

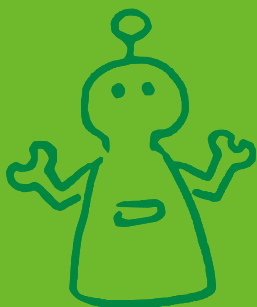


HCD-Netのご紹介



hcd

スタートアップ・ 新規事業に 携わる皆さんへ



- Q. 他に類のない魅力的なサービスを提供するには？
- Q. 新たなビジネスを創造するために、
社外の人材や企業とどのように協業する？
- Q. 対象ユーザーの視点から事業の方向性を
検証するには？

特定非営利活動法人

人間中心設計推進機構

www.hcdnet.org

Q. 他に類のない魅力的なサービスを提供するには？

A. サービスの「魅力」とは、有益に機能しつつも共感と愛着を持ったものと言えます。共感度や愛着のある他に類のないサービスを提供するには、イノベーション理論で言うところの「イノベーター層」の心をつかむ必要があります。

サービスの「魅力」を品質として捉え、いかなる「魅力」を製品やサービスに与えていくか、その文脈で「できること」とそれを「利用しやすい環境」（ポータルなどのタッチポイントや情報）をつくり提供していきます。「魅力」を高める品質の対象はさまざまなものがありますが、大別すると次の3点が挙げられます。

- ① デザイン品質が優れている（目を見張る美しさ、比を見ないシンプルさetc.）
- ② 「できること」の範囲や達成度が明らかに高い
- ③ 利用するほどに驚きの体験を与えるインタフェース

①はデザインの価値を尊重する組織であるかどうか重要です。②は「できること」が顧客の「やりたいこと」とズレていないことが前提で「ここまでやるのか」という期待を上回るコンセプトと高い技術力が必要です。③は顧客価値を顧客の経験として

捉えることが重要です。

③で「利用」と言っているのは何も製品やサービスを利用する瞬間だけではありません。製品やサービスの利用に至る過程や適切な情報提供など、利用する瞬間の他にも考えるべきことがあります。このような予期的UXに対する施策を組み込み、体験を豊かにすることで「驚き」を醸成することができるでしょう。

さらに「他に類のない魅力的なサービス」については、対象ユーザーも考える必要があります。エベレット・M・ロジャースの「イノベーター理論」では、「これまでにない製品サービス」を求めるのはイノベーター層とされています。この層は全顧客数の2.5%しか存在せず、大多数のユーザーはそもそも「これまでにない製品サービス」に猜疑心があり、イノベーターたちの評価や普及状況などを基に購入を判断します。従って「他に類のない魅力的なサービス」を狙い通り導入し認知してもらうには、イノベーターたちの価値観や感性に訴えることが重要です。

HCD-Netでは、サービスイノベーションについて研究・実践的な活動を行っているさまざまな団体とも連携し、魅力的なサービスを創造するための情報を提供しています。

Q. 新たなビジネスを創造するために、社外の人材や企業とどのように協業する？

A. 対象ユーザーを定義し、プロトタイプ評価を行いながらビジネスの妥当性を検証できる環境を整えます。社外の人材や企業とは、ビジネスモデルキャンパスやバランススコアカードといったツールを利用して共創を図りましょう。

スタートアップ企業で事業に必要なリソースを社内でカバーするのは難しく、社外の専門家と協業することがありますが、その際には事業の方向性や注力分野へのコンセンサスを得る必要があります。ポイントとなるのはマーケティングで言われる4P「製品 (Product)」、「価格 (Price)」、「流通 (Place)」、「プロモーション (Promotion)」や3C「顧客 (Customer)」、「競合 (Competitor)」、「自社 (Company)」です。

これらのポイントについてパートナーに認識してもらい、ビジネス共創をもたらしするためのフレームとして、以下のようなツールを用いることで意思統一が図れます。

(1) ビジネスモデルキャンパス

ビジネスモデルを9つの構成要素に分解し、ビジネス全体を俯瞰的に理解することができる手法です。ビジネス共創に必要な要素が明らかになり、具体的なアクションが計画できます。

(2) バランススコアカード

技術やサービスだけでなく、ビジョンと戦略を明確にするために、ビジネスの状況や品質、ステークホルダーの人材的な役割なキャリアパスなどを含めた多様な視点から経営を評価する手法です。

(3) リーン・スタートアップ

「リーン・スタートアップ」(lean startup)とは、アメリカの起業家エリック・リース氏が2008年に提唱した、起業や新規事業などの立ち上げのためのマネジメント手法です。開発した製品・サービスが市場でどの程度の価値を持つのか、多額の投

資をせずに検証できます。

このような手法は、実践的な経験を通して身に付ける必要がありますが、HCD-Netでは、実体験に近いワークショップなどで、多様なメンバーとともに習得できる機会を提供しています。

Q. 対象ユーザーの視点から事業の方向性を検証するには？

A. 社内やパートナー企業からペルソナに近い人材を探してオブザーバー参加してもらい、UXデザイナーと一緒に事業を評価しましょう。評価にあたってはビジネスモデルキャンバスを活用して、客観性を保ちつつ自己評価します。

事業の方向性の検証で重要な課題は次の2点です。

- ① 顧客にとって価値のある事業で、見合ったサービスを提供できているか
- ② サービス対価が事業の将来性につながるかどうか

①で重要なポイントは、<顧客にとっての価値をどのように捉えるか>です。まずはペルソナとなるユーザーへの面接調査を実施して価値観そのものを評価しましょう。方法としては、あらかじめいくつかの価値観を示したカードを用意し、その中から共感できる価値観のカードを選んでもらい、潜在意識を探るように質問を繰り返していきます。

調査結果から、UXデザイナーと「代理ユーザー」(社内またはパートナー企業から選任したペルソナユーザーに最も近い身内の人物)が評価としてまとめ、これをチーム内でレビューして『核心の価値』を確定します。

この『核心の価値』を中心にノーマンの7段階モデルなどを使用しながら「提供サービスマップ」を作成し、ビジネスキャンバス上にマッピングします。最後には再度、『核心の価値』に対して提供するサービスが必要にして十分か判断します。

②で重要なポイントは、<事業の将来性をどのように考えるか>です。これは企業ビジョンと大きく関係しますので、解釈に誤解が生じないようにビジュアルボードやモックアップなどを使ったり、事業目標をブレイクダウンして文書化しましょう。

HCD-Netでは、スタートアップの皆さまに参考となる手法の説明やセミナーの実施、さらに具体的な事例を紹介する機会を提供しています。

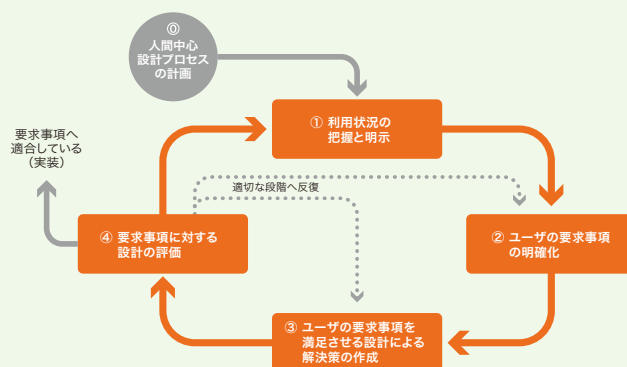


新規ビジネスの成長にHCDサイクルを

ビジネス開発は、マーケティングリサーチから最初のビジネスのリリース、そこから市場の評価を受けて、マイナーチェンジや提供価値の拡充を図っています。従来はマスマーケットに対応するために、こうしたプロセスを取り入れていましたが、市場が多様化した現在、新しいビジネス開発には、それぞれのターゲットユーザーに合わせた開発フローが必要です。

HCDを活用することで、目的とする市場に適応した製品やサービスを開発することができます。また、変化の激しい市場に対しては、高速でHCDサイクルを繰り返していけば、常

にニーズに対応することができます。欧米でも、こうした成功事例がありますので、HCD-Netではスタートアップ、新規事業に携わる皆さんに役立つ情報を提供していきます。



HCD-Netのめざす社会

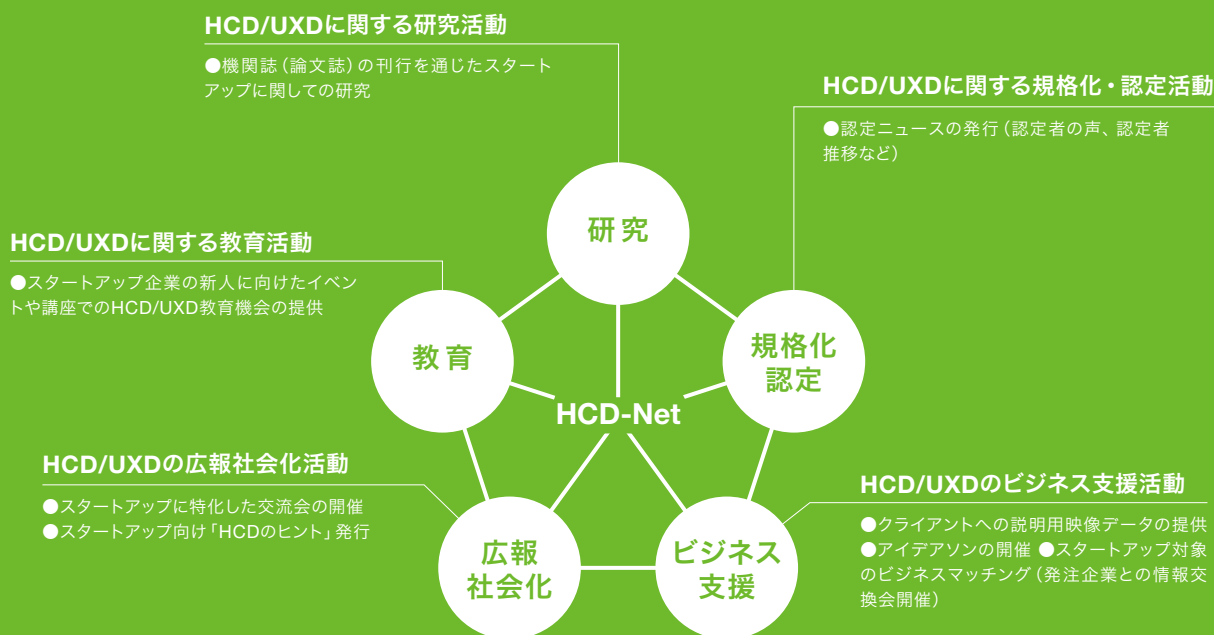
HCD-Netは、HCDやユーザエクスペリエンスデザイン（以下、UXD）に関する学際的な知識を集め、産学を超えた人間尊重の英知を束ね、HCD/UXD導入に関するさまざまな知識や方法を適切に提供することで、多くの人々が便利に快適に暮らせる社会づくりに貢献します。あわせて経済の発展への寄与と、豊かでストレスのない実りある社会の実現をめざします。

スタートアップ・新規事業担当者におけるHCD-Netの役割

開発プロセスにHCD/UXDを導入することで魅力的なサービスをつくり出したり、事業の価値を検証することが可能となります。サービスにイノベーションが求められるスタートアップや新規事業に携わっている方に対してHCD/UXDをテーマにしたセミナーや勉強会などの活動を行っていきます。

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