

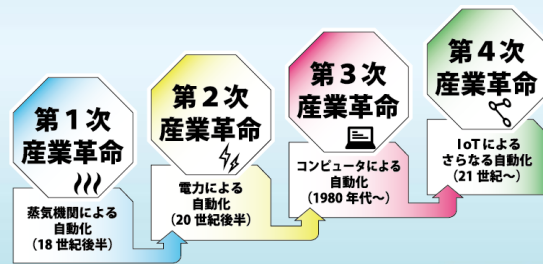
## デザイン思考講座 演習

4人で1グループ(島)を想定。  
グループで「アイスブレイク」を、向かい合って座る人と「ペアワーク」を行う。

※進め方は「演習タイムスケジュール」を参照。

## eラーニングの振り返り

新たな技術が生まれ、世の中の価値観が大きく変わる時  
(第4次産業革命)が訪れています。



3

eラーニングの振り返り(3スライドで10分)

eラーニングで学んだ通り、人類の歴史を振り返ると図のような産業革命の流れがある。今がまさに第4次産業革命の時であり、「イノベーション(=新たな価値観の創造)が社会で求められている」という流れで説明。

他の科目で、ビッグデータやAIなどを学んでいるので、第4次産業革命を詳しく説明する必要はない。

## e ラーニングの振り返り

### ビジネスの現場で“イノベーションし続けること”が求められている

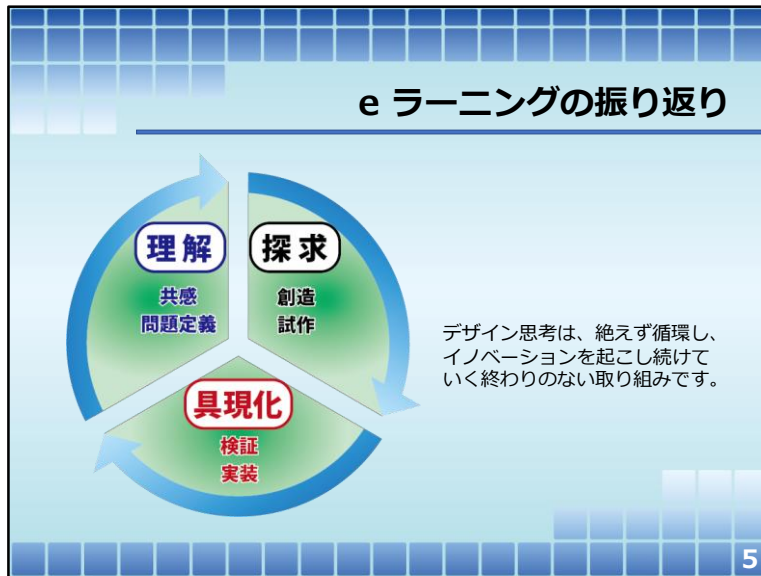
商品には寿命があり、それぞれの商品に改良を重ねていってもいつかは寿命が訪れます。そこで、**常に新しい商品の開発を目指し、新商品を生み出していく必要があります。**企業に商品開発部門が存在している理由でもあります。

1つの商品を寿命まで支えていくことも大切ですが、それに代わる新たな価値（=新商品）を開発し続けていくことも求められています。**デザイン思考は、その取り組み方の1つです。**

4

今までの時代は、比較的人々は与えられたもので満足していたが、現代ではそれぞれのニーズに応じたものが求められている。すなわち、ビジネスの現場で「新たな価値を創造し続けること」が求められているということを説明。

本演習で体験するデザイン思考は、その取り組み方の1つであると伝える。



図を説明。デザイン思考には、

1. 理解する (understand)  
共感する (empathize)  
問題定義する (define)

2. 探求する (explore)  
創造する (ideate)  
試作する (prototype)

3. 具現化する (materialize)  
検証する (test)  
実装する (implement)

というプロセスがあり、これらをサイクルしながら、イノベティブに商品化を目指す取り組みである。これらのプロセスを体験していく。

## アイスブレイク

円滑なコミュニケーションを実現させるためにお互いを知ろう！

### 「意外な共通点」

- 4人グループで話し合い、全員の共通点を探してください。
- ありきたりなものではなく“意外な”共通点を探してください。
- 10分後に最も意外な共通点を発表してもらいます。

6

ここから演習本番。まず、発言しやすい環境づくりのためのアイスブレイクに取り組む(20分)

ルールを説明し、質問がないかを確認する。

→10分間グループで話し合う。

→10分経ったら1グループごとに最も意外だった共通点を発表。

必要に応じて、下記のような「意外ではない例」、「意外な例」をルール説明時に示す。

意外ではない例：全員漫画が好き、全員温泉が好き、好きな科目が同じ

意外な例：ある小説の同じシーンが好き、入浴する時に全員右手から洗う、同じ科目・同じ学年で赤点を取ったことがある

## 課題発表

### 課題への取り組み方

- ① 正面に座っている人が、「あなたのユーザー(お客さん)」です。
- ② 演習の終わりまで、「同じユーザー」と課題に取り組みます。

### 課題の説明

#### 課題：ユーザーの困りごとをアプリ提案で解決しよう！

- ① ユーザーに、日々の生活のなかの困りごとをインタビューします。
- ② 困りごとを解決するスマホアプリを考えて提案します。
- ③ ユーザーからのフィードバックをもとに提案を改善していきます。

7

1 グループ(島) 4人を想定。  
向かい合う人が「あなたのユーザー」で、そのユーザーと課題に取り組むことを説明。

## インタビュー

ユーザーにインタビューをしよう 使用ワークシート : a

さんへのインタビュー

インタビュー-1 (Whatを重視)

インタビュー-2 (Whyを重視)

「日々の生活のなかでの困りごと」についてインタビューをします。  
インタビューは2回行います。

1回目の内容を記入します。  
ユーザーの気持ちになって広く困りごとを聞いてください。

2回目の内容を記入します。  
アプリの提案に向けて1つの困りごとを掘り下げていってください。

8

デザイン思考「共感」のプロセスに相当(20分)

Aさん・Bさんの組みの場合、  
Aさん1回目(4分)→Bさん1回目(4分)→Aさん2回目(4分)→Bさん2回目(4分)の流れでインタビューを進める。  
1回目より2回目は「なぜ」と理由を尋ねる質問を多用することを強調。

インタビューが上手くいっていない場合は、ユーザーが答えやすいようにシーン(例えば、朝・昼・晩、春夏秋冬など)に分けて聞くなどの工夫をすると答えを引き出しやすい。

## 問題定義

インタビューから得られた問題を定義しよう 使用ワークシート: b

ユーザーが・・・

やりたくないことは (調べていること) はらんでますか？

本人が気がついていないこと、あなたが気付いてしまったこと (インサイト) は何ですか？

インタビューからみえたユーザーのニーズとインサイトを定義します。

ユーザーが表面的に求めているニーズを記入します。

ユーザーが気が付いていないと思われる(でもあなたは気付いた)インサイトを記入します。

9

デザイン思考「問題定義」のプロセスに相当(10分)  
上の欄と下の欄が下記のように繋がる状況が理想の回答。

田中さんは[人混みを避けたいと思っている]  
[なぜなら／でも／驚いたことに]  
[人気アーティストのライブによく参加している]

ニーズは、ユーザーが自分でも分かっている欲求。インサイトは、ユーザーが(おそらく)気が付いていないと思われるニーズよりも深い欲求。この段階では、インサイト仮説が的外れでも問題ない(この段階では、あくまで仮説を立てることを優先)。今後、ユーザーからフィードバックをもらい、提案を繰り返しながらインサイトに近づいていくことを伝える。



## フィードバック

問題定義についてフィードバックをもらおう 使用ワークシート : b

ユーザーが・・・

やりたいことは (探求していること) はなんですか？

他人が気がついていないけれど、あなたが気がついてしまったこと (インサイト) は何ですか？

ユーザーからのフィードバック

あなたが見つけた“インサイト”をユーザーに提案し、フィードバックをもらいます。

ユーザーからのフィードバックを記入します。

10

交代でインサイトをユーザーに示し、それについてフィードバックをもらう(4分ずつ)。

インサイト仮説が的外れでも問題はなく、ここでは「どのようにインサイト仮説がズれていたのか？」をフィードバックにより確認し、修正を行う(修正すべき点を知る)ことが大切。

## アイデアスケッチ

アイデアを描いてみよう 使用ワークシート：c

ユーザーの“インサイト”を満たす提案を考えます。「質より量」を重視して、思いついたものを描いていきましょう。

思いついたアイデアを“描いて”いきます。文字は使わずに絵だけで表現してください。

11

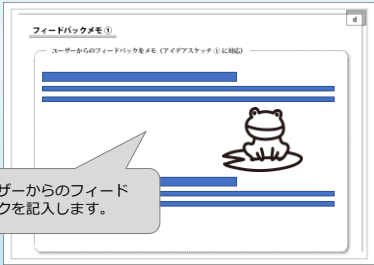
デザイン思考「創造」のプロセスに相当(10分)

ワークシートcでは、アイデアの「量より質」が大切であることを強調する。「文字を使わない」は、eラーニングで学習した「制約」という手法に相当。

絵は下手でも問題なく、絵だけで表現する理由は、後ほど説明するので、ここでは単なる制約として説明する。

## フィードバック

ユーザーからフィードバックをもらおう 使用ワークシート : d



アイデアスケッチをユーザーに見せてフィードバックをもらいます。

ユーザーからのフィードバックを記入します。

12

交代制で以下の順に進める(4分ずつ)

アイデアスケッチを見せる(説明しない)→どの絵が気に入ったかをユーザーに確認→その絵から順に説明→ユーザーからのフィードバックを記入する

絵だけを見せた時、「ユーザーが勝手に自分の都合の良いように解釈してくれる」ケースがあるため、わざと文字を書かない/説明しないという制約を設けた。この時のユーザーの反応によっては、インサイトに近づくことができるかもしれない。

4分で上記作業を行うため、忙しい作業であることを伝えておく。

## まとめと連絡

### 本日のまとめ

共感(インタビュー)→問題定義(インサイト発見)→創造(アイデアスケッチ)を体験しました。  
また、ユーザーからフィードバックをもらう体験もしました。

### 連絡

次回は、デザイン思考の後半プロセスを体験しています。  
演習課題(ワークシート)は回収しますので、表紙の下部に“自分の名前”を必ず記入してください。

13

本日(第1回)の振り返り

「各プロセスを体験してみてどうだったか？」など、受講者に問いかけてもいい。また、ここまでの内容が、デザイン思考の前半(一部分)であることを確認する。

次回までの課題は特になし。次回使うので、演習課題(ワークシート)表紙の下部に名前を書かせ、回収する。

## アイデアスケッチ

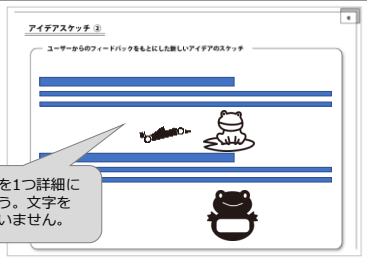
フィードバックを反映させてアイデアを考えよう 使用ワークシート : e

アイデアスケッチ ③

ユーザーからのフィードバックをもとにした新しいアイデアのスケッチ

ユーザーからのフィードバックを踏まえ、より良い提案を考えましょう。

新しい提案を1つ詳細に書きましょう。文字を使っても構いません。



16

前日に取り組んだワークシートd「フィードバックメモ①」をもとに、新しい提案(アイデア)を考えるように指示(10分)

絵、文字ともに使用可。

「ユーザーのインサイトをより満たす提案」を考えるように誘導する。

## フィードバック

ユーザーからフィードバックをもらおう 使用ワークシート: f

再度アイデアスケッチをユーザーに示し、フィードバックをもらいます。

ユーザーからのフィードバックを記入します。

17

アイデアスケッチ②について、ユーザーからフィードバックをもらうように指示する(10分)

アイデアスケッチ②をユーザーに見せながら説明し、フィードバックを記入していく。提案(アイデア)について、掘り上げたフィードバックをもらえるように質問や間(ま)を考えると良いと伝える。

## プロトタイプ作成

アプリのプロトタイプを描いてみよう 使用ワークシート : ap/AP

ユーザーのインサイトを満たすアプリをスマホに描いてみよう



動きや場面を表現してみよう



デザインなどを詳細に表現してみよう

18

デザイン思考「試作」のプロセスに相当(10分)

実際にコーディングをしてアプリを作らなくても、提案(アイデア)をユーザーに体験してもらうことが可能だと説明。eラーニングで学習した「オズの魔法使いプロトタイプ」を思い出してもらう。

デザイン思考では、安価なプロトタイプを素早く作り、それを試して改善点を把握することが大事である。なぜなら、「早く失敗すれば、早く改善点にたどり着き、場合によっては方向転換を考えることができる」からである。

アプリの動きや場面を表現したい場合はワークシートap  
アプリのデザインなど詳細に表現したい場合はワークシートAPを使用するように指示する。

## フィードバック

フィードバックをまとめてみよう 使用ワークシート : g

ユーザーからのフィードバックを4つの項目に分類し、記入します。

プロトタイプをユーザーに説明をして、フィードバックをもらいます。

19

デザイン思考「検証」のプロセスに相当(10分)

ワークシートap/APの「プロトタイプ」をユーザーに見せながら説明し、フィードバックをもらう。

その際、eラーニングで学んだ「フィードバックマップ」を使い、フィードバックを分類していく。「うまくいった点」、「改善点」、「疑問点」、「追加のアイデア」の4つの観点から、フィードバックを整理・分類していく。改善点に着目すると飛躍的にユーザーのインサイトに近づく場合がある。



## プロトタイプ修正

プロトタイプを修正しよう 使用ワークシート : ap/AP

フィードバックから得た改善点や追加のアイデアを反映させてみる



動きや場面を表現してみよう



デザインなどを詳細に表現してみよう

20

### 2回目のプロトタイプ作成(10分)

ワークシートgのフィードバックマップ①をもとに、プロトタイプの修正に取り組む。ユーザーの求めていることをさらに追求する。

アプリの動きや場面を表現したい場合はワークシートap  
アプリのデザインなど詳細に表現したい場合はワークシートAPを使用するように指示する。

## フィードバック

フィードバックまとめてみよう 使用ワークシート： h

フィードバックマップ②

ユーザーからのフィードバックを分類 (アプリの設計目 A 案に限定)

↑ 改善点

↑ 追加のアイデア

↑ 疑問点

修正後のプロトタイプを再度ユーザーに説明をして、フィードバックをもらいます。

ユーザーからのフィードバックを4つの項目に分類し、記入します。

21

修正したプロトタイプをユーザーに説明し、フィードバックをもらう(10分)

ワークシートhのフィードバックマップ②を使い、フィードバックを整理・分類する。

## 全体共有

### 提案を共有しよう

以下の流れで、あなたの提案(アイデア)を共有してください。

A: 「Bさんは〇〇という困りごとを訴えていましたが、私はBさんのインサイトは△△ではないかと仮説を立て、□□を提案をしました。」

B: 「Aさんの提案を受け、私は▲▲だと思いました。」

→役割を交代

→その後、次のペアに移る

22

1ペアずつ全体に向けて発表(20分)

参加人数が多い場合は、何ペアかを指名する。講師からのコメントを入れても良い。

時間に余裕があれば、1つの発表が終わるごとに「インサイトを的確に捉え、それを満たす提案だったかどうか？」を回答させる。

講師がBさんに対して「Aさんの提案は、あなたのインサイトを捉えていましたか？」と質問し、回答させる。

## まとめと連絡

### 本日のまとめ

創造(アイデアスケッチ)→試作(プロトタイプ作成)→検証(フィードバック)を体験しました。  
また、フィードバックをもとにプロトタイプを修正する過程も体験しました。

### 連絡

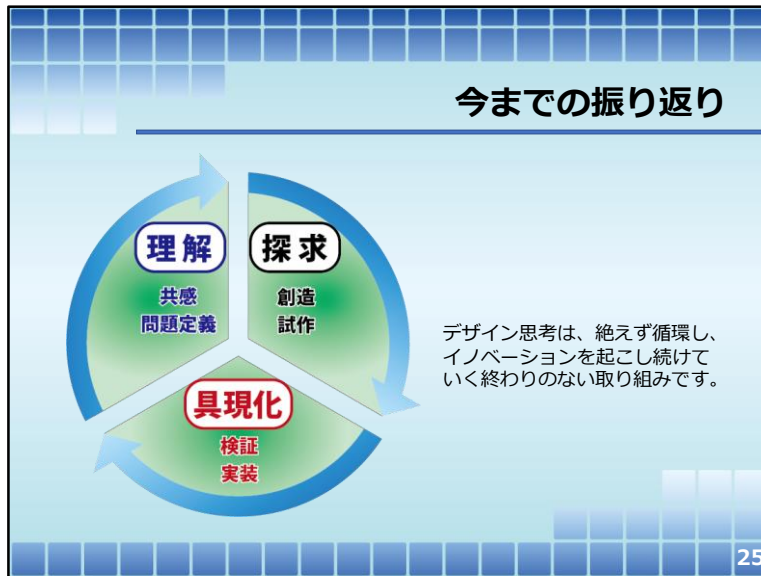
次回は、演習における学びを振り返ります。  
演習課題(ワークシート)は回収しますので、ご協力ください。

23

本日(第2回)の内容がデザイン思考の後半部分であることを確認。

仕事の現場では、「検証」において手応えを得た後に「実装」というプロセスが残っているが、技術的な話も含まれるため、本演習では省略すると伝える。

次回のために演習課題(ワークシート)は、必ず回収する。



今までの振り返り(10分)

図に沿って、演習で取り組んだ共感(インタビュー)、問題定義(着眼点の穴埋め問題)、創造(アイデアスケッチ)、試作(プロトタイプ作成)、検証(フィードバックマップ)を振り返る。

振り返りなので受講者に答えさせても良い。最後の「実装」プロセスは今回は行っていないが、仕事の現場では求められることを確認する。

## 学びの振り返り(個人)

学んだことを振り返ってみよう 使用ワークシート：i

振り返り

個人の振り返り

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ここまでの演習で…  
新たに知ったことや発見したこと、  
感想、活用の場面  
などを記入してください。

箇条書きでもいいので  
なるべくたくさん記入  
してください。

27

個人での振り返りに取り組む(10分)

誰かに見せるものではないので、正しい・正しくないは気にせずに、思い付いたことから順にたくさん書くように促す。これも一種のブレインストーミングなので、質より量を重視。

## 学びの振り返り(グループ)

学んだことを振り返ってみよう

使用ワークシート：i

振り返り

個人の振り返り

グループでの振り返り

グループで出た意見を記入してください。

個人の振り返りと同様に、グループで本研修における学びについて振り返り、意見を記入してください。

28

グループでの振り返りに取り組む(15分)

結論を出すものではなく、グループ内でどのような意見があるのかを知るためのものだと伝える。様々な意見を知ってもらうことが目的。

**全体共有**

全員で情報を共有しよう

グループで出た意見を全体に共有していきます。

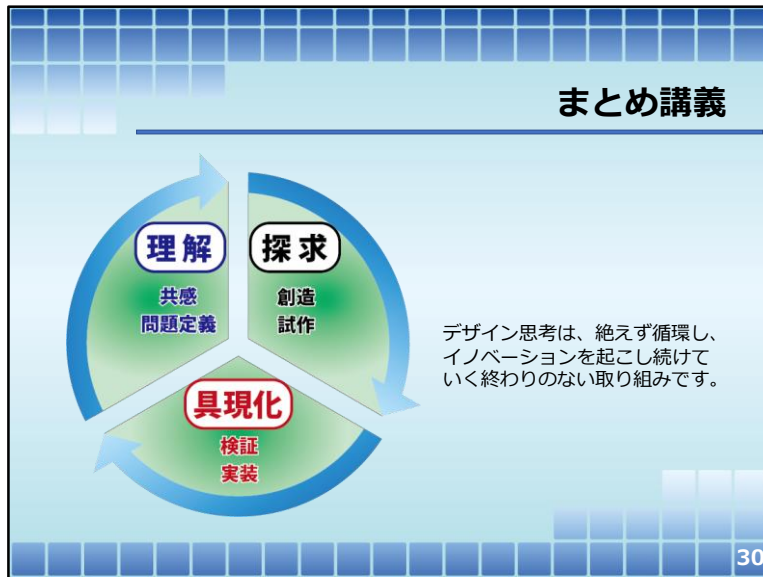
1人の方に代表して発表してもらうので、代表者を決めてください。

29

代表者がグループで出た意見を発表(15分)

誰の意見であるかは示さなくても良い。それぞれの発表に講師がコメントする。





#### まとめ講義(2スライドで20分)

デザイン思考は、最終的にユーザーのインサイトを的確に捉えてイノベータティブに商品化することを目的としているが、そこに至るまでのプロセスを演習で学んできた。特に重要な点として、以下が挙げられる。

- ・実装に移る前に、素早く安価なプロトタイプを作成する。
- ・プロトタイプを試して、ユーザーからフィードバックをもらう。
- ・ユーザーからのフィードバックをもとに、提案(アイデア)の修正を行い、もしインサイト仮説が違っている場合は、共感や問題定義のプロセスに戻るなど柔軟に対応していく。
- ・これらを繰り返し行なっていくことで、ユーザーのインサイトに近づいていく。

## まとめ講義

### ビジネスの現場で“イノベーションし続けること”が求められている

商品には寿命があり、それぞれの商品に改良を重ねていってもいつかは寿命が訪れます。そこで、常に新しい商品の開発を目指し、新商品を生み出していく必要があります。企業に商品開発部門が存在している理由でもあります。

1つの商品を寿命まで支えていくことも大切ですが、それに代わる新たな価値（=新商品）を開発し続けていくことも求められています。デザイン思考は、その取り組み方の1つです。

31

第4次産業革命が始まり、ビジネスの現場で「イノベーションし続けること」が求められてきている。しかし、イノベーションを起こす術を学んできた人は少なく、それゆえ、イノベーションといわれると「奇抜で誰も思い付かない、想像もできないもの」といったイメージを持ってしまう人が多い。しかし、過去の実例をみると「どこにでもあるけど気が付いていないだけだったもの」が数多くある。LINEやビットコインなどもその例である。つまり、需要は今すでに存在しており、人々が無自覚なインサイトを発見し、それを満たす提案(アイデア)を生み出すことが求められている。

### 【デザイン思考の成功事例】

Apple社のiPodなどの成功事例のように、欧米の企業ではデザイン思考が当たり前のように導入されている。日本企業では、例えば、任天堂のWii開発チームが成功事例といえる。観察を通して、「ゲー

ム機があることで子どもと親の関係が悪化している」、「ゲーム機があるとリビングでの子どもの滞在時間が短い」といった事実が確認され、また、鍋を一緒に囲んで食べる家庭は親密度が高いことなどが明らかになった。その後、「家族が楽しめる」、「家族の関係を良くするゲーム機」というコンセプトに決定し、開発が進められた。中でも、コントローラーは完成までに1,000回以上のプロトタイプ作成が行われ、改善が重ねられた。それまでのゲームの常識を破り、ユーザーのインサイトを的確に掴んだ事例といえる。