

## 問題発見型／解決型学習(FBL/PBL) テーマ提案 (学生募集内容)

テーマ名称	「ファストフード」のサービスの体験をデザインする
実施責任者	経営管理大学院 講師 山内 裕 デザイン学ユニット 特定助教 北 雄介
実施協力者	デザイン学ユニット 教授 須永 剛司 (多摩美術大学) デザイン学ユニット 非常勤講師 水野 大二郎 (慶應義塾大学) デザイン学ユニット 非常勤講師 寺田 知太 (野村総合研究所) 情報学研究科社会情報学専攻 特定准教授 大島 裕明
テーマの背景	モスバーガーを題材として、サービスデザインを実践する。これまでの常識に囚われない、新しい視点でのデザインが求められている。ファストフードを対象とするが、「ファストフード」というカテゴリ自体を脱構築することも含む。一般的に簡単だと思われているファストフードのサービスを実際に観察してみると、サービスを理解して、自分が求めるものを注文できている客は10人中2、3人程度であることがわかる。サービスのよさが伝わっていないと同時に、提供者が期待するように、客にとって「楽しい」体験となっているとは言えない。メニューが複雑となる一方で、店員に促され後ろに別の客が待つ中で、焦りながら注文する。 また、店舗の空間設計において建築学、客の認知に関わる心理学、IT 端末などの情報学、サービス科学としての経営学、調理などを含む業務設計など製造に関する機械系の専門性、メニューに関するインフォグラフィックスなどデザイン学を構成する複数の専門性が連携し、統合的にデザインすることが有効である。
実習の概要	現状の分析を踏まえた上で、ファストフードに限らない他の事例を分析し、デザインを相対化した上で、全く新しい視点からデザインする。デザインの対象は、客の体験(店の中に限らない)であり、そのための店舗の空間、メニューの情報、IT デバイス、相互行為、店員の業務、商品、ブランドなど全てを含む。段ボールやスタイロフォームなどを用いて実寸大の店舗のモックアップ、メニューや端末のプロトタイプ、サービスの相互作用までを統合的にデザインし、実際にサービスを疑似提供し、検証するサイクルを回す。そのため、細部にまでこだわってデザインする。また、デザインの様子をビデオに記録し、その活動や結果としてのデザインを効果的に伝えることも含む。株式会社モスフードサービスに支援をいただく。
実施計画、実施場所	吉田キャンパス研究実験棟 58 号館 151 室(吉田デジタルファブ리케이션拠点) 詳細は実施計画を参照。
履修条件	上記に関連する専門性を有することが望ましい。
募集人数	3 名以上、8 名以下
募集締切	2013 年 10 月 11 日 (金)
応募資格	京都大学大学院生、学部生 応募多数の場合には、デザイン学履修生を優先する。
応募方法	以下の項目を記載したメールを送付。 To: yamauchi@gsm.kyoto-u.ac.jp CC: fblpbl-application@design.kyoto-u.ac.jp Subject: [FBL/PBL 参加申込] テーマ名称 本文: 氏名、所属組織、役職・学年、メールアドレス、Web ページ、テーマ名称、背景知識・専門性、応募の動機、その他
履修者の決定	2013 年 10 月 18 日 (金) までにメールで参加の可否を通知。

問題発見や解決に用いるデザイン理論やデザイン手法	サービスデザイン、エスノグラフィック分析、空間設計、情報デザイン、業務設計、ラピッドプロトタイピング
理論や手法の学習方法	<p>経営、建築、情報などの専門性を持った学生が協業することで、統合的なデザインを学ぶ。</p> <p>企業と連携しながら、現場の制約などを加味した現実的なデザインを学ぶ。</p> <p>ユーザを早い段階から巻き込み、プロトタイピング、テストを繰り返すデザインプロセスを実践を通して学ぶ。</p> <p>参考文献</p> <p>Leidner, R. (1993). <i>Fast Food, Fast Talk</i>. Univ of California Press. (サービスのやりとりのルーチン化に関する詳細な議論)</p> <p>Stickdorn, M., &amp; Schneider, J. (2011). <i>This Is Service Design Thinking: Basics - Tools - Cases</i> (1st ed.). BIS Publishers. (サービスデザインの教科書)</p> <p>その他</p> <p>Whyte, W. F. (1948). <i>Human Relations in the Restaurant Industry</i>. McGraw-Hill. (レストラン業界のエスノグラフィの古典)</p> <p>Czepiel, J. A., Solomon, M. R., &amp; Surprenant, C. F. (1985). <i>The Service Encounter</i>. Lexington: Lexington Books. (サービスエンカウンタ)</p> <p>Fine, G. A. (1996). <i>Kitchens: the Culture of Restaurant Work</i> (2nd ed.). University of California Press. (レストランのエスノグラフィ。どちらかというところについて。)</p> <p>Pinch, T., &amp; Clark, C. (1986). The hard sell: "patter merchanting" and the strategic (re)production and local management of economic reasoning in the sales routines of market pitchers. <i>Sociology</i>, 20(2), 169-191. (売るということの相互行為の分析)</p>
実習の公開方法	デザインの様子および出来上がったデザインをビデオなどの形で公開する。
成績評価方法	各セッションにおける個人の貢献と個人の最終レポートで評価する。専門性に基づく積極的な貢献、専門性を越えて新しいことを学ぶ姿勢、プロジェクト全体をまとめるリーダーシップを期待する。内容的には、一般的に言われているアイデアではなく、「体験」を実感として捉え、新しい体験を生み出すような創造力を期待する。
特記事項	•

## 実施計画

コマ	日程	場所	実施内容
1-2	10/25 9:30-12:00	吉田キャンパス研究実験棟 58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	ファストフードサービスの分析 (ビデオを分析する、自分で体験する)。 他のサービスを観察・体験することにより、サービスデザインの多用な事例を対置し、前提を相対化することで、デザインの発想を広げる。
3-4	11/8 9:30-12:00	吉田キャンパス研究実験棟 58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	分析に基づいて、デザインのコンセプトを導き、ラフなデザインを導出する。スケッチ、模型などを用いて素早く形にしていく。
5-6	11/15	吉田キャンパス研究実験棟	複数のアイデアをモックアップの形で作る。短時間で

	9:30-12:00	58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	テストができる方法を考える。
7-8	12/13 9:30-12:00	吉田キャンパス研究実験棟 58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	モックアップをテストし、新しいデザインを導出する。
9-11	12/14 9:30-12:00	吉田キャンパス研究実験棟 58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	テストを踏まえて、分析の深化とコンセプトの練り直し。
12-13	1/17 9:30-12:00	吉田キャンパス研究実験棟 58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	一つのアイデアに絞り込み、実寸大のモックアップを作る。
14-15	1/24 9:30-12:00	吉田キャンパス研究実験棟 58号館 151室 (デジタルフ アプリケーション拠点)	テストして、モックアップを改良する。

※KRP: デザインイノベーション拠点 (京都リサーチパーク 9号館 5階)