

# デザイン思考による要求獲得プロセスの実践

「安全・安心な宅配荷物受取」を題材にした解決策の試行

三菱電機ビルソリューションズ株式会社

真木隆雄

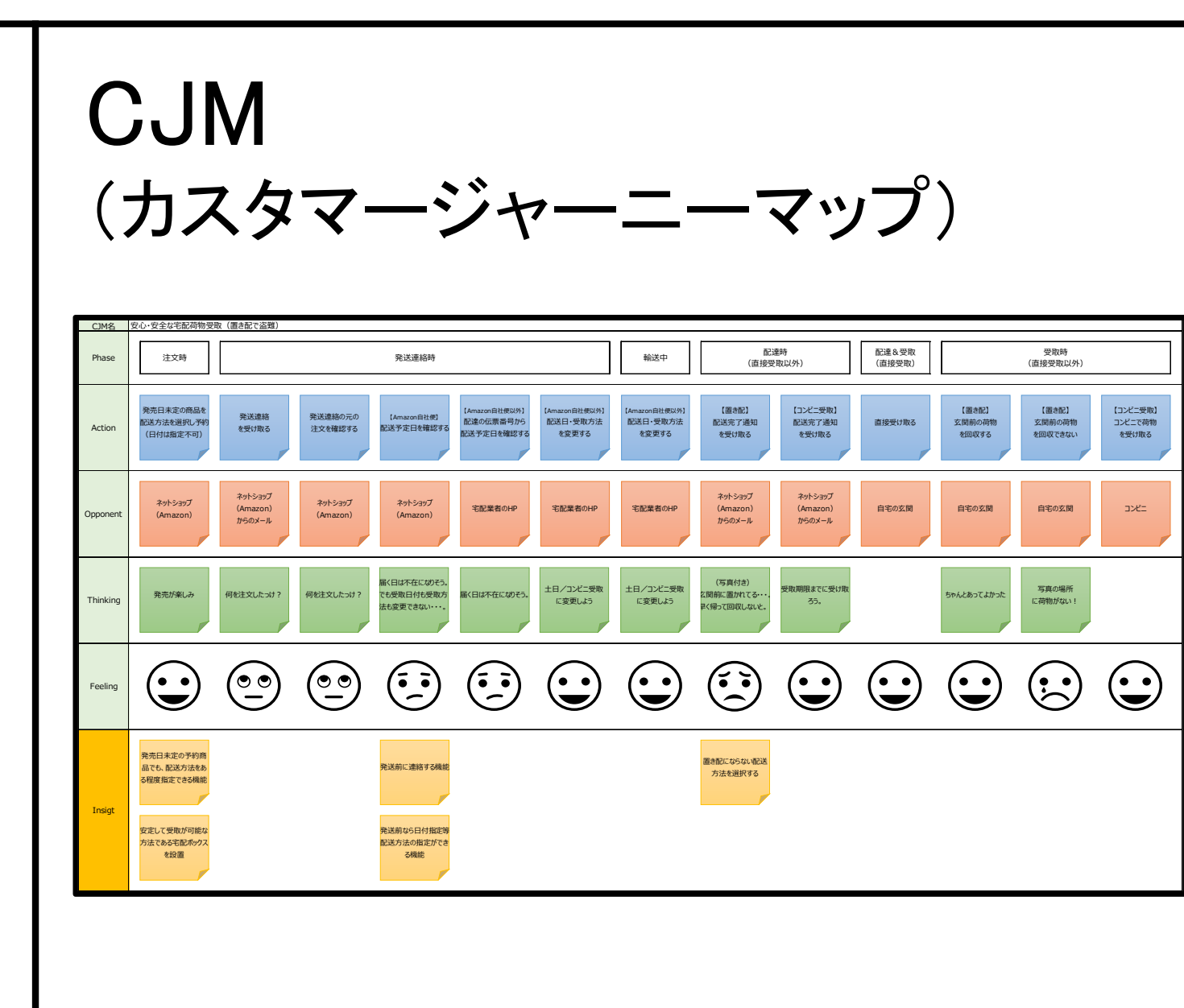
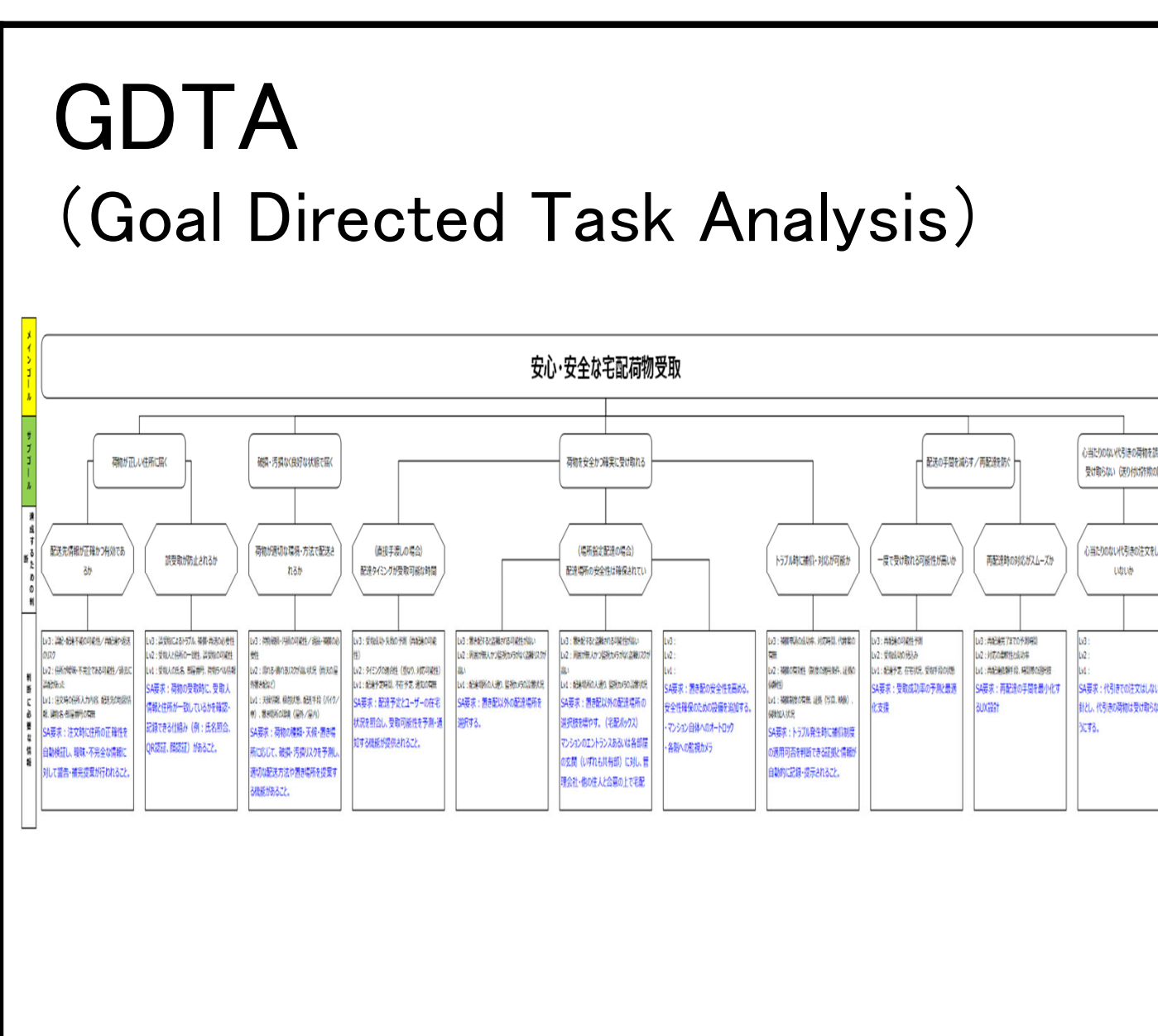
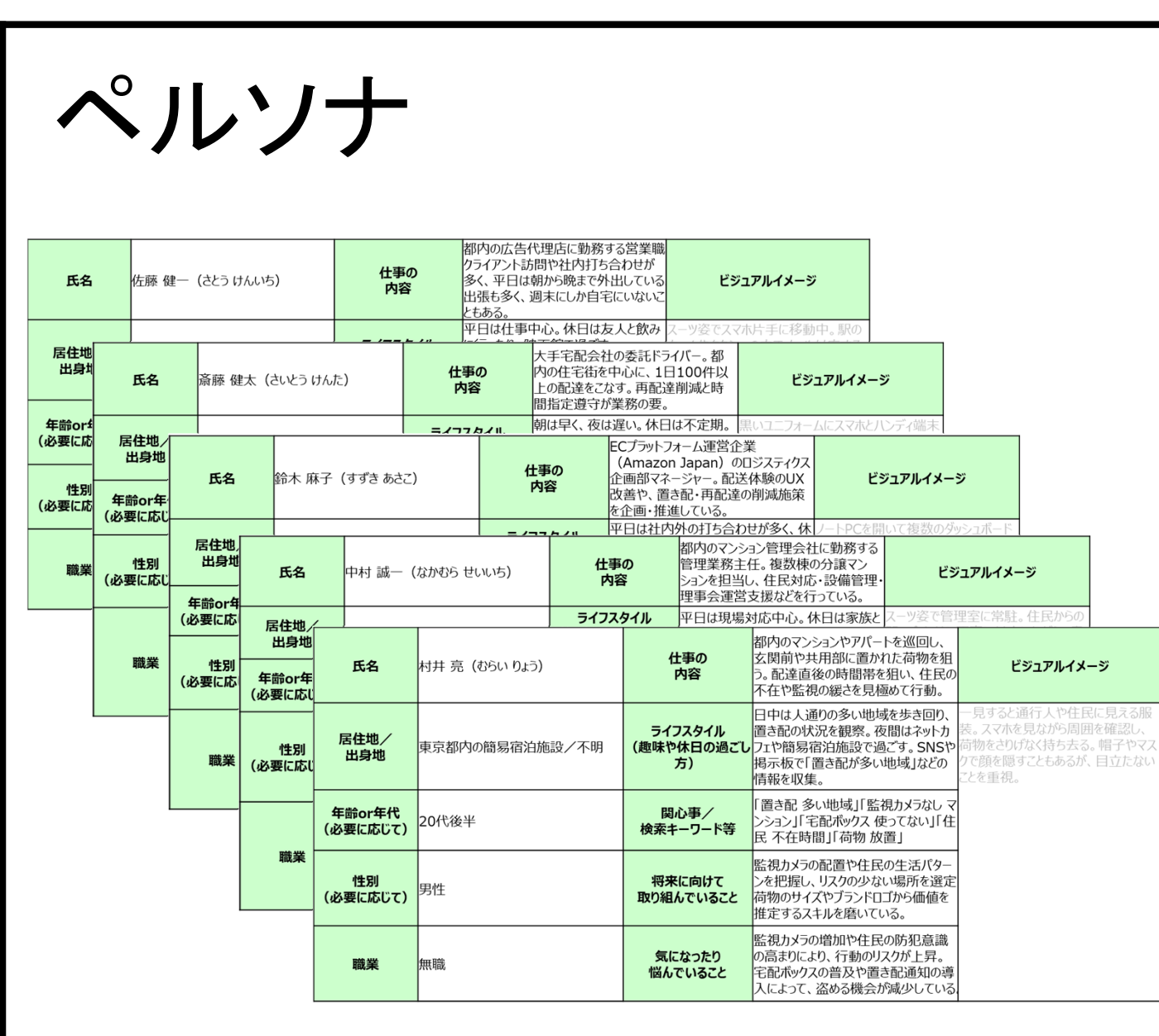
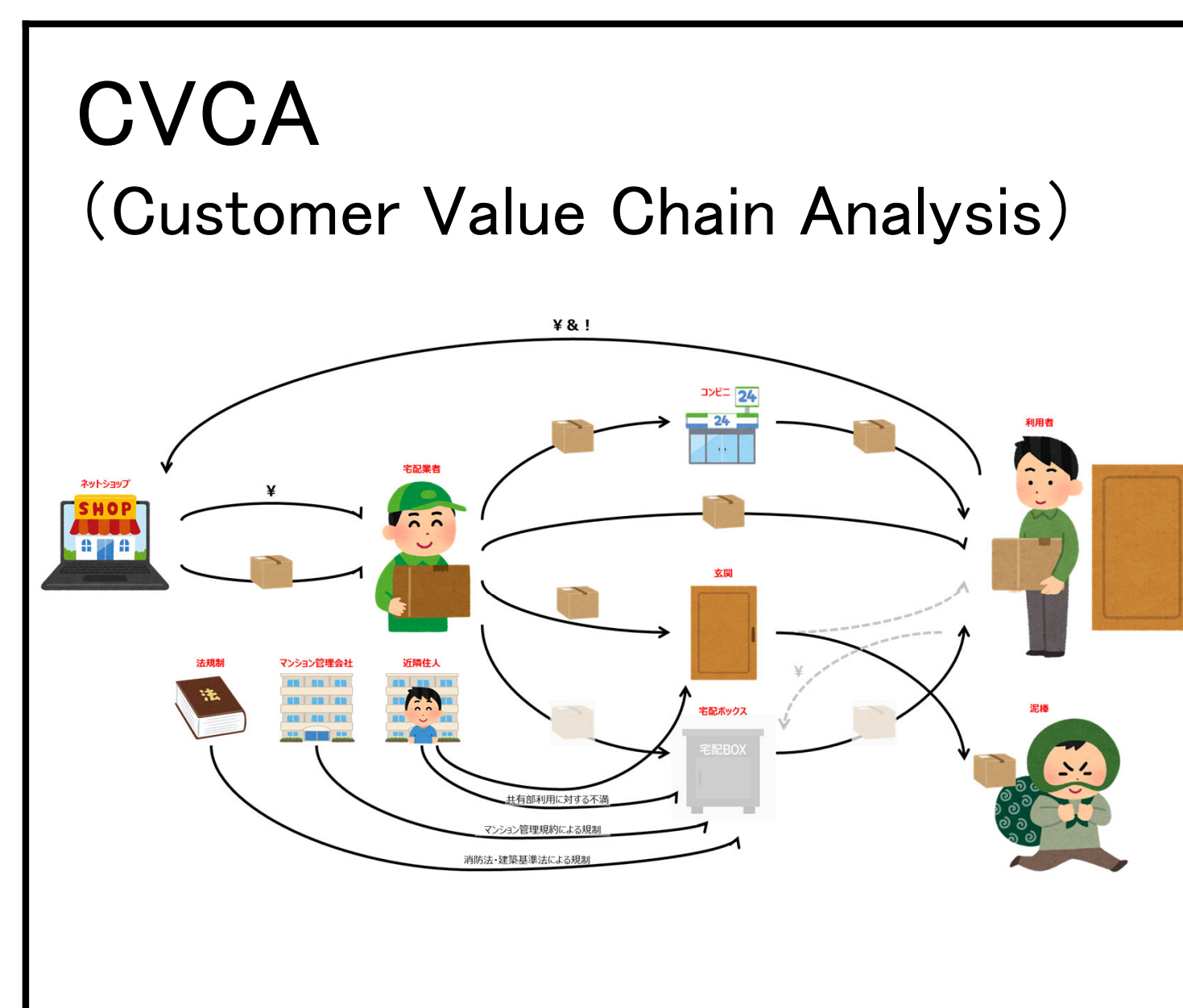
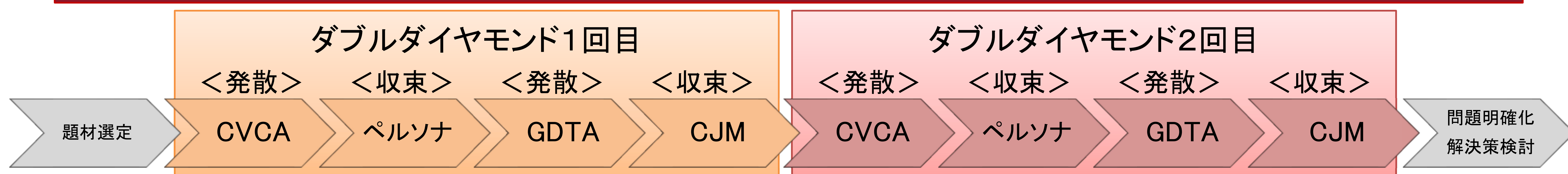
## 背景と課題

- ◆背景
  - ・社会全体の動向としてDXの実現が社会的な急務
  - ・従来の延長線上にない新たな価値創出は顧客自身も気付かない問題の発見が起点となる
  - ・「デザイン思考」がユーザー視点で問題を深く理解し要求を抽出するアプローチとして注目
- ◆課題
  - ・デザイン思考に基づく要求獲得の知見・経験が不足

## 解決策へのアプローチ

1. 知識・経験の乏しい初級技術者(=筆者)が身近な題材にデザイン思考のプロセスを実践する
2. デザイン思考のプロセスモデルの一つ「ダブルダイヤモンド」の発散・収束に当てはめ各手法を繰り返し実施する
3. どのような問題に直面するかを明らかにする
4. 問題を解決するためにどのような工夫が必要かを明らかにする

## 取り組みの全体像



## 得られた問題とその解決策

- ・手法の目的理解と実践とで乖離が起こりやすい
  - ➡「問い」を立て続け、手法の目的意識を保ち続ける
- ・ユーザーへの共感が表面的なものに留まってしまう
  - ➡カスタマージャーニーマップにおいて行動のみではなく「感情の起伏」に着目する

## 持つべきマインドセット

- ・完璧を目指さない
  - 最初から質の高いアウトプットは望めない。
  - 不完全でもまず形にし、試行錯誤のプロセスから学ぶ姿勢が重要。
- ・ユーザーになりきる
  - 常にペルソナの視点に立ち回り「この人ならどう感じるか？」を自問自答する。

## まとめ

### 総括

- ・初級技術者がデザイン思考を実践する上で具体的な問題を明らかにし、それを乗り越えるための工夫とマインドセットを導出することができ、本課題は達成できたと考える。
- ・今回の修了制作を通じ、デザイン思考は単なる手法の適用ではなく、試行錯誤を通じてユーザーを深く理解(共感)しようとする姿勢そのものが本質であると学んだ。

### 今後の展望

- ・今回得られた教訓を活かし、再度「問題発見」のフェーズに挑戦し、より深いインサイトの獲得を目指す。
- ・チームでの実践に挑戦し、多様な視点を取り入れたアイデア創出プロセスを学びたい。