はじめてのデザイン思考プロジェクト2

Stanford d.school -ideate mixtape-

課題をリフレーミングすることで、予期せぬ優れたアイデアを創造する

「優れたアイデアは優れた質問から生まれる」これがアイデア創造の秘訣です。ブレインストーミングをしている時、私たちは質問に対して「正しい」答えを出そうとしているのではありません。刺激的なフレーズによってチームが鼓舞されることを意図しています。多くの場合、ユーザーとデザイン課題に関する、具体的かつ重要なインサイトから生まれたフレーズが、もっともうまくチームに刺激をもたらします。

課題のリフレーミングのためにミックステープを使いましょう。高水準かつ影響力のあるブレインストーミングを実践し、解決策のコンセプトを創造します。

ミックステープ トラックリスト

<u>ライナー・ノーツ:</u>

インストラクション

Side A チームの準備:

アイデア創造

ブレインストーミングのファシリテーション

Side B リフレーミング・ワーク:

テーマ設定(how-might-we:HMW)

Side C ブレインストーミング:

即興ゲーム ブレインストーミング アイデア選択



ideate mixtape

ライナーノーツ1

やるべきこと

1. 準備:日程を決めて準備をする

このミックステープにある6つのトラックすべてを読みます。チームメンバー全員で半日の時間を確保しましょう。 次のように問いかけながら、空間づくりに気を配ります。「普通の会議を刺激的な雰囲気へと変えられる場所はどこだろうか?」「立って動いたり、声を出しても大丈夫な場所はどこだろうか?」と問いかけながら、場をデザインしましょう。

2. リフレーミング: ユニークな視点は何か

ステップ 2 は、恐らくブレインストーミング実施の際に最も重要なパートになります。誰もまだ考えたことがないけれど、あなた(もしくはチーム)だけが知っているデザイン課題に関することは何ですか?専門用語を長々と並べたものではなく、ユーザー中心のユニークなインサイトのことです。人々の生活をどう変えたいかに関する、あなたの具体的なビジョン(≠解決策)は何ですか?もしくは、こんな風に考えることもできます。「成果を生む解決策によって、どんな常識を破壊しようとしているか?」

こんな例があります。d.schoolで学んだ Doug Dietz は、GEで医療機器のデザイナーをしていました。数年ほど前は、MRI スキャンを行う前に子供を静かにさせるため、多くのケース(80%)で鎮静剤を打っていました。ある日、彼は両親と一緒に検査を受けるために待っていた 7歳の少女が、検査をとても怖がり泣いている様子を目撃しました。

彼は「よくある話だ。泣くのも仕方ない」という旧来の態度を変えるべきだと感じたのです。そこで、機械をデザインすることを止め、幼い患者の経験をデザインすることにしました。最終的に、彼の新たな視点は「Adventure Series(TM)」(訳注:子供が冒険するかのような感覚で検査を受けれる MRI)として形になり、鎮静剤の利用を劇的に減らすという成果をもたらしました。

さて、あなた自信のユニークな視点は何でしょうか?人間中心の着眼点(ビジネスプランではありません)と具体的なインサイトを書き出しましょう。もしまだ自信が持てないのであれば、「understad のミックステープ」を再度活用して下さい。

3. ブレインストーミングのフレーズ、hmw の質問

インサイトと着眼点をつかって5~10の刺激的なブレインストーミングのための質問をつくりましょう。これは、セッションの合間か、それより早い段階でチームと一緒に行うことができます。カギは、あなたやチームのユニークな視点の一部が、各フレーズに含まれるようにすることです。

先ほどの MRI の例で言えば、ブレインストーミングのトピックは次のようなものになるでしょう。「どうすれば、冒険するかのように MRI でスキャンを行うことができるだろうか?」「キャンプへ行くかのような病院をつくるにはどうすればいいだろうか?」「どうすれば、両親が MRI は安全であると子供に伝えることをサポートできるだろうか?」

ideate mixtape

ライナーノーツ2

4. 発進(20分): ウォーミング・アップ

これから行うセッションをチームに紹介します。ブレインストーミングの「ルール」を確認しましょう。もし全員がブレインストーミングをした経験があったとしても、正しい態度を持ち、いつでもルールを思い出せる状態にすることは有益です。アイデア創造に向けて、心と体の準備が整うようにしましょう。

5. ブレインストーミング (60分):量を追求

メンバー全員で立ち、楽しい雰囲気をつくります。一回につき HMW(トラック 3)のフレーズを 1 つ選び、ブレインストーミングをしましょう。

6. アイデア選択 (20分): アイデアを選び、議論

荒削りなプロトタイプをつくるためのアイデアをいくつか選びます。イノベーションの可能性が保たれる方法でアイデアを選びます(×:手堅いアイデアをただ選ぶ)。また、それぞれの解決策がもたらすメリットについて議論しながら、多少アイデアを肉付けしても構いません。

7. まとめ (30 分): すべきことを整理し、次のステップを計画

選んだ解決策を記録(書き残し、スケッチ)します。チームでどうやってそのアイデアを発展させられるか議論し、プロトタイプをつくります。最後に、一連のワークについて感じたことをシェアします(例:「このワークはこの方法でやってみたわけだけど、どんなことを感じただろうか?」)。メンバーで各自の貢献を讃え合うことも忘れずに。

8. 次のステップ:

アイデアを少し発展させ、ユーザーに提示します。次の「experiment ミックステープ」を利用し、プロトタイピングを通じたアイデアの発展を行います。

アイデア創造

創造とは何か

創造は、アイデア創出に焦点を置いたデザインプロセスの1段階です。それは気持ちの面でコンセプトや成果を「押し広げる」ことを意味します。つまり「焦点を絞る」というよりはむしろ「拡大する」段階です。創造のゴールは、幅広い解決策、つまり大量のアイデアと多様なアイデアの両方を探ることです。アイデアを広大に蓄えられる機会があることで、ユーザーにテストをするためのプロトタイプをつくることができます。

なぜ創造が重要なのか

問題発見の段階から、ユーザーのための解決策を探す段階へ移行するためです。様々なアイデア創造の手法は、以下を行うため にあります:

- ありきたりなものを超えて、解決策が持つイノベーションの可能性を増加させるため
- チームが持つ総体的な見方と強みを利用するため
- 予想外の探求領域を見つけるため
- イノベーションの選択肢に、よどみなさ(量)と柔軟性(バラエティー)をもたらすため
- ありきたりな解決策を一旦忘れ、それ以上のアイデアでチームを動かすため

どの創造メソッドを使うかにかかわらず、以下の3つの状態を分けることが創造のための基本的原則です(※)。

- 1) アイデアを創造しているとき
- 2) 創造したアイデアを評価しているとき
- 3) 意図的にアイデア創出とアイデア評価を同時に行なっているとき

※よくあるのは、無意識にアイデア創出の時にアイデアの評価も行ってしまうケースです。自覚的に行う場合を除き、創出と評価の段階は分けるようにすると、高い生産性を期待できます。

ブレインストーミングの ファシリテーション



なぜファシリテーションが重要なのか

良いファシリテーションは、生産的なブレインストーミングのカギとなります。ブレインストーミングによって様々な分野・視点・ 専門性からのアイデアがたくさん出てきます。、優れたファシリテーターは、チームがうまくアイデアを出せる環境をつくります。

どのようにブレインストーミングをファシリテートするのか

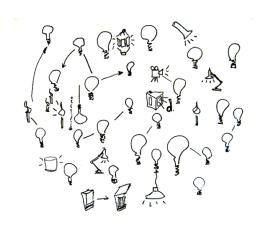
エネルギー:ファシリテーターの役割はアイデアが出続ける流れを維持することです。最も重要なのはブレインストーミングのきっかけとなる質問です (HMW:トラック3参照)。チームの力強いエネルギーから生まれる波を維持するようにしましょう。チームが減速したり立ち往生したりしている場合は調整します。変化を生むためには (HMWの質問をいくつか準備し)別の方向に集団思考が促進されるよう「○○してはどうか?」「○○するにはどうすればいいか?」と問いかけます。また、チームがエネルギーを再投下できるよう、事前にいくつか刺激的なアイデアを準備しておきます。

抑制:新しいアイデアをかき立てそうな制限を加えます。「それが丸くないとダメだったらどうなるか?」「スーパーマンはどのようにそれを行うか?」「あなたの配偶者はそれをどうデザインするか?」「100年前の技術でそれをどう設計するか?」付加的にプロセスへ制約を加えることもできます。20分の時間を設けて、各 HMW を利用しながら 50のアイデアを出してみましょう。

場:縦にたくさんの文章を書けるスペースを用意することで、多くの潜在的解決策をチームで生み出せます。誰にとっても十分な広さが必要ですが、参加意識が持てないほど広い空間は避けます。狭すぎず広すぎないようにバランスをとって下さい。例えば、チームの全メンバーが、2歩でホワイトボードに辿り着けることをルールにしましょう。もし記録係の人がチームのペースについていけない場合は、各メンバーが自分の考えを紙に書き出してホワイトボードに追加できるよう、ポスト・イットとマーカーをすぐ手にできる状態にしておきます(トラック5参照)。

テーマ設定

~ HMW: how-might-we ~



なぜテーマ設定(HMW)が重要なのか

ブレインストーミングを始めるための短い質問が 「○○するのはどうか?/○○するにはどうすればいいか?」(How might we: HMW) という問いかけになります。HMW によりブレインストーミングのテーマ設定ができ、着眼点やデザイン原則、インサイトからアイデアを得るきっかけになります。解決策のきっかけとなる程度には広く、チームにとって有益な境界線を手にできるだけの狭さがある質問を作りましょう。 例)狭い:「ポタポタしずくを垂らさず食べられるアイスクリームコーンをつくってはどうか?」広い:「デザートをリ・デザインしてはどうか?」適切:「より持ち運ぶのに便利なアイスクリームをリ・デザインしてはどうか?」注意すべきは、プロジェクトやタスクの進捗具合で問いかけの適切な範囲が異なることです。

どのように設定するか

着眼点(POV)かインサイト、問題定義文から始めて下さい。大きいタスクをより小さく実行可能なものに分解していきます。「○○してはどうか?」「○○するにはどうすればいいか?」と文を完成させるために、定義文の様々な側面をみます。ブレインストーミングで解決策を考える前に、HMW を利用してブレインストーミングのテーマを設定するといいでしょう。 例として、次の課題や着眼点から生まれたテーマ設定をいくつか紹介します。

課題:地元の国際空港における地上での経験をリデザインする

着眼点:急いで通ろうとしたのに、何時間もゲート前で待たされた3歳の子を持つせわしない母親は、遊び好きな子どもを楽しませる方法が必要だった。なぜなら、既にストレスを感じている同乗者を「やんちゃで煩わしい子」がさらにイライラさせるからだ。

好ましい点を増やす: 同乗者を楽しませるために子どものエネルギーをうまく使うにはどうすればいいだろうか?

欠点を取り除く:同乗者と子どもをわけてはどうか?/真逆に探求:待ち時間を旅行における最も刺激的なものにしてはどうか?

前提を疑う:空港における待ち時間をすべて取り除くにはどうしたらいいか?

形容詞に焦点:空港でのラッシュを悩ましいものから、スピーディーなリフレッシュ時間に代えてはどうか?

予期せぬリソースとして目を向ける:同乗者の時間を活用して、負担を分担するにはどうすればいいか?

ニーズや状況から類推:空港をスパのようにしてはどうか?

課題を逆手に活用:空港を子供たちが行きたくなる場所にするにはどうすればいいか?

現状を変える:遊び好きで騒がしい子どもに対するイライラを減らすにはどうすればいいか?

着眼点を分割:子どもを楽しませるにはどうすればいいか?母親にゆったりしてもらうには?同乗者を落ち着かせるには?

即興ゲーム

~ウォーミング・アップ~



なぜ即興ゲームを行うか

簡単な即興ゲームをすることでチームの緊張がほぐれ、心身ともに活発になれます。朝起きた時やミーティングを始める時、ブレインストーミングをする前にチームのエネルギーレベルが低いようなら、ぜひ試してみましょう。

どうやって行うか

チームの創造性が開放され、メンバーのモチベーションが高まるようにします。良い即興ゲームはエネルギーを高めるだけではなく、メンバーが活発に活動し、聴き、考え、実践することを求めます。内容は5~10分程度の簡潔で活発なものにし、後のデザインワークをすぐ始められるようにします。多くの即興ゲームが良い活動になります。以下からどれか試してみましょう。

- 1. **分類・分類・消滅!**:列を作り、各列に、例えば朝食用シリアル・野菜・動物・自動車製造業者とカテゴリーを命名します。グループ内で最初の順番の人が、素早く別の人を指名します。指名された人は、自分のカテゴリーに含まれる物を発言します。すぐ言えなければ、残りの人たちは「消滅!」と大声で言います。消滅したプレーヤーは、ゲームから外れます。
- 2. **サウンドボール**:輪になって頭の中でボールをイメージして投げ合います。あなたのボールを受け取る人とアイコンタクトをして下さい。そして、ボールを投げる時に雑音を出すようにします。ボールを受け取る人は、自分がボールを受け取るまでその雑音を繰り返します。次の人に投げるときは新たな音を出して、同じように次の人も受け取るまで同じ音を出します。ボールがメンバーの間を行き来するスピードを、徐々に挙げていきます。さらに2番目のボールをグループに追加して、メンバーの感覚を研ぎ澄ませましょう。
- 3. 「うん、いいよ!」:全員が部屋の周りを手当たりしだいに歩きます。そして、1人の人がこんなことを言います。「カクテルパーティー参加者のように行動しよう」「ひな鳥の真似をしよう!」「重力が存在することに気づいていないように行動しよう」。 次に全員で「うん、いいよ!」と答え、提案どおりに実行します。いつでも他の誰かが次の提案をして構いません。いつも答えは「うん、いいよ!」です。

photo: flickr/James Willamor

ブレインストーミング



1度に1つのアイデア

質より量

見出し (Headline) を意識!

人のアイデアにのっかる

荒削りのアイデア歓迎

視覚化する

トピックからぶれない

評価・判断を避ける

なぜブレインストーミングをするのか

ブレインストーミングは、机に向かってペンと紙を使うだけでは出てこない多くのアイデアを、たくさん生み出せるようになる優れた方法です。目的は、お互いの意見交換や他人のアイデアを発展させることを通じて、グループの集団的思考に影響を与えることです。ブレインストーミングを行うことで、意図的に脳の創造的な部分に焦点が定まり、批判的な部分から焦点が外れて「アイデア生成」と「アイデア評価」の段階を分けることができます。

ブレインストーミングはデザインプロセス全体を通じたあらゆる場面で利用できます。解決策を考える以外にも、共感ワークの 実践場所について計画を立てたり、プロジェクトと関係ある製品やサービスについて考えたりするときにも有効です。

どのようにブレインストーミングを行うか

できるだけ多くのアイデアを出すことが目標の時は、意図的にチームが「ブレインストーミングモード」に入るようにし、アイデアに対する評価・判断・批判は別の機会に行うことにします。15~30分の短い時間に思いっきりコミットしてエネルギーを投下します。 ホワイトボードを前にするかテーブルを囲んだ状態で、立つかきちんと座って積極的にアイデアを出し合います。お互いの距離を近づけて行いましょう。

出てきた内容は明確に書き残します。HMW(トラック3参照)を利用することは、優れたブレインストーミングの枠組みを設定する1つの方法です。(例:「買い物客に小切手の利用経験を提供するにはどうすればいいか?」)

ブレインストーミングで生まれたアイデアを忘れないよう保存するためには、少なくとも2つの方法があります:

- 1. 書記:チームメンバーが発言したアイデアを、読みやすく視覚的な形で書き記します。各アイデアに対して自分がどう感じているかに関わらず、全てのアイデアを把握する上で大変重要です。
- 2. **オールイン**:各自がアイデアを紙に書き出し、声に出してグループ内で共有します。是非ポストイットを利用して下さい。自分のアイデアを書きだして、それをボードに貼り付けます。

ルールに従ってうまくブレインストーミングを実施して下さい。すべては、あなたを含めたメンバー全員の創造的なアウトプットを増やすためです。

アイデア選択



なぜアイデア選択が重要なのか

ブレインストーミングでは、広範囲に渡るアイデアを多く生み出します。そして、アイデアがホワイトボードにただ書かれている 状態から「収穫」の段階へ移ります。 2、3のアイデアを選ぶだけのブレインストーミングではそのまま「収穫」できますが、解 決策を創造する時にはどのアイデアを選択するか熟考します。 解決策が持つ可能性の幅を維持し、安全な選択だけを受け入れな いようにさまざまな範囲のアイデアを進展させます。

どのようにアイデア選択を行うか

選択の過程では、あまりに速くアイデアを狭めないで下さい。実現可能性について、すぐに心配する必要はありません。チームが興奮し楽しんでいるものや好奇心をそそられるアイデアを大事にして下さい。適切ではないと思われるアイデアの中に、非常に役立つ重要な局面が含まれているかも知れません。

例えば以下の3つのように、異なる方法でアイデア選択してみましょう。

- 1. **ポストイットへの投票**:各チームメンバーが魅力的に感じたアイデアを3つマークします。他人の意見に左右されない形で 投票を行うため、すべてのチームメンバーが平等に決定権を持てことがます。
- 2. **4分類法**: クレイジーだけど意味深いアイデアに人々を関わらせる方法です。次の 4 つのカテゴリーに $1 \sim 2$ つのアイデア をあてはめます:合理的、最も喜ばしい、愛しい、大穴。
- 3. **ビンゴ選択方法**:4分類法のように、革新性が高いアイデアの維持を助けるよう設計されています。異なる要素を際立たせ、最もあなたを奮い立たせる作り方を選んで下さい:アナログ・プロトタイプ、デジタル・プロトタイプ、経験のためのプロトタイプ。

複数のアイデアをプロトタイプで発展させて下さい。 アイデアが非常に型破りでテストするのが無意味に思えるなら、解決策のどの部分が魅力的であったかをチームで共有して下さい。そして、魅力的な側面をテストするか、新しい別の解決策にその要素を統合して下さい。