

HCD専門資格コンピタンスマップ (2022年度)

特定非営利活動法人 人間中心設計推進機構

そもそも、コンピタンスとは…？

人間中心設計(HCD)のプロセスを実践するために必要となる能力・技能・知識のことです。

このコンピタンスは、UXデザイン、サービスデザイン、ユーザビリティ評価などの実践にも用いられます。

コンピタンスと専門資格

HCDプロジェクトや専門家とスペシャリストとは？

「HCDプロジェクト」と書いてしまうとピンとこないかもしれませんが

ユーザーに対する仮説を立て、実際にインタビューやプロトタイピングを経て
実証・検証のサイクルを回していくプロジェクトであれば、HCDプロジェクトと呼べます。

HCDコンピタンスマップは、上記のプロジェクトを動かしていく上で必要なスキルセットを
細かく定義したものです。担当者としてのスキルセットは**基本としてA1-A13に定義**しています。
このスキルセットを持ち合わせている人を、**スペシャリスト**として認定しています。

スペシャリストの持つ**基本スキルに加え**、プロジェクト全体を推進するマネジメント力**(B1-B3)**や
組織のメンバー自体を導入、推進**(C1-C4)**してHCDプロジェクトを成功に導く力もチームには必要です。
このようなリーダースキルも持ち合わせている人を**人間中心設計専門家**として認定しています。

HCD専門資格コンピタンスマップ

資格認定との対応

専門家

HCDプロジェクト
実務経験5年以上
+PMや組織導入経験

スペシャリスト

HCDプロジェクト
実務経験2年以上

B. プロジェクトマネジメントコンピタンス

プロジェクトにおいてHCDプロセスを推進し
マネジメントすることに関する能力

B1-B3

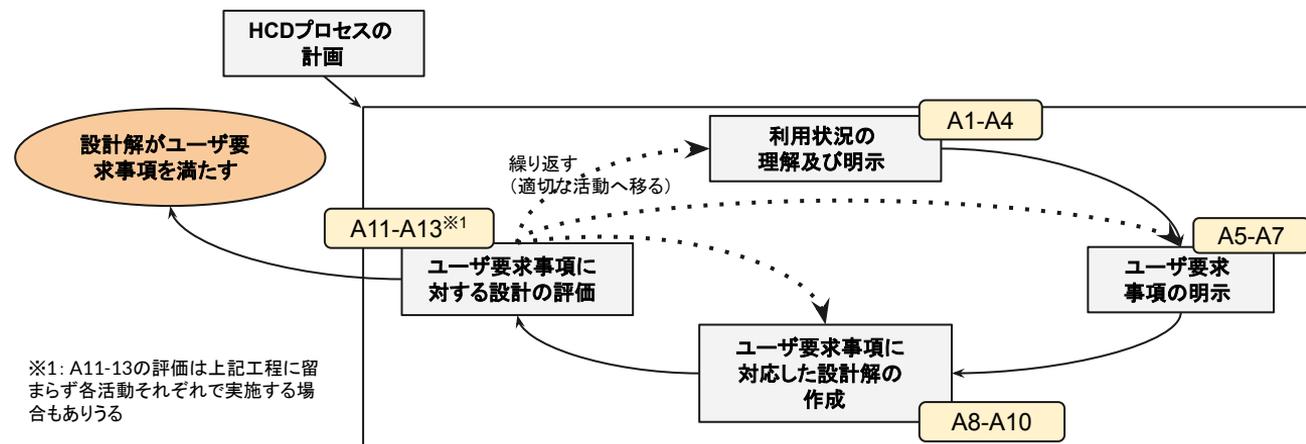
C. 導入推進コンピタンス

組織に対してHCDを導入し普及・推進
することに関する能力

C1-C4

A. 基本コンピタンス

プロジェクトにおいて人間中心設計のプロセスの各活動を実施して適切な成果物を産出できる能力



テクニカルコミュニケーション能力

HCDのプロジェクト及び活動を円滑に実施するために必要となる基礎的なコミュニケーション能力

2022年度コンピタンス一覧

A/基本				B/プロマネ	C/導入推進	テクニカルコミュニケーション能力
利用状況の理解及び明示	ユーザ要求事項の明示	ユーザ要求事項に対応した設計解の作成	ユーザ要求事項に対する設計の評価			
A1.調査・評価設計能力	A5.ユーザー体験の構想・提案能力	A8.製品・システム・サービスの要求仕様作成能力	A11.プロトタイプング能力	B1.プロジェクト企画能力	C1.HCD適用・導入設計能力	文書作成能力 コミュニケーション能力 ファシリテーション能力
A2.ユーザー調査実施能力	A6.新製品・新事業の企画提案能力	A9.情報構造の設計能力	A12.ユーザーによる評価実施能力	B2.プロジェクト調整。推進能力	C2.教育プログラム開発能力	
A3.定性・定量データの分析能力	A7.ユーザー要求仕様作成能力	A10.デザイン仕様作成能力	A13.専門知識に基づく評価実施能力	B3.チーム運営能力	C3.人材育成能力	
A4.現状のモデル化能力						

専門家

 A群から**7項目以上**
3項目以上

(B・C群から各1項目以上)

スペ

 A群から**6項目以上**

A11, A12, A13などの評価に関するコンピタンスは、「利用状況の理解及び明示」「ユーザ要求事項の明示」「ユーザ要求事項に対応した設計解の作成」のいずれの段階でも利用される

ユーザ要求事項に対する設計の評価		
A11.プロトタイプング能力	A12.ユーザーによる評価実施能力	A13.専門知識に基づく評価実施能力



利用状況の理解及び明示	ユーザ要求事項の明示	ユーザ要求事項に対応した設計解の作成
A1.調査・評価設計能力	A5.ユーザー体験の構想・提案能力	A8.製品・システム・サービスの要求仕様作成能力
A2.ユーザー調査実施能力	A6.新製品・新事業の企画提案能力	A9.情報構造の設計能力
A3.定性・定量データの分析能力	A7. ユーザー要求仕様作成能力	A10.デザイン仕様作成能力
A4.現状のモデル化能力	—	—

専門家

スペ

各コンピタンス解説

A.基本コンピタンス (A1-A13)

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A1.調査・評価設計能力

人間中心設計プロセス（HCDプロセス）に基づく調査、評価の計画を企画提案できる能力のこと

*プロジェクト（HCDプロジェクト、P2参照）そのものの企画提案ではなく、プロジェクトの中で調査、評価のプロセスを取り入れるための計画や、企画提案を実施したことが対象となる

*実施するプロジェクトについて、HCDの観点から課題を適切に掴み、プロジェクトのゴールや目的に応じてHCDに関する適切な調査・評価の計画を立案し、それらの具体的な実施内容を設計できる（評価/調査仕様を作成できる）ことが期待される

*プロジェクトの対象領域に関わる文化的な背景や知識などの情報を把握し、調査・評価すべき事項を判断・選択した上で、プロジェクトの進行に合わせてHCDに関わる調査・評価活動を計画することが求められる。また、個別の調査・評価活動の設計のみならず、プロジェクト全体で必要となる調査・評価活動の実施計画を作成することが期待される

アウトプットの例：以下を記述した調査・評価の企画書、提案書など

- ・調査・評価の目的
- ・実施内容
- ・用いる手法の特徴やそれを選んだ理由の説明
- ・プロジェクト全体におけるHCDプロセスの位置づけ
- ・調査・評価結果をどのように活用するか

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A2.ユーザー調査実施能力

ユーザーの利用状況や本質的要求などを把握するために、現場でユーザーの利用文脈調査を適切に実施できる能力のこと

*「ユーザーによって対象を評価すること」ではなく、「ユーザーやその周辺の状況を調査すること」に関わるコンピタンスである

*この能力は下記の2つの能力によって構成される

・適用する調査手法や実施方法、対象者の選定について、調査の目的や位置づけに応じて適切に判断選択する能力

・選択された調査手法や実施方法などに基づいて、自ら適切に調査を実施する能力

上記の他、質問紙調査などユーザーなどに対して調査を実施し、ユーザーに関するデータを取得する手法であれば、それらの実施能力が対象となる

*選択された調査手法や実施方法などの実施能力として代表的なものに、以下がある

・インタビュー設計実施能力:対象者との対話を通じて、目的に対し適切な発話を引き出し、言語データを得る能力のことインタビュー実施にあたっては、対象者とラポールを形成し、調査の目的を深く理解した上で対象者の反応に対して適切な発言促進をかけ、事実や本音を引き出すことが期待される

・観察実施能力:ユーザーと利用状況の観察を通じて、さまざまな事象に気づき、目の前で起きていることと既存知識を結びつけ、洞察を行う能力のこと実施にあたっては、調査者自身の活動が対象者に与える影響を理解し、適切な方法でデータを取得することが期待される

インタビュー設計実施能力の例:半構造化インタビュー、文脈的質問

観察実施能力の例:行動観察、エスノグラフィ

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A3.定性・定量データの分析能力

収集した定性的 / 定量的データを、目的に対して適切な手法を用いて分析し、ユーザーの特性を把握できる能力のこと

*A2のコンピタンス相当の調査によってユーザーの本質的欲求や利用状況などに関して収集された定性・定量データを分析し、調査・評価の目的に沿った、ユーザーの行動や状態の特徴を把握できる能力のこと

*インタビュー発話などの定性データ、アンケート調査などの定量データをもとに分析を行い、ユーザーの本質的なニーズを抽出した、といったことが期待される

*さまざまな手法により取得したデータに対して、調査の目的とデータの性質に適した解析手法を用いて分析し、客観性・再現性のある結果を抽出することが期待される

データの例:

[質的データ] インタビュー発話データ、操作映像、音声

[定量データ] 質問紙回答、ライフログ、アクセスログ、操作パフォーマンス系データ(生理計測値、メンタルワークロードなど)

解析法の例:

[定性的分析] グラウンデッドセオリー法、KJ法、上位下位関係分析、KA法、導線解析

[定量的分析] 記述統計、推測統計、多変量解析

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A4.現状のモデル化能力

ユーザーの利用状況や本質的欲求などについて、調査データや分析結果に基づいてモデル(構造)化できる能力のこと

*モデルとは、複雑なシステムや現実の物事から、その本質(あるいは理想的状態)を抽出し、図や模型、数式などの形式に表現したもの。モデルは、概念モデル・物理モデル・数学モデルなど多数ある

*A4では現状のモデル化を対象とし、理想的なユーザー体験の構想・提案は対象外(A5へ記載)

*ユーザーの価値観・日常行動・業務の作業内容など、モデルを使用する目的に応じて、現状の活動・振る舞い・情報などをモデル化することが期待される

*モデル化にあたっては、ユーザーの現状を、調査データ(A2)および分析結果(A3)などを用いて記述することが期待される

例:ペルソナ、ワークモデル分析、KJ法、カスタマージャーニーマップ(AsIs)、KA法(価値マップ)

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A5.ユーザー体験の構想・提案能力

製品・システム・サービスにおける理想的なユーザー体験を構想・提案できる能力のこと

*ユーザーの本質的な要求やニーズ特性に基づいて、対象製品やシステムおよびサービスの利用に関するさまざまなタッチポイント(一連の関わり合いの各場面)における、ユーザーの満足をもたらすような理想的なユーザー体験を構想・提案すること

*A5では理想的なユーザー体験の構想・提案を対象とし、現状のモデル化は対象外(A4へ記載)

*理想的なユーザー体験のコンセプトや、対象製品・サービスとユーザー体験との関係をわかりやすく表現し、関係者に説明することが期待される

例:カスタマージャーニーマップ(ToBe)、UXDコンセプトツリー、ストーリーテリング、理想シナリオ

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A6. 新製品・新規事業の企画提案力

ユーザー理解から生まれた視点、価値から生まれた新たなコンセプトを、関係者に提案し実現に向けて合意をとれる企画提案能力のこと

*製品・システム・サービス、あるいは事業や研究テーマなどに関わるコンセプトが対象となる。人間中心設計(HCD)視点によるイノベーターな企画提案のための活動を計画できる能力も含む

*所属業界や所属組織においてこれまで生み出されなかった新しい概念に対し、調査結果やモデルなどを活用し、アイデアの具現化だけでなく実現へ向けた提案ロジックの構築も期待される

例:ビジネスモデルキャンバス、ビジョン提案型デザイン手法、ピッチ資料、事業企画書、リサーチ分析結果

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A7.ユーザー要求仕様作成能力

ユーザー調査データや分析結果および構想・提案したユーザー体験を用い、ユーザー要求仕様として表現できること。また、それらに対し適切な優先順位、評価指標を設定できること

*具体的なシステムに対する要件定義ではなく、ユーザーが実現したい内容、解決したい課題についての記載が求められる

*顕在化している要求だけでなく、ユーザーの本質的要求(潜在的な要求)についても抽出できていることが期待される

例:ユーザーシナリオ、ユーザー要求仕様書、コンセプトシート、利用品質メトリクス、アクセシビリティを考慮し拡張したペルソナなど

専門家

スペ

A. 基本コンピタンス

A8. 製品・システム・サービスの要求仕様作成能力

ユーザー要求仕様をもとに、製品・システム・サービスに必要な機能を定義し、それらを要求仕様として表現できる能力のこと

*ユーザーの要求の定義ではなく、それを受けて製品・システム・サービスを具現化する方向性を示した要求仕様についての記載が求められる

*各スコープにおける相互の影響や優先順位、実現可能性も含めた、具体的かつ現実的な機能の定義が期待される

*アクセシビリティに関する要求に優先度を付けた仕様やアクセシビリティガイドラインを適切に活用できることも期待される

例: 基本設計書、要求仕様書、ユーザーストーリーマッピング、Design Doc、製品要求仕様書 (PRD)

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A9.情報構造の設計能力

製品やシステム、サービスの使用に際し、ユーザーが情報を理解しやすく、またユーザー自身が情報を探しやすくなるような構造を、要求仕様に基づいて設計できる能力のこと

*ユーザーニーズとコンテンツの属性をもとに適切な情報構造を設計したり、ラベリングの一貫性を持たせたりできることが求められる。Webやアプリのみに関わらず、ユーザーにどのような情報構造を設計し、わかりやすく提示するかが重要

*情報構造の設計の意図を持たず、ワイヤーフレームを書いただけでは情報構造の設計能力とは言えないので注意

例:コンテンツインベントリ、サイトマップ、状態遷移フロー、命名規則リスト、類義語リスト、メタデータ仕様書、ナビゲーション設計書、API設計書、メニュー構造、ドキュメントの構造、ワイヤーフレーム

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A10.デザイン仕様作成能力

ユーザー要求仕様・システム要求仕様・情報構造設計をもとに製品・システム・サービスをデザインでき、仕様あるいは実体として表現(視覚化)できる能力のこと

*デザイン対象となるものとしては、インタフェース、画面遷移、UIガイドライン、物理的な操作インターフェース、LED報知パターン、報知音、取扱説明書などがある

*仕様あるいは実体として表現(視覚化)できる点にとどまらず、その表現(視覚化)を適切にプレゼンテーション・資料化・改善案の提示できることも期待される

例: インタフェース仕様書、ワイヤーフレーム、UIガイドライン、デザインシステム、報知仕様書、取扱説明書、ハードウェアデザイン設計書

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A11.プロトタイピング能力

製品・システム・サービスの企画や開発の途中段階で、ユーザーの要求仕様や製品・システム・サービスの要求仕様を、設計案やデザイン案として提示するためのプロトタイプを作成できる能力のこと

*プロトタイプには、ペーパープロトタイプから詳細プロトタイプまでであるが、単なる試作ではなく、各開発フェーズ・目的・作成期間に応じた、適切なプロトタイプの作成が期待される

*プロトタイプの作成にあたっては、主に、開発初期フェーズや検証フェーズで、短期間かつ迅速なラピッドプロトタイピングを主導することが期待される

*作成されたプロトタイプを用いた評価によって得られた結果は、製品・システム・サービス要求仕様およびデザイン仕様に反映されることが期待される

例:コンセプトムービー、各種モックアップ、シミュレーション、アクティングアウト(製品やサービスを使用する場面の寸劇)

A.基本コンピタンス

A12.ユーザーによる評価実施能力

製品・システム・サービスの企画や開発の初期段階、または途中段階でユーザーに評価対象を提示することにより、評価対象がユーザーに適しているかどうかを判断するためのテストを適切に実施でき、プロジェクトの目的に合わせ結果を適切に分析できる能力のこと

*「ユーザーを調査すること」ではなく、「ユーザーによって対象を評価すること」に関わるコンピタンスである

*提示する評価対象は、企画や開発の初期段階においては現状の製品や先行する競合製品などが対象となることが多い。これらを先行事例として評価することで問題点を洗い出すことなどを目的として実施される。開発の途中で実施する場合は、プロトタイプなどその時点での成果物を評価対象とし、ある仮説を検証することなどを目的として実施される

*プロジェクト全体における評価の目的によって、適切な評価対象を選択することが求められる

*適用する評価指標や評価基準、実施方法、対象者(ユーザー)、評価メンバーの選定については、各開発フェーズ、ユーザーの利用時(運用)において評価の目的や位置づけに応じて適切に判断・選択することが期待される

*実施にあたっては、対象者にかかる身体的・心理的負荷や心理的バイアスを理解して、評価課題や評価環境を適切に設定し、対象者に適切な教示を行うことが期待される

*評価結果は、認知科学などの学術的な知見に基づいて客観的に分析し、次の活動に役立てることが期待される

例:コンセプト受容性評価、αテスト、シナリオの受容性評価、製品・システム・サービスのユーザビリティ評価

専門家

スペ

A.基本コンピタンス

A13.専門知識に基づく評価実施能力

人間中心設計（HCD）および関連する専門知識を用いて、製品・システム・サービスのユーザビリティ、ユーザーエクスペリエンス、ユーザーインターフェースなどの良し悪しの判断・指摘ができる能力のこと

*実施にあたっては、認知科学などにおける学術的な理論や法則、およびユーザビリティの経験則などに基づいて、客観的に評価を記述できることが期待される

*適用する評価手法や実施方法、評価メンバーの選定について、評価の目的や開発のフェーズ、ユーザーの利用状況に応じて適切に判断・選択することが期待される

例：ヒューリスティック法、ウォークスルー法、タスク分析

各コンピタンス解説

B.プロジェクトマネジメントコンピタンス (B1-B3)

B.プロジェクトマネジメントコンピタンス

B1.プロジェクト企画能力

人間中心設計を適用するプロジェクト(HCDプロジェクト)を企画、計画できる能力のこと

*プロジェクトに対し、なぜHCDを適用する必要があるのかを関係者に説明し、企画承認に向けた取り組みを実施できることが求められる

*プロジェクトに必要な要件や前提事項を明確にし、プロジェクトのゴール、プロセス、アクティビティ、成果物、チーム構成などを適切に企画することが期待される

例:プロジェクト企画書、プロジェクト計画書など

B.プロジェクトマネジメントコンピタンス

B2.プロジェクト調整・推進能力

人間中心設計を適用するプロジェクト(HCDプロジェクト)に対するプロジェクトマネジメント能力のこと

*プロジェクトの実現に向けて、HCDプロセスと各種活動の本質的な意味を十分に理解し、目標達成に向けて利害関係者の調整を含め都度、適切に取り組みを実施できることが求められる

*プロジェクトの推進にあたって関係するさまざまな部門やチーム、クライアントとの調整、および、プロジェクトのリソース(予算、人材)およびスケジュール、リスクなどを管理/調整することが期待される

例:プロジェクト計画書、マスタースケジュールなど

B.プロジェクトマネジメントコンピタンス

B3.チーム運営能力

人間中心設計を適用するプロジェクト(HCDプロジェクト)において、チームビルディングやチームワークを維持・仲介・推進できる能力のこと

*プロジェクトの実現に向けて、メンバーのスキルを十分に理解し、目標達成へ向けてアウトプットが最大化するように、チームを運営できることが求められる。HCDに関わる考え方の共有や、手技法の活用が含まれることが望ましい

*プロジェクトチームがHCDの目標を共有し、個々のプロジェクトメンバー間のコミュニケーションに配慮し、その能力を十全に発揮できるようリードすることが期待される

例:プロジェクト計画書、プロジェクト憲章、WBSなど

各コンピタンス解説

C.導入推進コンピタンス (C1-C4)

C.導入推進コンピタンス

C1.HCD適用・導入設計能力

人間中心設計プロセス（HCDプロセス）の組織への導入やそれを実践する体制を構築する企画・計画が立案できる能力のこと

*HCDプロセスの導入にあたって関係者の同意を取り付けるための交渉力や、継続運用が可能な仕組みを構築できる能力も含める

*一つのプロジェクトへHCDプロセスを導入した事例は対象外

*複数のプロジェクトへHCDプロセスを導入し、結果としてプロセスが組織に導入された事例を対象とする

*マネジメントの立場から、組織のポリシー（理念・戦略・方針）に沿ったユーザビリティやユーザエクスペリエンスの目標を設定し、組織や部門に対して、HCDプロセスの全部あるいは一部を導入する計画を立案することが期待される

*HCDプロセスの実施にあたり、以下を行うことが期待される。

- ①導入の対象とする組織に合わせた実施体制の構築および適用する手技法を選択すること
- ②ガイドラインの策定、ドキュメントの整備、標準化、運用ルールの策定などを行うこと

例：HCDプロセスを社内（あるいは社外）の開発プロセスへ導入する稟議書、提案書

補足：社外の事例とは、自身がコンサルタントを行い、相対する組織にHCDプロセスが導入された場合や、ガイドラインが策定された場合などを想定

C.導入推進コンピタンス

C2.教育プログラム開発能力

人間中心設計（HCD）に関する教育プログラムを開発できる能力のこと

- *特定の組織や組織の規模に限らず、教育機関などにおけるプログラムやカリキュラムの開発を対象とする
- *教育プログラムは、社内で利用するもの、社外で利用するものの両方を対象とする
- *個別のプロジェクト内でのOJTや自主的な教育・学習活動については対象外とする（OJTや自主的な教育はC3へ記載）
- *HCDプロセス、またはHCDに関する手技法などに関する教育プログラムを開発することが期待される
- *HCDに関する体系的な知識やノウハウが得られる教育プログラムやカリキュラムの開発が期待される

例：HCDに関する教育・研修プログラム、HCDに関する学習教材

C. 導入推進コンピタンス

C3. 人材育成能力

人間中心設計（HCD）に関する教育や訓練をおこなう機会を設けたり、みずから組織・メンバー・関係者のHCDに関するスキルを向上できる能力のこと

*適切な人材育成計画を立案し、OJTによる訓練、業務内外の研修、講義、ワークショップ、対話など、HCDを学ぶ機会を作ること

*教育プログラムの開発は除く（教育プログラムはC2に記載）

*講師やファシリテーターを担当することにより、組織・部門・プロジェクトメンバー・関係者のHCDに関するスキルを向上させることが期待される

例：講師やファシリテーターを行った研修や研修プログラムの概要（実施日時、参加人数、場所、実施概要）

C. 導入推進コンピタンス

C4. 手法・方法論開発能力

人間中心設計（HCD）に関する手技法や、方法論を開発できる能力のこと

*HCDの実践を支援する開発プロセスや開発方法論あるいは手技法の研究/開発、およびHCDの実践に必要なコンピタンスに関わる研究/開発を行い、独自の整理・体系化・一般化に基づき新たな手法化、方法論化を行うこと

*独自の研究に留まらず、組織内外への積極的な公表やドキュメント化など、成果を外部化することが期待される

例：NEM法、UXカーブ法、SEPIA法、開発した手法が掲載された社内外のメディア（論文、雑誌、Web媒体など）

各コンピタンス解説

テクニカルコミュニケーション能力

※以下3つのコンピタンスはHCDに関わりが深い基本スキルとしてコンピタンスマップに記載していますがA・B・C項目のようにHCDプロセスのなかで必須とは定義されていないため2022年度より個別の採点項目としては扱わないこととしました。

テクニカルコミュニケーション能力

文書作成能力

目的に応じて、伝える相手に適切に意図が伝わる文書、ドキュメントを作成できる能力のこと

*適切なドキュメント構成、および、適切な文章表現を行うことが期待される

テクニカルコミュニケーション能力

コミュニケーション能力

相手が納得・理解できるよう、活動成果や自身の考えをわかりやすく適切に伝えることのできる能力のこと

*ゴール設定、参加ステークホルダーの決定と参集、ストーリーデザイン、資料作成(構成、レイアウト、テキスト、図版など)、実際のプレゼンテーション、質疑応対、フォローなどを適切に行うことが期待される

テクニカルコミュニケーション能力

ファシリテーション能力

人間中心設計プロジェクト(HCDプロジェクト)を実施する際に行われるさまざまな活動を、円滑に・容易にできるよう支援するとともに、ステークホルダー(関係者)の参加を促進したり議論・検討の過程のかじ取りを行うことのできる能力のこと

*プロジェクトにおける会議やワークショップのような複数の人々による問題解決、アイデア創造、合意形成、教育・学習など、HCDに関する目的を達成するために実施する活動において、ファシリテーターとして適切なかじ取りを行うことが期待される

変更履歴

- 2022年度変更履歴
 - ・記載一部見直し(A1、A3)
 - ・L項目の見直し(審査書類から項目削除にともなう見直し)
- 2021年度変更履歴
 - ・P1:「そもそも、コンピタンスとは..?」
 - ・P3:HCD専門資格コンピタンスマップ
 - ・P5:評価に関するコンピタンスの説明
- 2020年度変更履歴:
 - ・コンピタンス定義文面見直し
- 2019年度変更履歴:
 - ・表記訂正(P.3のC1、L2)
 - ・記載一部見直し(A2、A7、A8、A10、A13、C3)
 - ・コンピタンス順番見直し(A6とA7、B2とB3)
 - ・グルーピング見直し(A11:P.2、P.3、新規追加P.4)
- 2018年度変更履歴:
 - 特になし(一部よみやすさの観点で説明文見直し)
- 2017年度変更履歴:
 - 特になし(申請者への見易さの観点で表形式から冊子形式にデザイン変更)