

REBOK DX編  
パターンNo.3  
新しいサービスを創出する

2021年5月

JISA エンジニアリング部会 要求工学グループ

# 新しいサービスの創出 (1/10)



- 【タイトル】新しいサービスを創出する
- 【状況】顧客に「いいね！」といってもらえるデジタルサービスを考案しようとしている
- 【問題】開発者はどのようにして「いいね！」がもらえる要求定義をすれば良いかわからない
- 【問題が発生する理由】従来の要求定義は、技術者主導でユースケース定義などの機能要求の定義が優先されてきた。顧客の行動、考え、感情を考慮したモデリングは、従来の開発プロセスでは積極的に取り組まれていない。
- 【解決策】対象ユーザ（発注者）を巻き込んだワークショップを設定し、カスタマージャーニーマップを用いて、ユーザの行動を洗い出し、考えや感情の整理を行い、「いいね！」につながる気づきを抽出する。また、抽出された気づきから、サービス提供につながるユースケースを考案する。

# 新しいサービスの創出 (2/10)



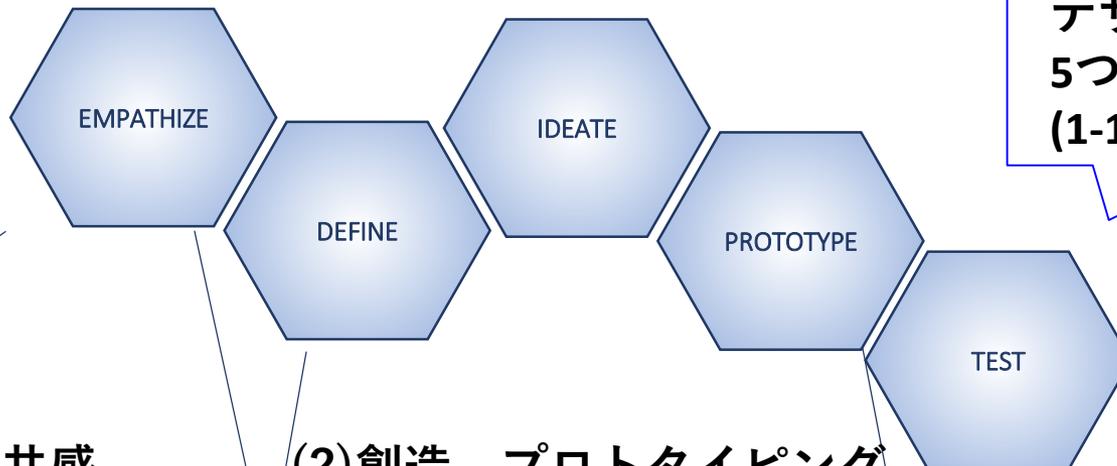
- **【適用例】**
  - 公共交通機関の遅延情報の通知方法を題材として、デザイン思考で利用者視点で要求を獲得する。
  - 発注者と開発者によるワークショップを想定し、具体的なペルソナやシナリオシーンを決定して、CJMにより分析を行う。
  - ユースケース定義、プロトタイプ作成を経て、CJMによるモデリングを繰り返し、ソリューションの改善を図る。

CJM: Customer Journey Map [2][3][4]

# 新しいサービスの創出 (3/10)



進め方のプロセス例



デザイン思考[1]の5つのステップを(1-1)~(3-2)に詳細化

## (1)最初の共感

(1-1)チームビルディング

(1-2)ペルソナ, シナリオ(シーン)の決定

(1-3)CJM: カスタマージャーニーマップ作成

## (2)創造, プロトタイピング

(2-1)ユースケース(ソリューション)の考案

(2-2)プロトタイプ作成

## (3)ソリューションの考案

(3-1)CJMの改善

(3-2)ユースケース(ソリューション)の改善

成果物: CJM, ユースケースモデル, プロトタイプ

# 新しいサービスの創出 (4/10)

## ペルソナの記述例



氏名	新宿花子	仕事の 内容	金融系企業のSI部門にて保守サービスを担当	ビジュアルイメージ
居住地/ 出身地	東京都八王子市	ライフスタイル (趣味や 休日の過 ごし方)	ゲーム、音楽	
年齢or 年代 (必要に 応じて)	20代	関心事/ 検索キー ワード等	マスク、ワークマン、バルミュータ	
性別 (必要に 応じて)	女性	将来に向 けて取り 組んでい ること	資格試験の勉強、投資	
職業	会社員	気になっ たり悩ん でいるこ と	健康	

(1-2)において  
ペルソナを記述す  
るテンプレートを用いてペルソナを設定すると効率的

# 新しいサービスの創出 (5/10)



## CJMの記述例

(1-2)通勤前の身支度を  
する場面を設定して、  
(1-3)でCJMを記述

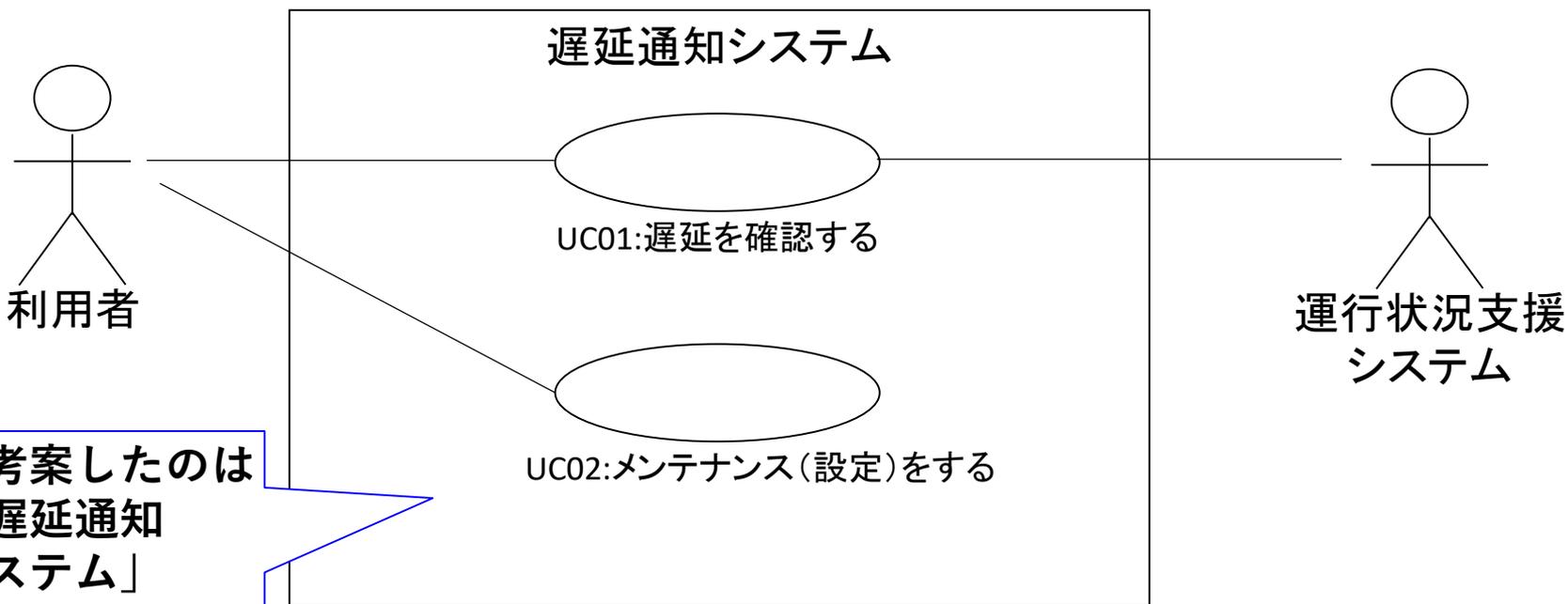
CJMは、  
フェーズ、  
Action、  
Opponent、  
Thinking、  
Feeling、  
Insight  
等で構成  
  
Insightが  
要求の候補

カス タマー ジャーネー マップ名	遅延通知システムを利用したある朝	カス タマー ジャーネー マップID		記述者	チームA	日付	2020/04/26			
フェーズ	起床		準備中			外出 (出発)				
Action	目覚まし時計で起きる	遅延通知システムをみる	シャワー洗顔を する	時間を確認する	遅延通知システムを みる	遅延情報を確認する	始業時間に合うか確認する	家を出る		
Opponent	目覚まし時計	スマホ	遅延通知システム	寝具	洗面所浴室	時計	TV	玄関	鍵	駅
Thinking	予定の時刻までに家を出なければならないが、遅延通知システムで状況がわかるので心配がない	遅延しても大丈夫なように余裕をもって支度をしなければならない	遅延通知システムが遅延情報を伝えてくれるので、自らスマホを検索する必要がなくなる	遅延していた場合でも支度を早く終わらせれば間に合うでしょう	遅延していた場合の迂回ルートはシステムから提供されるので検索の手間はぶけてよい	迂回ルートも遅延などのトラブルが発生していることもあるので、迂回ルートだけに依存しては問題だ				
Feeling	平常心	楽だ!	まあまあ良い感じ	やや心配						
Insight	電車が遅延してお教えてくれるので平常心で準備ができる	目的地までの最適時間を常に教えてほしい	遅延システムのお知らせの旗がもっと見やすいとよい	遅延を知らせる手段として音や光も有効だ	遅延を知らせるだけでは、遅刻しないという安心感を得られない	そもそもいつも急いでいる生活パターンそのものを 変えるべき	遅延通知システムで遅れ表示の後、迂回ルート情報も得られると良い	緊張感がなくなる リスクあり		

CJMを記述するテンプレートを用いると効率的  
  
オンラインホワイトボードを活用することも効果的

# 新しいサービスの創出 (6/10)

初期のユースケースモデルの例



最初に考案したのは  
「遅延通知  
システム」

電車の遅延を  
教えてくれるアプリ

# 新しいサービスの創出 (7/10)

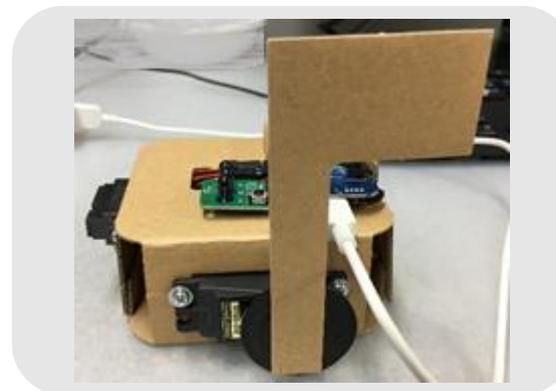
プロトタイプの作成例



Obnizのホームキットを用い、  
インターネット上から、運行情報を取得し、  
利用電車の遅延が発生している場合には、  
旗をあげるプロトタイプを開発  
CJMそって使用する



遅延がない状態



遅延が発生している状態

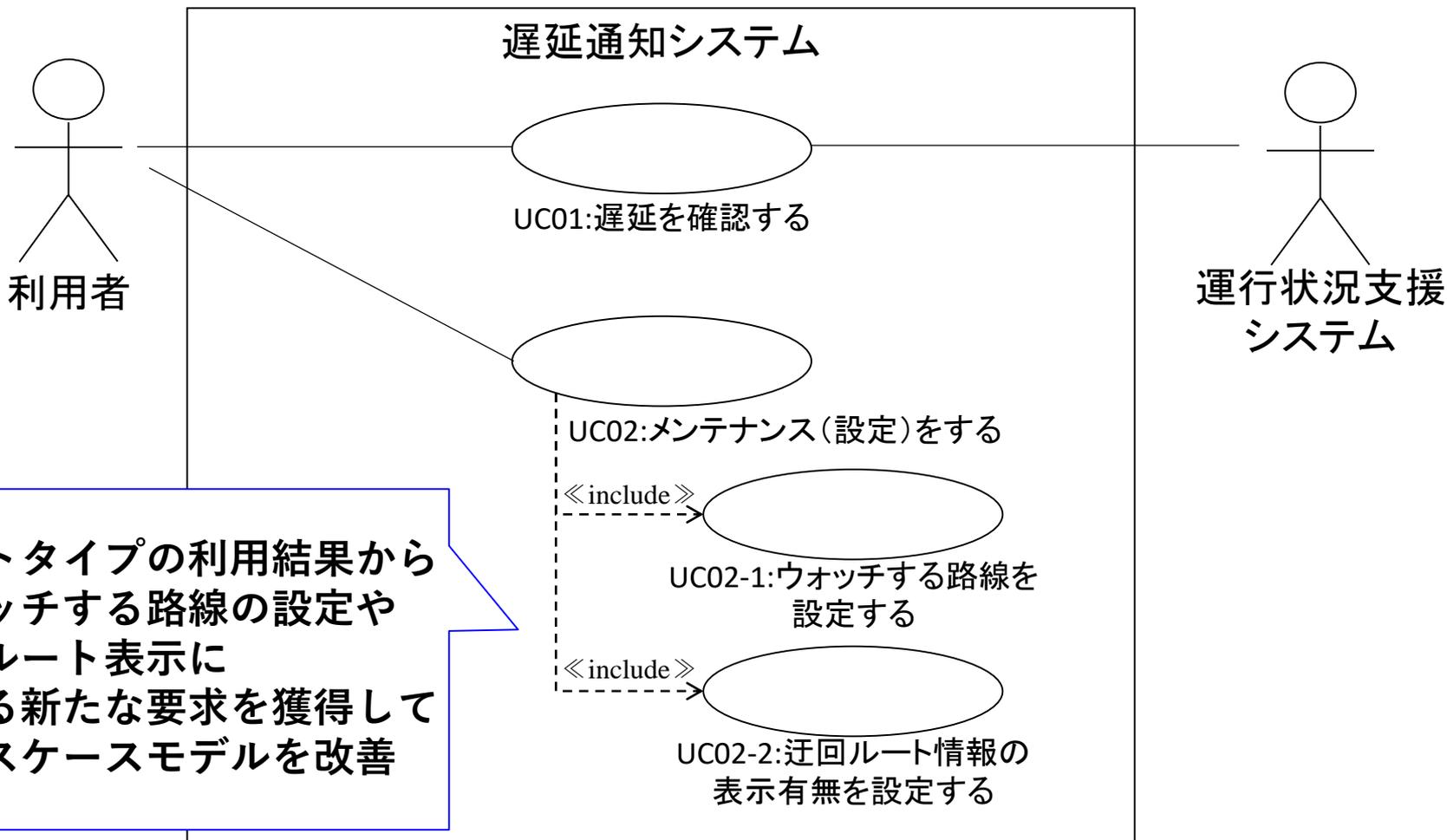


ゆとりをもって準備ができる



# 新しいサービスの創出 (8/10)

改善ユースケースモデルの例



# 新しいサービスの創出 (9/10)



- 【結果（期待効果）】
  - 顧客の行動，考え，感情を考慮する要求定義により，技術者主導で機能定義から開始していた要求定義が改善される
  - 具体的なシーンで顧客の行動，考え，感情を考慮することで，様々な側面からのサービス提供が行える機会の幅が広がる
  - CJMの作成や，顧客側の視点に立って考える習慣が付き，多様化する顧客のペルソナをパターン化しておけば，より幅広い顧客の視点でアイデアを創出することが加速される
  - 従来型の要求定義が，知情意の観点では，「情」方向に強化される

# 新しいサービスの創出 (10/10)

- 【参考文献】

- [1] Tim Brown, Change by Design, Revised and Updated: How Design Thinking Transforms Organizations and Inspires Innovation, Harper Business, 2019
- [2] Jaeyeon Yoo, Younghwan Pan, Expanded Customer Journey Map: Interaction Mapping Framework Based on Scenario, HCI (27) 2014, Part II. of Proc. of HCI International 2014, Springer, pp.550-555, 2014
- [3] James Kalbach, (翻訳：武舎 広幸, 武舎 るみ), 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
- [4] Mike West, People Analytics for dummies, For Dummies, 2019