

Web Design to Service Design

(based on Human-Centered Design)

Ryo Taguchi

FOURDIGIT CEO

プロミュージシャンとしてデビュー → フリーランス → フォーデジットに入社 → フロントエンド兼デザイナー → クリエイティブディレクター → UXコンサルタント → リサーチ事業立ち上げのちクリエイティブサーベイ（現Ninout）を兼務で創業 → フォーデジットの海外ブランチを立ち上げ → 海外・国内M&A → CFOを兼任 → 事業承継しフォーデジット代表。

フォーデジットとして、iF Design Award、A' Design Award、IDEA、German Design Award、グッドデザイン賞、他、世界的なデザインアワードを多数受賞。

個人として、文化庁メディア芸術祭審査員選出作品、WEB系アワード、Good Design賞など多数。認定UXデザインエキスパート。HCD-net評議委員。社団法人ESS理事。



Who We Are

フォーデジットはビジネスとユーザーをつなぐ
「サービスデザイン」を主体としたビジネスソリューションとしてのデザインを提供し、企業のサービス創出・デジタル施策・DXに並走するプロフェッショナルパートナーです。



 **FOURDIGIT**

株式会社フォーデジット

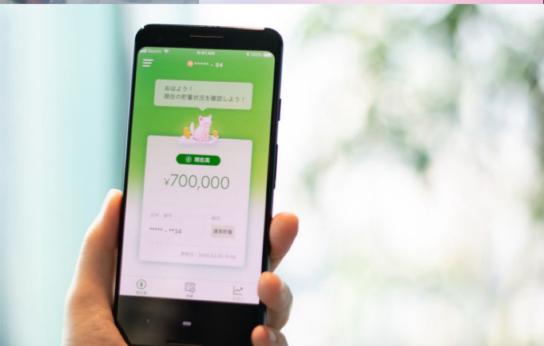
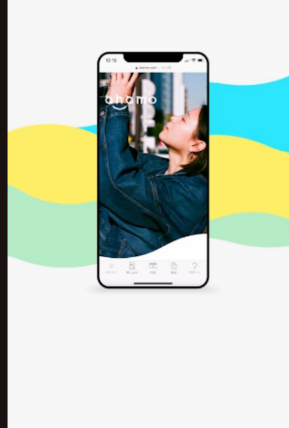
2001年7月設立

東京都港区赤坂8-5-32 田中駒ビル2F/3F

About FOURDIGIT

フォーデジットはデザインの力でビジネスとユーザーをつなぐ企業のプロフェッショナルパートナーです。徹底したユーザー理解を礎にしたサービスやプロダクトの開発・市場導入を通して、事業成長の加速、ひいてはより良い社会へ向かうインパクトを生み出します。

Clients

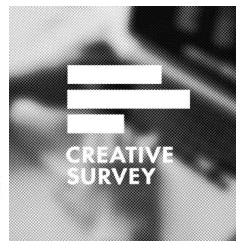


DESIGN BEYOND



社会課題に向けた
デザイン。沖縄の
シングルマザー就
労支援

MOM For STAR



マルチチャネル
フォーム
SaaS

CREATIVE SURVEY

iDID

世界中のクリエイターが、
実績でつながる場所。

デジタルクリエ
イティブ・コ
ミュニティ



FOURDIGIT
SERVICE DESIGN
SCHOOL

サービスデザイン
教育 (Thai)

Awards



2025 My JCB
2024 AEON WALLET
2018 JAL



2021 MOM For STAR
2021 Docomo ahamo
2020 Japan Post Bank
2017 JAL
2017 Bosch



2024 AEON WALLET
2022 Tokyu Garden City



2024 AEON WALLET

OTHER AWARD



CSSW STAR



Total
Awards
80+

Our 2030 Goal



Asia No.1

Design&Tech Company

私たちは、日本で培ったDesign&Techの経験を、
これから大きな展開が見込まれるアジアの領域へと広げていきます。

現在稼働しているタイ、ベトナム、マレーシアだけでなく、
東南アジア領域にブランチを広げ、現地のメンバーと共に
アジアのデジタルデザイン業界を牽引していきます。
着実に実績を積み上げながらデザインのクオリティを向上し、
アジアNo.1のDesign&Tech Companyを目指します。

Next Target

Indonesia - Bangladesh - Singapore...

History

2001

ウェブデザイン会社として、
横浜にFOURDIGIT Inc.設立。

2002

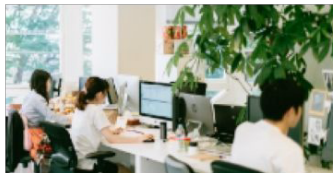
港区南青山に移転。

2004

渋谷区表参道に移転。

2008

渋谷区 渋谷パリオンビルに移転。



2011

「Yahoo!不動産」の
入港センター業務を開始。
ETHERGRAM Inc.設立。

2012

大阪市中央区に大阪オフィス開設。
FOURDIGIT DRSIGN Inc.と
FOURDIGIT ESTATE SOLUTIONS Inc.
を独立分社化。

2013

次世代アンケートサービス
「CREATIVE SURVEY」の展開を開始。

2014

CREATIVE SURVEY Inc.を設立。



2015

クリエイター派遣事業を行う
Contents One Inc.の全株式を取得。

2017

港区赤坂 田中駒ビルに移転。



2018

子会社 3 社を
FOURDIGIT Inc.に吸収合併。
NTTデータを引受先に
第三者割当増資を実施。

2019

タイに
FOURDIGIT (THAILAND) Co.,Ltd.を設立。



2020

ベトナムにFOURDIGIT VIETNAM
Co.,Ltd.を設立。

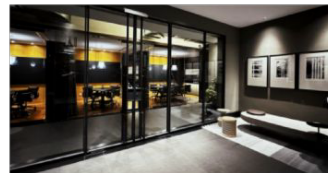


2022

不動産Web事業、及び
Contents One Inc.を譲渡。

2023

マレーシアに
FOURDIGIT MALAYSIA Sdn.Bhd.を設立。



Web Design から Service Designへ

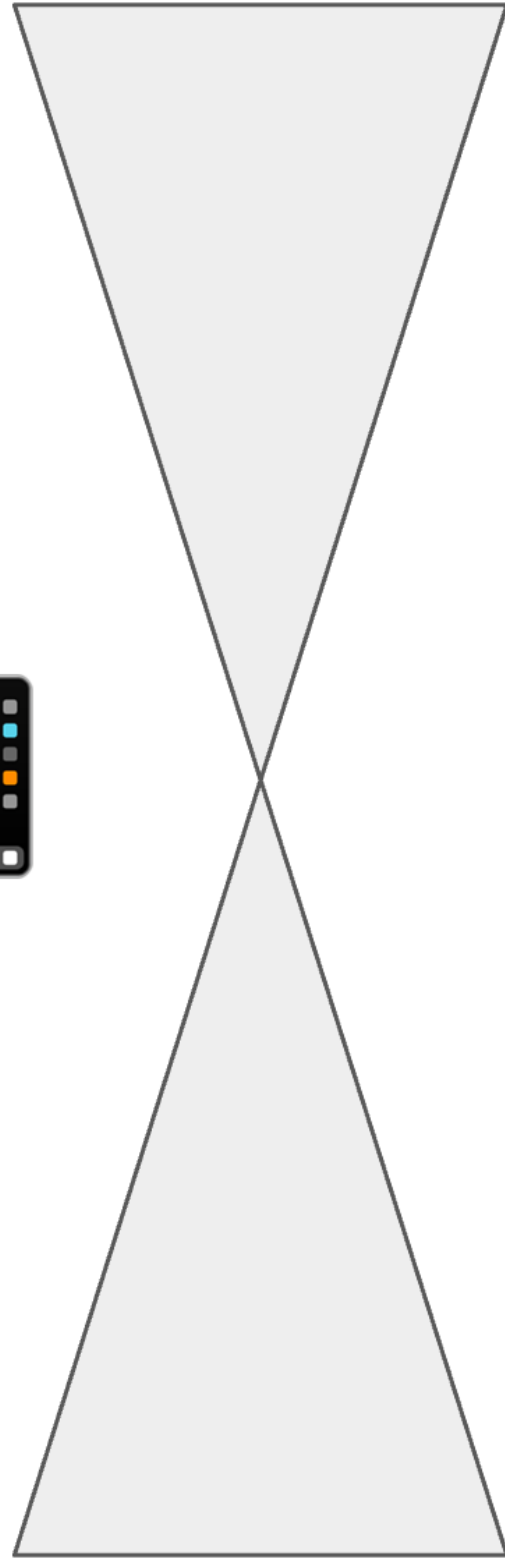
(based on Human-Centered Design)

DESIGN

_____ DESIGN

UX DESIGN

SERVICE DESIGN



USER EXPERIENCE

UX DESIGN

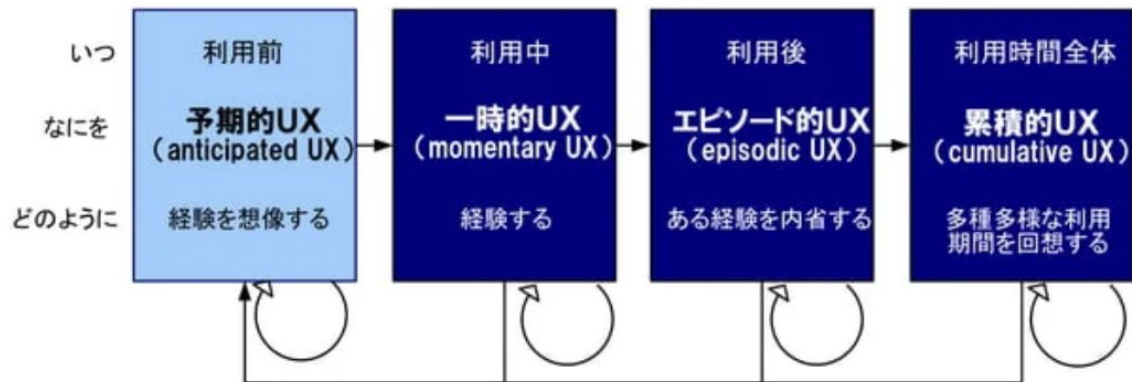
SERVICE DESIGN

USER EXPERIENCE

製品、サービス、システムを利用前、利用中、及び利用後にユーザーの中で生じる知覚と反応

USER EXPERIENCE

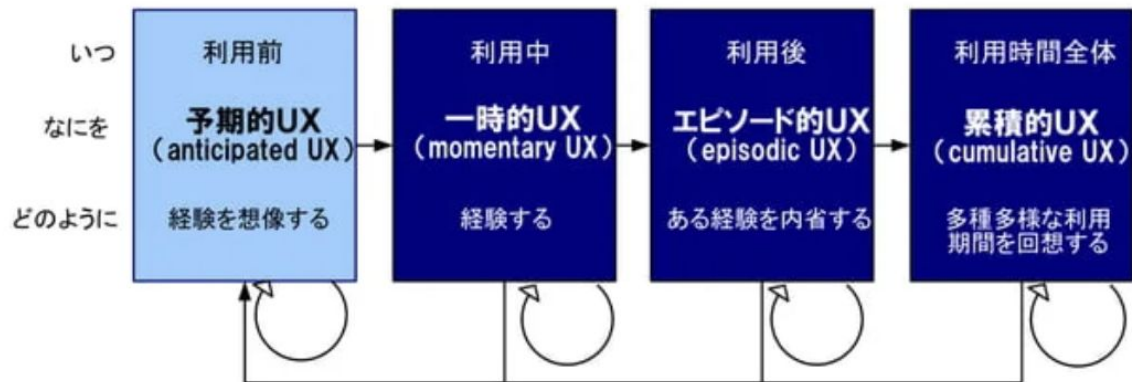
製品、サービス、システムを利用前、利用中、及び利用後にユーザーの中で生じる知覚と反応



from [hcdvalue](#)

USER EXPERIENCE

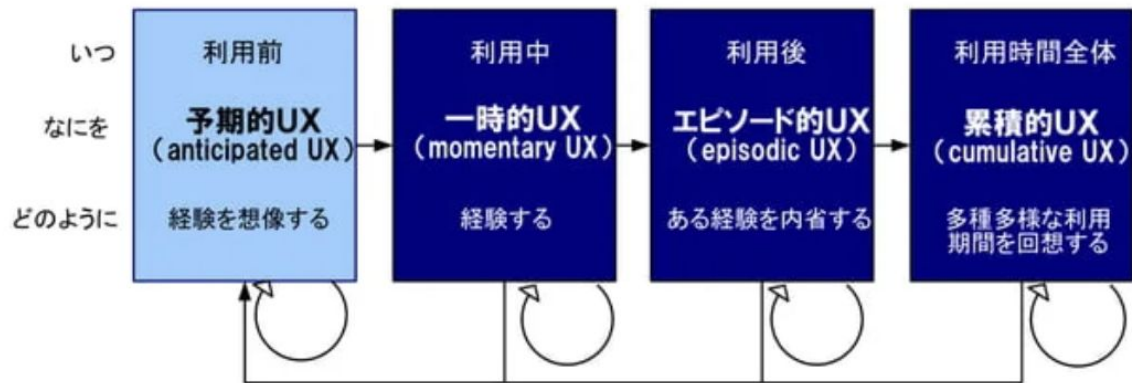
製品、サービス、システムを利用前、利用中、及び利用後にユーザーの中で生じる知覚と反応



ユーザの知覚及び反応は、ユーザの感情、信念、し（嗜）好、知覚、身体的及び心理的反応、行動並びに達成感を含む。

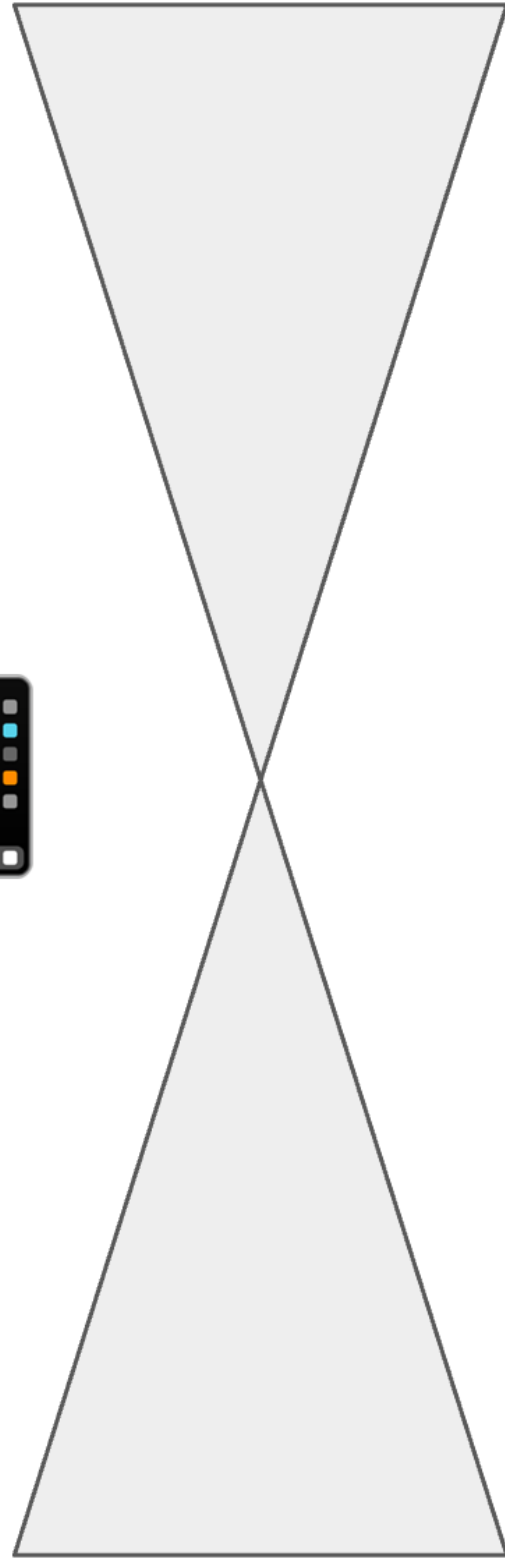
USER EXPERIENCE

製品、サービス、システムを利用前、利用中、及び利用後にユーザーの中で生じる知覚と反応



ユーザの知覚及び反応は、ユーザの感情、信念、し（嗜）好、知覚、身体的及び心理的反応、行動並びに達成感を含む。

ものすごく主観的



USER EXPERIENCE

UX DESIGN

SERVICE DESIGN

HUMAN CENTERED DESIGN

ISO9241 = 国際規格

システムの使い方に焦点を当て、人間工学やユーザビリティの知識と技術を適用することにより、インタラクティブシステムをより使いやすくすることを目的とするシステム設計と開発へのアプローチ。

人間が使いやすく、より良い体験をつくる方法

HUMAN CENTERED DESIGN

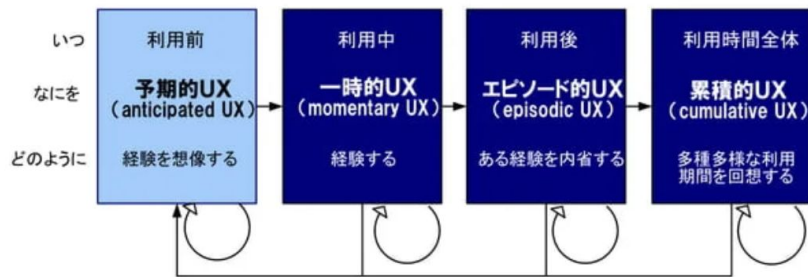
ISO9241 = 国際規格

システムの使い方に焦点を当て、人間工学やユーザビリティの知識と技術を適用することにより、インタラクティブシステムをより使いやすくすることを目的とするシステム設計と開発へのアプローチ

ナイスな体験を生むためのプロセス

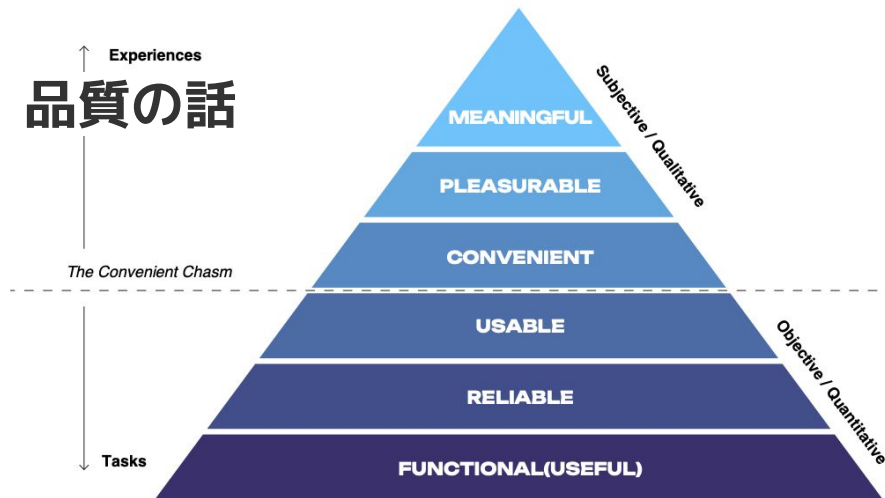
ナイスな体験を生むためのプロセス

時間軸の話



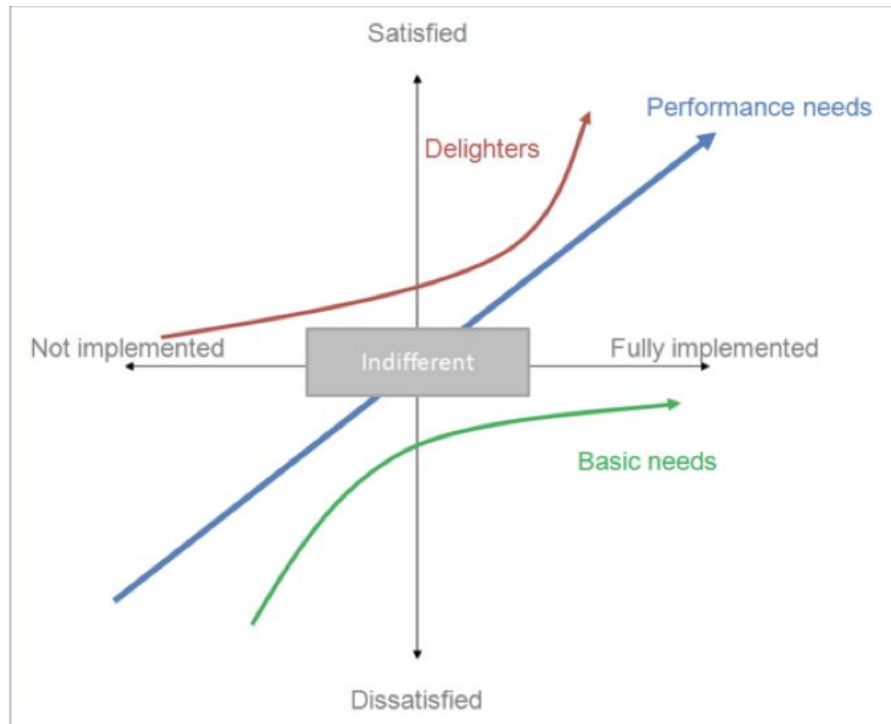
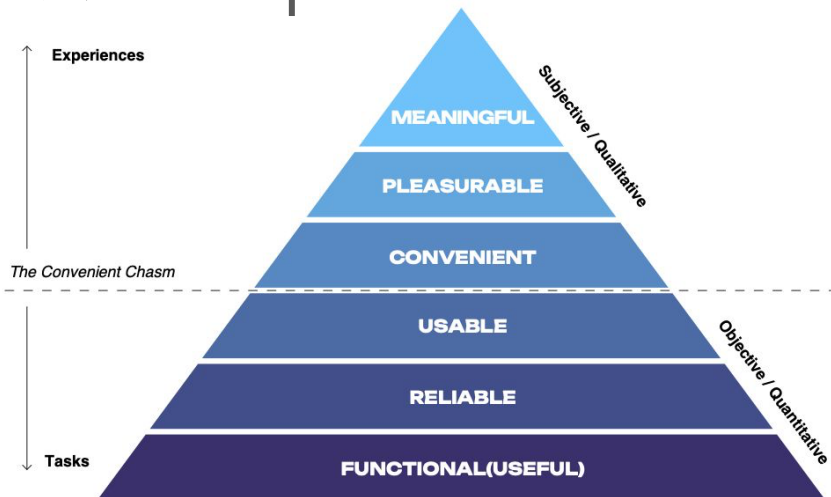
from [hcdvalue](#)

品質の話



ナイスな体験を生むためのプロセス

品質の話

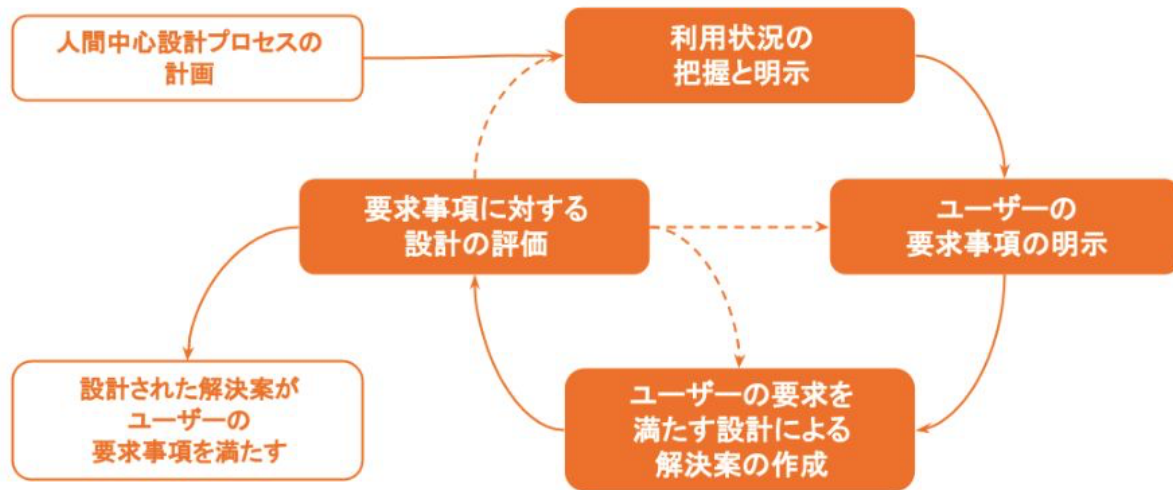


Kano Model

ナイスな体験を生むためのプロセス

Human Centered Design (HCD)

「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステムの人間中心設計に関する規格

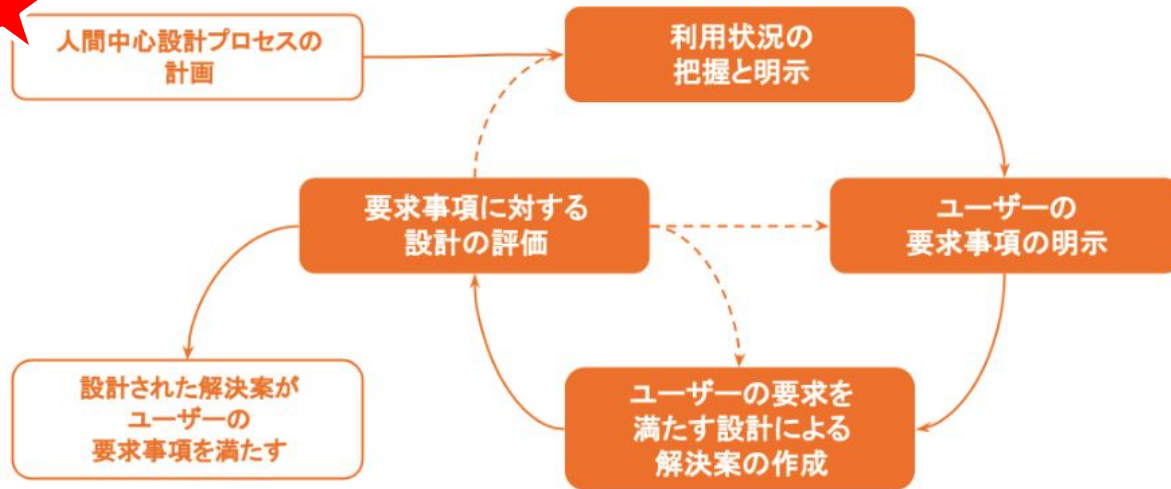


ナイスな体験を生むためのプロセス

Human Centered Design (HCD)

「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステムの人間中心設計に関する規格

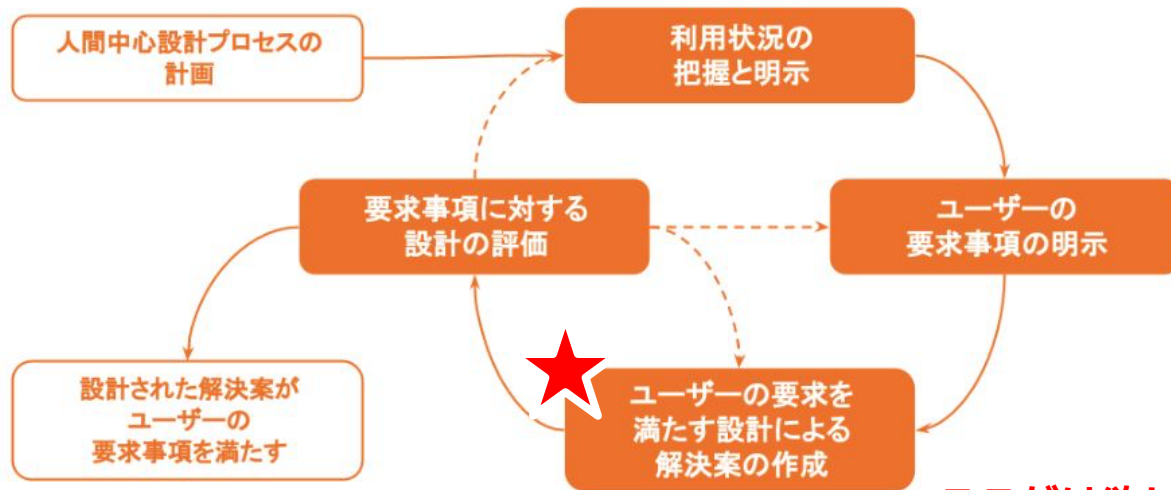
やると決める



ナイスな体験を生むためのプロセス

Human Centered Design (HCD)

「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステムの人間中心設計に関する規格

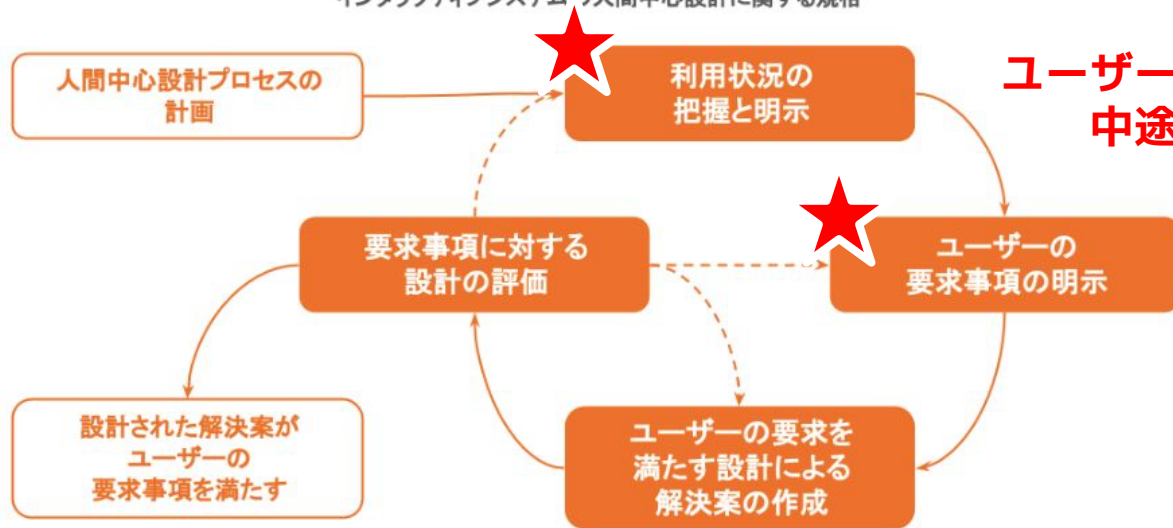


ここだけ欲しい！（よくある）

ナイスな体験を生むためのプロセス

Human Centered Design (HCD)

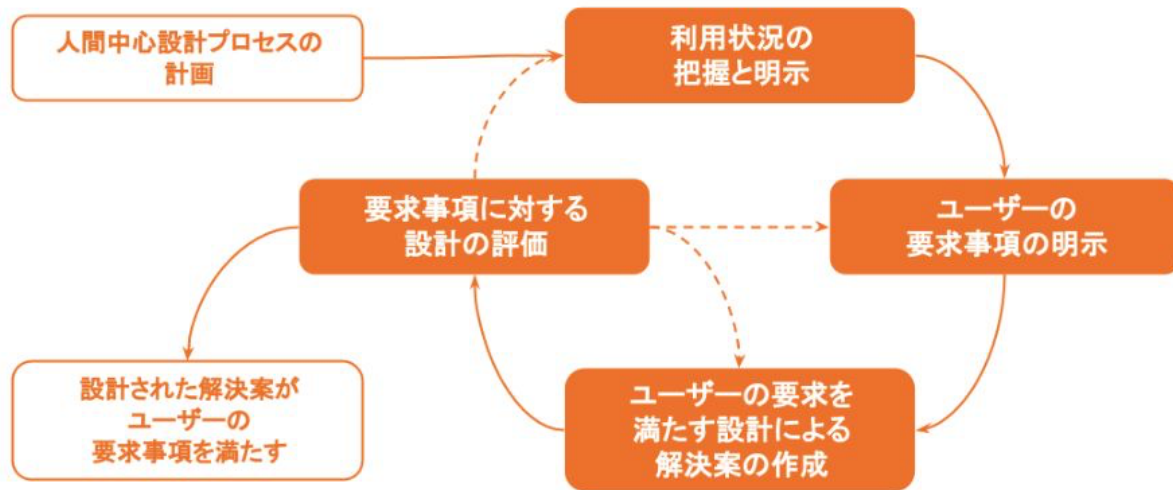
「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステム 人間中心設計に関する規格



ユーザーへの向き合い方が
中途半端・人任せ

ナイスな体験を生むためのプロセス が国際的に決められているのにやれてない

「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステムの人間中心設計に関する規格



ナイスな体験を生むためのプロセス が国際的に決められているのにやれてない

「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステムの人間中心設計に関する規格



でも . . .
本当にやっていいことがあるんでしょうか

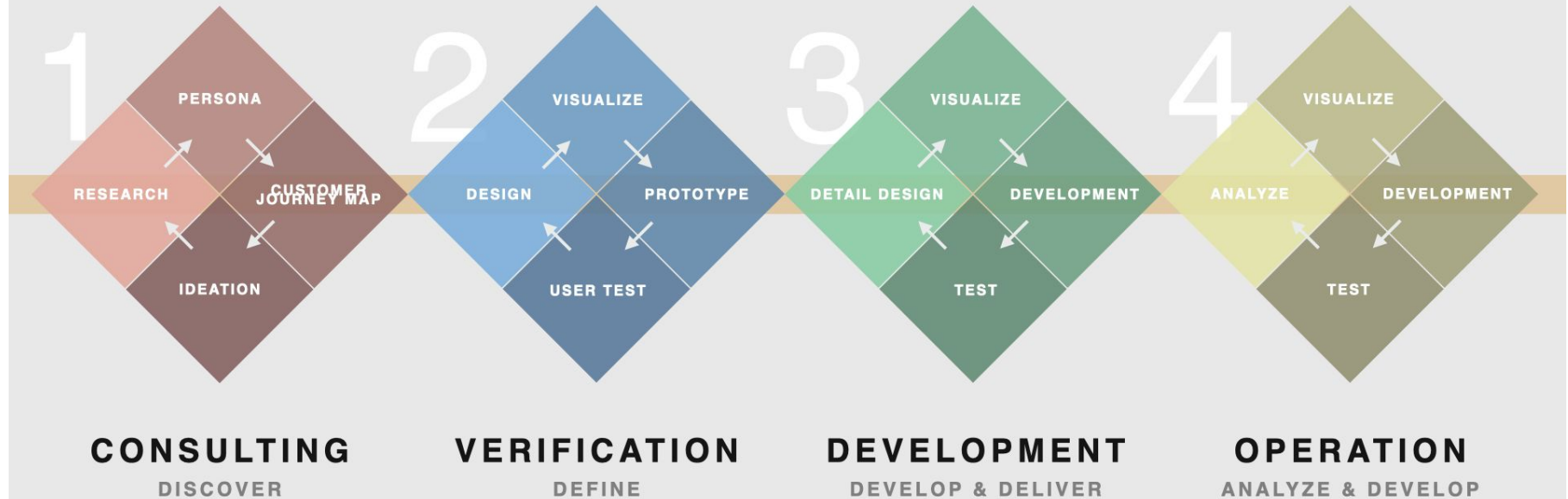


**GOOD DESIGN
AWARD 2020**

 **ゆうちょ通帳アプリ**



デザインプロセス





機能追加の経緯

2020年 2月



- ✓ 現在高を確認
- ✓ 入出金明細の確認
- ✓ グラフで収支を確認

2022年 1月

✓ 送金



3月

2023年

- ✓ 通常払込み・公金QR
- ✓ ATM入出金



2月

9月

2024年

✓ ことら送金



4月

- ✓ ゆうちょレコへの導線



アプリの登録口座数の推移

1,040万口座

283万口座

2021年 3月

481万口座

2022年 3月

745万口座

2023年 3月

1,000万
口座
突破!

2024年 3月



IMPACT

2024年3月 1000万口座・目標を大幅にクリア

MAU 70%以上を維持

事業者・システム・デザインの合同チームを結成

ユーザータッチポイントを効果的に利用しマーケティングコストを最小に

ユーザーが利用しない余計な機能開発工数を大幅に削減

UXの向上によるプロダクト成果だけでなく

ROIの向上といったビジネス成果も達成

IMPACT

ゆうちょ銀行 システム開発部 山口さん

開発当初からシステム部門もメンバーに加わり、ユーザー目線を第一に考えてチーム全員で試行錯誤しながら作り上げてきました。特にデザインについては、私にはない観点で指摘をいただくこともあり、今後のアプリ開発を進めていく上で貴重な経験になりました。

NTTデータ 金融事業部 西川さん

フォーデジットの方々が「ユーザーだったらどう感じるか」ということを突き詰めて発言されるところを見て、その視点の重要性に気づかされました。私自身、今まで開発者目線になってしまいがちだったので。また、3社のチームで作り上げていくというところに、とても大きな達成感がありました。

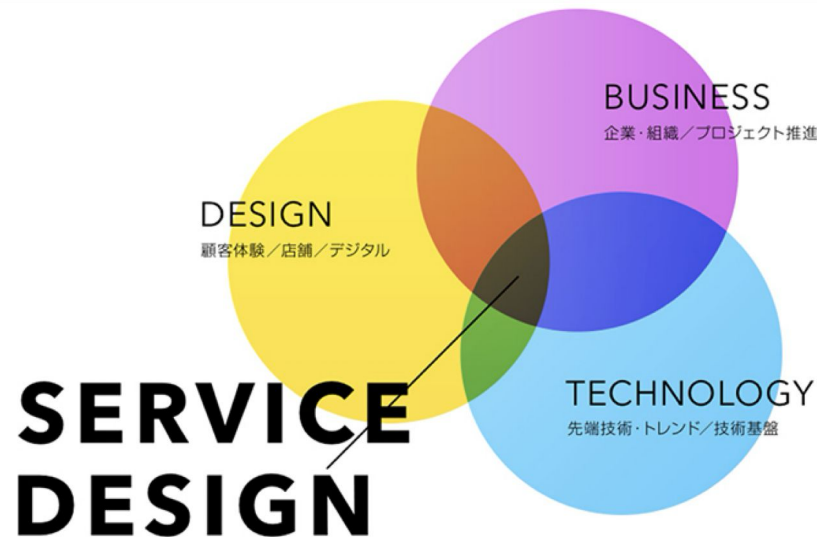
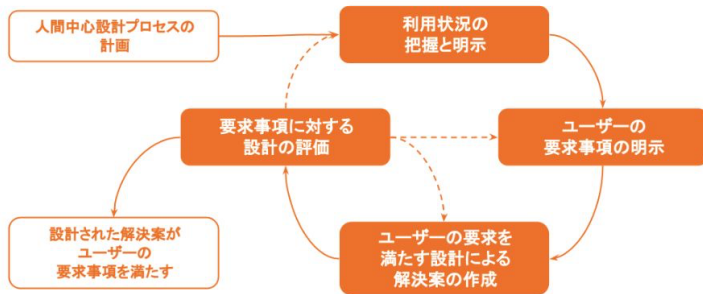
ゆうちょ銀行 デジタルサービス事業部 有馬さん

フラットな関係性でいられたのは、チームのみなさんの熱意を感じられたからではないでしょうか。納得するまで提案する、信念を通すという熱意。そういった空気がプロジェクトチーム全体に広がったことで、それぞれの立場や会社の間の壁が取り除かれ、より良いものを作ることにつながったように思います。

ナイスな体験とビジネス成果を生む

Human Centered Design (HCD)

「ISO 9241-210」で国際規格化されている
インタラクティブシステムの人間中心設計に関する規格



Web Design から Service Designへ

(based on Human-Centered Design)

WEB 30年史からこれからを考える



note: WEB 30年史

1995～

年	世界の利用者数	登録サイト数	備考
1995	約 4,480 万人 Internet Live Stats	約 2.4 万サイト Internet Live Stats	ブラウザ戦争期、情報系ポータルが台頭
1997	約 1.21 億人 Internet Live Stats	111 万サイト超 Internet Live Stats	Yahoo!、AltaVista など検索ポータル全盛
2007	約 12.2 億人 World Bank Data	約 1.5 億サイト (InternetLiveStats 推計) Internet Live Stats	

- ・ 一方的な発信が主流
- ・ 広告的利用用途
- ・ 技術的な発展と共に表現の進化

2001～

- ・ 技術的な発展と共に表現の進化
- ・ FLASHの台頭
- ・ 広告収益性の高さ
- ・ 制作単価の高騰
- ・ 煌びやかで広告表現重視の Web Design

2008～

- ・ リーマンショックによる広告費の削減
- ・ ROI / CROを重視
- ・ 解析
- ・ ABテスト
- ・ iPhone登場によるFLASH終了
- ・ HTML5による標準化

2012～

- スマホおよび通信技術の進化
- アプリマーケットの普及
- SNSの普及
- クラウド
- SaaS

→ オムニチャネル

ファクト	出典
小売購買者の 73 % が“オムニチャネル”で、平均 6 タッチポイントを経由して購入 UniformMarket	UniformMarket 2025 統計
Google 調査では 82 % のスマホ利用者が店内で検索行動（マイクロモーメント） Google Business	Think with Google
Salesforce「Connected Customer」：B2C 消費者は平均 9 チャネル、B2B では 11 チャネル を併用 AppExchange	
SNSが購買に影響する日本ユーザは 58 % 、世界全体で口コミ信頼度 88 % Nielsen	
Deloitte 2023 消費者調査：スマホ 1 日当たり 3.8 時間、その 45 % をアプリで過ごす Deloitte United States	
Adobe デジタル経済指数：2023 年オンライン購入の 51 % がモバイル経由 Investopedia	
McKinsey 2021：B2B 企業の 2/3 が対面よりデジタルセルフサービスを好む と回答 McKinsey & Company	

2016~

User Experience

2018~

User Experience

UX Design

Communication Design

Design Consulting

2020～

- ・ ノーコード / ローコード による民主化
- ・ SNSによるWEBサイト不要化

2024～

- ・ **AI 時代のWEBサイト**

2024～

- ・ **AI 時代のWEBサイト**
 - ・ **Google検索ではなく、AIで聞く行動パターン**
 - ・ **人間がWEBサイトを見ないケースの増加**
 - ・ **AIが読みやすいサイト構造（AIO）**

仮説

Web サイトは

AI 用ソース

ブランド体験

チャネルゲート

の3レイヤーに役割分担していく

仮説

しかし、そんなに早く変わらない。
当面は、現在のベストを見つける必要がある。

反証ポイント

Google 検索シェアはなお **89.7 %** (2025 年 3 月, Statcounter) StatCounter Global Stats

AI 回答の誤情報・幻覚問題が依然深刻で信頼を損なう (The Verge 2024) The Verge

Morning Consult 調査：生成 AI を「信頼できる」と答えた人は **10 %** に留まる Morning Consult Pro

AI データスクレイピング訴訟が進行し法的リスク大 (Reuters, 2024) Reuters

ユーザー中心のUXデザインからはじめる

Web Design to Service Design

(based on Human-Centered Design)