

デザイン思考に基づく複数の要求獲得ワークショップの ファシリテーション方法に関する一考察

飯田 駿吾[†] 長岡 武志[‡] 北川 貴之[‡] 位野木 万里[†]

工学院大学[†]

東芝デジタルソリューションズ[‡]

1. はじめに

デジタルトランスフォーメーション（以下、DX）の実現が求められている[1]。DXの実現に向けて、多様化するユーザ要求の獲得に、デザイン思考が用いられている[2]。デザイン思考はEmpathize（共感）、Define（問題定義）、Ideate（創造）、Prototype（プロトタイプ）、Test（テスト）の5つのプロセスから構成されており、このプロセスの反復で要求獲得が行われる[2][3]。デザイン思考による要求獲得は様々な手法が存在しており、その1つにカスタマージャーニーマップ（以下、CJM）がある[4]。

著者らの研究グループでは、デザイン思考による要求獲得のための「役割別プロトタイプング手法」を提案し、適用評価において一定の効果を確認した[5]。

ところで、本手法を複数チームが同時並行で議論するワークショップで適用したところ、ワークショップ全体をファシリテートする管理者にとり、チーム内やチーム間の議論の進捗や内容を把握しにくいという課題に直面した。そこで、本研究では、役割別プロトタイプング手法を適用した事例を分析し、管理者によるワークショップのファシリテーション手法のあるべき姿について考察する。

本稿は次のように構成する。2章では本研究の課題とアプローチについて説明する。3章ではワークショップ事例を分析し、役割別プロトタイプング手法におけるファシリテーション手法を提案する。4章では提案手法の評価を行う。5章では考察を行い、6章では本稿のまとめを示す。

2. 研究課題と解決アプローチ

2.1. 役割別プロトタイプング手法

役割別プロトタイプング手法では、デザイン思考のEmpathize（共感）、Define（問題定義）では「CJMによる共感と問題定義」、Ideate（創造）では「ユースケースモデルの作成」、Prototype（プロトタイプ）、Test（テスト）では「プロトタイプング」と対応付けて手順化している。本手法では、この対応付けしたプロセスを3回繰り返すことで、要求獲得を進めていく。各回はそれぞれレベル1、レベル2、レベル3と定義し、それぞれ「アイデアの検証」、「アイデアの改善」、「ソリューションの決定」と役割を想定している[5]。

2.2. 役割別プロトタイプング手法の課題と解決アプローチ

役割別プロトタイプング手法では、複数チームが同時並行で議論するワークショップをファシリテートする管理者にとり、1つのチーム内やチーム間での議論の進捗や内容の品質が把握しにくいという課題がある。本研究では、本課題に対して、ワークショップに参加した各チームの議論の過程を分析し、分析結果に基づき管理者が議論の進捗や内容を把握しながらファシリテートするための手法を提案することで、本課題を解決する。

A Study on Facilitation Method of Multiple Design Thinking-based Requirements Elicitation Workshops

[†]Shungo Iida, Mari Inoki, Kogakuin University

[‡]Takeshi Nagaoka, Takayuki Kitagawa, Toshiba Digital Solutions Corporation

議論の過程の分析では、CJMのInsightに着目する。Insightに着目する理由としては、議論で得られたアイデアや気付きはCJMのInsightに記述されるため、議論の内容の分析に適していると考えられるためである。

3. ケーススタディ

3.1. データ分析

ある研修プログラムのデザイン思考による要求獲得ワークショップを分析した。本研究では、本ワークショップに参加した4チームを分析対象とした。これらのチームは、「テレワークにおける課題と解決」をテーマとして3回の反復で議論を行い、議論の成果として3つのCJMを作成した。各レベルのCJMのInsight、議論で出現したキーワードを抽出し、レベル間の出現推移を分析した。

表1にケーススタディによって得られた分析データの一部を示す。表1は、4チームのInsight一覧を抜粋したものであり、各チームが各レベルでどのようなInsightを考えたのか把握することができる。例えば、チーム1ではレベル1で「今会社に誰がいるか知りたい」等、仲間の情報共有に関するInsightが現れ、レベル2以降では主にそれらのInsightから、新たなInsightが派生されて、議論していることが把握できる。類例の課題Insightが重複し解決策Insightが出現していなければ、議論が停滞していることが把握しやすいため、Insightの分類別の定量データが議論の過程で把握できることが、ファシリテーションに有効である。データ分析では、ワークショップの成果物のCJMから、前述のInsight一覧の他に、Insight定量データ、Insight派生グラフ、キーワードデータなどの分析データを作成した。

表1 Insight一覧（抜粋）

No	チーム	Insight	Lv1	Lv2	Lv3	分類	派生元
1	1	外部からPCの電源をいれるようにしたい	新規	継続	継続	課題	-
2	1	ネットワークが遅くてもストレスのないシステムが欲しい	新規	継続	継続	課題	-
3	1	ネットワークの遅延でお客様の反応が遅れている	新規	継続	継続	課題	-
4	1	今会社に誰がいるか知りたい	新規	継続	継続	課題	-
5	1	チャットの内容を保存して後で見返したい	新規	継続	継続	課題	-
6	1	困ったときのヘルプページがあるとうれしい	新規	継続	継続	解決策	-
7	1	タスクの状況が常に見える化出来ると良い	新規	継続	継続	解決策	-
8	1	必要なメールのみ確認できるといい	新規	継続	継続	解決策	-
9	1	一本足打法を極めよう	新規	継続	継続	その他	-
10	1	自分の部署の人が在籍しているか知りたい	-	新規	継続	課題	No.4
11	1	PCの近くにいる人に教えて欲しい	-	新規	継続	課題	No.4
12	1	気になる人が席に隣ったら教えて欲しい	-	新規	継続	課題	No.4
13	1	使い方をまとめたページがあると良い	-	新規	継続	解決策	No.6
14	1	〇〇さんが何をしているのか分かるとうれしい	-	新規	継続	解決策	No.7
15	1	自分の取込み状況を共有できると良い	-	新規	継続	解決策	No.7
16	1	在籍確認と簡単な連絡を同じ画面で取りたい	-	新規	継続	課題	No.11
17	1	ライトや音で相手に通知をしたい	-	新規	継続	課題	No.13
18	1	PC画面で確認しなくても状況を伝えられたら良い	-	新規	解決策	解決策	No.11

3.2. 提案手法

3.1の分析結果を踏まえ、管理者が各レベル間でCJMのInsightを分析することで、議論の進捗や内容の品質を把握できることが考えられる。このことから、複数チームが同時並行で議論する役割別プロトタイプング手法のワークショップを、管理者がファシリテートするための手法を提案する。

本研究で提案する手法のプロセスを図1で示す。本図では、実際に議論に参加する者を「CJMの作成者」とする。「差分抽出ツール」は、3.1でInsightとキーワードの抽

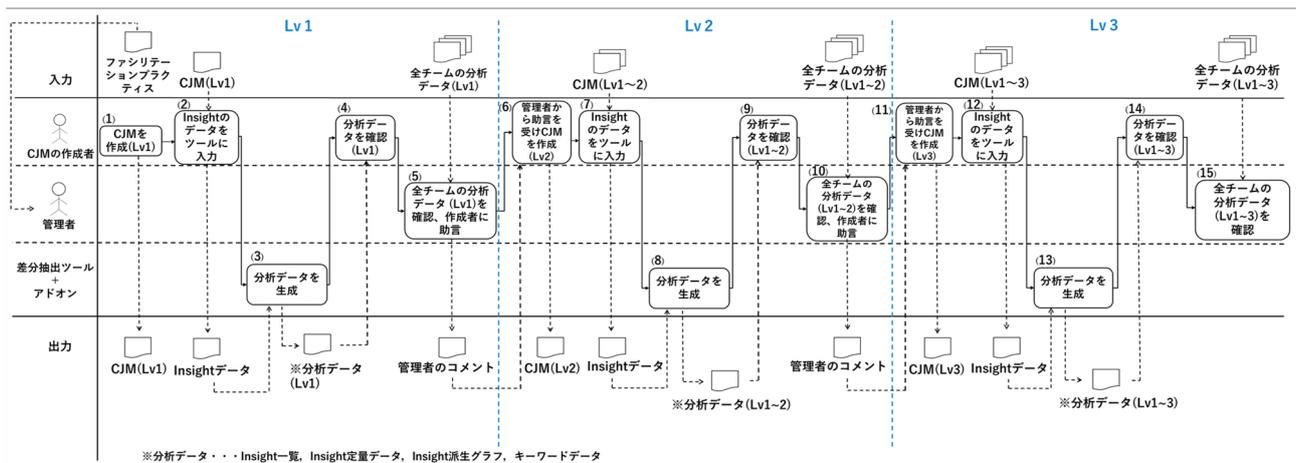


図1 役割別プロトタイプング手法におけるファシリテーションのプロセス

出のために用いたツールであり、「アドオン」によりケーススタディで作成した分析データを生成する。また、管理者は議論をファシリテートするためのプラクティスを知識として持っていることとする。以下、提案手法の手順について説明する。

(1) レベル1のCJMを作成する。(2) CJM(レベル1)のInsightのデータをツールに入力する。(3) ツールでレベル1の分析データを生成する。(4) (3)で生成した分析データを確認する。(5) 全チームの分析データ(レベル1)を確認し、CJMの作成者に助言をする。(6) 管理者から助言を受け、レベル2のCJMを作成する。(7) CJM(レベル1~2)のInsightのデータをツールに入力する。(8) ツールでレベル1~2の分析データを生成する。(9) (8)で生成した分析データを確認する。(10) 全チームの分析データ(レベル1~2)を確認し、CJMの作成者に助言をする。(11) 管理者から助言を受け、レベル3のCJMを作成する。(12) CJM(レベル1~3)のInsightのデータをツールに入力する。(13) ツールでレベル1~3の分析データを生成する。(14) (13)で生成した分析データを確認する。(15) 全チームの分析データ(レベル1~3)を確認する。

以上の手順により、管理者はチーム内やチーム間での議論の進捗や内容の品質を把握しながら、議論をファシリテートしやすいと考えられる。

4. 提案手法の評価

提案手法の有効性、妥当性、適用可能性などの評価のため、ケーススタディのワークショップの管理者の一人である有識者に対してインタビューを行った。インタビューによれば、表1のInsight一覧に関しては、レベル2~3のInsightの差分が把握でき、議論のファシリテーションにおいて有効であるという意見を得ることができた。Insight一覧の他に、Insight定量データ、Insight派生グラフ、キーワードデータについても、一定の有効性があるという意見を得た。

一連のInsightの定量データに基づいて、ワークショップの進捗や議論の内容を把握するノウハウを蓄積しておく、ファシリテータの育成に有効であるとの意見が得られた。

5. 考察

ケーススタディとインタビューの結果から、管理者が提案手法に沿って各チームの分析データを得ることで、チーム内やチーム間での議論の進捗や内容の品質の把握

に有効であると考えられる。さらに、分析データを元に管理者が議論をファシリテートすることで、管理者は議論の内容を把握しつつ議論の活性化の支援が可能であると期待できる。

今回の提案手法の評価は、有識者へのインタビューによる確認にとどまっている。今後は、リアルタイムの議論に提案手法を適用し、有効性、妥当性を評価することが課題である。

6. まとめ

本稿では、複数のチームで役割別プロトタイプング手法を実施する際、ファシリテーションが困難であるという課題の解決のため、CJMのInsightの一覧などの定量データを用いて、議論の内容と進捗把握によるファシリテーション手法を提案した。今後は、提案手法をリアルタイムの議論に適用させ、評価をしていく。

謝辞

本研究は大学共同利用機関法人 情報・システム研究機構 受託研究の助成を受けて実施した。

参考文献

- [1] デジタルトランスフォーメーションの加速に向けた研究会, DXレポート2(中間とりまとめ), 経済産業省, 2020.
<https://www.meti.go.jp/press/2020/12/20201228004/20201228004-2.pdf> (参照 2022-10-9)
- [2] Tim Brown, Change by Design, Revised and Updated: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation, Harper Business, 2019.
- [3] HASSO PLATTNER, Institute of Design at Stanford, Design Thinking Bootleg.
<https://dschool.stanford.edu/resources/design-thinking-bootleg> (参照 2023-01-02)
- [4] James Kalbach, マッピングエクスペリエンス カスタマージャーニー, サービスブループリント, その他ダイアグラムから価値を創る, オライリージャパン, 2018.
- [5] 中島千壽, 北川貴之, 近藤公久, 位野木万里, サービス創出のためのデザイン思考と要求工学の融合による役割別プロトタイプング手法の提案, サービス学会第10回国内大会, A-1-3-03, 2022.