

教育研修企画タスクフォース 2020 年度サービスデザイン講座
「実践サービスデザイン～顧客のデジタル革命の推進役となるために～」
開催報告

令和 2 年 10 月 5 日(月)～令和 2 年 11 月 27 日(金)、2020 年度サービスデザイン講座「実践サービスデザイン～顧客のデジタル革命の推進役となるために～」を開催した。昨今の新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑みて完全オンラインでの開催とし、9 名の受講者が参加した。講師は、宗平 順己氏（武庫川女子大学経営学部経営学科 教授／Kyoto ビジネスデザインラボ合同会社 代表 CX デザイナ）。

本講座は、MIT が global で開催した Design Thinking のコースウェアを参考にオンライン型チームワークを主とし、e-Learning やオンライン型の集合研修・グループワークを組み合わせた体系としている。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、そのプロジェクト推進の体験も兼ねた講座構成としている。

e-Learning によるサービスデザインに関する知識を前提に、オンライングループワークでは Google Classroom・Zoom・Slack を活用し、グループ毎にペルソナやカスタマージャーニーマップの作成等に取り組み、最後にはそれぞれのグループの新規サービス内容をプレゼンした。

参加者からは、「つい手段、機能面に目を向けがちだが顧客視点でサービスを考えることの重要性を学んだ」「ペルソナの重要性や共感 Empathize の重要性を学んだ」等の意見や、「オンライン上でのグループワークもツールを使いスムーズに進められた」等の意見が寄せられた。

(辻村)