

ストーリーボードを用いた反復型サービスコンセプト具体化ツール「Concept Tailor」

ユーザにとって魅力的なサービスを実現するには、初期の段階からサービスについてユーザから評価を得ながら、繰り返しデザインを洗練することが重要です。NTTサービスエボリューション研究所では、サービスコンセプトの仮説を4段階に分けて立てるという規則を導入し、デザインの繰り返しを支援する「Concept Tailor」を開発しました。本稿では本ツールのサービスコンセプトの具体化プロセスを紹介します。

くさの こうき おおの たけひこ
草野 孔希 / 大野 健彦

NTTサービスエボリューション研究所

反復型デザイン手法の課題

ICT (Information Communication Technology) の発展に伴い、多種多様なICTサービスが創出されたことで、ユーザは自分の好みのサービスを選んで利用できるようになりました。そのため、サービスには、機能や性能はもちろんのこと、ユーザに選ばれるための魅力的なデザインが必要となりました。ここでのデザインとは、意匠だけではなく、ユーザがサービスを利用するストーリーやその結果得られる体験のデザインを含めたものを指します。

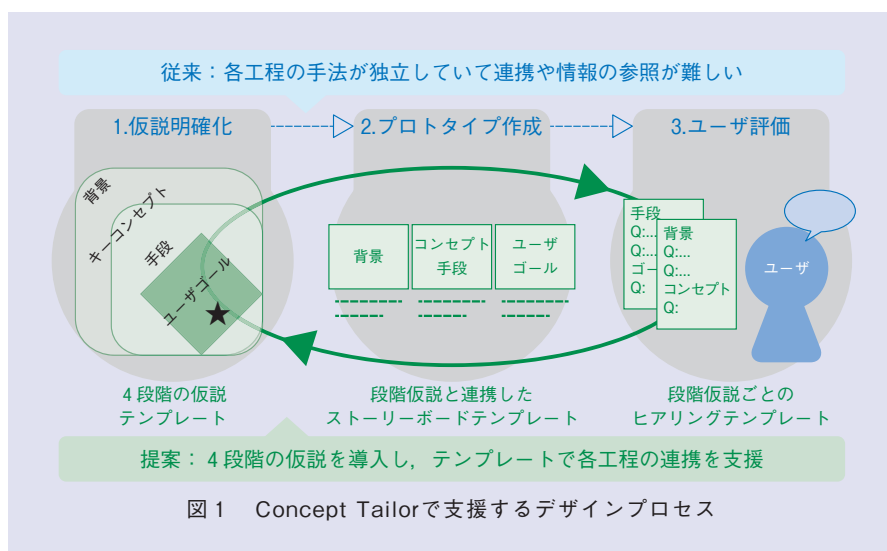
魅力的なデザインを実現するには、デザインの初期段階から開発に至るまで、ユーザの評価を受けながらデザインを改善することを繰り返す、反復型のプロセスが重要です⁽¹⁾。特に、サービスデザインの初期段階では、想定しているユーザニーズは存在するのかわからない、思いついたサービスのストーリーには共感してもらえないかなどの仮説を、プロトタイピングをとおして検証することが効果的です。

しかし、実際のプロジェクトでは、時間や予算が限られており、プロトタイピングに十分な時間を割けないこと

もあります⁽²⁾。もちろん、反復の各作業を効率的に行うためのさまざまな手法が提案されてきましたが⁽³⁾、それらを使いこなし、上手く組み合わせて活用するには技能が必要となります。また、各手法で得られた知見を参照したり引用したりすることに手間がかかるという課題もあります。結果としてデザインをすることに時間がかかったり、ユーザ評価をとおして仮説を検証することが難しくなり、反復の効果が低下します。これは特に、反復型のデザイン手法の非習熟者において顕著な課題です。

効果的なデザインの反復を支援するConcept Tailor

前述の課題を受けて、本研究では、サービスデザインの初期段階におけるデザインの反復を支援するツール「Concept Tailor」を開発しました。本ツールが支援する反復型のサービスコンセプトの具体化プロセスを図1に示します。本プロセスは、サービスコンセプトの仮説の明確化、サービスストーリー（プロトタイプ）の作成、ユーザ評価という工程を反復する、という一般的なデザインの反復工程です。Concept Tailorでは、仮説を4段階に



分けて立てるといった規則を新たに導入することで、プロセスの各工程の円滑な連携を実現しました。具体的には、4段階の仮説立案、仮説と連携するストーリーボード作成、およびヒアリングガイド作成のためのテンプレートを提供します。3つのテンプレートにより、プロセスの各工程の作業を支援するとともに、各工程で得られる情報の参照や引用をツールが管理できます。これにより、デザイン手法の非習熟者であっても、デザインの反復を、限ら

れた時間で効果的に行えるようになります。

本ツールは3つのテンプレートによって、デザインプロセスにおける①サービスコンセプトの仮説の明確化、②仮説検証のためのストーリーボード作成、③ストーリーボードを用いたヒアリングによるユーザ評価と結果分析、の3つの工程を支援するとともに、各工程を円滑に連携させるインタラクションを実現します。本ツールは、サービスのデザイナーや企画者が、新たな

サービスの案を思いついた際に用いると特に効果的です。

コンセプトを仕立てあげるための4つのエリア

本ツールは「仮説エリア」「ストーリーボードエリア」「ヒアリングエリア」「リビジョンエリア」の4エリアによって構成されています(図2)。各エリアどうしは連携しており、相互の情報参照や引用をツールが管理しています。次に、それぞれの役割について

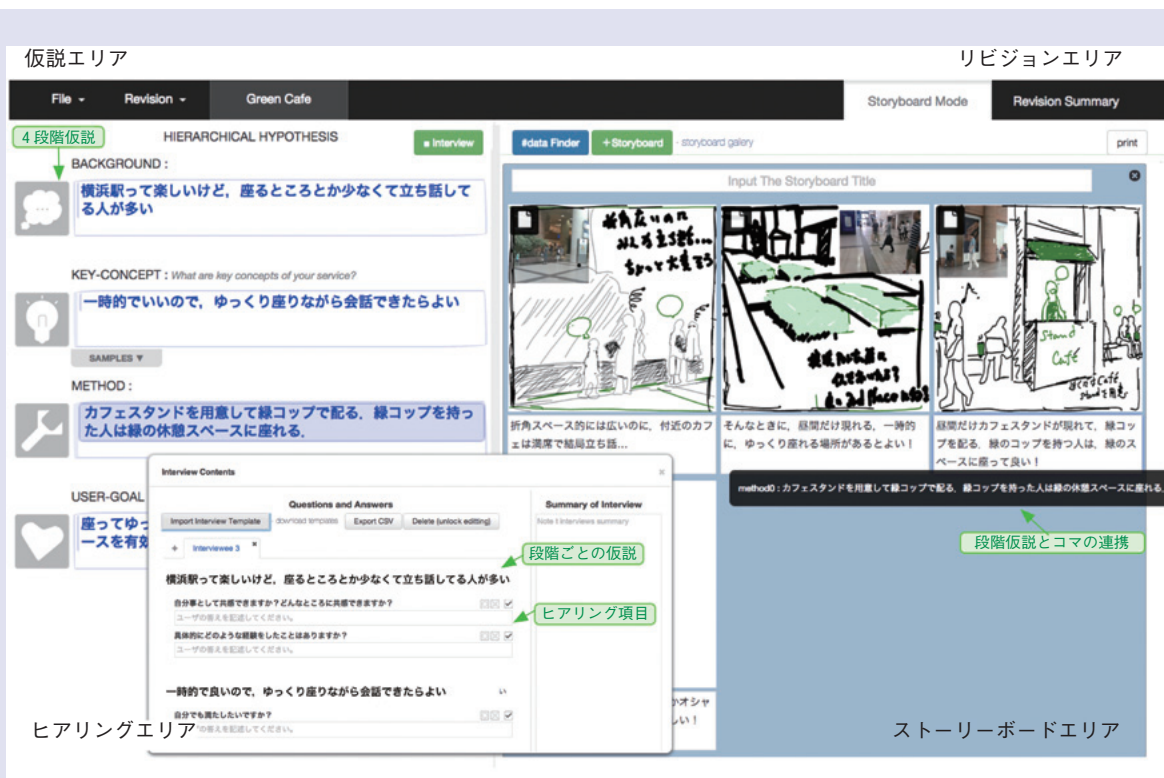


図2 Concept Tailorの利用例

て詳しく紹介します。

■仮説エリア

デザインの反復において、ただ良いか悪いかだけをユーザに評価してもらうだけでは、次の反復でどのように改善を進めれば良いのか判断できません。そこで、ターゲットユーザにとってサービスの利用状況は合っているのか、サービスコンセプトは共感されるのか、利用デバイスは使いたいと思われるかなど、段階を分けて仮説を検証することが重要となります。本ツールではサービスコンセプトに対する仮説を、背景、キーコンセプト、手段、ゴールの4段階に分けることで、仮説を明確化しやすくします。

以下に、各段階の仮説について紹介します。

- ① 背景仮説：サービスのターゲットユーザがどのような課題を抱えているか、どのようなニーズを抱えているのかを記述します。
- ② キーコンセプト仮説：背景仮説に対して、提供しようとしているサービスがどのようなコンセプトで背景仮説に取り組むのかを記述します。
- ③ 手段仮説：キーコンセプトを具体的にどのような手段で実現するのかを記述します。
- ④ ゴール仮説：サービスによってユーザニーズが満たされたことで、理想的にユーザがどのような

状態になるかを記述します。

■ストーリーボードエリア

サービスコンセプトのヒアリングでは、ユーザが利用状況を具体的に思い浮かべられることが重要です。そのため、ストーリーを共有することが効果的です。ストーリーを見聞きすることで、具体的な利用状況を思い浮かべやすくなります。

本ツールでは、**図3**に示すようなテンプレートを提供することで、ストーリーボードの作成を支援します。テンプレートの各コマは4段階の仮説と紐付いています。また、テンプレートを1つ選ぶと、各段階に記述された仮説

が、対応するコマのテキストに自動的に引用されます。これにより、コマと仮説との対応を素早く把握できます。

また、ストーリーボードのコマの作成において、本ツールはスマートフォンなどで撮影した写真をツールに送付することができるので、ストーリーボードの作成を素早く行えます。

■ヒアリングエリア

ヒアリングでは、各段階の仮説に対してユーザ評価と、次の反復に活かせる学びを得ることが重要です。その際に、良し悪しの評価だけでなく、評価理由やその根拠となる具体的な体験などの情報を得ることが必要となりま



図3 多様なストーリーボードテンプレート

す。それらの情報により、各仮説が支持されていたか否かを判断し、次のデザインの反復でどのような改善を行うべきか検討できるようになります。

しかし、ユーザに対するヒアリングは、聞き方で得られる情報が大きく変化します。そのため、各仮説に対して適切に情報を得て分析し、次のデザインの反復に活かすには技能が必要です。そこで、ヒアリングエリアでは、利用者がヒアリングテンプレートを選ぶだけで、仮説エリアに記述した仮説に紐付くようにヒアリング項目を自動生成します。仮説を4段階に分けるという規則を設けることで、段階ごとの仮説に合わせたヒアリング項目の自動生成を実現しました。

ヒアリングテンプレートを読み込むと、図2左下に示すように、ヒアリング項目と項目に対する回答記入フォームが表示されるので、ヒアリングに不慣れな方でも安心してヒアリングを行うことができます。

最後に、ヒアリングエリアにはヒアリング結果をまとめるための入力フォームを備えます。これにより、後で特定のリビジョンを振り返るときの効率が良くなります。

■リビジョンエリア

素早い反復の中では、過去に得た学びや合意が薄れてしまい、効果的な反復が難しくなるため、それらの情報の保持と参照を容易にし、次の反復にお

いてどのようにデザインを進めれば良いのかを検討しやすくすることが重要です。そこで、リビジョンエリアでは、各反復の記録を保持し、1クリックで参照できる機能を提供します。

具体的には、仮説の明確化、ヒアリングのためのストーリーボード作成、ヒアリングとその結果の分析という3つの工程の支援に加え、継続的な反復を効果的に実施できるように、それらの情報をリビジョンごとに保持します。リビジョン管理により、各反復でどのような仮説を立てたか、それに対してどのようなストーリーを考えたか、さらにどのようなヒアリング結果を得たかを簡単に保管できます。これにより、各リビジョンにおいてどのようなことが分かったか、次に何をすると決めたかなどを一覧することができます。つまり、過去の反復における意思決定を素早く振り返ることができるのです。

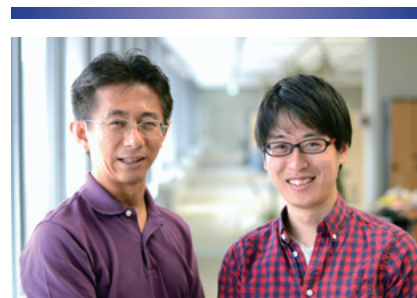
今後の展開

現在、本ツールのプロトタイプを実現し、大学との共同研究や、グループ会社における新規サービス創造や、既存サービス改善のプロジェクトにおいて試験的な活用を始めており、デザインの反復に不慣れな人にとって支援効果があることがみえてきています。今後も引き続き、本ツールのプロトタイプをさまざまな事例に適用しながら、

繰り返し改善することで実用性を高める予定です。また、事例をとおして知見の収集を続け、新たな機能の拡張や新手法の研究に活かしていきたいと考えています。

■参考文献

- (1) <http://dschool.stanford.edu/use-our-methods/the-bootcamp-bootleg/>
- (2) J.Blomkvist and S. Holmlid: "Service Prototyping According to Service Design Practitioners," Proc. of ServDes. 2010, Linköping, Sweden, Dec. 2010.
- (3) 前野・保井・白坂・富田・石橋・岩田・八木田: "システム×デザイン思考で世界を変える 慶應SDM「イノベーションのつくり方」," 日経BP社, 2014.



(左から) 大野 健彦/ 草野 孔希

魅力的なサービスをお客さまに届けるためには、サービスを実現する技術はもちろんのこと、ユーザの利用ストーリーや体験などを細やかにデザインすることで、サービスの魅力が伝わりやすくなります。積極的に活用しましょう。

◆問い合わせ先

NTTサービスエボリューション研究所
ユニバーサルUXデザインプロジェクト
TEL 046-859-2394
E-mail kusano.kouki@lab.ntt.co.jp