

サービスデザイン開発研修 ワークショップ 補足説明資料

さいたま市生産性革命支援事業

本研修の特徴

『デザイン思考』を活用し、徹底的に顧客の視点に立ち自社のビジネスやサービスの真の課題に整理することで新たなビジネスモデルやサービスの開発を目指すものです！！

今回、テーマとするのは物理的に目には見えないデザインである、「ビジネスモデル」や「サービス」です。

デザイン思考を活用した新たなビジネスモデルやサービス開発に取り組む中で、デジタル技術を取り込み、攻めのDXに繋がります。

デザイン思考とは

デザイン思考とは、デザインに必要な思考方法と手法を利用して、**ビジネス上の問題を解決するための考え方**です。

デザイン思考では革新的な課題の解決策にたどり着くためにデザイナーが**使うさまざまなツール**を活用します。

本研修は、デザイン思考の課題解決手法を身に着けるだけでなく、実際の**参加企業の新しいビジネスやサービスを開発するためのアウトプット**を出す実践的な研修です。



デザイン思考のマインドと 5つのプロセス

デザイン思考を支えるマインドとして、①常にユーザー視点、②共創する・コミュニケーションを重視する、③プロトタイピング（まず作ってみる）、④1つのアイデアに縛られない、ことが挙げられます。

また問題解決手法として5つのプロセス、①観察/共感、②問題定義、③アイデア創出、④プロトタイピング、⑤検証 があり、本研修では、このデザイン思考のマインドとプロセスを組み合わせることにより、既存のやり方では生まれない革新的なアウトプット、イノベーションに繋がります。

研修プログラム

	内 容	開催形式	日程
オープン講座	デザイン思考に関する基礎知識、マインドセット、デザイン経営リーダー講演	ウェビナー	7月28日 15～16時
第1回	自社のユーザーを理解する(座学+実習)	15名程度	8月27日 15～18時
第2回	自社の真の課題を掘り下げる(座学+実習)	15名程度	9月3日 15～18時
第3回	潜在顧客を知る(座学+実習)	15名程度	9月10日 15～18時
第4回	解決のアイデアを着想する(座学+実習)	15名程度	9月17日 15～18時
第5回	プロトタイピング①(実習)	15名程度	9月24日 15～18時
第6回	プレゼンテーションとフィードバック	15名程度	10月1日 15～18時
第7回	プロトタイピング②(実習)	15名程度	10月8日 15～18時
第8回	発表会	15名程度	10月15日 15～18時

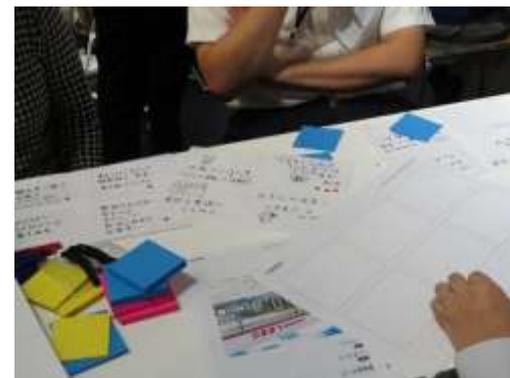
- ▶ 研修全体を通じて目に見える成果物が得られるよう、体系的にカリキュラムを構成し、それぞれにマッチした座学と実習を毎回設定する。
- ▶ 第1回～第4回は個人ワークを中心とした少人数によるグループワーク。第5回以降はプロジェクトワークによるアイデア創発をメインとする。
- ▶ 第5回目以降のプロジェクトワークで取り上げる課題テーマは前半第1回から4回の間に行う個人ワークから抽出予定。

● 研修ゴール

- (1) 参加者に、デザイン思考に関する①基礎知識、②マインドセット、③基本スキルを習得してもらう。
- (2) カリキュラム全体を通じて、実際の事業に適用可能なアウトプットを生み出す。
- (3) デザイン思考への理解を有する参加者同士のネットワークを作る

● 研修内容

- ①実際に手を動かすワーク、②知識を身に付けるための座学、③自己変革への気づきを得るためのデザイン経営リーダー講演を組み合わせ提供する。



ワークショップイメージ

Journey Mapping

WORK 5 カスタマージャーニーマップを描こう
5-6分

スターバックスコーヒーを
例に考えよう



Sad (with sad face icon) Happy (with happy face icon)

ビジネスとして成り立つ?
マネタイズできるか考える



POINT

- サービスを利用する前・中・後に分けて考える
- 4つか5つにカスタマージャーニー分ける
- ユーザーディライト (Happy), がっかりを見つける
- 旅の主人公は WORK 4 のペルソナ



ユーザーディライト
に期待



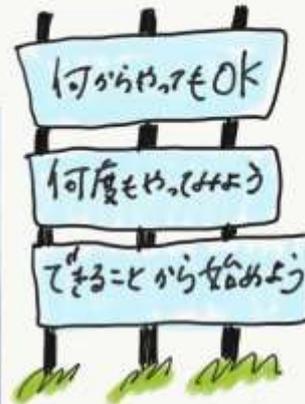
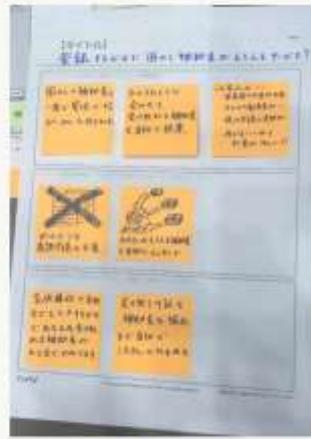
WORK 4

ペルソナ
シート

カスタマー
ジャーニーマップ

ワークショップイメージ

WORK 7 プロトタイプ - ニュースリリースを作る



Do something Soon



- POINT**
- プロトタイプの種類は様々
- ペーパープロト (工作)
 - ソックアップ
 - 体験型
 - 寸劇

サービスデザイン
の解決は様々。
正解は1つはないので
組織に合うプロトタイプを
使ってみよう!

メイン講師

デザイン思考の専門家といっても、様々な得意分野をもつ方がいるなかで、本研修のメイン講師は「サービスデザイン」と「DX（デジタルトランスフォーメーション）」の専門家が担当します。

・増田睦子

大学卒業後、外資系出版社、大手外資コングロマリット、国内最大規模の医学系学会広報職を経て現職。Scrum inc.認定スクラムマスター、LEGO Serious Play(r)認定ファシリテーター、東京大学公共政策大学院、東京大学社会構想マネジメントを先導するグローバルリーダー養成プログラム（GSDM）等の教育機関でのデザインワークショップ授業を開催。主なクライアントに大手飲料メーカーや国内スポーツブランドなどを抱える。

オードリー・タン氏を始めとする世界のデジタルリーダーとの共同イベントの企画・運営、各国におけるサービスデザイン動向を調査し発信している。

・狩野英司

中央官庁、大手シンクタンク、大手メーカー勤務を経て現職。

電子行政に関する調査研究、政府・自治体・企業等のシステム構築やB P R（業務改革）に、ユーザー／コンサルタントの両方の立場で携わる
これまで数千人の自治体職員にセミナーや研修、カンファレンスで講義を提供。著書に「自治体職員のためのデジタル技術活用術」（ぎょうせい）

米国PMI認定Project Management

Professional、情報処理技術者（ITストラテジスト、プロジェクトマネージャ）、Scrum Inc. 認定スクラムマスター

研修費用について

日本では、大手のシステムインテグレーターでもデザイン思考とDXを組み合わせた研修を提供し始めていますが、価格は、60日間の研修で、数千万円単位の参加費用がかかることが多いようです。

今回は、さいたま市のDX支援のスタート元年として、市内イノベーターのために特別無料で参加可能としました。この内容で参加費無料はハッキリ言ってかなりお得です。次年度からは無料かどうかは補償できません。是非、ご参加をご検討ください！！



研修申込みについて

申込み定員に達した場合は、人数調整をする可能性がございます。申込フォームにある「新事業の必要性」「デジタル化の活用状況」「本研修への意気込み」の内容から事務局が選定させて頂き、申し込みのご期待に添えない可能性がございます。ご了承ください。

事業再構築の視点について

本事業は、「さいたま市生産性革命支援事業」として事業再構築を目指す企業の支援を目的として実施するものです。事業再構築として新事業開発の考え方で必要な「デザイン思考」を取り入れた研修です。

その他不明な点等ございましたら、下記連絡先まで
お気軽にお問合せください。

お問合せ先

連絡先：さいたま市産業創造財団

事業企画課 丸山、井上

電話：048-851-6652

E-mail：dx@sozo-saitama.or.jp

新型コロナウイルス感染症対策について以下の対策をさせていただきます。

- ・マスク着用、手指消毒、検温など来場者の感染対策
- ・諸設備の消毒、施設スタッフの体調管理の徹底
- ・三密を回避するための入場制限、来場者導線や社会的距離を確保する等の感染対策