

「アイデア創造型授業」教員育成セミナー
UX検討プロセスを活用した
顧客体験創造ワークショップ

2014年12月24日25日26日（3日間）
株式会社セカンドファクトリー

取締役シニアUXストラテジスト
齋藤善寛

良いお題と提示の仕方

- ①目的が明確である
- ②身近で広すぎない
- ③条件が提示され参加者が理解しやすい
- ④課題への取組例が例示されている
- ⑤取組方がステップでしめされている

現地に赴き、実際に見て聞いて感じて調査する 問題の発見や仮説検証にも役立つ手法

フィールドワーク(英: field work)は、ある調査対象について学術研究をする際に、そのテーマに即した場所(現地)を実際に訪れ、その対象を直接観察し、関係者には聞き取り調査やアンケート調査を行い、そして現地での史料・資料の採取を行うなど、学術的に客観的な成果を挙げるための調査技法である。地学や地理学では巡検ともいう。

フィールドワークは、日本語で**現地調査(実地調査)**ということがあるが、上記のような定義にしたがった調査技法を用いる場合は「フィールドワーク」との表記が一般的である。

※wikipediaより抜粋

※フィールドワーク対象の管理者や観察対象に対して、調査や撮影許可を事前にとってから実施す

現場・行動観察からインサイトを得る

家電量販店をフィールドワーク

気になる家電を探せ！

カタログ・展示方法・インタビュー等から

新たなUXを見つけてみよう。

そしてインサイト(気づき)を考えてみよう。

例：東芝レクザ 多チャンネル大量録画



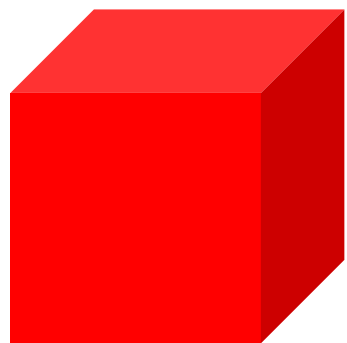
Z10X SERIES
NEW 65v 58v 50v

4K放送対応スカパー!チューナー内蔵
全面直下LED採用
タイムシフトマシン対応
プレミアム4Kレクザ

PREMIUM 4K **全面直下LED** **タイムシフトマシン** **さんまいスマートアクセス** **4K放送対応スカパー!プレミアムサービスチューナー内蔵**

※ 画素数は3840×2160です。
※ 4K試験放送の規格に対応したスカパー!プレミアムサービスチューナーが内蔵されています。
※ タイムシフトマシン機能のご利用には別売のタイムシフトマシン対応USBハードディスクが必要です。

モノ



①心が動いた家電の特徴・展示

②新たなユーザー体験

ユーザー



③インサイト (本質的な欲求)

カタログに書かれたユーザー体験変化の例

昨日の番組も
見逃さない!



ノーチェックだった番組が
会社で話題になっていた。



帰宅後、昨日の放送番組の
中から探して見た。

いま見る番組を
丸1日分の番組の
中から選べる!



夜遅く帰ってくると
見たい番組がない。



今日のゴールデン番組の中から
面白そうな番組を探して見た。

いま放送中の
番組も自由に
さかのぼれる!



チャンネルを回していたら、
偶然面白そうな番組を発見。



気になったので、
番組の冒頭から見ることにした。

20分

フィールドワーク計画

事前調査

- ・ 地図
- ・ 現場の施設
- ・ 販売しているもの
- ・ コンセプト
- ・ 競合
- ・ 口コミ
- ・ WEBサイト

観察時の役割分担

- ・ 観察対象
- ・ インタビュー対象
- ・ 写真撮影
- ・ 動画撮影
- ・ 録音
- ・ インタビューメモ
- ・ 気づきメモ
- ・ 資料集め

行動・観察計画

- ・ タイムスケジュール
- ・ タスク
- ・ 集合場所
- ・ 解散場所
- ・ 持ち物
- ・ フレッシュMTG
(ファミレス最高)
- ・ 緊急時の連絡先

ヨドバシカメラ マルチメディア博多

戻り時間

11:00

写真プリントURL

2fcsaito@gmail.com

タイトル：印刷依頼A班

フィールドワークまとめ

因果関係を可視化

30分

写真
カタログ

観察
気づき

UX

インサイト

各チーム5分

気づき発表

- ・ 観察された事象とそこからの気づきを発表してください
- ・ 気づきの因果関係が見つかったら考察してみましょう
- ・ 他チームの気づき（ファインディングス）をメモしよう