

NXT ENGINEERING

IoT×デザイン思考ワークショップ

Day 2

Design Thinking 1

発見、定義

Welcome back!

本ワークショップでは今後のプログラム改善やレポーティング、広報などのため
写真や動画の撮影をさせていただきます。撮影 NG の方はスタッフまでお申し出ください。

PART 1

イントロダクション

NXT ENGINEERING（ネクスト・エンジニアリング）とは

ビジョンデザインと
デザイン思考による
新しいサービスを考えるための
プロセスを学ぶプログラム

プログラムの目的

これからの不確実性の高い社会で
必要とされる 3 つの“考え方”を身に付ける

1. 自ら問いを立てる
2. 創造的な解決策を見つける
3. 試作を繰り返しながら考える

3つの「考える方法」

ビジョン思考

未来を構想し、
現状とのギャップから
課題を定義する

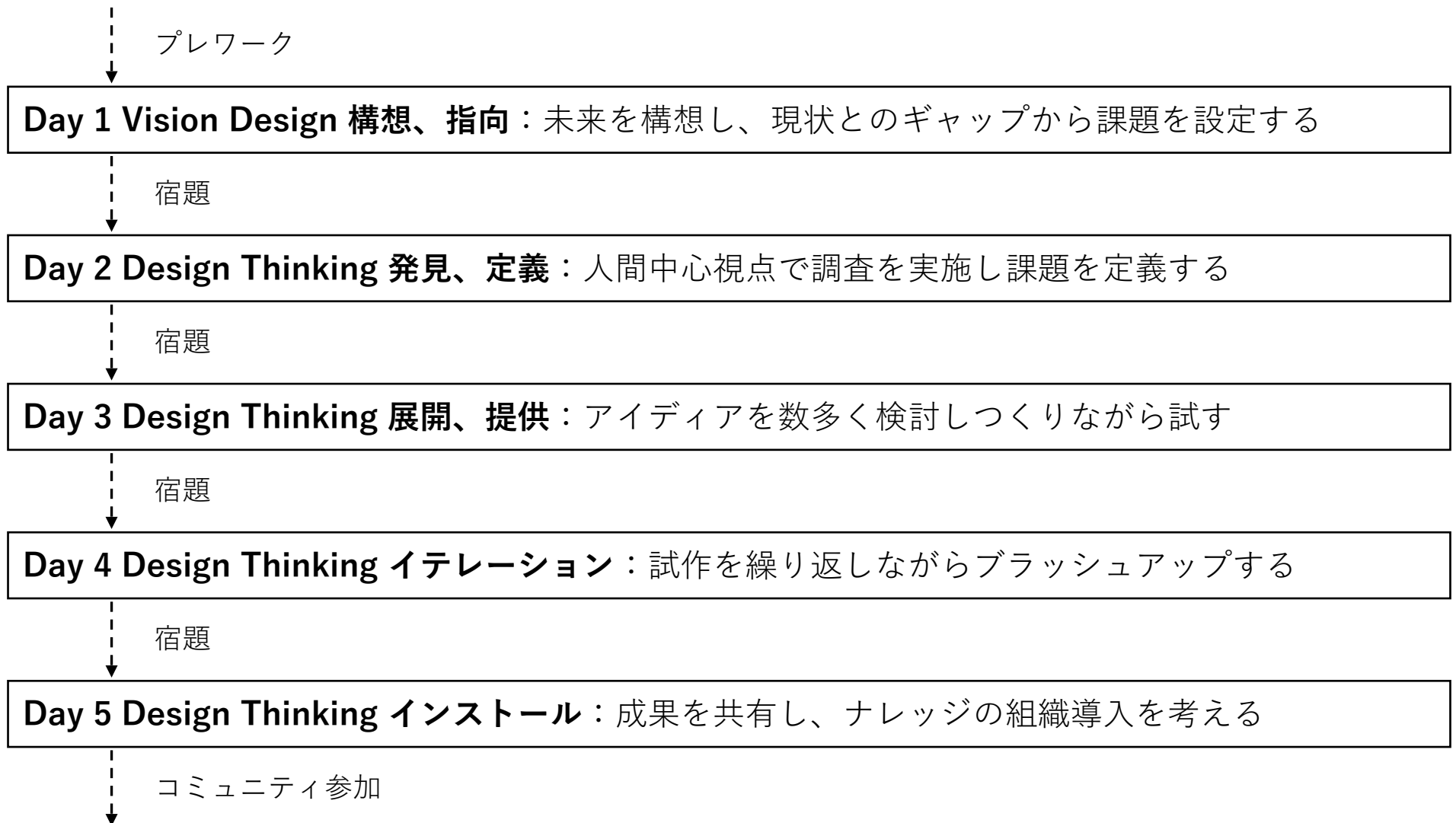
人間中心思考

人間中心の視点で
取り組むべき課題を
定義する

プロトタイプ思考

つくって試しながら
解決策を探す

プログラムスケジュール



Day 2 のプログラム概要

Part 1 イントロダクションー プログラム全体の目的と1日の流れを理解する

プログラム概要の紹介、チェックイン

Part 2 ワークショップー ユーザーを広く、深く知り課題を定義する

振り返り・宿題の共有、ユーザーリサーチワーク、ユーザーモデリングワーク、課題定義ワーク、宿題の確認

Part 3 ジャーナリングー 1日の学びと気づきを記録する

ジャーナリングワーク、チェックアウト

施設案内

- プログラム実施中は入退室は自由です。
配布するカードキーをご利用ください。
- トイレ休憩等は適宜ワークの途中などでもお取りください。

Check-in

今のご自身の状態や
感じていることをおひとりずつ
お話してください

Part 2


ワークショップ

ワークショップの心得

1. 話しながら考える、書きながら考える
2. 「Yes, and...」を意識して会話する
3. 拡散と収束を意識して話し合う

ワークのコツ

1. 太く大きく書く



2. 書きながら考える



3. 捨てる前提で書く



Photo by Kelly Sikkema on Unsplash, Photo by Kaleidico on Unsplash, Photo by Nathália Rosa on Unsplash

振り返り・宿題の共有

前回のワークの内容を振り返り、
宿題の内容をチーム内で共有します

【キーアクティビティ】

前回の振り返り・宿題の共有



Total 25 min.

前回の振り返り・宿題の共有

ワークを始める前にまず**前回は振り返り**ます。
次に、**宿題の結果**をチームでシェアします。

1. キックオフワークを振り返り、
自分とメンバーの**チャレンジ**を確認する（チーム・3分）
2. 始めるにあたっての**疑問がないか**を確認する（チーム・3分）
3. **宿題の結果**をチームでシェアしてください。（チーム・15分）





ユーザーリサーチワーク

ユーザーにインタビューを行い、
実際のユーザーが置かれた状況や価値観への
理解を深めます

【キーアクティビティ】

仮説のカスタマージャーニーマップの作成 /
インタビューシナリオの作成 / 役割分担を決める / インタビュー



Total 105 min.

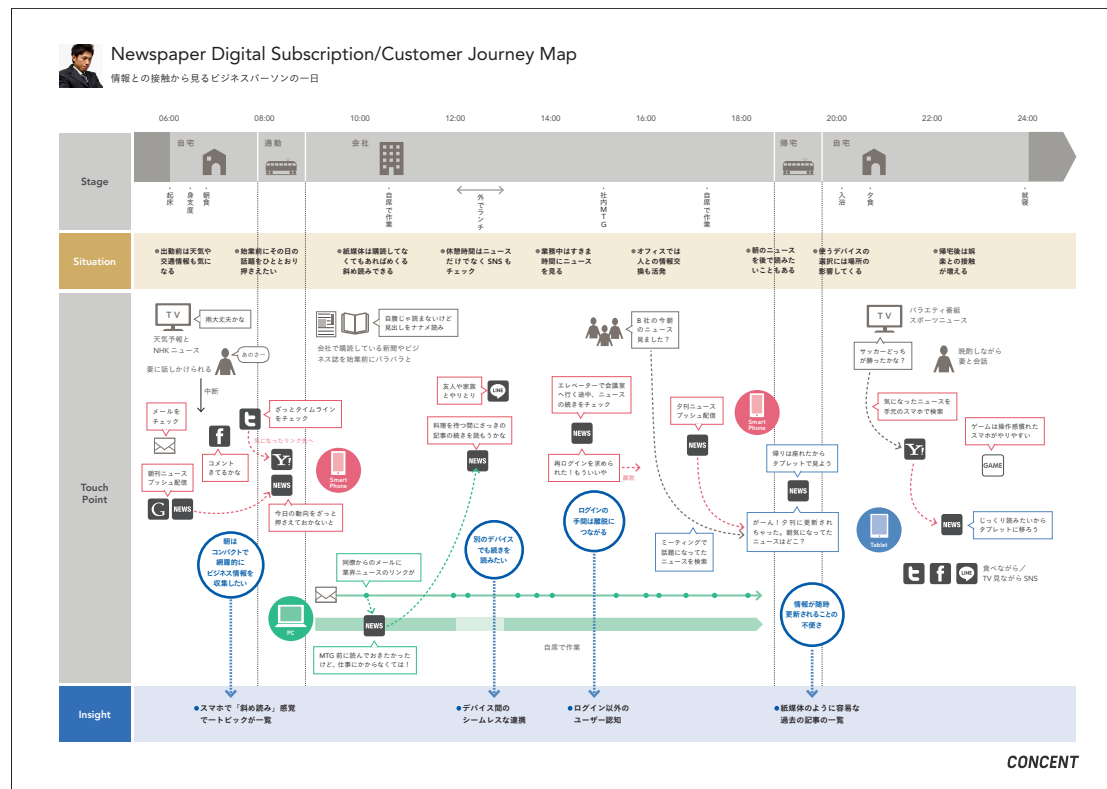


仮説のカスタマージャーニーマップの作成 / インタビューシナリオの作成 / 役割分担を決める / インタビュー

インタビューの計画を行うために、
仮説ベースでユーザーが置かれた状況を視覚的に表現します。

ユーザーの行動文脈の理解：カスタマージャーニーマップ

ユーザーの体験を旅の行程（ジャーニー）になぞらえ、時間軸に沿って、ユーザーの行動、タッチポイント（接点）、ユーザーの状況や感情などを可視化する手法。





仮説のカスタマージャーニーマップの作成 / インタビューシナリオの作成 / 役割分担を決める / インタビュー

1. 課題がありそうなコアジャーニーを仮に決める（チーム・3分）
2. ユーザーが取るであろう「行動」をコアジャーニーをもとに、なるべくたくさん洗い出して、左から右へ時系列順に並べてください。（チーム・15分）
3. それぞれの「行動」で発生する「感情」を洗い出して、「行動」の下へ並べてください。（チーム・15分）

行動

仕事帰りに
スーパーに寄る

食材を選んで
買う

自宅で
調理して
食べる

感情

夜遅いと商品が
少ないな…

いつものものばかり
選んでしまって
マンネリだわ

ひとりぶんだけ
つくるのは
面倒だわ

例：独身会社員の
買い物行動



35 min.



仮説のカスタマージャーニーマップの作成 / **インタビューシナリオの作成** / 役割分担を決める / インタビュー

インタビューを実施するために必要になる
想定質問集を作成します。

1. 分からないことを洗い出す（個人・5分）
2. 洗い出した内容をグルーピングする（チーム・5分）
3. グルーピングしたものにラベルをつける（チーム10分）
4. シナリオとして順番を構成する（チーム・5分）
5. 各ラベルを質問文に書き換える（チーム・10分）



35 min.



インタビュー実施の際の役割分担をします。

1. インタビュアー、サブインタビュアー、記録者の
3つの役割の担当者を決めてください。（チーム・5分）

💡 3人以上のチームの場合は記録を複数名で行ってください。

- **インタビュアー**：インタビューをリードする。
状況に応じて、深掘りする方向性を判断する。
- **サブインタビュアー**：インタビューの補佐を行う。やや客観的な視点で
インタビュー全体の流れを把握し、残り時間の管理やインタビューの方向性の修正を行う。
- **記録**：インタビューの流れを追いながら、記録をする。
今回のインタビューではフセンで逐一メモをとっておく。



5 min.



仮説のカスタマージャーニーマップの作成 / インタビューシナリオの作成 / 役割分担を決める / **インタビュー**

30分間でインタビューをしてください。

- 💡 インタビュアーはシナリオをもとに自由に深掘りをしましょう。
- 💡 サブインタビュアーは岡目八目でカットインしましょう。
- 💡 記録者はフセンにキーワードをひたすらメモしましょう。



30 min.

ユーザーを知るための深掘りとは？

ユーザーを知る、とは3つの階層に渡るユーザーの情報を得ること。

浅い

属性・セグメント：

客観的な特徴・グループ



行動・文脈：

ユーザーの行動やその時の状況



価値観・ニーズ：

行動の背景にある本音・判断基準

深い

ユーザーを知るための深掘りとは？

ユーザーを知る、とは3つの階層に渡るユーザーの情報を得ること。

浅い

属性・セグメント：
客観的な特徴・グループ

→ アンケートで入手可能

行動・文脈：
ユーザーの行動やその時の状況

→ インタビュー・観察が必要

価値観・ニーズ：
行動の背景にある本音・判断基準

→ 調査者による洞察が必要
(発話だけではわからない)

深い

ランチタイム



Photo by [Hermes Rivera](#) on [Unsplash](#)



ユーザーモデリングワーク

リサーチ結果を分析し、視覚化資料の作成を通し、
ユーザーへの理解を深めます

【キーアクティビティ】

カスタマージャーニーマップの作成 /
価値マップの作成



Total 95 min.



カスタマージャーニーマップの作成 / 価値マップの作成

1. インタビューした結果をもとに、ギャップがある部分を修正してください（チーム・15分）

例えば、

ある行動を実際はしていなかった→「仮説のカスタマージャーニーマップ」からフセンを外す

想定していなかった行動をしていた→「仮説のカスタマージャーニーマップ」にフセンを追加する

想定していなかったものとは別の感情があった→「仮説のカスタマージャーニーマップ」のフセンの内容を更新する、など

2. ひととおりアップデートができれば、行動をフェーズとして区切って、「見出し」を付けてください。
ユーザーにとって、その行為はどのような意味があるか、を考えて付けてください。（20分）

- 💡 AIDMAのようなマーケティングにおける購買行動などのフレームワークに当てはめるのではなく、ユーザー個人にとってどのような意味があるかを考えてフェーズ分けをしてください。
例えば、iPhoneを行列して買う行為や商品の開封シーンをSNSでシェアする行為はユーザーにとってはどのようなものなのでしょうか？



35 min.

なぜカスタマージャーニーマップを作るのか？

ユーザーの視点で「行動・文脈」を理解するため、
ユーザーとのタッチポイント（接点）における
自社サービスの位置付けを知るため、
行動・文脈の背景にある本質的な「課題・価値観」を分析するためなど、
視覚化を通してさまざまな理解や発見を促進するために作成します。



インタビューの結果からユーザーが
どのような価値観を持っているかを分析します。

1. 模造紙を上下に3レイヤーに分けて、一番下を「ユーザーの行動・発言」とする（5分）
2. インタビューのメモを貼り出す（5分）
3. 似ているものでグルーピングする。
抽象的なものを上のレイヤーに移動し、具体的なものと線でつなぐ。
グルーピングとレイヤーの移動を繰り返して上位の概念を発見する（50分）



60 min.

分析のための様々なフレームワーク

インタビューなどで得られた情報の定性分析にはKA法や親和図法、上位下位分析法などさまざまな手法がある。

プロジェクトでの調査の目的や期間などプロジェクトの条件に合わせて適切な手法を選択するとよいでしょう。

- **KA法：**

定性調査から得たデータを分析し、ユーザーが求めている本質的な価値を導出するための分析手法のひとつ。具体的な事象から「心の声」を抽出し「価値」を導き出す。

- **親和図法：**

感覚的に似ているもの同士でグルーピングを行い、後からグループにラベルを付けることで、新しい観点を導き出す。

- **上位下位分析法：**

定性調査から得たデータをもとに、グルーピングを行い抽象度による階層分けを行い、価値の構造化を行い本質的な価値を導き出す。



課題定義ワーク

リサーチ結果から
取り組むべき課題を決めます

【キーアクティビティ】

課題の洗い出し / 問いを立てる



Total 40 min.



課題の洗い出し / 問いを立てる

これまで得られた情報からどのような点が
理想の未来を実現するために課題となるかを考えます。
これまでの検討を振り返り、どのような点をIoTサービスとして
解決すべきかを洗い出してください。

1. チームのミッションやバックカスティングワークで作成したアクションアイテム、
ユーザーのペルソナ、カスタマージャーニーマップ、価値マップなどを確認してください
(チーム・10分)
2. 振り返った点を踏まえてどのような点が課題になりそうか
ドットシールやフセンを使ってポイントを洗い出してください
(チーム・5分)



15 min.



今後のメンバーの視点を一定の方向に揃えるために、
How might weという形式で課題を明文化し問いを立てます。

1. 「私たちはどうすれば、〇〇できるだろうか？」というフォーマットを使って、できるだけ数多くの問いを立てる（個人・10分）
2. 書き出した内容をシェアする（チーム・10分）
3. 1人3票でドットシールを使って、よいと思った問いに投票する。
同じ案に1人で複数投票してもOK。（チーム・5分）



25 min.

How might weとは

How might we (HMW) とはリサーチ結果から得た新しい視点を、具体的にアイデアを発想しやすくするためのキャッチフレーズです。

「頑張ればできてしまう（かもしれない）魅力的な問い」を設定することがポイントです。問いの立て方としては以下のような方向性があります。

- 良い面を伸ばす
- 感情に注目する
- 極端な方向に振る
- 反対を探す
- 前提に疑問を投げかける
- インサイトや状況から連想する
- 要素に注目する

参考

「デザインにおけるHow Might Weとは何か：具体例とその効果 - デザインダイアログコペンハーゲン」

<<http://ddcph.hatenablog.com/entry/2016/05/21/203714>>



宿題の確認

次のワークに向けて、
事前に実施したい内容を確認します

【キーアクティビティ】
追加のリサーチ



Total 10 min.



追加のリサーチ

本日のワークの内容を踏まえて、より深掘りして検討したい部分や不明点が残った部分に関して、可能な範囲で追加のリサーチをしてください。

リサーチの方法にはさまざまな方法がありますが、大きく分けて「オートエスノグラフィー」「非参与観察」「参与観察」の3種類があります。

- オートエスノグラフィ：
調査者自身がある出来事を体験して、経験をテキストや録音や写真などでドキュメントとしてまとめる。
- 非参与観察：
調査者が対象者に能動的にかかわらず、観察を行い調査を行う。
- 参与観察：
調査者が対象者の生活に積極的に関わり調査を行う。インタビューなど。



10 min.

PART 3

ジャーナリング

ジャーナリングワーク

ワークショップでの
個々人の学びをチームで共有し
後で振り返れるように記録をつくります

【キーアクティビティ】

ジャーナルの作成 / Q&Aセッション



Total 30 min.

Journal Sheet

Day ____ テーマ ____

ワークショップでおもに実施したワーク

印象的だったこと（新しい発見や良く分からなかったことなど）

今後自分や組織で活用できそうなこと

NXT ENGINEERING

今日1日の活動を振り返って
記録を行います。

1. 今日一日で実施したことを書く（個人・3分）
2. プログラムを実施して印象的だったことを書く（個人・3分）
3. 今後自分や組織で活用できそうなポイントを書く（個人・3分）
4. 書き出した内容をチームでシェアする（チーム・10分）


20 min.

疑問や課題を洗い出してシェアします。

1. 全体で質疑応答。

時間切れになったら質問はぜひSlackで投稿ください（全体・10分）



10 min.

Check-out

今のご自身の状態や
感じていることをおひとりずつ
お話してください

NXT ENGINEERING

IoT×デザイン思考ワークショップ

Day 2

Design Thinking

発見、定義