



授業用ポータルサイト
https://e-sahf.jp/ps



問題解決の思考法

第6回 デザイン思考(3)

1



共感マップの確認

SAY : 話していたことで気になったこと	THINK : 何を考えているか
DO : 行動、態度で気になったこと	FEEL : どのようなことを感じているか
PAIN : ストレスや不安を感じていること、気にしていること	GAIN : 得たこと、できたこと、望んでいること
この領域にニーズが書かれているはず。	

すべてSAYに書いてしまいがち
THINKとFEELの区別が曖昧

インタビュー結果の整理が目的。
場所の違いはあまり気にしない



言語化されないニーズの検討

- ゲインやペインポイント=真のニーズとは限らない
- ユーザーはすべてを言語化しない(できない)。
言語化されないニーズ (=潜在的ニーズ、インサイト) を考える

どちらが望ましい対応？

お腹が痛いんです。
盲腸かもしれません。
手術をしてください。



わかりました。直ちに緊急手術を行います！

どれどれ診てみましょう。
…単なる食べすぎですね。
なぜ手術などと言うの
だろう？心配事があるのかしら。



誰のどのようなニーズに応えるのか

- 全員のニーズを満たす**
 - 全員のニーズが共通の場合は、ニーズを満たすことで全員が満足する可能性もある (○)
 - 全員のニーズが異なる場合は、全員のニーズを満たすと中途半端なものしかできない (×)
- 特定のユーザーのニーズを満たす**
 - 特定の人々が本当に欲しいものを作る。これに、共感した人たちが使うので利用者はそれなりに増える (○)
- 欲しいものは場所だけとは限らない。言語化されない本当のニーズ (インサイト) は何か**
 - 照明？ 広い机？ 勉強に集中できる環境？
 - 人 (一緒に勉強する人？ 質問できる人？)
 - 楽をしたいという気持ちを払拭する何か？
 - 他の人以上に頑張っているという優越感や自信？



課題① 困りごとやニーズを想像する

- 特定のユーザにターゲットを絞り（ニーズが共通であればしぼらなくてもよい）、インタビュー時に言語化されなかった困りごとやニーズを想像する
- 想像する際の方針
 - 医者や評論家（×）：診断や批評するための知識がない
 - 同じ立場（○）：体験や観察を踏まえて相手の考えに共感する
- 想像する際の手がかり
 - 共感マップのPAINとGAIN以外の記載事項
 - 第4回授業外課題で行った観察や体験
 - 第5回授業外課題で検討した潜在的ニーズ



第4回
授業外課題



第5回
授業外課題



課題① 困りごとやニーズを想像する（続き）

- 「着眼点」の使用（スタンフォード式）
 - 着眼点：次の構造で文章を作成し、潜在的ニーズ（言語化されないニーズ）を探る方法
 - 顕在的ニーズを2つ取り上げ、それぞれについて潜在的ニーズを検討する（着眼点の表を2つ作成）

(1)ユーザ	〇〇さん	は
(2)ニーズ	顕在的ニーズ（言語化されたニーズ）	が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト	潜在的ニーズ（言語化されないニーズ）	だから/である



着眼点の整理例

(1)ユーザ	Aさん	は
(2)ニーズ	大きなベッドが買いたい	が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト	忙しい日々でも快適な眠りを作りたいから	だから/である

(1)ユーザ	Bさん	は
(2)ニーズ	カフェ2階がいつでも使えるようにしてほしい	が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト	勉強せずにリラックスしていても周囲の目が厳しくなく、自分のペースで勉強できるから	だから/である

解決策例（潜在ニーズに着目すると解決策が変わる）
 （顕在）ニーズ→ 新世紀館の開館時間の延長
 インサイト(潜在ニーズ)→ 図書館を飲食可とし、BGMを流す（同様の環境を増やす）



課題① 着眼点検討用紙

(1)ユーザ		は
(2)ニーズ		が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト		だから/である

(1)ユーザ		は
(2)ニーズ		が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト		だから/である



課題② 課題定義

- 潜在的ニーズ（言語化されないニーズ）に基づき、解決すべき課題を定義
- 「How might we…（～にはどうしたらよいか）」の形で記述

(1)ユーザ	Aさん	は
(2)ニーズ	大きなベッドが買いたい	が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト	忙しい日々でも快適な眠りを作り たいから	だから/である

⇒忙しい日々でも快適な眠りを作るためにはどうしたらよいか

(1)ユーザ	Bさん	は
(2)ニーズ	カフェ2階がいつでも使えるよう にしてほしい	が必要である したいと思っている
なぜなら/でも (3)インサイト	勉強せずにリラックスしていても 周囲の目が厳しくなく、自分の ペースで勉強できるから	だから/である

⇒周囲の目を気にせずにオンオフを切り替えられるようにするためにはどうしたらよいか



課題② 潜在的ニーズと課題の整理

潜在的ニーズ①（前ページから転記）

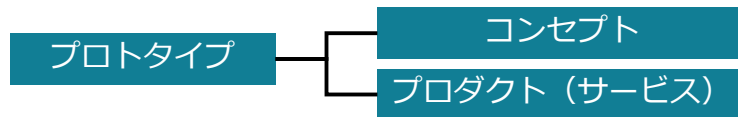
課題定義（前ページ赤字部分）

潜在的ニーズ①（前ページから転記）

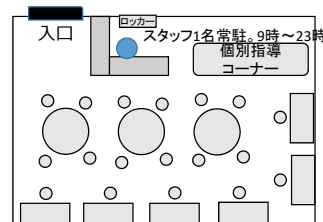
課題定義（前ページ赤字部分）



プロトタイプの作成



- コンセプト：解決策の方針
 - ターゲットは誰か、誰のために何を作ったのか
 - 例）スマホが手元にあるとすぐに見てしまう人向けに、スマホを預かってくれるサービスのある学修スペース。
- プロダクト（サービス）：コンセプトの具体化
 - 絵で書いて示す
 - 文章による説明＋寸劇
 - 状況がイメージできるよう、できる限り具体的に
 - スマホの預け方
 - スマホはどのように保管されるのか
 - 学修スペースの広さやレイアウトは



課題③ 解決策（企画）案の検討

- チームごとに定義した2つの課題から1つを選び、解決策（企画）のアイデアを検討する（もう1つの課題は1つ目の課題に基づく解決策検討がうまくいかない場合のバックアップ用になる。）

- ① コンセプトの検討（ブレインストーミング等を行い、多くのアイデアを出した上で、課題定義を踏まえて1つに絞る）
- ② コンセプトを踏まえたプロダクトの検討（ブレインストーミングの実施とカード整理法による整理）
- ③ 出されたプロダクト（案）を、コンセプトへの合致状況、定義された課題の解決に繋がるかという観点から整理する
- ④ 図解等の手段を用い、聞き手がプロダクトを具体的にイメージしやすくする

潜在的ニーズ
資格の勉強で躓くことで自信喪失したくない

課題定義
どうしたら疑問をすぐに解消でき、自信に繋がられるか

コンセプト
疑問点はすぐに質問でき、豊富な問題を解いて自信をつけられる学修空間

プロダクト
合格者がアドバイザーとして9時～17時の間常駐。いつでも相談可



解決策の検討（ブレインストーミング）

- できる限り多くの解決策案を考える（多くのアイデアが出た方が、よい解決策が見つかりやすい）
 - 4～8名のメンバーが思いついたことを次々と発言（付箋や模造紙に書く）
 - 全員参加の会議を進めるために4つの原則あり

原則	具体的な内容
批判厳禁	出された意見に批判をしない。批判をすると発言しづらくなる
自由奔放	自由奔放な意見を歓迎し、どんな意見でも必ず取り入れる
質より量	発言は多いほど良い。多ければ質の高い意見が出てくる可能性が高くなる
結果改善（便乗歓迎）	他人の意見に便乗し、そこから連想されることを意見としてあげることを歓迎する

東北公益文科大学



解決策の整理（カード整理法）

出された対策案を類似性に基づいて分類、整理

- ① 付箋やカードに意見やアイデアを1つずつ記入。大きな字で書き、遠くからでも見えるように。
- ② 内容が似ているカードをまとめる。
- ③ 各カード群に**代表する名称**を付ける。
- ④ （カードを模造紙等に貼り付け枠線で囲む。）

- 通常、③では「声かけ」「宿題を課す」のような抽象的な見出しをつける
- 今回は、分類された解決策案のよい点を取り入れ、**具体的な解決策案を記載**するとよい



東北公益文科大学



次週の発表に向けた準備

- 発表時間：4分間
- 評価方法：投票（上位2グループ）
- 評価の観点：
 - ① コンセプトの評価（潜在的ニーズ・課題の解決につながるか）
 - ② プロダクトの評価（潜在的ニーズ・課題の解決につながるか）
 - ③ プレゼンテーション（資料と口頭での説明）
- 資料はパワーポイント（プレゼンテーションソフト）で作成（横置きで作成）

東北公益文科大学



次週の発表に向けた準備（続き）

- スライド資料（企画書）への記載事項
 - ① チーム名とメンバー氏名（左上）
 - ② チーム番号（右上）
 - ③ タイトル
 - ④ 現状（学修スペースの課題、ユーザーのニーズ、潜在的ニーズ等）
 - ⑤ 課題（顕在的・潜在的ニーズを踏まえて何を課題と捉えたか）
 - ⑥ コンセプトとプロダクト（サービス）（できる限り具体的に）
 - ⑦ 期待される効果

東北公益文科大学



授業外課題

- スライド資料（企画書）を完成させる
 - スライド資料（企画書）の作成方法
 - 手書きの場合は、太めのペンで書く。カラフル推奨
 - プレゼンソフトの場合、アニメーションは使わない
 - スライド資料（企画書）の提出方法
 - 提出期限：5月29日（水）12時
 - 提出方法：ポータルサイト「発表資料提出フォーム」にてファイルをアップロードして提出
 - 提出場所（紙の場合）
 - ①クラス：神田先生(共同研究室F)研究室前の提出箱
 - ②クラス：古山先生(共同研究室E)研究室前の提出箱
- ※試験期間で忙しいので効率的に進めよう



出席課題

- 以下のテーマについて、指定のWebページに回答する
- ① デザイン思考の理解状況を5段階で評価し、理由を説明する（わからないことがある場合は具体的に記載）
 - 5：完璧
 - 4：おおむねOK
 - 3：半分くらいは理解した
 - 2：あまり良くわからない
 - 1：全くわからない



レポート課題

- デザイン思考の考え方にに基づき、以下のテーマについて解決策のアイデアを提案せよ。
- テーマは学籍番号により異なる（**C124281A**）。

学籍番号	テーマ
0, 1, 2	学外の人にうらやましいと思われるようなカフェテリアを提案する。
3, 4, 5	利用者のニーズに応える新しいコンビニ（もっけ）を提案する。
6, 7, 8, 9	これまで以上に利用したくなるような図書館を提案する。



レポートの構成

- タイトル
- 学籍番号・氏名
- 問題（検討テーマ：学籍番号により異なる）
- 本文（以下の項目ごとに整理して述べる）
 - ① 共感（インタビュー・観察・体験の実施方法と結果を述べる。共感マップの作成は任意とする）
 - ② 課題定義（ユーザの顕在的ニーズや潜在的ニーズを考察し、潜在的ニーズを踏まえて課題定義を行う。着眼点の表の使用は任意とする）
 - ③ プロトタイプ提案（コンセプトとプロダクトの双方を示す）
 - ④ 期待される効果



レポート作成要領

- レポート作成要領
 - A4サイズ縦置き横書き
 - 原則としてワープロで作成
 - 2枚（1000字以上）（図表やイラストによるページ数の超過は認める）
- 評価の観点
 - 正しい日本語で書かれているかどうか（文体、誤字脱字、一文の長さ、主語と述語の関係、段落の使い方）
 - 本文の①②③の流れに論理的な一貫性があるか
 - プロトタイプの新しさ、面白さ



レポート提出要領

- 提出要領
 - PDF形式で提出
 - ワープロで作成し、PDF形式にエクスポートする
Wordの場合「ファイル」→「エクスポート」
 - ファイル名は「学籍番号氏名」とし、学籍番号と氏名の間にスペースはあけない（例：C124300A神田直弥.pdf）
 - 提出先URL：
<https://e-sahf.jp/ps/?p=960>
 - 提出期限：6月12日（水）17時



参考書



世界のトップデザインスクールが教える デザイン思考の授業

佐宗 邦威（著）

日経ビジネス人文庫

2020年発行

1045円