

IT技術者のためのイノベーション・デザイン

—解決デザイン編その3—

https://satoyoshiharu.github.io/innovation_design/

振り返り

2

まずこれまで見てきたことを振り返ります。

「ドリルを買いにきた人が欲しいのは、ドリルではなく『穴』である」



WHAT
課題解決、目的
価値



HOW
手段
技術

3

技術というHOWは、手段であって、お客様はそこには関心がありません。
顧客の視点に立てば、価値はHOWではなく、どういう課題を解決するかというWHAT
で決まります。

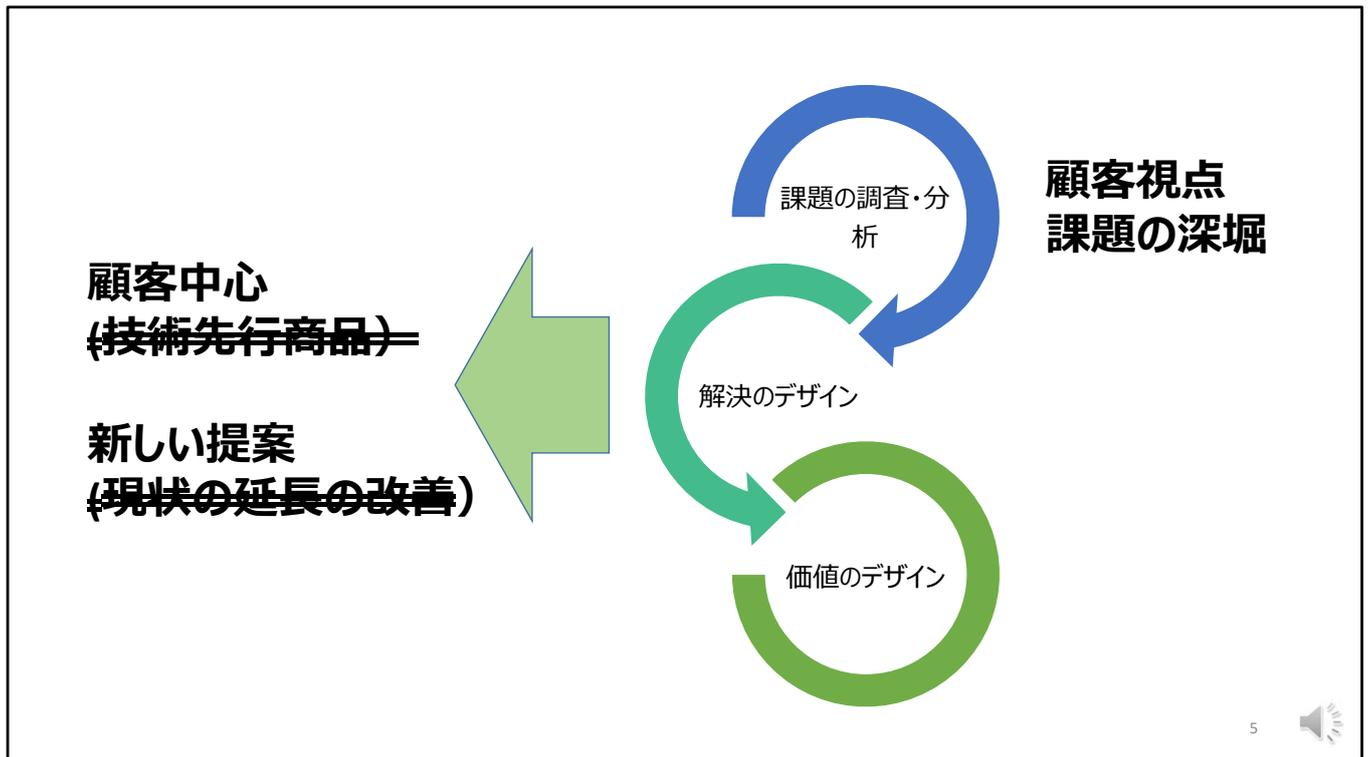
顧客の言うこと != 顧客の本当の目的・課題

ヘンリー・フォード曰く、「顧客に欲しいものを聞いたら、『もっと速い馬が欲しい』と答えるだろう。」

スチーブ・ジョブズ曰く、「人は欲しいものがわからない。これだろう？と言われて初めてそれが欲しいとわかる。」「人が本当に欲しいものを見つけるのが、あなたの仕事だ」

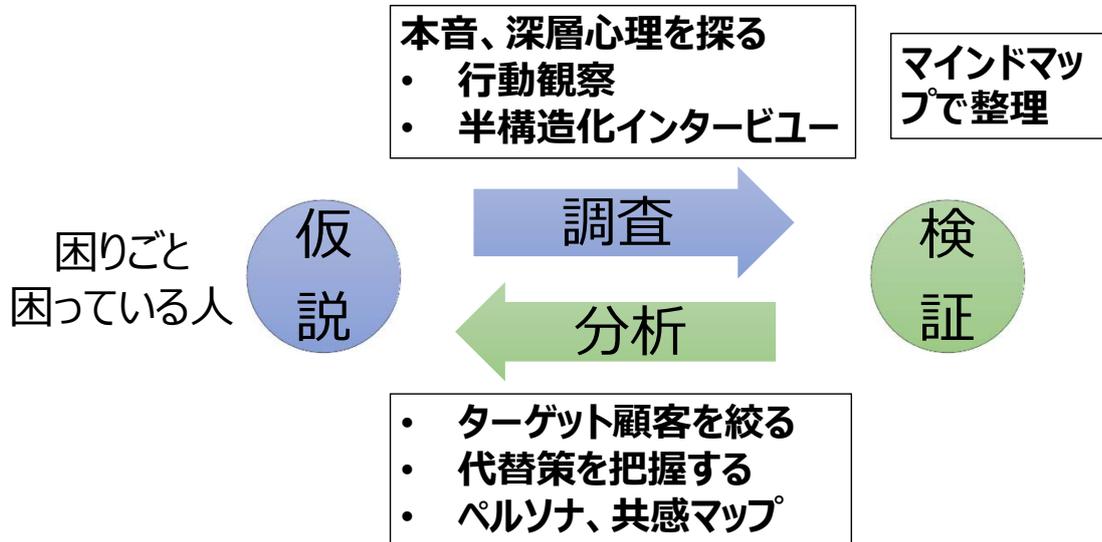
4

新しい解決策を提案するとき、人々から話を聞いてはだめです。人々が言語化できるのは、すでにある解決策の延長にあることだけだからです。人々が言語化できないことを発見しなければなりません。人々が本当に欲しいものを見つけるのは、リーダーの仕事です。



3つのフェーズ、課題の調査分析、解決のデザイン、価値のデザインを、やることを明確に分けて、この順番でやることで、顧客視点を一貫して維持し、新しい提案を生み出すことができます。課題の調査・分析フェーズで、100%顧客目線を持つことでその後一貫してそれを維持し、技術先行商品の罠を避けます。また、最初に課題を深堀することで、現状の延長の改善に陥らずに新しい提案となるようにします。

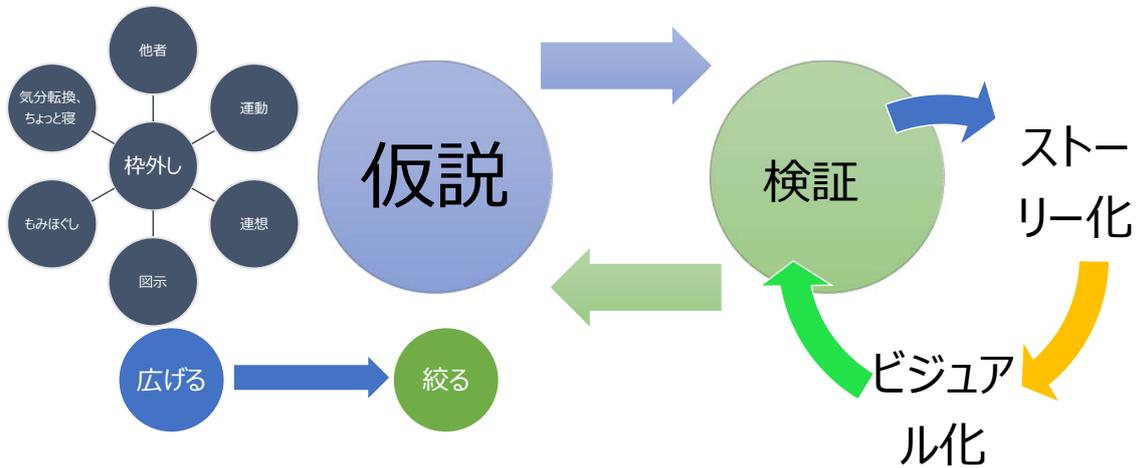
課題の調査・分析



6

課題の調査分析は、困りごとと困っている人に関する仮説を立てては検証することの繰り返しです。仮説を検証するために、調査をします。検証した結果を分析して、再度仮説をたてなおします。調査には行動観察、インタビューなどのテクニックがありました。分析には、ターゲット顧客を絞る、代替策を把握する、ペルソナ、共感マップなどの手法がありました。

解決デザイン



7

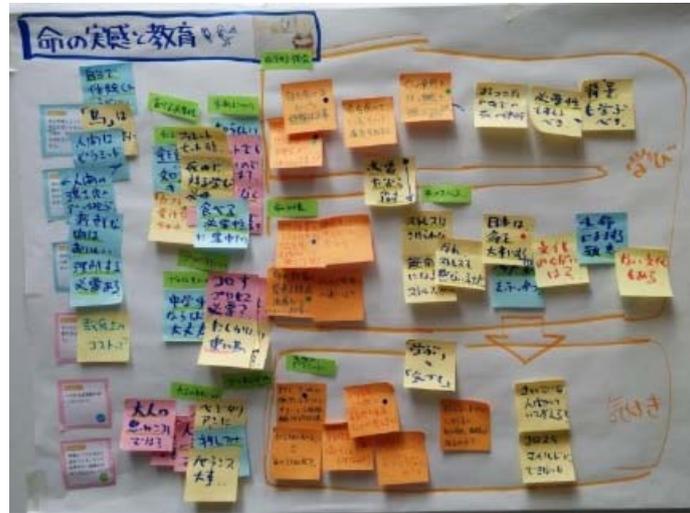


以上、解決デザインの概観です。解決策の仮説を立てては検証することを繰り返します。仮説を立てるときは、まず広げてから搾ります。広げるために使える発想法テクニックはいくつかあります。いい解決策を絞り込んだら、ストーリー化とビジュアル化で解決策を具体化し、検証します。

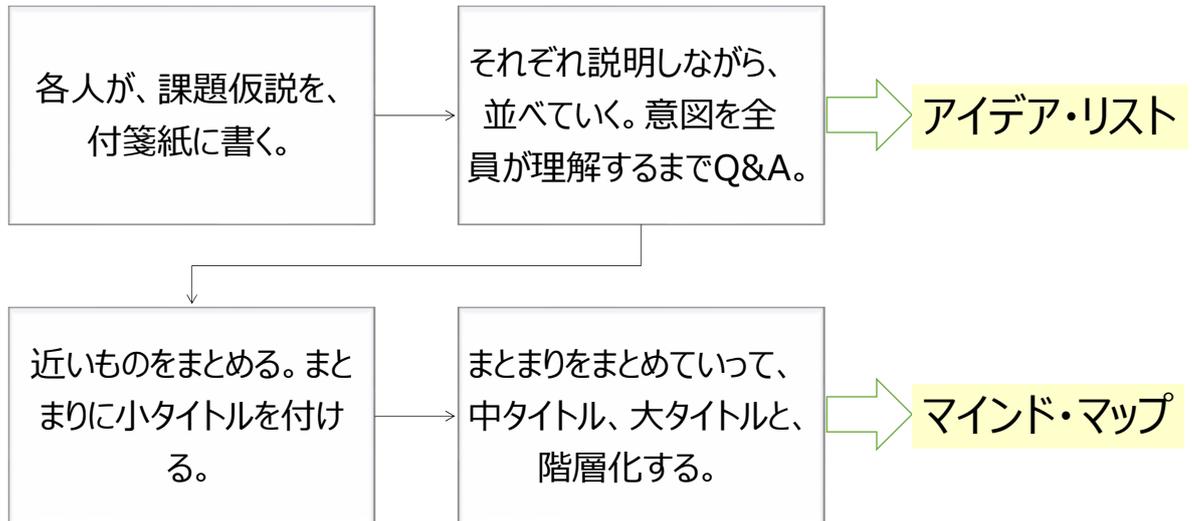
今日のゴール

- 発想法の練習で、頭をもみほぐしました。ここで、チーム課題に戻り、KJ法でチームの解決策仮説マインドマップを作成します。
- 以前、課題を立てるときにKJ法やりましたが、今度は課題を解決するためのブレストです。

復習：K J法ブレインストーミング（川喜田二郎）



復習：K J 法ブレインストーミングの手順



復習：K J 法の注意点

- K J 法は、アイデアを自由に出し合うことがゴールなので、他人のアイデアを批判してはいけません。
- 他の人のアイデアに触発されて違うアイデアが出たら、随時、説明しながら、追加します。**(右脳の連想による発想)**
- 階層化の過程でも、新しいアイデアが出れば、随時、追加します。全体的に眺めると、見逃しや、新しい視点などに気づきます。**(視覚による空間認知の利用)**

解決デザインの演習 1

解決策仮説のマインドマップ

K J 法で解決策仮説展開

まず、個人で、チームの課題に関して、解決策アイデアを出す時間を取ります。
(30分)

- スマホのメモアプリを準備して、思いついた解決策をメモしてください。解決策として、理想状態でも、実装手法でも、なんでもいいです。制約をつけないで考えてください。
- 一人 K J 法、マンダラート、しりとり、バックキャストिंग、オズボーン、散歩など、これまで紹介した手法のなかで、自分に向いていると思うものを使ってください。
- 詰まったと思ったら、10 分間ほど、机を離れて、**考えながら**、部屋の中でストレッチしたり歩いたり、台所に行ってコーヒーを入れたり、トイレにこもったり、いたずら書きをしたり、あるいはメモアプリを入れたスマホを持って外の空気を吸いに出かけてください。ただし、ゲームや音楽やSNSは、考え事を中断してしまい別の刺激になるのでダメ。

K J 法で解決策仮説展開

チーム作業に入ります。

1. リーダーは、解決策仮説というタイトルで、GitMindのファイルの一つ作成して、チームメンバーをcollaboratorsとして招待してください。
2. ブレークアウトルームに別れ、以下の作業をやってください。
3. チームメンバーが、解決策アイデアを説明し、ルートに追加していきます。それを終わったら、全員の解決策仮説のアイデアリストとなります。
4. チームで議論しながら、似たものをグループ化してタイトルをつけることを繰り返し、階層化し、マインド・マップとします。
5. スタログのチーム名フォルダーに、GitMindファイルのLinkを提出してください。

GitMind

- Chromeで、<https://gitmind.com>にアクセスします。日本語を選択しておきます (Firefoxだと動的に日本語にできない)。
- すでにChromeでloginしていなければ、Googleアカウントで入ります。



15

まとめレポート

- 以下を文章にして提出してください。
 - チーム内で、自分のアイデアや意見を出せましたか？
 - 意見を出すことにためらったとしたら、そのときにどう思いましたか？