



# ユーザーの真のニーズを解明せよ！

## ～問題の本質を捉えたDX推進～

2023年度 アシストソリューション研究会  
西日本「DXとデザイン思考」分科会

# DXとデザイン思考分科会 メンバー紹介



坂本 光 (リーダー)  
株式会社PALTAC



十田 宗匡 (サブリーダー)  
トーテックアメニティ  
株式会社



浅田 和 (サブリーダー)  
株式会社フジシール



渡上 尚彦  
広島ガス株式会社



野村 裕  
象印マホービン  
株式会社



集 太一  
株式会社  
麻生情報システム



石坂 知子  
エスバック株式会社



間野 高志  
株式会社アシスト



川又 伸行  
株式会社アシスト



橘 祐汰  
アイテック阪急阪神  
株式会社



宮坂 幸穂  
アイテック阪急阪神  
株式会社

株式会社  
PALTAC

坂本 光  
SAKAMOTO  
AKIRA



デジタル・トランスフォーメーション

**DX**

どんな印象をお持ちですか？

よく使う言葉だけど  
説明はちょっと…

デジタル・トランスフォーメーション



ニーズが分からない…

全体像や進め方が  
分からない…

**DX**

作ったものが  
使ってもらえない…

他の会社の状況が  
気になる…



効果が出ない…

この発表を聞けば、モヤモヤが晴れるかも…！？

よく使う言葉だけど  
説明はちょっと...



ニーズが分からない...

**ぜひ自社のDXのことを考えながら  
私たちの提案を検討してみてください**

他の会社の状況が  
気になる...



効果が出ない...

この発表を聞いたらヤモシロかも知れません...!?

# **デザイン思考、 DXに活用してみませんか？**

**これを提案するにあたり、2つ説明させてください**

本日お伝えしたいこと

DX × デザイン思考

DXにおけるデザイン思考の  
有効性

デザイン思考ハンドブックの  
有効性



# 本日お伝えしたいこと

## DX × デザイン思考



DXにおけるデザイン思考の  
有効性

デザイン思考ハンドブックの  
有効性



# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- 1. DXとは
- 2. デザイン思考とは
- 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- 4. 当分科会の研究内容
- 5. ハンドブックの解説
- 6. 実例の解説
  
- 7. まとめ

# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- 2. デザイン思考とは
- 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- 4. 当分科会の研究内容
- 5. ハンドブックの解説
- 6. 実例の解説
  
- 7. まとめ



**まずは認識共有！  
DXの定義、全体像について  
解説します！**

# DXの定義

## 経済産業省によると…

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、  
データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、  
製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、  
業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、  
競争上の優位性を確立すること。

(経済産業省「デジタルガバナンス・コード2.0」より)

# DXの定義

経済産業省によると…

- 企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、  
デジタル技術を活用した変革を基に、  
製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、  
業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、  
競争上の優位性を確立すること。
- **目的：競争上の優位性の確立**
  - **手段：データやデジタル技術を活用した変革**

(経済産業省「デジタルガバナンス・コード2.0」より)



【DXとは】

**イノベーションによる競争上の優位性の確立**

# DX推進指標

(経済産業省「DX推進指標」をもとに作成)

成熟度 レベル	説明
5	グローバル市場におけるデジタル企業 (レベル4の特性を満たした上で、グローバル市場でも存在感を発揮し、 <b>競争上の優位性を確立</b> している。)
4	全社戦略に基づく部門横断的推進の持続的实施
3	全社戦略に基づく部門横断的推進
2	一部での戦略的实施
1	一部での散発的实施
0	<b>未着手</b>

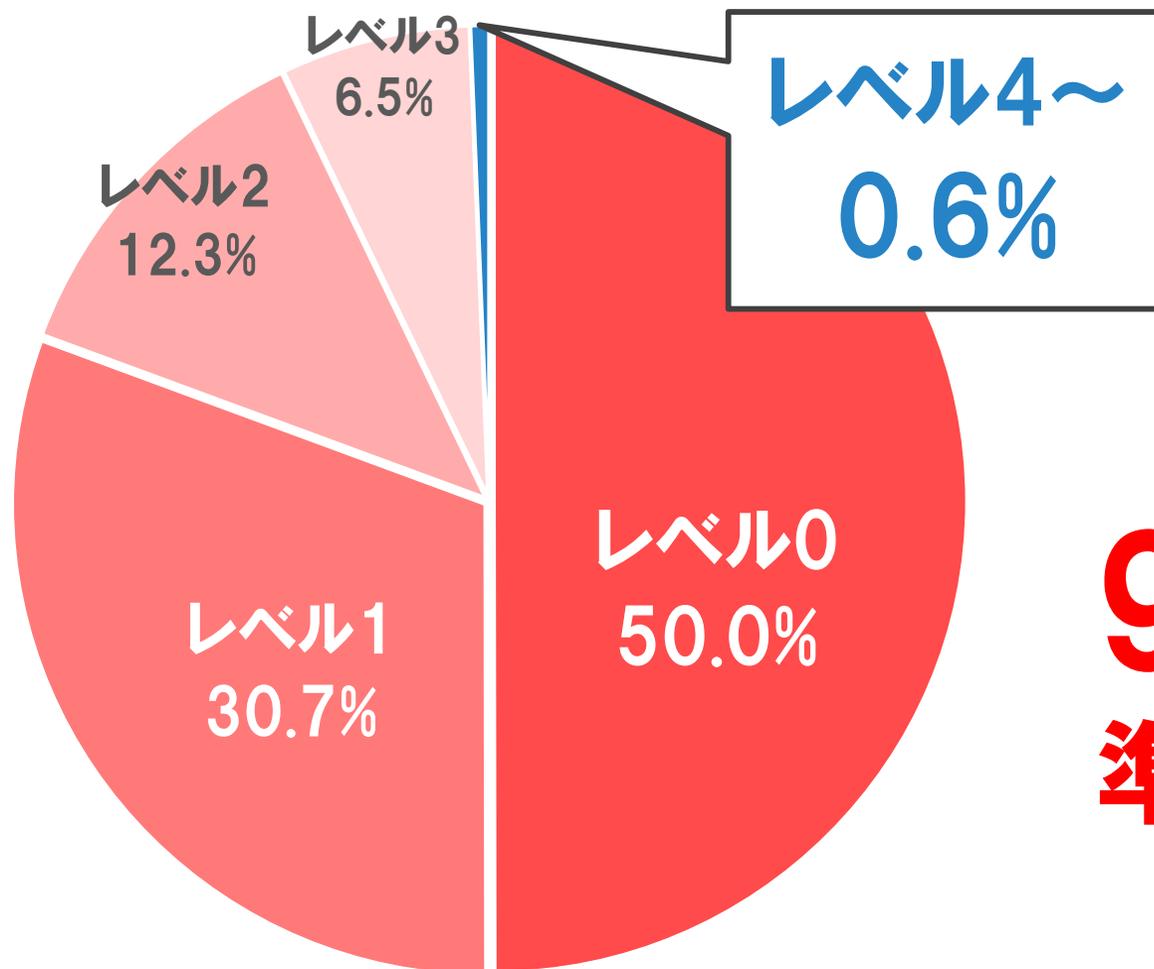
# DX推進指標から考えるDXの構造

(経済産業省「DX推進指標」をもとに作成)

成熟度 レベル	説明
5	<p><b>DXの実行段階</b> ▶ 「競争上の優位性の確立」に向けた直接的な取り組み</p>
4	<p>全社戦略に基づく部門横断的推進の持続的実施</p>
3	<p>全社戦略に基づく部門横断的推進</p>
2	<p><b>DXの準備段階</b> ▶</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>実行段階のためのリソース確保</li> <li>・レガシーシステムの刷新</li> <li>・業務プロセスの改善</li> <li>・デジタル化</li> </ul>
1	<p>一部での散発的実施</p>
0	<p>未着手</p>

(経済産業省「DX推進指標」をもとに作成)

# DXの現状



**99.4%の企業が  
準備段階**

2022年における各企業（n=3956）の自己診断結果  
（IPA「DX推進指標 自己診断結果 分析レポート」をもとに作成）

# DXの全体像

連続的な問題解決により

2階建ての建物を構築していくイメージ



DXの**実行段階**

DXの**準備段階**

**大半の企業は土台を作っている最中**

# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- ✓ 2. デザイン思考とは
- 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- 4. 当分科会の研究内容
- 5. ハンドブックの解説
- 6. 実例の解説
  
- 7. まとめ

突然ですが、こんな話聞いたことありませんか？

「ドリルを買う人が欲しいのは、穴である。」

ドリルは手段であって、目的ではない  
目的は**穴をあけること**

# もっと言うと…

なぜ穴をあけたい？

DIYでハンガー用のフックを取り付けたい

なぜフックが欲しい？

すぐ手に取れる場所にコートをかけたい

なぜすぐにコートを手に取りたい？

朝の支度をスムーズにしたい

…



もっと言うと…

真のニーズを捉えた問題解決のための思考法があります！！  
それが

デザイン思考



## デザイン思考とは

# ユーザーの体験を中心とした 問題解決手法

デザイン思考は、「ユーザーの体験」を中心に  
共感、発案、実現し問題を解決する手法であり、  
ユーザー視点ならではのイノベーションを生み出すことができる。



【デザイン思考の特徴】

ユーザー視点に基づくイノベーションが創出可能

# DXとデザイン思考の関係性まとめ

## DXにおけるデザイン思考の有効性

### 【DXとデザイン思考の関係性】



【DXとは】

**イノベーション**による競争上の優位性の確立



【デザイン思考の特徴】

ユーザー視点に基づく**イノベーション**が創出可能



【DXとは + デザイン思考の特徴】

**デザイン思考はDXにも活用可能**



デザイン思考に  
こだわらなくてもいいのでは？



# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- ✓ 2. デザイン思考とは
- ✓ 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- 4. 当分科会の研究内容
- 5. ハンドブックの解説
- 6. 実例の解説
  
- 7. まとめ

# DXの実現手段としてのデザイン思考

AI、クラウド、アジャイル等と並んで紹介されており、DXの実現手段の1つとして注目が高まっている



「デザイン思考」の記載が  
19カ所

デジタル化技術やツール、深層学習・強化学習を筆頭に加速的に進化し続けるAI、データサイエンス、IoT、クラウド、アジャイル、**デザイン思考**、プロダクトマネジメントなどの新しい動きにチャレンジすることは重要です。  
(IPA「DX白書2023」より抜粋)

# 時代背景から見るデザイン思考の必要性

**昔** モノやサービスが**少ない**

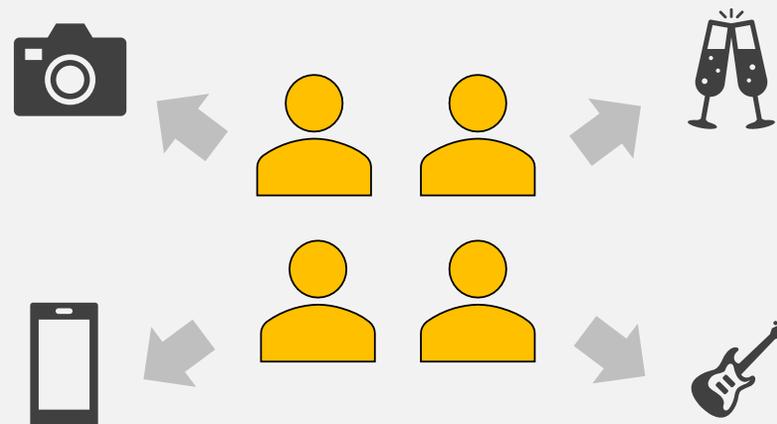
- ・企業が良いと思うものを作る
- ・ユーザーはそれを買う



「正解」を企業側が決める時代

**今** モノやサービスが**あふれている**

- ・ユーザーが自由に選ぶ



「正解」をユーザー側が決める時代

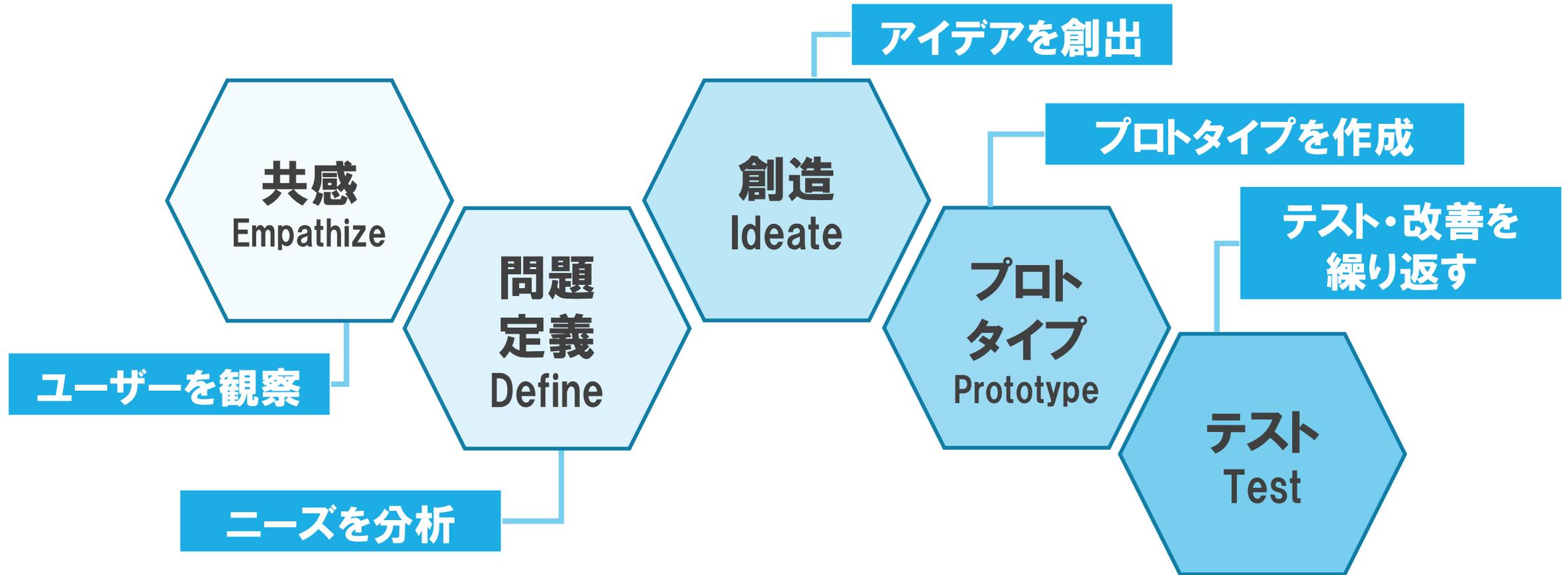


【現代におけるデザイン思考】

ユーザー第一の現代にぴったり

# 最も有名なフレームワーク

## 5つのデザイン思考プロセス

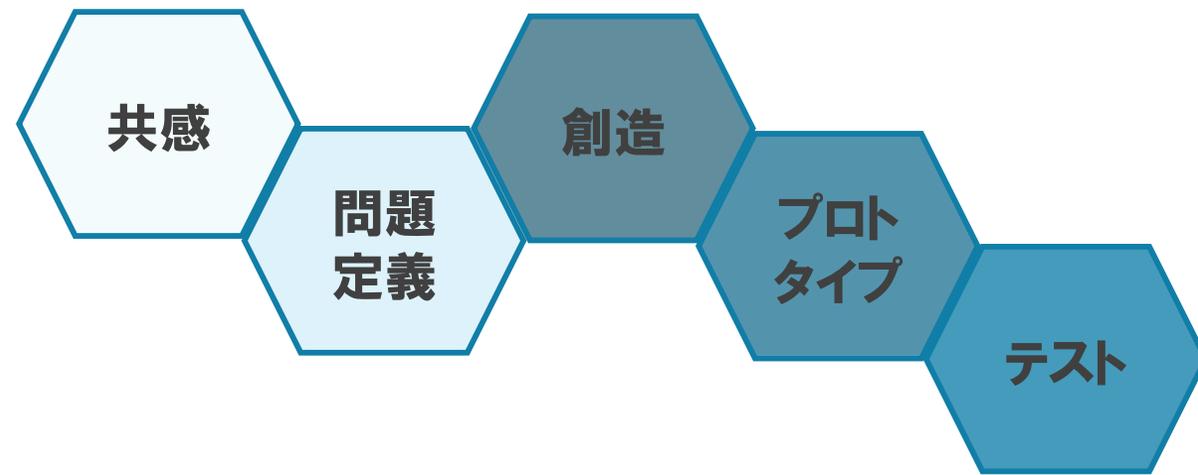


# DX × デザイン思考の事例

## 任天堂「Wii」



# DX × デザイン思考の事例



## ユーザーを観察

### 社員の家庭を観察

- ✓「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供の滞在時間が短い」

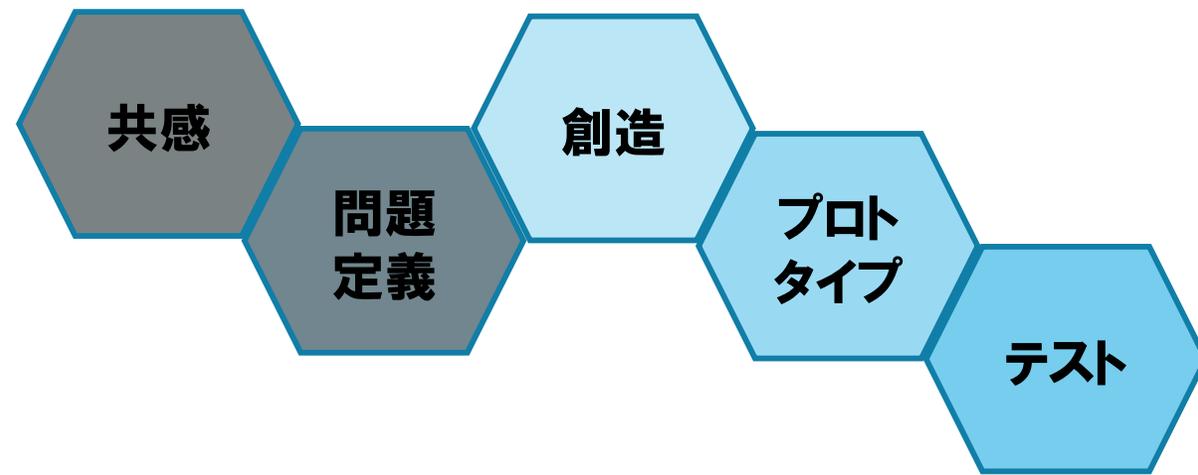
## ニーズを分析

### コンセプトを設定

- ✓「家族が楽しめる」
- ✓「家族の関係をよくするようなゲーム機」

機能ではなく  
**ユーザーの体験を意識**

# DX × デザイン思考の事例



アイデアを創出

プロトタイプを作成

数々のアイデアを創出、具現化

- ✓ 片手で操作できるリモコンのようなコントローラー
- ✓ 低消費電力
- ✓ リビングに置いても邪魔にならないコンパクトな本体

テスト・改善を繰り返す

1000回以上試作を繰り返してヒット商品が生まれた

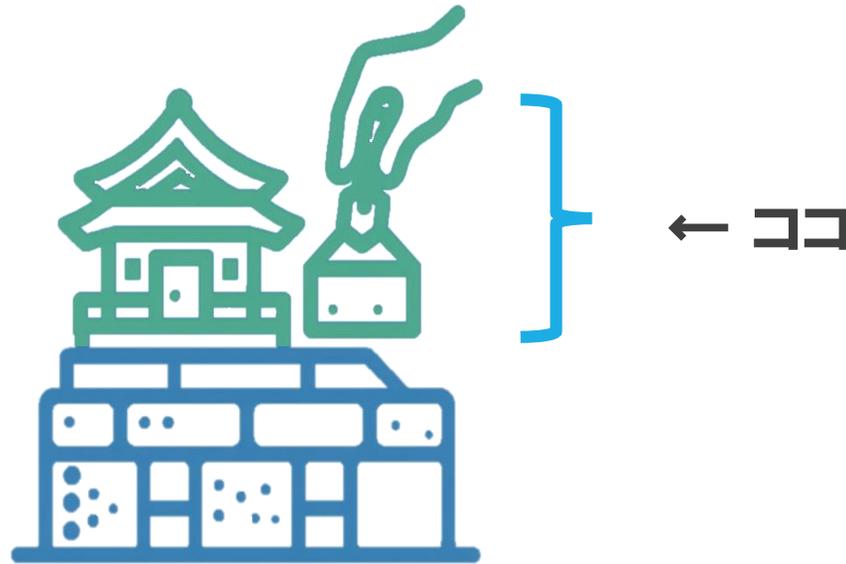


# デザイン思考の適用範囲

皆さんお気づきの通り、デザイン思考はDXに活用可能です！



ヒット商品を生み出す、  
DXの2階の**取り組み**で活用できるんだ！



# デザイン思考の適用範囲

皆さんお気づきの通り、デザイン思考は

ちょっと待ってください！  
実はデザイン思考、多くの企業が取り組む

**DXの1階の取り組みにも  
使えます！**

# DXの1階におけるデザイン思考

## 1階でよくある取り組み

- レガシー社内システムの刷新
- 業務プロセスの改善

自社の社員を「ユーザー」として  
デザイン思考が適用可能

「ユーザー」とは、  
**必ずしも「自社製品を利用する人」ではない！**

# デザイン思考のDXへの活用



	ユーザー	問題解決の目的
2階	自社/競合他社の製品を利用する人	自社の利益最大化 ⇒ 競争上の優位性の確立
1階	自社の業務部門の社員	業務改善・効率化 ⇒ リソース創出



【デザイン思考の適用範囲】

DXの1階/2階いずれにも適用可能

# DXにおけるデザイン思考の有効性まとめ

## DXにおけるデザイン思考の有効性

### 【DXとデザイン思考の関係性】



【DXとは + デザイン思考の特徴】



**デザイン思考はDXにも活用可能**

### 【なぜデザイン思考なのか？】



【現代におけるデザイン思考】

**ユーザー第一の現代にぴったり**



【デザイン思考の適用範囲】

**DXの1階/2階いずれにも適用可能**

# DXにおけるデザイン思考の有効性まとめ

DXにおけるデザイン思考の有効性

【DXとデザイン思考の関係性】

現代ビジネスのDXには  
デザイン思考が適している！  
⇒ 活用が望まれる

【適用範囲】  
DXの1階/2階いずれにも適用可能

# 本日お伝えしたいこと

## DX × デザイン思考



現代ビジネスのDXには  
デザイン思考が適している！

デザイン思考ハンドブックの  
有効性



# 目次

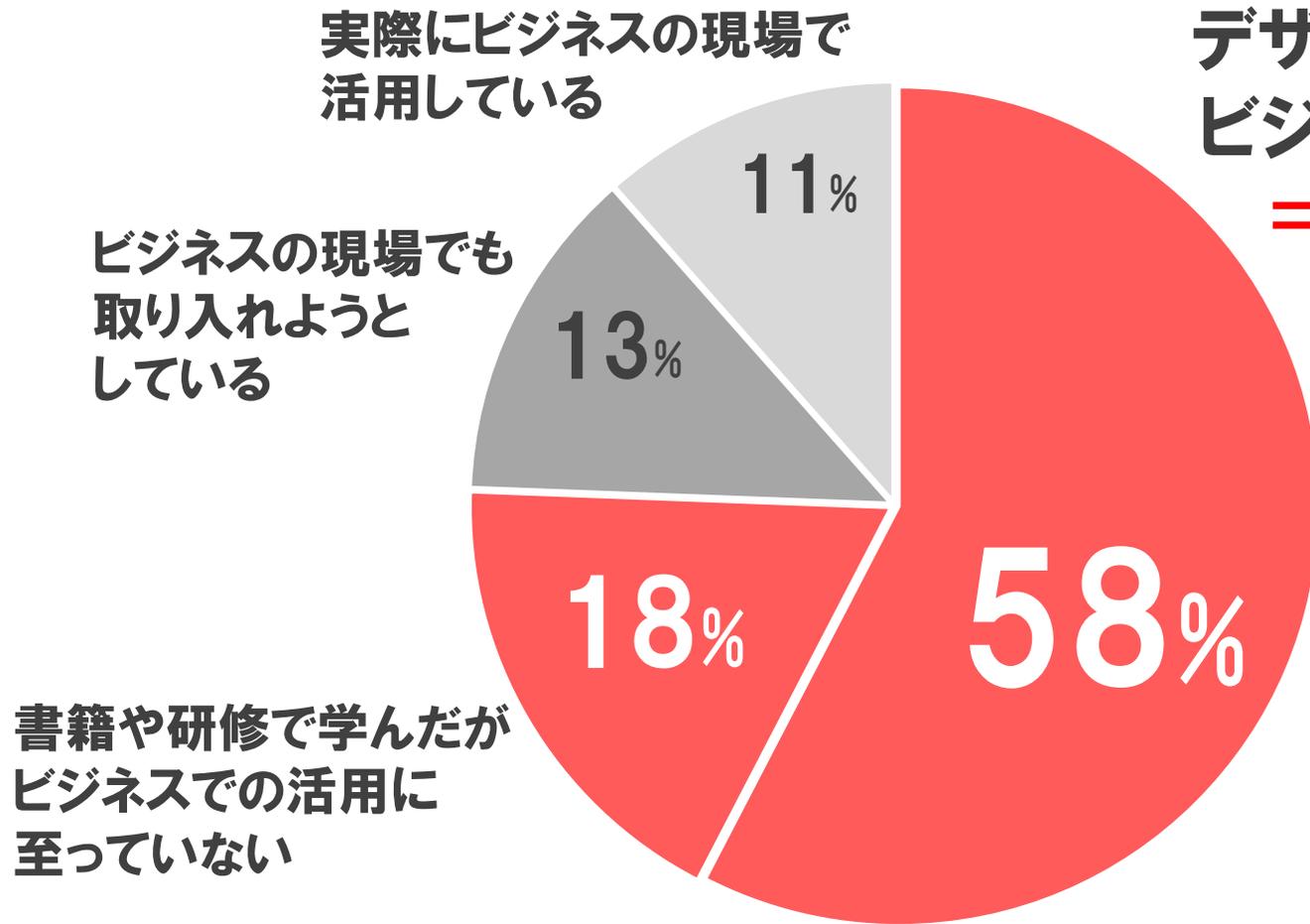
## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- ✓ 2. デザイン思考とは
- ✓ 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- ✓ 4. 当分科会の研究内容
- 5. ハンドブックの解説
- 6. 実例の解説
  
- 7. まとめ

# デザイン思考の活用状況



デザイン思考の実態が分からない  
ビジネスでの活用方法を知らない  
⇒ **デザイン思考の理解不足**

**75%以上が  
活用できていない**

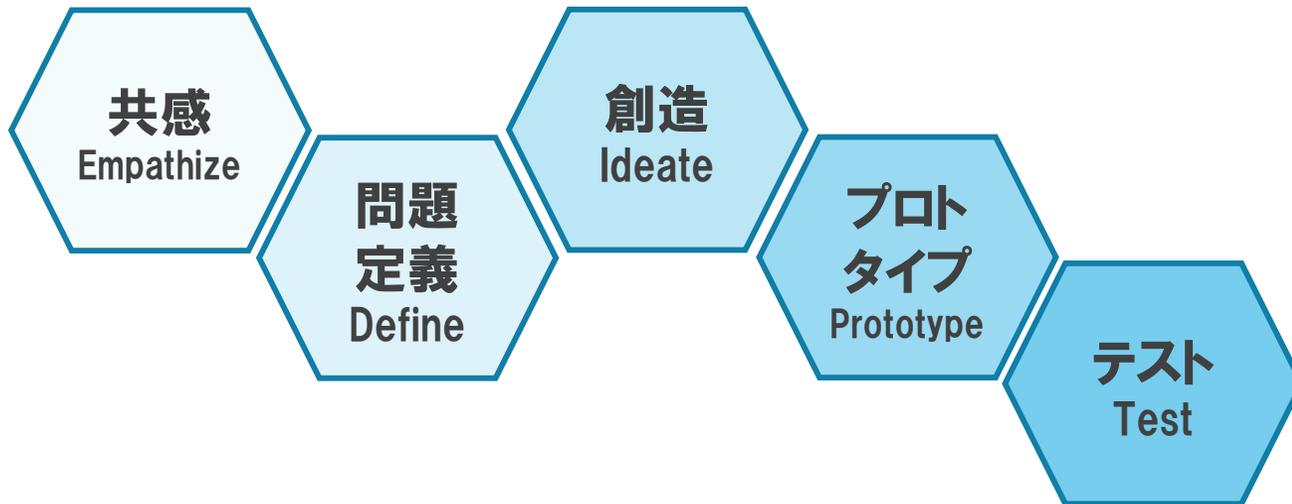
CONCENT社「デザイン思考・デザイン経営レポート2023」より  
Q.「デザイン」を「ビジネス」に活用することについてのあなたの理解度や経験に近いものをお選び下さい。

# なぜデザイン思考の理解が進まない？

## 理由① 世の中に分かりやすく具体的なものがない

当分科会による調査では具体的な情報がほとんど得られなかった

### 5つのデザイン思考プロセス



具体的に何をすれば  
いいか分からない  
(当分科会も困りました)



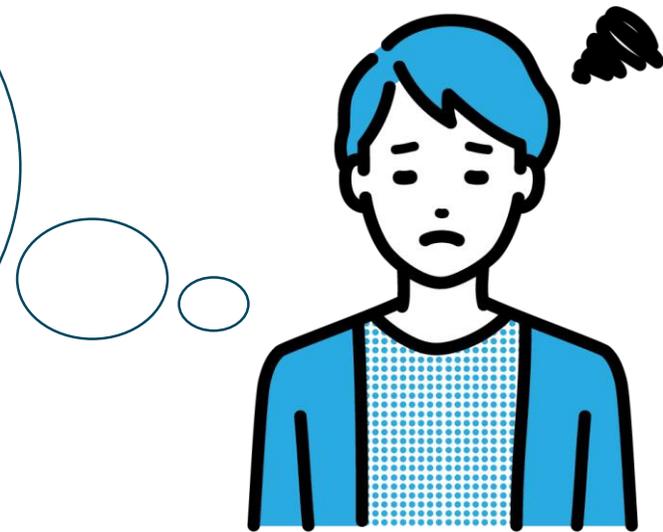
# なぜデザイン思考の理解が進まない？

## 理由② 保守的な体質の企業が多い

よく分からない、新しいものを取り入れにくい



どうせうちの会社じゃ…  
(メンバーからの率直な感想)



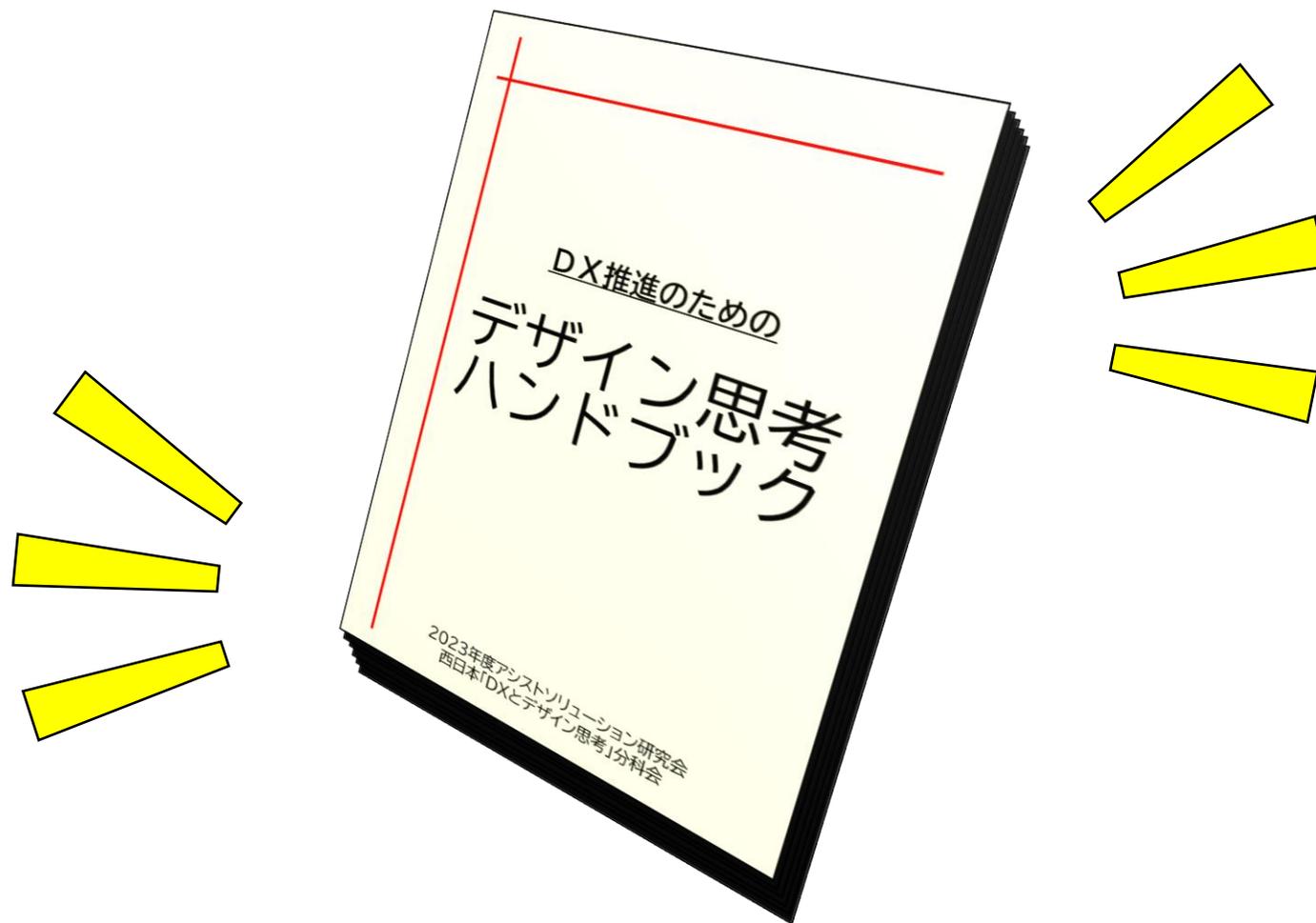
# 当分科会が実現したいこと



**デザイン思考の活用のきっかけを作りたい！**  
**⇒ 各企業のDX推進に貢献したい！**

というわけで…

当分科会オリジナルのハンドブックを作成！



# デザイン思考ハンドブックとは？

「**具体的**」で

「**導入しやすい**」をモットーに作成した

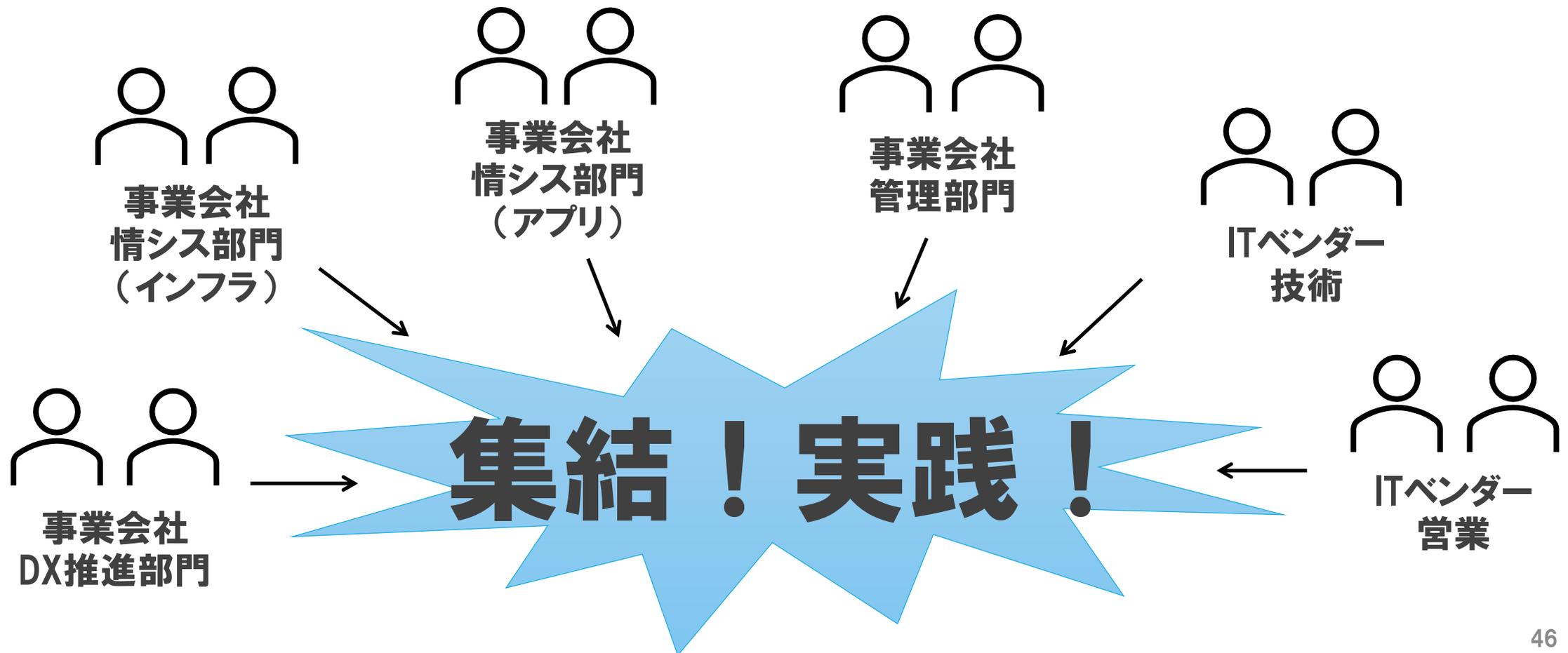
デザイン思考実践のための**入門書**

ありそうで  
なかったやつだ！



# ハンドブックってどんなもの？

多様な業界・ポジションのメンバーが**実践**をもとに作成



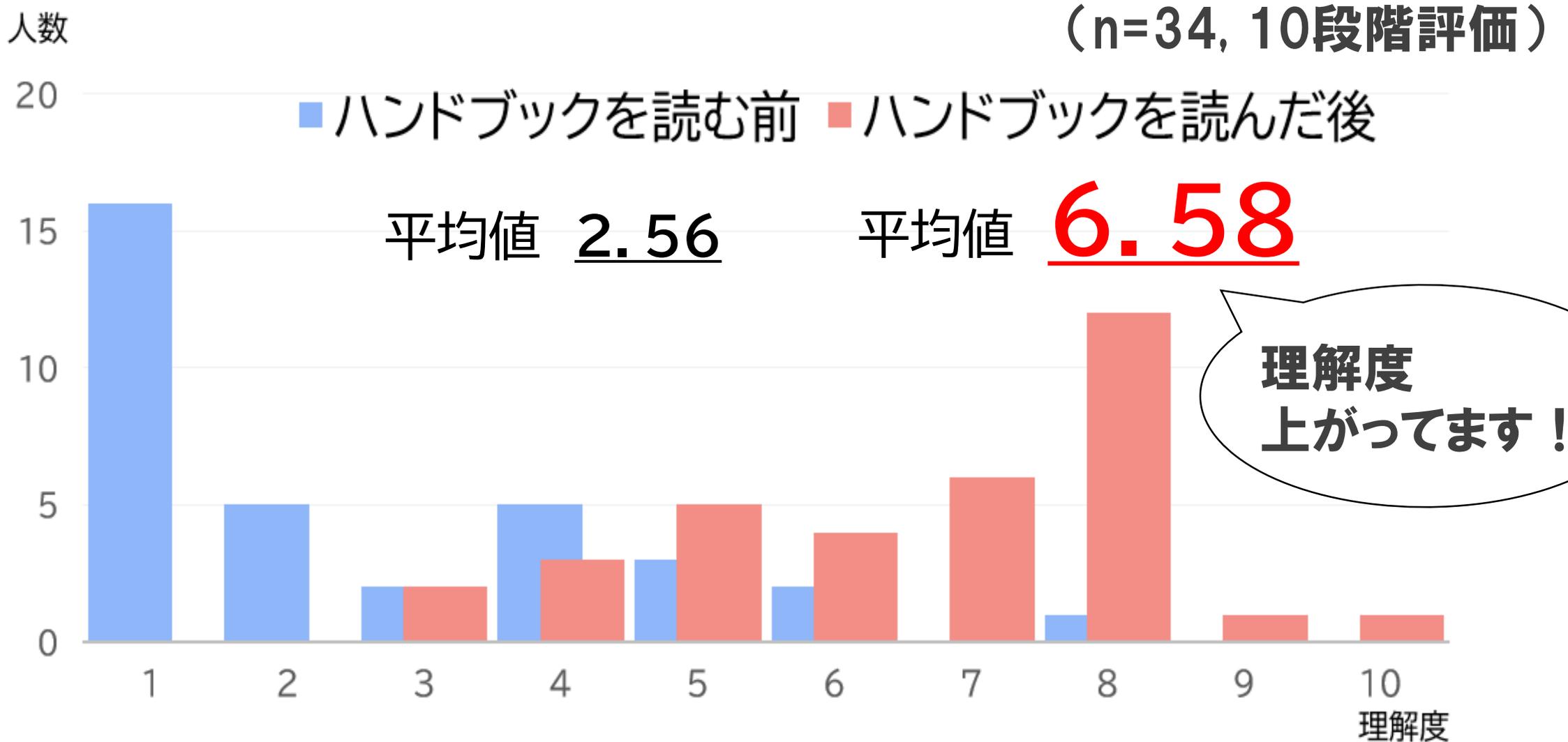
でも、そのハンドブック、...

本当に分かりやすいの??

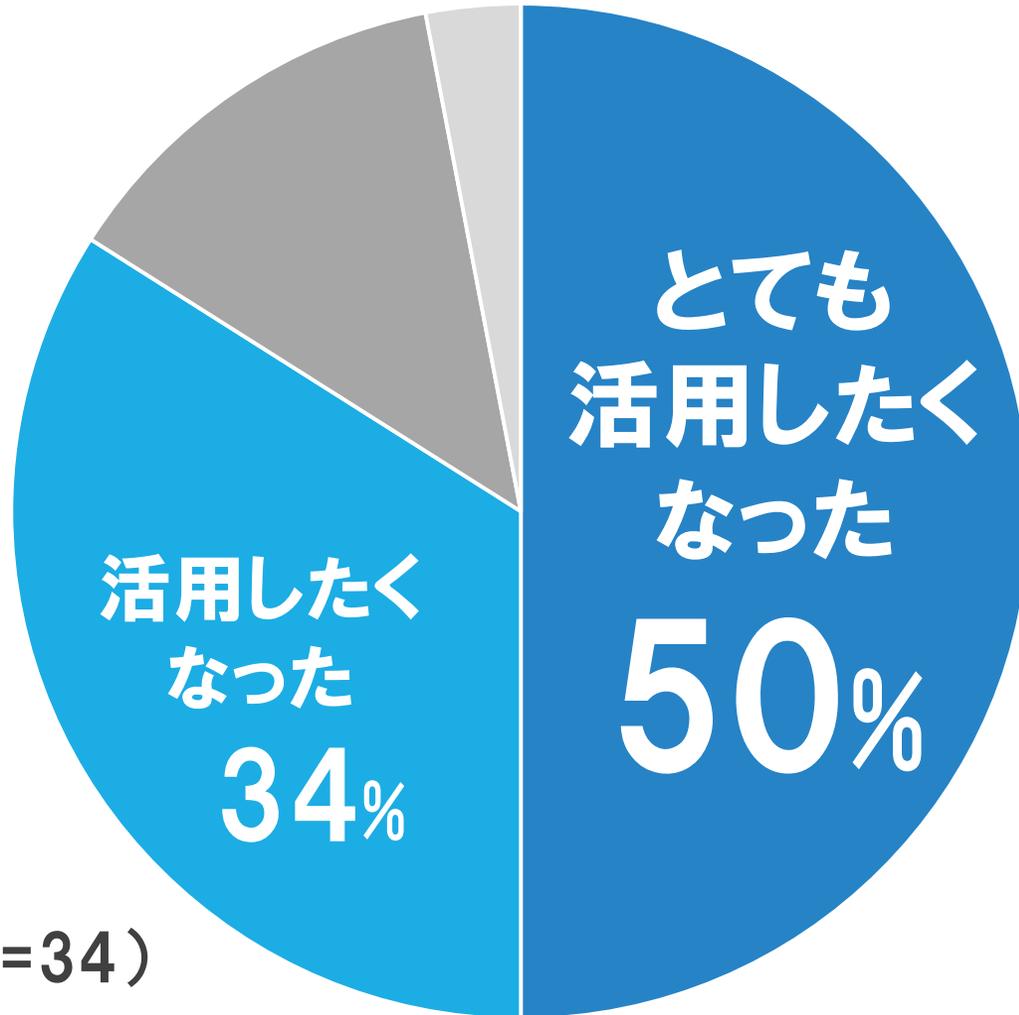
作者の自己満足で  
終わってんじゃねーのか?



# デザイン思考の理解度の変化



# デザイン思考を活用したくなったか



活用したいと  
思われています！

高評価

84%

# デザイン思考を活用したくなったか



# ハンドブックの有効性の検証結果

## デザイン思考ハンドブックの有効性

### 【検証結果】



【ハンドブックを読んでもらったら…①】

**デザイン思考の理解度が大きく向上**



【ハンドブックを読んでもらったら…②】

**活用に向けた高いモチベーションを確認**

そんなハンドブックの内容、気になりませんか？

**ご安心ください。  
解説します！！**

株式会社  
PALTAC

坂本 光  
SAKAMOTO  
AKIRA



株式会社  
フジシール

浅田 和  
ASADA  
NAGU



# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- ✓ 2. デザイン思考とは
- ✓ 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- ✓ 4. 当分科会の研究内容
- ✓ 5. ハンドブックの解説
- 6. 実例の解説
  
- 7. まとめ

ハンドブックの内容を解説します

■ここからは、

**当分科会が提唱するデザイン思考の進め方**

をご紹介します。

■頭の中でイメージしながらお聞きください！！

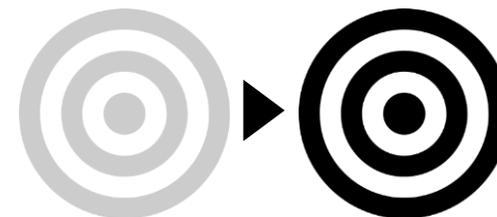


# 当分科会オリジナルのデザイン思考 3つのプロセス

**共感**



ユーザーのニーズを  
明らかに！



**発案**



アイデアを出し、  
解決策の選択！



**実現**



解決策を実行！



# 当分科会オリジナルのデザイン思考 フロー

**共感**

- ①事前準備
- ②インタビュー
- ③フロー、感情、問題の可視化



**発案**

- ④アイデア発散
- ⑤アイデア収束



**実現**

- ⑥アイデア実現

# 共感プロセス ①事前準備

インタビューに向けて準備する！



共感

# 共感プロセス ①事前準備

共感  
① ② ③

発案  
④ ⑤

実現  
⑥

## ユーザーに事前準備シートを書いてもらう



業務名	
業務フロー (最大5ステップまで)	業務フローに係る関係者
この業務における問題(3つの不の観点で記載) ・不満(何に満足できないのか?) ・不安(どんなことが気になりなのか) ・不便(何が使いづらいのか)	



フローは5ステップまで

全体が把握できるように

# 共感プロセス ①事前準備

## ユーザーに事前準備シートを書いてもらう

業務名	
業務フロー (最大5ステップまで)	業務フローに 係る関係者

この業務における問題(3つの不の観点で記載)

- ・不満(何に満足できないのか?)
- ・不安(どんなことが気がかりなのか)
- ・不便(何が使いづらいのか)

**不** **満**: 何に満足できないのか

**不** **安**: 何が気がかりなのか

**不** **便**: 何が使いづらいのか

# 共感プロセス ②インタビュー

ユーザーにインタビュー！



# 共感プロセス ②インタビュー

ユーザーに聞く！感情を引き出す！



事前準備シートを基にインタビュー

# 共感プロセス ②インタビュー

ユーザーに聞く！感情を引き出す！

聞き取り  
Point!

行動

感情

体験

制約事項



# 共感プロセス ②インタビュー

ユーザーに聞く！感情を引き出す！

~~提 案~~



~~解 決 策~~

# 共感プロセス ②インタビュー

インタビュー内容に困ったら…



3つの **ど**

**ど**んな

**ど**うして

**ど**のくらい

# 共感プロセス③ フロー、感情、問題の可視化

問題を可視化し、

認識を共有！



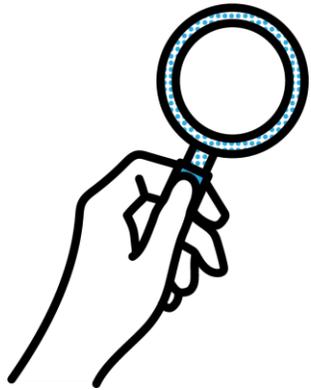
# 共感プロセス③ フロー、感情、問題の可視化



フロー図を作成  
感情マークを置く  
問題点の可視化  
ユーザーのニーズを総括

…つまり、ユーザーは  
・もっと〇〇したい！  
・〇〇が欲しい！

# 共感プロセス③ フロー、感情、問題の可視化



**Point !**

**問題点からニーズを分析する**



**Point !**

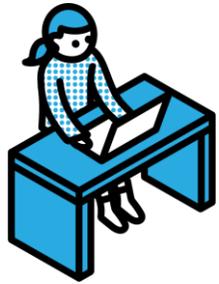
**全体を俯瞰し、  
ユーザーの真のニーズを探る**

# 発案プロセス ④ アイデア発散

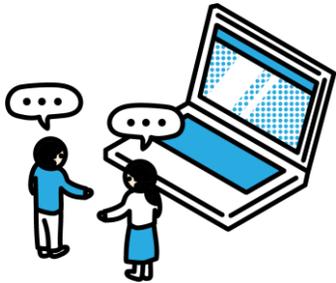
アイデアを  
「個人」で  
「グループ」で  
出しきる！



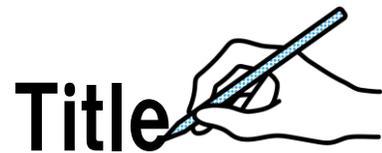
# 発案プロセス ④ アイデア発散



個人でアイデアを付箋に書き出す



全員のアイデアを共有、グルーピング



グループにタイトルをつける

## 発案プロセス ④ アイデア発散

**Point !**

**「共感」で定めた真のニーズを意識する**

**Point !**

**質より量を意識する**

**Point !**

**不足を感じたら前のプロセスへ**

# 発案プロセス ④ アイデア発散

## 個人ワーク時のホワイトボードのイメージ

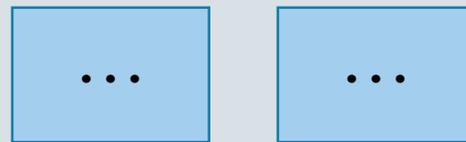
Aさんの付箋



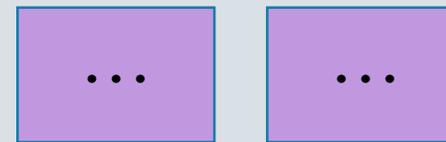
Bさんの付箋



Cさんの付箋



Dさんの付箋



# 発案プロセス ④ アイデア発散

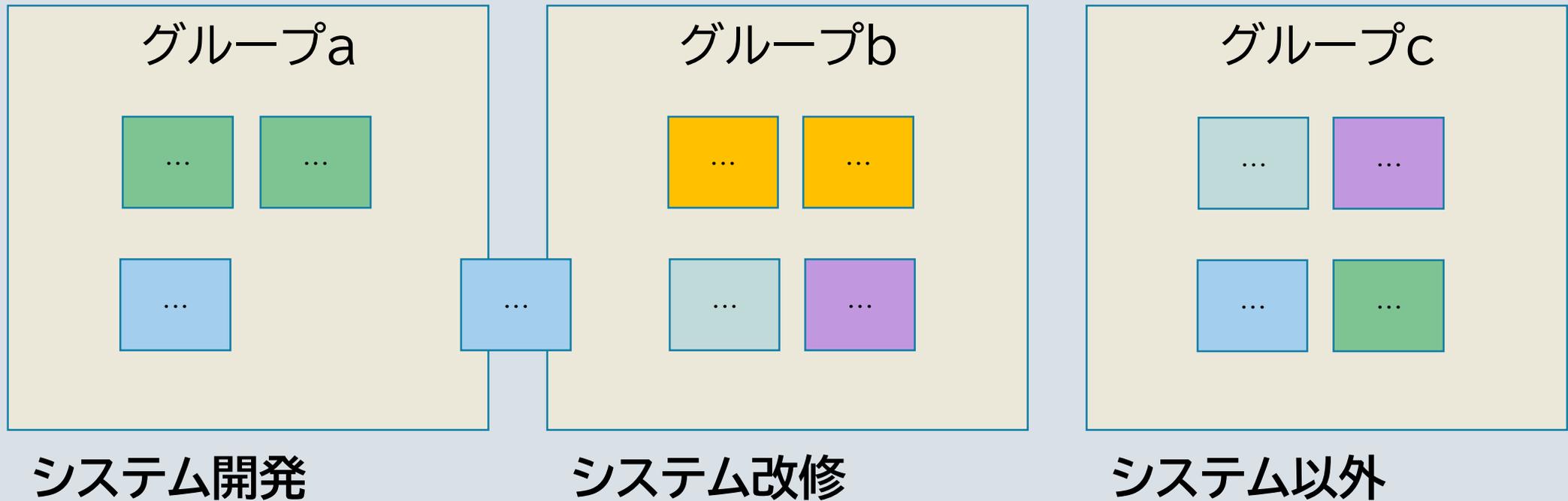
共感  
① ② ③

**発案**  
④ ⑤

実現  
⑥

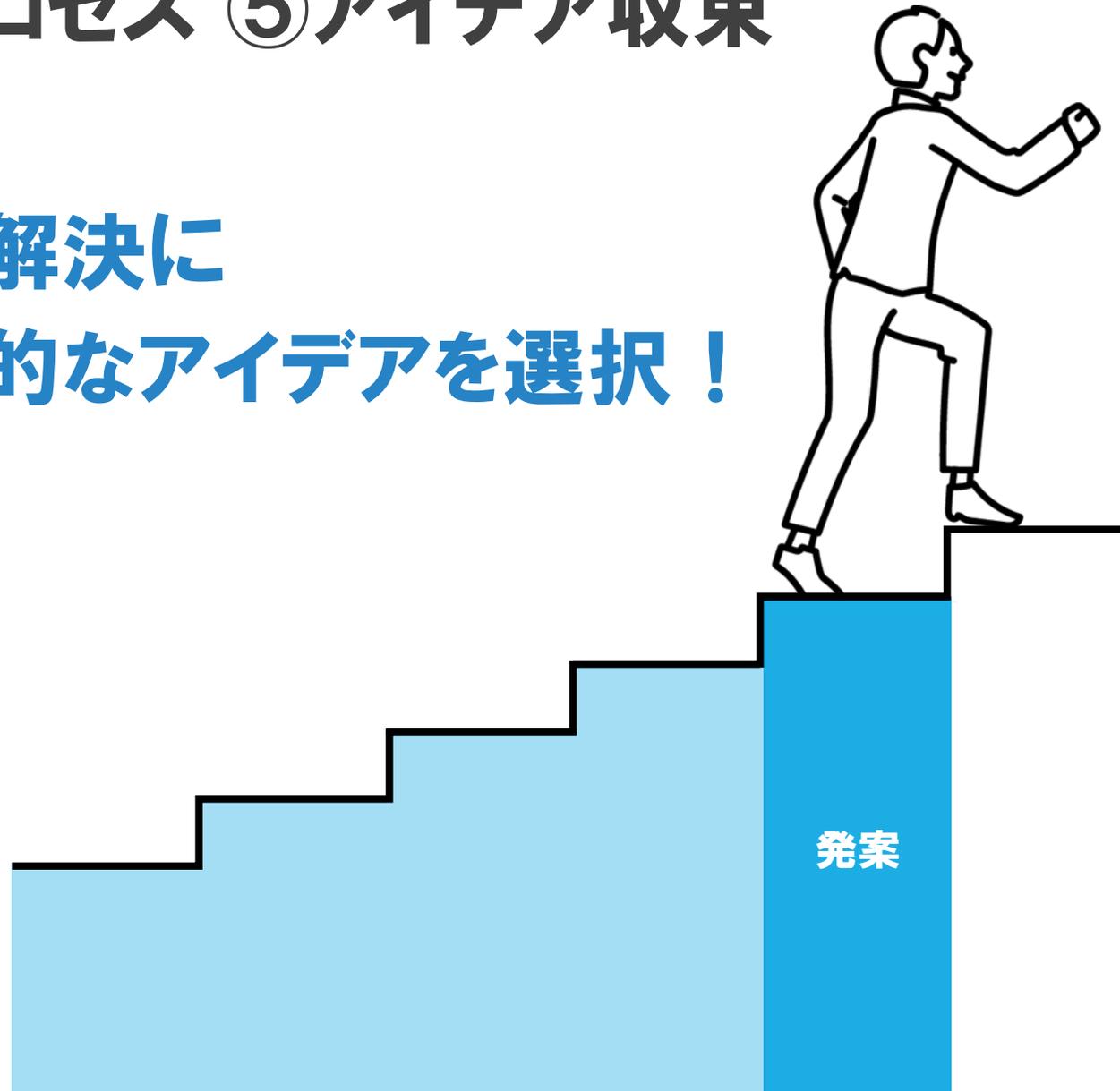
グループワーク時のホワイトボードのイメージ

〇〇のニーズを満たすためのアイデア



# 発案プロセス ⑤ アイデア収束

問題解決に  
効果的なアイデアを選択！



# 発案プロセス ⑤ アイデア収束

## 有効性と実現性を考慮して絞り込む

アイデアグループa

有効性 高  
実現性 中

アイデアグループb

有効性 低  
実現性 高

アイデアグループc

有効性 中  
実現性 低

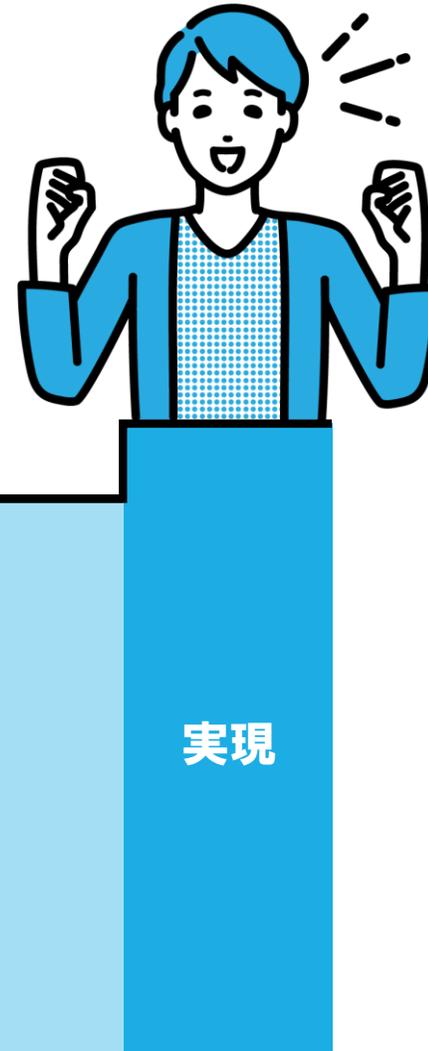


**Point !**

**不足を感じたら  
前のプロセスへ！**

# 実現プロセス ⑥ アイデア実現

アイデアを練り上げていく！



# 実現プロセス ⑥ アイデア実現

共感  
① ② ③

発案  
④ ⑤

実現  
⑥



選択したアイデアの試作品を作成・改善



ユーザーに試作品のフィードバックをもらう

# 実現プロセス ⑥ アイデア実現



**Point !**

試作品は「ラフ・低コスト」がGood!



**Point !**

アイデアレベルでの  
見直しが必要な時は前のプロセスへ！

# 成功に導く 3つのポイント

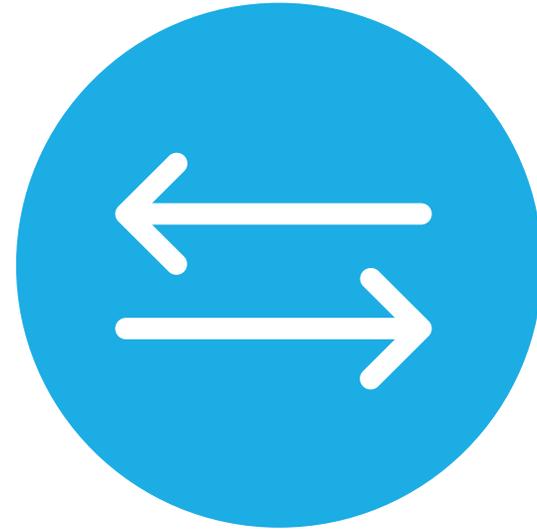
特に重要なポイントは…



**ユーザー中心**

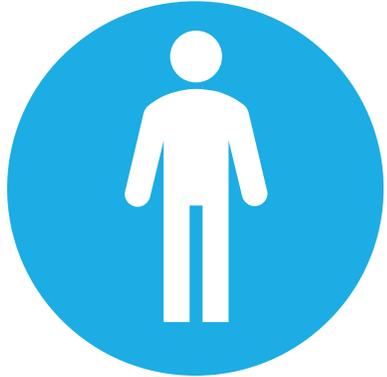


**対話重視**



**プロセスの往来**

## 成功に導く 3つのポイント①



# ユーザー中心

デザイン思考は、**ユーザー**のための取り組み

プロダクトの価値は**ユーザーが決める！**

## 成功に導く 3つのポイント②

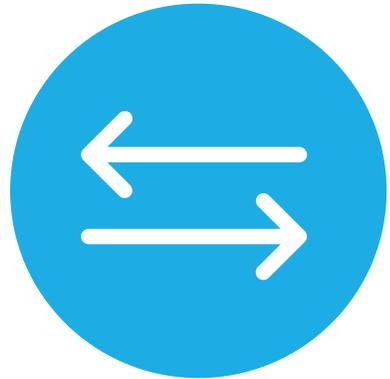


# 対話重視

ユーザーやチームメンバーとの  
**対話**を充実させることが、

**ニーズに合った解決策**に繋がる！

## 成功に導く 3つのポイント③



### プロセスの往来

真のニーズや効果的なアイデアには  
なかなかたどり着けない…

戻ることを躊躇せず、

**自由にプロセスを往来する！**

株式会社  
フジシール

浅田 和  
ASADA  
NAGU



# トーテックアメニティ 株式会社

## 十田 宗匡

JUTA  
HIROMASA



# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- ✓ 2. デザイン思考とは
- ✓ 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

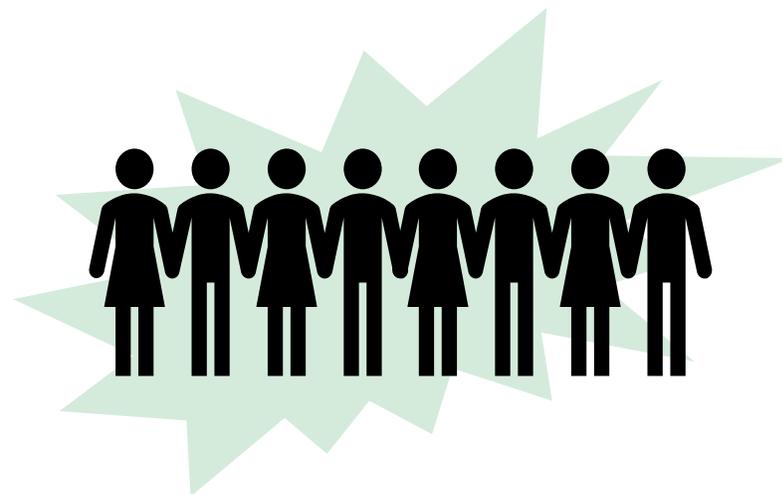
- ✓ 4. 当分科会の研究内容
- ✓ 5. ハンドブックの解説
- ✓ 6. 実例の解説
- 7. まとめ

# 実際にやってみた

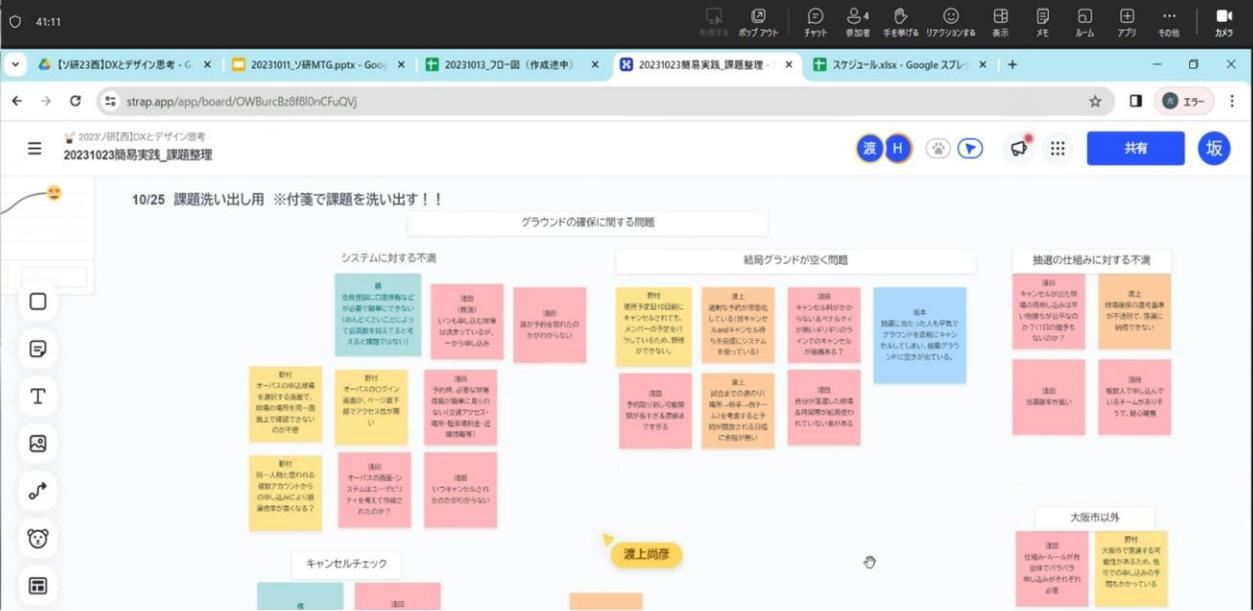
## デザイン思考による 問題解決



悩みを抱えるメンバー



他メンバー



ここからは実例で手順を理解し、効果を感じてください！



# 実際にやってみた

ハンドブックを作成・ブラッシュアップする過程で  
何度も実践している

- ・メンバーのお盆休み旅行プラン
- ・営業アポ取り方法
- ・技術者のナレッジ共有方法
- ・草野球グラウンド予約

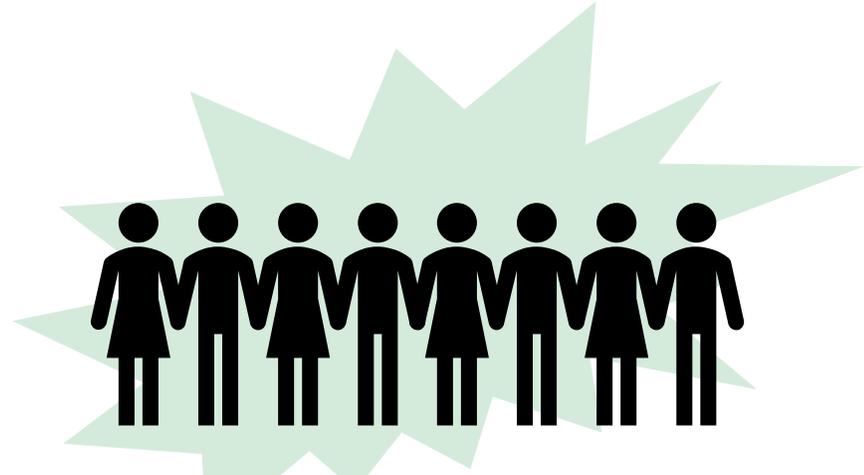


# 草野球グラウンド予約の問題

- ・草野球チームの運営・管理をしている
- ・グラウンド予約に苦戦している



悩みを抱えるメンバー  
(ユーザー)



他メンバー  
(デザインチーム)

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

**共感**



**発案**



**実現**

- ①事前準備
- ②インタビュー
- ③フロー、感情、問題の可視化

- ④アイデア発散
- ⑤アイデア収束

- ⑥アイデア実現

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

共感



発案



実現

①事前準備

②インタビュー

③フロー、感情、問題の可視化

④アイデア発散

⑤アイデア収束

⑥アイデア実現

# 事前準備シートの記載

※実際に記載した事前準備シート

業務名	
草野球の球場予約	
業務フロー(最大5ステップまで)	関係者
市が運営する <u>予約システムに会員登録する</u>	システム利用者
当月10日までに、翌月分のグラウンドを <u>抽選申し込みする</u>	システム利用者
当月15日に翌月分の <u>抽選結果がでる</u> <u>当選していれば、グラウンドが利用できる</u>	システム利用者
<u>落選すれば、キャンセル待ちとなる</u> <u>空きができれば、早い者勝ちで予約できる</u>	システム利用者
使用日より10日前であれば、 <u>キャンセル可能</u>	システム利用者
この業務における問題(不満、不安、不便)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・<u>抽選が当たらない</u></li> <li>・<u>操作性が悪く、当選確認などに手間がかかる</u></li> </ul>	

フローの概要を  
把握できた

問題点の概要を  
把握できた

# 皆さんだったら、どんな提案をしますか？

業務名	
草野球の球場予約	
業務フロー(最大5ステップまで)	関係者
市が運営する予約システムに会員登録する	システム利用者
当月10日までに、翌月分のグラウンドを抽選申し込みする	システム利用者
当月15日に翌月分の抽選結果がでる 当選していれば、グラウンドが利用できる	システム利用者
落選すれば、キャンセル待ちとなる 空きができれば、早い者勝ちで予約できる	システム利用者
使用日より10日前であれば、キャンセル可能	システム利用者
この業務における問題(不満、不安、不便)	
・抽選が当たらない ・操作性が悪く、当選確認などに手間がかかる	

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

共感



発案



実現

①事前準備

②インタビュー

③フロー、感情、問題の可視化

④アイデア発散

⑤アイデア収束

⑥アイデア実現

# インタビューを実施

※実際のインタビューメモの一部

当選確率 月1件当たるかどうか。人気球場は年1当たるかどうか。  
 場所の条件：XX市のチームなので、XXの北側・西側が望ましい。  
 9時～18時くらいの時間帯で使いたい。土日祝日が良い。  
 1日5枠（1枠2時間毎）に対し、申し込みは400件くらい。  
 XX市で落選した場合、他市の同システムを利用する。  
 →だいたい毎月どこかの球場で当選する。  
 →他市もだいたい同じ球場予約システムのため、システムを統合してほしい。  
 落選した場合、球場予約に当選し、対戦相手を募集しているチームを探す。  
 球場予約のキャンセルは、ペナルティが発生する10日前頃に、急に出だす。  
 →メンバー、球場、対戦相手確保には3週間ほど掛かる。  
 →10日前からの試合開催に向けた上記の調整は難しい。  
 そのため、空きの出た球場は、空きのままの状況が散見される。  
 球場の利用目的は、ほとんど試合。  
 ~

どうやら  
 グラウンド予約だけの  
 話ではない…

場所を押さえてから、対戦相手を募集する流れとなる。

①グラウンド確保 →②対戦相手探し →③メンバー調整

対戦相手が決まらず、試合ができない場合もある。

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

共感



発案



実現

①事前準備

②インタビュー

③フロー、感情、問題の可視化

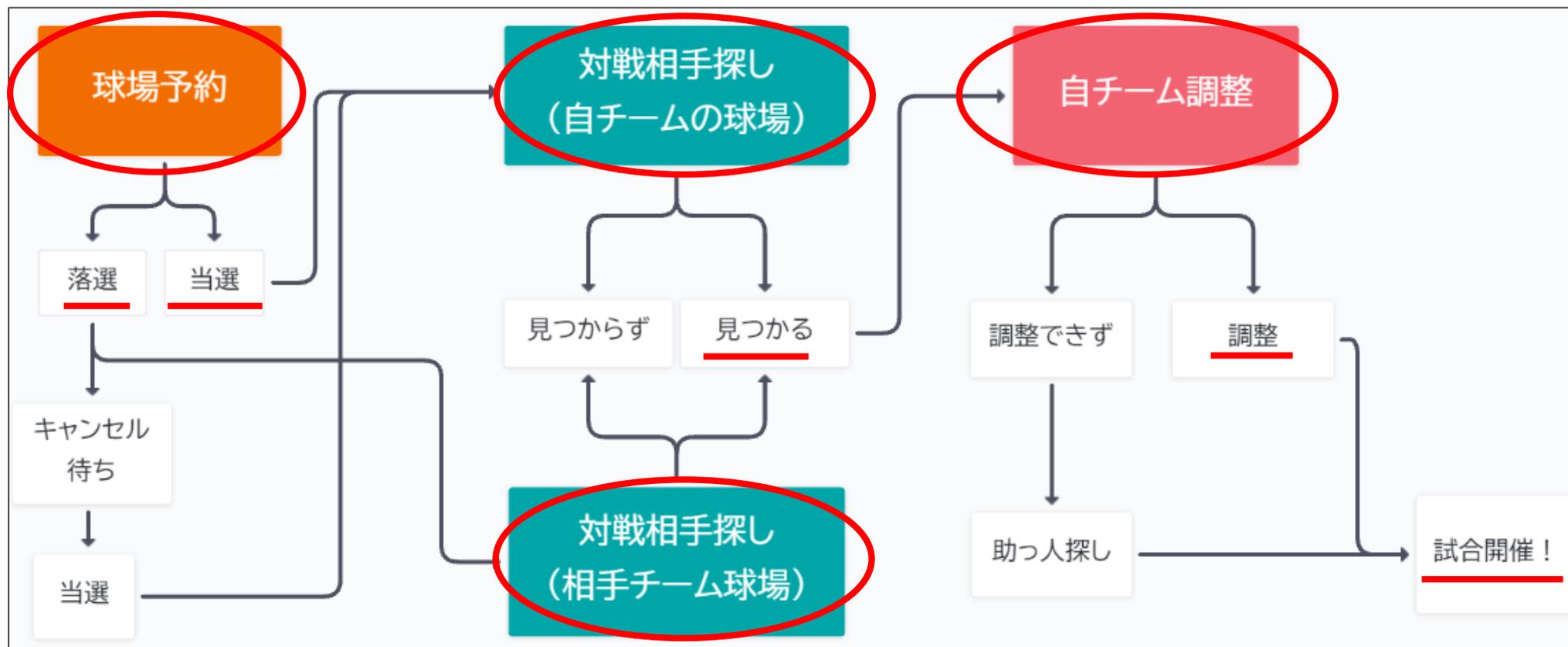
④アイデア発散

⑤アイデア収束

⑥アイデア実現

# フローを整理

※実際に作成したフローの簡易版



①グラウンド予約

②対戦相手探し

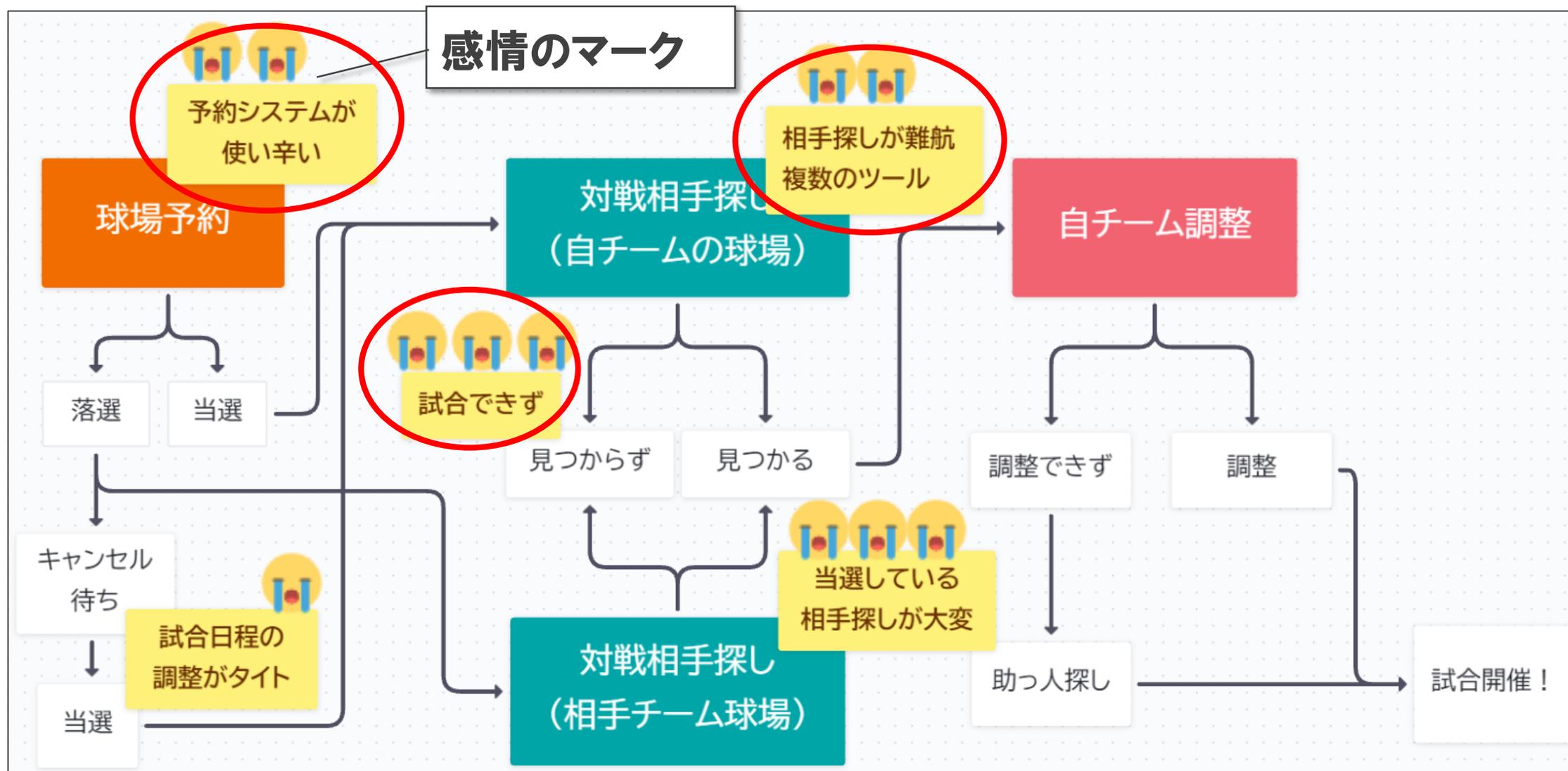
③自チームの調整

# 感情と問題を可視化

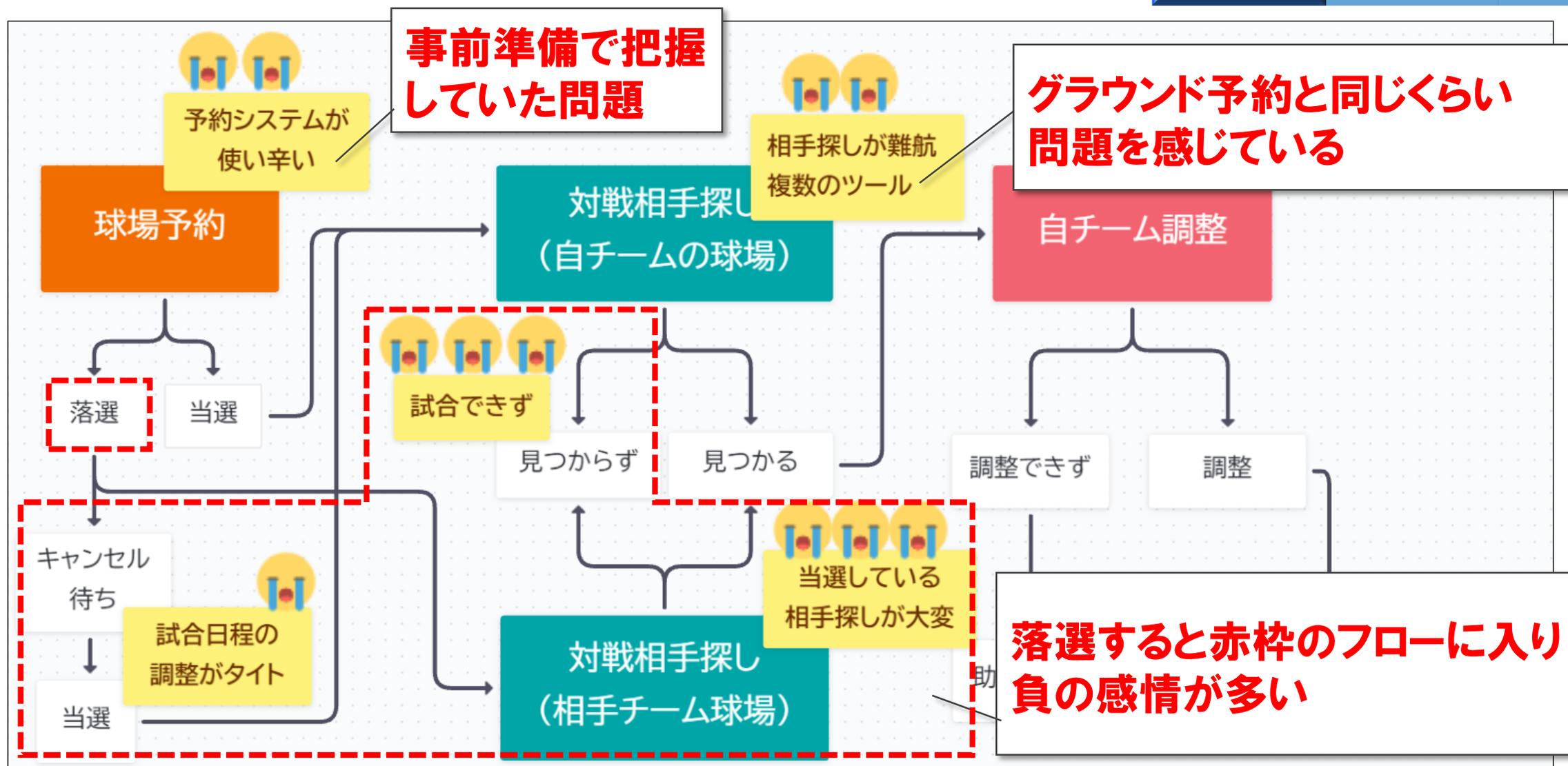
共感  
① ② ③

発案  
④ ⑤

実現  
⑥



# 可視化からの気づき



# 真のニーズを考える

落選すると、試合ができない可能性が高い

当選確率が低い

自治体ごとにシステムが存在し運用が煩雑

試合相手の調整に手間がかかる

自チームの参加者の募集に手間がかかる

もっと試合がしたい

手間を減らしたい

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

共感



発案



実現

- ①事前準備
- ②インタビュー
- ③フロー、感情、問題の可視化

- ④アイデア発散
- ⑤アイデア収束

- ⑥アイデア実現

# アイデアを発散

## ※実際の個人ワークの結果

### Aさん

自治体にシステム  
統一要望を出す

相手チームとの  
マッチング機能を作る

### Bさん

早く出欠回答した人の  
参加費を安くする

通知機能で  
グラウンドキャンセル  
をお知らせ

### Cさん

対戦募集のハッシュタグ  
を統一する

個人参加できる仕組  
みを作る

### Dさん

学校や私有地を有効  
活用する

クラウドファンディングで  
資金を集める

# グループでアイデアを整理

## 新システムの構築

自治体にシステム  
統一要望を出す

相手チームとの  
マッチング機能を作る

## 既存システムの改修

通知機能で  
グラウンドキャンセル  
をお知らせ

### 共通する案

クラウドファンディングで  
資金を集める

## システム構築・改修以外のアイデア

早く出欠回答した人の  
参加費を安くする

対戦募集のハッシュタグ  
を統一する

学校や私有地を有効  
活用する

個人参加できる仕組  
みを作る

連盟をつくり  
連盟が試合を調整する

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

共感



発案



実現

- ①事前準備
- ②インタビュー
- ③フロー、感情、問題の可視化

- ④アイデア発散
- ⑤アイデア収束

- ⑥アイデア実現

# アイデアを評価

**新システムの構築**

有効性 **高**  
実現性 **中**

自治体にシステム  
統一要望

相手チームとの  
マッチング機能を作る

**既存システムの改修**

有効性 **中**  
実現性 **中**

通知機能で  
グラウンドキャンセル  
をお知らせ

**共通する案**

クラウドファンディングで  
資金を集める

**システム構築・改修以外のアイデア**

有効性 **低**  
実現性 **高**

早く出欠回答した人の  
参加費を安くする

対戦募集のハッシュタグ  
を統一する

学校や私有地を有効  
活用する

個人参加できる仕組  
みを作る

連盟をつくり  
連盟が試合を調整する

# アイデアを絞り込む

## 新システムの構築

有効性 相手チームとの  
マッチング機能を作る 高

実現性 自治体にシステム  
統一要望 中

### システムイメージ

自治体を横断している

対戦交渉ができる

操作性を上げる



### 真のニーズ

もっと試合がしたい

手間を減らしたい

# 当分科会オリジナルのデザイン思考フロー

共感



発案



実現

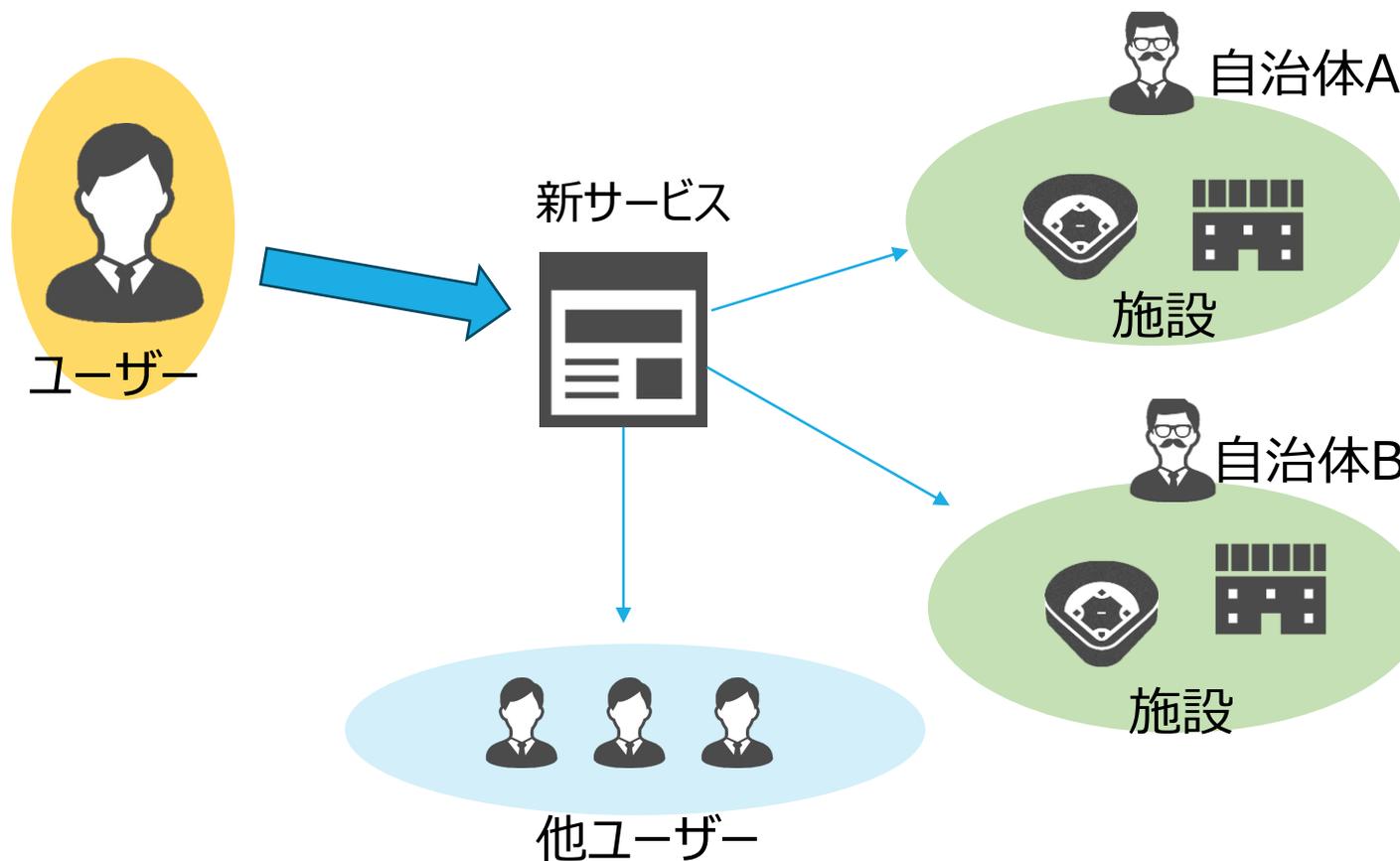
- ①事前準備
- ②インタビュー
- ③フロー、感情、問題の可視化

- ④アイデア発散
- ⑤アイデア収束

- ⑥アイデア実現

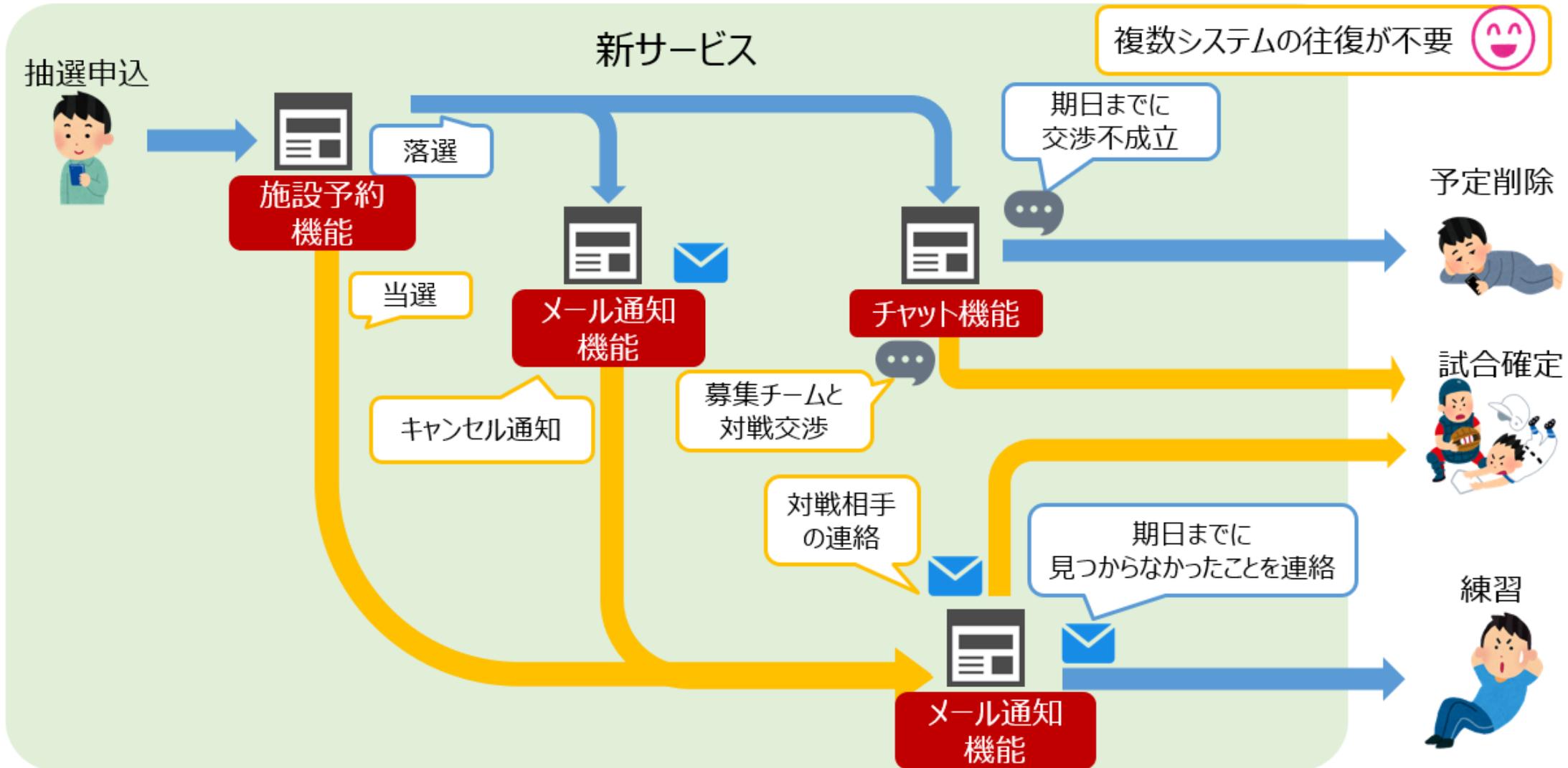
# 概要を考えてみた

- システムを統合した新サービス
- 施設予約とユーザー同士のコミュニケーションを同時に実現



# より具体的に

## 運用フロー



# より具体的に

## UIイメージ

×
詳細検索 ▾

12月16日(土) < >
9:00 < >
~
12:00 < >

検索結果 : 23件

〇〇グラウンド 2時間 ¥3,000

9:00-11:00 ○ 11:00-13:00 × 詳細表示

××グラウンド 2時間 ¥3,000

9:00-11:00 ○ 11:00-13:00 ○ 詳細表示

△△グラウンド 2時間 ¥4,000

9:00-11:00 ○ 11:00-13:00 × 詳細表示

詳細な条件で検索できる

空きのみをリスト表示する

検索結果をマップで表示する

空き施設を検索しやすい 😊

# 提案資料完成！

共感  
① ② ③

発案  
④ ⑤

実現  
⑥

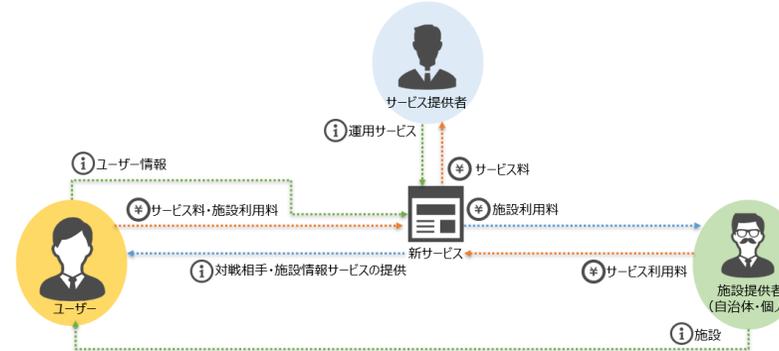
## スポーツ施設予約の新サービス提案



2023年度アシストソリューション研究会  
西日本「DX とデザイン思考」分科会

### ビジネスモデル

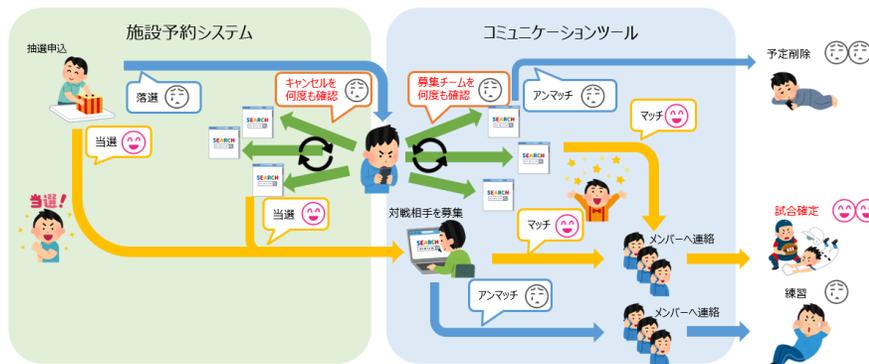
ユーザーや施設提供者はサービス利用料を支払うことで、継続的な運用を実現する。  
 ・施設提供者：自らサービス運用を行わずに集客できる。  
 ・ユーザー：各サービスに利用料を支払う必要がなく、1つのサービスで完結する。



8

### 施設予約・対戦交渉フロー

下図は、施設予約・対戦交渉フローにおけるユーザーの感情を整理した図である。  
 ユーザーが最も避けたいのは、対戦が決まらないことであった。  
 また落選時の対戦交渉もユーザーの大きな負担となっていた。  
 ユーザーの真のニーズは、「もっと野球がしたい」と「手間を減らしたい」の2点であると考えた。



5

### 新サービスによる改善・利点

新サービスは、先に挙げた問題点を解消する。

問題点	現在の仕組み	新サービス
① 抽選申込数に対する施設の不足	システムが分散しているため、特定の施設に申し込みが集中してしまい、 <b>利用できないユーザーが多い。</b>  キャンセルが発生しても、他のユーザーが気付かず、 <b>施設が利用されない場合がある。</b>	システムの統合により、ユーザーが多くの施設に申し込みできるようになり、 <b>利用できるユーザーが増える。</b>  キャンセルが発生した場合に通知されるため、そのまま施設が利用されない状況が改善され、 <b>利用できるユーザーが増える。</b>
② 運用の煩雑さ・システムの操作性	試合ができるグラウンドを練習用として少人数で予約される場合があり、 <b>利用できるユーザーが減ってしまう。</b>	練習場を含む多くの施設が利用可能となり、利用方法にあった施設を予約できるようになり、 <b>ユーザーと施設の需給バランスが改善される。</b>
③ 対戦交渉の難易度	複数の施設予約システムやコミュニケーションツールを利用する必要があり、 <b>運用が煩雑である。</b>  1施設ずつ空き状況を確認する必要があり、 <b>操作性が悪い。</b>	1つのシステムで完結するため、 <b>運用が簡略化される。</b>  検索機能が充実したことにより、 <b>操作性が大幅に改善される。</b>
	施設予約済みのユーザーが少ないため、施設予約ができなかったユーザーは <b>対戦交渉の難易度が高い。</b>	問題点①の解消により、施設予約済みのユーザーが増えるため、 <b>対戦交渉の難易度が下がる。</b>

11

ダウンロード  
できます



**実例の手順の説明は以上です**

**それってデザイン思考でやる必要あったの？**

## デザイン思考が有効だった理由①

ユーザーが気づけていない  
真のニーズにたどり着けた

## デザイン思考が有効だった理由①



悩みを抱えるメンバー  
(ユーザー)

## デザイン思考が有効だった理由①

ユーザーが気づけていない  
真のニーズにたどり着けた

ユーザーが考える問題

抽選が当たらない

操作が手間

真のニーズ

もっと試合がしたい

手間を減らしたい



## デザイン思考が有効だった理由①

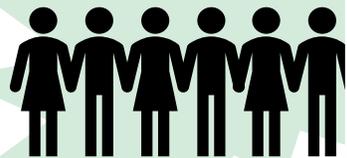
なぜ気づけなかったか？ ⇒ ユーザーには固定概念があった



抽選が当たらない・・・  
どうすれば当選確率が上がる？

そもそも、グラウンドの数を増やせばいい・・・  
そもそも、個人参加すればいい・・・  
もっと試合ができる環境があればいい

ユーザーに  
なかった  
視点



## デザイン思考が有効だった理由②

# 真のニーズに合致した解決策が出た

### 真のニーズ

もっと試合がしたい

手間を減らしたい

### 解消すべき問題

抽選申込数に対する施設の不足

フロー全体の手間

対戦交渉の難易度

### 解決策

システムを統合した  
新サービス

# デザイン思考が有効だった理由②

## スポーツ施設予約の新サービス提案

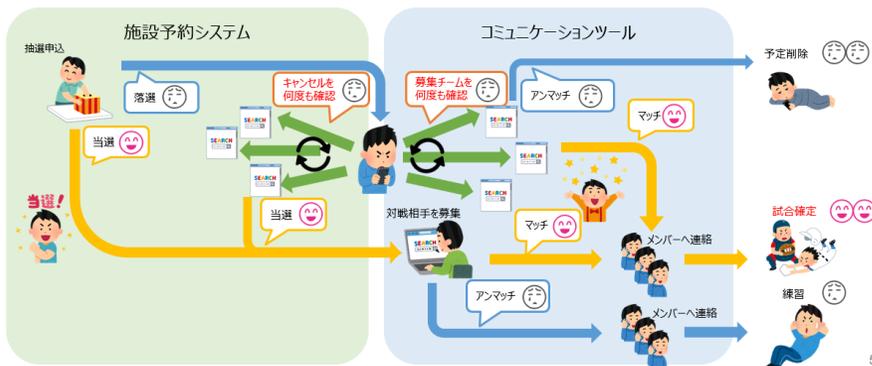


2023年度アストソリューション研究会  
西日本「DX とデザイン思考」分科会

# ユーザーが使いたいと思う新サービス提案

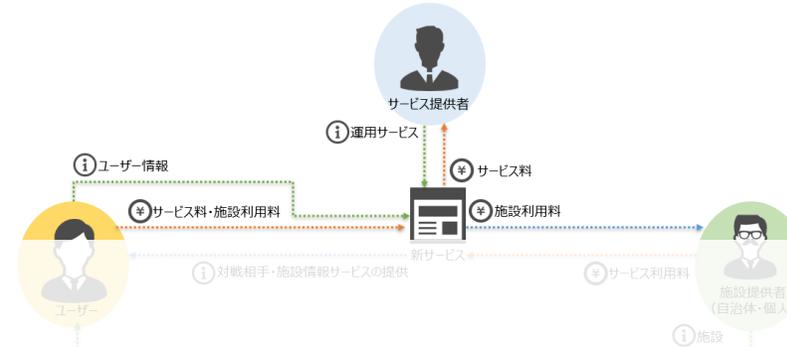
### 施設予約・対戦交渉フロー

下図は、施設予約・対戦交渉フローにおけるユーザーの感情を整理した図である。  
ユーザーが最も避けたいのは、対戦が決まらないことであった。  
また活選時の対戦交渉もユーザーの大きな負担となっていた。  
ユーザーの真のニーズは、「もっと野球がしたい」と「手間を減らしたい」の2点であると考えた。



### ビジネスモデル

ユーザーや施設提供者はサービス利用料を支払うことで、継続的な運用を実現する。  
 ・施設提供者：自らサービス運用を行わずに集客できる。  
 ・ユーザー：各サービスに利用料を支払う必要がなく、1つのサービスで完結する。



### 新サービスによる改善・利点

新サービスは、先に挙げた問題点を解消する。

問題点	現在の仕組み	新サービス
① 抽選申込数に対する施設の不足	システムが分散しているため、特定の施設に申し込みが集中してしまい、 <b>利用できないユーザーが多い。</b>	システムの統合により、ユーザーが多くの施設に申し込みできるようになり、 <b>利用できるユーザーが増える。</b>
② 運用の煩雑さ・システムの操作性	キャンセルが発生しても、他のユーザーが気付かず、 <b>施設が利用されない場合がある。</b>	キャンセルが発生した場合に通知されるため、そのまま施設が利用されない状況が改善され、 <b>利用できるユーザーが増える。</b>
	試合ができるグラウンドを練習用として少人数で予約される場合があり、 <b>利用できるユーザーが減ってしまう。</b>	練習場を含む多くの施設が利用可能となり、利用方法にあった施設を予約できるようになり、 <b>ユーザーと施設の需給バランスが改善される。</b>
③ 対戦交渉の難易度	複数の施設予約システムやコミュニケーションツールを利用する必要があり、 <b>運用が煩雑である。</b>	1つのシステムで完結するため、 <b>運用が簡略化される。</b>
	1施設ずつ空き状況を確認する必要があり、 <b>操作性が悪い。</b>	検索機能が充実したことにより、 <b>操作性が大幅に改善される。</b>
③ 対戦交渉の難易度	施設予約済みのユーザーが少ないため、施設予約ができなかったユーザーは <b>対戦交渉の難易度が高い。</b>	問題点①の解消により、施設予約済みのユーザーが増えるため、 <b>対戦交渉の難易度が下がる。</b>

# 皆さんだったら、どんな提案をしますか？

業務名	
草野球の球場予約	
業務フロー(最大5ステップまで)	関係者
市が運営する予約システムに会員登録	システム利用者
毎月15日に翌月分のグラウンドが抽選される	システム利用者
当月15日に翌月分の抽選結果がでる 当選していれば、グラウンドが利用できる	システム利用者
<h2>デザイン思考が有効であった</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・抽選が当たらない</li> <li>・操作性が悪く、当選確認などに手間がかかる</li> </ul>	

もし、デザイン思考でなかったら…

安直なシステム改修になっていたかも…

デザイン思考ハンドブック、どうでしたか？

「**具体的**」で  
「**導入しやすい**」をモットーに作成した  
デザイン思考実践のための**入門書**



■ **ハンドブック、ぜひ一度ご覧あれ！**

**ハンドブックはこちらからダウンロードできます。**



# 本日お伝えしたいこと

## DX × デザイン思考



現代ビジネスにおいて  
デザイン思考はDXに有効！

デザイン思考ハンドブックの  
有効性



# ハンドブックの有効性の検証結果



## デザイン思考ハンドブックの有効性

### 【検証結果】



【ハンドブックを読んでもらったら…①】

**デザイン思考の理解度が大きく向上**



【ハンドブックを読んでもらったら…②】

**活用に向けた高いモチベーションを確認**



【ハンドブックで解説する手法を実践したら…】

**真のニーズを捉えた問題解決策の創出に成功**

# 本日お伝えしたいこと

## DX × デザイン思考



現代ビジネスにおいて  
デザイン思考はDXに有効！

- ハンドブックは有効！
- 理解度、モチベーションUP
  - 真のニーズの捕捉に成功



# 目次

## DXにおけるデザイン思考の有効性

- ✓ 1. DXとは
- ✓ 2. デザイン思考とは
- ✓ 3. なぜデザイン思考なのか？

## デザイン思考ハンドブックの有効性

- ✓ 4. 当分科会の研究内容
- ✓ 5. ハンドブックの解説
- ✓ 6. 実例の解説
  
- ✓ 7. まとめ

### DXにおけるデザイン思考の有効性

#### 【DXとデザイン思考の関係性】



【DXとは】

**イノベーションによる競争上の優位性の確立**



【デザイン思考の特徴】

**ユーザー視点に基づくイノベーションが創出可能**



【DXとは + デザイン思考の特徴】

**デザイン思考はDXにも活用可能**



### DXにおけるデザイン思考の有効性

#### 【DXとデザイン思考の関係性】



【DXとは + デザイン思考の特徴】



## デザイン思考はDXにも活用可能

#### 【なぜデザイン思考なのか？】



【現代におけるデザイン思考】

## ユーザー第一の現代にぴったり



【デザイン思考の適用範囲】

## DXの1階/2階いずれにも適用可能

# 本発表のまとめ



## デザイン思考ハンドブックの有効性

### 【検証結果】



【ハンドブックを読んでもらったら…①】

**デザイン思考の理解度が大きく向上**



【ハンドブックを読んでもらったら…②】

**活用に向けた高いモチベーションを確認**



【ハンドブックで解説する手法を実践したら…】

**真のニーズを捉えた問題解決策の創出に成功**

# 本日お伝えしたいこと

## DX × デザイン思考



現代ビジネスにおいて  
デザイン思考はDXに有効！

- ハンドブックは有効！
- 理解度、モチベーションUP
  - 真のニーズの捕捉に成功



**デザイン思考、  
DXに活用してみませんか？**

## さいごに

- **ハンドブックで紹介している手法は導入/実践のしやすさを重視した一例。**
- **紹介した手法をたたき台とし、各企業で最適化して活用いただく想定。**



よく使う言葉だけど  
説明はちょっと...

デジタル・トランスフォーメーション



ニーズが分からない...

全体像や進め方が  
分からない...

**DX**

作ったものが  
使ってもらえない...

他の会社の状況が  
気になる...



効果が出ない...

デジタル・トランスフォーメーション

**DX**

どんな印象をお持ちですか？



**良きDXを。GOOD LUCK !**