



新サービスのUX設計から商用化まで 少人数チームで一気通貫に短期開発

NSSOLのファシリテーションで議論をリード

背景

NTTドコモのAIエージェントサービス「my daiz」の“メンバー”として、“記憶”に着目した新サービスを開発することになった。しかし、サービスの企画から手掛けることに加え、短期間で実装まで完了させる必要があった。



株式会社NTTドコモ サービスデザイン部 デザイン企画担当 担当部長 佐々木 啓三郎氏



株式会社NTTドコモ サービスデザイン部 グランドデザイン担当 担当部長 松田 美弥氏



株式会社NTTドコモ サービスデザイン部 グランドデザイン担当 主査 原 美咲氏



株式会社NTTドコモ サービスデザイン部 クラウドアプリ開発担当 主査 兼岡 弘幸氏



株式会社NTTドコモ サービスデザイン部 グランドデザイン担当 主査 南部 洋平氏
※所属、役職はプロジェクト当時のもの



「memory u」の紹介はこちら



株式会社NTTドコモ
本社：東京都千代田区永田町2-11-1
営業開始：1992年
資本金：9496億7950万円（2017年3月31日現在）
営業収益：連結4兆7694億円（2018年3月期）
従業員数：7767名（2018年3月31日現在）

ソリューション

UXデザインがカギを握ることから、デザインシンキングとアジャイル開発を組み合わせたNSSOLのサービス開発手法を採用。2週間単位のスプリントを繰り返しながら、スピーディに拡張サービスの開発を進めた。

成果

計画通り、5カ月で新しいサービスを完成させた。プロジェクトチームはアジャイルなサービス開発手法を体得し、今後のプロジェクトにおいて市場のニーズに即応したサービスの提供が可能となった。

AIエージェントサービスの提供開始に合わせ、拡張サービスを自社で企画・開発

「新しいコミュニケーション文化の世界を創造する」という企業理念のもと、国内契約数トップのNTTドコモは中期戦略の一つとして、AIエージェントを活用したライフスタイル革新に挑戦している。2018年5月には、スマートフォン用のAIエージェントサービス「my daiz」を提供開始。外部のパートナー企業がmy daiz上でサービスを追加できる「メンバー」という機能があり、ユーザーの生活や好みに合わせてメンバー登録できる。

この取り組みの中で、NTTドコモ自身もモデルケースとなるようなメンバーサービス「memory u」を企画・開発し、my daizの提供開始時期に合わせてリリースすることになった。これに向け、メンバーサービスのUX（ユーザー体験）デザインから実装までを短期間で完了させることが必要になった。

サービスの短期開発において先端的なノウハウを持つNSSOLが支援

NTTドコモは2018年1月、新日鉄住金ソリューションズ(以下、NSSOL)をITパートナーに選び、memory uの開発プロジェクトをスタートさせた。

優れたUXの新サービスを短期開発するために、デザインシンキングとアジャイル開発を組み合わせたNSSOLのサービス開発手法を採用した。2週間サイクルでUXデザインを決めるデザインスプリントと、その成果物を基に2週間サイクルでプロトタイプサービスを実装する開発スプリントを繰り返し、各サイクルの最後に想定ユーザー（ペルソナ）役のレビューを受けながら市場ニーズにマッチしたサービスをスピーディに開発していくものだ。各スプリントのファシリテーションについては、NSSOLのシステム研究開発センターが蓄積したノウハウを駆使している。

新サービスを5カ月で短期開発、サービスデザインのスキルも習得

memory uは計画通り2018年5月末に完成した。開発期間は5カ月だ。memory uの基盤となるmy daizを実機で確認できるのがリリース直前であり、確認内容をサービス仕様にフィードバックする必要があったが、アジャイル開発だったことから開発の遅延を回避できた。

この開発を通じて、プロジェクトチームは少人数による短期開発手法を体得し、新サービスの企画から商用化までをチーム内で一気通貫に実現するスキルを身に付けた。今後、新サービス開発のリードタイム短縮やサービス品質のさらなる向上といった効果を期待できることに加え、市場のニーズに即応し、UXデザインを重視したサービスの提供が可能となった。

Key to Success

memory uのサービス開発を手掛けたNTTドコモのサービスデザイン部にとって、今回のプロジェクトは通常の業務とはだいぶ異なるものだった。同部デザイン企画担当 担当部長の佐々木啓三郎氏は、「サービスデザイン部は、ビジネス部門からの企画・要望を聞き、最適なシステムを開発・運用するのが基本的なミッションです。今回、新たなチャレンジとして、我々自身がワクワクする、楽しいことをやろうという方針のもと、お客様の潜在意識をくすぐるような新たなサービスの創出を企画段階から手掛けることにしました」と説明する。

memory uは、つい忘れてしまいがちな個人的なお願いごと（人への頼みごと／人からの頼まれごと）を、エージェントがフレンドリーなUXでリマインド・催促してくれるサービスだ。カギはUXなので、デザインスプリントでは、どんなUXであればユーザーに喜んでもらえるかを徹底的に議論したという。「例えば『ユーザーがはっとするような利用シーンとは何か』について皆で意見を出し合い、たくさんの絵を描きながら2時間みっちり議論する会議を週に何回も重ねました。鉄は熱いうちに打てという言葉の通り、議論が熱いうちにUXのアイデアをまとめられました。これほど脳みそが疲れた経験は初めてです」とサービスデザイン部 グランドデザイン担当 主査の南部洋平氏は語る。

徹底的に議論を深めた一方で、期限も厳守した。「2週間の1スプリント内で必ず議論をまとめ、モックアップをつくり、ペルソナ役のレビュー結果をもとに次のアクションを考えなければなりません。これらの1つでも遅

ければ全体に影響するので、『どうしても今日中にこのタスクを終わらせる』といった強い共通認識がチーム内にあり、これが短期開発につながりました」とデザインサービス部 グランドデザイン担当 主査の原美咲氏は振り返る。

議論をリードし、きっちり結論出す NSSOLのファシリテーション

デザインスプリントでは、NSSOLのUXデザイナーなどがファシリテーターを兼ねて議論をリードした。

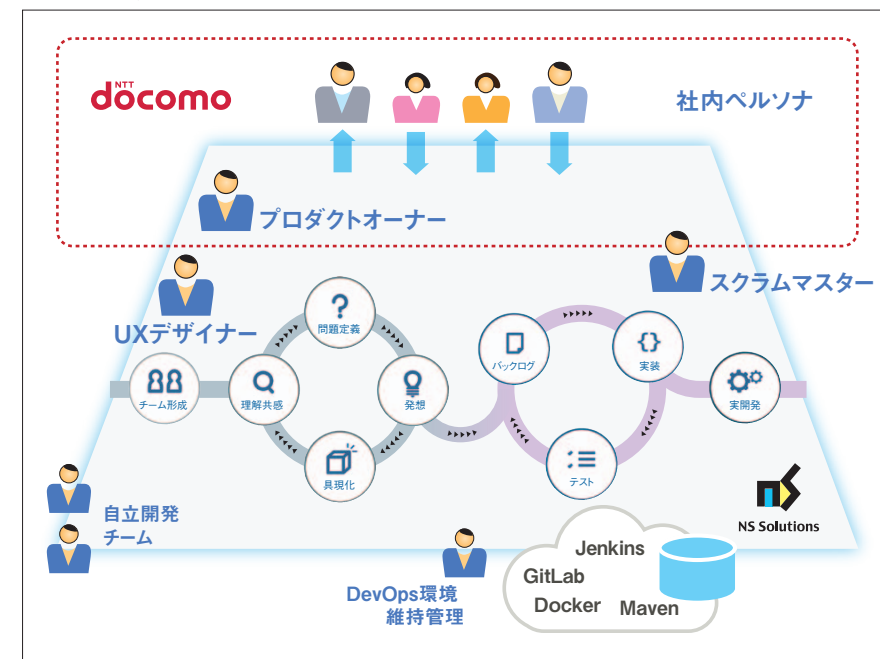
サービスデザイン部 グランドデザイン担当 担当課長の松田美弥氏は、「NSSOLのメンバーはファシリテーション能力が非常に高く、いろいろなツールやテクニックを駆使して議論を发散させたり収束させたりしながら上手に進めてくれました。目標をしっかりと共有し筋の通った要求仕様をまとめ

ることで、ユーザー要求の変更に強いとされているアジャイル開発の強みを活かし、短期間でベストなサービス開発ができました」と話す。

サービスデザイン部クラウドアプリ開発担当 主査の兼岡弘幸氏もこう語る。「何がこのサービスの価値なのかを議論したとき、あいまいな言葉で定義しかけたことがあったのですが、NSSOLのメンバーは『それでは分からない』とあいまいさを許さず、ロジックを突き詰めて考えるようにリードしてくれました。このときに限らず、あらゆる場面で議論の道しるべになってくれたと感じています」

佐々木氏は、「NSSOLの支援により、サービスデザインの進め方やノウハウを我々開発部門自らが体得し、新しいサービスを企画から商用化まで一気通貫に手掛けて世に出したことは、大きな意義があると考えています。この経験を今後のプロジェクトにも生かしていきたい」と語る。

「memory u」企画・開発のプロジェクトスキーム



■コアテクノロジー
BXDCプロセス(デザインシンキング&アジャイル開発、<https://www.nssol.nssmc.com/ss/bxdc/>)