

# NTT DATA × ServiceNow

## デザイン支援メニューのご紹介

株式会社NTTデータ ServiceNowビジネス統括部

# INDEX

01 デザインの重要性

02 サービス概要

03 ご支援の流れ

04 参考価格

01

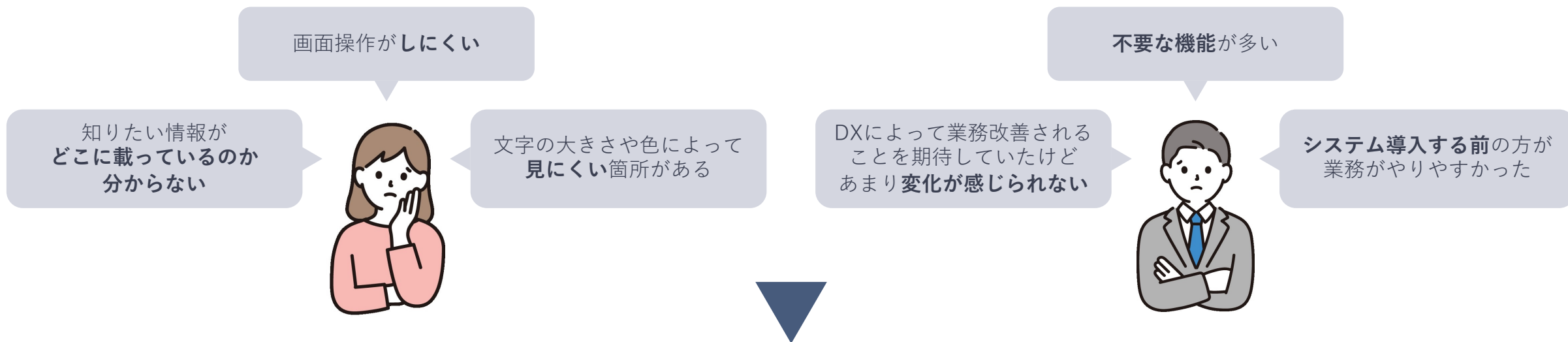
# デザインの重要性

# デザインに関するよくある問題

ECサイトから自社ポータルまでUI/UXの重要性は日々拡大しています。  
ユーザは日々多くのアプリケーションに触れており、サイトの使い勝手が悪いと  
ユーザによるコンテンツ利用を促進できず、売上向上・業務改善といった目的が達成できません。

## ECサイト構築案件におけるユーザからの不満の例

## 自社ポータル構築案件におけるユーザからの不満の例



- 顧客体験、従業員体験が低下する
- サービスを継続利用していただけなくなる
- 売上向上、業務改善といった目的が達成できない

# なぜUI/UXが重要なのか？

社外向け・社内向け問わず、ユーザのサービス利用を促進し他サービスとの差別化を図るとともに、幅広い層のユーザが利用することを想定した「誰にとっても使いやすいサービス」を実現するために、UI/UXデザインは必要不可欠です。

## 1. サービス利用目的を達成しやすくするため

- ユーザは何かしら**目的をもって**ポータルを訪れる
- 優れたUI/UXによって「購入/申請を行う」「知りたい情報を見つける」など、ユーザの**サービス利用目的の達成**を促すことが可能

## 2. 他サービスとの差別化を図るため

- 似たようなサービスは数多く存在する。ユーザは、同じ機能であれば**UIが良い・使いやすい方を選ぶ**
- 社内DXを推進する場合も、導入システムのUI/UXが悪いと既存のアナログ業務が残り思うように**DXが進まない原因**になる

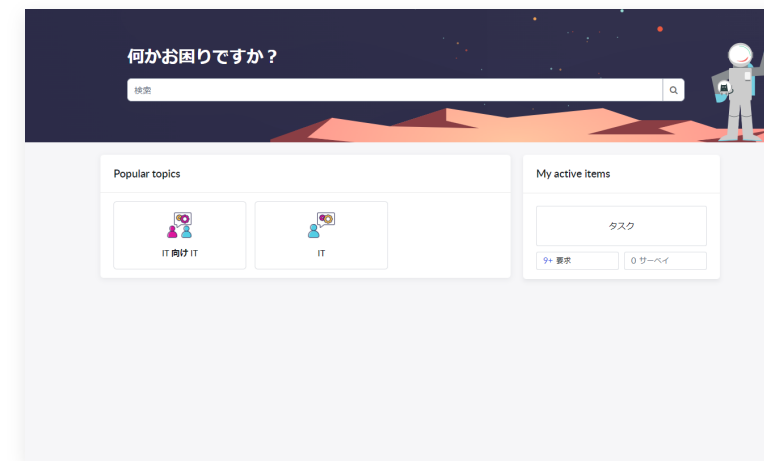
## 3. 様々なユーザが利用するため

- Webサービスの利用機会増加や社内業務のデジタル化が進んだ結果、**様々な人がシステムを利用**するようになってきた
- デジタル上のサービスを使い慣れていない人でも使いやすいように、**誰でも理解できるUI/UX**が重要となる例) ユニバーサルデザイン

# ServiceNow開発におけるUI/UXの重要性

ServiceNowでも標準ポータルが用意されていますが、必ずしもサービス目的やターゲットユーザの特性にマッチしているとは限りません。ターゲットユーザを明確にしたうえでUI/UXデザインを行いサービスの付加価値を高めることが重要です。

## 標準ポータルのデザイン



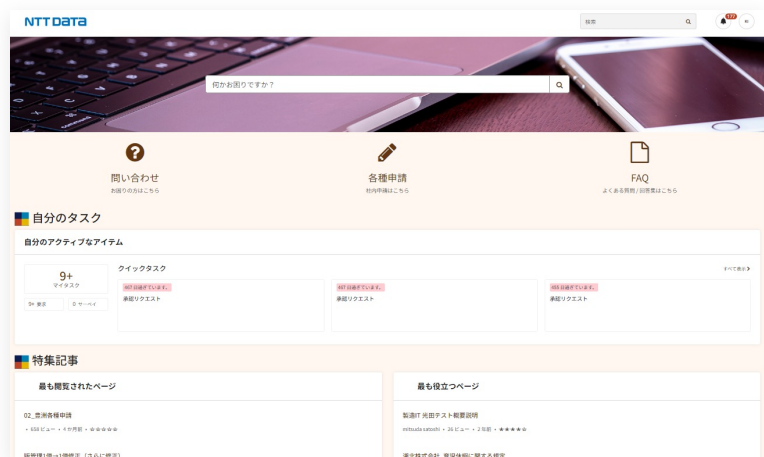
# 02

## サービス概要

# サービス概要

要件数や開発規模に応じて3パターンでデザイン支援サービスをご提案いたします。  
※実際の工数・費用につきましては、都度見積りを実施させていただきます。

## 梅 (カスタマイズ：少)



### 想定ケース

- 標準ポータルでも利用目的を満たせるが、背景画像やカーターン等の細かいデザインを自社向けに変更したい場合
- 構築期間やコストを抑えつつ、トップ画面等、限定的にデザインを検討しカスタマイズしたい場合

## 竹 (カスタマイズ：中)



### 想定ケース

- 標準ポータルがデザインコンセプトにマッチしない場合
- OOTBを活用しつつ、トップ画面+主要画面でUIを作り込み、他ポータルと差別化を図りたい場合

### OOTB(Out of the Box)とは？

ServiceNowの標準機能をそのまま使うことを意味します。

## 松 (カスタマイズ：多)



### 想定ケース

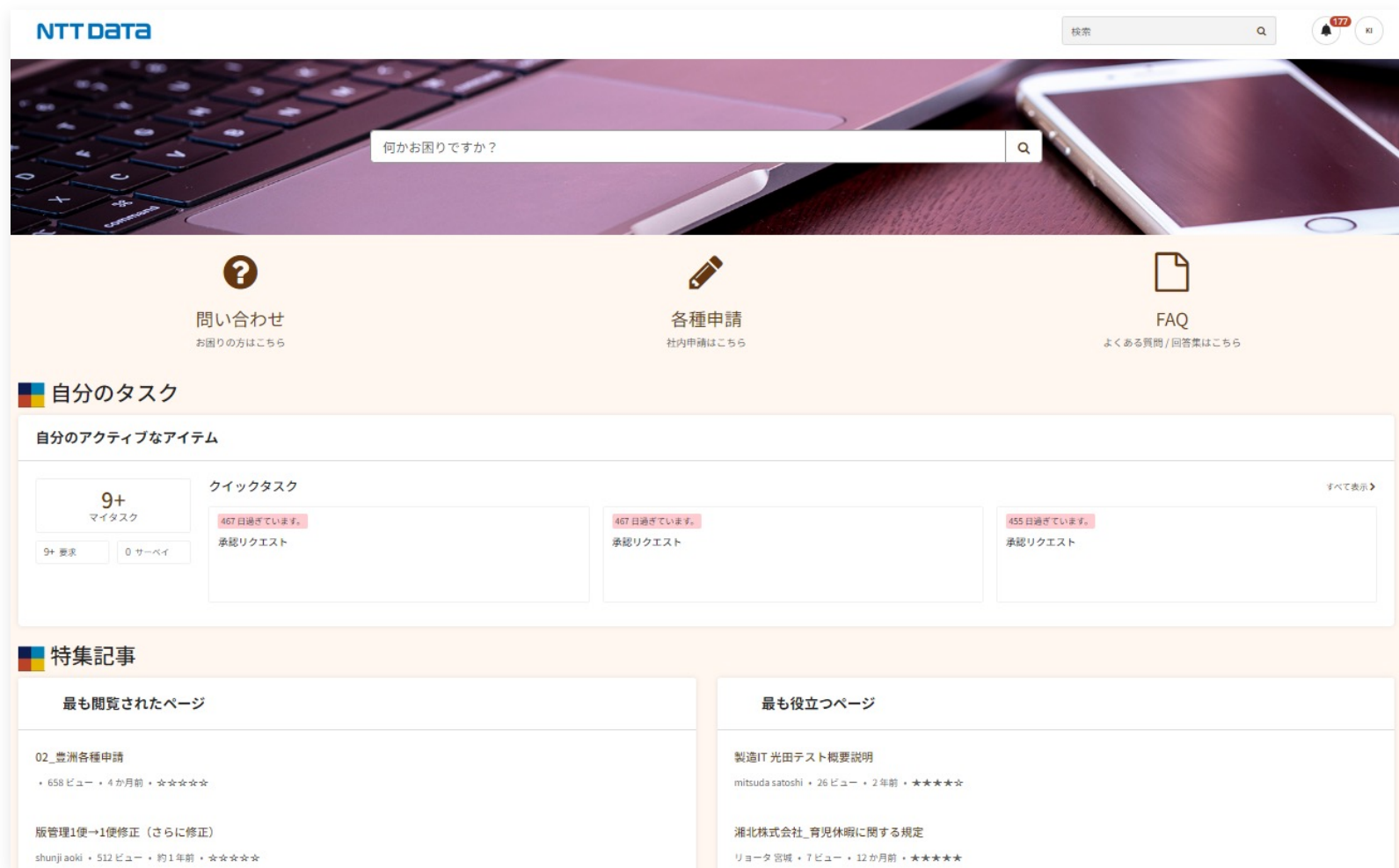
- ポータル全体のUIデザインを行いたい場合
- ユーザビリティにこだわりたい場合
- 想定ユーザや業務フローを踏まえてUI設計を行い、より付加価値の高いポータルにしたい場合

# 支援内容：梅パターン

カスタマイズ範囲を最小限とし、標準で用意されているポータルを出来る限り流用する形で構築いたします。

## 支援内容

- **トップ画面のみ**カスタマイズ
- トップ以外の画面は**OOTBをそのまま流用**
- ウィジェット（画面内の各表示要素）の配置や背景画像・カラートーンはご指定に応じて**変更可能**
- フォント・アイコンは**標準ライブラリのもの**を使用
- デザインガイドラインの作成は**対象外**
- アクセシビリティガイドラインの作成は**対象**
- 対応デバイスは**PCのみ**



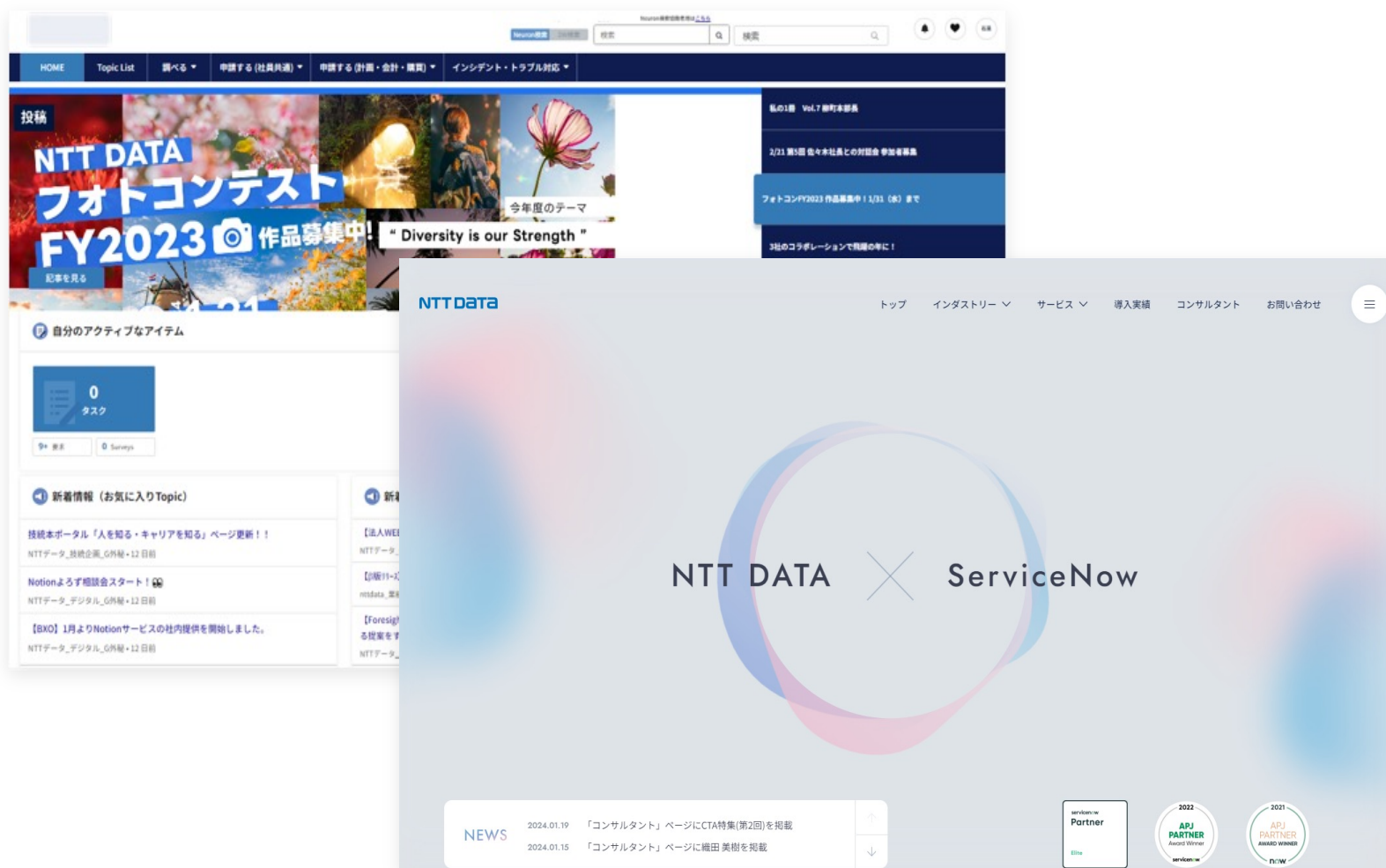
# 支援内容：竹/松パターン

想定ユーザやToBe業務フロー、サイトマップについてお客様にヒアリングさせていただき、その結果を基にビジュアルコンセプトを策定します。コンセプトに沿ってプロトタイプを制作、お客様のご要望を取り入れながらUIデザインを詰めていきます。

## 支援内容

- ポータル全体の  
**デザインコンセプト**を策定
- **デザイン案を複数**作成し、  
ご要望に合うものを採用
- OOTBを活用しつつ、プロトタイプ制作  
によりデザインに関する細かい  
ご要望を取り入れ**カスタマイズ**を行う  
※パーツアニメーション、モーダル表示等の対応も可能
- フォント、アイコンは  
**標準ライブラリ以外**の利用も検討
- **デザインガイドライン**の作成
- 必要に応じてPC以外にも  
**モバイル/タブレット**対応可能

※デザイン案数、画面・パーツ数によって竹/松どちらの  
価格感になるかご相談となります。

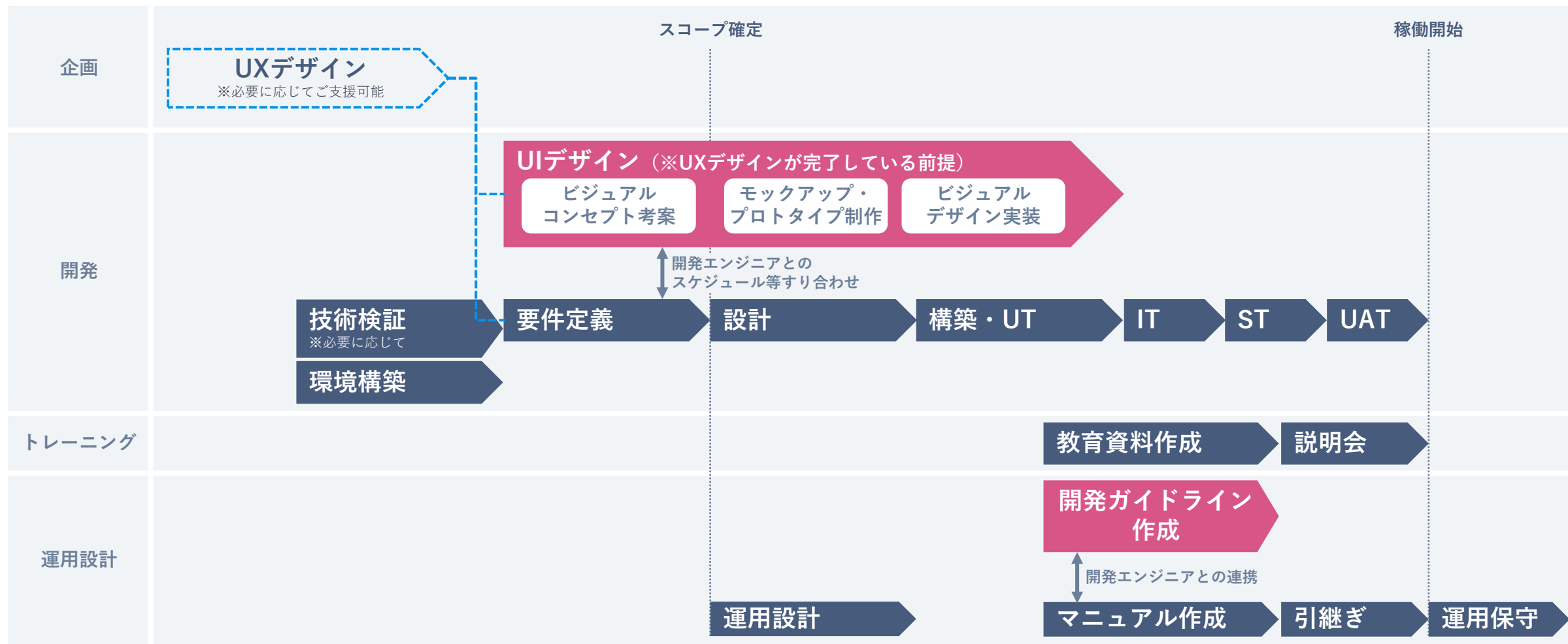


# 03

## ご支援の流れ

# ご支援の流れ

開発エンジニアと適宜連携しながら、バックエンド開発と並行してUIデザインのご支援をいたします。UIデザインの他、必要に応じて上流のUXデザインのご支援も可能です。



# 作業内容

ビジュアルコンセプト策定やガイドライン・レスポンス対応有無の確認を行った後、モックアップ・プロトタイプを用いてデザインの詳細をお客様と共に検討しServiceNowへの実装を行います。UIデザインはUXデザインが完了していることが前提となりますが、必要に応じてUXデザイン部分のご支援も可能です。

## UXデザインフェーズ

## UIデザインフェーズ

### UXデザイン

### ビジュアルコンセプト考案

### モックアップ・プロトタイプ制作

### ビジュアルデザイン実装

### 開発ガイドライン作成

#### 作業内容

以下のUXデザインについてもご支援可能です。

- 業務フロー・現状整理
- 課題調査・インタビュー
- ペルソナ・ジャーニー作成
- サイトマップ作成 など

- ビジュアルコンセプトのアイデア制作
- デザイン(VI)ガイドライン確認
- アクセシビリティガイドライン確認
- レスポンス対応検討
- 画面設計(ワイヤーフレーム)作成

- ビジュアルデザイン制作
- プロトタイプ制作

- デザインパーツ実装
- HTML/CSSやプログラムへの実装
- フィジビリティ検証(フロントエンド)

- 打ち合わせ
- 修正出し戻し  
※アイデアラフ確認以降随時実施
- 開発ガイドライン作成

#### アウトプットイメージ



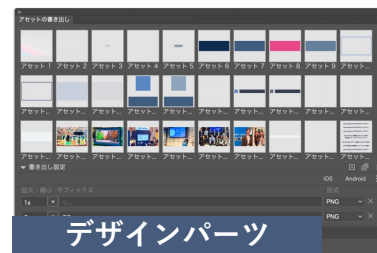
課題・要求一覧



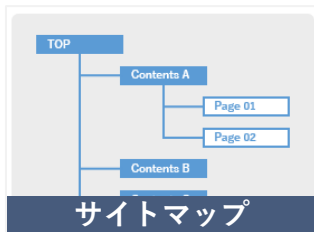
アイデアラフ



モックアップ

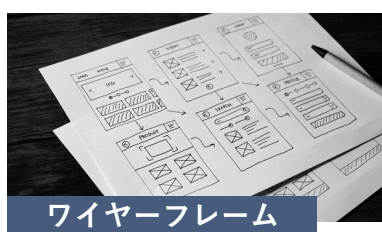


デザインパーツ



サイトマップ

など



ワイヤーフレーム



プロトタイプ



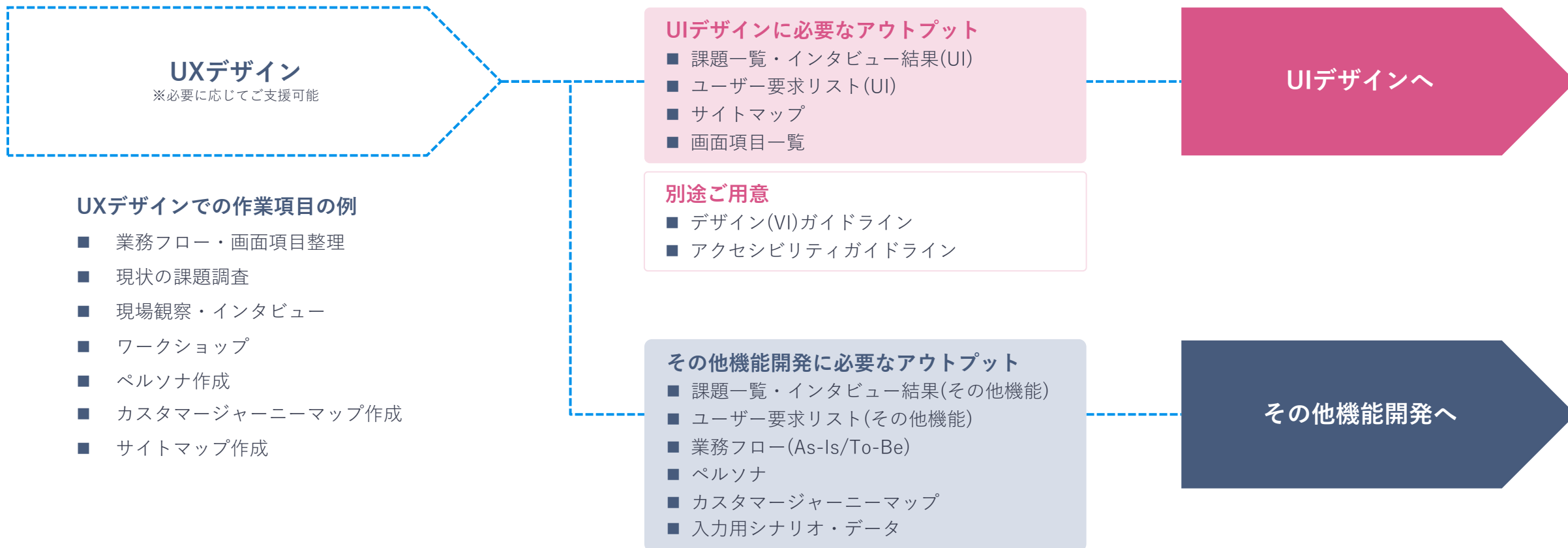
実装画面



開発ガイドライン

# UIデザイン工程に必要なインプット情報

UIデザインに着手するためには上流のUXデザイン工程が完了している必要があります。  
UXデザインでは課題整理、画面項目・サイトマップ・業務フロー等の整理を行う想定です。  
UXデザインのアウトプットが後続のUIデザイン・機能開発のインプット情報となります。



# 【補足】ご支援体制

UI設計のノウハウを持つUIデザイナー、ServiceNow開発経験のある開発チームが連携してご支援いたします。  
 UXデザインについてもご要望がある場合はUXデザインの経験・ノウハウを持つ専門メンバと体制を組み、ご対応いたします。



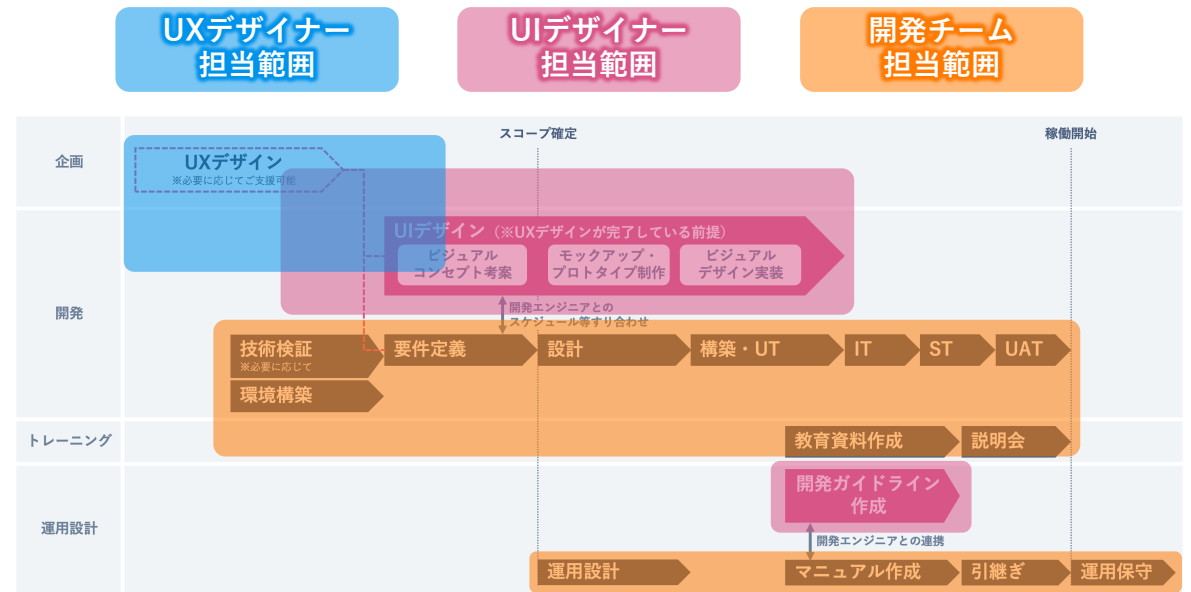
UXデザイン工程を担う専門メンバ。  
 行動調査・分析をもとに使用場面やターゲットユーザを設定し、  
 体験フローやユーザ視点からの必要機能を洗い出す。



UIデザイン工程を担う専門メンバ。  
 ポータル全体のコンセプト策定・トーンマナー定義の他、  
 各画面のデザインを検討・設計する。



ServiceNowへの実装を担う専門メンバ。  
 UX/UIデザインをServiceNowの実装に落とし込む。フロント  
 エンドだけでなく、バックエンド開発も適宜体制を組み対応。



UXデザインとUIデザインは、状況によってそれぞれの担当領域をまたいで作業することもあります。

04

参考価格

# 参考価格

UIデザイン支援の参考価格（※UXデザイン範囲は別途相談）となります。コンセプトアイデア数、画面数、レスポンス対応端末数、パーツ数等により工数・費用が変動いたします。事前にお見積りに必要なご要件を伺い、概算工数・費用をご提示いたします。

変動要素		梅	竹	松
実装方針		トップ以外はカスタマイズをせずOOTBを基本そのまま利用する	トップ+数画面をカスタマイズし ウィジェット・パーツ類も一部カスタマイズする <small>※カスタマイズボリュームによって竹/松どちらの価格感になるか都度検討</small>	
想定期間		1～2か月	2～4か月	4～6か月
費用（参考価格）		～600万円	600万～1000万円	1000万円～
アイデア数		1	2	4
メインビジュアル数		0	1	2
画面数	カスタム	1	3	5
	OOTB	9	7	5
ウィジェット数/ ページあたり	カスタム	0	2	4
	OOTB	4	2	0
デザインパーツ数/ページ (※ボタン・アイコンetc)		1	5	10
デザインガイドライン作成		0	1	1
アクセシビリティガイドライン作成		1	1	1
レスポンス対応デバイス数 (※PC/スマホ/タブレット)		1	2	3
Webフォント対応有無		0	1	1

## 見積り前提条件

- サイトマップ等は前工程までに作成済み
- 撮影が必要な素材については別途手配済み
- 有料のWebフォントサービス利用の場合は別途手配済み
- 実装工程以降の修正はデザイン上  
軽微なものを想定  
(モックアップ制作までの修正はデザイン修正の工数、実装工程以降での修正はデザイン+実装の工数を加算)
- ウィジェットのスク립ト実装は  
開発で別途見積もり

## OOTB(Out of the Box)とは？

ServiceNowの標準機能をそのまま使うことを意味します。

※変動要素の各係数は想定値です。  
ご要件に応じて増減する可能性があります。

NTTデータでは、ServiceNowを活用し、お客様にとって最適な業務を実現します。

具体的なご提案やお見積りにつきましては、

下記サイトまたは担当営業へお気軽にお問い合わせください。

経験豊富な専任チームがサポートいたします。

<https://nttdata.service-now.com/jp>

# NTT DATA