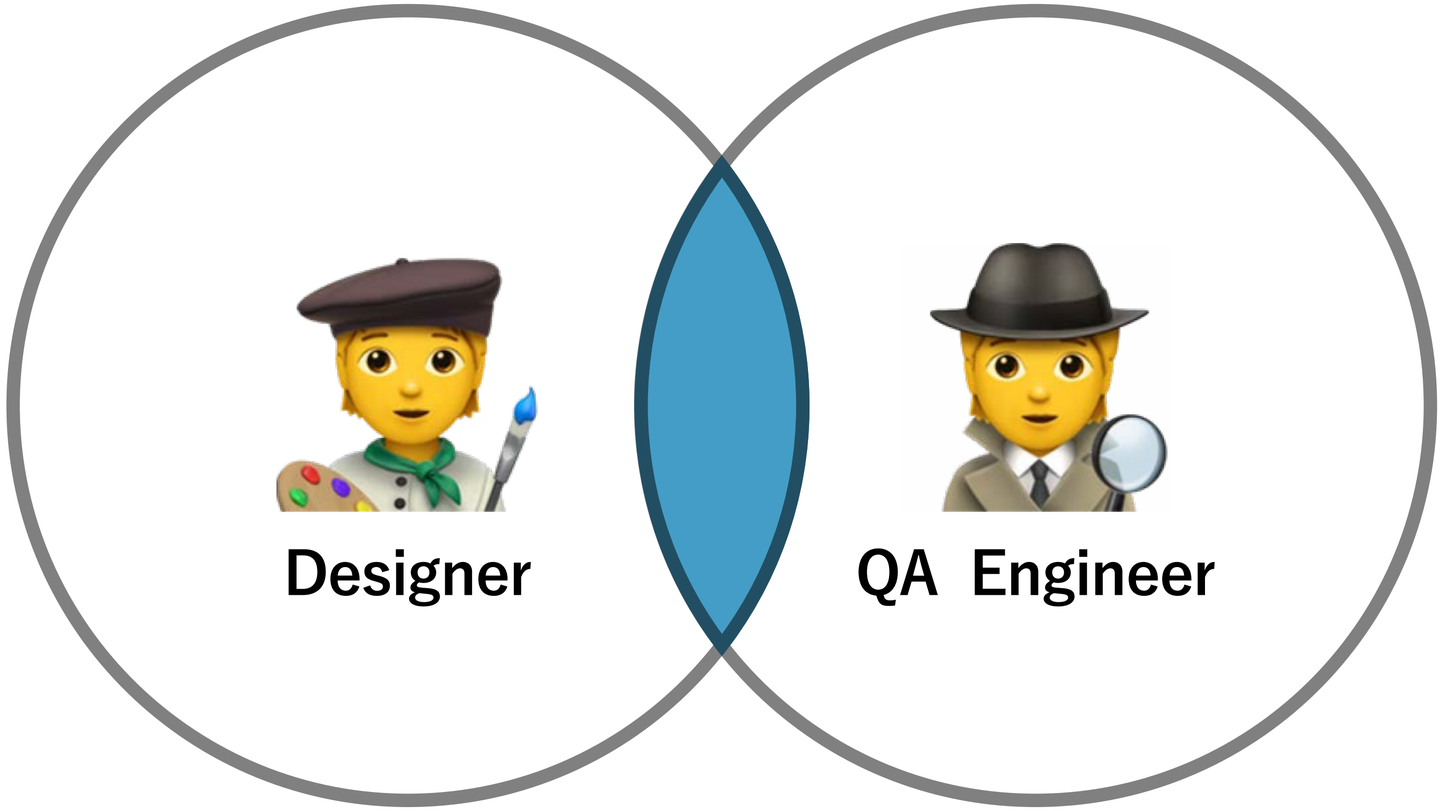
2025.9.12

一次体験を起点にしたUX改善の取り組み

Natsuho Ide ／ 株式会社ビットキー

ソフトウェアテストシンポジウム 2025 新潟
JaSST '25 Niigata

bitkey



共通点・・・？

bitkey

品質の高いプロダクト をつくる

Designer

QA Engineer

bitkey

「正しく動く」だけでなく「良い体験」も兼ね備えている

品質の高いプロダクト をつくる

Designer

QA Engineer

bitkey

どうやって体験が良い
プロダクトをつくるの？

↓

ユーザーを理解することが重要

▶ MY PROFILE

あぼねこ

@avocadoneko

職種　**プロダクトデザイナー**

経歴

2019年～ソフトウェアエンジニアとして約1年開発業務に従事。
その後デザイナーにキャリアチェンジし、Web制作会社でアプリやサイトのデザインを経験した後、2024年に株式会社ビットキーへ入社。

▶ MY PROFILE

あぼねこ

@avocadoneko

＼ 最近こんなことやってます ／

The Go gopher was designed by Renée French. Illustrations by avocadoneko.

bitkey

▶ OUTLINE

一次体験の大切さ → 共感のための取り組み → 共感を活かした改善事例

業務での事例紹介

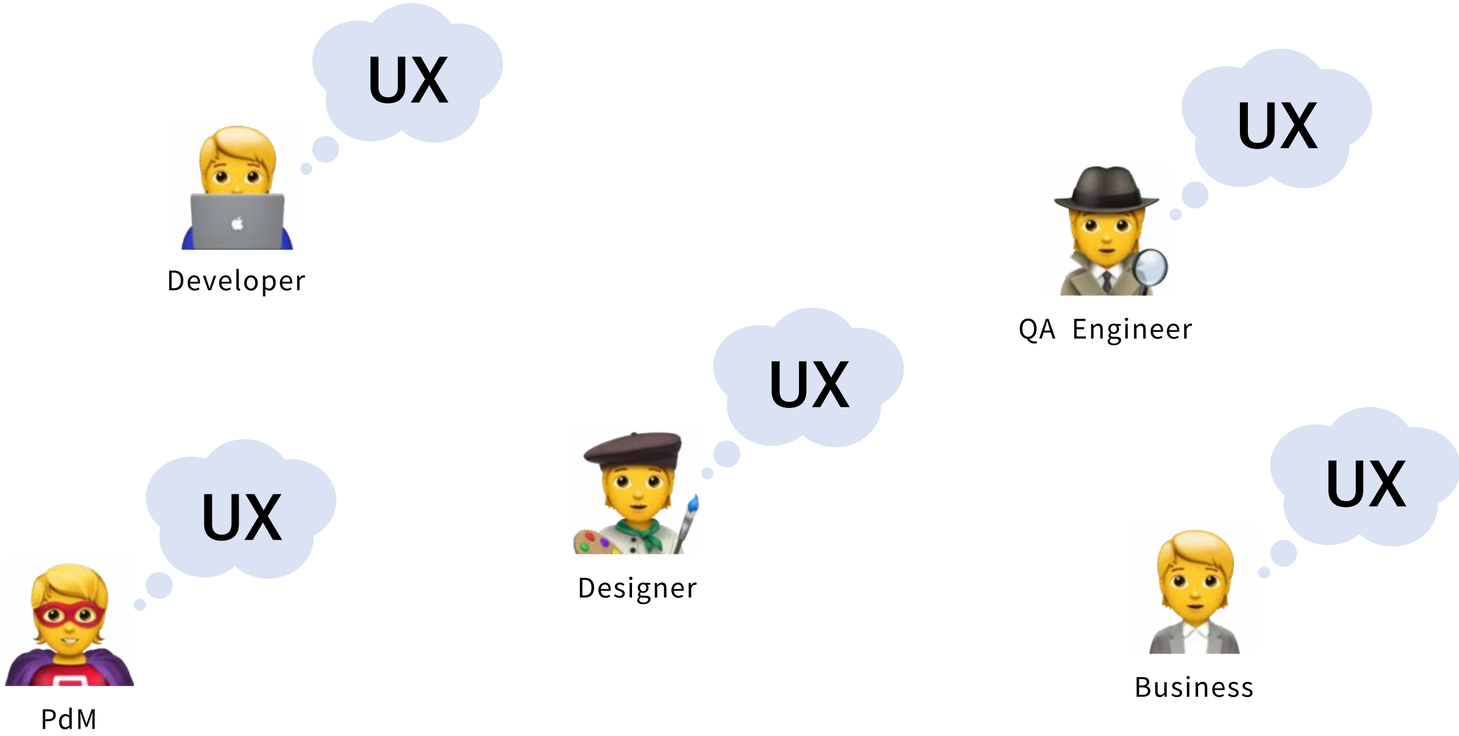
bitkey

どうやって
プロダクトの体験を良くするの？

bitkey

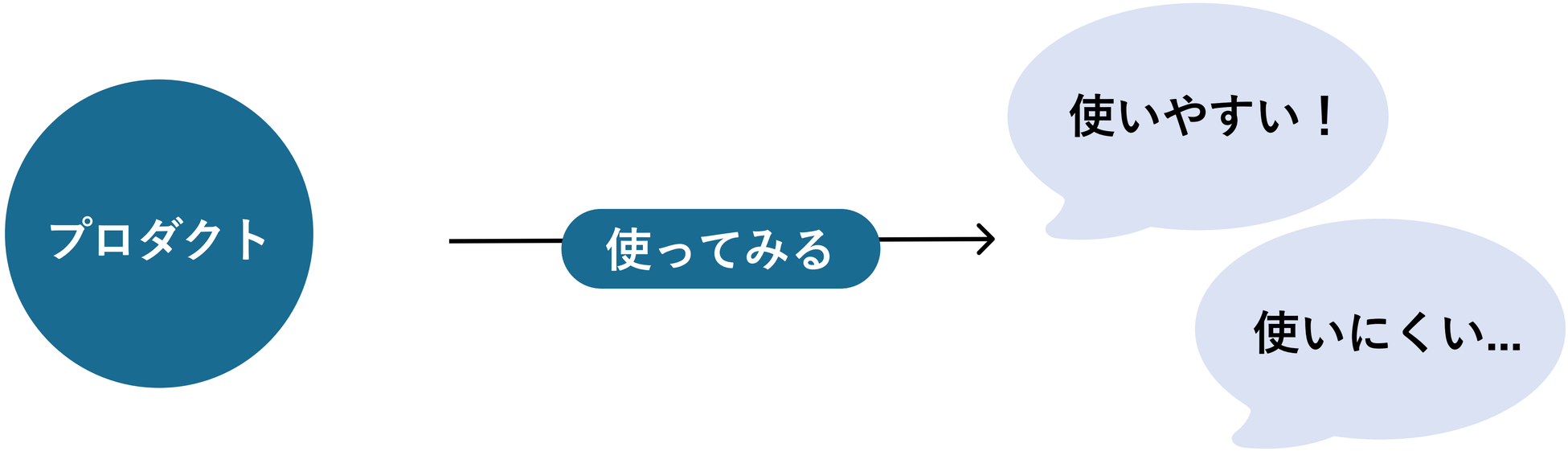
ユーザー体験の良し悪しは

ユーザーを理解してはじめて判断できる



体験の改善に関与できるのはデザイナーだけじゃない

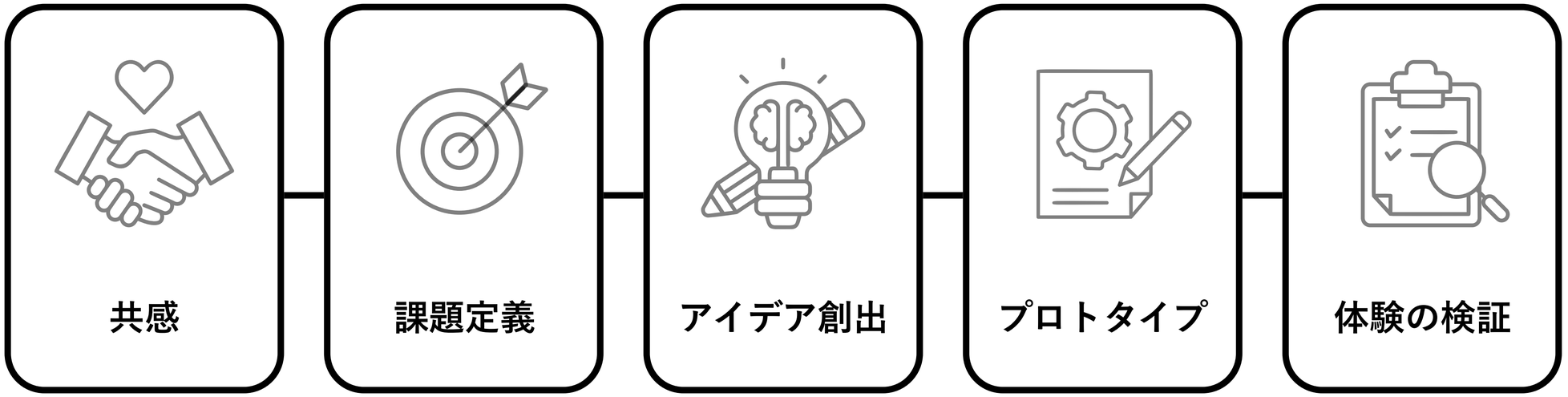
bitkey



プロダクトの体験の良し悪しは
特別なスキルがなくても使ってみれば誰でもわかる

自分自身が実際に使ってみたり
現場で体験すること（＝一次体験）によって
ユーザーに共感することができる

▶ デザイン思考のプロセス

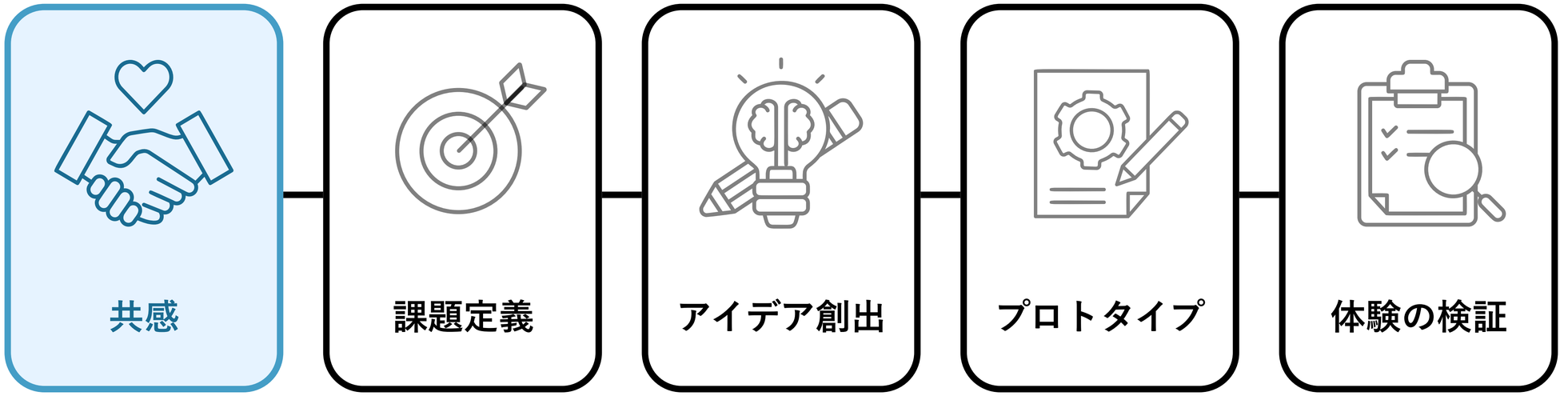


アウトプット例

共感	課題定義	アイデア創出	プロトタイプ	体験の検証
エンパシーマップ	ジャーニーマップ	ブレインストーミング	デザインプロトタイプ	ユーザビリティテスト
ユーザーインタビュー	ユースケース洗い出し	スケッチ	実機デモ	アンケート結果
	価値仮説			

bitkey

▶ デザイン思考のプロセス



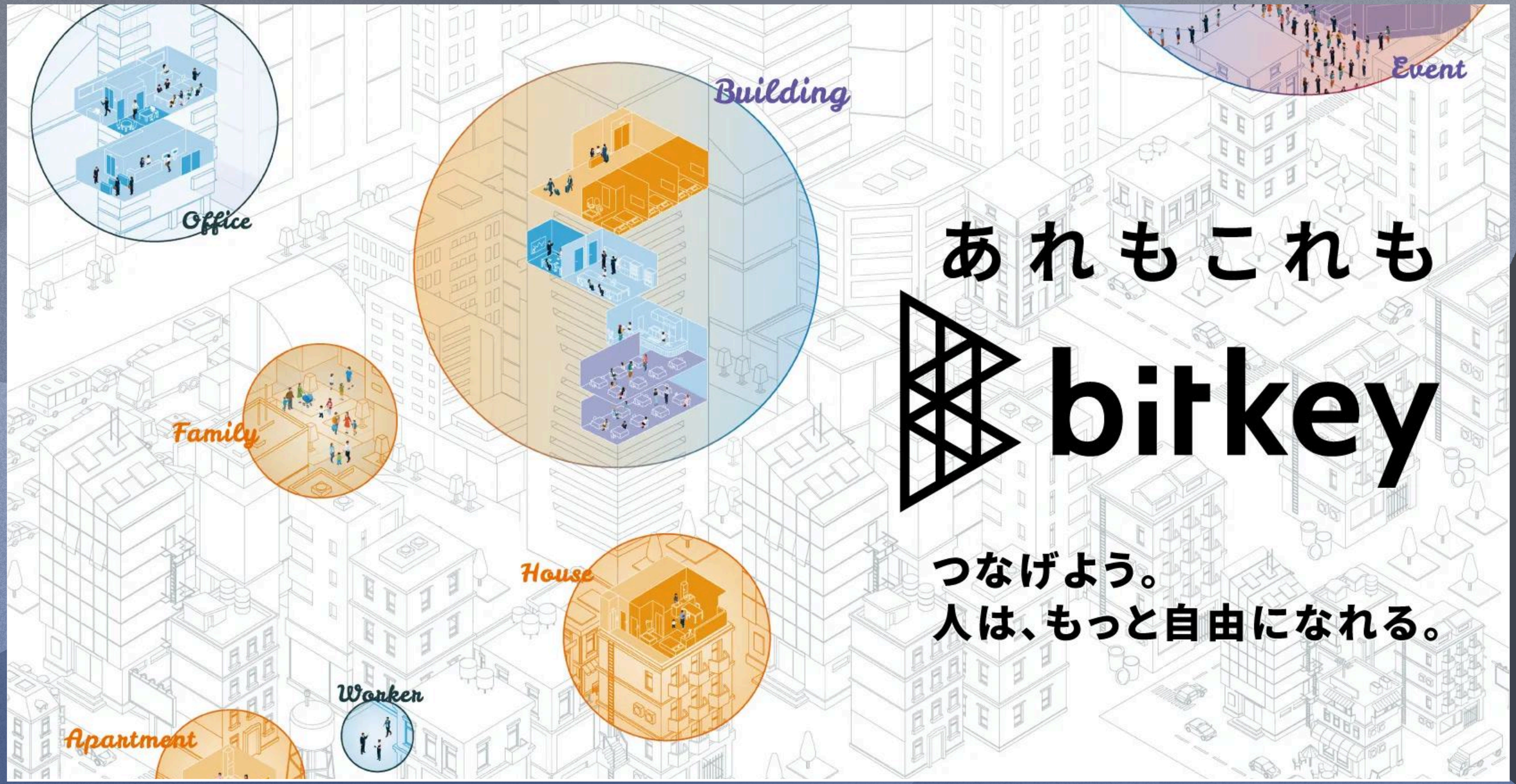
アウトプット例

共感	課題定義	アイデア創出	プロトタイプ	体験の検証
エンパシーマップ	ジャーニーマップ	ブレインストーミング	デザインプロトタイプ	ユーザビリティテスト
ユーザーインタビュー	ユースケース洗い出し	スケッチ	実機デモ	アンケート結果
	価値仮説			

bitkey

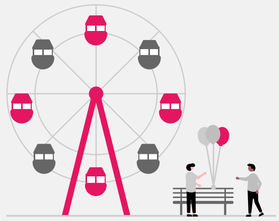
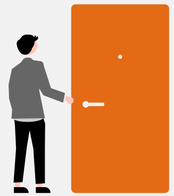
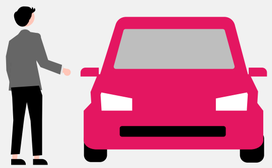
ビットキーについて

bitkey


Office
Building
Event
Family
House
Worker
Apartment
あれもこれも
bitkey
つなげよう。
人は、もっと自由になれる。

What we do

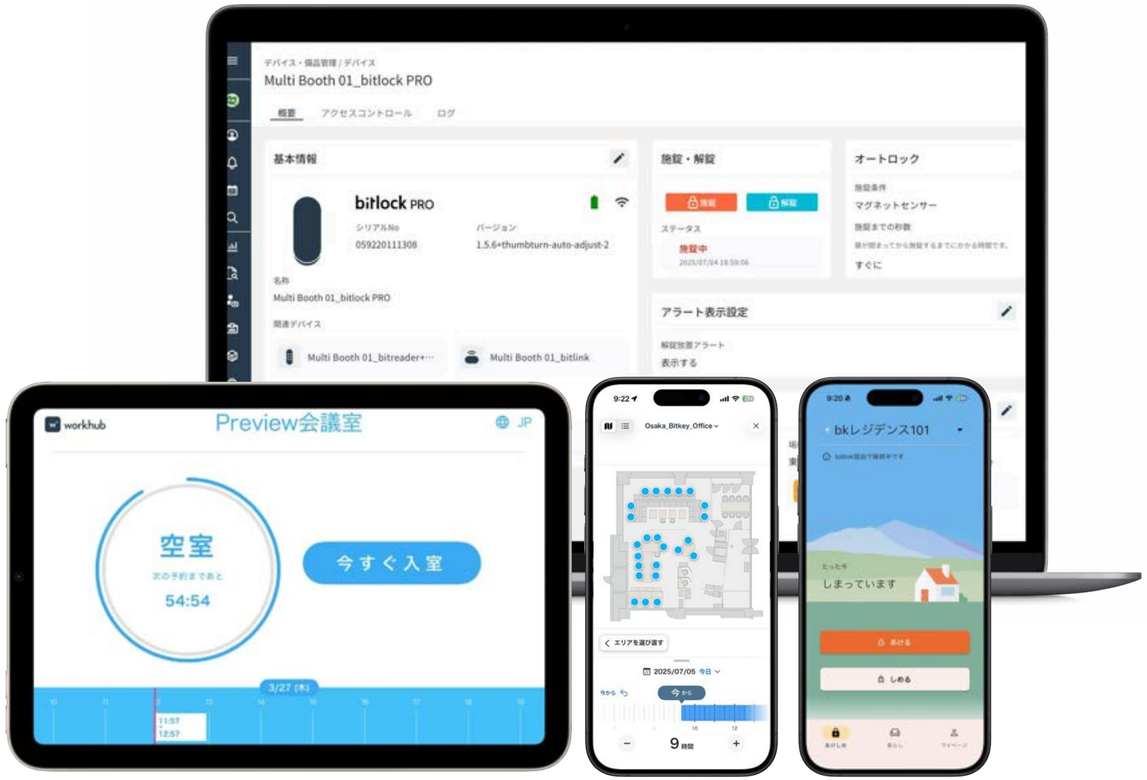
私たちは一日の中で一体、
いくつのアプリや認証を使い分けているのだろう？

週末を楽しむ × 自宅 — 移動 — ジム × オフィスで働く

- 予約番号
- QRコード
- 家の鍵
- 車の鍵
- 専用アプリ
- 入退室社員証
- 交通IC

▶ Hardware × Software



▶ 多岐に渡るサービスを展開

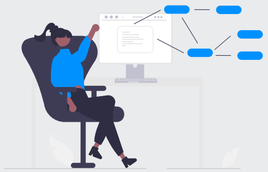
workhub

会議室・座席予約

無人受付

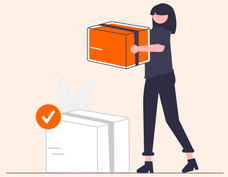
入退室

エレベーター連携



権限管理

homehub



置き配サービス

ペットシッター

入退室

施設利用

賃貸契約

bitkey

ユーザーに共感するために
私たちが取り組んでいること

bitkey

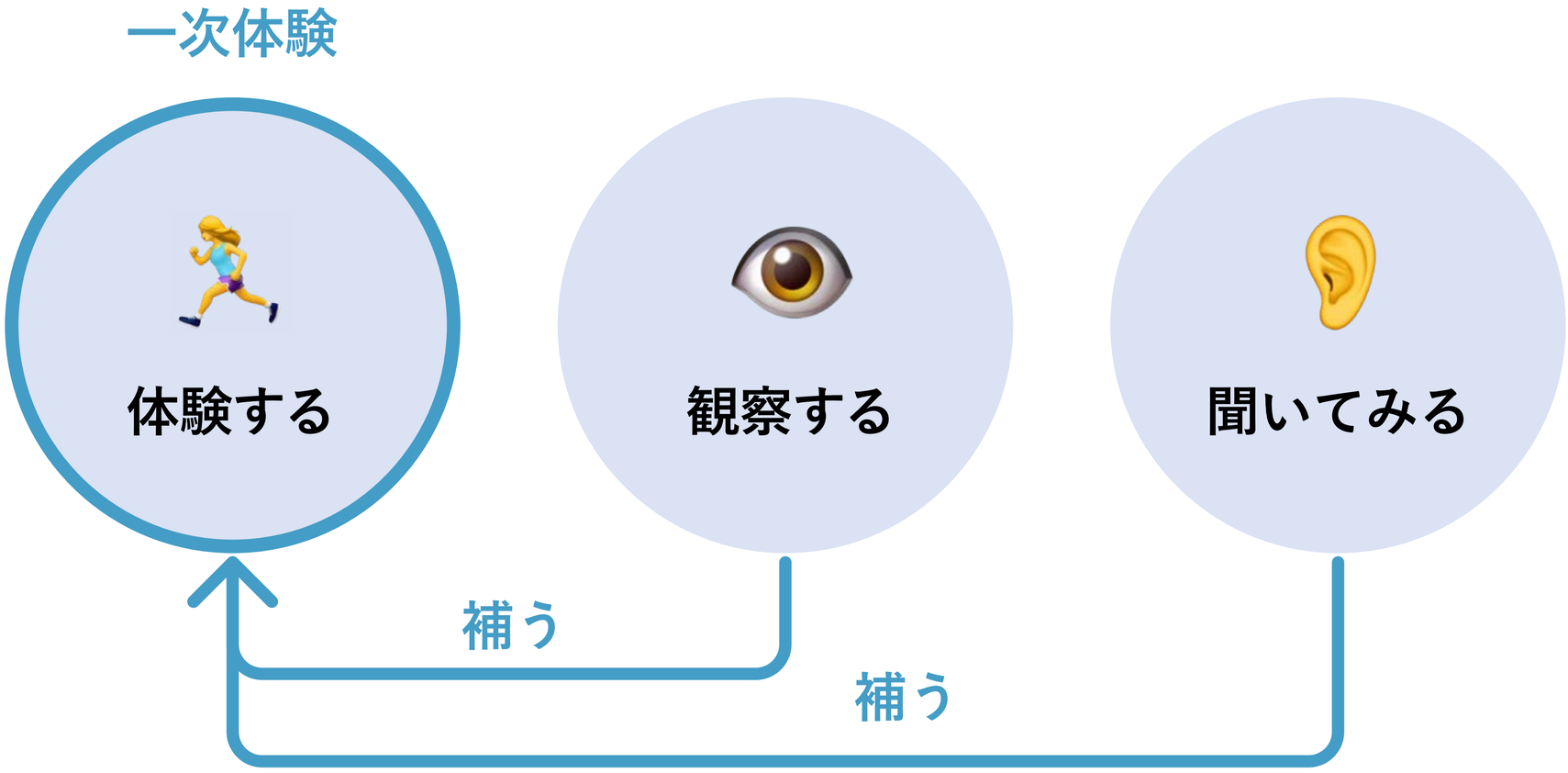
▶ ユーザーに共感する方法は3つに分類できる

体験する

観察する

聞いてみる

▶ ユーザーに共感する方法は3つに分類できる



bitkey

▶ 自分がユーザーになって体験する

体験する

観察する

聞いてみる

bitkey

▶ 🏃‍♀️ 体験 workhubをビットキーオフィス・ビルに導入

サービスの一連の流れを
毎日体験できる

→ プロダクトに対する気づきが
日々生まれる！

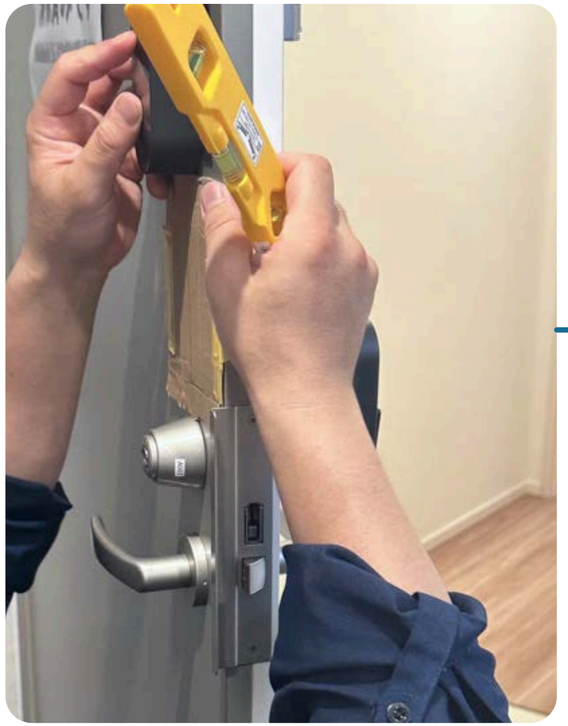
顔認証で
ゲートを通過
→ 座席へ
チェックイン
→ メンバーの
居場所を確認
→ 会議室予約
〜利用
→ 来訪者受付
⇢ 他にも
さまざまな機能

▶ 🏃‍♀️ 体験 現場でスマートロック設置作業を体験

新築の入居前のマンションに行き、
設置～アクティベート作業を体験

手の塞がり状態・通信が不安定など
→ 想定外の業務フローや環境条件が
たくさんあることに気づける

設置業者がドアに設置



Appでアクティベート

▶ 🏃‍♂️ 体験 認知的ウォークスルーでオフィスの席予約

Appで体験

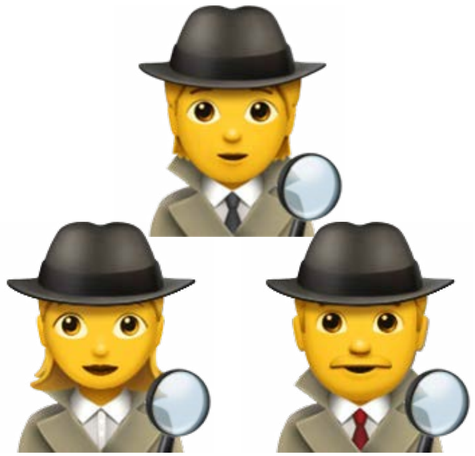
タスク	そもそもユーザーは何をするべきかわかっているか	ユーザーはUIを探索してやり方にきづけるか		ユーザーは目的と正しい操作方法を関連付けられるか		システムのフィードバックから、操作が順調に進んでいることが分かるか
	事象	事象	評価	事象	評価	事象
ワークスポット予約（一覧から事前予約） [普段はリモートワークだが今日は出社したいので家から事前に席を予約しておきたい]						
スペース・備品の予約するからワークスポットを選択	わかる	わかる		わかる		Wi-Fiのせい？重い… テストじゃ無かったら辞めているかも…
ビルを選択	わかる	ビル選ぶのだるい 違うオフィスすることもあるけど、基本はデフォのところ出して欲しい		わかる		わかる
一覧表示に切り替え	モニターがある席だから… 予約したい席の番号を把握していたのでわかる	わかる		わかる		わかる
オープンスペースにある[OSK06]を選択	わかる	オープンスペース・個室に対して文言はわかる すべて見る、が何のすべてを見る？なのか分かりにくいかも "閉じる"がない 絞り込みが無い プルダウンとかにして 施設タイプの絞り込みが、チェックを押せることが分かりにくいかも 名前で検索したい…		わかる		わかる

スプレッドシートに記録

→ 本当のユーザーじゃなくても、この方法ならユーザーになりきれる

ビットキーでは、QAチームも
一次体験を業務に取り入れている！

▶ 🏃‍♀️ 体験 1ヶ月間スマートロック設置物件に住んでみる



QAチーム

1ヶ月間 入居

▶ 🏃‍♀️ 体験 1ヶ月間スマートロック設置物件に住んでみる

📋 ユースケースの備忘録

メンバーが実際に行った手順を記録しています。

記述日	タイミング	手順 1	手順 2	手順 3	手順 4	手順 5	手順 6	手順 7	手順8	手順9	
1/20	宅配を受け取る	宅配業者がインターフォンを鳴らす	部屋から遠隔で階下の共用のオートロックを解錠する	自宅のドアを手動で解錠する	宅配物を受け取る	ドアを閉める	手動で施錠する				
1/20	帰宅（パスコード）	最寄駅から自宅まで歩く	ドアの前でスマートロック本体の起動ボタンを押し、テンキーを表示させる	あらかじめ登録したパスコード(4〜8桁)の後に「＊」を入力する	【パスコードが正しい】テンキーにランダムで4桁の番号が表示されるのでタッチする	ピピッて解錠					
		同上	同上	同上	【パスコードが誤っている】ピピピッという音がする						
1/20	帰宅（App）	最寄り駅から自宅まで歩く	自宅付近で端末を取り出す	homehub Appを起動する	共用のオートロックを暗証番号で解錠する	自宅ドの解錠する					
1/20	帰宅（App）	最寄り駅から自宅まで歩く	自宅付近で端末を取り出す	homehub Appを起動する	共用のオートロック前でAppの解錠ボタンを押下する	解錠す					
1/22	帰宅（App）	最寄り駅から自宅まで歩く	共用のオートロックを暗証番号で解錠する	共用エントランスからアパート内に入る	ドアの前でスマートロック本体の起動ボタンを押し、テンキーを表示させる	あらかパスコの後にする					
1/22	同上	同上	同上	同上	ドアの前でるスマートロックの本体を起動させる	スマホーを解					

↑QAチームが書いたレポートから抜粋→

🔑 edロックの使い心地はどうですか？

- 自分が普段キーホルダーをつけすぎている物理鍵を自宅で使っており、キーホルダーがバッグ内で引っかかって取り出せないということが多々あるため、身ひとつでも解錠ができ、ノーストレスでした！
- せっかちなので１Fのオートロックを解錠をした後、階段を登りながらアプリで解錠しておくと自宅のドア前に着いた時には開いているので最短で部屋に入れるのがとても良いと思いました！
- [redacted]から５ｍぐらい離れたところからもBluetoothで接続できるので外出した時に本当にしまっているかドア前まで確認しに行く必要がないので安心でした。（宮崎の自分の自宅では「鍵閉めたっけ？？」と１Fからわざわざ５Fまで確認しに行くことが多々あるので。）

住んでみてイメージと違ったところはありますか？

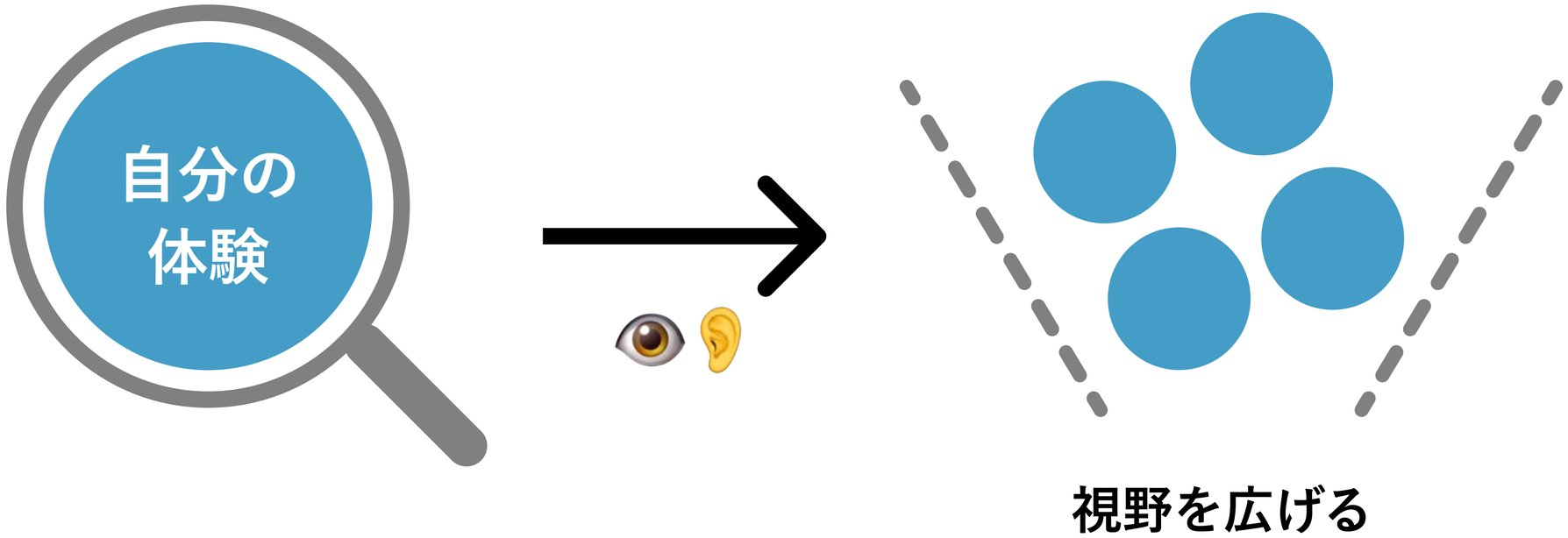
- 東京なのに住宅街のど真ん中にあり、大体暗くなると誰一人歩いておらず心細かったです。
- 日当たりが良かったのか、ほぼ暖房なしでも過ごせました！（東京より暖かいはずの宮崎では暖房をつけてても寒い部屋に住んでいるのでびっくりしました）

サービスをどのような場面で活用できると思いますか？

homehub

- 別居している家族が自宅を訪れる際に、自身が在宅でなくとも物理鍵ではなくhomehubで合鍵を渡して入ってもらっておく
  （具体例：別居している姉が自宅に来る予定だったが時間までに帰宅できず外で立って待っていたということがありました）
- 別居している家族に何かあった際に、物理鍵を常に携帯していなくともhomehubで合鍵を渡して家に様子を見に行くことができる
  （具体例：今は自分の母と、義母の家の鍵を２つ保有していて自宅のを合わせると物理鍵を３つ保有しています。）
- 友人宅に届け物をしたい時にhomehubで合鍵をもらって自宅内に置いておくことができる
  （具体例：家の出入りをしても差し支えない関係性の友人でも、大きな段ボールの荷物を届けに行った際に在宅かどうかを確認して時間を合わせる必要がありました）

▶ 観察する・聞いてみる



bitkey

▶ 👁️👂 観察/聞く workhubを利用している他のオフィスへ訪問

ビットキーオフィスとは規模・雰囲気が異なる環境での使われ方を知れる

- ユーザーが悩んでいることや要望を直接聞く
- 利用中のひとを観察する
- 導入背景の違いによるニーズの違いを知る

▶ 👂聞く 社内でユーザーヒアリング

ヒアリング対象

👤社内の利用者　👤お客様の担当者

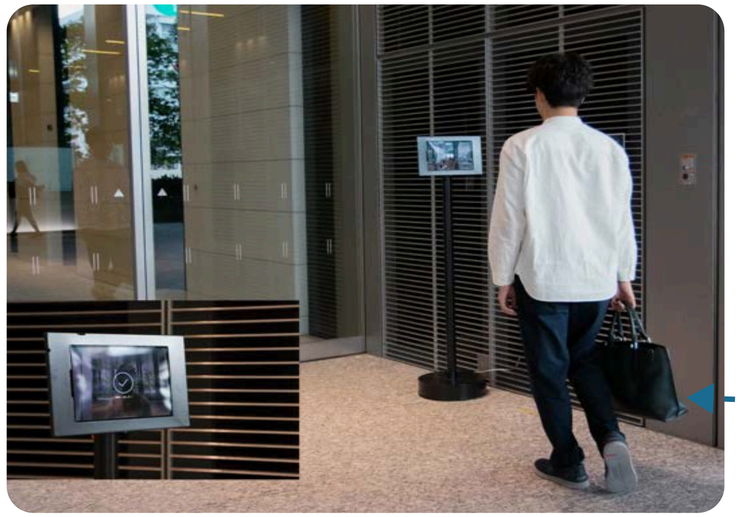
聞くこと

・ざっくばらんにプロダクトが抱えている課題を聞く
・特定の機能について詳しく聞く

→ **ユーザーの行動の背景や意図を知ることができる！**

同じユーザーに定期的にヒアリングするのも効果的

▶ 👁 観察 離れたところからプロダクトと人を観察



→ 客観的に見ることでユーザーのリアルな行動を知れる！

誰にでもできる

体験する

観察する

聞いてみる

bitkey

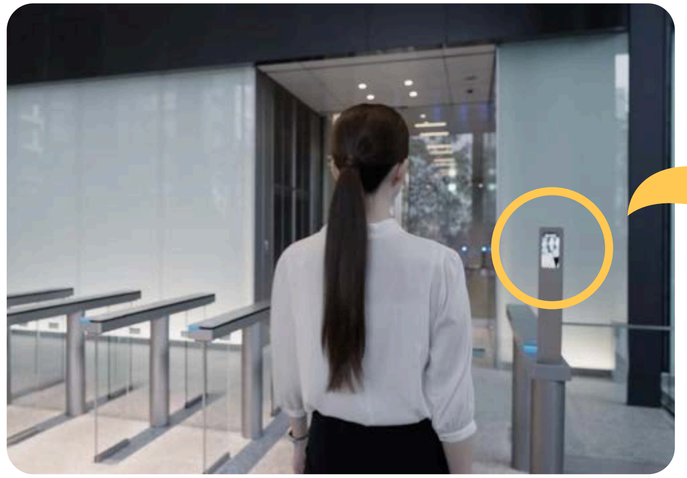
共感を活かした
プロダクトの改善事例

bitkey

▶ 事例１：入退室時のアニメーションをプロトタイプ検証

体験・観察・ヒアリング

共感したことから
課題を見つける

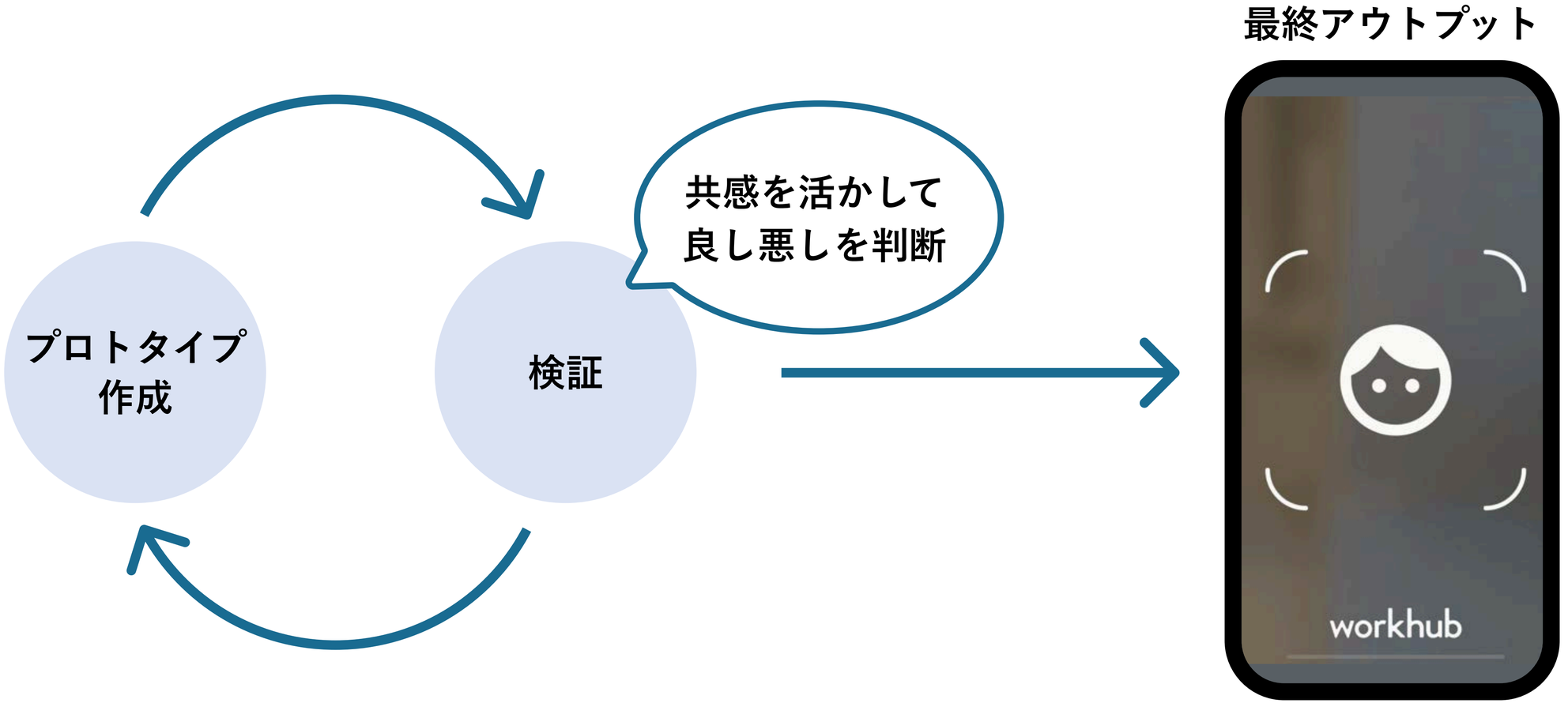


課題

🤨何をするものなのか近づかないとわからない

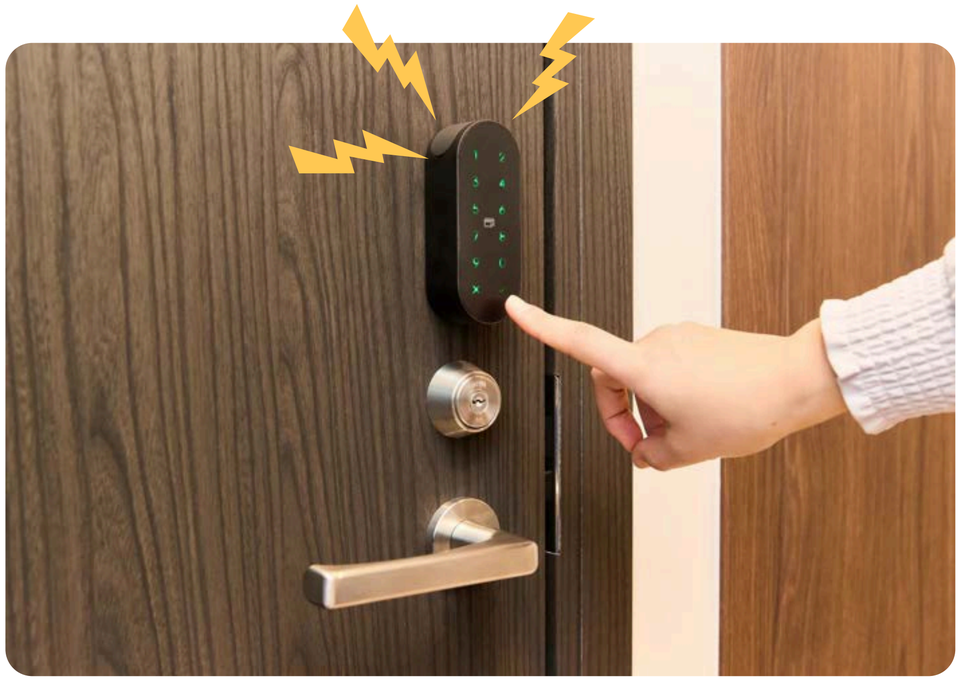
🤨いつも撮影されている感じがする

▶ 事例１：入退室時のアニメーションをプロトタイプ検証



▶ 事例２：現場で確かめた聞き取れるアラート音

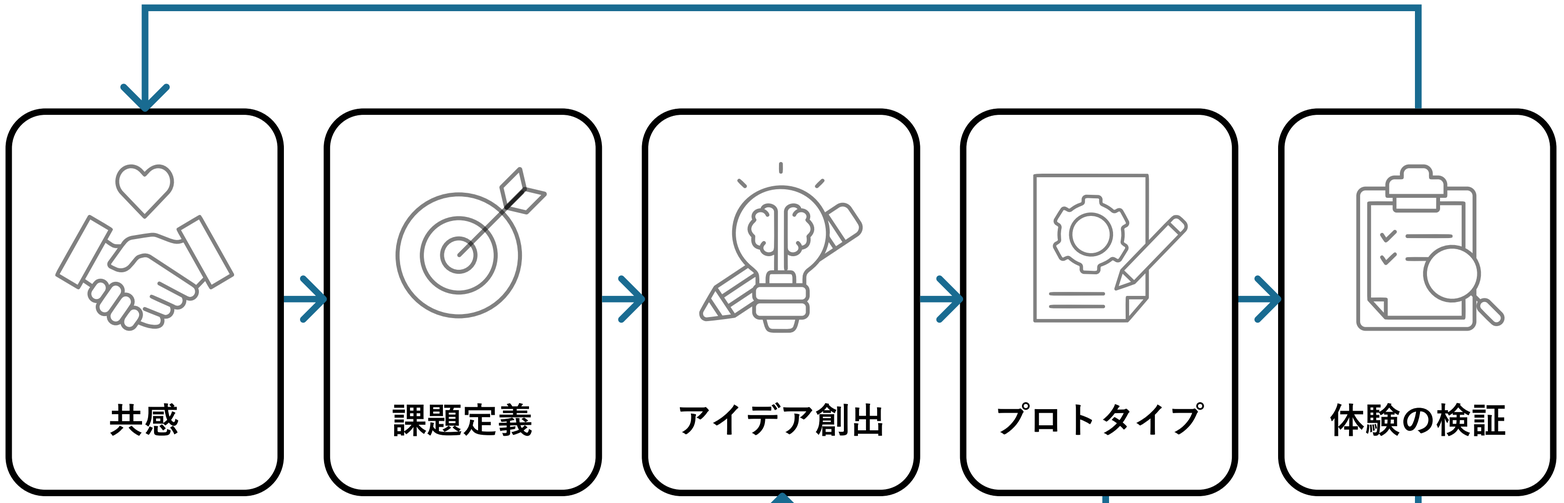
デバイスから鳴るアラート音を作り、
実際の利用環境に近い場所で
音の聞こえ方を確認した



→ 共感があったからこそ「利用環境で確かめる」という発想につながった

▶ 体験改善の定型化に向けた展望

実環境でのテストにより新たなユーザー視点がもてる



作ることで新しいアイデアが浮かぶ

bitkey

まとめ

▶ まとめ

一次体験は、誰にでもできる品質向上の一歩

ユーザーに共感することで

みんなでいっしょにプロダクトの品質を高めたい！

品質の高いプロダクト をつくる

Designer

QA

bitkey

現状は・・・

Designer

とっても遠い存在

QA

bitkey

✨ブースでもお待ちしてます✨