

『UX』という単語を見ると、ウブ毛が逆立つ人、いませんか？

……いないですか。昔の私は逆立っていました。得体の知れない横文字が嫌いだったので。
ただ、当時ホームページ制作を専業としていた私が避けては通れなかったものが、『UX』でした。
フロントに携わる人なら、正体は知らずとも、単語は聞いたことがある人、多いと思います。

こいつの正体は、一言で言うと「ユーザー体験」です。

最近、ようやく Switch2 を買いました。

販売されてからかなり時間をおいての購入となったのですが、正直今購入するつもりはあまりありませんでした。

でも、値上げするって……言われたら……。

というのも、私、Switch はドラクエ 11 エディションを購入しました。

めっちゃ！カッコいいデザインなんです。

ジョイコンは右も左も、初期のドラクエを象徴する青色、さらにジョイコンの裏側にロトの紋章とロトの剣がプリントされてるのは、もう、ずるって……。

特別感に弱い私は、Switch2 にも、ゼルダとか、どう森とか、そういう……なんちゃらエディションの販売を期待していたのですが、兆しが見られないまま販売価格が上昇するというニュースを目にしたため、やむなく普通の Switch2 の購入に至ったわけです。

ここからが本題なのですが、Switch のゲームデータを Switch2 に移行する作業が、あまりにも、えげつない楽で、こりゃ小学校入る前の子どもとかでも余裕でできるやろレベルの快適さで、度肝を抜かれたという話をします。

普通、データの移行なんて、めんどじゃないですか。面倒オブ面倒。面倒の権化。

普段システム開発に携わっている人はますます、別媒体への移行なんてできれば避けたいと思うのではないのでしょうか。

任天堂という大企業の、Switch というでかすぎるコンテンツのデータ移行なんて特に、裏ではかなり複雑なことを、すごく厳密にやっているはずです。

すぐに思い浮かぶ作業内容だけでも、リスト化してみますね。

- ・アカウント認証
- ・セーブデータ管理
- ・ライセンス確認
- ・通信

- ・ストレージの整合性確認
- ・エラー復旧
- ・中断時の再開
- ・バージョン差異
- ・子ども用のアカウント考慮
- ・通信切断対策
- ・失敗時の設計

もう……システム的には面倒な要素だらけです。

でも実態は、ユーザーには、
『「次へ」ボタンを押してください』
くらいの作業しか与えていないんです。

これこそが、UX、ユーザー体験の最上級だと私は感じました。

前々から、ユーザー体験の重要性を説いてきても、それはホームページ制作に必要な価値観でしょ？と一蹴されることが多かった私は、ずっと、疑念を抱いてきました。
システム開発にこそ必要な概念ではないのか、と。

本当に UX が弱いシステムは、ユーザーにシステム都合を理解させ始めます。
例えば、マニュアルでこういうことを説明します。

「同期とは」
「ローカル保存とは」
「物理削除とは」
「サーバーとの整合性が」
「移行元端末をプライマリ解除してください」

みたいな。
システム側で吸収しきれなかった複雑さが、結果としてマニュアル側に現れてしまうことが、ままあります。

でも、本当に優れた UX って、『ユーザーにコンピュータを意識させない』んです。
任天堂はそこが異様に強い。
有名なゲーム会社だよね、と思われがちですが、実際は、「人間のストレス設計」を極限まで省く、体験の天才の会社なんです。

常々、フロントエンドの観点を殺されてきた私は、言いたいことがあります。

「動けばいい」ではない、と。

「動けばいい」だけでは、結果として、使う側がシステムに慣れることを強要した設計になってしまうことがあります。

「業務に慣れた人が使い方に慣れればいいだろう」「見た目は後回し」「帳票が本体だから」「まず動くものを作る」「デザイン＝装飾」

システム開発の現場では、どうしても、体験の部分が後回しになってしまうことが多い。

画面を作れる人はいても、

「なぜこの導線なのか」

「なぜこの配置なのか」

「ユーザーの認知負荷をどう減らすか」

そういった観点は、予算、技術、人手、納期、レビュー文化、そういったものの不足によって、おざなりにされて仕方ないものとされてきました。

これまでは、「動くものを作る」だけでも価値がありました。

しかし今は、AI の進化によって、作ることそのものの難易度が少しずつ下がりはじめています。

人間の価値は、アイデアを生み出すこと、判断すること、責任を負うこと。人間にしかできないことが主となってきました。

だから、今こそ改めて伝えたい。

大事なのはユーザー体験なのだと。

「画面がオシャレ」なのが UX として評価されてきたわけではありません。

『Switch から Switch2 へのデータ移行作業』として例えると、

次に押すべきボタンは何？

今何が起きてる？

待てばいい？

これは危険操作？

戻れる？

失敗したの？

あとどれくらい？

みたいな、ユーザーが常々抱えるであろう不安を、UI だけではなくシステム全体で掬いとり減らす。

これが、ユーザー体験です。

システムの都合を知らない人にも、できるだけ自然に使ってもらえるよう設計すること。

それが、良いUX、良いユーザー体験なのだと思います。

ユーザーの見える場所に注釈を増やすことや、マニュアルで補足することももちろん大切です。

ただ、それ以前に、

「そもそも説明しないと使えない構造になっていないか？」

を考えることも、これからのシステム開発には必要なのかもしれません。

ユーザー体験を見直すことは、

- ・問い合わせ
- ・教育コスト
- ・操作ミス
- ・引き継ぎ負担
- ・“慣れれば使える”という前提

こういった日々の負担を減らすことにも繋がっていくはずです。

ただの見た目や、オシャレの話ではありません。

任天堂という大きな企業のシステム体験を通して、

ユーザーに頑張ってもらうのではなく、システム側が複雑さを吸収することの価値を、改めて強く感じました。

それこそが、『ユーザー体験』を尊重することなのだと思います。