

【成果報告】デザインスプリント実践研究会

2021年4月15日

アジェンダ

1. 当研究会の活動マニフェスト
2. デザイン思考による実践形式の活動
3. チーム活動報告サマリー
4. 振り返り

当研究会の活動マニフェスト



活動方針

コロナ禍の影響に伴うオフライン開催や分科会活動が困難になった事を踏まえ、当初想定から若干の軌道修正を行い、以下の方針で実施。

「分科会活動を必要とせず、全体会の中で完結する形で、デザイン思考のエッセンスを理解・実践する」する構成を目指した。

- ✓ **レクチャ形式**でのデザイン思考の基礎知識共有・理解。
- ✓ **ワークショップ**を通じた知識の定着。
- ✓ **テーマ/課題設定から始まる一連の活動を実践** & 活動後の振り返りを通じて、今後の仕事に活かせる経験を取得。

世の中の変化

ビジネスの「デジタル化」の波

- ✓ インターネットの普及→クラウドの普及→スマホの普及
- ✓ デジタルマーケティング、AI、FinTech、IoT など



顧客の体験価値を重視したサービス創出を目的とし、
そのサービスを実現する一連の顧客体験をデザインする行為と
優れたサービスを生み出す、新たな価値創出を目指す動き

活動の3つの軸

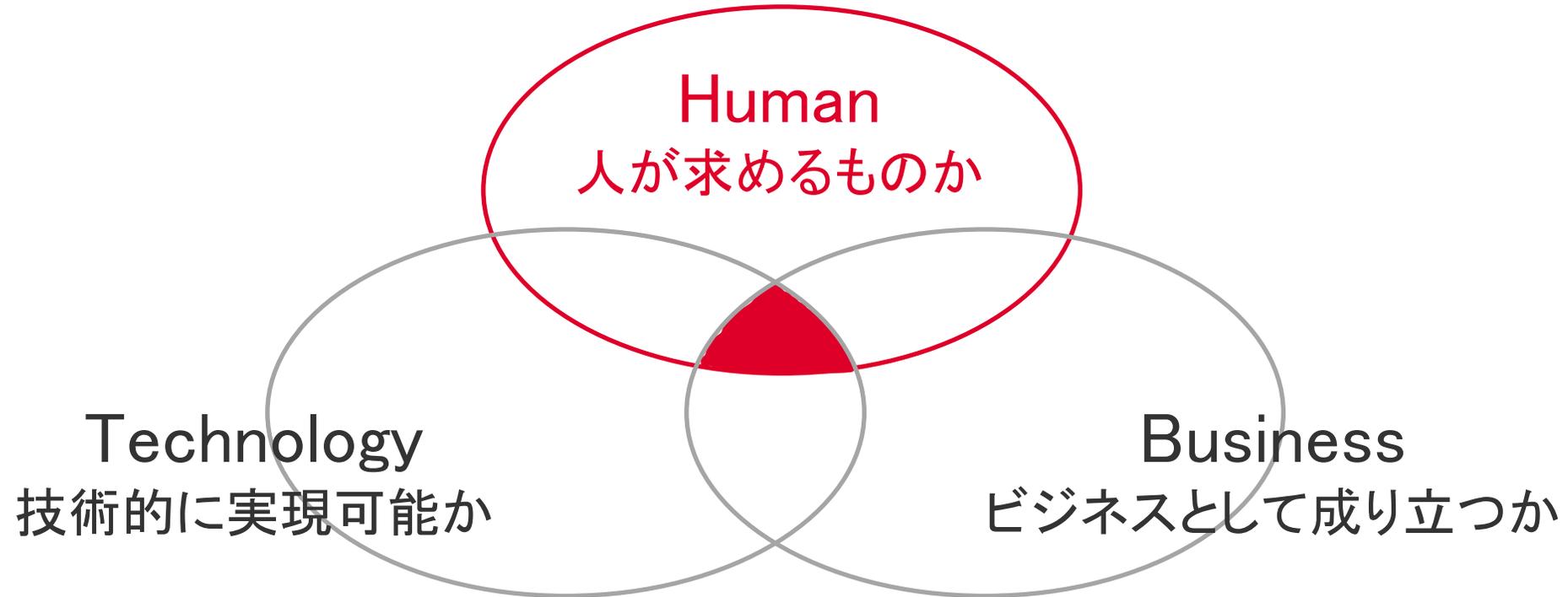
人間中心

顧客体験

リーン思考

人間中心アプローチで顧客体験に焦点を当て洞察し、
リーン思考による実践型で進めること

人間中心アプローチ



顧客体験

課題「多くの子どもはMRI検査を怖いので泣き叫ぶ」: GE社の事例



 **通常のアプローチ**
鎮静剤を注射する

医師と子どもの親の問題を解決しているだけ。

 **人間中心アプローチ**
検査 = 楽しい冒険

子どもの問題を解決

リーンスタートアップ

観察 → 発見 → 仮説 → 実験 → 検証



予算・時間・人員



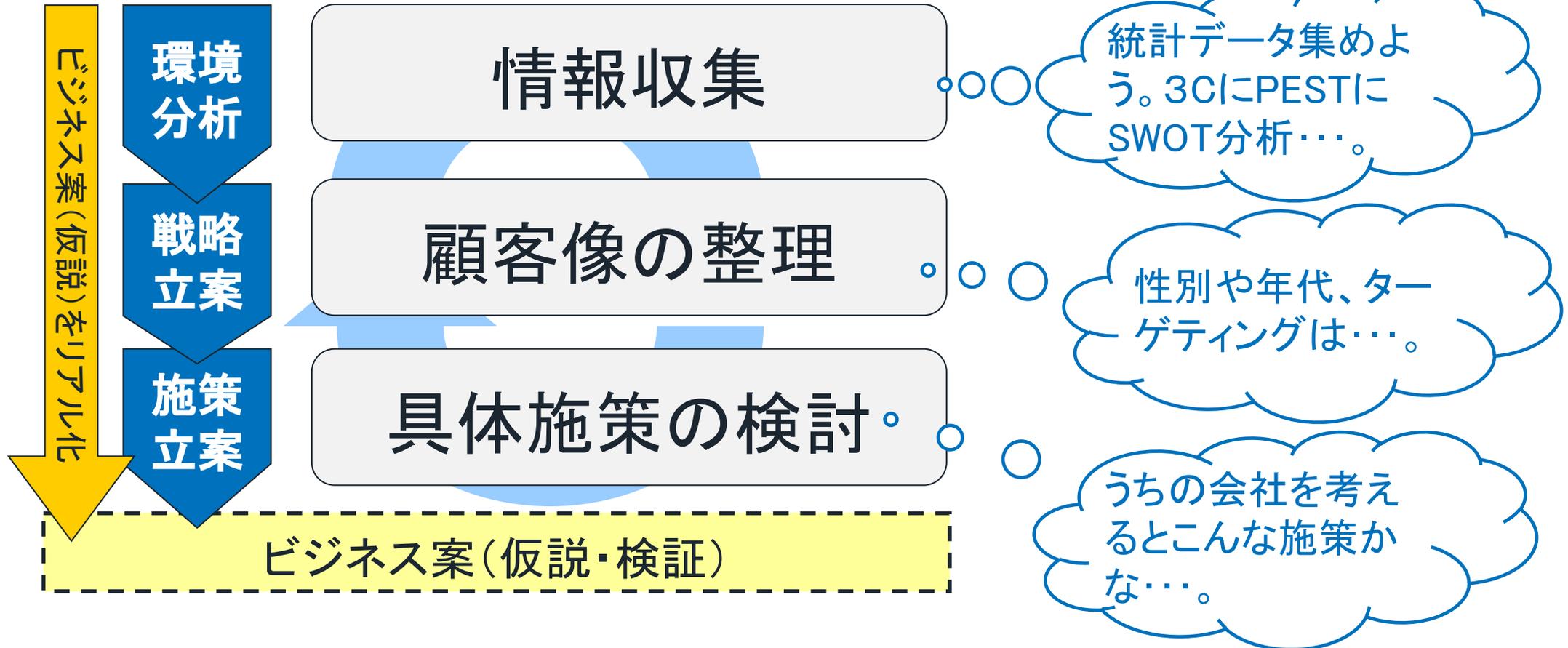
最小の単位で投入

デザイン思考による実践形式の活動



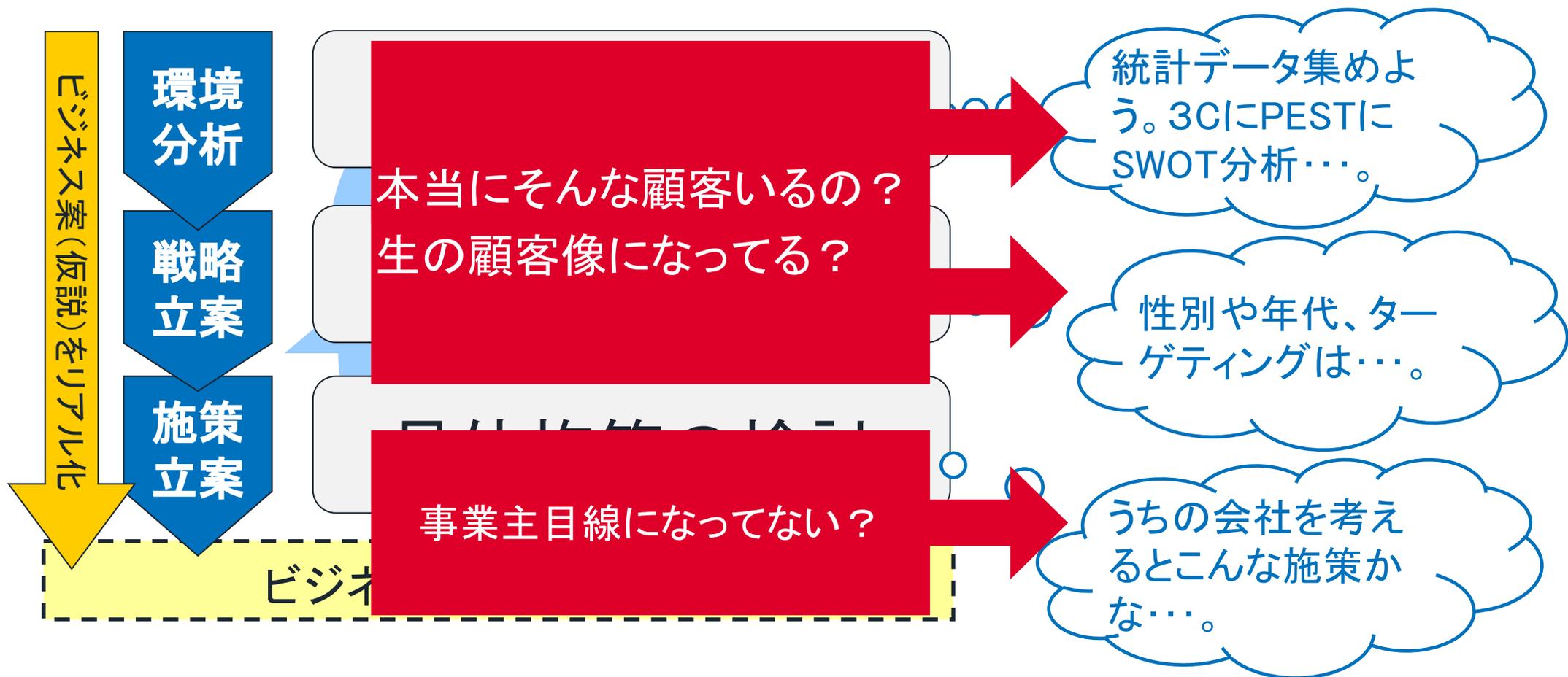
よくある

プロセス思考アプローチ



よくある

プロセス思考アプローチ



ビジネスでホットなテーマ

既存の
改善

新たな顧客の体験価値



デザイン思考の導入・活用が効果的

デザイン思考

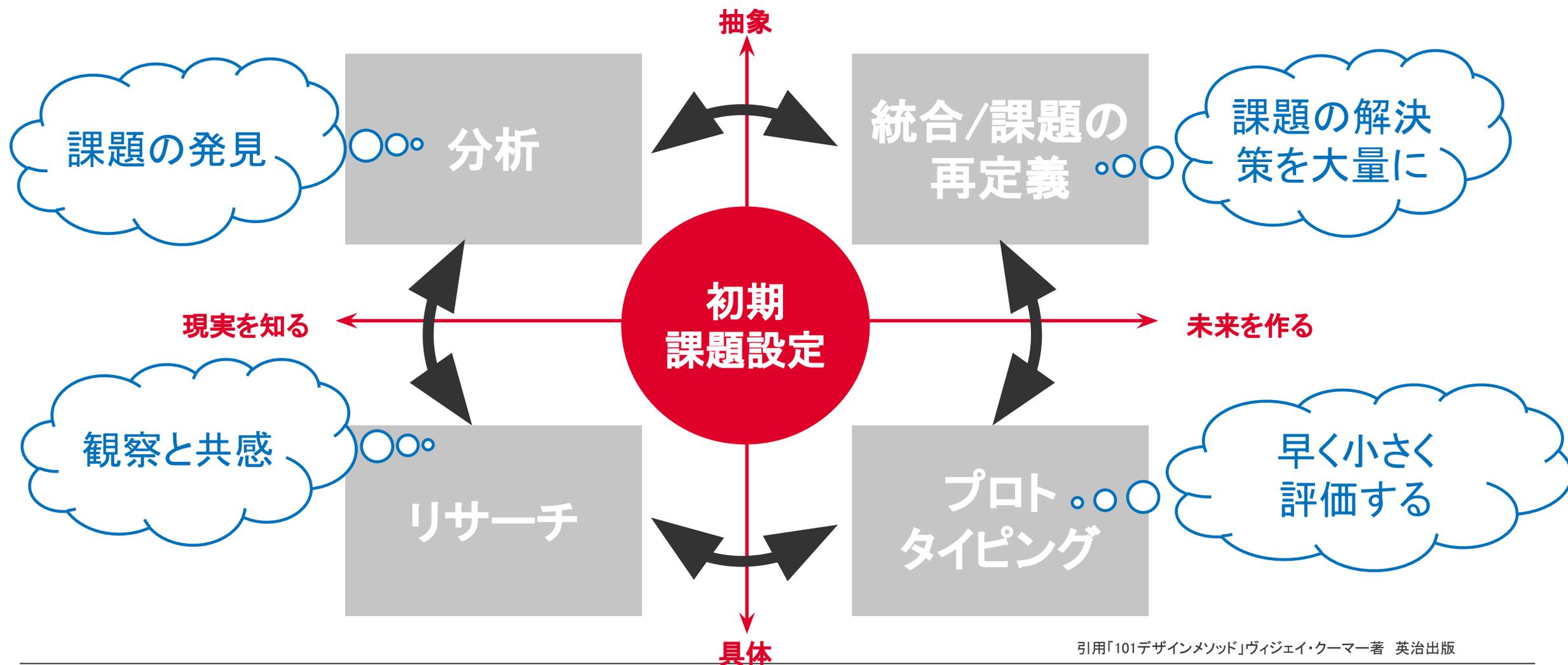
人間中心デザインに基いたイノベーションを起こすための、主として非デザイナーを対象とした発想法である。

目的の1つとして、デザイナーの発想法やツールを誰でも使えるようにすることで、幅広い問題解決を可能にすることがあげられる。

ここで言及されるデザインとは、見た目の色合いといった表現に限定されるものではなく、現状をよりよいものに変えていくという広義の意味でのデザインである。

(Wikipedia)

デザイン思考アプローチ



引用「101デザインメソッド」ヴィージェイ・クーマー著 英治出版

サービスデザインの定義

「サービスデザイン」には顧客体験、イノベーション、コラボレーションの要素についてこれら全てが関連付けされ、含まれています。

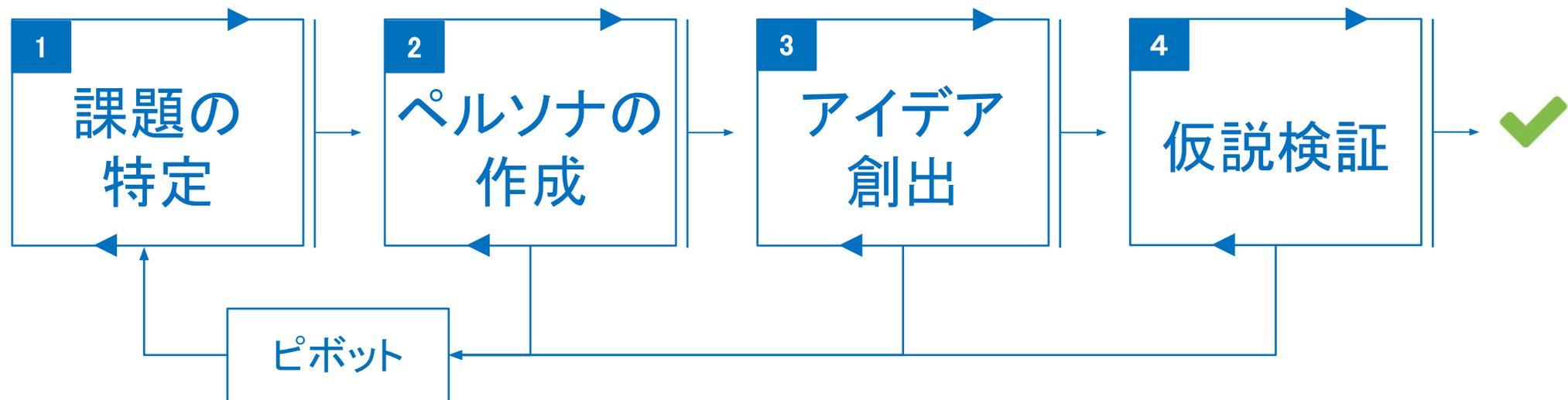
書籍「THIS IS SERVICE DESIGN DOING」では、ソーシャルブックという位置づけであることから2016年半ばにはサービスデザインを実践しているサービスデザイナー約150人にヒアリングを実施しました。その結果も最も多かった定義は次の内容でした。



**サービスデザインはデザイン思考を軸に創造し、
サービス改善と新サービスの設計に人間中心の考え方で
推進することである。**

実践ステップ

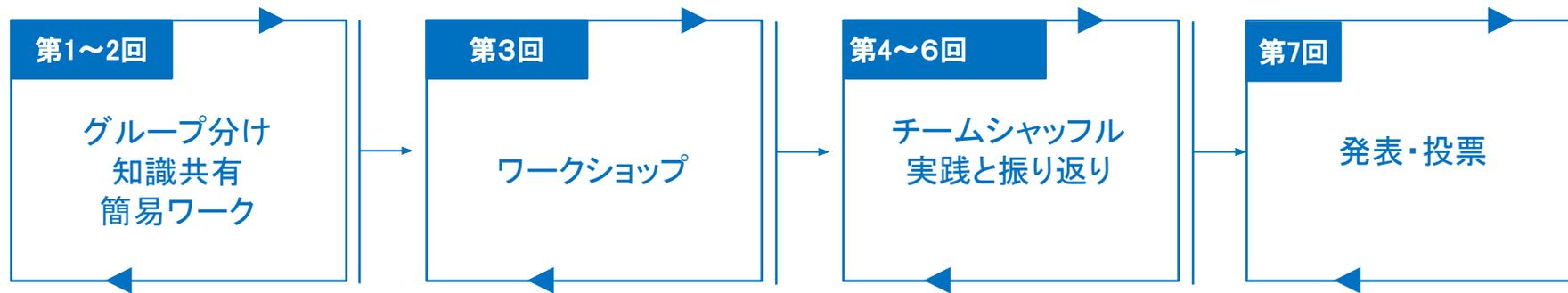
デザイン思考で顧客の課題を特定し、ターゲット顧客を定め、リーンスタートアップで「早く小さく検証」する。見込み顧客との会話を試み、アイデアを見つけ、その仮説を検証しながらマーケットニーズに行き着くことを実践形式で目指す取り組みです。



チーム活動報告サマリー



活動の流れ



- フルリモートで開催。
- 作業を円滑に進めるためのコラボレーションツールとして「miro」を活用。
- 最後の実践編では、アイデアの最終化/ブラッシュアップを経て、研究会最終回で成果発表 & 投票。

チーム編成

- (敢えて) **少数精鋭**
 - ✓ 6名前後のチーム編成
 - ✓ ディスカッションの活性化
 - ✓ 全員で手を動かす
 - ✓ 「黙って座って聞いている」は許されない(!)

- (敢えて) **異業種混合**
 - ✓ 社内では味わえない体験を！
 - ✓ 社内では生み出せないアイデアを！

miroの活用

- ワークショップや実践を進める際のオンラインツールとしてmiroを活用。
 - ワークを行う際のフォーマットを幹事側から提供。
- ・ 全グループが1枚のボード上で作業。「他のチームはどんな事を考えているのかな」といったチラ見を可能 & 推奨に。
- ・ 自己紹介や研究会全体の案内といった情報も集約。「miroだけ見ておけば良い」運用とした。

活動成果のご紹介

実際のmiroボードを表示しながらご紹介させていただきます。

振り返り



活動の振り返り

課題設定、アイデア創出・評価の難しさといった、進め方の難しさといった声の他、リモート開催固有の課題なども声とした挙があった。

miroへ記入された実際の振り返りメッセージをご紹介します。