

サービスデザイン講座 実践サービスデザイン コース詳細
～顧客のデジタル革命の推進役となるために～

1. 講座趣旨

本コースは e-Learning、オンラインチームワークショップ、集合型ワークショップを組み合わせたものとなっています。デジタル革命で求められるシステムは、モノシリックな請負型ではなく様々なステークホルダー、専門家による参画型での開発が必要となりますので、そのプロジェクト推進の体験も兼ねた講座構成となります。

まずデジタル革命の本質を理解し、サービスデザインがなぜ必要なのかを理解します。その後、集合型ワークショップでチームビルディングを行い、サービスデザインの手法に基づいて、モデル企業の新たなシステムのデザインと企画書作成までをチームで実施し、最後に発表会を行います。

2. 講座実施期間

平成 30 年 10 月 22 日(月)～平成 30 年 12 月 21 日(金)

※上記期間のうち下記日時は、東京・仙台の各会場にて集合ワークショップを実施する。

第 1 回集合ワークショップ：平成 30 年 11 月 16 日（金） 16:00 - 18:00

第 2 回集合ワークショップ：平成 30 年 12 月 21 日（金） 17:00 - 19:30

※集合ワークショップ会場：

- ◆東京 一般社団法人情報サービス産業協会 会議室
東京都千代田区内神田 2-3-4 S-GATE 大手町北 6F
<https://www.jisa.or.jp/access/tabid/791/Default.aspx>
- ◆仙台 仙台市産業振興事業団 会議室
宮城県仙台市青葉区中央 1 丁目 3-1 AER7 階
<http://www.siip.city.sendai.jp/z/02.html>

3. 必要機材

- ・持ち出し可能な PC

様々な企業のメンバーとの共同作業となるためクラウドでの作業が多くなります。また、E-learning は自宅での視聴も想定されます。これらの状況に対応できる IT 環境が必要となります。また、集合型ワークショップでは各自 PC を持ち寄っての作業ともなります。

(持ち出せる PC が無い場合は、貸与も可能です)

4. 到達目標

- ・顧客起点で要件定義ができること
- ・業務改善ではなく新たな価値提案とは何かを体得できること
- ・クラウドを活用した共同作業ができるようになること

5. 修了条件

全ての課題を完了すること

6. 講座内容

◆カリキュラム

【Module 1 : ~11月14日(水)】

< デジタルトランスフォーメーション(DX)とサービスデザイン >
e-Learning (Udemy にて視聴可) : 2H 程度

- ・デジタルトランスフォーメーション(DX)とは
- ・製造業での事例
- ・流通業での事例
- ・デジタルトランスフォーメーション(DX)のアーキテクチャ
- ・サービスデザインの必要性

【Module2 : ~11月16日(金)】 ※第1回集合ワークショップ

<ワークショップのための事前準備>

e-Learning (Youtube にて視聴可) : 1.5H 程度

- ・新事業のアイデアの作成
- ・チームビルディングのための自己紹介シートの作成

集合型ワークショップ (東京と仙台の会場間を ZOOM で接続) : 3H

- ・サービスデザインの実施プロセスの説明 (講義)
- ・チームビルディング
- ・プレワークの実施
ケースの選定 (個人のアイデアから)
ゴールの設定"

※各自 PC を持参してください

【Module3 : ~11月30日(金)】

<顧客起点からの課題発見>

e-Learning (Youtube にて視聴可) : 0.5H 程度

- ・ペルソナの設定の目的と設定方法

- ・カスタマージャーニーマップ (As-Is)作成の目的と作成方法
オンラインワークショップ (Zoho Connect 利用) : (個人)1.5H 程度
(グループ)3H 程度
- ・ペルソナの設定
- ・カスタマージャーニーマップ (As-Is)の作成

【Module4 : ~12月14日 (金)】

＜解決のアイデアの探索＞

e-Learning (Youtube にて視聴可) : 0.5H 程度

- ・解決のアイデアの選定方法
- ・カスタマージャーニーマップ (To-Be) によるアイデアの可視化とロールプレイによる検証方法

オンラインワークショップ (Zoho Connect 利用) : (個人)1.5H 程度
(グループ)3H 程度

- ・解決のアイデアの選択
- ・カスタマージャーニーマップ (To-Be) の作成
- ・ロールプレイの実施

【Module5 : ~12月21日 (金)】

＜新サービス／ビジネスの具体化＞

e-Learning (Youtube にて視聴可) : 0.5H 程度

- ・サービスブループリントによるサービスの詳細化方法
- ・新事業の企画書作成のポイント

オンラインワークショップ (Zoho Connect 利用) : (グループ)3H 程度

- ・新事業企画書の作成

【Module6 : ~12月21日 (金)】 ※第2回集合ワークショップ

＜プレゼンテーション＞

集合型ワークショップ (東京と仙台の会場間を ZOOM で接続) : 2.5H

- ・新事業企画におけるプレゼンテーションのポイント (講義)
- ・各チームのプレゼンテーション
- ・発表への評価
- ・振り返り

KPT 分析 (個人) と発表

※各自 PC を持参してください