

継続したサービス創造におけるチームのあり方

- スマートフォンアプリ「way」を事例としたチームのあり方の考察 -

Team building for improving a service continuously - case study of "way", a smartphone application -

瀧 知恵美^{1) 2)} 須永 剛司³⁾

TAKI Chiemi^{1) 2)} SUNAGA Takeshi³⁾

1) ヤフー株式会社 2) 東京芸術大学大学院 美術研究科 3) 東京芸術大学

Abstract : The purpose of this research is to study how to build a team improving a service continuously. In this research focus on what is ideal team : who should be involved, how concept making process should be, and how should each team members interact with other members. We learn three overarching important points to build the team from case of "way".

Key Word : design process, consensus building, concept making

From concept making phases 1) Involved multidiscipline team of professionals. 2) Share all relevant information about service. 3) Set facilitator to encourage understanding of each members.

1. はじめに

本研究は、利用者が必要とする体験を実現するために、継続的なサービスデザインの方法を明らかにする目的で実施する。特にこの方法を継続できるチームのあり方に着目する。

1-1. 対象とするチーム

本研究で対象とするチームが形づくるものは、利用者のニーズや環境の変化に合わせて随時作り変えていくことが可能なWeb等のサービスである。チームとして仕事をする期間は、サービスコンセプトを創造、実装し、利用者へ提供し始めてから改善を繰り返していく期間まで含んだ長さとする。

1-2. 研究アプローチ

チームのあり方を明らかにするにあたり、特にチームのメンバー構成と役割、サービス創造過程、メンバーの関わり合いの3点に着目して研究を進めている。本稿では、スマートフォンアプリ「way」のサービス開発を例に取り上げ、サービス創造過程において必要なチームのあり方を考察する。

2. スマートフォンアプリ「way」におけるチーム

2-1. プロジェクト概要

位置情報を活用したスマートフォン向けのサービスがより多くの人に利用されることを目的とし、このプロジェクトを実施した。スマートフォンアプリ「way」は、2012年4月から2ヶ月でサービスコンセプトを創造、その後約半年でアプリを実装し、2013年4月から1年間に渡りサービス提供を行った。

2-2. 成果

プロジェクトの成果として、外出先で「想定内」情報に加えて「想定外」情報を獲得することでサービス利用者の活動がより豊かになることを目指し、利用者の行動に予定外の行動目的を提供するサービスを新たに創造した。創造したサービスを実体験するための成果物として、今いる場所の近くにある魅力的なスポットやイベントを推奨するスマートフォンアプリをデザインした。(図1) サービスコンセプトのアイデアは、実装できなかった部分があり、サービスコンセプトを完璧に実現はできなかった。

2-3. デザイン方法

本プロジェクトは、8名の異なる分野の専門家メンバーでチームを組み、2ヶ月間プロジェクトルームに毎日3時間程度集まり、サービスコンセプトづくりを実施した。このチームのあり方をメンバーの構成と役割、サービス創造過程、メンバーの関わり合いの3つの要因で説明する。

(1) メンバー構成と役割

メンバー構成では、チームとして共にプロジェクトの進行に関わるメンバーの職種、所属する部署の種類を示す。本プロジェクトでは、下記に示すサービス担当4名、その他4名のメンバーが集まり、初期から多分野の専門家チームを組んだ。

- ・位置情報サービス担当プランナー1名(P)
- ・位置情報サービス担当デザイナー1名(D)
- ・位置情報サービス担当エンジニア1名(E)
- ・位置情報サービス担当編集1名(T)
- ・サービスデザイン方法に詳しいデザイナー2名(SL,SS)
- ・映像編集が得意なデザイナー1名(M)
- ・プロジェクトマネージャー1名(L)

上記の各メンバーが、プロジェクトの目的のために自分の専門性を活かして必要な活動を行った。本プロジェクトでの各メンバーの役割を図2に示す。

(2) サービス創造過程

サービス開発過程全体を次の4段階と捉える。

- 1) **目的設定** : サービス提供後に実現したいことを明確にする
- 2) **サービス創造** : 目的を実現するために必要なサービスコンセプトを形づく
- 3) **サービス実装** : 体験アイデアとサービスコンセプトを実現できる仕組みを形づく
- 4) **サービス提供** : 形づくられたサービスを実際に利用者が利用できる状態にする

本稿では2) サービス創造に着目する。本事例のサービス創造過程は、2-1) 外出体験作文による体験分析、2-2) 体験創造とコンセプト創造、2-3) 実体験分析と体験創造、2-4) 体験創造とアプリ創造の4段階に分類できる。

(3) メンバーの関わり合い

メンバーの関わり合いとは、メンバーが自分の役割を実行する際に他メンバーと接することで、お互いの行動に影響を与え合うやりとりのことである。本事例のサービス創造過程で見られたメンバー同士の関わり合いとその効果を下記に示す。

・サービス創造過程1 : 外出体験作文による体験分析

取り組み : メンバー全員でお互いの外出体験を朗読して共有し、お互いの外出体験に対する価値観を分析した。

効果 : お互いの物事の考え方を理解し合うことができた。

・サービス創造過程2 : 体験創造とコンセプト創造

取り組み : 3人一組3グループに分かれて、体験アイデアをス



図 1. アプリ画面 UI (コンセプト版)

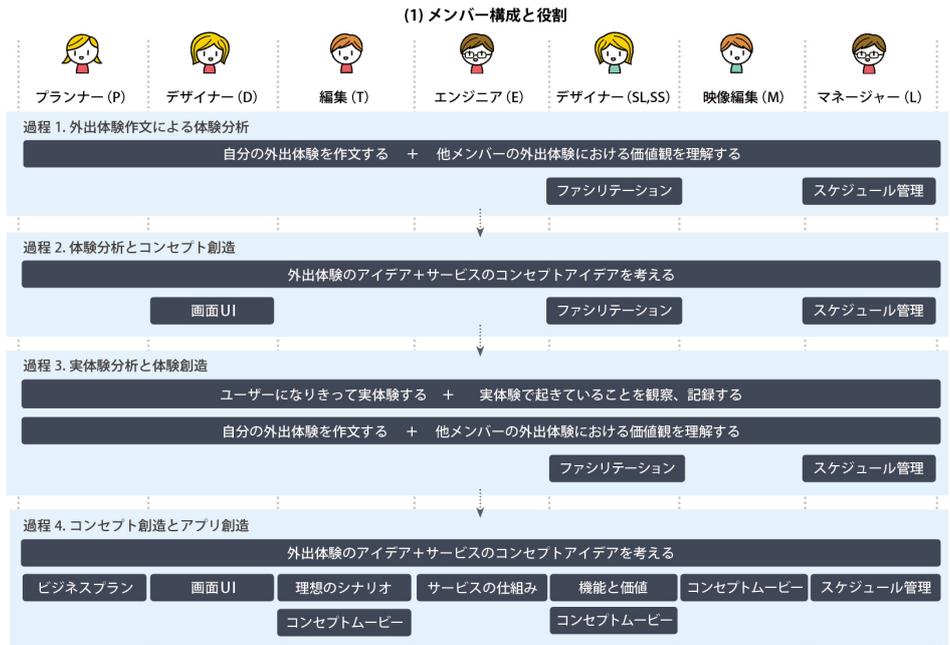


図 2. サービス創造過程におけるメンバー構成と役割

トリーボードで表現した。グループ毎に視点の異なる複数のアイデアが出てきた。

効果：アイデアを組み合わせることでよりよい1つのアイデアへ発展させていくことができた。

・ **サービス創造過程 3：実体験分析と体験創造**

取り組み：メンバー全員で一緒にコンセプトアイデアを実体験し、実体験後に各自の行動、思考、感情を全員で共有した。

効果：外出体験における行動パターンを発見。各自の物事の考え方を更に深く理解することができた。

・ **サービス創造過程 4：体験創造とアプリ創造**

取り組み：各自の専門分野を活かしてコンセプト提案資料作成作業を分担して実施した。

効果：多分野に渡る専門家がチームにいたため、各専門分野を活用して、サービスコンセプトアイデアをより具体的にイメージできるアウトプットを作成できた。

3. 考察

2章に示した本事例の取り組みから分かるサービス創造過程におけるチームのあり方に有効な要素を下記に示す。

(1) メンバー構成と役割

サービス創造過程の初期からチームメンバー全員が参加したことで、体験創造時に出た複数の体験アイデアを組み合わせることでよりよい体験アイデアへ発展できた。また、体験アイデアからコンセプトアイデア、アプリアイデアへ具現化していく際に、多分野に渡る専門家メンバーが参加したことで、各自の専門分野を活かしてアプリアイデアの成果物を作ることができた。このことから、サービス創造過程の初期から、多分野に渡る専門家メンバーが共にコンセプト創造を行うことが有効と言える。

(2) サービス創造過程

「way」のサービス開発で実施した方法から、サービス創造過程をより一般的なモデルとして次のように示すことができる。

- 1) **現在体験の把握：**サービスが対象とする既存活動の内容とその体験の本質を把握する
- 2) **未来体験アイデアの創造：**サービスを利用者に提供した時

点での利用者の体験の構想を形づくる

3) サービスコンセプトの創造：未来体験アイデアを実現するために必要なサービスコンセプトを描く

4) アプリアイデアの創造：描かれたサービスコンセプトを具現化するアプリのアイデアを出す

サービス創造過程の初めに、お互いの外出体験を作文し朗読し合う取り組みを実施した。その結果、初めて一緒に仕事をするメンバー同士でも、お互いの外出体験における価値観を知ることができた。仕事を進める中で物事の考え方をお互いに理解することができ、意見を言いやすい関係が築かれた。このことから、サービス創造過程の初期段階に、形づくるサービスに関わるお互いの体験を共有することが有効と言える。

(3) メンバーの関わり合い

メンバー全員で共に考えたコンセプトアイデアを実体験し、共に体験分析を行った結果、外出体験における行動パターンを発見できた。また、体験分析から行動や思考など含めパターンを見出す際には、チーム内で分析を促すファシリテーターとしてサービスデザイン方法に詳しいデザイナー (SL,SS) の存在があった。このことからお互いの考えを詳細に共有し、物事の考え方を深く理解し合うこと、その理解を促すためのファシリテーションがコンセプトアイデア創造に有効と言える。

4. 今後の展開

スマートフォンアプリ「way」の開発事例からは、サービス創造過程に有効なチームのあり方が明らかになった。そこから、サービス創造を継続していくためにチームに必要な要素を明らかにすることが今後の課題である。今後は既存サービスの事例も分析しながら、未知のサービスを利用する人びとにとって有意義な体験を意識し、サービス開発を継続していく方法について実際のサービス開発をベースに研究を進める計画である。

注および参考文献

- 1) 瀧知恵美, 上田絵理, 水田千恵: Way: 自分で答えを見つけるおでかけ検索空間を提供するサービス, 日本デザイン学会デザイン学研究作品集 Vol. 20(20), 72-77, 2015