

# ユーザスタディの フロンティア

## 編集にあたって

鵜飼 孝典 ((株) 富士通研究所)

田村 大 ((株) リ・パブリック)

本特集では情報処理や通信の技術そのものにはあまり触れていない。イノベーション創出の3大要因とされる「人間」「ビジネス」「技術」の中で、「人間」に焦点を当て、理解を深めることにこだわった結果である。

近年、製品やサービスの開発において、イノベーションの重要性が問われ、その傾向は高まる一方である。「イノベーションは中心からではなく、むしろ中心を離れた周りからやってくる」と言われる。現在のマーケットのボリューム層に焦点を当て、ユーザーニーズを調べ上げることからではなく、むしろマーケットの周縁に着目し、可能性を見出し、形にすることからイノベーションが生まれる事例が世界的に注目を集めている。そのため、たとえば製品やサービスの開発においては「エクストリームユーザ」と呼ばれる極端な特性を持ったユーザの行動や感性を活用することがしばしば行われる。技術やビジネスからの着想についても、極端な状況を想定してそこから生まれるアイデアを積極的に採用することが増えている。

イノベーション創出の3大要因、「人間」「ビジネス」「技術」の人間側からのアプローチを、我々

は「ユーザスタディ」と呼ぶ。本特集では、先駆的なユーザスタディが行われている8つのフィールドの事例を解説する。これらは、フィールド自体が極端な特性を持っている、「エクストリームフィールド」と呼べるものを選んだ。

本特集では、実務者の視点から具体的な事例を通して、その事例で用いられた手法、得られた成果、示唆を紹介する。エクストリームユーザの行動や感性を活用する場合、大規模アンケート等を実施して人間を「マス」で見るのではなく、少数の対象者と深くかかわり合うことを通じて新たなマーケットの存在や技術開発の行方を示すヒントを得ることが多い。本特集で紹介する事例は、概してそのようなアプローチに基づいている。

**1.Whatは後で出す“リコー BOP project”**では「現地の方々のビジネスをともに創出し、それに寄り添って活動していくうちにビジネスを見つける」、つまり、最初から「What」すなわち提供する製品やサービスを決めることはせず、提供するWhatは後から見出そうというプロジェクトを紹介する。事業として何を提供すべきかのヒントもだいぶ得られてきたが、大企業にとって存在感のある事業規模に

なるためにはまだまだ道のりは長いとその苦勞を生々しく紹介している。2. **行動観察のサービスサイエンスへの応用**は、顧客とスタッフとの接点が多く、多様なサービス・オペレーションが発生する多品種類和食レストランを対象に、行動観察を通じて顧客、スタッフの感情ゴールを分析し、その実現を図るためのサービス・スタンダードを構築した事例を紹介する。3. **医療スタッフの協働を支援する**では、すでに高度に自動化されてきているが、地方の中規模急性期病院の検体検査室をフィールドに、技師は、装置の音から検査の緊急性の判断を行っており、業務の流れにおいて利用される情報という観点での情報共有を促進するシステムが求められるということを明らかにした事例を紹介する。4. **“こども×くすり×デザイン”のアプローチ**では、「こどもおくすり手帳 けんこうキッズ」を事例に、ユーザ参加型手法であるインクルーシブデザインの手法を取り入れて行った病気時だけの単なるお薬手帳ではなく、日常から子供の健康を守り、子育てをお手伝いする手帳の開発を紹介する。5. **社会課題からのアプローチ：認知症プロジェクト**では、認知症を取り巻く社会的な課題は、高齢社会とヘルスケアという2つの重要な領域の課題が極度に凝縮された事例と見て、企業の視点から、社会課題にどのようにアプローチするのかという取り組みを紹介し、社会課題を起点とした企業間・組織間連携の意味と手法について述べる。6. **超高齢社会とは誰にとっての社会なのか？**では、すでに2007年には迎えたとも言われる超高齢社会における生活者のライフスタイル像を見つめ、それによる社会課題と企業課題の解決を目的としたプロジェクトを紹介する。都市部・郊外部・地方山間部という3つの異なる生活環境の中で、それぞれ物理的・身体的な制約を抱えながらも自立をしている独居高齢者宅では、生活周辺のリソースを活用した具体的な工夫がなされており、その中で得られたICT (Information and Communication Technology) の利用や、今後可能性のある気づきを解

説している。7. **住民の視点からの復興後の生活**では、東日本大震災で大きな被害を受けた三陸地方の漁村でボランティアグループ、地元建築家と共同で行った取り組みを紹介する。被災前の物々交換をベースとした濃密な近所関係に基づく文化などを残しつつ、高台に移転した人々の暮らしについて、復興後の2020年を想定した物語を作成した。その物語を引用しつつ、住民の生活の観点からICTがどのように支援する可能性があるのか、その物語に含まれるアイデアを紹介する。8. **今どきの若者の生きる道**は、若者研究の専門家として知られる原田曜平氏に、現代の若者の研究法、およびこれまでの研究成果を伺ったインタビュー録である。同氏が編み出してきた若者研究の手法を、過去に実施したプロジェクトの実例を交えて紹介するとともに、とりわけソーシャルメディアなどの情報媒体を通じて大きな変化を遂げてきた、10代、20代の若者の行動や価値観の現在を紹介する。

企業のユーザインタフェース (UI)、ユーザエクスペリエンス (UX) にかかわる担当者、技術者の方々には、企業や大学における先駆的なユーザスタディの現状やノウハウを知るものとして本特集をご活用いただきたい。またシステム開発の担当者、技術者の方々には、イノベーションを起こすヒント集としていただきたい。新製品、新技術、新サービスの企画者、開発者の方々には、イノベティブな製品、技術、サービスのヒントを得る方法論のコレクションとして参考にさせていただきたい。また、将来イノベーションを起こすことを目指す学生の方々には、実務者の視点を参考にさせていただきたい。本特集が製品やサービスの開発において、ユーザのリアリティを効果的に掴みたいと考えているの方々、また各企業や大学におけるユーザスタディの現状やノウハウの共有に興味のある方々の一助になれば幸いである。

(2013年8月13日)