

マネジメント・ 経営に携わる 皆さんへ

- Q. イノベーションをもたらす製品・サービスを
生み出すには？
- Q. イノベーションを生み出す人材育成とは？
- Q. イノベーションを生み出す組織をつくるには？

Q. イノベーションをもたらす 製品・サービスを生み出すには？

A. 製品開発プロセスにHCD (Human Centered Design : 人間中心設計) を取り入れましょう。HCDプロセスはあくまで顧客視点にこだわった事業開発プロセスです。

また、HCDはイノベーションを生み出す手法として注目されている「デザイン思考」の基になったプロセスでもあり、米IDEO社などの標準プロセスとしても有名です。顧客の行動観察に基づいたインサイトや課題の抽出と、それに基づく企画・デザインはこれからの時代のイノベーションに適したプロセスと言えます。

イノベーションのためには、既存の事業や自社の持つしがらみにとらわれず、新しいチャンスを見つけ出さなければなりません。イノベーションには、技術的なイノベーション、顧客視点のイノベーションなどなどいくつかの視点がありますが、今、最も重要とされているのは、生活者視点に立ったイノベーションです。

生活者にとって「もの」を所有することや「もの」自体のスペックは重要でなくなり、替わって「もの」によって何ができるか、すなわち体験価値が重視されています。この体験価値は、ユーザ

エクスペリエンス (UX) と呼ばれ、これからのビジネスは、いかにこのUXを組織的に向上させられるかにかかっていると言っても過言ではありません。

そしてこの新しいUXを生み出すアプローチが「デザイン思考 (Design Thinking)」です。近年Harvard Business Review誌などで特集が組まれるまでに至った、この「デザイン思考」と呼ばれるアプローチは、イノベーションのためのこれまでになかった視点獲得のための手段として注目を集めています。デザイン思考は、建築家やデザイナーの採用していたアプローチを、世界的なデザインファームIDEOがイノベーションのための手法として定義したものです。そしてこのデザイン思考の基になっているプロセスがHCDなのです。

デザイン思考では、利用者の視点を導入し、そこに共感をするところから新しい視点、つまりイノベティブな発想を導き出します。このデザイン思考を組織に取り入れるためにも、HCDは有効です。HCDのユーザー観察手法や分析手法は世界中のデザインファームにおいて事業開発のためのツールとして活用されています。新しい視点獲得のためにも、HCDを活用してください。

Q. イノベーションを生み出す 人材育成とは？

A. 人材教育にHCD教育を取り入れましょう。HCDは、顧客やユーザーの観察に基づいたイノベーションを生み出すためのプロセスです。観察手法や要件の抽出手法、プロトタイプング手法や体験評価手法などスピード感を持って顧客視点で事業開発を進めるためのノウハウが詰まっています。

また、HCD-Netでは、HCDをプロジェクトで実施できる人を認定する、専門家認定制度を提供しています。これによって、HCDを実現できる人材スキルの評価が可能となります。人材教育プログラムの中にぜひHCDを導入してください。

HCDはデザイン思考の基になった、体系化されたプロセスです。ビジネスにイノベーションをもたらすためには、人材教育、組織マネジメントの両面でHCDの導入を図る必要があります。組織へのHCDの導入は決して0か1ではありません。事業開発の必要な箇所にHCDのノウハウを使ってください。

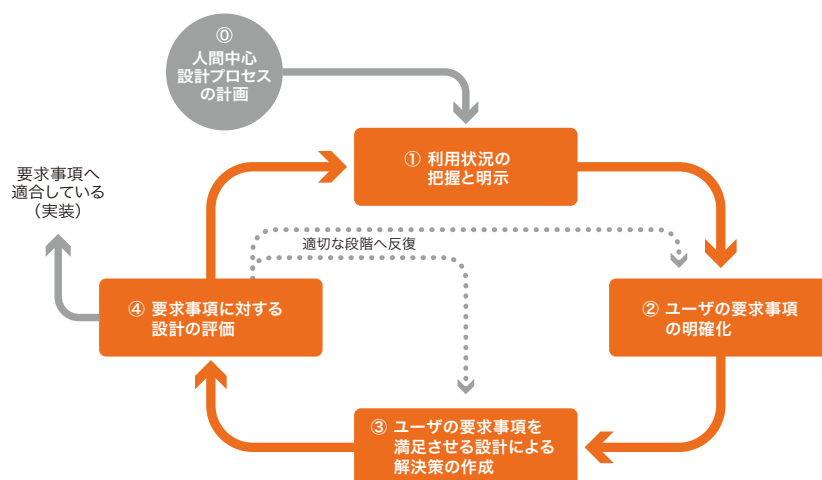
HCDには、マーケットの観察から新しいインサイトを得るための手法、新しい視点をもたらすための発想法、顧客価値に基づいてサービスシナリオを検討する手法など、事業開発に役立つ手法が用意されています。これらのノウハウの教育を事業部、マーケティング部などの人材開発に盛り込むことによって、組織内でのサービス開発視点の向上が見込まれます。

法人「人間中心設計推進機構 (HCD-Net)」では、個人向けと法人向けのセミナーなどをはじめとした教育プログラムや、書籍の刊行などを行っています。企業ごとにカスタマイズしたプ

ログラムのご相談にも対応しておりますので、興味を持たれた組織はぜひご検討ください。

HCDを実践するためのHCDサイクル

HCDを実践する方法として、4つの主要な活動と1つの予備的な活動からなるHCDサイクルがあります。進め方の基本は、HCDサイクルを取り入れ、製品の構想段階から対象ユーザーとその要求を明確にして、要求に合ったものを設計し、満足度合いを評価することです。これをユーザーの要求や欲求が満たされるまで繰り返します。



Q. イノベーションを生み出す組織をつくるには？

A. 組織にHCDを導入しましょう。HCDは、よりよいユーザー体験 (User Experience: UX) を生み出すために国際的にも認められたプロセスです。HCDを導入することで、組織のイノベーションを活性化できることが期待されます。

組織をイノベティブにするためには、人材の育成に加えて、経営側の対応も求められます。米Amazonをはじめとする企業では、サービス・ドミナント・ロジック (Service-Dominant Logic: S-D ロジック) と呼ばれる、サービス主導で事業を捉える組織経営のアプローチが採用されています。

S-D ロジックは、ものの販売主導で事業を捉える、グッズ・ドミナント・ロジック (Good-Dominant Logic: G-D ロジック) に対する考え方として生まれたもので、これからの事業構築の基礎となる考え方です。このS-D ロジックを実現するためには、優れたUXデザイン (UXD) とそれを支えるマネジメントが必要となります。

HCD-Netでは、個々人のHCD/UXDスキルを伸ばすプログラムに加えて、組織的にUXD推進を図るための支援事業を開始しました。組織的なHCD導入のついてお悩みの組織はお気軽にご相談ください。



MBA in Design Strategy : DMBA

ビジネスにおいてデザイン思考の普及が著しいアメリカでは、MBAプログラムにデザイン教育を取り入れたMBA in Design Strategy、通称DMBAコースが誕生しました。

DMBAは、これまでのビジネスマネジメントとデザイン実習を組み合わせた社会人向けのコースで、卒業後は1) 大企業のデザイン担当役員、2) スタートアップのデザイン担当役員、3) デザインコンサルタント、の3つのどれかになる、というゴールが設定されています。

DMBAは、デザインコンサルタントとして著名なNathan Shedroff氏によって、サンフランシスコのCalifornia College of Artsにて開講されましたが、全米中から学生が集まる大人気コースとなっています。



HCD-Netのめざす社会

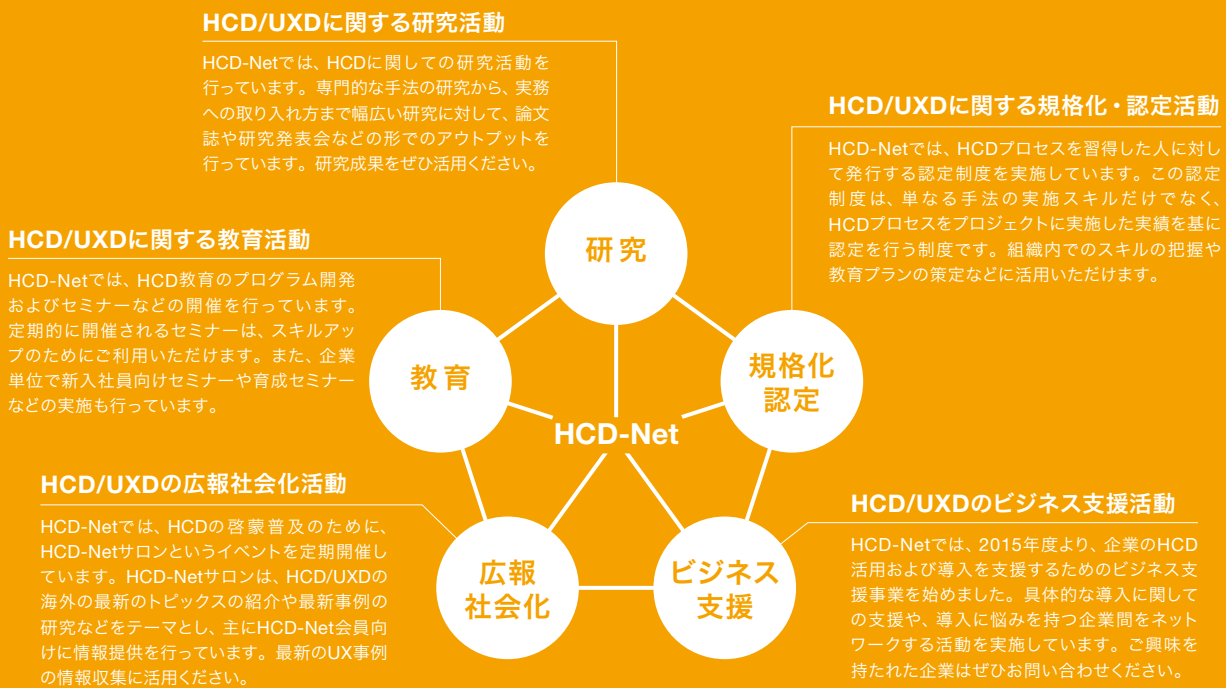
HCD-Netは、HCDやユーザエクスペリエンスデザイン（以下、UXD）に関する学際的な知識を集め、産学を超えた人間尊重の英知を束ね、HCD/UXD導入に関するさまざまな知識や方法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりに貢献します。あわせて経済の発展への寄与と、豊かでストレスのない実りある社会の実現をめざします。

マネジメント担当者・ 経営者における HCD-Netの役割

「イノベーションを生み出す組織や人材を育てていきたい」、「開発プロセスにHCD/UXDを取り入れてイノベティブな製品を開発したい」といった組織変革や人材育成の観点からHCD/UXDを活用したいマネジメントクラスの方や経営者にとって有益となるセミナーや勉強会などの活動を行っています。

HCD-Netの5つの活動領域

HCD-Netでは、研究分野、規格化・認定活動、ビジネス支援、広報社会化、教育活動の5つの領域を設けて活動しています。商品・サービスのユーザビリティを向上させる人間中心設計の講演会、セミナー、調査・研究、コンサルテーション、評価・分析、設計・開発支援などに関する事業活動により、広く公益の増進に寄与します。



β版カタログへのご意見・ご要望お待ちしております

本カタログはプロトタイプとして作成したβ版です。よりよいカタログにするために、ご利用いただいた皆さまからのご意見・ご要望をお待ちしております。メールにてご連絡ください。

なおカタログでは「スタートアップ・新規事業」、「ITシステム・製造業」、「Web・アプリケーションの企画・開発」、「マネジメント・経営」、「教員関係者」、「行政・公共サービス」「HCD/UXDの実践者」という分野ごとに作成しています。

■お問い合わせ

特定非営利活動法人（NPO法人）人間中心設計推進機構 事務局

〒222-0033 神奈川県横浜市港北区新横浜3-7-18

第2上野ビル7階 エキスパートオフィス新横浜

TEL: 090-8170-2027

e-mail: secretariat@hcdnet.org

www.hcdnet.org