



ユーザーエクスペリエンスデザインに 学ぶWebブランディング



株式会社ポルトプラディア

漆原 尚 (ウルシバラタカシ)

ウルシバラ紹介



ウルシバラ タカシ

代表取締役

エグゼクティブ・ディレクター

Webサイトの構築、コンサルティングが仕事。

「PDCAサイクルを基にした戦略的なWebサイト」

「UXを重視したWebサイト」の構築を得意とする

好きなものは大福、団子など主にあんこ。

portopladiana

planning direction analysis
企画立案 監督 解析

セッションのアウトライン

今回のCSS Nite in NIIGATA, Vol.1のテーマは「**ブランディングとワークフロー**」
このセッションではどのようにしていけば**Webブランディング**に繋がるのかを情報設計の一部、とくに**ナビゲーション**に着目し検証していく

ブランディングとは？

ブランディングは**大企業**だけのものではない

ブランディングとは

VI (ヴィジュアルアイデンティティ)

CI (コーポレートアイデンティティ)

BI (ブランドアイデンティティ)

ばかりではない

感覚的 (デザイン、CI、VI)

心理的 (体験、対応、フォロー)

機能的 (性能、品質)

な企業の価値をそれぞれ向上させることで
ブランド価値が上がる



ユーザーとの**接点**は接客、そして**接客スキル**



これらは**接遇**と呼ばれるものである

接遇とは？

接遇とは

- 相手に**気持ちよくな**ってもらおう事
- **楽しく**なってもらおう事
- 絶対的に**笑顔**で帰ってもらおう事

これらの事項は**ユーザー体験**に結びつく

つまり**UX**（ユーザーエクスペリエンス）であり、
UXD（ユーザーエクスペリエンスデザイン）を考
えることで接客（接点）の質を向上できる

UXとは？UXDとは？

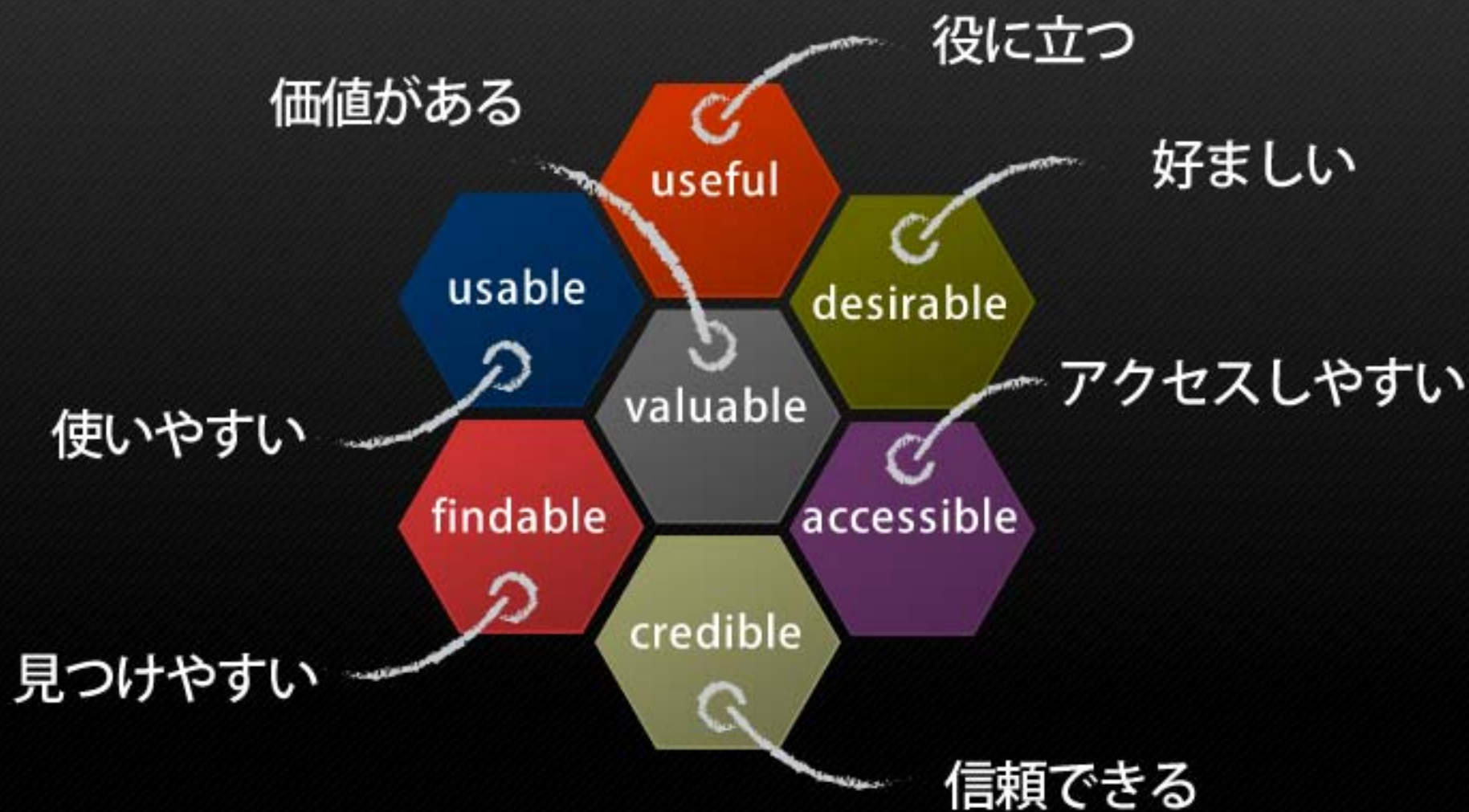
UX (ユーザーエクスペリエンス) とは？

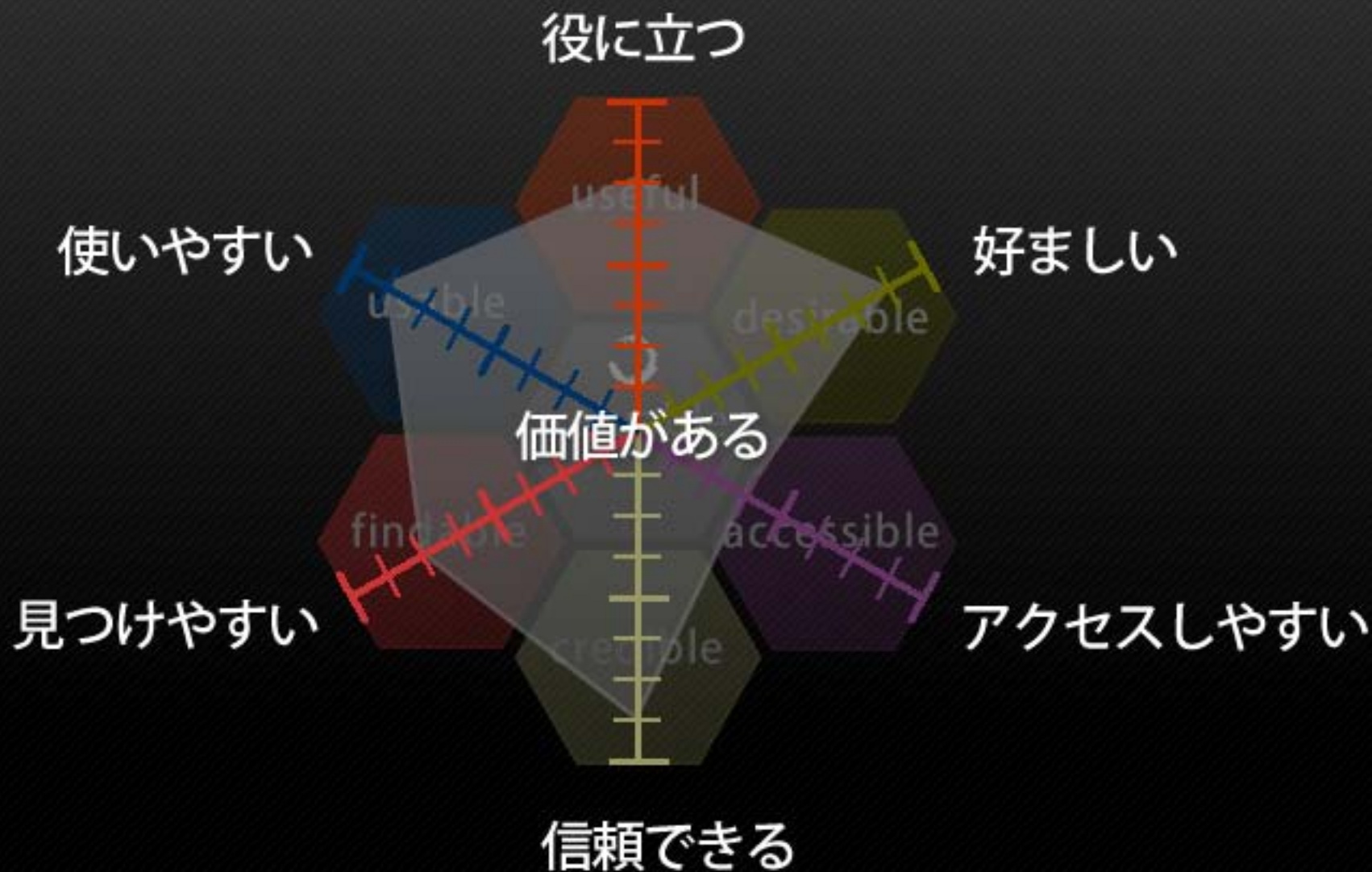
UXD (ユーザーエクスペリエンスデザイン) とは？

ユーザー体験が**満足**に行われると、
ユーザーは**もう一度経験**したくなる



その経験が、
Webブランディングに繋がっていく





役立っているか？ 人々の仕事、生活、夢の実現に貢献しているか？

速いか？ ミリセカンド単位で高速化しよう。

シンプルか？ シンプルであることはパワフルだ。

魅力的か？ 初心者にとっても上級者にとっても魅力的か？

革新的か？ 大胆に行こう！

ユニバーサルか？ 全世界で使えるか？

利益が出るか？ 常にビジネスを見据えよう。

美しいか？ はっとさせるデザインか？

信頼できるか？ 信頼されるように努力しよう。

親しみがあるか？ パーソナルタッチを大事にしよう。

どのようにしたらUXを向上できるか？

店舗での接客、企業の受付窓口など

最初の接触点は

Webサイトでの**ナビゲーション**にあたる



つまり一番最初の接触点が良いと

全体のイメージが**良く**見える



ナビゲーションの改善が**UX向上**の近道

ナビゲーションの重要性

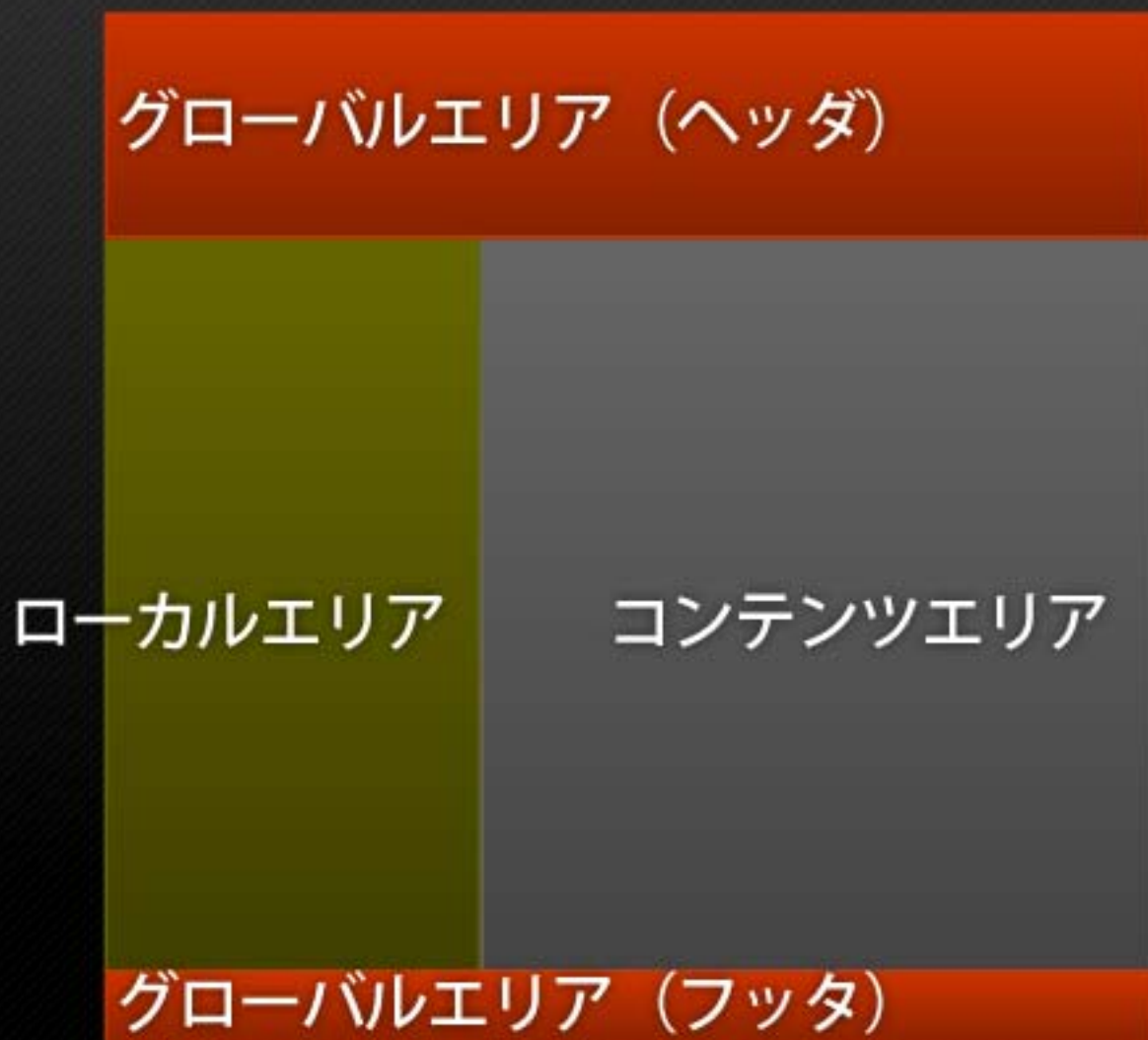
ナビゲーションとは何か？



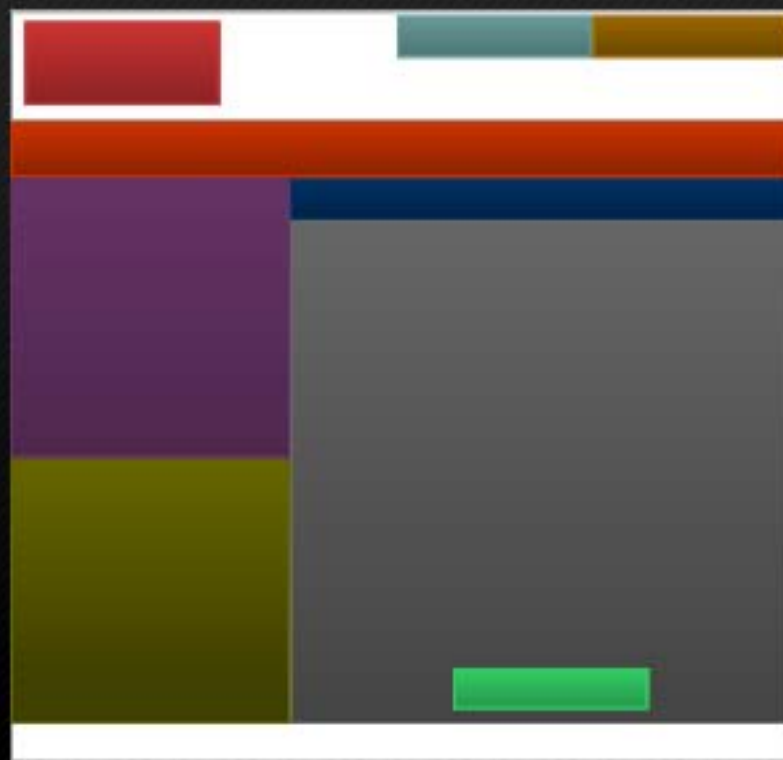
誘導するための**指標**

なぜナビゲーションが必要？

- 情報へのアクセス手段
- サイト内での現在地を示す
- サイト内での主題を示す
- ブランドを反映する
- サイトの信頼性を高める
- 収益に貢献する



代表的なナビゲーションスキーム



道路で色分けされている高速道路の標識

→カテゴリを**色分け**してあるメニュー

→内容を**アイコン化**

標識は分かりやすい用語

→専門用語ではなく、**共通の言葉**

標識は標識であると認識できる

→ボタンは**ボタンらしく**

→ボタンは**大きく、押しやすく**

ナビゲーションの事例と検証

導入事例

株式会社マーフィード様

お客様対応業務を刷新。
低価格なSaaS型CRMで
クレーム対応力の圧倒的な効率化を実現

 CRMate/ライト
クラウド型CRM

詳しく見る [→](#)



製品とサービスを探す

[製品&サービス一覧](#) [→](#)

個人のお客様

- [パソコン、携帯電話](#)
- [エアコン、家電製品](#)
- [カーナビ、カーオーディオ](#)

法人のお客様

- [ITサービス、ソリューション](#)
- [コンピュータプラットフォーム \(パソコン、サーバ、ストレージ等\)](#)
- [ソフトウェア](#)
- [ネットワーク機器](#)
- [電子デバイス、半導体](#)
- [導入事例](#)

サポート情報を探す

- [サポート](#)
- [ダウンロード](#)
- [セキュリティ情報](#)
- [IT製品の処分、リサイクル](#)
- [よくあるご質問\(FAQ\)](#)

オンラインで購入する


キャンペーン情報

個人向けパソコン
富士通直販
WEB MART



新登場!

Windows[®] タッチ対応
FMV-DESKPOWER F **15%OFF**

 FMVパソコン
PCサーバを購入する [→](#)



COME ON! みんなでソフトバンクに乗り換えよう!

のりかえ割

ひとりでも
ホワイトプラン基本料 **5ヵ月無料**

家族、友人と一緒になら
ホワイトプラン基本料 **10ヵ月無料**



お兄さんに
「のりかえ割メーカー」で
相談を聞いてもらおう



再生する On | Off

話題のCMはこちら

注目!

ついに新登場
Apple iPhone 3G (S)
これが、最も速く、パワフルなiPhone.

詳しくはこちら

製品情報	サービス	料金・割引
<ul style="list-style-type: none"> オンラインショップなら、月々いくら? この夏発売! 注目の高モデルラインナップ 発売発売中の春モデルラインナップ 	<ul style="list-style-type: none"> ギフトお得意! お得情報やプレゼントが満載 お父さんくじ 毎週チャレンジ! お父さんグッズがもらえるチャンス 待ちうた* 呼び出し音をお気に入りの音真に♪ 	<ul style="list-style-type: none"> ホワイトプラン (月額基本使用料980円) 基本料が10ヵ月無料! もっと使う人は15ヵ月無料! のりかえ割で乗り換えよう! ケータイ購入者向け通信料割引サービス「月月割」ではじかった新機種をゲット!

その他の製品
サービス



スマートフォン
(Xシリーズ)



デジタル
フォトフレーム



モバイルデータ通信



プリペイド携帯電話

ソフトバンク
**ハロウィン
キャンペーン**
2009年10月1日(水)~10月31日(木)

ホークスバージョン
しゃべるお父さん
BIGストラップ
抽選で1,000名さまにプレゼント

俺も応援するぞ。
お父さんの憧れ長と一緒に
ホークスを応援しよう!

ケータイで、帰って送って

キャンペーン など

大規模サイトに見るナビゲーション

音楽ダウンロード・配信・コミュニティサイト

music is SuperUnknown

ばかうけ ホームページ
<http://www.baka.ne.jp>

info by listen

SuperUnknown

ばかうけ ホームページ
<http://www.baka.ne.jp>

マイページ | アーティスト・楽曲検索 | ランキング | 楽曲レコメンド | ニュース・イベント | 楽曲アップロード | コミュニティ | 新着日記

イマココ

ランキングTOP100

※()内は公開されてからの累計です。

ダウンロード数順

ワッカの楽しみかたは!?
聴く
毎日アップされるたくさんの楽曲の中から、お気に入りの1曲を見つけて、聴いてください。

レコメンド数順

スクワバパー
2009/11/05 01:20

人気アーティスト順

terabeats
2009/11/05 01:17

2009/11/05 01:03

もっとみる



イベントスケジュール Event Schedule	利用ガイド Usage guide	アクセスガイド Access	施設ガイド Stadium guide	スタジアム周辺ガイド Area guide
スタジアムで開催予定のイベントを紹介しています。	イベント等でスタジアムをご利用いただけます。	スタジアムへのアクセス方法を紹介しています。	ビッグスワンスタジアムについてのあれこれ。	ビッグスワンスタジアム周辺に関する紹介です。
<ul style="list-style-type: none"> ▶ イベント案内 ▶ 陸上個人利用日 ▶ 見学利用日 ▶ 会議室利用日 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 大会利用 ▶ 一般利用 ▶ 見学利用 ▶ 会議室利用 ▶ ラウンジ, 撮影他 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 新潟空港から ▶ 新潟駅から ▶ 車で(高速道) ▶ 車で(一般道) ▶ 駅から徒歩で 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 施設の概要 ▶ 座席位置検索 ▶ 芝生のはてな ▶ 施設の沿革 ▶ Q&A 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 公園MAP

▶ イベント案内	▶ 大会利用	▶ 新潟空港から	▶ 施設の概要	▶ 公園MAP
▶ 陸上個人利用日	▶ 一般利用	▶ 新潟駅から	▶ 座席位置検索	
▶ 見学利用日	▶ 見学利用	▶ 車で(高速道)	▶ 芝生のはてな	
▶ 会議室利用日	▶ 会議室利用	▶ 車で(一般道)	▶ 施設の沿革	
	▶ ラウンジ, 撮影他	▶ 駅から徒歩で	▶ Q&A	

新潟市民病院

igata City General Hospital.

- 携帯電話の使用
- 病院機能評価
- ボランティア
- 募集案内
- リンク



受診される方へ



患者さん向け情報



病院を知る



医療関係者へ



臨床研修



交通・駐車場

更新情報

10月30日 [外来診察室 担当医を更新しました。](#)

09年10月27日 [一般競争入札公告を掲載しました。](#)

09年10月23日 [区市専門職・医療情報システム専門職募集要項を掲載しました。](#)

09年10月23日 [一般競争入札公告を掲載しました。](#)

診療科案内

▶ 血液科

▶ 呼吸器科

▶ 腎臓内科

▶ 消化器科

▶ 神経内科

▶ 小児科

▶ 内分泌代謝科

▶ 泌尿器科

▶ 呼吸器科

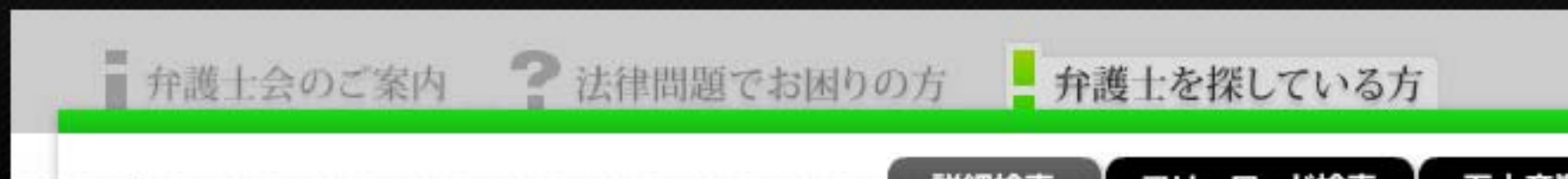
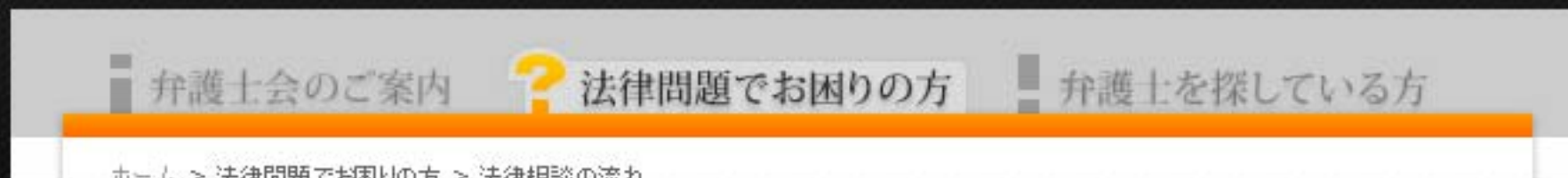
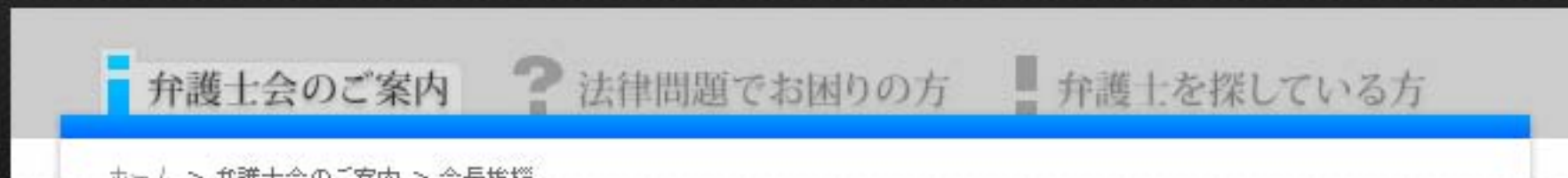
▶ 循環器科

▶ 脳神経外科

▶ 放射線診断科

▶ 放射線治療科

弊社作成サイトに見るナビゲーション事例とその効果



おわりに

このように

UX（ユーザーエクスペリエンス）という観点を
ナビゲーションに盛り込むことにより、
Webブランディングの向上
が見込まれる