

We make a report

京都大学デザインスクールワークショップ

Designful

サービスのデザイン性とは

2013 3.27_[水] 28_[木]

会場：京都リサーチパーク 1 号館
4 階サイエンスホール・4 号館地下バスホール

主催：京都大学デザイン学大学院連携プログラム

共催：京都大学経営管理大学院

**Workshop of
Kyoto University Design School
March 27-28, 2013**

ワークショップのねらい

「デザイン」の対象が、プロダクトからサービスへとシフトしている。ただプロダクトだけをデザインするのではなく、顧客の総合的、継続的な体験をデザインする。しかし、サービスをデザインするとはどういうことか？美しいサービスとは何か？今回はサービスの「デザイン性」を議論することに主眼を置いた。新しいサービスを作り出すことにとどまらず、サービスにおける「デザイン」という言葉がもつ概念やイメージを考えた。

ワークショップの1日目は、感動を呼ぶブライダル（結婚式）のデザイナー、楽しいゲームのデザイナー、緊張感のある鮎屋の親方など、そこに特別な「体験」を作り出している方々と、サービスのデザインについて議論を交えた。2日目は、新しいサービスのデザインに挑戦した。実際にプロトタイプをつくり、テストし発表する形式で、その成果を目に見える形で表すことをめざした。

2013 年 4 月に新しくスタートする大学院プログラム「京都大学デザインスクール」では、異なる分野のエキスパートと協働することにより、社会のシステムやアーキテクチャをデザインする人材の育成を目指している。このたび新入生を迎えるにあたり、プレ開講ワークショップを開催した。2 日間のプログラムに参加した 119 名（スタッフ 13 名含む）は、講演やパネルディスカッションに耳を傾け、グループワークでは熱い議論を交わした。スクールのスタートに向け、刺激を得、さまざまに問題意識を共有する格好の機会になった。

3.27 [水] Designful? を かんがえる

9:30-12:00 集中講義
「みるきく、つくる、かんがえる」
— 造形デザイン事始め



辰巳 明久
京都市立芸術大学 美術学部
教授



井上 明彦
京都市立芸術大学 美術学部
准教授

13:00-15:00 Desingful? パネルディスカッション
サービスのデザイン性を考える

>>> パネリスト



加藤 純子
学校法人 大和学園
キャリアールホテル旅行専門学校 講師



辰巳 明久
京都市立芸術大学美術学部
教授



玉樹 真一郎
わかる事務所 代表



中澤 圭二
すし匠 主人



南雲 勝志
ナグモ デザイン事務所 代表



水野 大二郎
慶應義塾大学環境情報学部
講師

>>> コーディネーター



鈴木 智子
京都大学経営管理大学院
講師

15:30-17:30 Desingful? かんがえるセッション
サービスデザインのコンセプトを探る

3.28 [木] Designful? を つくる

9:30-10:00 講演
「Designing Services」



Sungene Ryang
IDEO Associate
Partner

10:00-16:00 デザインセッション
チームで新しいサービスを
デザインする

>>> ファシリテーター



櫻井 亮
NTT データ経営研究所



寺田 知太
野村総合研究所

16:00-17:00 プレゼンテーションと講評



3/27 パネルディスカッションの様子

集中講義

「みるきく、つくる、かんがえる」
— 造形デザイン事始め

辰巳 明久

京都市立芸術大学 美術学部 教授

井上 明彦

京都市立芸術大学 美術学部 准教授

デザインの専門家であるお二人にデザインについて伺い、デッサンの実技を体験する。頭と同時に手や体も動かしながら、参加者はデザインの世界に足を踏み入れていった。

Desingful? パネルディスカッション

サービスのデザイン性を考える

>>> パネリスト

加藤 純子

学校法人 大和学園
キャリエールホテル旅行専門学校 講師

辰巳 明久

京都市立芸術大学美術学部 教授

玉樹 真一郎

わかる事務所 代表

中澤 圭二

すし匠 主人

南雲 勝志

ナグモ デザイン事務所 代表

水野 大二郎

慶應義塾大学環境情報学部 講師

>>> コーディネーター

鈴木 智子

京都大学経営管理大学院 講師



「デザイン」とは何か、「サービス」とは何か。2日間にわたるワークショップのテーマを方向づけるパネルディスカッション。山内裕氏（京都大学経営管理大学院講師）によるイントロダクションを皮切りに、現場で活躍する多彩なメンバー6名をパネリストに迎え、鈴木智子氏（京都大学経営管理大学院講師）の進行のもと、各業界で必要とされるサービスとそのデザイン性について、豊富な実体験を交えた議論がくり広げられた。



山内氏によるイントロダクション

各パネリストによる4分間の自己紹介は、それぞれの業種の特徴が表れた個性あふれる内容で、サービスの多様性をうかがわせた。



鈴木氏による進行

南雲勝志氏（ナグモ デザイン事務所 代表）はサービス

における空間や立地の役割について、自ら関わった震災被災地での屋台作りを例に、提供者と参加者が共に作り上げるサービスデザインを提案した。また、水野大二郎氏（慶應義塾大学環境情報学部講師）からは、サービスを受ける側がどのようにサービスと関わるかという、受ける側の「関わり代^{しろ}」についての発言があり、サービスのマニュアル（化）について、それぞれの業界における具体例が述べられた。



身振りを交えたトーク

東京で鰯屋を営む中澤圭二氏（すし匠 主人）は、鰯屋のサービスにマニュアルはあってはならないもので、個々の客に対してそれぞれの空気の作り方を自ら考え、お客様を幸せにする「食楽体験」を提供するものであるとしたうえで、職人として守るべきルール（技）は、昔を見直しながら進化する方便でもあるという見方を示した。

加藤純子氏（学校法人大和学園キャリアールホテル旅行専門学校 講師）からは、伝統や地域性を伝えつつ、非日常的な空間を創造することで、目に見えない客



加藤 純子

の夢や希望を具現化し、感動をデザインして提供するブライダル業界のノウハウが語られた。任天堂でゲームデザイナーを務めていた玉樹真一郎氏（わかる事務所 代表）は、説明書を読まない人にもゲーム



話に熱心に耳を傾ける聴衆

のルールや面白さを一瞬で伝えられるようなデザインがこれまでのヒット商品で提供されたサービスであり、「わかる」ということがサービスのキーワードであると力説した。

活発な議論の中で、サービスする側とされる側とのコミュニケーションの重要性が語られ、プレサービス、インサービス、ポストサービスといった包括的なサービスを提供しなければならないという指摘があった。

最後に、デザインとは何かについて再定義を繰り返していく必要があり、これと同様にサービスとは何かについても再定義を繰り返し、深く考え直していくべきであることが辰巳明久氏（京都市立芸術大学美術学部 教授）から提唱され、会場の熱気が高まる中、パネルディスカッションが締めくくられた。 ■

パネリストによる「デザインとは」

等身大の
設計

水野氏



人間力

中澤氏



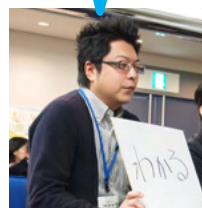
バランス
感覚

水野氏



わかる

玉樹氏



伝統と
トレンド
の融合

加藤氏



信頼

辰巳氏



Designful? かんがえるセッション

サービスデザインのコンセプトを探る

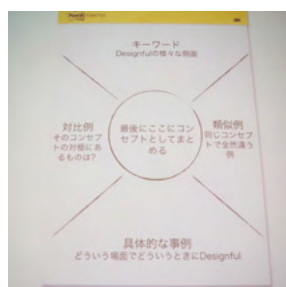
さまざまな業種から集ったパネリストの議論から見てきた共通点と相違点。それを足がかりにして、「デザインフルなサービスとは何か」に迫っていく。結論を急がず、ディスカッションを通してコンセプトを丁寧につくっていくことを主眼とした、参加型のセッションが始まった。

パネルディスカッションで醸成された熱気は、そのまま次のプログラム「かんがえるセッション」に持ち込まれた。テーブルに4, 5名に分かれて着席した参加者は7分間、デザインフルなサービスに関するイメージを付箋に思いつくまま書き込んでいく。数が勝負のブレインストーミング。そしてそれらを辺縁として中心に現れるのが、デザインフルのコンセプトになる、という

試みである。参加者の眼差しは真剣そのもの。ペンを滑らす音のみが会場に響く。



イメージを書き込む



【図1】キーワード、対比例、類似例、そして具体例

相談しながらボードを付箋で埋めていく



書き込まれた付箋は各テーブルに割り当てられたボード【図1】に、キーワード、対比例、類似例、そして具体例という様式に従って貼り付けられていく。先ほどとは打って変わって、活気あるディスカッションと作業が始まった。発言に頷いたり、首をかしげたりと、和やかながらも真剣な議論が続く。そして20分後、真ん中を除いて付箋が鈴なりになったボードが各テーブルで完成した。



次に、これまでのアイディアを再構成し、新しいものをつくる作業。新しい付箋も加わり、議論は核心へと向かっていく。残されたスペースに入るのは、求めるべき解である「コンセプト」。そして各チームはボードを基にプレゼンテーションを行い、チームなりの解を発表する。「新しい世界を知るた



プレゼンテーションの様子

めの自発的な取り組みを促す仕掛け」「わがままではなくこだわり」「美しくつくる共感一価値を共につくる」「空気で伝える」「エンディングが十人十色なストーリー」「無意識的な〈いいな〉を生み出す」「複雑だけどわかりやすい一習う楽しさ」「!一感情的に新しいもの」「感動」「1 + 1 = ∞」「体験の共有」「噛めば噛むほど味がある」「今日はいいい汗かいたな」「ユーザーが自発的に動けるような仕掛け」「長く愛される」「共有できる価値観」。ディスカッションを経て練られた言葉が次々と発表された。

発表を受けて、2日目に向けての課題が提示された。デザインスクールの新入生に向けてのアピール。デザインフルなアピールは果たして生まれるのだろうか。



講評と明日の課題の発表

講演

「Designing Services」

Sungene Ryang

IDEO Associate Partner

2日目のスタートは英語による「目覚ましセッション」。国際的に活躍する講師の、サービスのデザインについての講演に、参加者は必死に食らいついていく。

People-to-People サービス、心に残るサービス、サービスは人の周りにある、など、印象的なフレーズが続く。アップルなどの工業デザインから病院や施設でのサービスまで、サービスをデザインするための国際的に通用するメソッドを、豊富な実例を挙げながら紹介していくサンジーン氏。講演後の質疑応答も、英語に時折日本語も飛び交い、大いに盛り上がった。



講演する Sungene 氏と
聞き入る聴衆



デザインセッション

チームで新しいサービスをデザインする

>>> ファシリテーター

櫻井 亮

NTT データ経営研究所

寺田 知太

野村総合研究所

ワークショップは休みなく、IT デザインの現場で活躍する2氏をファシリテーターに迎えて、「チームによるサービスのデザイン」をテーマとしたセッションに入った。

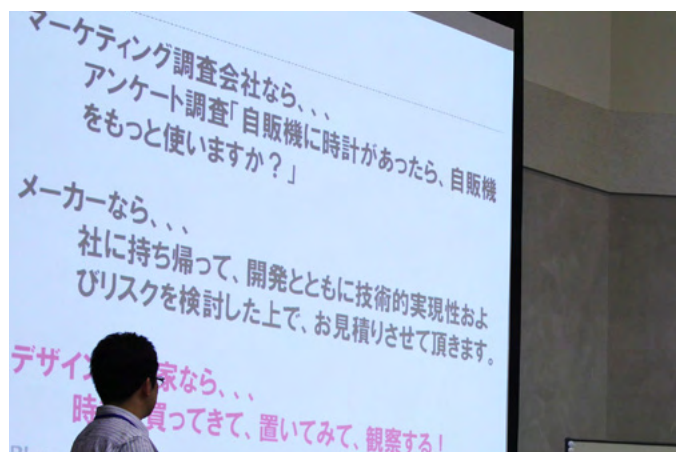


櫻井氏



寺田氏

ファシリテーターの二人は「デザイン思考」をテーマに据え、地下鉄の自販機を最初の例として取り上げながら、売り上げを向上させるためのデザインについて、会場とともに考察した。マーケティング、

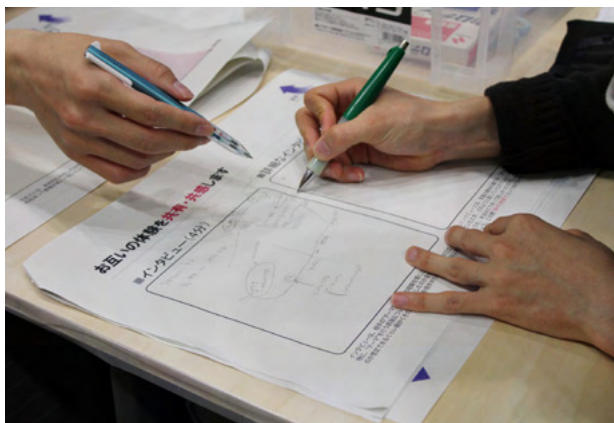


イントロダクション

メーカーなど、多角的な視点からのアプローチを紹介し、それぞれのメリットとデメリットを挙げた上で、具体的な現場の観察とユーザーへの共感からスタートすることが必要だとした。また、つくったアイデアを実験し評価するサイクルを回していくこそがデザインであるとも語った。

昨日提示された「京都大学デザインスクールの新入生を歓迎するサービスをデザインする」という課題にみんなで取り組む。「できないと言わない」「他人のアイデアに乗らない」「言ったことは形に残す」

という三つの約束を提示された参加者は、二人一組になって課題に取り組むことになった。まずは、自分がデザインフルだと思うものを絵に描き、相手に自己紹介を兼ねて伝える。そしてペアでの協業が始まった。



共同作業でワークシートに書き込んでいく

ぜ？」を考え、より掘り下げた体験につなげる。インタビューで判明した事実（ニーズ）とそれに対する聞き手の主観（インサイド）を箇条書きにして、相手に対するより深い理解を目指す。課題を定義する。課題解決のアイデアをスケッチする。ファシリテーターから次々と出される指示に、真剣に取り組む参加者。会場には軽快な音楽が流れ、昨日とは対照的な、ざっくばらんな雰囲気も漂う。細かく時間を区切って重ねる推敲、ペアによる相互評価によって、課題は徐々に解決へと向かっていく。そして個々に仕上がったアイデアを、会場に用意された材料を使って形にする作業（プロトタイプの作成）。最後に出来上がった自信作、相手につくってもらって嬉しかった作品の発表が行われ、午前の部が締めくくられた。

▶▶▶



いつもと頭の使い方が違う……

足がかりは、自分の入学時の体験。当時のイベントをその前後と感情も含めて思い出し、書き出していく。感情の起伏とその変曲点に何があったか、また、最初はおおまかに書いて修正を加えていくとうまくいく、というヒントも与えられた。インタビュー形式で互いの体験を共有した後、相手の体験に対する「な



楽しい工作の時間です



豊富に用意された多彩な材料



体を張った「模範」演技

デザインセッション チームで新しいサービスをデザインする プレゼンテーションと講評

16組による個性的な寸劇は笑いあり、共感あり。審査員のユーモアを含んだ講評も会場の雰囲気のを和らげた。そして2つのチームが優秀賞に輝いた。



チームFの寸劇



最優秀賞のチームF



審査員も真剣

優秀賞を獲得した2チームのフィードバックで始まった講評。最優秀賞のチームFにはオスカーを模した手製の盾が贈られた。そして京都大学デザインスクールの構想が語られる。デザインのサイクル論にのっとり、今回の試みを先駆けとして、より良い取り組みを模索していくことを確認しつつ、2日間にわたるワークショップは成功裡にフィナーレを迎えた。参加者も残ってメモを取るなど、充実した雰囲気伝わった。



全員による記念撮影

総括

「サービス」は、社会に存在するさまざまな事業の中で、人と人がやりとりをするという最も社会的な側面を有するものです。したがって、その「デザイン」は、新しい提供物を考案する、空間レイアウトを考えるといった単純なものではありません。例えば、鮎屋はメニューを置かず、プロである職人と対峙するため、客が店に入りにくいデザインと言えます。そのようなデザインは、ただニーズを掴みインサイトを得てデザインするというプロセスでは達成できません。今回は、まずサービスのデザイン性とは何かを考えるとところから始め、その理論的な理解を基にデザインをするため、サービスデザインをひっくり返し、「Designful サービス」というテーマで実施しました。試行的にとっても難しい設定とな

りましたが、参加者の方々はその意図を捉え、素晴らしい成果を出していただきました。2日という短い時間では、デザインとして完成度を上げるのは難しいですが、今後デザインスクールでサービスデザインを考えていくため



スクールの豊富さを語る山内氏の糸口を掴むには十分でした。また、今回は学生に加えて、社会人の方も多く参加いただきました。学生にとっては、さまざまな分野でご活躍の方々と一緒に活動できることは、とても刺激のある経験だったと思います。今回は試行的な取り組みでしたが、デザインスクールはこれからですので、さらに発展させていきたいと思っています。