



デザイン思考 発見ガイドブック

Design Thinking
Discover Guide

ver1.1

一般社団法人デザイン思考研究所 著

<http://designthinking.or.jp/>

発見(discover)

What: 発見フェーズとは？

発見フェーズとは、相手の「行動」や「発言」から「考え」や「気持ち」に歩み寄り、相手が日々の生活の中でストレスに感じていることや、大切にしたいと思っている価値観を理解し、ユーザー固有のストーリーを見出すフェーズです。相手の視点に立って世の中を見渡せるようになることが、発見フェーズのゴールです。

Why: なぜ発見フェーズが重要なのか？

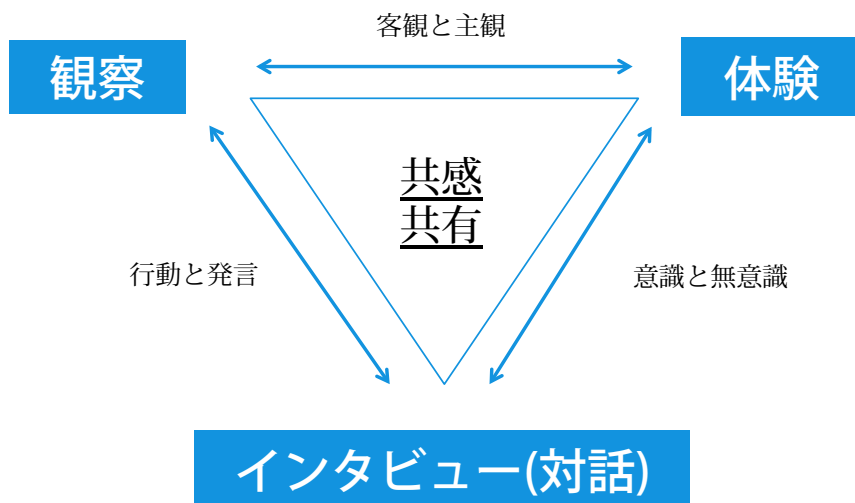
デザイン思考の原則である人間中心の視点に立つには、相手に対する深い共感が必要です。発見フェーズでは、相手に共感することで、相手にとって意義深い製品やサービスを生み出す可能性を高めます。

How:どうやって行うのか？

ユーザーと一緒に場を共有するために、以下の3つの側面から多面的に相手を理解します。

1. 観察 :相手の行動を観察し、客観的な情報を得る
2. インタビュー:相手の言葉を受け止めて気持ちを理解する
3. 体験 :相手と同じ環境で暮らし、その場に入る

<共感トライアングレーション>



出典：一般社団法人デザイン思考研究所

今日の発見プロセス

<テーマ>

都会の旅行体験を新しくデザインする

【1. インタビュー項目設定】

1. 浅草の旅行者にインタビューしてみたいことを
チーム毎に10個設定する

【2. インタビュー実践(+観察・体験)】

1. 浅草を1～3名1組で2時間散策し、インタビュー項目を元に
1組あたり最低3名にインタビュー（気になった事や場所は撮影）

【3. インタビュー結果の共有】

1. インタビューした中で、1番面白い特徴のあった人を選び、
チーム内で共有する
2. 聞いているチームメンバーはポスト・イットにその内容をメモする

<Memo>

1. インタビュー項目設定

＜項目設定の流れ＞

1) インタビュー項目候補の書き出し

都会の旅行者に聞いてみたいことを、ポスト・イットに全て書き出す
(全員でGoogle Documentに書き出しても良い)

大きく分けて、質問の種類は2つあります。

1つ目は事実を聞いて相手の状況(何を／誰と／いつ・どこで／
どのように)を理解する質問です。(例:「週に何回〇〇しますか?」)

2つ目は、相手の感情(嬉しい／悲しい／好き／嫌い)を引き出す
質問です。(例:「過去最高／最悪だった〇〇の経験を教えてください」)

2) インタビュー項目の厳選

チームで議論しながら、1)で出した項目で聞いてみたいものを
厳選する

3) 自然な順番に並び替え

厳選した項目を、自然な会話が成り立つように並べ替える

4) インタビュー項目シートへ清書

インタビューを実践する際に持っていけるよう、
次のページにインタビュー項目を清書しましょう

<インタビュー項目>

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

2. インタビュー実践

【1. 導入】

「こんにちは、私は(所属) _____ で(目的) _____ のために
(対象領域) _____ の調査をしているんですが、
2~3分程度で3つほど質問させていただいてもよろしいでしょうか？」

【2. 文脈理解から感情掘り下げまで】

1) 事実:「最後に〇〇したのはいつですか？」

いきなり「感情」や「理由」を尋ねると答えづらいので、相手が話しやすい「事実(過去や現在の行動:利用回数/訪問場所等)」を共有し、信頼関係を築きましょう

2) 感情:「今までで最高/最低の…」「嬉しかった/腹がたった…」

いくつかの「事実」を共有して会話を温めた後に、相手の気持ちについて掘り下げましょう

3) 理由:「なぜ〇〇なのですか?」「詳しく教えてもらえますか?」

相手の発言で気になった点について、興味を持ってさらに掘り下げましょう

※作成したインタビュー項目通りに進まなくても構いません

3. インタビュー結果の共有

<共有の流れ>

1) 共有するユーザーを1人選定

インタビューを実施した各組の中で、一番興味深い特徴を持っていたユーザーを1人選定する

2) 情報を共有する

興味深い特徴を持つユーザーに関する情報をチーム内で共有する。聞いているメンバーは情報をポスト・イットにメモする。情報を共有しているメンバーは見たこと／聞いたことのみをメンバーに共有する。

※今回インタビューを実施した組は1チームあたり2組なので、2人の興味深いユーザーに関する情報がチームメンバー5名の中で共有される

インタビューTips

インタビューを行う前の心構え3つ

1. 話すよりも聞くことに時間を割く
2. 相手に心から関心を向ける
3. 相手の発言を素直に受け入れる(自分のバイアスを意識する)

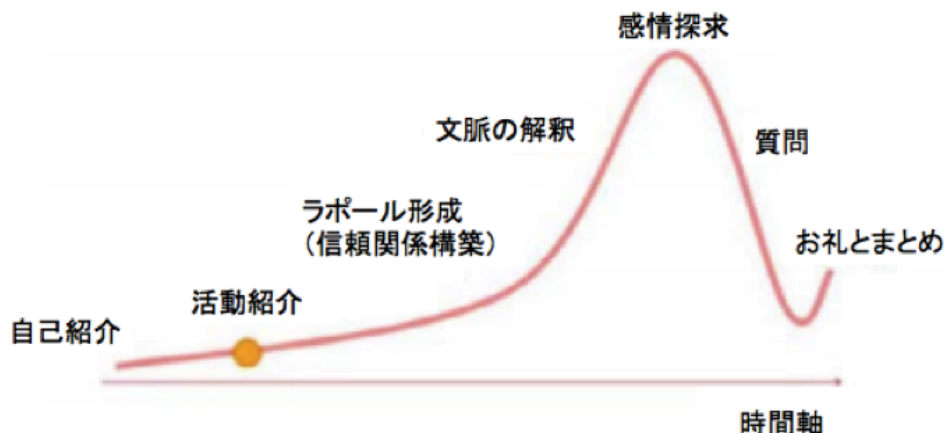
インタビューを行う時の3つのポイント

- 信頼性 :あなたは誰なのか、何をしているのかを伝え、相手の不安を取り除きましょう
- 明確さ :所要時間とインタビュー項目の数を具体的に伝えることで、協力が得やすくなります
- 掘り下げ:話が弾んできたら「面白いですね、もう少し教えて頂いてもいいですか?」と聞いてみましょう

インタビュースキルを向上させるには?

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. なぜ?を意識する | : 相手の発言を掘り下げる |
| 2. こちらから答えを出さない | : ×誘導尋問 |
| 3. 矛盾を意識 | : 発言と行動の食い違い |
| 4. 沈黙を受け入れる | : 相手のペースでゆっくり対応 |

インタビュー・プロセス(全体像)



Source :d.school "the bootcamp bootleg", Visual adapted from Michael Barry, Point Forward,

アポイントメントなしにインタビューを実施する場合、自己紹介と活動紹介は特に欠かせません。相手が答えやすい環境作りを意識して下さい。不安を取り除き、信頼関係を作ることを目指しましょう。

質問するときは、事実に関するものや、相手が簡単かつ確実に答えられる質問から始めましょう。相手が話すのに慣れてきたら、「それはどういう意味ですか？／それは面白いですね!もう少し詳しく教えて頂けませんか?」と言って、さらに詳しく掘り下げてみましょう。相手の感情が揺れる部分を詳しく聞いてみましょう。

インタビューが終了したら、しっかりとお礼を伝えましょう。

インタビューメモ

1人目:

インタビューメモ

2人目:

インタビューメモ

3人目:

インタビューメモ

4人目:



Discover Guide by Design Thinking Institute is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Based on a work at <https://dschool.stanford.edu/groups/dtbcresources/>.

ライセンスについては、以下をご覧ください

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.ja>



一般社団法人デザイン思考研究所
<http://designthinking.or.jp/>