

渡邊 浩一郎

現状分析・問題抽出

課題一覧の掲載情報や課題提供者へのヒアリング、生活者としての意識等からこの課題をどのように捉えるか？

▶ 現状について

- さまざまなアイコンタイプが混在している

大分市オリジナルアイコン、FONT AWESOME (Ver 4) 類似アイコン、大分市ホームページと共通のアイコン、オリジナルアイコンなどの、異なるアイコンデザインが混在し、配色もさまざまである。

- アプリの機能は、他のサービスやネット接続に依存している

最近追加された「洪水ハザード」や「水害監視カメラ」などの多くの機能は、外部のウェブサイトや他のアプリを起動するランチャーとしての役割を果たしている。一方で、「ゴミの出し方」「大分市Wi-Fi」「新着情報」「クーポン」の4つだけがアプリ内の独自機能として提供されている。しかしながら、これらもインターネット接続が前提となっており、最新の情報は入手できるものの、オフラインでは利用に制約がある。また、ゴミ回収日のように年間データとして提供が可能な情報については、頻繁にアクセスする必要がなく、オンライン機能とオフライン機能の統合は不十分であり、改善が求められる。



プランニング

問題を解決するためのアイデアや、その先のビジョンを実現するためのプラン。

- キャラクターデザインを設定する

大分市を象徴するキャラクターを導入し、ユーザーに親しみやすさを提供する。

- デザインガイドラインを策定する

Material Designに沿ったアイコンや、iOSおよびAndroidに準拠したコンポーネントに基づくデザインガイドラインを策定する。

- 改善されたUIに変更する

上記デザインガイドラインに沿って、ユーザーが直感的に操作できるインターフェースを構築する。

現在のアプリにおけるUXの課題は、単なるUIの問題ではなく、活用できるデータの整備が十分でないことが主な要因ではないかと考えられる。今回の課題からやや離れる可能性はあるものの、データとアプリの機能を見直す観点から、以下の提案を示したい。

- データを再デザインする

外部サービスへの依存やデータの分散による問題を解決するため、構造化データを集約し、一元的に管理して活用できる仕組みを構築する。

- データを再デザインする

情報の散在やアクセスの煩雑さを解決するため、主要機能を再設計し、ユーザーのニーズに応じた情報提供を優先する。

▶ そのままの問題はどこにあるのか

- 一貫したデザインポリシーの欠如がユーザーに不自然さや違和感を与えている

アイコンやコンポーネントのデザインが一貫しておらず、全体的な統一感が欠如している。このため、アプリ全体の見た目や操作性が直感的でなく、ユーザーに違和感を与える要因となっている。

- 情報の整理が不十分である

ホーム画面には18個のアイコンが並んでおり、さまざまなカテゴリーが混在しているため、ユーザーが求めている機能を探す際に混乱する恐れがある。その結果、大分市が伝えたい重要な情報がユーザーに届きにくくなっている。

- 機能が分散しているため、一貫したユーザーエクスペリエンス(UX)が得られない

アプリ内の機能と外部リンクが明確に区別されておらず、ユーザーがどの操作でアプリ内で完結し、どの操作で外部サイトに移動するのかを事前に把握できない状況にある。このため、アプリの使用体験に一貫性が欠け、ユーザーの期待と実際の動作との間にズレが生じている。さらに、外部サイトに誘導された場合に、必要な情報にスムーズにたどり着けないことも問題となる。

- 直感的かつ迅速な情報検索が難しい状態である

キーワード検索機能が提供されていないことから、ユーザーが情報を効率的に検索することが難しい状態である。ツリー形式のAIチャット機能はあるものの、ユーザーの質問に対し具体的で実用的な回答を提供する力が不十分であり、使い勝手が良くない。

デザインコンセプト・提案のポイント

アイデアやプランを実践するためのデザインの役割や問題解決のためのポイント。

“提案のポイントは、独創性よりもシンプルで汎用性に優れたデザインを採用することで、ユーザーが情報を簡単に取得できる利便性を提供しながら、運営コストの削減と効率的な管理を実現することにある”

- 親しみやすさを追求したアプリのアイコンデザイン

大分県を代表する特産物であるカボスと、全国的に有名な高崎山のサルを融合させたキャラクターを採用し、幅広い世代に親しまれるデザインを目指す。デザインや色調は他のアイコンと調和させ、子どもでも描けるようなシンプルで親しみやすいものにする。

大分県はかぼす生産量全国1位で、全国で99%(平成30年)の生産量を大分県が占めている。かぼすは県下全域で栽培されており、主な産地は臼杵市、竹田市、豊後大野市であるが、大分市もカボス栽培面積は15ha有する(<http://oitakabosu.com>)。高崎山自然動物園のさるは野生のサルに顔付けをしていることで全国的に知られている。

- アプリ全体の一貫性を高めるデザイン

統一感のあるデザインガイドラインを採用し、アプリ全体の一貫性を高める。アイコンのデザインにはオープンソースリソースを活用し、各OSの標準コンポーネントに準拠することで、整合性を保ちながら開発コストを削減する。また、アプリのアイコンをキャラクター化してナビゲーションに活用し、他のアイコンも同様にキャラクター化して使用することで、アプリ内での一貫性を強化する。

ビジョン

そもそもの問題を解決するためには、どのような状態になることが望ましいと考えるか。

“ユーザーにとって情報を簡単に引き出せる利便性を提供し、提供側のコストを抑えた効率的な運営を実現できるアプリが望ましい”

- キャラクターを活用したアプリナビゲーションによるブランド強化を図る

アプリのアイコンは、単なるアイコンとしての機能を超えて、ユーザーがアプリを操作する際のナビゲーションをサポートするキャラクターとしても機能する。キャラクターを活用したアプリナビゲーションにより、ユーザーはより親しみを感じ、アプリ全体の統一感を向上させ、ブランドイメージを強化する。

- デザインガイドラインの作成を策定する

デザインガイドラインを策定し、アプリ全体のデザインを統一する。このガイドラインは、統一感のあるアイコンやiOSやAndroidの標準のコンポーネントを活用し、汎用性を確保しながら運営コストや開発負担を軽減することを目的とする。さらに、外国人や色覚異常者、高齢者など、多様なユーザーに配慮し、色調、アイコン、文字情報を効果的に組み合わせたシンプルで分かりやすいデザインを目指す。

- 効率的な情報提供と機能拡張のためのデータ基盤の構築を行う

UIの改善だけでは、「誰もが使いたくなる」アプリを実現するには不十分である。ユーザーフレンドリーな体験を提供するためには、効率的な情報提供を可能にし、拡張性を備えたデータの構造化と集約が欠かせない。この仕組みにより、アプリに限らず、市のホームページや市報、窓口業務などへの情報展開が効率化され、迅速な情報提供とコスト削減が期待できる。また、AIの活用にも対応できる基盤が整い、行政サービスの質を大きく向上させることが可能となる。

- ユーザー主導のインターフェース改善

初期画面をリスト形式に変更し、ユーザーがドラッグ＆ドロップでメニューを自由にカスタマイズできるようにする。また、検索バーを配置し、AIによるチャット機能を活用することで、迅速な情報アクセスを実現する。

現在のアプリが抱える本質的な問題は、UIの課題以上にサイロ化されたデータと情報の統合不足にあると考えられる。これを踏まえ、UXの向上と行政業務の効率化を同時に実現するための具体的なアプローチを提案する。

- 直感的なナビゲーションを実現するためのデータ戦略

分散した情報を統合し、各プラットフォームで統一された体験を実現するには、共有可能なデータ基盤の整備が不可欠である。XMLなどの構造化データフォーマットを採用することで、異なる環境間での互換性を保ちつつ、リアルタイムでの情報連携を可能にする。

- リアルタイム情報提供と機能拡張

検索機能とAIチャットを強化し、トップ画面から直接アクセスできるようにする。また、市役所のウェブサイトとの連携と差別化の両面を整備し、ネイティブアプリの利便性を活かしたサービス設計を目指す。具体的には、「防災危機管理」や「健康管理機能」など、市民に貢献するサービスを提案する。