術ならサーバー保守の手間がかからないかなと思いながらページをクリックし、まず運用サイトの要件が満たせるかどうかを確認し、その次に価格を確認した。
手元の電卓でざっとコストを計算したところ、コスト的にも稟議が通りそうだ。他に気になる点はサイト内検索で探すことができた。契約や運用について不明な点は FAQ で確認し、だいたいサービス概要が把握できた。
さらに CloudCore では専属の技術担当がついてくれるらしい。KDDI グループはさすがにフォローアップがしっかりしている。この佐竹というメガネの男はなかなか信頼できそうだ。この人が来てくれるのだろうか？
お申し込み方法を見ると、「複数台構成の場合はまずは電話してほしい」とあったので、記載されている電話番号にかけ、要件を話したところ、営業担当が来社してくれるという。できるだけ早く乗り換え先を見つけたいので、来週さっそくアポイントを取った。

③ ペルソナ・ストーリー

ペルソナの要求事項

ペルソナの感情

勝部さんは現在 200 人程度の東京の広告代理店の企画部ディレクターとして勤務している。
勝部さんが昨年クライアントから依頼され、企画･制作ディレクションを行ったプロジェクトが大ヒットし、昨年末のキャンペーンではアクセス過多でサーバーがダウンしてしまった。
普段はそれほどアクセス数が多いサイトではないが、昨年の痛い経験から勝部さんは 2012 年お正月キャンペーンにあわせて、今のサーバーから新しいサーバーに移転することにした。
同僚のサーバーエンジニアにサーバーの要件定義（RFP）を出してもらい、運用サイトの要件を満たすサーバーをまずはネットで探すことにした。
同僚のエンジニアから「さくらがいいですよ！」と言われたものの、本プロジェクトはクライアントの本命コンテンツのためあまり安さ第一というよりインフラや提供会社の信頼性も大事だし、エンジニアが忙しいので、ある程度導入サポートをこなしてくれるサーバー会社が良いと思って Google でワード検索をしたところ、KDDI ウェブコミュニケーションズの「CloudCore」というサービスを見つけた。

これならやりたいことができる

クラウド技術ならサーバー保守の手間がかからないかなと思いながらページをクリックし、まず運用サイトの要件が満たせるかどうかを確認し、その次に価格を確認した。
手元の電卓でざっとコストを計算したところ、コスト的にも稟議が通りそうだ。他に気になる点はサイト内検索で探すと

ちゃんとサポートしてくれそう

エンジニアに相談してみよう

明な点は FAQ で確認し、だいたいサービス概要が把握できた。
さらに CloudCore では専属の技術担当がついてくれるらしい。KDDI グループはさすがにフォローアップがしっかりしている。この佐竹というメガネの男はなかなか信頼できそうだ。この人が来てくれるようだ。

大手だから安心できそう

お申し込み方法を見ると、「複数台構成の場合はまずは電話してほしい」とあったので、記載されている電話番号にかけ、要件を話したところ、営業担当が来社してくれるという。できるだけ早く乗り換え先を見つけたいので、来週さっそくアポイントを取った。

③ ペルソナ・ストーリー

ペルソナの要求事項 | **ペルソナの感情** | **サービスの提供価値**

勝部さんは現在 200 人程度の東京の広告代理店の企画部ディレクターとして勤務している。
勝部さんが昨年クライアントから依頼され、企画･制作ディレクションを行ったプロジェクトが大ヒットし、昨年末のキャンペーンではアクセス過多でサーバーがダウンしてしまった。
普段はそれほどアクセス数が多いサイトではないが、昨年の痛い経験から勝部さんは 2012 年お正月キャンペーンにあわせて、今のサーバーから新しいサーバーに移転することにした。
同僚のサーバーエンジニアにサーバーの要件定義（RFP）を出してもらい、運用サイトの要件を満たすサーバーをまずはネットで探すことにした。
同僚のエンジニアから「さくらがいいですよ！」と言われたもの[KDDI グループの信頼]ライアントの本命コンテンツのためあまり安さ第一というよりインフラや提供会社の信頼性も大事だし、エンジニアが忙しいので、ある程度導入サポートをこなしてくれるサーバー会社が良いと思って Google でワード検索をしたところ、KDDI ウェブコミュニケーションズの「CloudCore」というサービスを見つけた。
[これならやりたいことができる]
クラウド技術ならサーバー保守の手間がかからないかなと思いながらページをクリックし、まず運用サイトの要件が満たせるかどうかを確認し、その次に価格を確認した。
[最適な構成] [最適なコスト]
手元の電卓でざっとコストを計算したところ、コスト的にも稟議が通りそうだ。他に気になる点はサイト内検索で探すと[エンジニアに相談してみよう]明な点は FAQ で確認し、だいたいサービス概要が把握できた。
[ちゃんとサポートしてくれそう]
さらに CloudCore では専属の技術担当がついてくれるらしい。KDDI グループはさすがにフォローアップがしっかりしている。この佐竹というメガネの男はなかなか信頼できそうだ。この人が来てくれるようだ。
[しっかりサポート] [大手だから安心できそう]
お申し込み方法を見ると、「複数台構成の場合はまずは電話してほしい」とあったので、記載されている電話番号にかけ、要件を話したところ、営業担当が来社してくれるという。できるだけ早く乗り換え先を見つけたいので、来週きっそくアポイントを取った。
[短納期]

④ コンテンツ設計

ユーザーが価値を認めるために何のコンテンツがどうあるべきか？

ペルソナの求める価値 ←

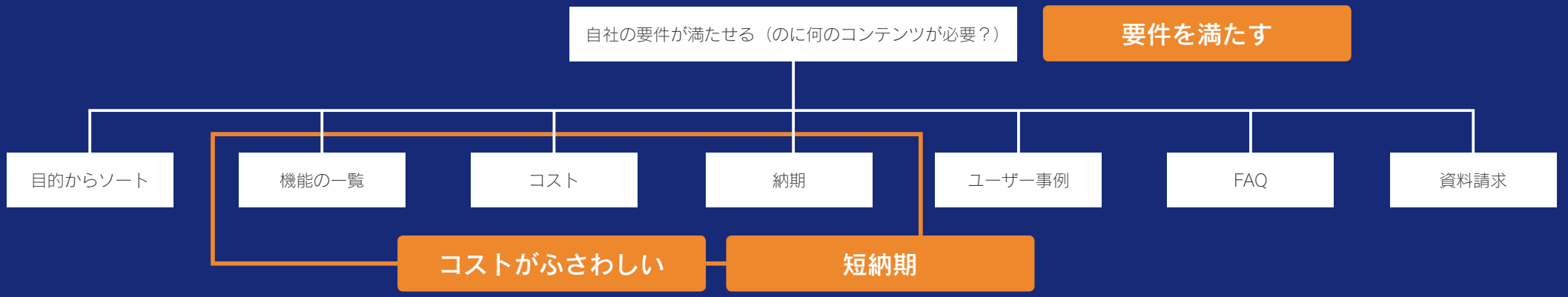
ペルソナの要求事項

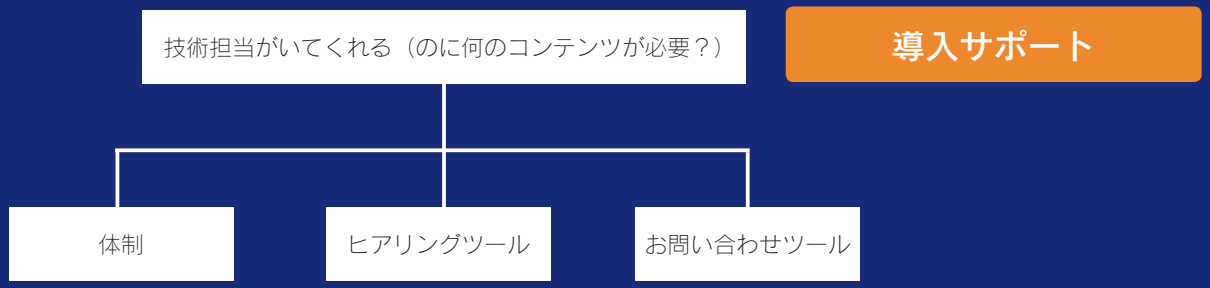
ペルソナの感情

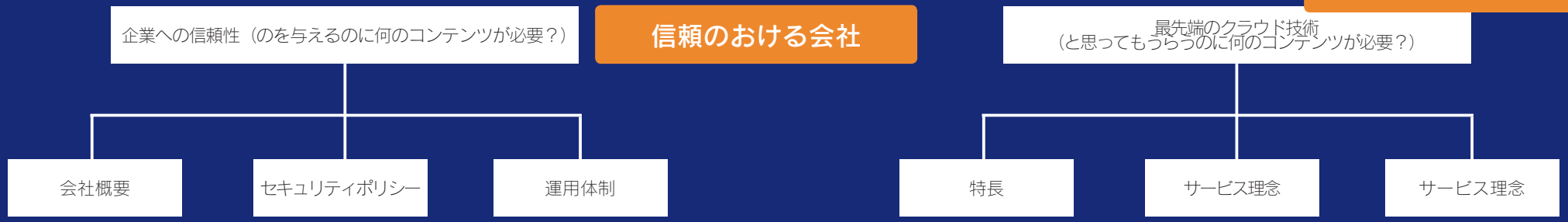
サービスの提供価値

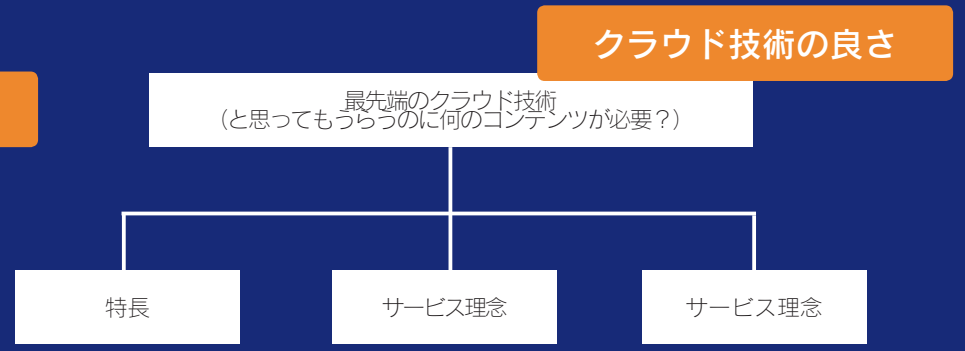
コンテンツ要件

④ コンテンツ設計


自社の要件が満たせる（のに何のコンテンツが必要？）
要件を満たす
目的からソート
機能の一覧
コスト
納期
ユーザー事例
FAQ
資料請求
コストがふさわしい
短納期

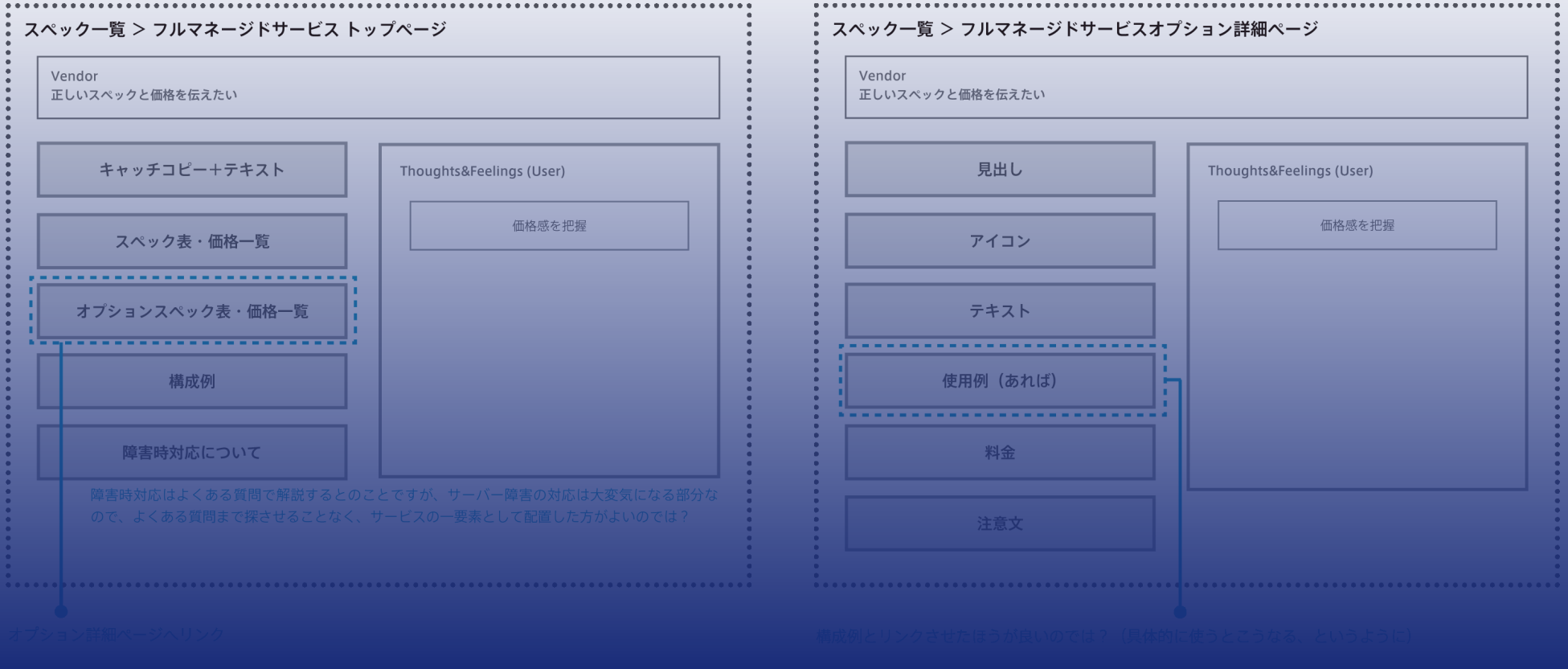

技術担当がいてくれる（のに何のコンテンツが必要？）
導入サポート
体制
ヒアリングツール
お問い合わせツール


企業への信頼性（のを与えるのに何のコンテンツが必要？）
信頼のおける会社
会社概要
セキュリティポリシー
運用体制

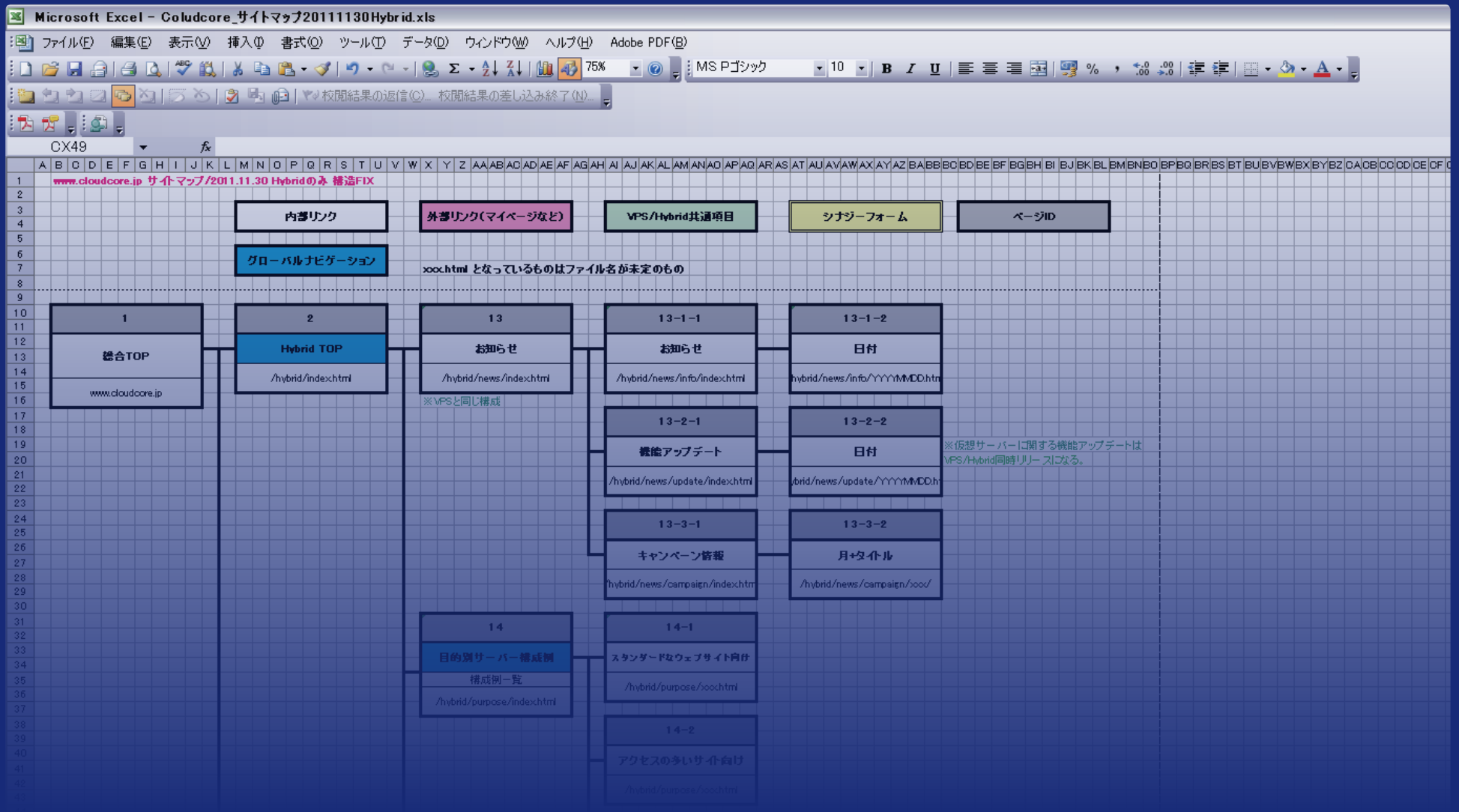

クラウド技術の良さ
最先端のクラウド技術
（と思ってもらうのに何のコンテンツが必要？）
特長
サービス理念
サービス理念

④ コンテンツ設計

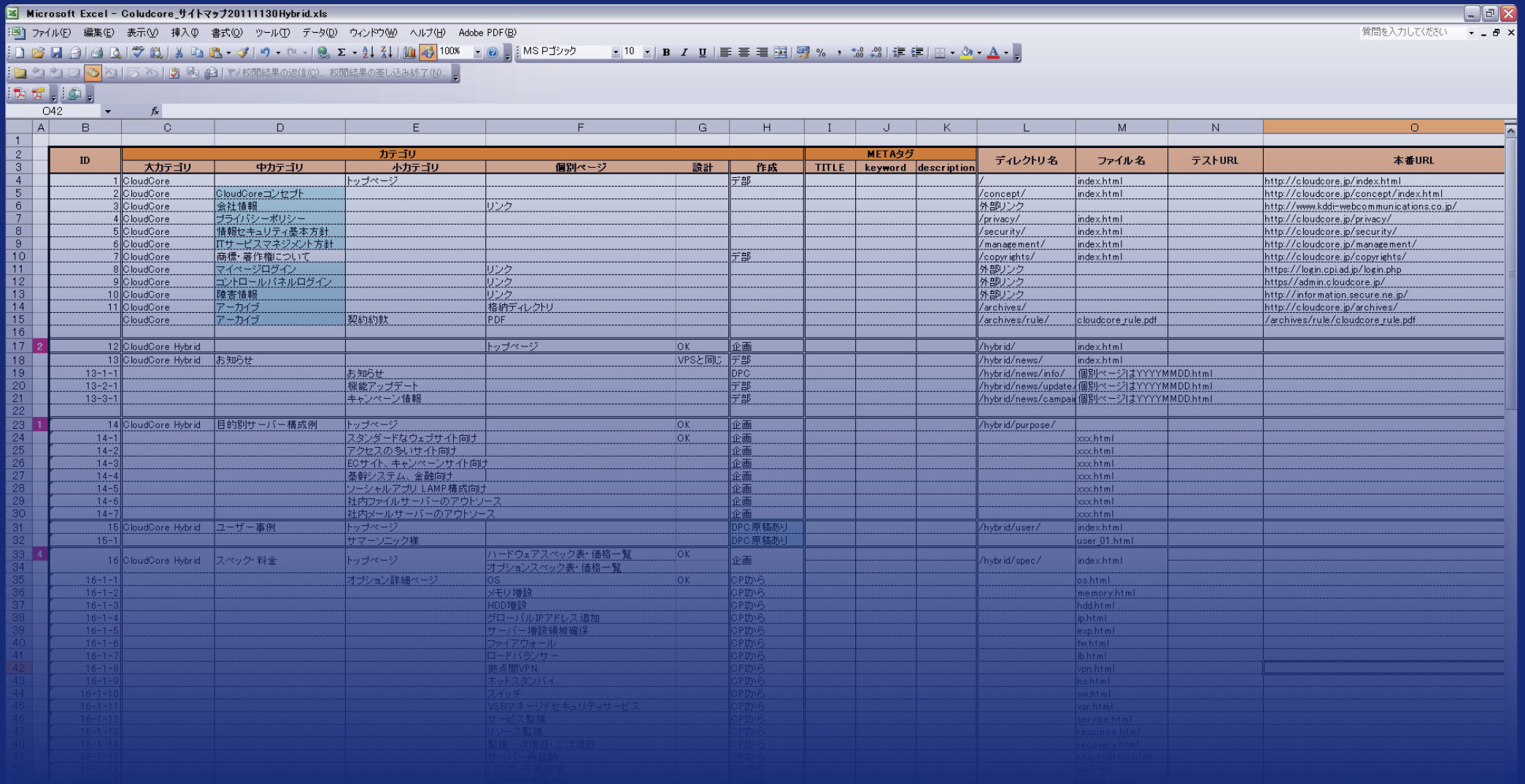
CloudCore Hybrid スペック一覧 コンテンツ設計 ②



④ コンテンツ設計


Microsoft Excel - Coludcore_サイトマップ20111130Hybrid.xls
www.cloudcore.jp サイトマップ/2011.11.30 Hybridのみ 構造FIX
内部リンク
外部リンク(マイページなど)
VPS/Hybrid共通項目
シナジーフォーム
ページID
グローバルナビゲーション
xxx.html となっているものはファイル名が未定のもの
1
総合TOP
www.cloudcore.jp
2
Hybrid TOP
/hybrid/indexhtml
13
お知らせ
/hybrid/news/indexhtml
※VPSと同じ構成
13-1-1
お知らせ
/hybrid/news/info/indexhtml
13-1-2
日付
13-2-1
機能アップデート
/hybrid/news/update/indexhtml
13-2-2
日付
※仮想サーバーに関する機能アップデートは
VPS/Hybrid同時リリースになる。
13-3-1
キャンペーン情報
13-3-2
月+タイトル
/hybrid/news/campaign/xxx/
14
目的別サーバー構成例
構成例一覧
/hybrid/purpose/indexhtml
14-1
スタンダードなウェブサイト向け
/hybrid/purpose/xxx.html
14-2
アクセスの多いサイト向け

④ コンテンツ設計



Microsoft Excel - Coludcore_サイトマップ20111130Hybrid.xls

	ID	カテゴリ						METAタグ			ディレクトリ名	ファイル名	テストURL	本番URL
		大カテゴリ	中カテゴリ	小カテゴリ	個別ページ	設計	作成	TITLE	keyword	description				
	1	CloudCore		トップページ			デ部				/	index.html		http://cloudcore.jp/index.html
	2	CloudCore	CloudCoreコンセプト								/concept/	index.html		http://cloudcore.jp/concept/index.html
	3	CloudCore	会社情報		リンク						外部リンク			http://www.kddi-webcommunications.co.jp/
	4	CloudCore	プライバシーポリシー								/privacy/	index.html		http://cloudcore.jp/privacy/
	5	CloudCore	情報セキュリティ基本方針								/security/	index.html		http://cloudcore.jp/security/
	6	CloudCore	ITサービスマネジメント方針								/management/	index.html		http://cloudcore.jp/management/
	7	CloudCore	商標・著作権について				デ部				/copyrights/	index.html		http://cloudcore.jp/copyrights/
	8	CloudCore	マイページログイン		リンク						外部リンク			https://login.cpi.ad.jp/login.php
	9	CloudCore	コントロールパネルログイン		リンク						外部リンク			https://admin.cloudcore.jp/
	10	CloudCore	障害情報		リンク						外部リンク			http://information.secure.ne.jp/
	11	CloudCore	アーカイブ		格納ディレクトリ						/archives/			http://cloudcore.jp/archives/
		CloudCore	アーカイブ	契約約款	PDF						/archives/rule/	cloudcore_rule.pdf		/archives/rule/cloudcore_rule.pdf
	2	12	CloudCore Hybrid			トップページ	OK	企画				/hybrid/	index.html	
		13	CloudCore Hybrid	お知らせ			VPSと同じ	デ部				/hybrid/news/	index.html	
		13-1-1			お知らせ			DPC				/hybrid/news/info/	個別ページはYYYYMMDD.html	
		13-2-1			機能アップデート			デ部				/hybrid/news/update/	個別ページはYYYYMMDD.html	
		13-3-1			キャンペーン情報			デ部				/hybrid/news/campai	個別ページはYYYYMMDD.html	
	1	14	CloudCore Hybrid	目的別サーバー構成例	トップページ		OK	企画				/hybrid/purpose/		
		14-1			スタンダードなウェブサイト向け		OK	企画					xxx.html	
		14-2			アクセスの多いサイト向け			企画					xxx.html	
		14-3			ECサイト、キャンペーンサイト向け			企画					xxx.html	
		14-4			基幹システム、金融向け			企画					xxx.html	
		14-5			ソーシャルアプリ LAMP構成向け			企画					xxx.html	
		14-6			社内ファイルサーバーのアウトソース			企画					xxx.html	
		14-7			社内メールサーバーのアウトソース			企画					xxx.html	
		15	CloudCore Hybrid	ユーザー事例	トップページ			DPC原稿あり				/hybrid/user/	index.html	
		15-1			サマーソニック様			DPC原稿あり					user_01.html	
	4	16	CloudCore Hybrid	スペック・料金	トップページ	ハードウェアスペック表・価格一覧 オプションスペック表・価格一覧	OK	企画				/hybrid/spec/	index.html	
		16-1-1			オプション詳細ページ	OS	OK	CPIから					os.html	
		16-1-2				メモリ増設		CPIから					memory.html	
		16-1-3				HDD増設		CPIから					hdd.html	
		16-1-4				グローバルIPアドレス追加		CPIから					ip.html	
		16-1-5				サーバー増設領域確保		CPIから					exp.html	
		16-1-6				ファイアウォール		CPIから					fw.html	
		16-1-7				ロードバランサー		CPIから					lb.html	
		16-1-8				拠点間VPN		CPIから					vpn.html	
		16-1-9				ホットスタンバイ		CPIから					hs.html	
		16-1-10				スイッチ		CPIから					sw.html	
		16-1-11				VSRマネージドセキュリティサービス		CPIから					vsr.html	
		16-1-12				サービス監視		CPIから					service.html	
		16-1-13				リソース監視		CPIから					resource.html	
		16-1-14				監視一次復旧・二次復旧		CPIから					recovery.html	
		16-1-15				サーバー再起動		CPIから					reactivation.html	
		16-1-16				ログ収集・再調査		CPIから					ge.html	

⑤ 画面設計

・トップページ①（キャッチ短い）
/hybrid/index.html

14・目的別サーバー構成例
/hybrid/purpose/index.html

⑥ デザインコンセプトの策定

わくわく感

シンプル

シームレス

自信がある

ボーダレス

期待感

スタイリッシュな

Geek

世界トレンド

ひとことで

⑥ デザインコンセプトの策定

シンプル

- エッジのたったところをズバッとシンプルに！
- シンプル
- ※（注意書き）がない
- ひとことで言う
- うだうだ書いてない
- OneCloud（ひとつにしたい）

スマート

- Geek（エンジニアというよりは）
- 日本のウェブに絶望するよね！
- エンジニアの設計思想がすごく大事
- スタイリッシュな
- 世界トレンド（日本トレンドではない）
- 自信を持ってる
- 自信がありそう（説明すればするほどださくなる）
- twilo みたいな

わくわく

- ウェブサービスのようにサーバーを使いたい
- わくわく感
- 期待感（かたさとは相反するけど大事にしたい）
- シームレス
- ボーダレス
- そもそものインターネットの概念に近い

堅さ

- DI の信頼感は重要だが、KDDI に引きずられないようにする。
- ブランドのイメージは：クラウド（20 世紀から 21 世紀になった！）

できたよー＼(^o^)／

CLOUD CORE Hybrid
組み合わせ自由自在のCloudCore Hybrid
信頼の物理サーバー
＋
柔軟のクラウドサーバー
専用サーバーとクラウドサーバーの組み合わせが自由自在
専用サーバー
クラウドサーバー
目的別サーバー構成例
ソーシャルアプリ・ゲーム向け
キャンペーンサイト向け
ECサイト・ウェブサービス向け
ファイルサーバー向け
ユーザー事例
お気軽にご相談ください
03-3238-5452
お問い合わせ
お見積もり
お申し込み
NEWS
メールフォーム

CLOUD CORE Hybrid
Top
導入・運用支援
サービス概要
目的別サーバー構成例
スペック・料金
お申し込み
目的別サーバー構成例
Examples
「私のやりたいこと、できるんだ。」
ソーシャルアプリ・ゲーム向け
コーポレートサイト向け
キャンペーンサイト向け
基幹システム・金融向け
ECサイト・ウェブサービス向け
スタートアップビジネス向け
ファイルサーバー向け
お気軽にご相談ください
03-3238-5452
お問い合わせ
お見積もり
資料請求
ユーザー事例

CLOUD CORE Hybrid
目的別サーバー構成例
Examples
ソーシャルアプリ・ゲーム向け
ロードバランサー
ファイアウォール
Gbitスイッチ
DBサーバー
ウェブサーバー
この構成で利用されているオプション
スイッチ
ファイアウォール
ロードバランサー
料金
構成
初期費用
月額
専用サーバー Entry × 3
141,750 円
56,700 円
専用ファイアウォール Professional
42,000 円
49,875 円
Gbit スイッチ
31,500 円
21,000 円
クラウドサーバー small × 3
0 円
20,790 円
クラウドサーバー用ファイアウォール
12,600 円
10,290 円

CloudCore プロジェクトのまとめ

- 情報設計のほぼ全プロセス

SmartRelease プロジェクト（2012/2-6）

SmartRelease

✔ 概要

レンタルサーバーサービス「CPI」の
独自開発機能搭載にともなう
ユーザー管理画面の制作

✔ 体制

企画～開発～サイト制作まで一環して
社内プロジェクトチームにて担当
（オチがありますがそれはまたあとで）

Smart Release機能要件

1-1. ログイン

・SmartRelease専用のIDとパスワードを入力し、Smart Releaseコントロールパネルにログインをする。
・ユーザーポータルより共通のIDでログインしている場合は認証不要

【データ要件】

no	項目	階層			パラメータ	属性	入力	出力	備考
1	SmartRelease ID	1			userid	FieldString	1	0	
2	パスワード	1			password	FieldString	1	0	
3	message	1			sysmessage	String	0	1	システムメッセージ
4	ログイン	1			ー	Submit	1	0	

1-2. パスワード変更

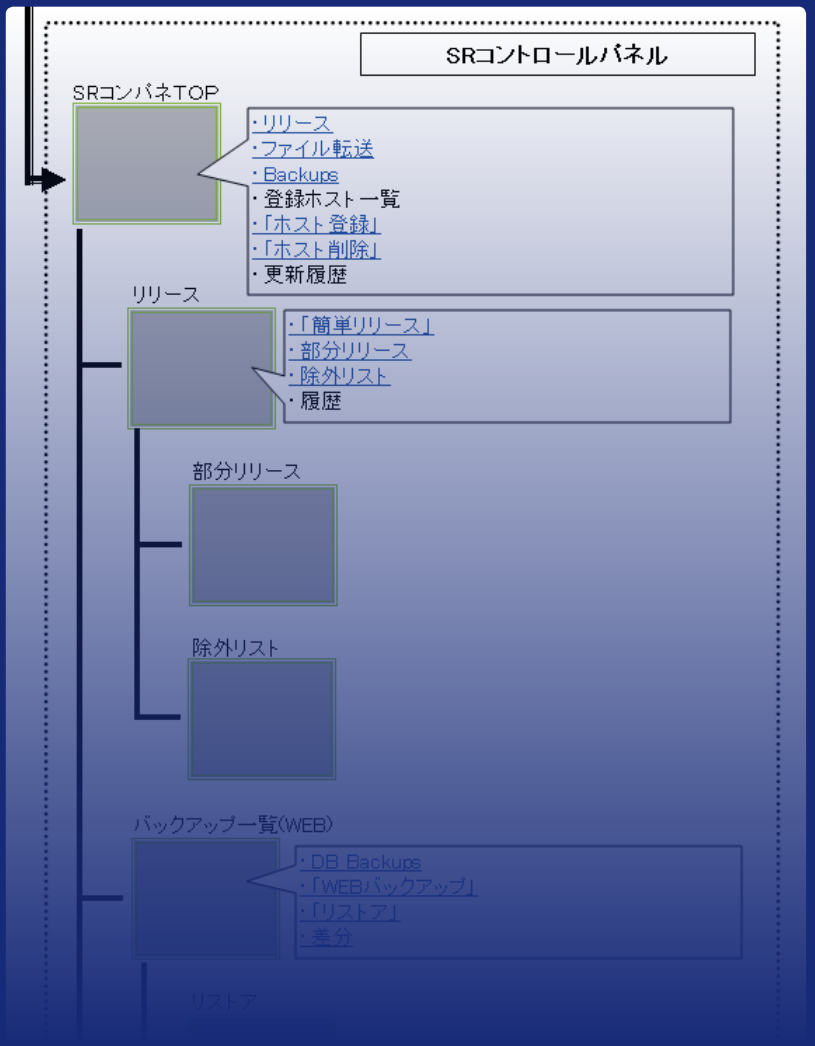
・ユーザーは管理画面にログイン後、任意のパスワードに変更する事が出来る。
・変更出来るパスワードはSmart Releaseの専用パスワードのみとする。

【データ要件】

no	項目	階層			パラメータ	属性	入力	出力	備考
2	新しいパスワード	1				FieldString	1	0	
3	確認入力	1				FieldString	1	0	
4	確認	1				Submit	1	0	
5	確認画面		2			lightbox	1	0	
6	変更		2			Submit	1	0	
7	結果画面			3		lightbox	0	1	
8	message			3		String	0	1	e.g)パスワード変更しました
9	message	1			sysmessage	String	0	1	システムメッセージ

1-3. ログアウト

・ログインしているユーザーのログアウト
・画面の目立つ箇所への設置



Smart Release機能要件

1-1. ログイン

・SmartRelease専用のIDとパスワードを入力し、Smart Releaseコントロールパネルにログインをする。
・ユーザーポータルより共通のIDでログインしている場合は認証不要

【データ要件】

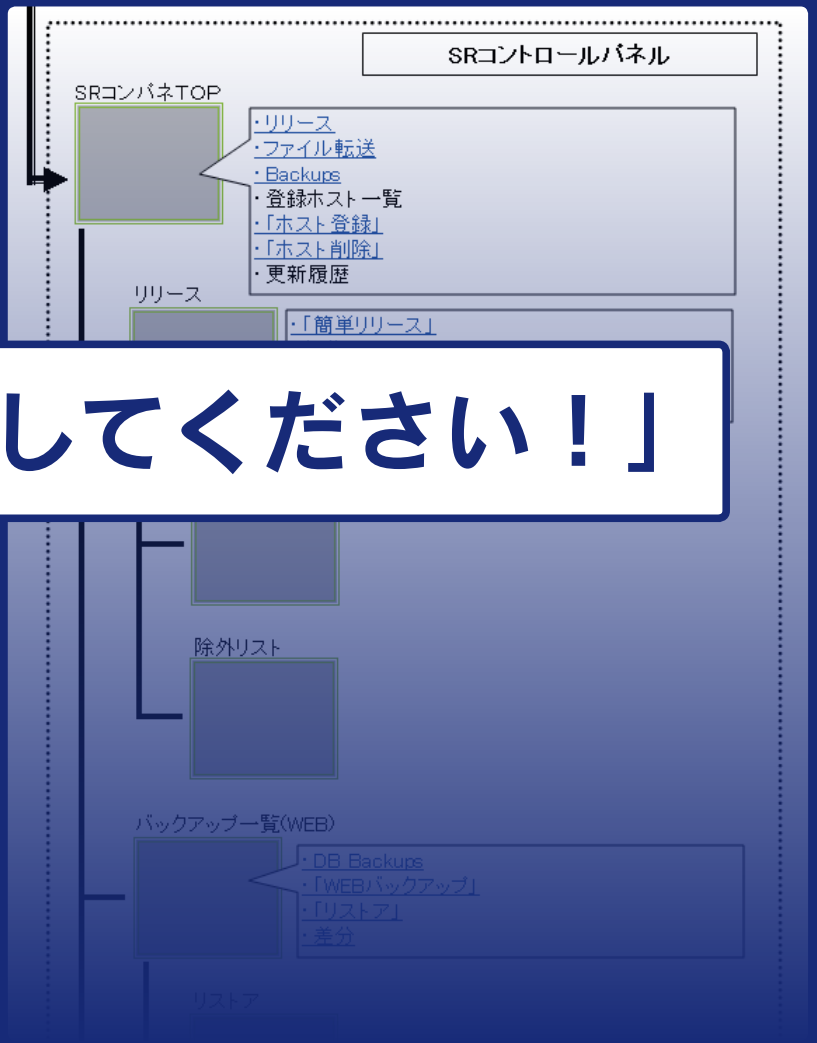
no	項目	階層			パラメータ	属性	入力	出力	備考
1	SmartRelease ID	1			userid	FieldString	1	0	
2	パスワード	1			password	FieldString	1	0	
3	message	1			sysmessage	String	0	1	システムメッセージ
4	ログイン	1			−	Submit	1	0	

1-2.

3	確認入力	1				FieldString	1	0	
4	確認	1				Submit	1	0	
5	確認画面		2			lightbox	1	0	
6	変更		2			Submit	1	0	
7	結果画面			3		lightbox	0	1	
8	message			3		String	0	1	e.g)パスワード変更しました
9	message	1			sysmessage	String	0	1	システムメッセージ

1-3. ログアウト

・ログインしているユーザーのログアウト
・画面の目立つ箇所への設置



「直感的操作のできる画面にしてください！」

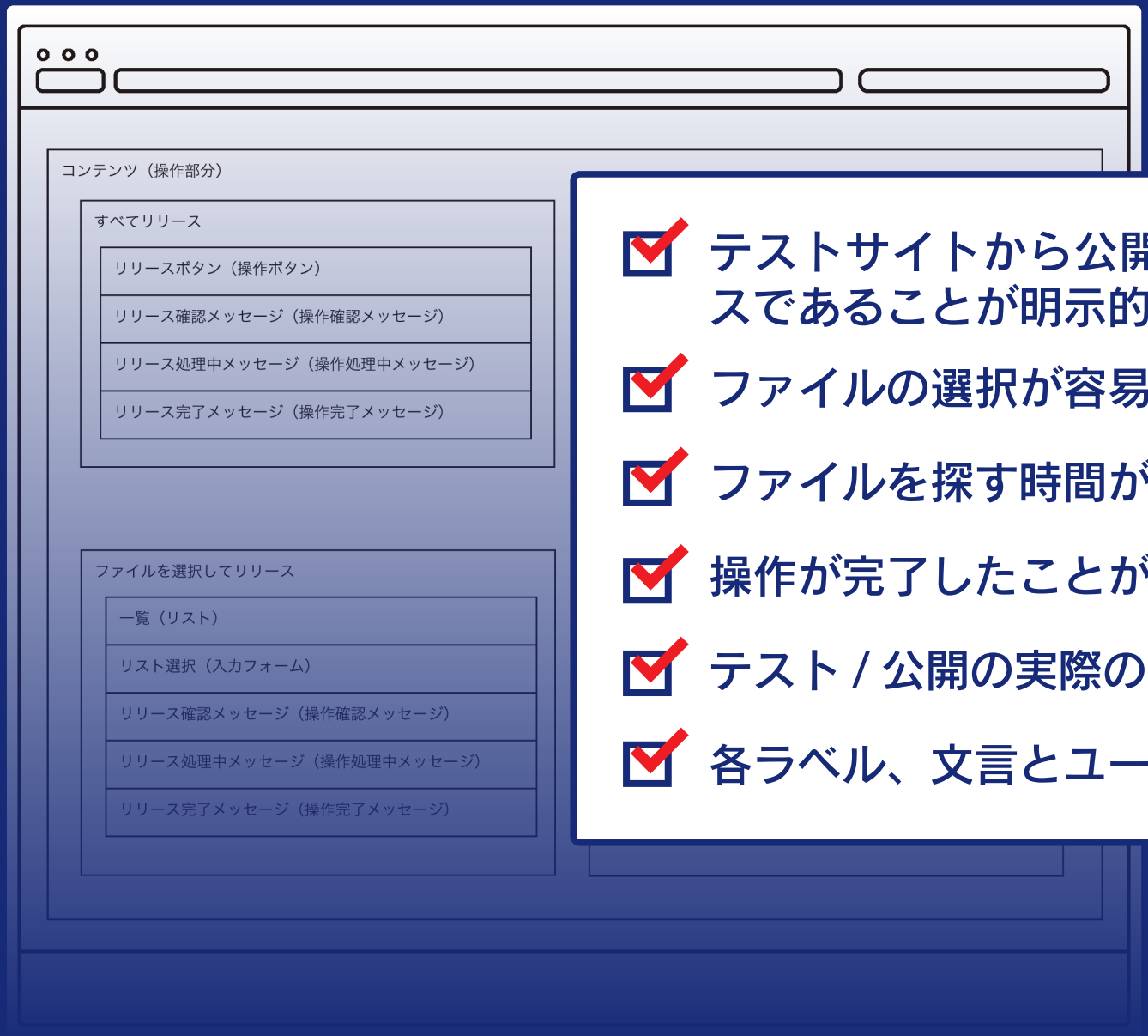
①
基本仕様策定
②
ユーザー行動フロー
③
ペーパープロトタイピング
④
画面設計
⑤
デザインコンセプト策定
⑥
衝撃の結末

「使いやすさ」とは？

① 基本仕様策定

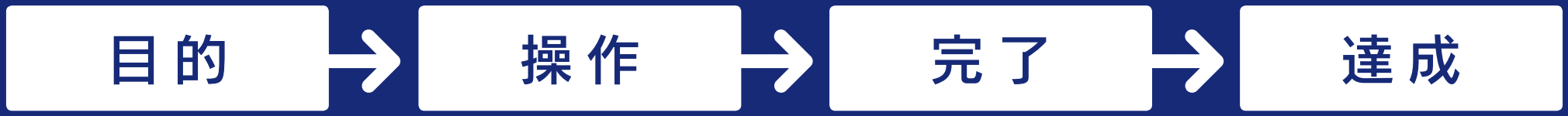
コンテンツ（操作部分）
すべてリリース
リリースボタン（操作ボタン）
リリース確認メッセージ（操作確認メッセージ）
リリース処理中メッセージ（操作処理中メッセージ）
リリース完了メッセージ（操作完了メッセージ）
除外リスト
一覧（リスト）
リスト選択（入力フォーム）
除外確認メッセージ（操作確認メッセージ）
除外処理中メッセージ（操作処理中メッセージ）
除外完了メッセージ（操作完了メッセージ）
ファイルを選択してリリース
一覧（リスト）
リスト選択（入力フォーム）
リリース確認メッセージ（操作確認メッセージ）
リリース処理中メッセージ（操作処理中メッセージ）
リリース完了メッセージ（操作完了メッセージ）
リリース履歴
一覧（リスト）
ソート（入力フォーム）

① 基本仕様策定

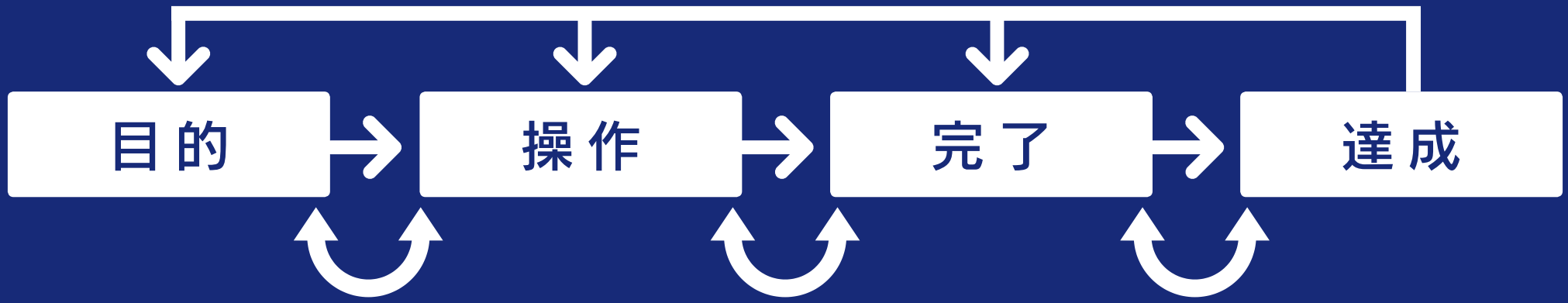


- ☑ テストサイトから公開サイトへのファイルのリリースであることが明示的にわかる
- ☑ ファイルの選択が容易である
- ☑ ファイルを探す時間が予期していた時間より少ない
- ☑ 操作が完了したことが明確である
- ☑ テスト / 公開の実際の URL の確認がすぐできる
- ☑ 各ラベル、文言とユーザーの行動が一致している

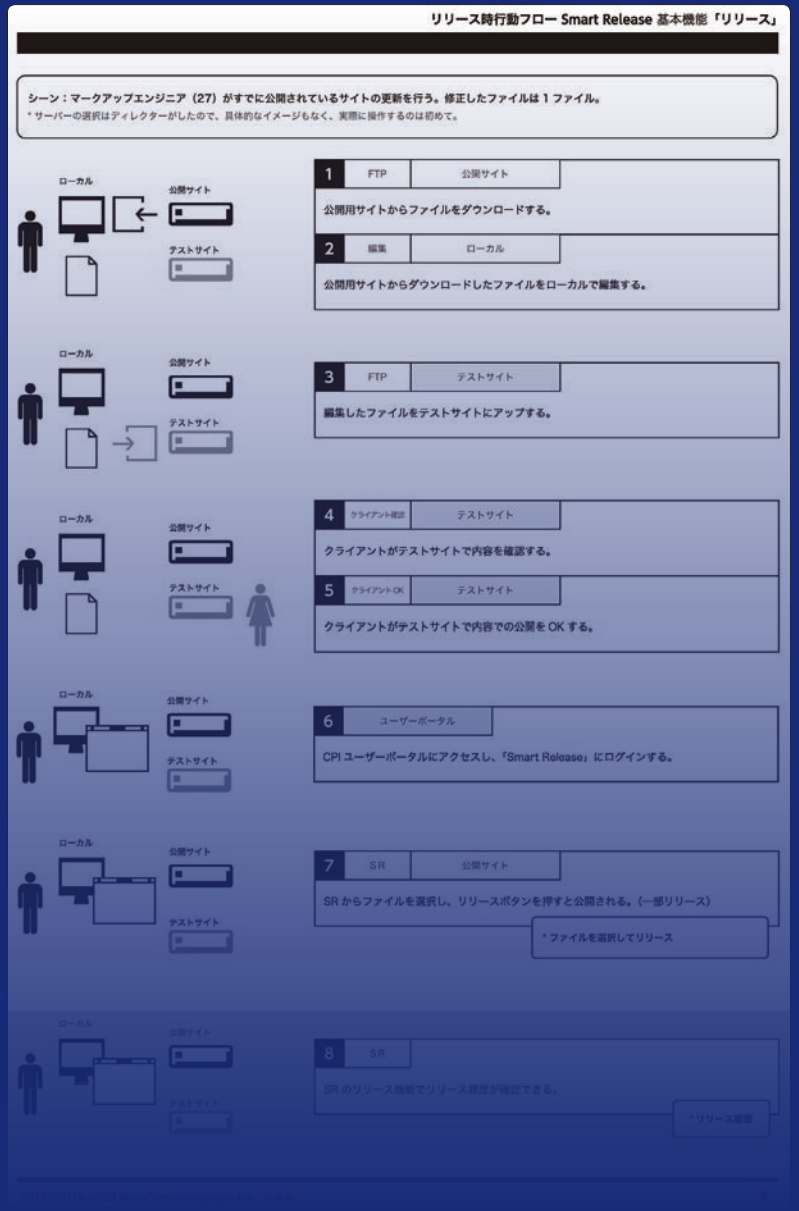
② ユーザー行動フロー

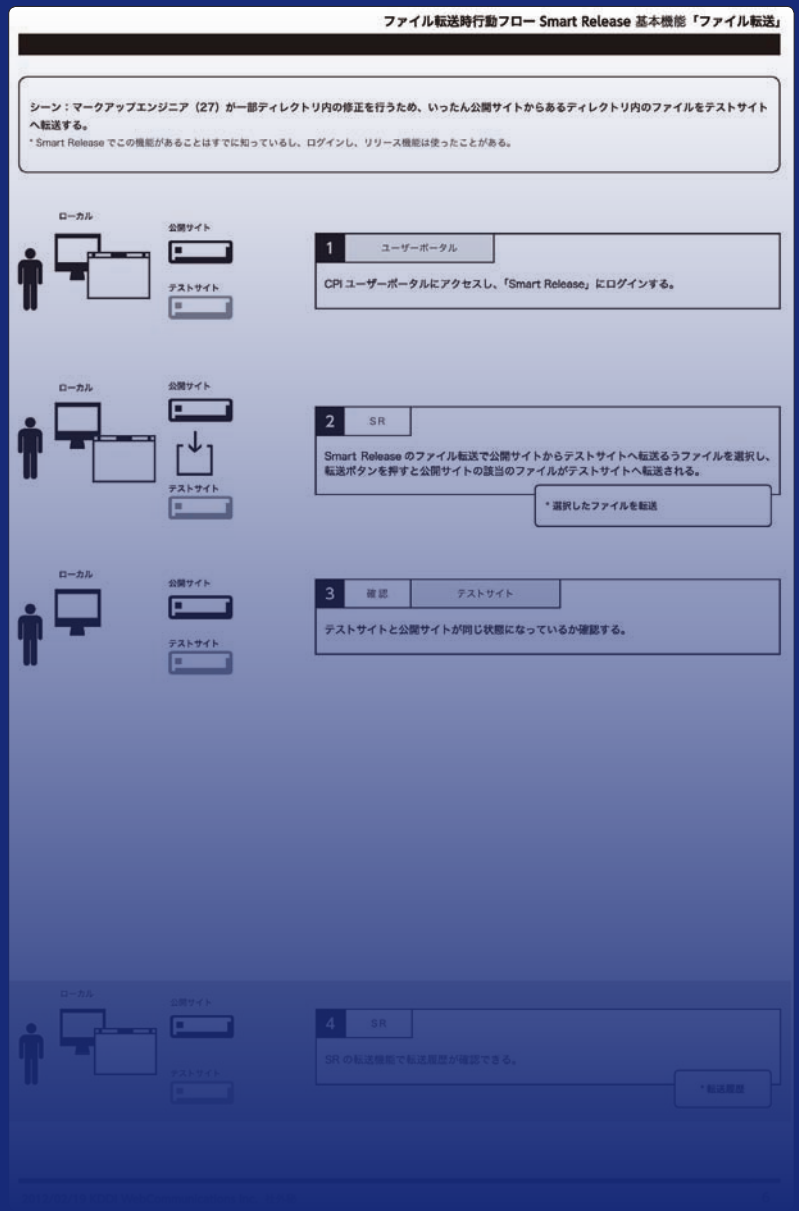


② ユーザー行動フロー

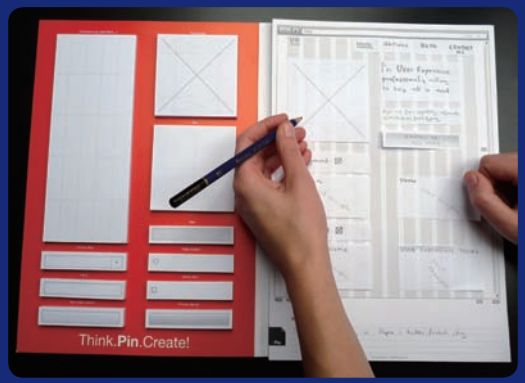


② ユーザー行動フロー


リリース時行動フロー Smart Release 基本機能「リリース」
シーン：マークアップエンジニア（27）がすでに公開されているサイトの更新を行う。修正したファイルは 1 ファイル。
* サーバーの選択はディレクターがしたので、具体的なイメージもなく、実際に操作するのは初めて。
ローカル
公開サイト
テストサイト
1 FTP 公開サイト
公開用サイトからファイルをダウンロードする。
2 編集 ローカル
公開用サイトからダウンロードしたファイルをローカルで編集する。
3 FTP テストサイト
編集したファイルをテストサイトにアップする。
4 クライアント確認 テストサイト
クライアントがテストサイトで内容を確認する。
5 クライアント OK テストサイト
クライアントがテストサイトで内容での公開を OK する。
6 ユーザーポータル
CPI ユーザーポータルにアクセスし、「Smart Release」にログインする。
7 SR 公開サイト
SR からファイルを選択し、リリースボタンを押すと公開される。（一部リリース）
* ファイルを選択してリリース
8 SR
SR のリリース機能でリリース履歴が確認できる。
* リリース履歴


ファイル転送時行動フロー Smart Release 基本機能「ファイル転送」
シーン：マークアップエンジニア（27）が一部ディレクトリ内の修正を行うため、いったん公開サイトからあるディレクトリ内のファイルをテストサイトへ転送する。
* Smart Release でこの機能があることはすでに知っているし、ログインし、リリース機能は使ったことがある。
ローカル
公開サイト
テストサイト
1 ユーザーポータル
CPI ユーザーポータルにアクセスし、「Smart Release」にログインする。
2 SR
Smart Release のファイル転送で公開サイトからテストサイトへ転送るうファイルを選択し、転送ボタンを押すと公開サイトの該当のファイルがテストサイトへ転送される。
* 選択したファイルを転送
3 確認 テストサイト
テストサイトと公開サイトが同じ状態になっているか確認する。
4 SR
SR の転送機能で転送履歴が確認できる。
* 転送履歴

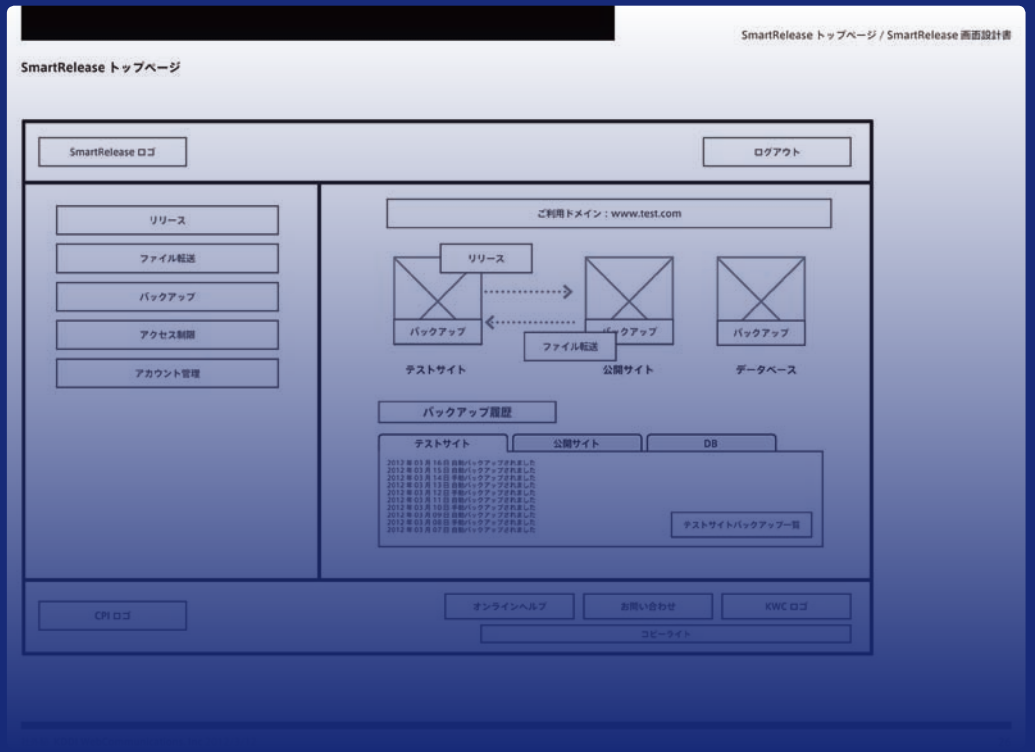
③ ペーパープロトタイピング

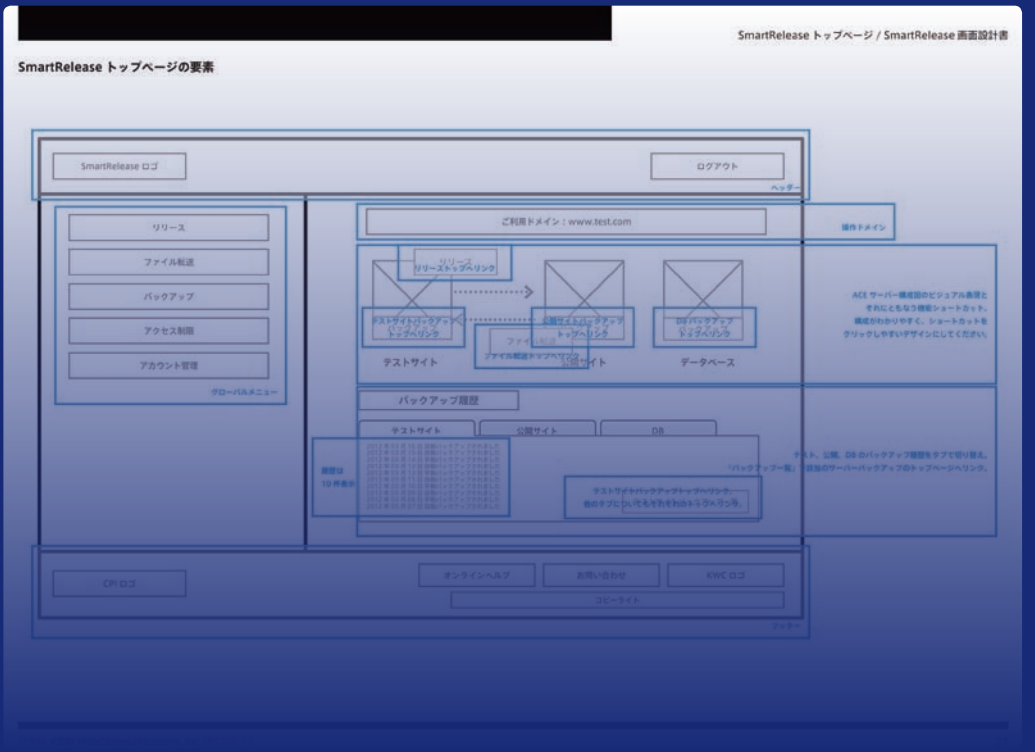


* UX Pin などがあるので、自分で作らなくてもいいです…
http://uxpin.com/

③ ペーパープロトタイピング

④ 画面設計





SmartRelease トップページのユーザビリティ調査指針

- ☐ 公開サイト、テストサイト、DB の概念がわかる
- ☐ SmartRelease で何の機能があるか理解できる
- ☐ 操作ショートカットが容易である
- ☐ 公開、テスト、DB のバックアップが日々取得されているのがわかる

⑤ デザインコンセプトの策定

重要なイメージ

CordGuard のような守られてる感
（オペミスも減るし、バックアップも、リストアもできる）

GitHub みたいなちょっと可愛い感
（クールでシンプルだけどちょっと可愛い）

重要なキーワード

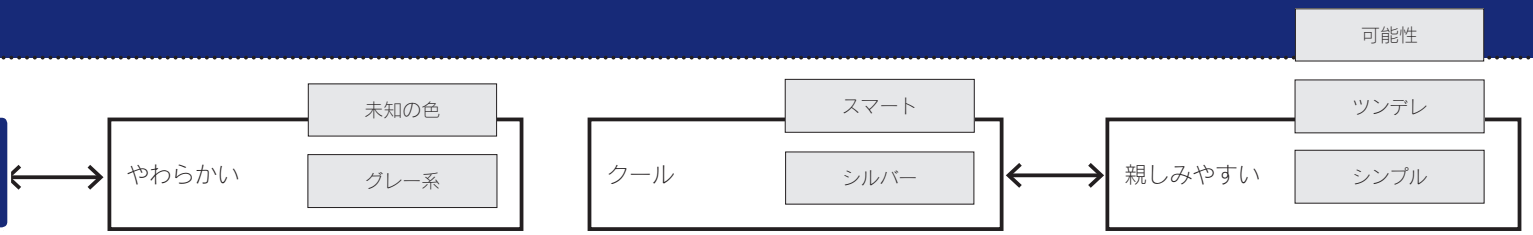
イメージと SmartRelease に共通するキーワード

- シンプル
- クール
- シャープ
- ツンデレ
- グレー系
- スマート

SmartRelease 独自のキーワード

- 未知の色
- シルバー（キラキラしたシルバー）
- 未来的な
- 可能性

デザインの軸



ピッチャーで
ビールでも飲むか…

ここでまさかの展開

⑥ デザイン制作

SmartRelease

SmartReleaseフォント設定

日本語・アルファベットともにAXIS（R～M）：通常はR、白抜きはM。

SmartRelease　リリース ファイル転送 バックアップ アクセス制限 アカウント管理

SmartRelease　リリース ファイル転送 バックアップ アクセス制限 アカウント管理

* B以上、L以下は使用しない。

SmartReleaseカラー設定

メインカラー

R:81 G:81 B:81　R:255 G:255 B:255　R:0 G:164 B:228　R:238 G:238 B:238

ポイントカラー

R:255 G:153 B:0　R:90 G:80 B:80　R:66 G:66 B:66　R:121 G:148 B:0　R:136 G:184 B:0　R:99 G:179 B:209　R:69 G:85 B:95

ブルーのバリエーション

グレーのバリエーション

できたよー＼(^o^)／

ユーザーポータル
ログアウト
レンタルサーバー管理ポータル
ウェブ制作を超ラクにする
ウェブサーバー設定 ›
「テストサイト」「公開サイト」の設定・管理が行えます。
SmartRelease ›
「テストサイト」から「公開サイト」への「リリース」やバックアップ管理が行えます。
メールサーバー設定 ›
メールアカウントの設定や発行、迷惑メールの受信拒否設定などが行えます。
チュートリアル
レンタルサーバーの構成
ウェブコントロールパネル
SmartRelease
メールコントロールパネル
テストサーバー
公開サーバー
メールサーバー
管理者
FTP
リリース
転送
バックアップサーバー
データベース
バックアップサーバー
「テストサーバー」と「公開サーバー」を標準装備し、さらに「バックアップサーバー」が常時バックアップを取得しています。
1 2 3 4
機能の逆引き
ファイルのアップロード
公開サイトにアクセス制限をかけたい
テストサイトにアクセス制限をかけたい
スパムメールを拒否したい
ユーザーID情報
ウェブコントロールパネルID：ace199905
SmartRelease ID：hogehoge
メールコントロールパネルID：ace199908
パスワード変更

SmartRelease
ログアウト
ご利用ドメイン
http://www.test.com
リリース
ファイル転送
バックアップ
アクセス制限
アカウント管理
ヘルプ
すべてリリース
ファイルを選択してリリース
すべてリリース
テストサイト
公開サイト
テストサイトのファイルを公開サイトへリリースします。
すべてリリース ›
除外リスト
公開サイトへリリースしないファイルを除外リストに追加します。
除外リストに追加 ›
名前
日付
/images/
2012.2.5
/images_test/
2012.2.4
index.html
2012.2.12
test.html
2012.3.1
解除
リストから解除
リリース履歴
/images/test/test/test/test/
ページトップ

SmartRelease プロジェクトのまとめ

SmartRelease

- ユーザー視点からの設計プロセス
- プロトタイピングの有効性

まとめるとみっつのセグメント

- **コンセプト**
  サービスコンセプト、デザインコンセプトの策定
- **要件定義**
  ビジネス要件、コンテンツ要件、ペルソナ、シナリオ、サイト要件、表記仕様
- **設計**
  コンテンツ設計、サイトマップ作成、コンテンツリスト作成、画面設計

実はこれもここ 1 年ほどの話です

IA（情報設計）をやりはじめたきっかけ

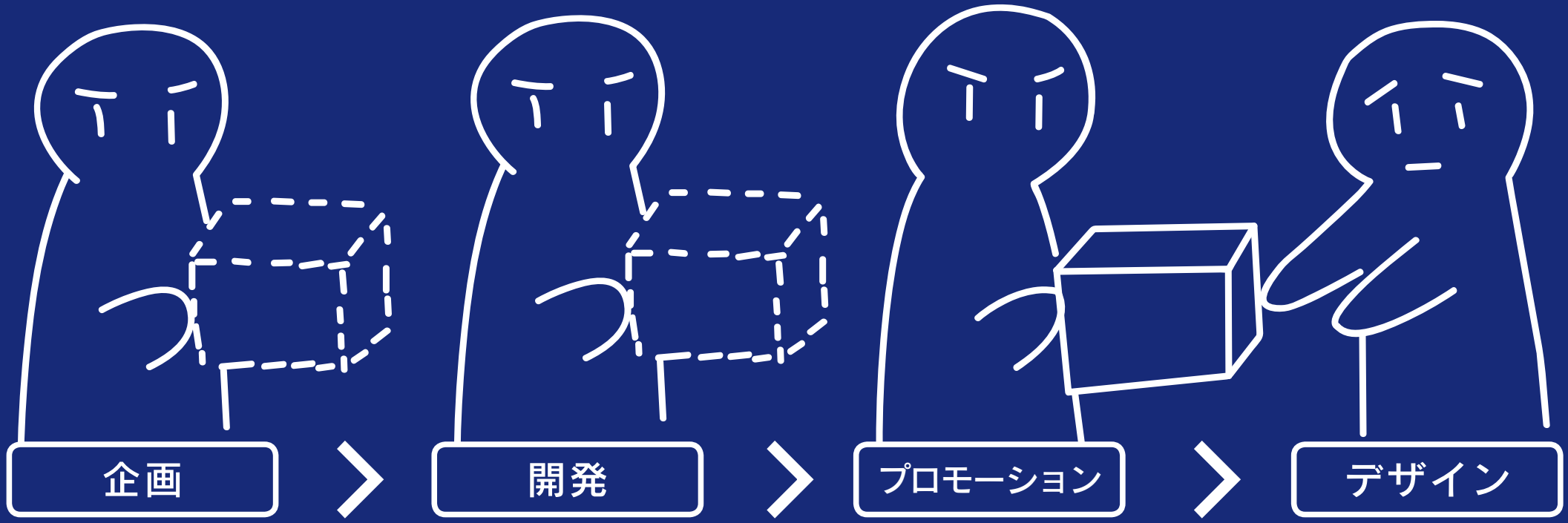
HANZOMON プロジェクト（2011/6-7）

HANZOMON

概要

新クラウドサービスの立ち上げ
別チームで外注コントロールをしていたが
急遽社内のデザイン部で担当することに

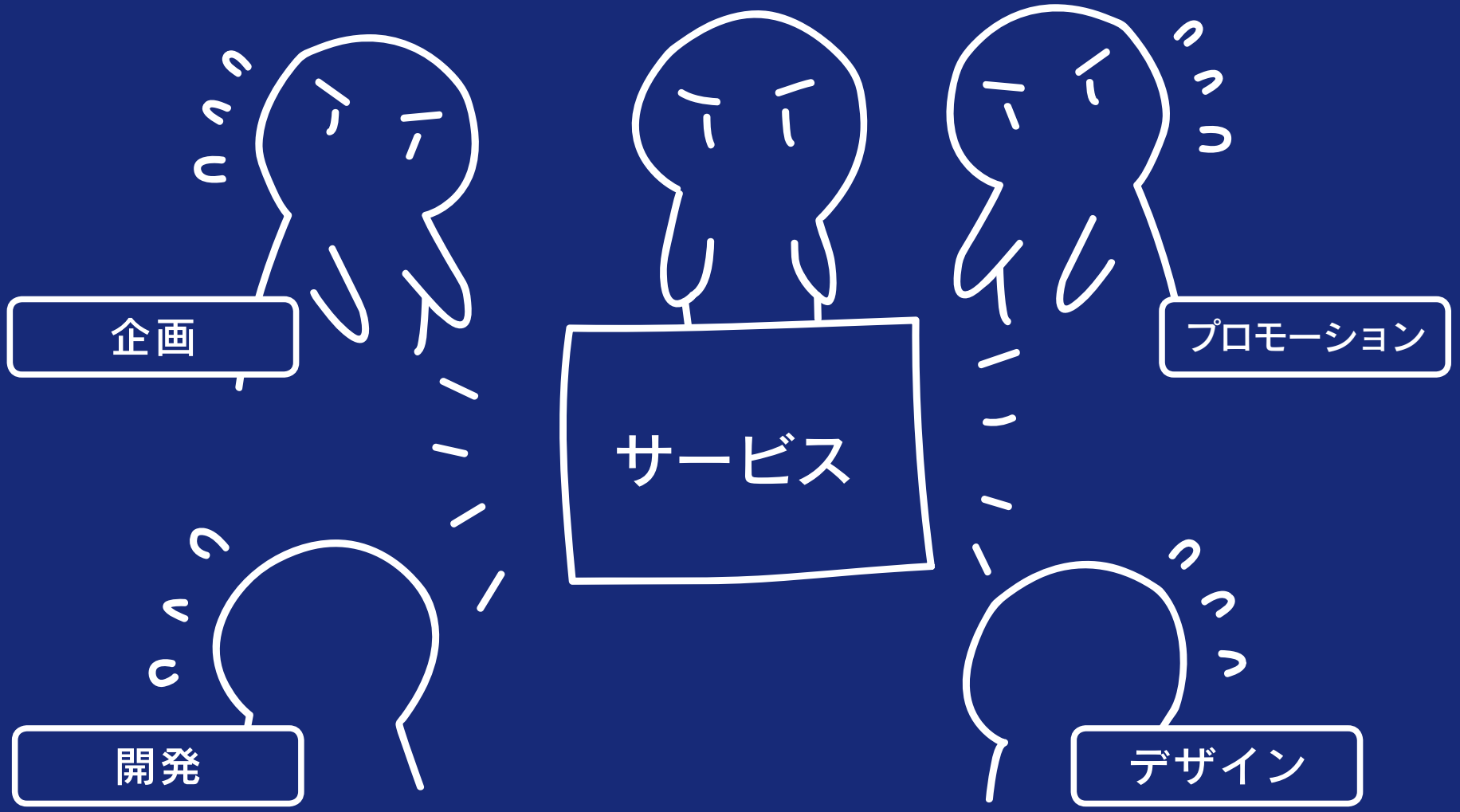
HANZOMON までのプロジェクトのやりかた



" 言われたとおりにデザインすればよい " 状態

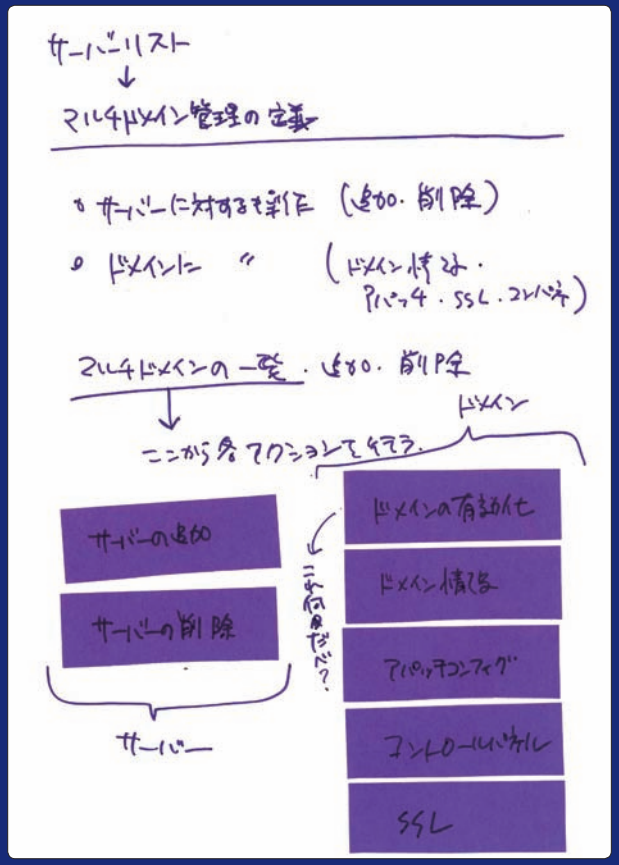
ところがこのプロジェクトでは

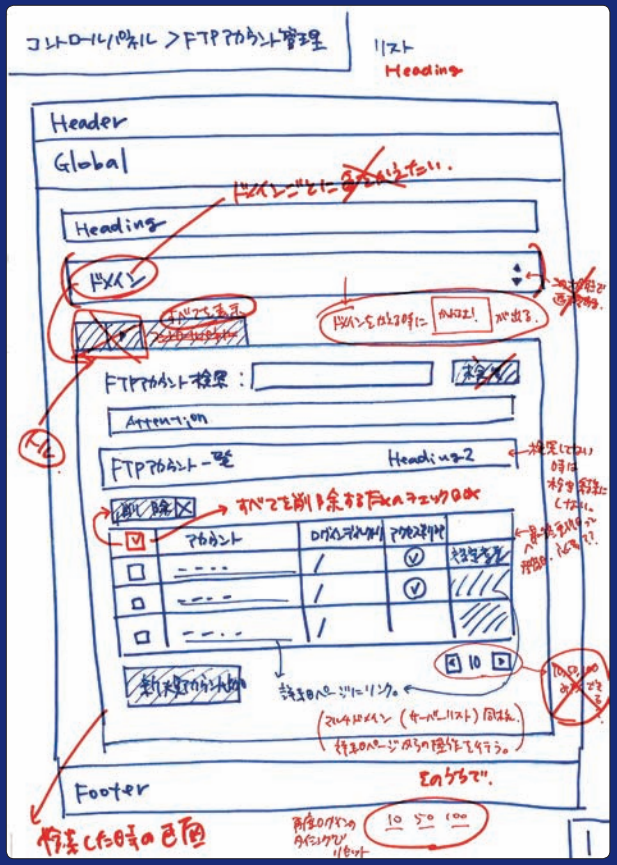
決まっているのは仕様のみ！ 時間もリソースもない！



情報設計やってね、とアサインされたわけでもありません

結果として、「情報設計」になっていた





できなかったよーーー＼(^o^)／

ここで大きな気付きが！

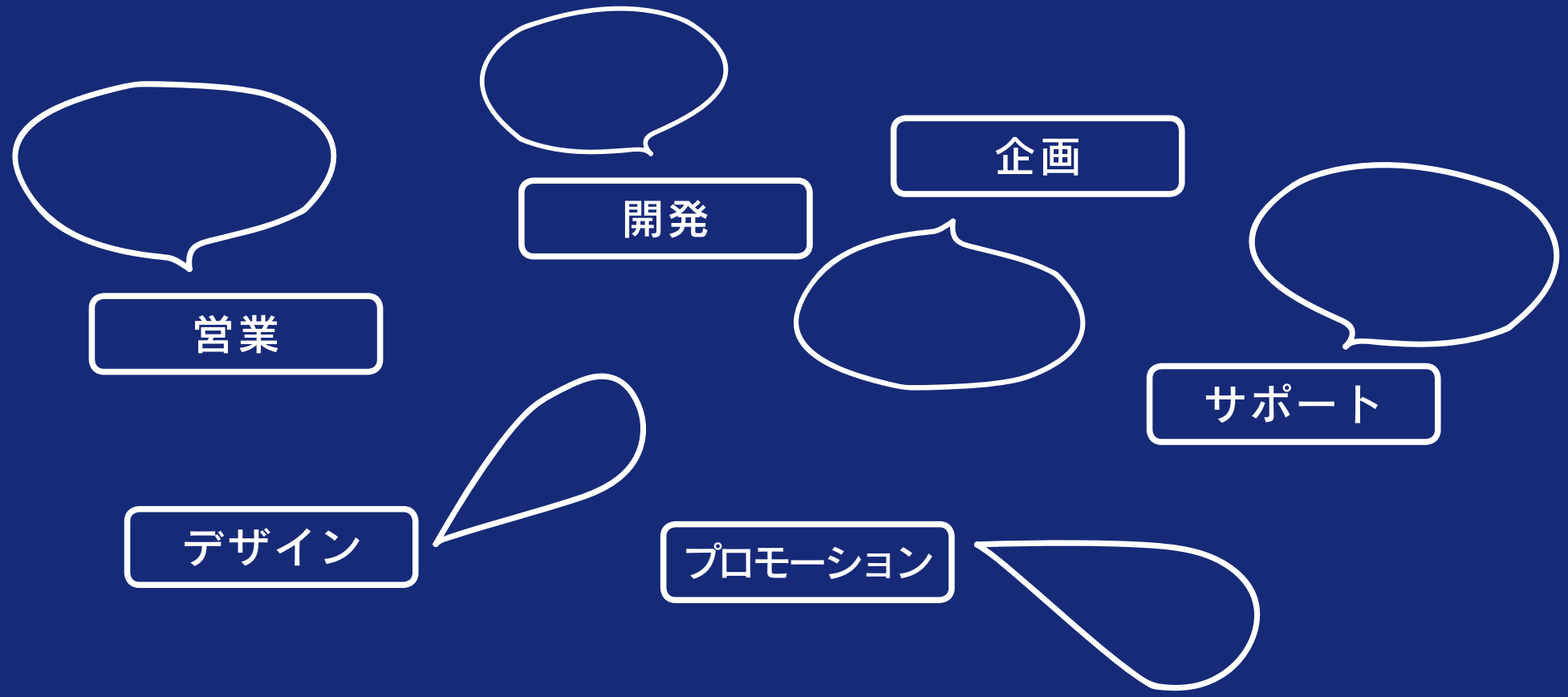
みんなの意見をまとめて方向づけるのに、
情報設計（インフォメーションアーキテクチャ）
を使えばうまくいく！

2

情報設計のふたつの意義

① "言語化する"ということ

社内の「様々な職域」＝つまり、みんなバラバラ



意見も目的も行動も異なる

どのくらいバラバラかというと

cpi.ad.jp はもはやカオス

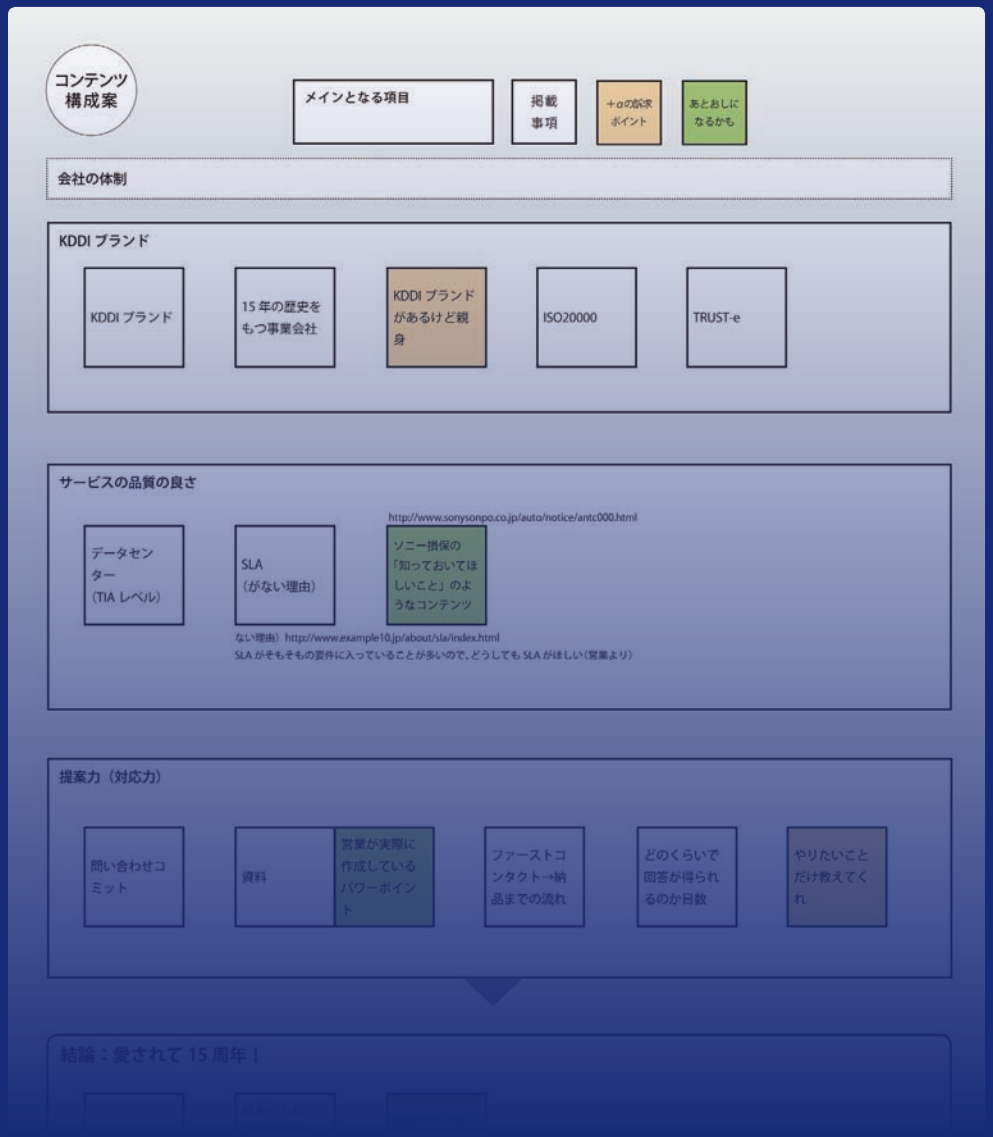
現状分析からの見直し

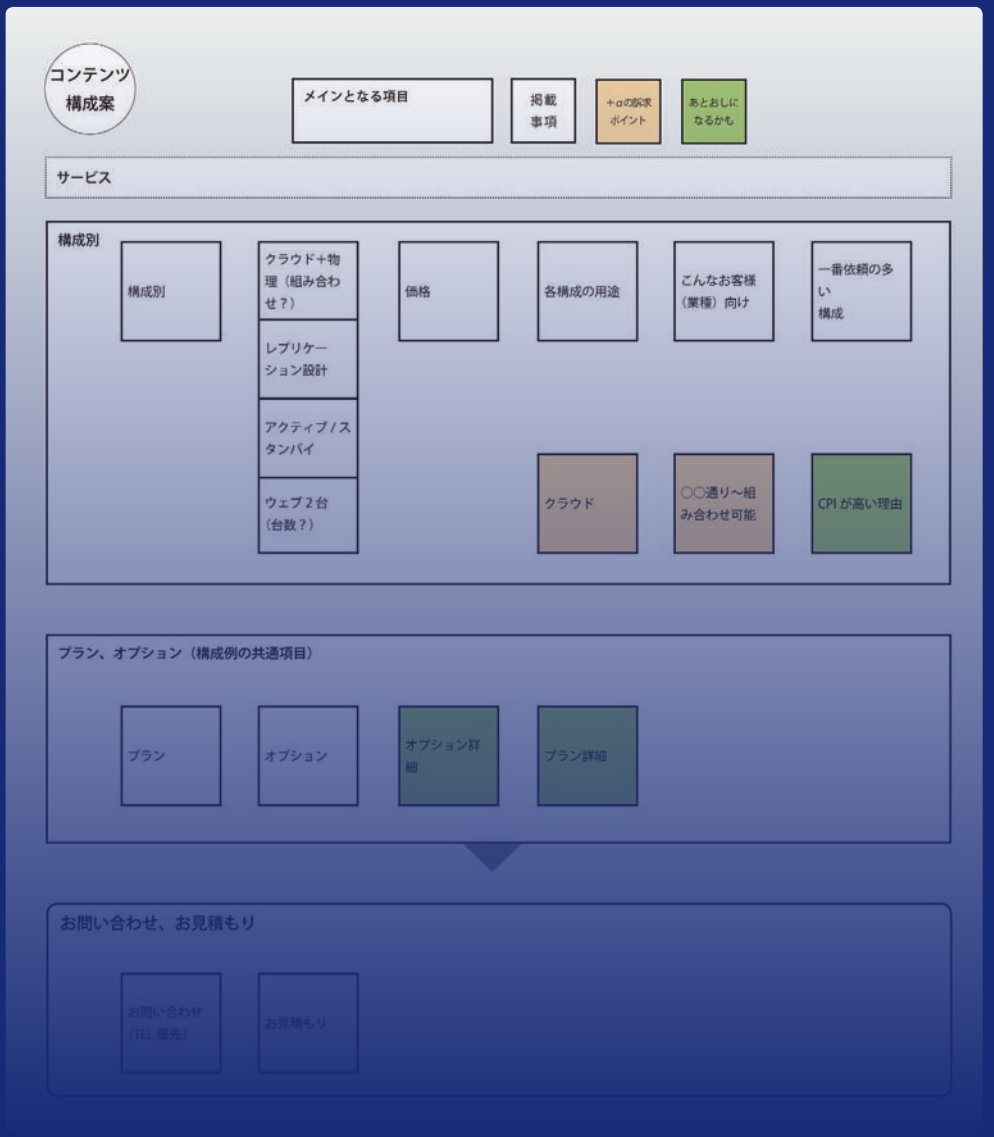
誰に向けて　何が課題で　どのような解決策か

↓

「お客様が何を求めていて、それに対して
自分たちは何を提供できるのか？」

仮説をたててコンテンツの再構成





ウェブサイトの改修

KDDI Web Communications
レンタルサーバーなら【CPI】
24時間365日のTEL&メールサポートで安心
サイト内検索
検索
障害情報
サポート
ビジネスパートナー
CPI
ホーム
レンタルサーバー
専用サーバー
VPS
お申し込み
NEWS
障害・メンテナンス情報
資料請求
15年の確かな運用実績
KDDIグループの
ホスティング専門ブランド
稼働率保証
100%
SLA
主な顧客
官公庁・
上場企業他
15年の
運用実績
レンタルサーバー（root権限なし）
シェアードプラン
（共有型）
ディスク・マルチドメイン・
データベースが使い放題!
月額費用
3,990円～
詳細
マネージドプラン
（専有型）
1台専有でリソースを確保。
運用・保守もおまかせください
月額費用
39,900円～
詳細
専用サーバー（root権限付）
物理専用サーバー/仮想専用（クラウド）サーバー
スモールスタートからハイスペックサーバーまで思いのまま
物理専用
月額費用
7,350円～
仮想専用（クラウド）
月額費用
6,930円～
詳細

KDDI Web Communications
レンタルサーバーなら【CPI】
24時間365日のTEL&メールサポートで安心

サイト内検索 検索

障害情報 サポート ビジネスパートナー

CPI.

ホーム | レンタルサーバー | 専用サーバー | VPS | お申し込み

» NEWS » 障害・メンテナンス情報 資料請求

共有型レンタルサーバー

9/10 DBバックアップ追加!

シェアードプラン(共有型)

ウェブ制作にまつわる問題を解決!
新機能 SmartRelease 搭載

詳細

専有型レンタルサーバー

マネージドプラン(専有型)

共用サーバーの使いやすさ
+
一台丸ごと専有

詳細

その他のサーバーサービス

ネットショップ専門
ストアカートプラン

サーバーとカート機能が一体化!
ネットショップに必要な機能を網羅したサーバープラン

詳細

ドメイン取得

CPIではgTLDドメイン、JPドメインが取得できます。

詳細

DNSサーバー

設定・構築が面倒なDNSもレンタルなら安心!

詳細

最新ニュース

一覧 RSS

お知らせ	2012/12/31	★醤形★ 悪天候によるお客様問い合わせ電話窓口受付の終了につきまして
お知らせ	2012/12/31	★醤形★悪天候によるお客様問い合わせ電話窓口受付時間変更につきまして
障害情報	2012/12/31	★醤形★ネットワーク障害につきまして(復旧)
お知らせ	2012/12/31	★醤形★ネットワークメンテナンスのお知らせ
リリース	2012/12/31	★醤形★プレスリリース
新機能	2012/12/31	★醤形★●●(プラン、シリーズ名)に新機能追加のお知らせ
リリース	2012/12/31	★醤形★●●(リリース)のお知らせ
お知らせ	2012/12/31	★醤形★●●のお知らせ
新機能	2012/12/31	★醤形★【●●機能】●●が可能になりました
キャンペーン	2012/12/31	★醤形★●●●キャンペーンのお知らせ
お知らせ	2012/11/01	稼働率 100% 保証 SLA(品質保証制度)対象サービス拡充のお知らせ
お知らせ	2012/11/01	約款改定について
お知らせ	2012/09/24	SSL サーバー証明書「セコム パスポート for Web」の提供終了につきまして
新機能	2012/09/10	「SmartRelease」にデータベースバックアップ・リストア機能追加のお知らせ
お知らせ	2012/09/03	レンタルサーバー マネージドプラン(専有型)アウトレット提供終了のお知らせ

障害・メンテナンス情報

¥0 無料お試しサービス
CPIのサーバーを今すぐお試しください!

お客様サポート
よくあるご質問やお問い合わせはこちら

ビジネスパートナー
ウェブ制作会社支援サービスを開始!

お気軽にご相談ください
電話番号フリーコール

KDDI Web Communications
レンタルサーバーなら【CPI】
24時間365日のTEL&メールサポートで安心

サイト内検索 検索

障害情報 サポート ビジネスパートナー

CPI.

ホーム | レンタルサーバー | 専用サーバー | VPS | お申し込み

» NEWS » 障害・メンテナンス情報 資料請求

レンタルサーバー(root権限なし)

シェアードプラン(共有型)

ディスク・マルチドメイン・
データベースが使い放題!

月額費用 3,990円~

詳細

マネージドプラン(専有型)

1台専有でリソースを確保。
運用・保守もおまかせください

月額費用 39,900円~

詳細

専用サーバー(root権限付)

物理専用サーバー/仮想専用(クラウド)サーバー

スモールスタートからハイスペックサーバーまで思いのまま

物理専用
月額費用 7,350円~

仮想専用(クラウド)
月額費用 6,930円~

詳細

ストアカートプラン
サーバーとカート機能が一体化!ネットショップに必要な機能を網羅したプラン
詳細

VPS仮想専用サーバー
KVM を採用。Ubuntu や FreeBSD など様々な OS が選べるサーバープラン
詳細

DNSサーバーレンタル
マスター(プライマリ)とスレーブ(セカンダリ)のDNSサーバーを提供
詳細

ドメイン取得
.com、.net などの gTLDドメイン、.jp の JPドメインの取得を代行
詳細

最新ニュース

一覧 RSS

お知らせ	2012/09/24	SSL サーバー証明書「セコム パスポート for Web」の提供終了につきまして
新機能	2012/09/10	「SmartRelease」にデータベースバックアップ・リストア機能追加のお知らせ
お知らせ	2012/09/03	レンタルサーバー マネージドプラン(専有型)アウトレット提供終了のお知らせ
お知らせ	2012/08/28	グループウェア「Aipo」提供終了のお知らせ(再掲)
お知らせ	2012/08/08	弊社基幹システムメンテナンスにつきまして
障害情報	2012/06/27	ネットワーク障害に関するご報告(復旧)
お知らせ	2012/06/12	Pay-easy(ペイジー)決済導入のお知らせ

障害・メンテナンス情報

¥0 無料お試しサービス
CPIのサーバーを今すぐお試しください!

お客様サポート
よくあるご質問やお問い合わせはこちら

ビジネスパートナー
ウェブ制作会社支援サービスを開始!

お気軽にご相談ください
電話番号フリーコール
0120-577-399
メールアドレス
sales@cpi.ad.jp

アウトプットに対する合意がとれている

情報設計のひとつめの大きな意義

みんなの頭の中にあることを

言語化する

サービスリリースの重要なプロセス

調査 > 開発 > 評価 > 運用

共通言語で議論ができる！

" 情報設計 " とは " サービス設計 " でもある

② "伝えるしくみ"をつくる

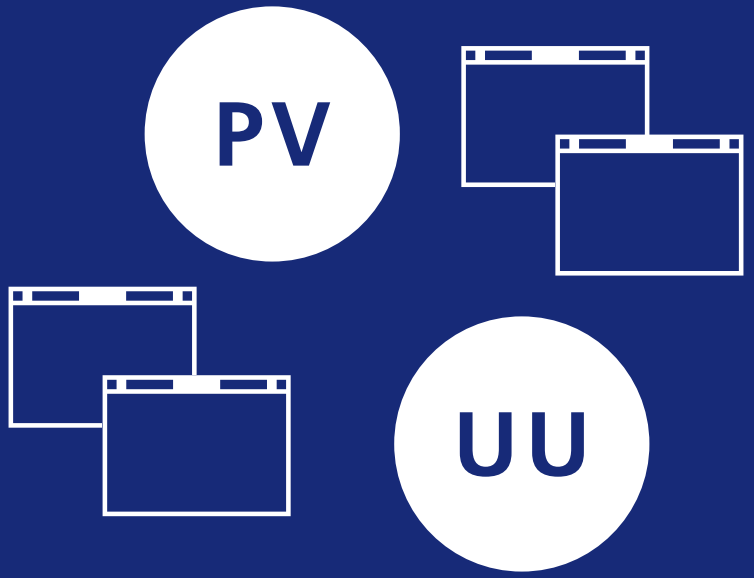
そもそもウェブサイトって、
何のために作ってるんでしたっけ？

事業会社の場合、「制作」だけではお金がもらえません

契 約 件 数

事業会社の場合、「制作」だけではお金がもらえません

契 約 件 数



これをいかに集めるかという
議論はあまりしていません

エイプリルフールの「雲野コア」萌えキャラ企画

エイプリルフールの「雲野コア」萌えキャラ企画

GIGAZINE

専用サーバーが落ちましたw

4/1（日）わっしょいわっしょい！

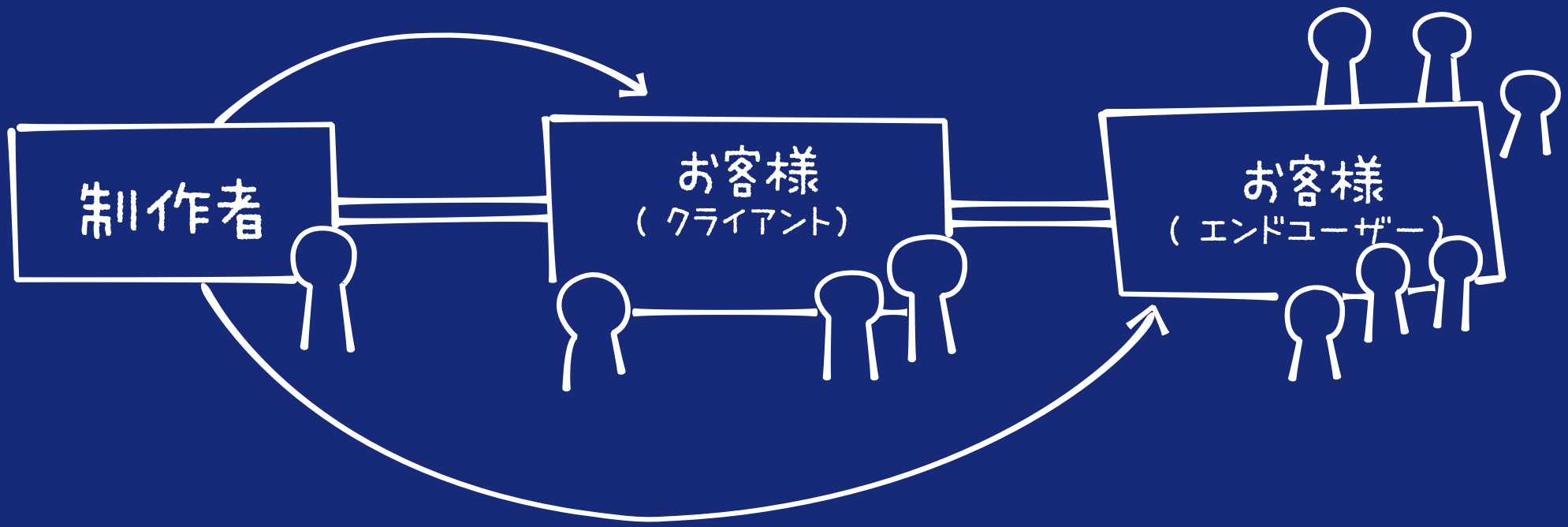
4/2（月）死んだ魚の目

売上が伸びなかったからです

売上が伸びない

サービスの価値を伝えられていない！

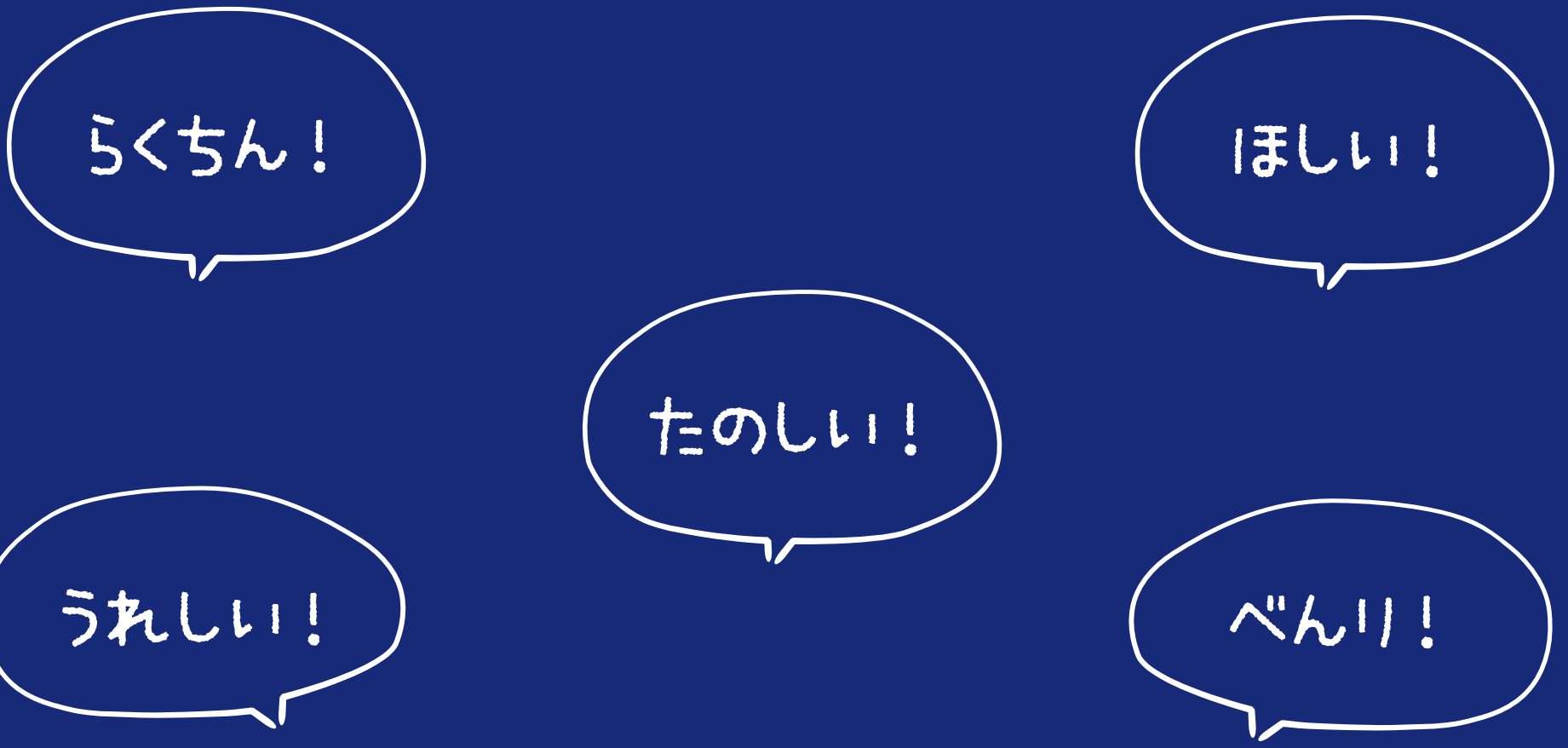
我々が作っているのは
「ウェブサイト」や「ウェブデザイン」
だけではありません



お客様（クライアント）のビジネスを成功させ、
お客様（エンドユーザー）の要求を満たすような

しくみを作っている

このしくみによりお客様が得るもの



だから " 情報設計 " を使う

情報設計のふたつめの大きな意義

＂価値＂を＂伝える＂ための
最短・最適なしくみづくり

ま と め

たとえばアジャイル開発

たとえばアジャイル開発

ドキュメント化するまでもなく
" 全員わかってる "

「つたえる」ための最善の方法は何か

アプローチの方法

たぶん無限！

どうしたらベストな形でお客様の中にある「価値」に近づけるか？

- 「お客様」をつねに見て、見続けていくこと
- 「お客様」が求める価値・もしくは
  まだ気付いていない価値をつたえるための
  しくみを作ること

そ、そういう IA に、
な、なりたいんだな

おまけ

一緒に働きませんか！アットホームな（略

****

- 服装自由
- すっぴん OK
- クリスマス出勤 OK
- GW 出勤 OK
- 彼氏の有無を聞かれない
- 結婚について聞かれない
- 35 歳を過ぎたらそっとされる

Twitter：junko_fujita
ブログ：http://hikaringo.tumblr.com/

ご清聴ありがとうございました！