

プロトタイピングを通じた 地域サービスの共創

第66回PolicyGarage研究会

2024.11.13
hazuijunpei

自己紹介（筈井淳平）

2004	 	動画配信
2009	 	市民参加・創発
2014		シビックハック
2015	  	行政
2022	  	金融

<https://note.com/hazuijunpei>

行政×デザイン

実践ガイド Designing with/by
Local Government

中山郁英



官民連携に向けた協働のデザイン入門

行政職員が自らデザインを実践するための、
デザイナーや民間企業が行政と協働するための、
最適な入門テキスト

地域課題に対して各地で

「政策デザイン9つ道具」

「官民連携」が模索されている今、

パワーテンプレート付き!

まさに求められる一冊。

BNN

行政×デザイン 実践ガイド

中山郁英 著

ビー・エヌ・エヌ

プロトタイピングを通じた地域サービスの共創

Part 1. プロトタイピングとは

Part 2. 公共・行政におけるプロトタイピングと共創

Part 3. ディスカッション

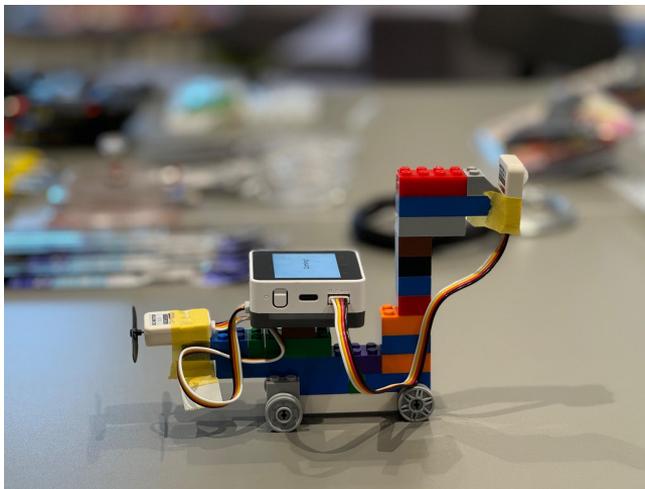
プロトタイピングを通じた地域サービスの共創

Part 1. プロトタイピングとは

Part 2. 公共・行政におけるプロトタイピングと共創

Part 3. ディスカッション

プロトタイピングとは？



プロトタイプ

試作品そのもの



プロトタイピング

プロトタイプをつくる・つかう過程で
得られた事実・気づきから、
仮説検証したり、改善していくこと

プロトタイピングとは？

- **プロトタイプは容易に変更可能**
- 資金を集めるために必要な概念実証（Proof of Concept）を提供可能
- **プロトタイプを早期に目に見える形で実現することで最終的にどういうシステムになるのかユーザーが予想できる**
- ユーザーと製作者の間で活発な意見交換が行われる可能性がある
- ユーザーに対してより高度な製品を提供する
- **費用対効果が高い（開発費用が抑えられる）**
- システム開発が加速される
- アイデアやコンセプトを形にすることで、共通の言語が形成され、それぞれの認知的負担を軽減し、コミュニケーションの円滑化に繋がる

プロトタイピングとは？

- プロトタイプは容易に変更可能
- 資金を集めるために必要な概念実証（Proof of Concept）を提供可能
- プロトタイプを早期に目に見える形で実現することで最終的にどういうシステムになるのかユーザーが予想できる
- ユーザーと製作者の間で活発な意見交換が行われる可能性がある
- ユーザーに対してより高度な製品を提供する
- 費用対効果が高い（開発費用が抑えられる）
- システム開発が加速される
- アイデアやコンセプトを形にすることで、共通の言語が形成され、それぞれの認知的負担を軽減し、コミュニケーションの円滑化に繋がる

2007年、iPhone発表キーノートの裏側



2007年、iPhone発表キーノートの裏側



2007年、iPhone発表キーノートの裏側

試作品に過ぎないiPhoneは、
最終製品レベルには程遠い完成度でした。
本番目前になっても動作が安定せず、
インターネット接続が切れ、
電話を掛けることができず、
突然シャットダウンしてしまうといった有様でした。



「オズの魔法使い」というプロトタイピング法

音声入力
ができる！



「オズの魔法使い」というプロトタイピング法

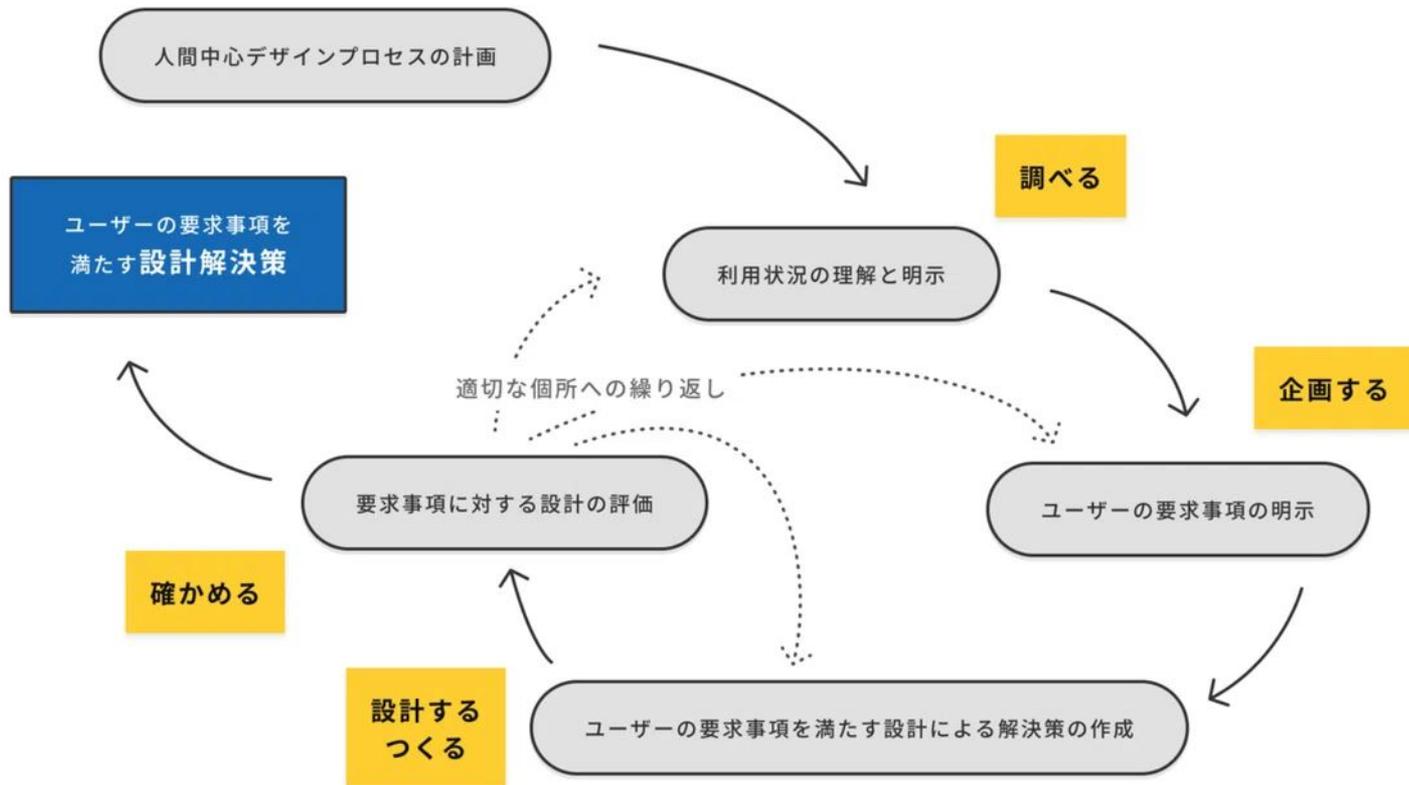
音声入力ができる！



実は裏側で
人が入力してる

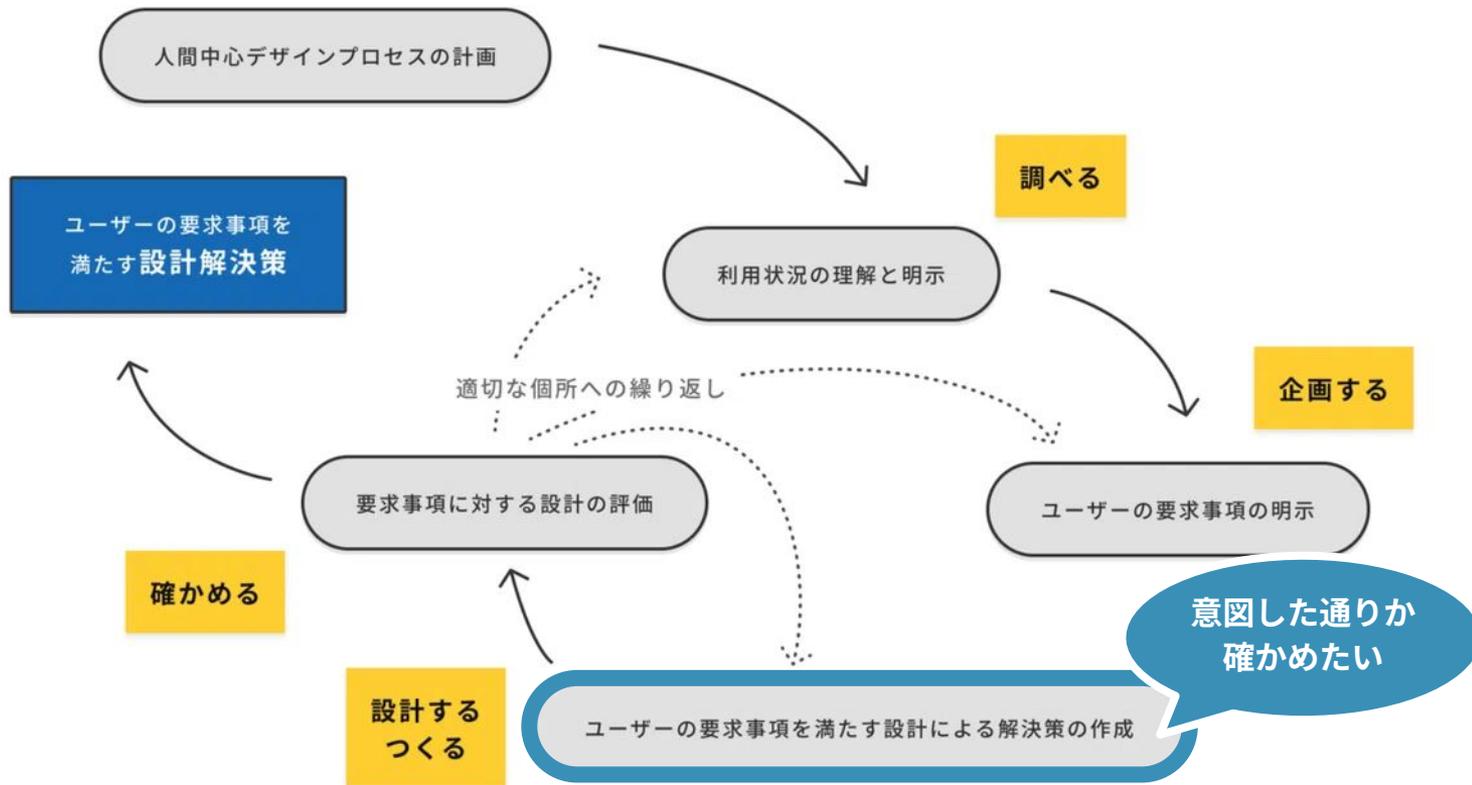


プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる（人間中心設計（HCD）プロセス）



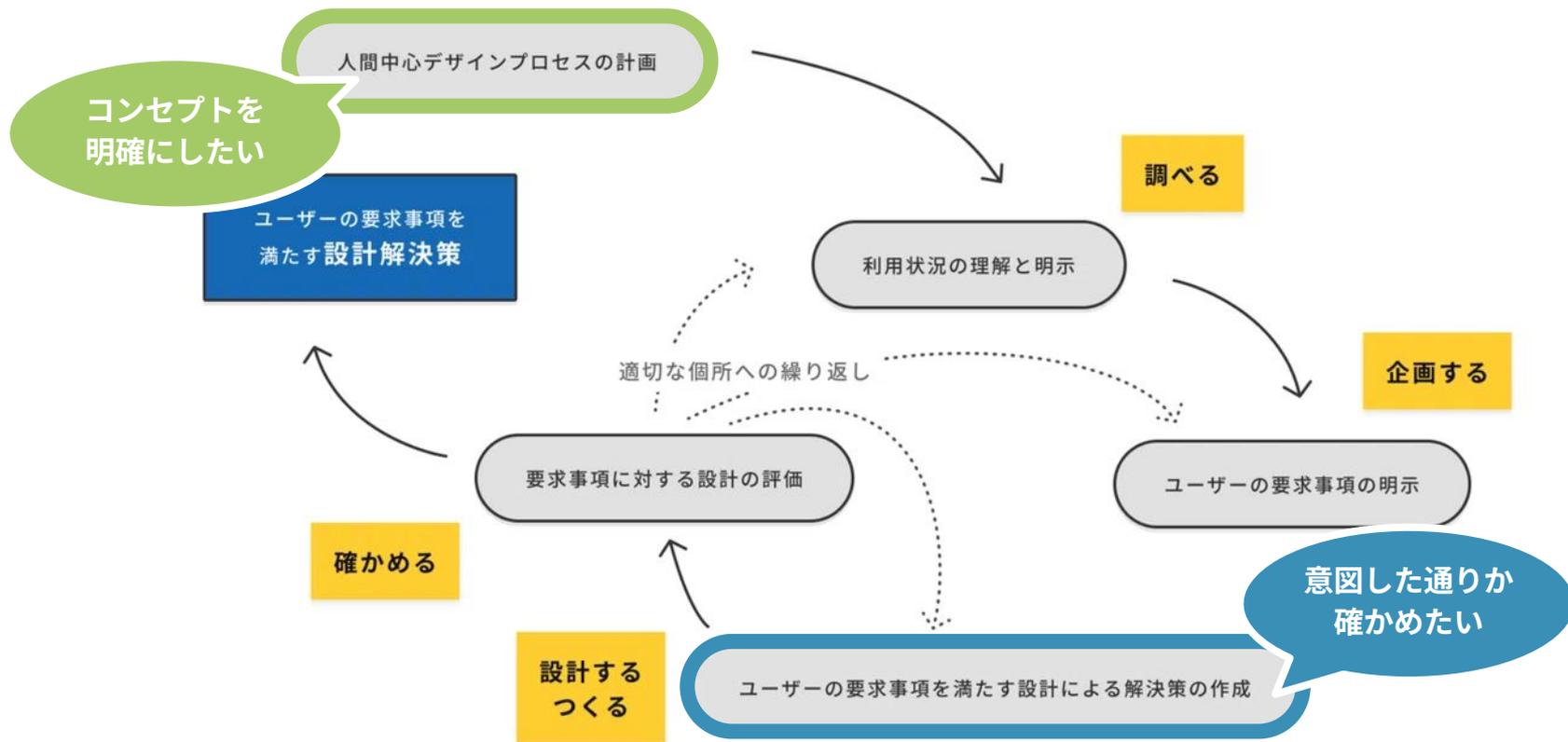
※参照「ISO9241-210が示す人間中心設計プロセス」

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる（人間中心設計（HCD）プロセス）



※参照「ISO9241-210が示す人間中心設計プロセス」

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる（人間中心設計（HCD）プロセス）



※参照「ISO9241-210が示す人間中心設計プロセス」

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる



例えばプロトタイプで
こんなマグカップを作ったとして・・・

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる



テストしたらこうなった・・・これはサービスとして失敗？

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる



飲めない・・・



プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる



これこれ！
これは
ネタになる！

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる

機能・UIの評価



ちゃんと飲める
(飲めない)か？



プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる

機能・UIの評価



ちゃんと飲める
(飲めない)か？

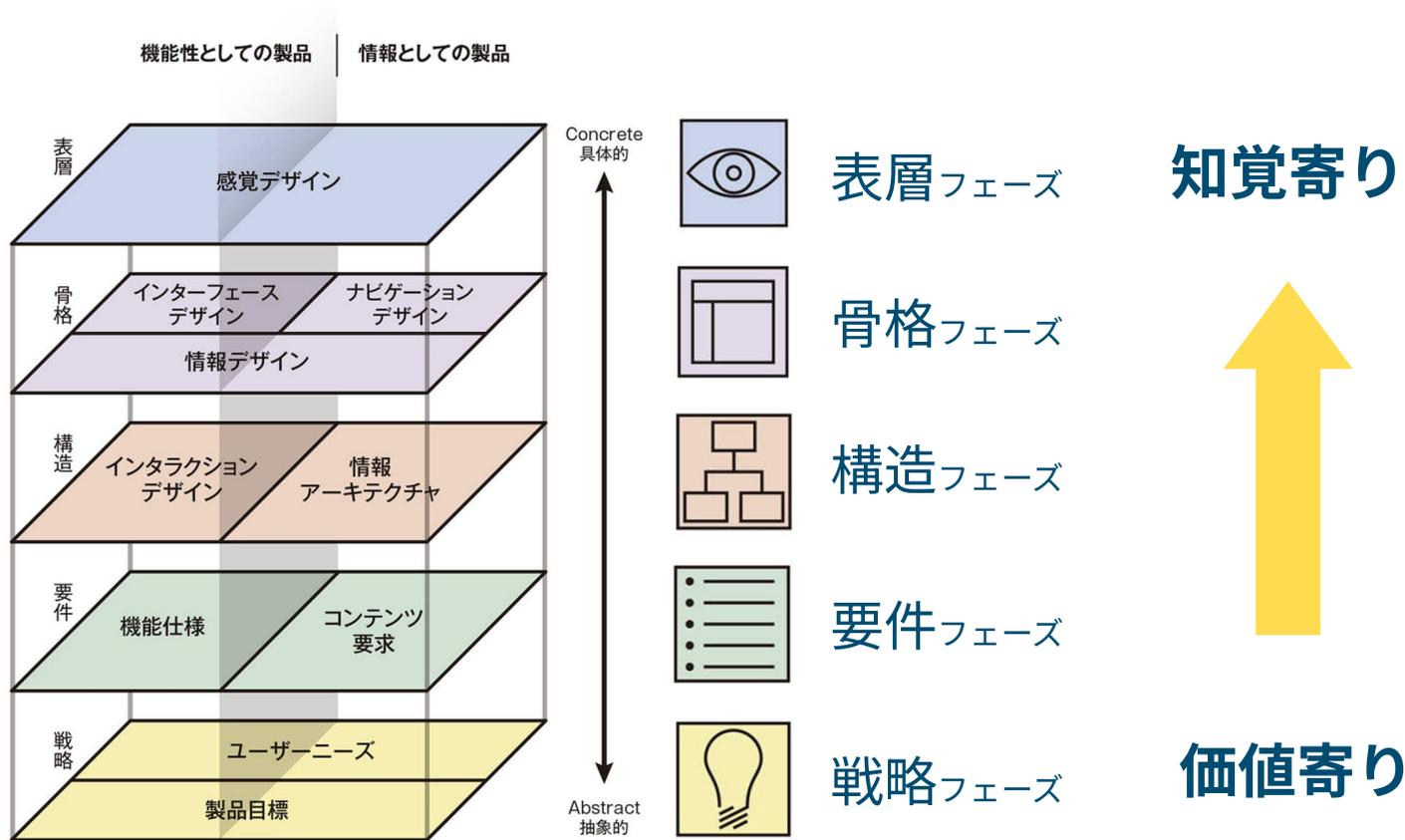
どんな期待を
抱くか？

価値・UXの評価



自分の価値観に
当てはまるか？

プロトタイピングも、フェーズごとに目的や手法が異なる (UXデザインの5段階モデル)



意図した通りか
確かめたい

知覚寄り

コンセプトを
明確にしたい

価値寄り

プロトタイピングとは？



- **コンセプトを具現化するための形がどんなものかを、試作・評価の繰り返しによって、明らかにすること**
- **頭のなかで思い描いていることを簡単な形にしてみることで、自分が本当にやりたかったこと（コンセプト）を評価すること**

今日の研究会で皆さんと共有したいこと：

**プロトタイピングのアプローチを行政で応用すると、
住民との地域サービスの共創に活かされるのでは？**

プロトタイピングを通じた地域サービスの共創

Part 1. プロトタイピングとは

Part 2. 公共・行政におけるプロトタイピングと共創

Part 3. ディスカッション

プロトタイピングを通じた地域サービスの共創

Part 1. プロトタイピングとは

Part 2. 公共・行政におけるプロトタイピングと共創

Part 3. ディスカッション

公共や行政の現場で、サービスの共創を実践するために

ブレイクアウトルームで、以下の順番で意見交換を行ってください

1. あなたの仕事で、共創の仕組みを取り入れたいなど
思う**場面**を考えてみてください
2. その場面で共創の仕組みを取り入れるにあたり、
どんな点に**ハードル**がありそうでしょうか？
3. そのハードルは、どのように**乗り越えられそう**でしょうか？

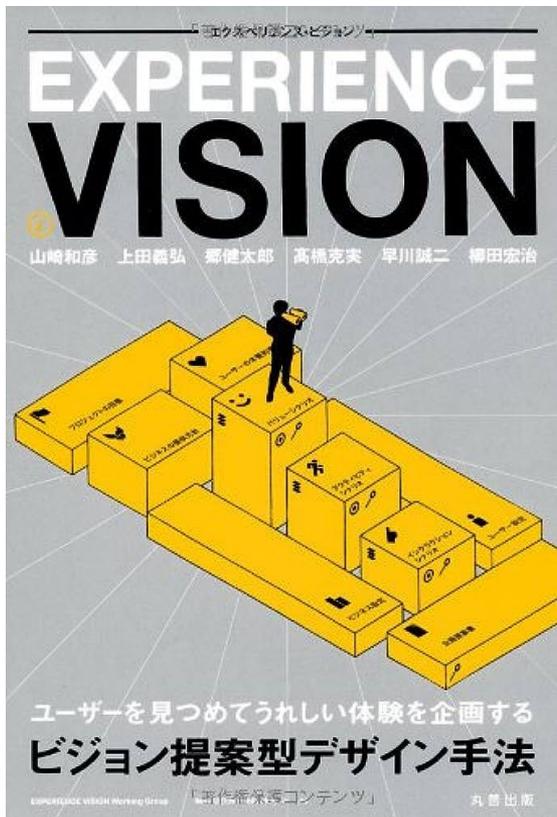
プロトタイピングを通じた地域サービスの共創

Part 1. プロトタイピングとは

Part 2. 公共・行政におけるプロトタイピングと共創

Part 3. ディスカッション

シナリオ（ナラティブ）でサービスの設計書をつくる



ビジョン提案型デザイン手法



構造化シナリオ法

を使って

地域でプロトタイピングを試みた話

シナリオ（ナラティブ）でサービスの設計書をつくる

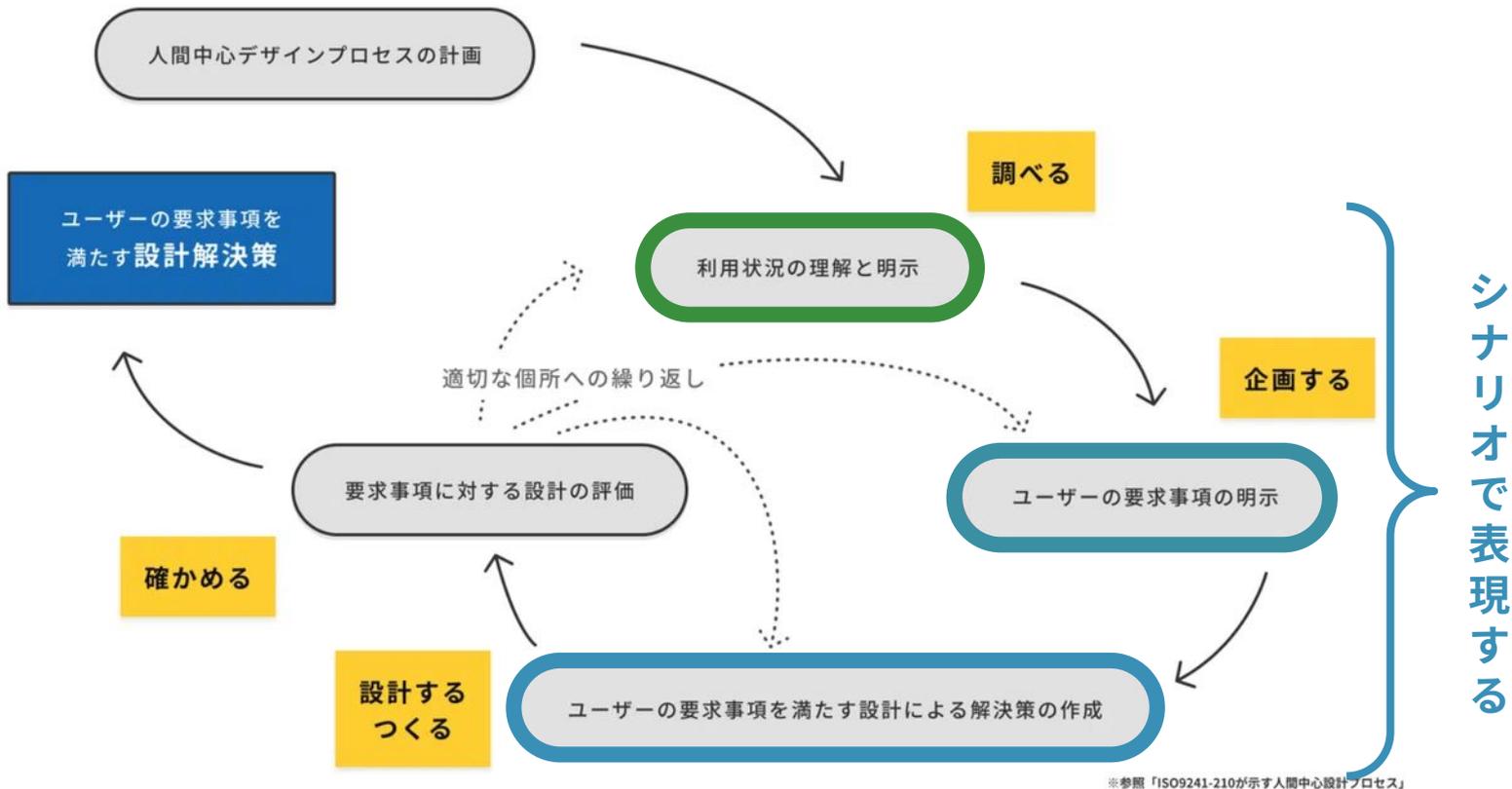
問題解決型デザインアプローチは下位のレベル（ユーザーの目の前にある事象）から発想する 경우가多いが、ビジョン提案型デザイン手法では上位のレベルから発想する。

上位のレベルとは、ユーザーやビジネスの本質的な価値、つまりどのような価値のあるサービスを提供できるかという視点である。

たとえば、高齢者に使いやすい券売機のデザインも重要であるが、発想を変えて券売機を使わなくても済むSUICAのようなシステムによって、根本的に高齢者に使いやすい仕組みを考えることである。

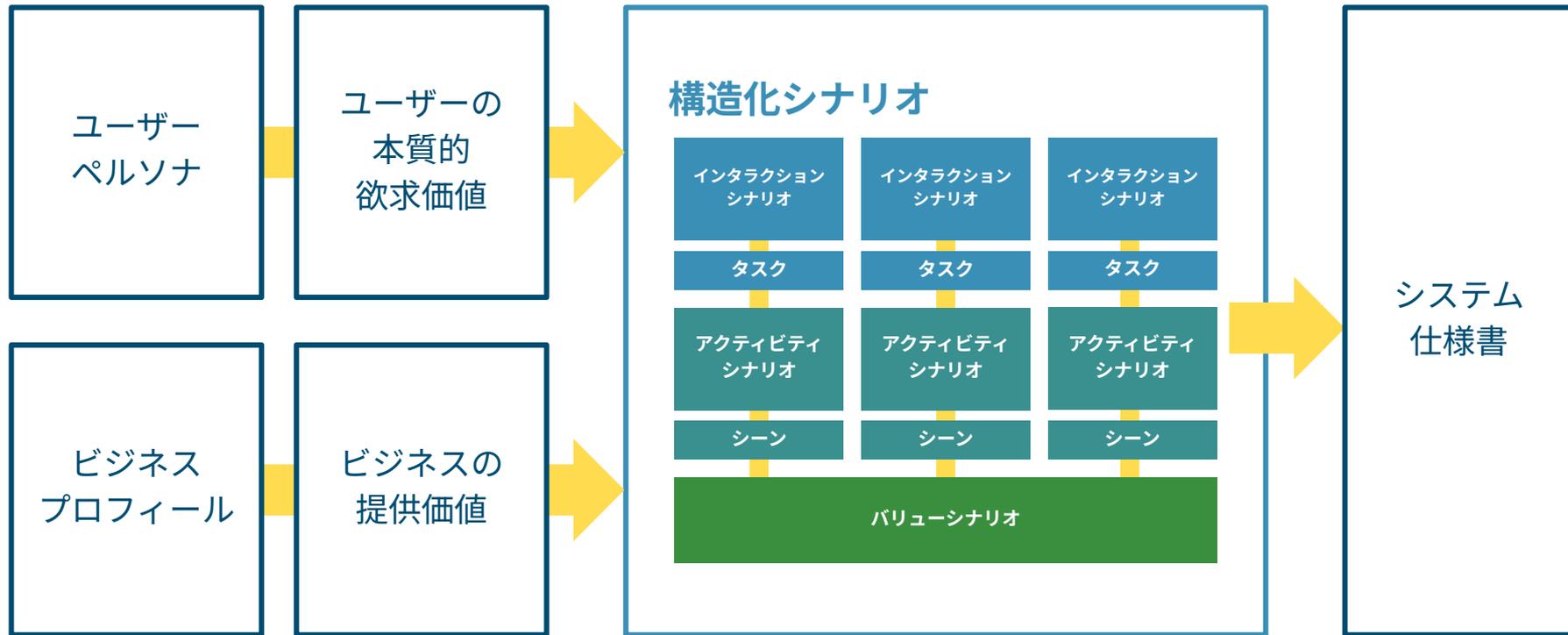
本手法では、開発の上流工程から下流工程まで、ユーザーの本質的要求が誰にでもわかりやすい記述方法であるシナリオの活用により、要求仕様からシステム仕様までを一貫して表現することができる。

フェーズごとの設計図を「シナリオ」で表現するのが、構造化シナリオ法



構造化シナリオ法の全体像

ユーザー側とビジネス側それぞれの価値を明示して、
それらの交点となるシーン（複数）のシナリオを、価値に特化して描くのがコツ



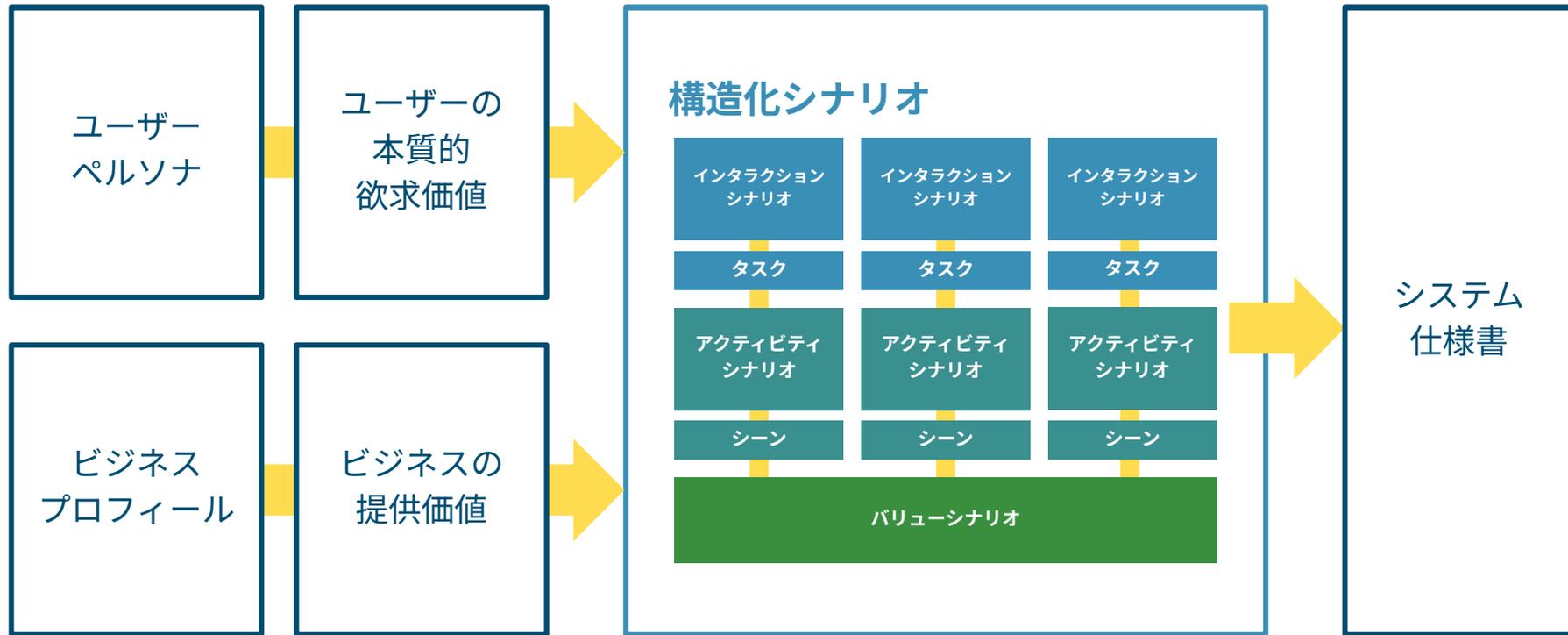
構造化シナリオ法の全体像

価値から機能の順番にシナリオを描く。機能に言及するのは一番最後。



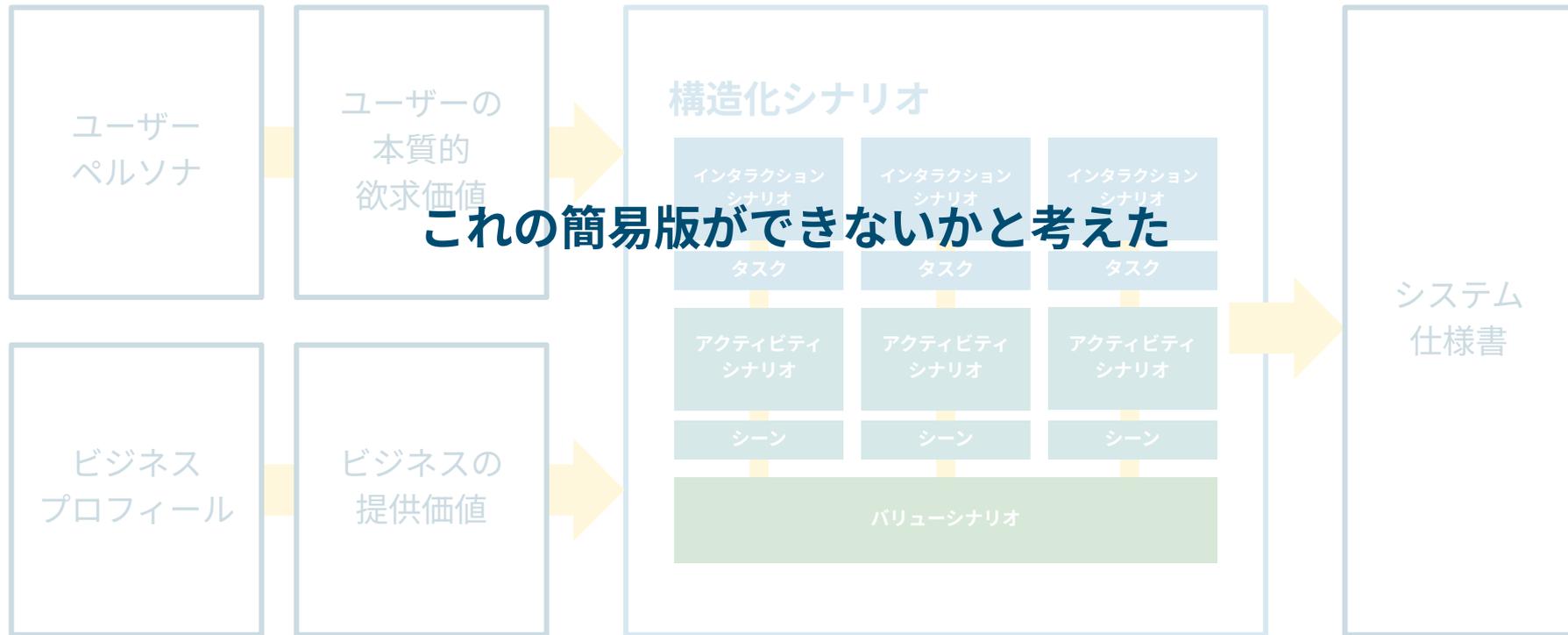
構造化シナリオ法の全体像

ユーザー側とビジネス側それぞれの価値を明示して、
それらの交点となるシーン（複数）のシナリオを、価値に特化して描くのがコツ



構造化シナリオ法の全体像

ユーザー側とビジネス側それぞれの価値を明示して、
それらの交点となるシーン（複数）のシナリオを、価値に特化して描くのがコツ



広域避難場所
大津港
300m



近江牛
Omi Beef
LAST ONE

近江牛
近江牛の
肉の
味

近江牛
肉の味



旧大津公会堂

旧大津公会堂









の
た

いつも利用しているコワーキングスペースの管理人から
こんな話を聞いた

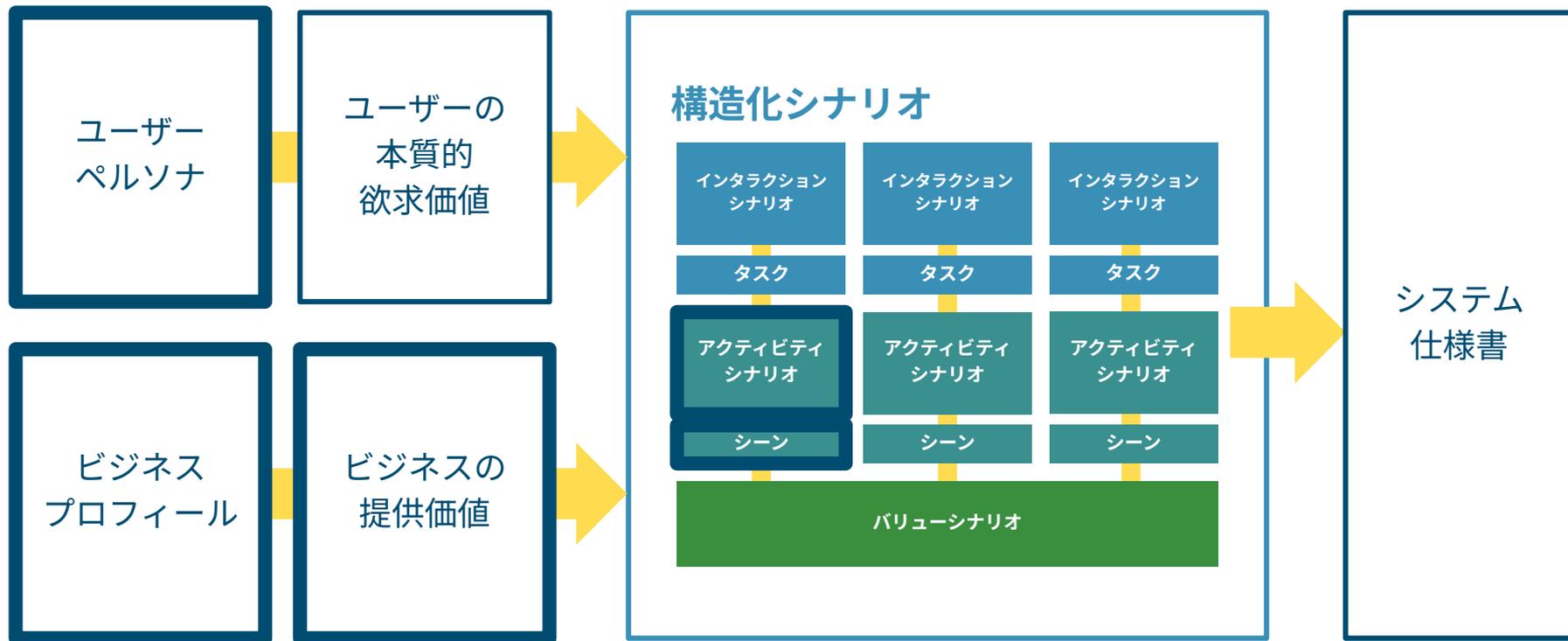
- このコワーキングスペースを
会員制にして顧客管理をしたい
- チェックイン機能を設けて
利用動向を追えるようにしたい

管理人と利用客とで、
サービスのプロトタイプをやってみよう

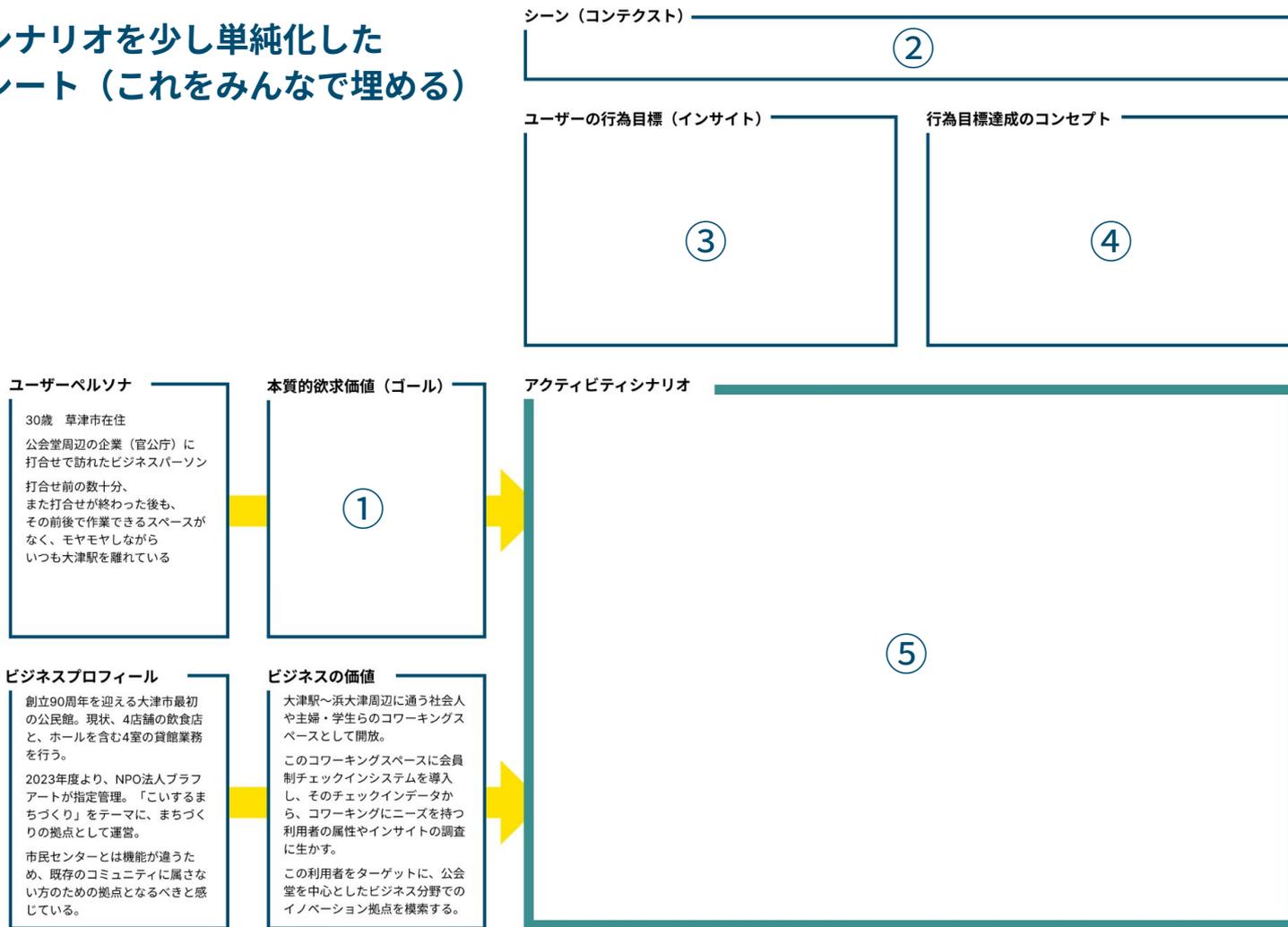
の
た



ビジネス仕様とユーザーペルソナは予め管理人に書いてもらった
あと、構造化シナリオは「アクティビティシナリオ」に特化（なぜかは後ほど）



構造化シナリオを少し単純化した ワークシート（これをみんなで埋める）



ユーザーペルソナ

30歳 草津市在住
 公会堂周辺の企業（官公庁）に
 打合せで訪れたビジネスパーソン
 打合せ前の数十分、
 また打合せが終わった後も、
 その前後で作業できるスペースが
 なく、モヤモヤしながら
 いつも大津駅を離れている

本質的欲求価値（ゴール）

①

アクティビティシナリオ

⑤

ビジネスプロフィール

創立90周年を迎える大津市最初の
 公民館。現状、4店舗の飲食店
 と、ホールを含む4室の貸館業務
 を行う。
 2023年度より、NPO法人ブラフ
 アートが指定管理。「こいするま
 ちづくり」をテーマに、まちづく
 りの拠点として運営。
 市民センターとは機能が違うた
 め、既存のコミュニティに属さな
 い方のための拠点となるべきと感
 じている。

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人
 や主婦・学生らのコワーキングス
 ペースとして開放。
 このコワーキングスペースに会員
 制チェックインシステムを導入
 し、そのチェックインデータか
 ら、コワーキングにニーズを持つ
 利用者の属性やインサイトの調査
 に生かす。
 この利用者をターゲットに、公会
 堂を中心としたビジネス分野での
 イノベーション拠点を模索する。

まず、ユーザーのゴールをみんなで考える

目的

ユーザーペルソナ

30歳 草津市在住
公会堂周辺の企業（官公庁）に
打合せで訪れたビジネスパーソン
打合せ前の数十分、
また打合せが終わった後も、
その前後で作業できるスペースが
なく、モヤモヤしながら
いつも大津駅を離れている

本質的欲求価値（ゴール）

サングラス
3rdスペース？
消エネ
抑音UP!!

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人
や主婦・学生らのコワーキングス
ペースとして開放。
コワーキングスペースに
クラウドインシステムを
クラウドイン

プロフィール

草津市最初
の会社

ユーザーペルソナ

30歳 草津市在住
公会堂周辺の企業（官公庁）に
打合せで訪れたビジネスパーソン
打合せ前の数十分、
また打合せが終わった後も、
その前後で作業できるスペースが
なく、モヤモヤしながら
いつも大津駅を離れている

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている
（ライフワークをし
ている）という自覚
を持てるようになり
たい

アクティビティシナリオ

ビジネスプロフィール

創立90周年を迎える大津市最初
の公民館。現状、4店舗の飲食店
と、ホールを含む4室の貸館業務
を行う。

2023年度より、NPO法人ブラフ
アートが指定管理。「こいするま
ちづくり」をテーマに、まちづく
りの拠点として運営。

市民センターとは機能が違うた
め、既存のコミュニティに属さな
い方のための拠点となるべきと感
じている。

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人
や主婦・学生らのコワーキングス
ペースとして開放。

このコワーキングスペースに会員
制チェックインシステムを導入
し、そのチェックインデータか
ら、コワーキングにニーズを持つ
利用者の属性やインサイトの調査
に生かす。

この利用者をターゲットに、公会
堂を中心としたビジネス分野での
イノベーション拠点を模索する。

ユーザーペルソナ

30歳 草津市在住
公会堂周辺の企業（官公庁）に
打合せで訪れたビジネスパーソン
打合せ前の数十分、
また打合せが終わった後も、
その前後で作業できるスペースが
なく、モヤモヤしながら
いつも大津駅を離れている

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている
（ライフワークをし
ている）という自覚
を持てるようになり
たい

アクションプラン・シナリオ

ちゃんと主人公が
こうなってもらえるように
シナリオを描く

ビジネスプロフィール

創立90周年を迎える大津市最初
の公民館。現状、4店舗の飲食店
と、ホールを含む4室の貸館業務
を行う。

2023年度より、NPO法人ブラフ
アートが指定管理。「こいするま
ちづくり」をテーマに、まちづく
りの拠点として運営。

市民センターとは機能が違うた
め、既存のコミュニティに属さな
い方のための拠点となるべきと感
じている。

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人
や主婦・学生らのコワーキングス
ペースとして開放。

このコワーキングスペースに会員
制チェックインシステムを導入
し、そのチェックインデータか
ら、コワーキングにニーズを持つ
利用者の属性やインサイトの調査
に生かす。

この利用者をターゲットに、公会
堂を中心としたビジネス分野での
イノベーション拠点を模索する。

この仕組みが
主人公のゴールに
どう関わるかを
シナリオで描く

5

次に、ユーザーがサービスを利用するシーンと、ユーザーの行為目標を、一緒に考える

シーン（コンテキスト）

大津の客先での打合せ帰り、時間ができたのでOutput Otsuが使えないかと思っている

ユーザーの行為目標（インサイト）

スタバのようなサードプレイスでは、人目を気にしてしまって、仕事をしようと思えない

静かなところで作業したいが、誰かと会えるなら会ってもいい。でも声をかけていいかわからない

行為目標達成のコンセプト

チェックインしようと思ったら、いまどの席に人が座っているかの情報がわかる

また座っている人は、自分がどういうステータスなのか（利用目的）を知らせることができる

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている（ライフワークをしている）という自覚を持てるようになりたい

アクティビティシナリオ

次に、ユーザーがサービスを利用するシーンと、ユーザーの行為目標を、一緒に考える

シーン（コンテキスト）

大津の客先での打合せ帰り、時間ができたのでOutput Otsuが使えないかと思っている

このシーンに特化した
主人公のゴール

一の行為目標（インサイト）

スタバのようなサードプレイスでは、人目を気にしてしまっ、仕事をしようと思えない

静かなところで作業したいが、誰かと会えるなら会ってもいい。でも声をかけていいかわからない

行為目標達成のコンセプト

チェックインしようと思ったら、いまどの席に人が座っているかの情報がわかる

また座っている人は、自分がどういうステータスなのか（利用目的）を知らせることができる

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている（ライフワークをしている）という自覚を持てるようになりたい

アクティビティシナリオ

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている（ライフワークをしている）という自覚を持てるようになりたい

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人や主婦・学生らのコワーキングスペースとして開放。

このコワーキングスペースに会員制チェックインシステムを導入し、そのチェックインデータから、コワーキングにニーズを持つ利用者の属性やインサイトの調査に生かす。

この利用者をターゲットに、公会堂を中心としたビジネス分野でのイノベーション拠点を模索する。

アクティビティシナリオ

15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえろうかとも考えたが、今日この後の予定はなく、直帰してもいいことになっている。

打ち合わせ内容の報告書の作成を簡単に済ませ、せっかく空いた時間を、副業にしようと思っている、コンサルティングのプラン作成にあてようと思う。

スターバックスでは、仕事の関係者に出会うかもしれないし、騒がしい中で集中して作業できないことが多い。浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペースOutputOtsuなら、今使っている人がどれだけいるか、どんな作業をしているかがこのシステムで一目瞭然。今なら落ち着いて作業ができそうだから、利用しよう。

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。僕以外に数名の利用者がいる。仕組みによると、後ろの人はリモート会議をしているようだ。目の前の席では2名が談笑しているが、どうやら打合せらしい。

話の内容が聞こえてくる。この人と一緒に仕事したら、自分のコンサルティングのプランをより良いものにできるかもしれない。。。声をかけようか、どうしようかな。。。うーん、勇気が出ず、今日はかけなかった。

17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。声をかけることはしなかったが、周りの人たちと一緒に仕事ができるようになれば、自分の可能性を広げられそうな気がして、副業を立ち上げるための意欲がより高まった気がした。

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている（ライフワークをしている）という自覚を持てるようになりたい

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人や主婦・学生らのコワーキングスペースとして開放。

このコワーキングスペースは、制

シナリオにすると
イメージが
湧きませんか？

アクティビティシナリオ

15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえろうかとも考えたが、今日この後の予定はなく、直帰してもいいことになっている。

打ち合わせ内容の報告書の作成を簡単に済ませ、せっかく空いた時間を、副業にしようと思っている、コンサルティングのプラン作成にあてようと思う。

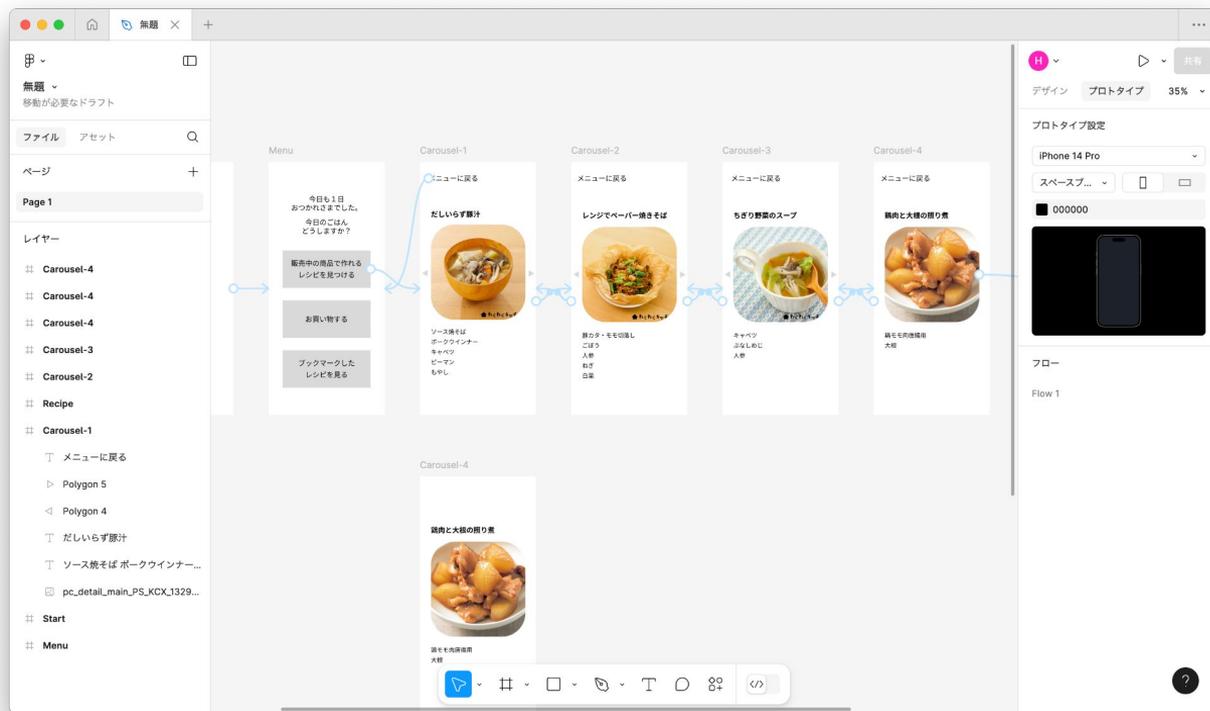
スターバックスでは、仕事の関係者に出会うかもしれないし、騒がしい中で集中して作業できないことが多い。浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペースOutputOtsuなら、今使っている人がどれだけいるか、どんな作業をしているかがこのシステムで一目瞭然。今なら落ち着いて作業ができそうだから、利用しよう。

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。僕以外に数名の利用者がいる。仕組みによると、後ろの人はリモート会議をしているようだ。目の前の席では2名が談笑しているが、どうやら打合せらしい。

話の内容が聞こえてくる。この人と一緒に仕事したら、自分のコンサルティングのプランをより良いものにできるかもしれない。。。声をかけようか、どうしようかな。。。うーん、勇気が出ず、今日はかけなかった。

17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。声をかけることはしなかったが、周りの人たちと一緒に仕事ができるようになれば、自分の可能性を広げられそうな気がして、副業を立ち上げるための意欲がより高まった気がした。

シナリオができれば、プロトタイプをつくってみよう



制限時間は
たったの90分！

利用者

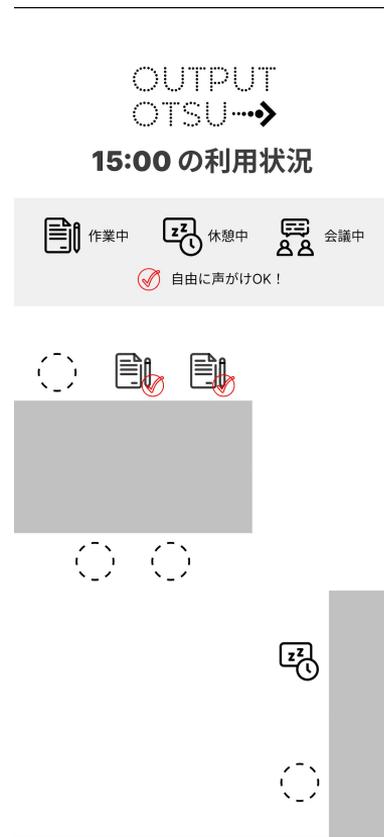
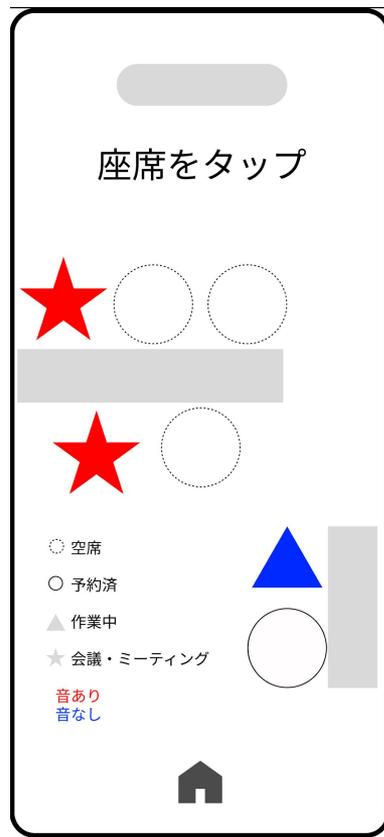
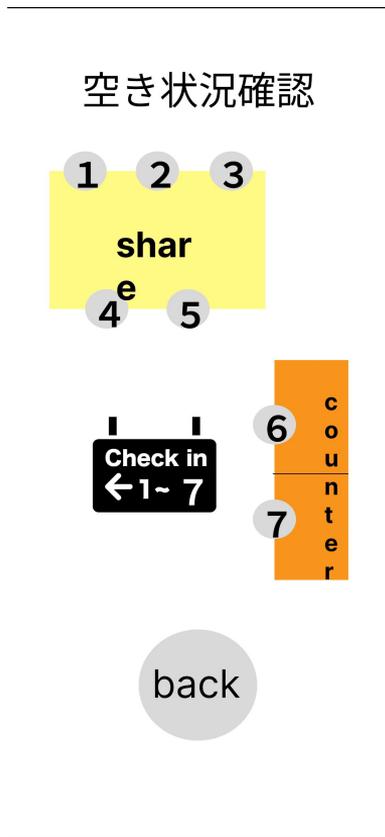
利用者

管理人

利用者



仕上がったものをみんなで評価しあい、サービスのコアがどこにあるのかを確かめあう



このとき、構造化シナリオが 評価基準になる！

シーン（コンテキスト）

大津の客先での打合せ帰り、時間ができたのでOutput Otsuが使えないかと思っている

ユーザーの行為目標（インサイト）

スタバのようなサードプレイスでは、人目を気にしてしまって、仕事をしようと思えない

静かなところで作業したいが、誰かと会えるなら会ってもいい。でも声をかけていいかがわからない

行為目標達成のコンセプト

チェックインしようと思ったら、いまどの席に人が座っているかの情報がわかる

また座っている人は、自分がどういふステータスなのか（利用目的）を知らせることができる

ユーザーペルソナ

30歳 草津市在住
公会堂周辺の企業（官公庁）に打合せで訪れたビジネスパーソン
打合せ前の数十分、また打合せが終わった後も、その前後で作業できるスペースがなく、モヤモヤしながらいつも大津駅を離れている

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている（ライフワークをしている）という自覚を持てるようになりたい

ビジネスプロフィール

創立90周年を迎える大津市最初の公民館。現状、4店舗の飲食店と、ホールを含む4室の貸館業務を行う。
2023年度より、NPO法人ブラフアートが指定管理。「こいするまちづくり」をテーマに、まちづくりの拠点として運営。
市民センターとは機能が違うため、既存のコミュニティに属さない方向のための拠点となるべきと感じている。

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人や主婦・学生らのコワーキングスペースとして開放。
このコワーキングスペースに会員制チェックインシステムを導入し、そのチェックインデータから、コワーキングにニーズを持つ利用者の属性やインサイトの調査に生かす。
この利用者をターゲットに、公会堂を中心としたビジネス分野でのイノベーション拠点を模索する。

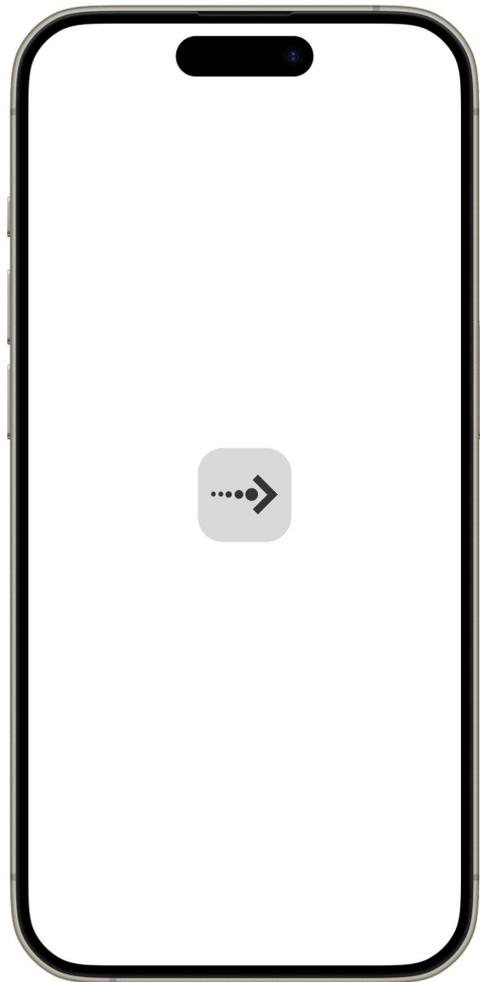
アクティビティシナリオ

15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえろうかとも考えたが、今日この後の予定はなく、直帰してもいいことになっている。
打ち合わせ内容の報告書の作成を簡単に済ませ、せっかく空いた時間を、副業にしようと思っている、コンサルティングのプラン作成にあてようと思う。

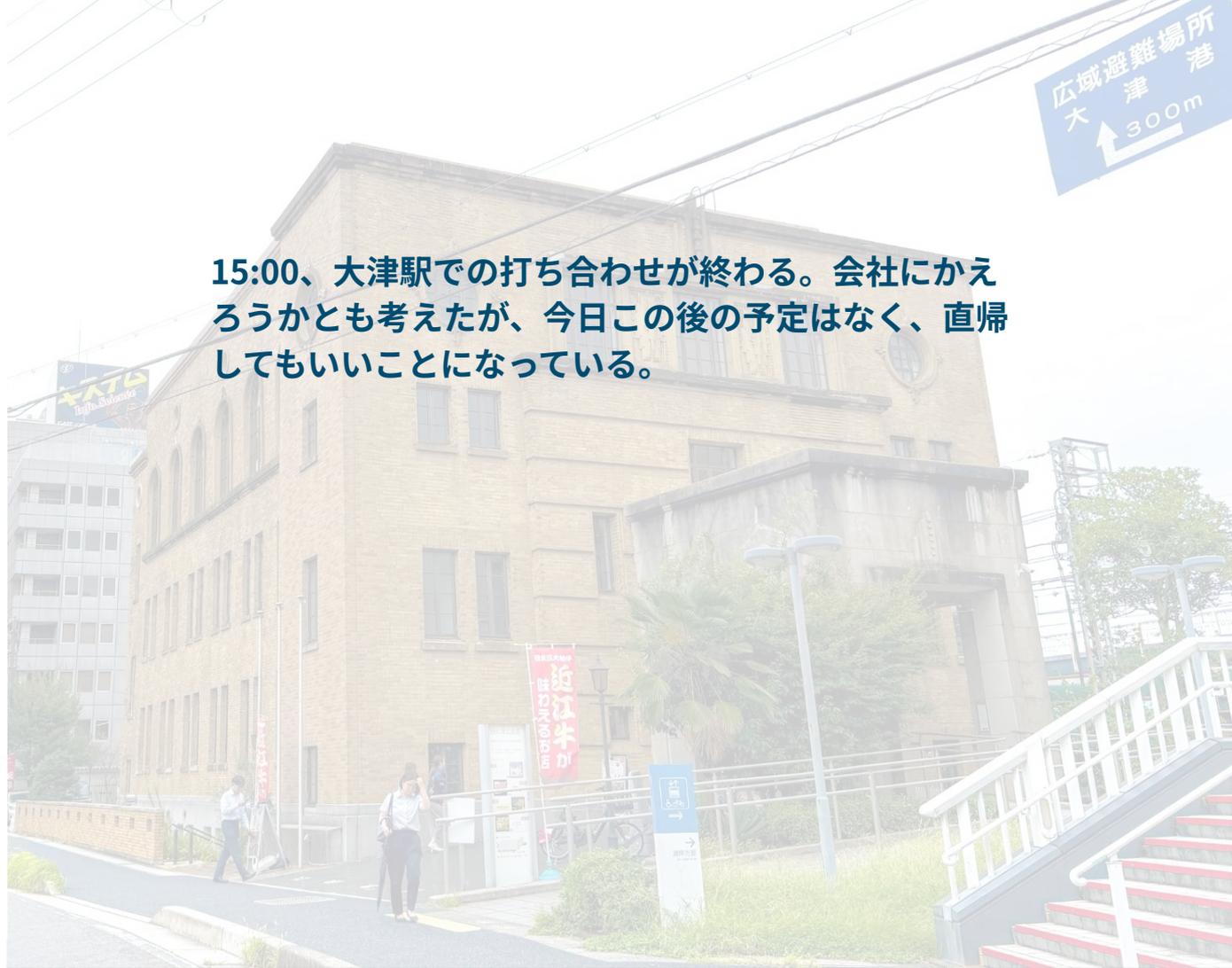
スターバックスでは、仕事の関係者に出会うかもしれないし、騒がしい中で集中して作業できないことが多い。浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペースOutputOtsuなら、今使っている人がどれだけの人が、どんな作業をしているかがこのシステムで一目瞭然。今なら落ち着いて作業ができそうだから、利用しよう。

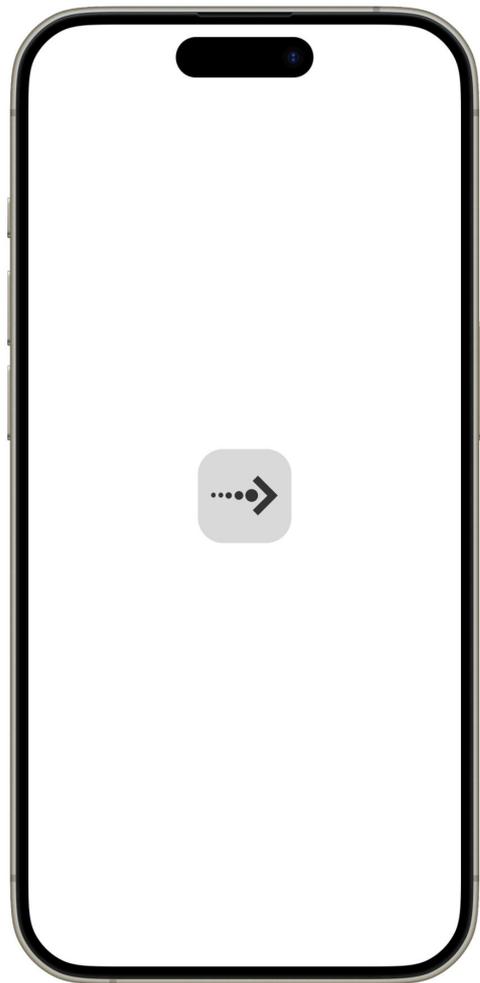
到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。僕以外に数名の利用者がいる。仕組みによると、後ろの人はリモート会議をしているようだ。目の前の席では2名が談笑しているが、どうやら打合せらしい。
話の内容が聞こえてくる。この人と一緒に仕事したら、自分のコンサルティングのプランをより良いものにできるかもしれない。。。声をかけようか、どうしようかな。。。うーん、勇気が出ず、今日はかけなかった。

17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。声をかけることはしなかったが、周りの人たちと一緒に仕事ができるようになれば、自分の可能性を広げられそうな気がして、副業を立ち上げるための意欲がより高まった気がした。



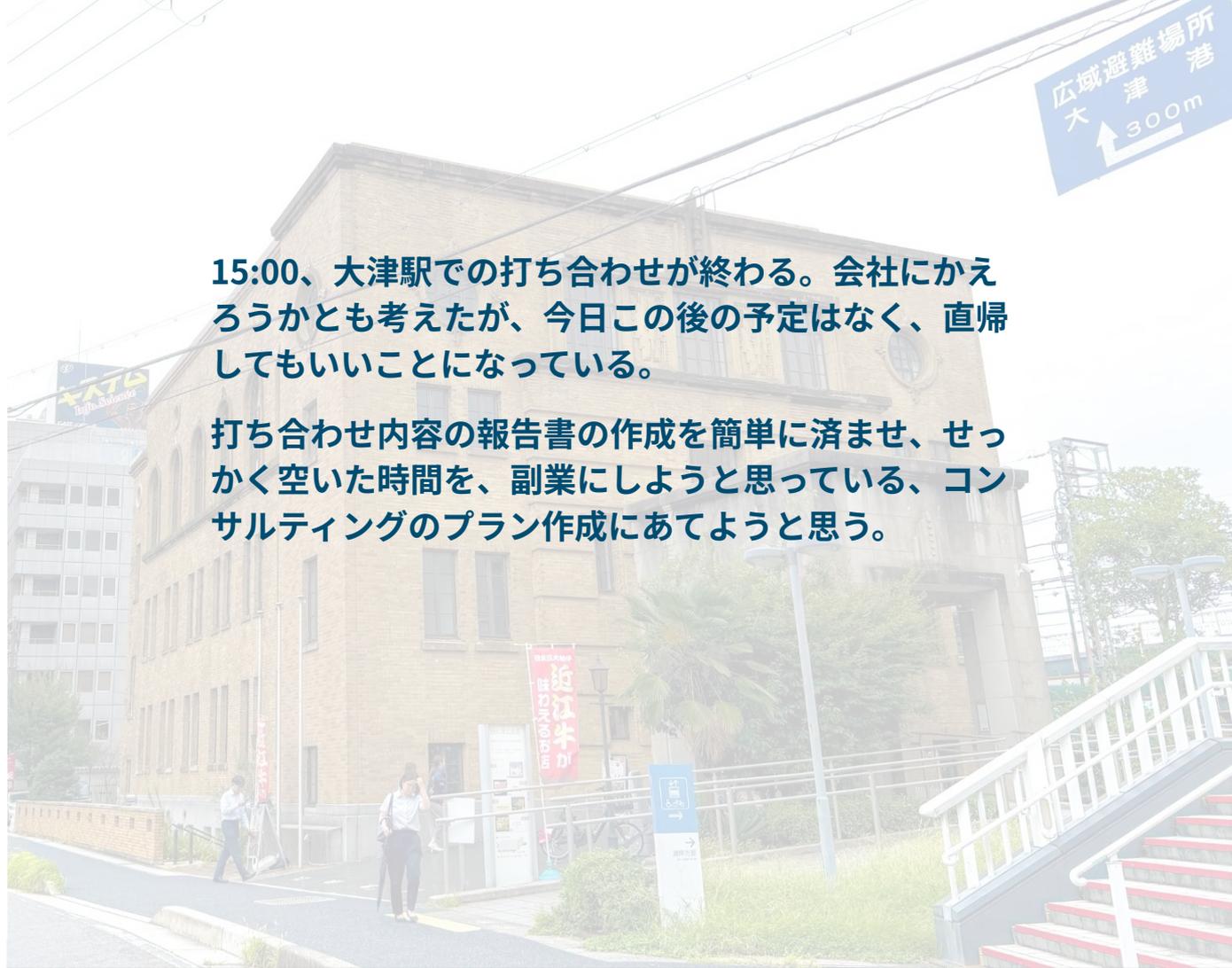
15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえ
ろうかとも考えたが、今日この後の予定はなく、直帰
してもいいことになっている。

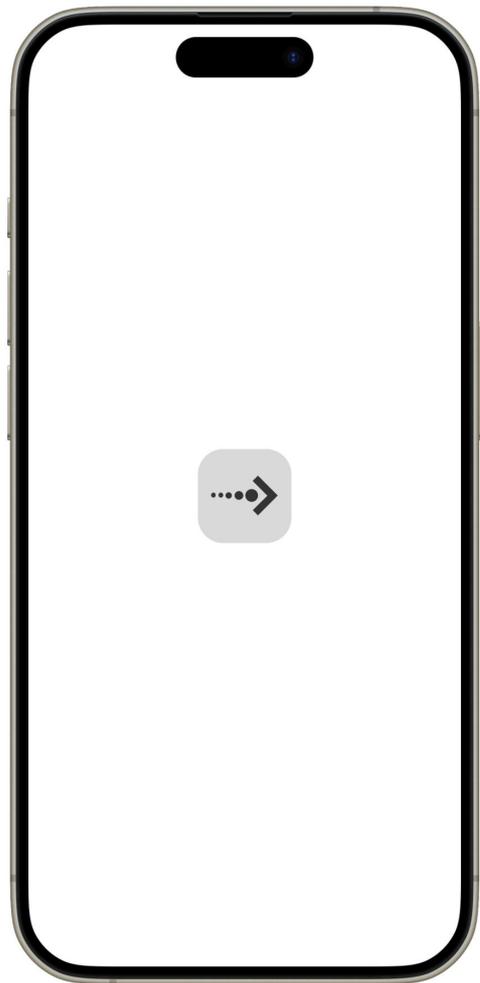




15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえ
ろうかとも考えたが、今日この後の予定はなく、直帰
してもいいことになっている。

打ち合わせ内容の報告書の作成を簡単に済ませ、せっ
かく空いた時間を、副業にしようと思っている、コン
サルティングのプラン作成にあてようと思う。

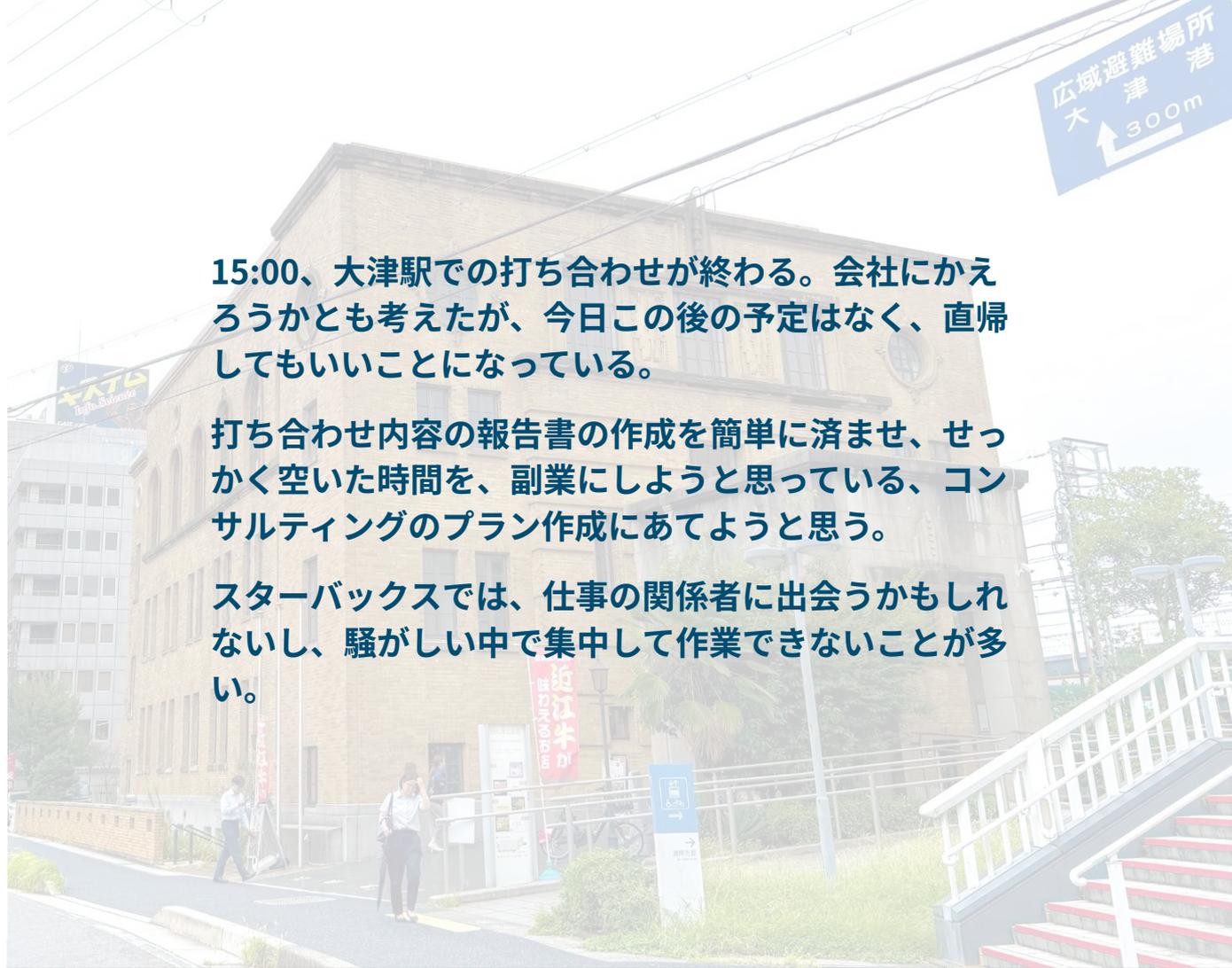


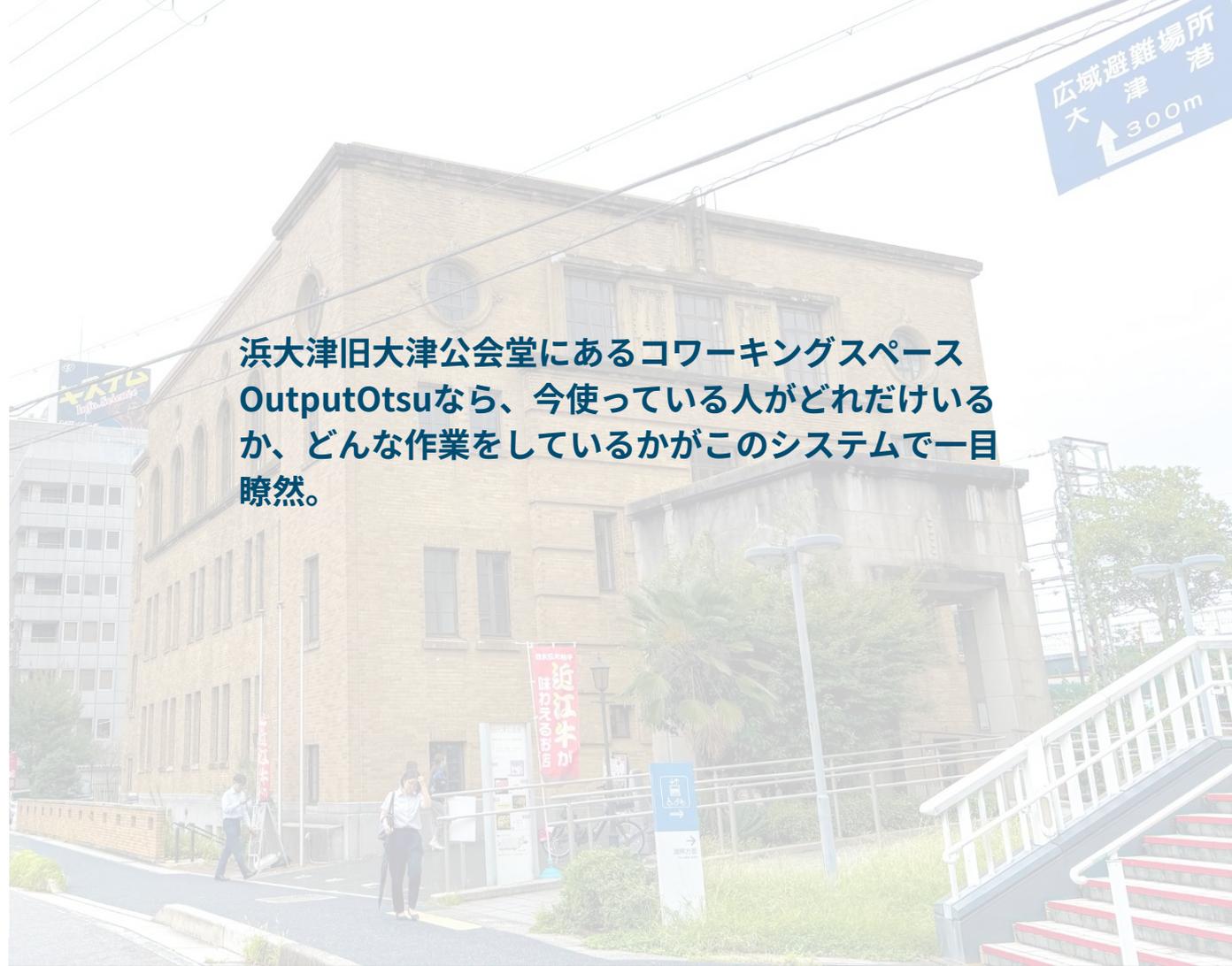
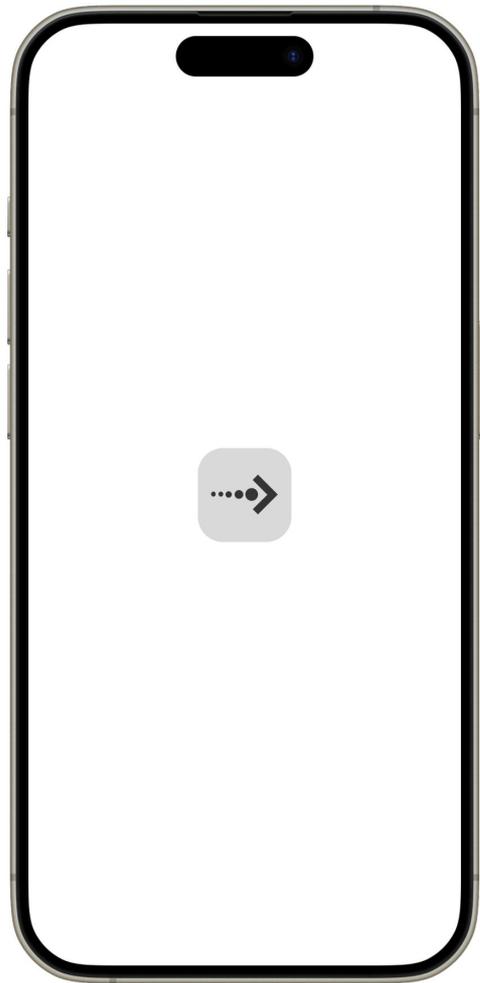


15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえ
ろうかとも考えたが、今日この後の予定はなく、直帰
してもいいことになっている。

打ち合わせ内容の報告書の作成を簡単に済ませ、せっ
かく空いた時間を、副業にしようと思っている、コン
サルティングのプラン作成にあてようと思う。

スターバックスでは、仕事の関係者に出会うかもしれ
ないし、騒がしい中で集中して作業できないことが多
い。

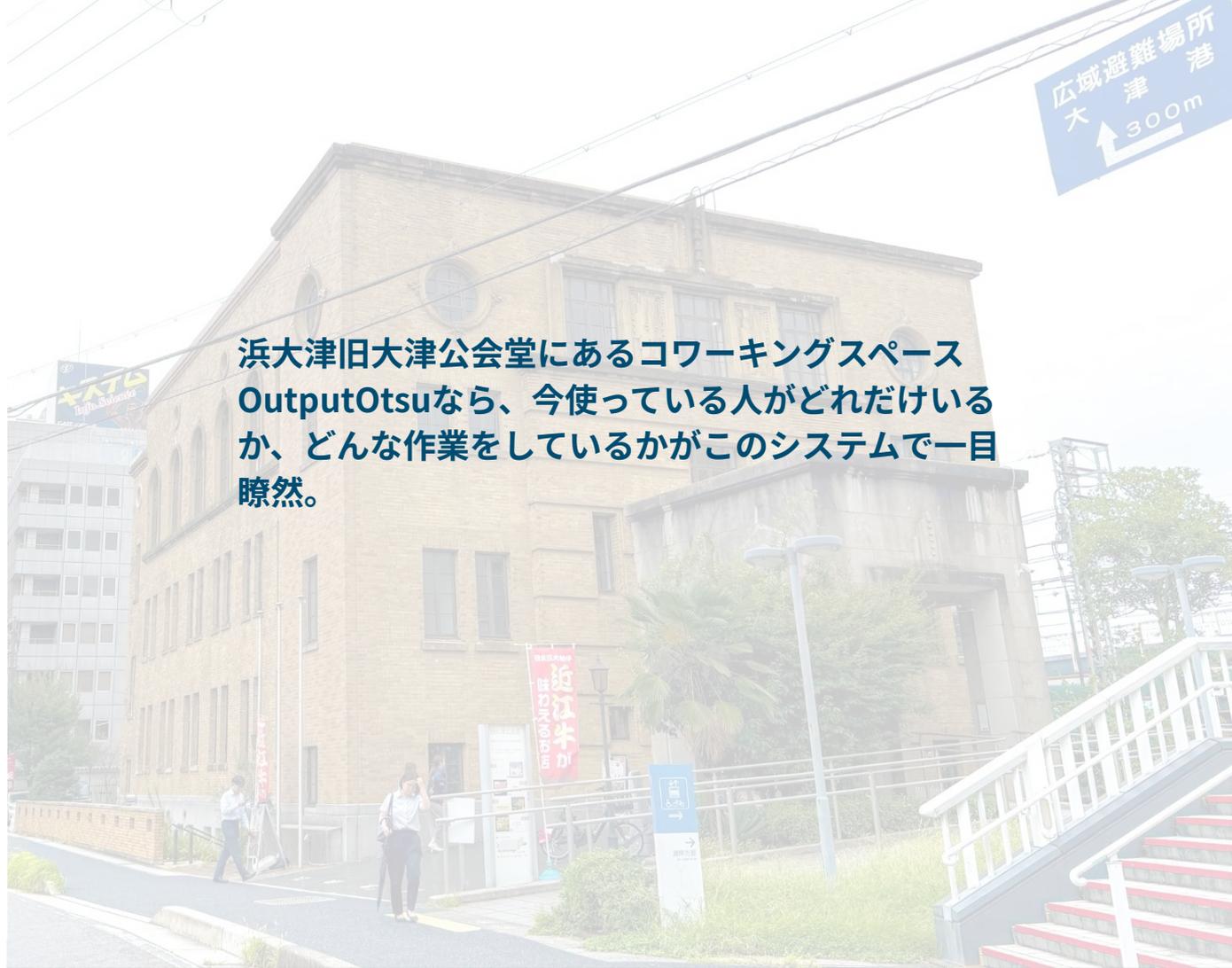




浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペース
OutputOtsuなら、今使っている人がどれだけいる
か、どんな作業をしているかがこのシステムで一目
瞭然。



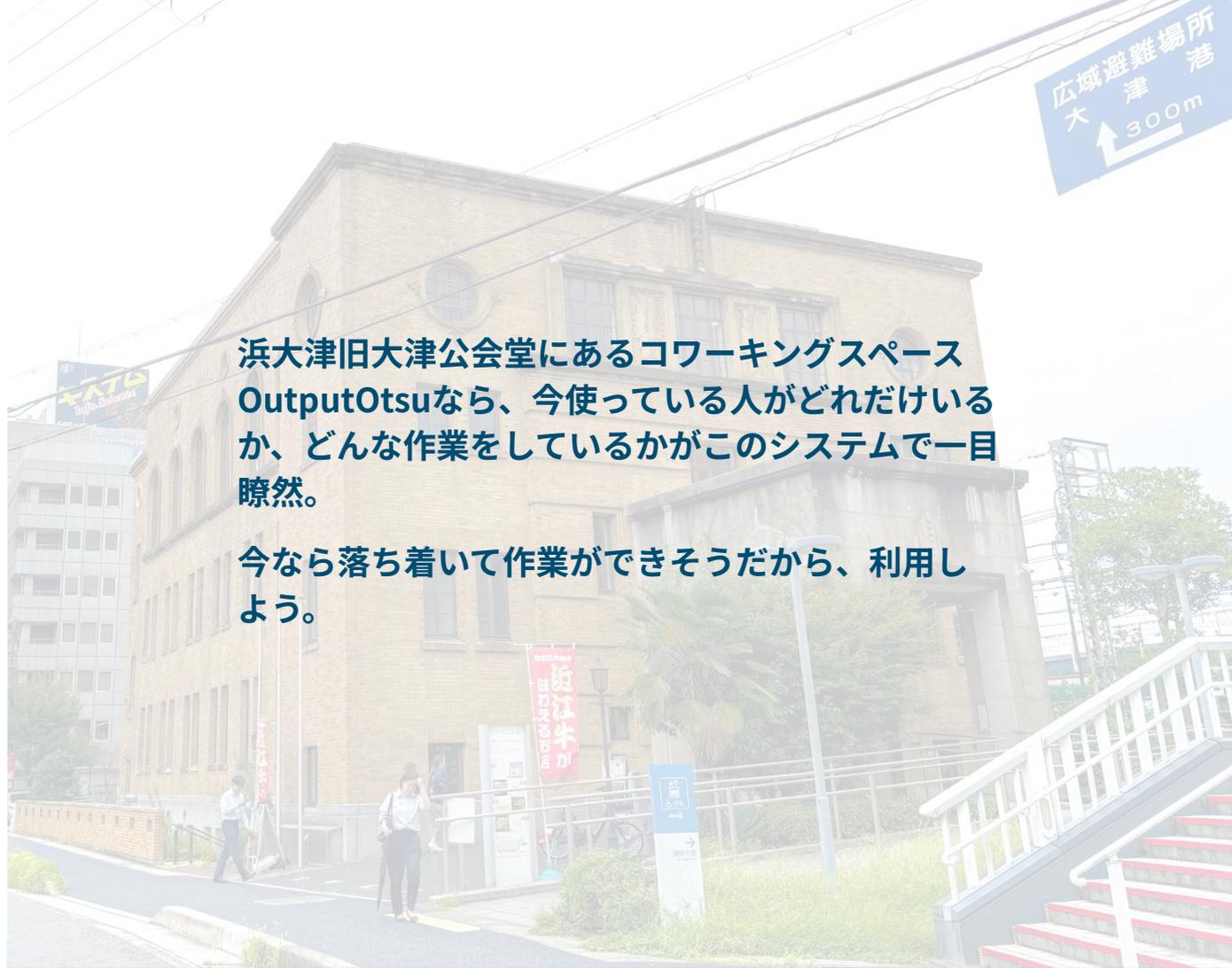
浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペース
OutputOtsuなら、今使っている人がどれだけいるか、
どんな作業をしているかがこのシステムで一目瞭然。





浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペース
OutputOtsuなら、今使っている人がどれだけいる
か、どんな作業をしているかがこのシステムで一目
瞭然。

今なら落ち着いて作業ができそうだから、利用し
よう。



OUTPUT OTSU...➔

こんにちは！
着席の前に
チェックインしてください

着席する

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。

今日はどんな予定ですか？



一人で作業



休憩



会議

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。

同じ部屋の人が
声をかけてもいいですか？



よろこんで！



だめ！

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。

OUTPUT
OTSU...→

チェックインしました

ステータスを変える

チェックアウトする



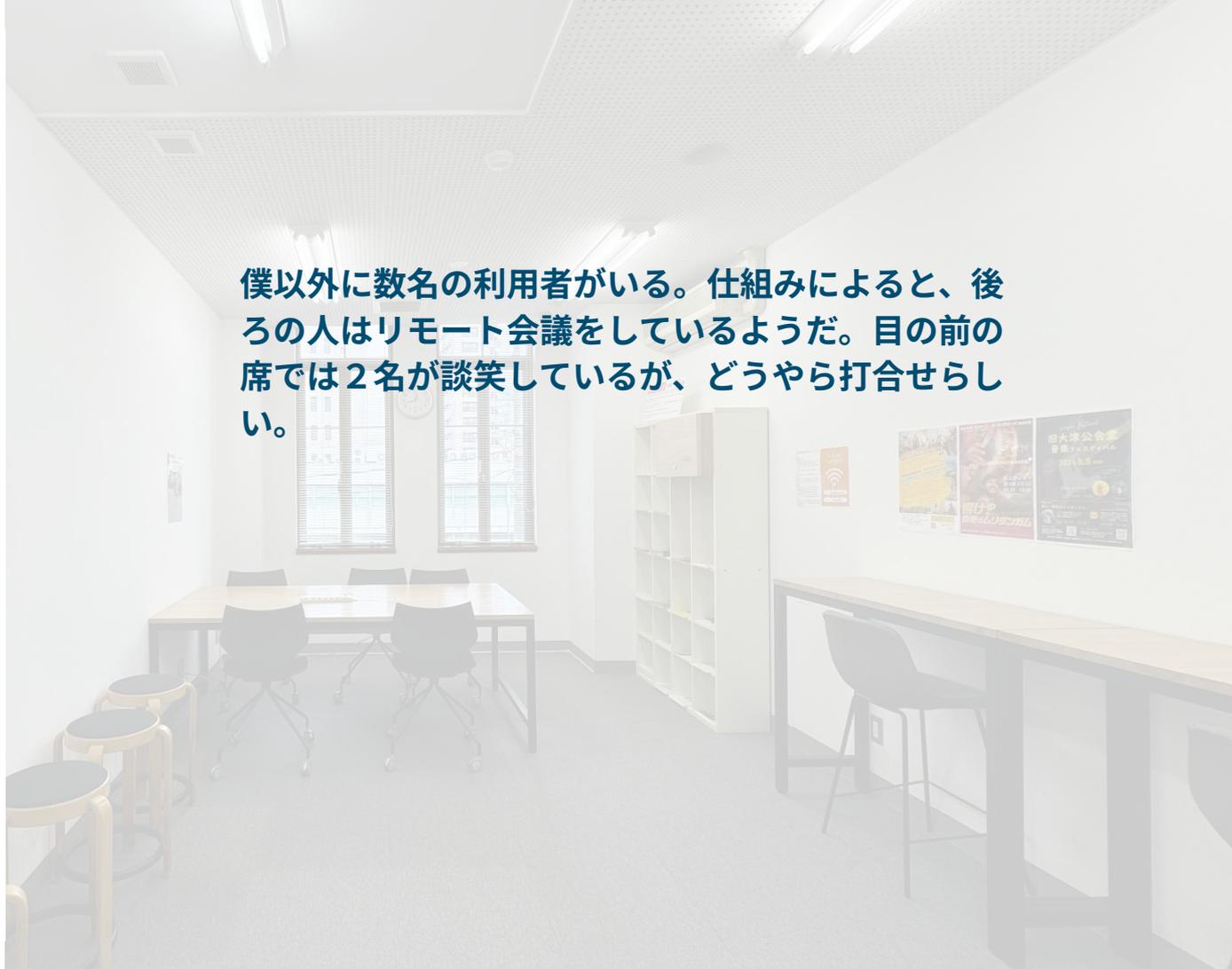
メール会員になる

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。





僕以外に数名の利用者がいる。仕組みによると、後ろの人はリモート会議をしているようだ。目の前の席では2名が談笑しているが、どうやら打合せらしい。





僕以外に数名の利用者がいる。仕組みによると、後ろの人はリモート会議をしているようだ。目の前の席では2名が談笑しているが、どうやら打合せらしい。

話の内容が聞こえてくる。この人と一緒に仕事したら、自分のコンサルティングのプランをより良いものにできるかもしれない。。。声をかけようか、どうしようかな。。。うーん、勇気が出ず、今日はかけなかった。



17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。



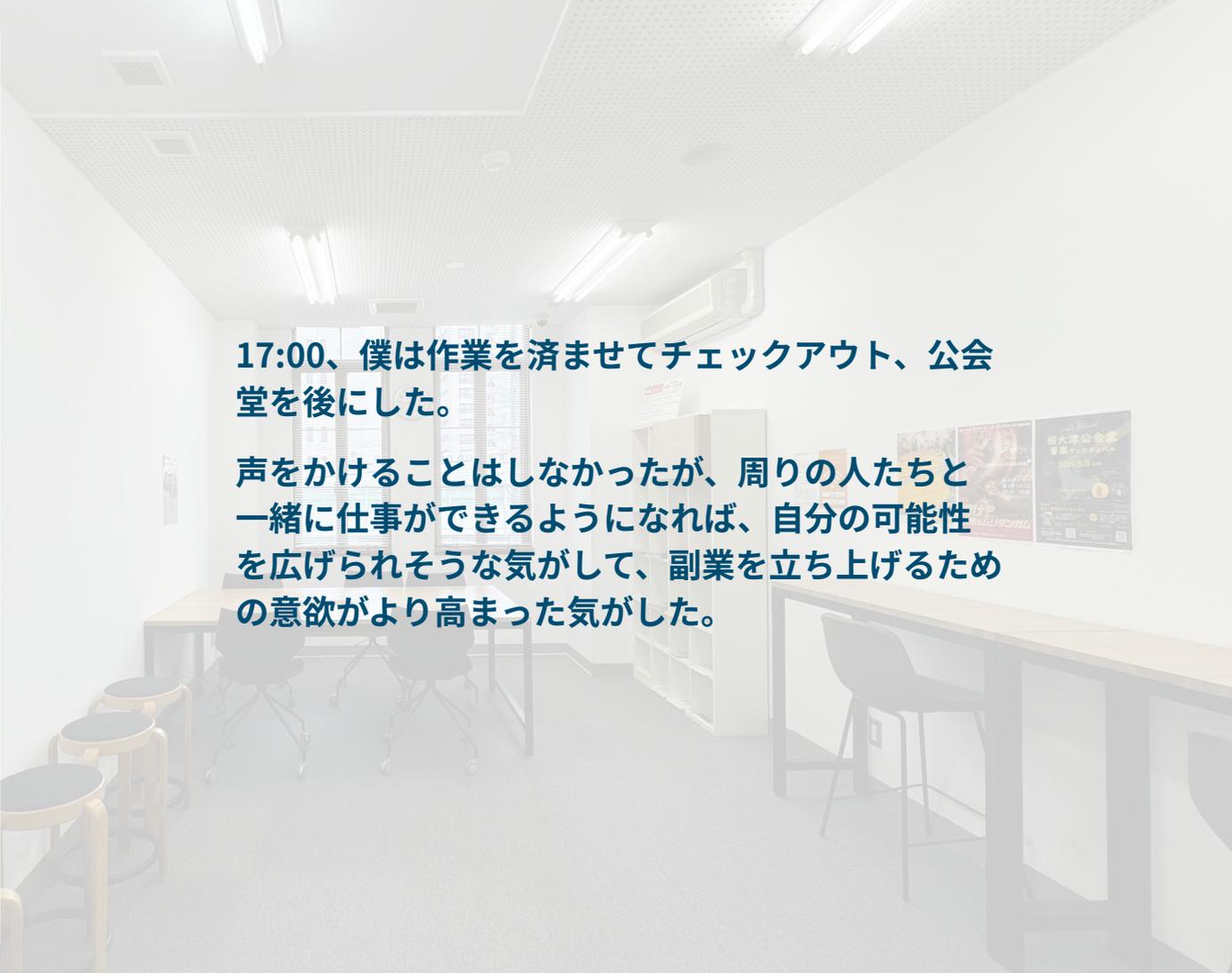
今日もおつかれさまでした！

17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。



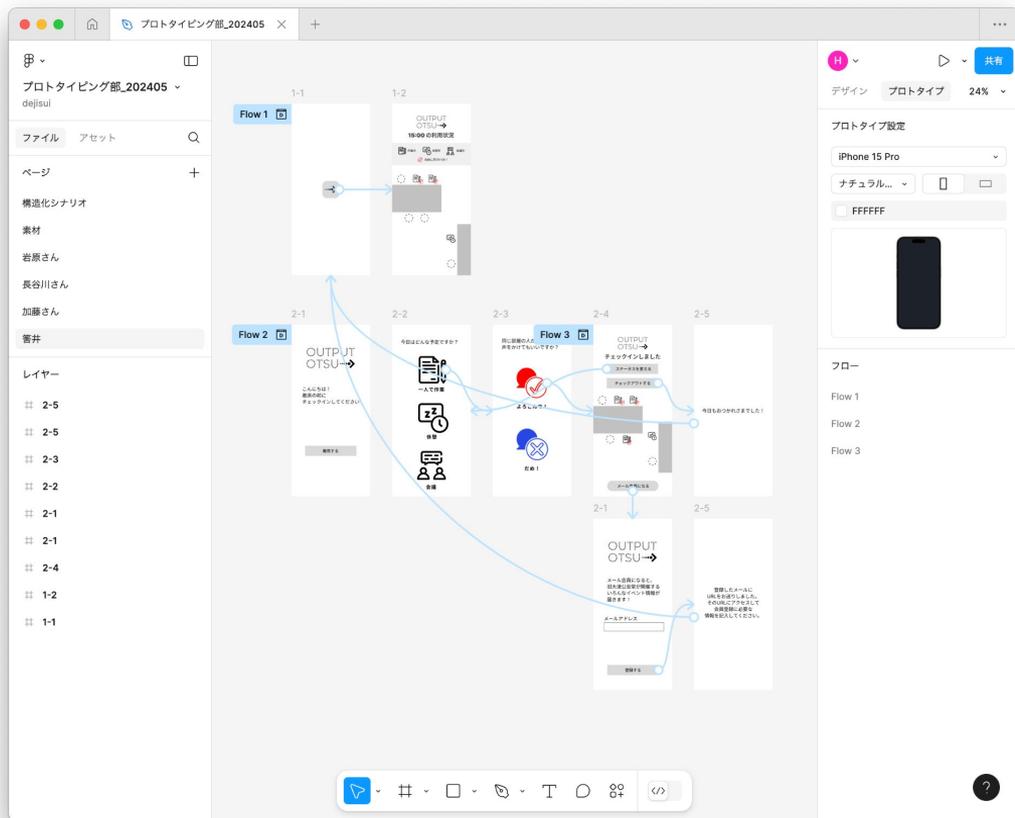


今日もおつかれさまでした！



17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。

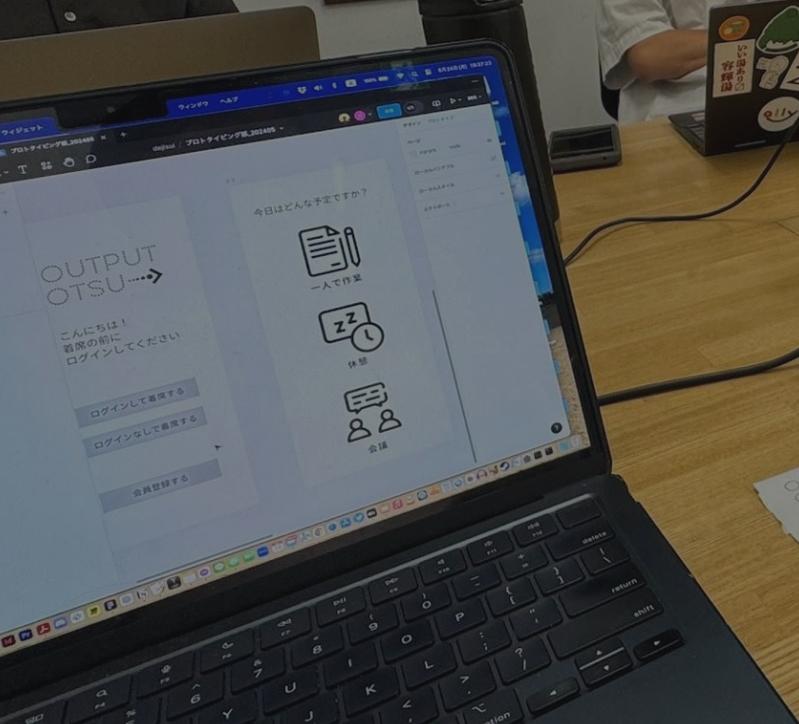
声をかけることはしなかったが、周りの人たちと一緒に仕事ができるようになれば、自分の可能性を広げられそうな気がして、副業を立ち上げるための意欲がより高まった気がした。



シナリオがあることで、
どんな機能があればよいか
見えてくる

つくってみて、わかったこと

- このコワーキングスペースを会員制にして顧客管理をしたい
- チェックイン機能を設けて利用動向を追えるようにしたい



つくってみて、わかったこと

- このコワーキングスペースを会員制にして顧客管理をしたい
- チェックイン機能を設けて利用動向を追えるようにしたい

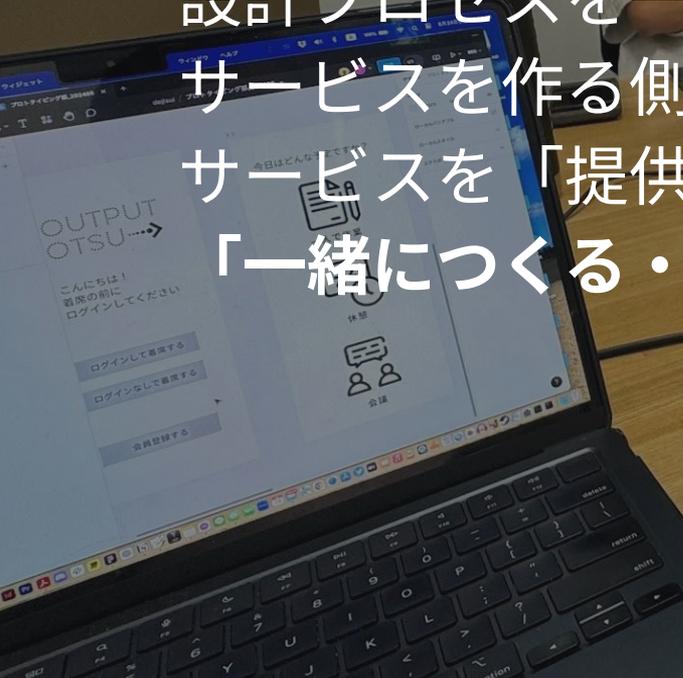


会員登録しなくてもチェックインできるようにした方がよい
(会員登録の価値とチェックインの価値は切り分ける)

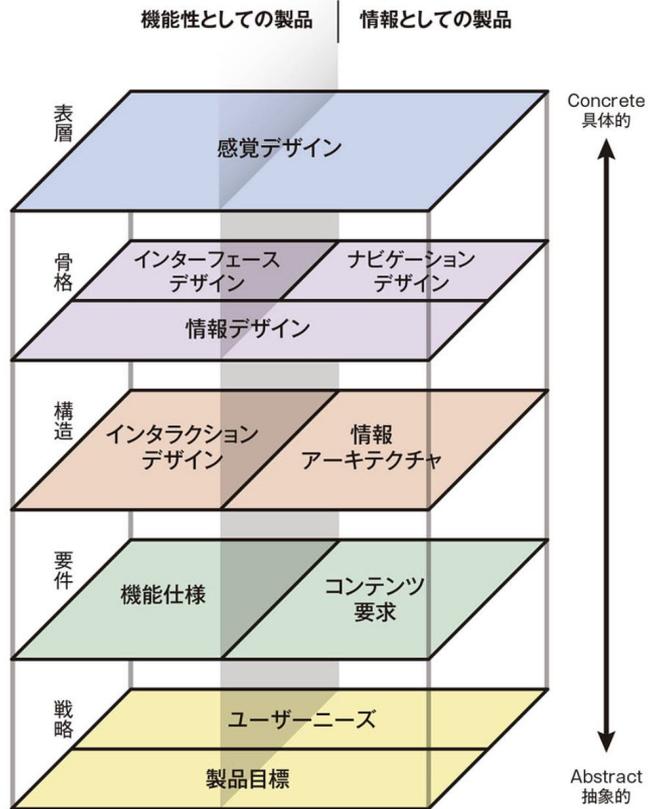
同じスペースにいる人が「声をかけてほしい人」かどうか
がわかる機能に特化した方がよい

つくってみて、わかったこと

設計プロセスを一緒に行うことで、
サービスを作る側と使う側がフラットな関係になり、
サービスを「提供する・される」の関係から
「一緒につくる・改善する」の関係へ変わる



機能よりも価値の方に「ともにつくる」の基軸を置く



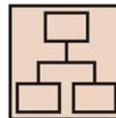
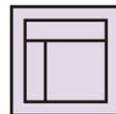
会員どうしが
アプリで会話しあえる
SNS機能がほしい

会員のプロフィールが
見たい

料金をスマホで
支払えるように
になりたい

いつでもどこでも
チェックインできるよう
にしてほしい

機能寄り



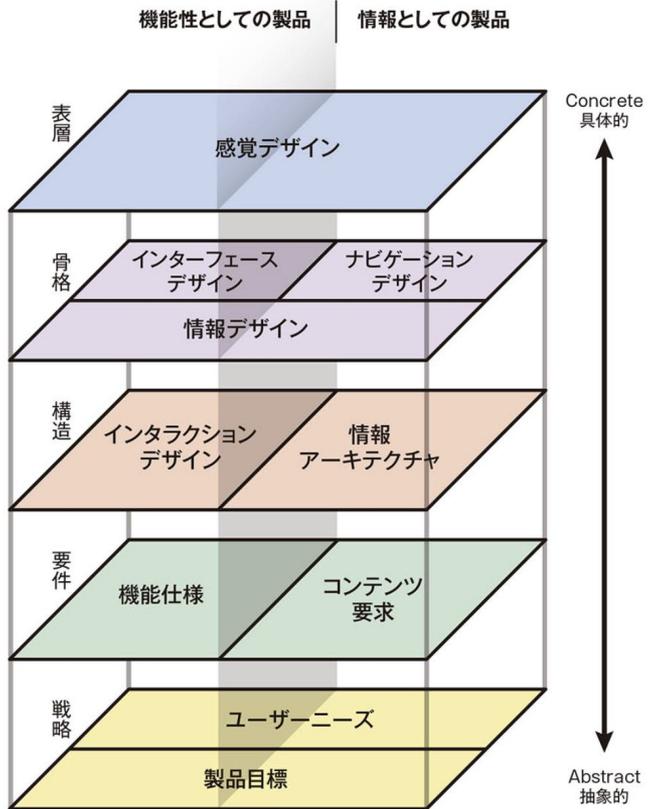
骨格フェーズ

構造フェーズ

要件フェーズ

戦略フェーズ

機能よりも価値の方に「ともにつくる」の基軸を置く



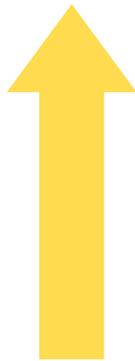
会員どうしが
アプリで会話しあえる
SNS機能がほしい

会員のプロフィールが
見たい

料金をスマホで
支払えるように
になりたい

いつでもどこでも
チェックインできるよう
にしてほしい

機能寄り



骨格フェーズ

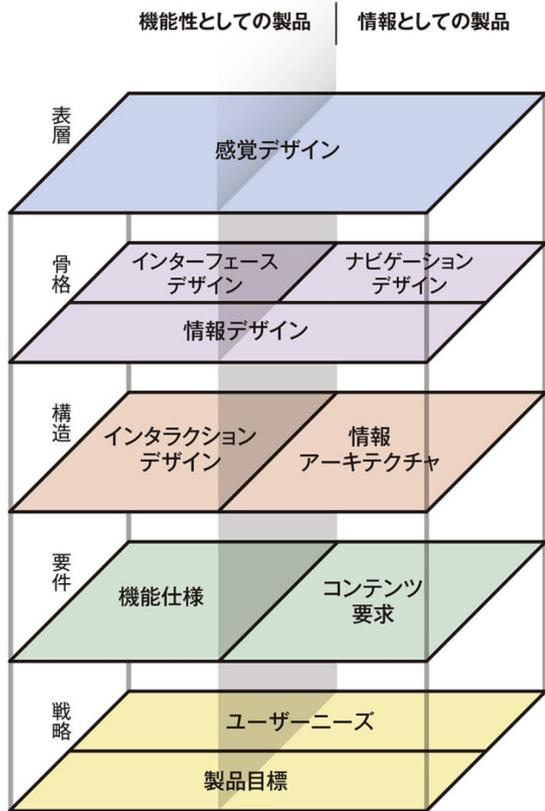
構造フェーズ

要件フェーズ

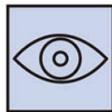
戦略フェーズ

価値寄り

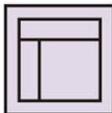
機能よりも価値の方に「ともにつくる」の基軸を置く



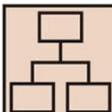
Concrete
具体的



表層フェーズ



骨格フェーズ



構造フェーズ



要件フェーズ



戦略フェーズ

Abstract
抽象的

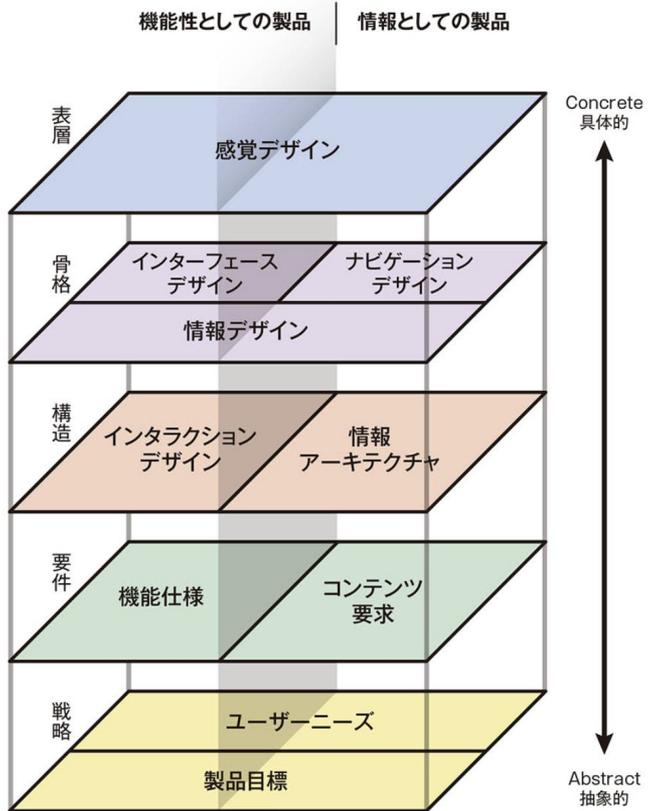
機能寄り



手に職を持っている
(ライフワークをしている)
自覚を持てるようになりたい

価値寄り

機能よりも価値の方に「ともにつくる」の基軸を置く



自己紹介できるよう
隣の人が声をかけてよい
相手かを知りたい

機能寄り

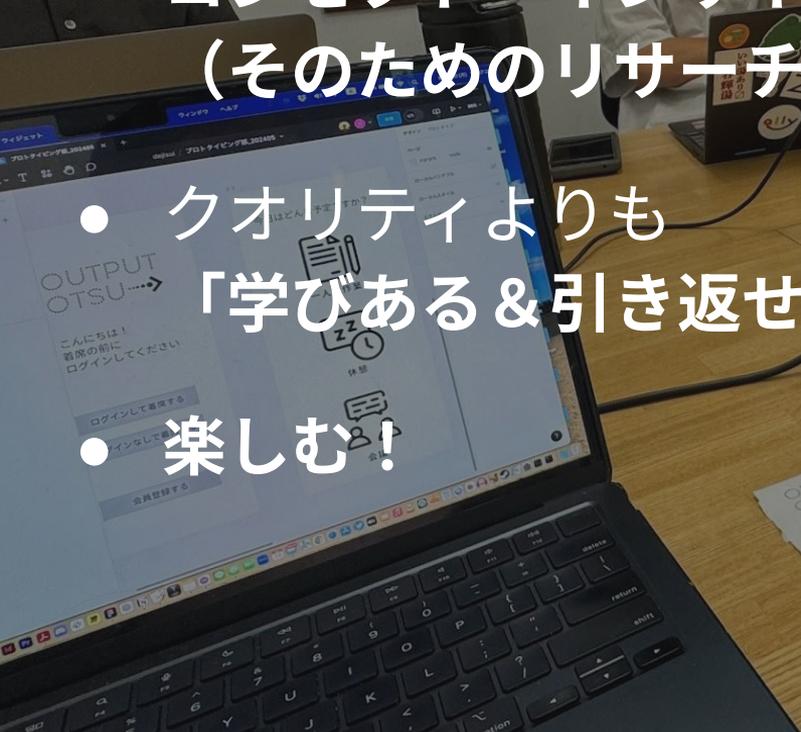


手に職を持っている
(ライフワークをしている)
自覚を持てるようになりたい

価値寄り

共創のコツ

- アイデアよりも
コンセプト・インサイト
(そのためのリサーチ)を第一にする
- クオリティよりも
「学びある&引き返せる失敗」を大切にする
- 楽しむ!



プロトタイピングとは？

- **プロトタイプは容易に変更可能**
- 資金を集めるために必要な概念実証（Proof of Concept）を提供可能
- **プロトタイプを早期に目に見える形で実現することで最終的にどういうシステムになるのかユーザーが予想できる**
- ユーザーと製作者の間で活発な意見交換が行われる可能性がある
- ユーザーに対してより高度な製品を提供する
- **費用対効果が高い（開発費用が抑えられる）**
- システム開発が加速される
- アイデアやコンセプトを形にすることで、共通の言語が形成され、それぞれの認知的負担を軽減し、コミュニケーションの円滑化に繋がる

プロトタイピングとは？

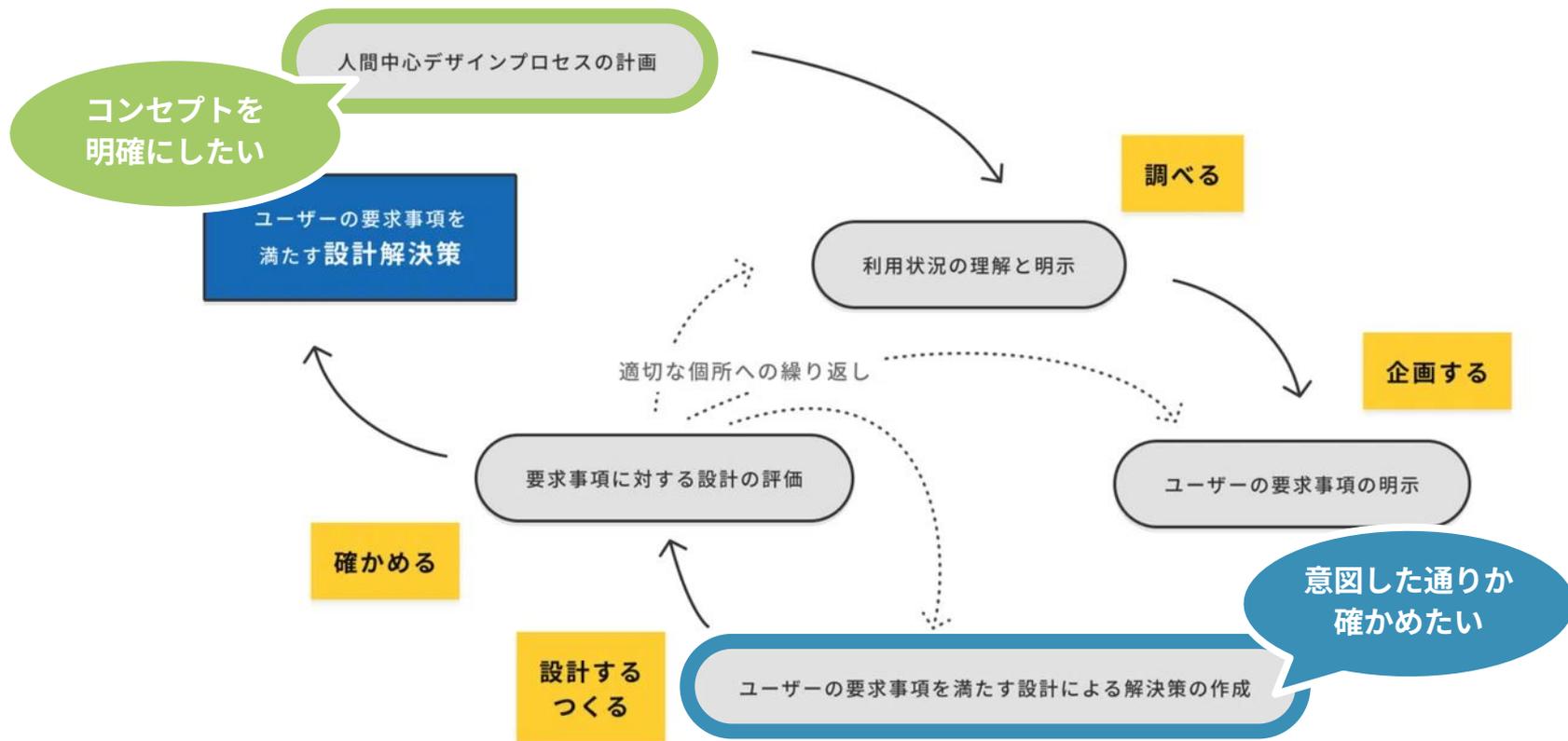
- プロトタイプは容易に変更可能
- 資金を集めるために必要な概念実証（Proof of Concept）を提供可能
- プロトタイプを早期に目に見える形で実現することで最終的にどういうシステムになるのかユーザーが予想できる
- ユーザーと製作者の間で活発な意見交換が行われる可能性がある
- ユーザーに対してより高度な製品を提供する
- 費用対効果が高い（開発費用が抑えられる）
- システム開発が加速される
- アイデアやコンセプトを形にすることで、共通の言語が形成され、それぞれの認知的負担を軽減し、コミュニケーションの円滑化に繋がる

プロトタイピングがもたらす対話・共創の面白さ

こういうシーン、行政の仕事でありますか？
(ポリガレの皆さん教えてくださいw)



何のプロトタイピングを行っているのかは、予めみんなで合意しておく必要はあると思う



※参照「ISO9241-210が示す人間中心設計プロセス」

決められた予算編成のスケジュールのなかで、どう共創（プロトタイピング）って実現できそうか



決められた予算編成のスケジュールのなかで、どう共創（プロトタイピング）って実現できそうか



でも、構造化シナリオ法って難しい インタラクションシナリオまで やり切るのはなかなか現実的じゃない

ユーザーペルソナ

30歳 草津市在住
公会堂周辺の企業（官公庁）に
打合せで訪れたビジネスパーソン
打合せ前の数十分、
また打合せが終わった後も、
その前後で作業できるスペースが
なく、モヤモヤしながら
いつも大津駅を離れている

本質的欲求価値（ゴール）

手に職を持っている
（ライフワークをし
ている）という自覚
を持てるようになり
たい

ビジネスプロフィール

創立90周年を迎える大津市最初
の公民館。現状、4店舗の飲食店
と、ホールを含む4室の貸館業務
を行う。
2023年度より、NPO法人ブラフ
アートが指定管理。「こいするま
ちづくり」をテーマに、まちづく
りの拠点として運営。
市民センターとは機能が違うた
め、既存のコミュニティに属さな
い方のための拠点となるべきと感
じている。

ビジネスの価値

大津駅～浜大津周辺に通う社会人
や主婦・学生らのコワーキングス
ペースとして開放。
このコワーキングスペースに会員
制チェックインシステムを導入し、
そのチェックインデータから、
コワーキングにニーズを持つ
利用者の属性やインサイトの調査
に生かす。
この利用者をターゲットに、公会
堂を中心としたビジネス分野での
イノベーション拠点を模索する。

シーン（コンテキスト）

大津の客先での打合せ帰り、時間がきたのでOutput Otsuが使えないかと思っている

ユーザーの行為目標（インサイト）

スタバのようなサードプレイスでは、人目
を気にしてしまって、仕事をしようと思え
ない

静かなところで作業したいが、誰かと会
えらうなら会ってもいい。でも声をかけてい
かがわからない

行為目標達成のコンセプト

チェックインしようと思ったら、いまどの
席に人が座っているかの情報がわかる

また座っている人は、自分がどうい
うステータスなのか（利用目的）を知ら
せることができる

アクティビティシナリオ

15:00、大津駅での打ち合わせが終わる。会社にかえろうかとも考えたが、今日この後の予定はな
く、直帰してもいいことになっている。
打ち合わせ内容の報告書の作成を簡単に済ませ、せつかく空いた時間を、副業にしようと思ってい
る、コンサルティングのプラン作成にあてようと思う。

スターバックスでは、仕事の関係者に会おうかもしれないし、騒がしい中で集中して作業できない
ことが多い。浜大津旧大津公会堂にあるコワーキングスペースOutputOtsuなら、今使っている人が
どれだけいるか、どんな作業をしているかがこのシステムで一目瞭然。今なら落ち着いて作業がで
きそうだから、利用しよう。

到着すると、確認した通りカウンターデスクが空いていたので、指定の方法でチェックインした。
僕以外に数名の利用者がいる。仕組みによると、後ろの人はリモート会議をしているようだ。目の
前の席では2名が談笑しているが、どうやら打合せらしい。
話の内容が聞こえてくる。この人と一緒に仕事したら、自分のコンサルティングのプランをより良い
ものにできるかもしれない。。声をかけようか、どうしようかな。。うーん、勇気が出ず、今
日はかけなかった。

17:00、僕は作業を済ませてチェックアウト、公会堂を後にした。声をかけることはしなかったが、
周りの人たちと一緒に仕事ができるようになれば、自分の可能性を広げられそうな気がして、副業
を立ち上げるための意欲がより高まった気がした。

取っ掛かりやすそうなプロトタイピング法

- **プレスリリース法 (Working Backwards)**
- **9コマシナリオ法**
- **アクティングアウト (ロールプレイング)**

プレスリリース法（Amazon「Working Backwards」）

問題解決や企画立案では、つい現状から出来ることを辿って目標に向かって考えてしまいがちですが Working Backwardsでは逆のアプローチを取ります。

顧客が得る価値や具体的な目標を先に考え、

それを実現するためにはどのような前提条件やステップが必要かを検討していきます。

Working Backwardsは一言でいうと「**顧客を起点に考えるアプローチ**」なのです。

（中略） Working Backwardsにおけるプレスリリースは、HPなどで対外的に新製品や新サービスを発表するものではありません。

プレスリリースというフォーマットを使い、いずれプレスリリースを出すことを想像しながら、**製品やサービスによって顧客が得る価値や具体的な目標を明確にする**ものです。

シンプルな文章で言語化することで、内容もブラッシュアップされますし、綺麗な図やスライドでごまかすこともできません。

プレスリリース法 (Amazon「Working Backwards」)

メカニズム：Working Backwards

全ては、**お客様を起点に考え、お客様体験を徹底的に固める**

お客様は**誰**ですか？

現在の**課題**と**新しい可能性**は何ですか？

お客様にとっての最大の**メリット**は何ですか？

お客様の**ニーズ**や**ウォンツ**をどのように知りましたか？

お客様の**体験**はどのように変わりますか？

「5つの質問」の答えをもとに、アイデアを練る

“プレスリリースを書き上げることが目的ではない
やる事を明確にするための発見や探求のプロセスのひとつ”



お客様を起点に
考える
(5つの質問)



プレスリリースを
書く
(社内検討用)



FAQを練る



ビジュアルでお客様
体験を詰める

© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.



プレスリリース法（Amazon「Working Backwards」）

メカニズム：Working Backwards

プレスリリースの構成

- | | | | |
|---|-------|----------|---|
| 1 | ヘッダ | サービス | これからローンチする商品/機能/サービスを簡潔に表す |
| 2 | サブヘッダ | カスタマー/利点 | 主なカスタマー、どんな利益をもたらすかを1行にまとめる |
| 3 | 1段落目 | 要約/ポイント | 商品/機能/サービスの要約。最初の3行が肝心。一番重要なポイントを入れる |
| 4 | 2段落目 | 顧客の課題 | 顧客の課題を描写。課題の緊急性や深刻度を表現できると、PRの重要性を訴求できる |
| 5 | 3段落目 | 解決策 | PRでの新しい体験がいかに問題を解決するか、顧客の恩恵が何かを表現する |
| 6 | 4段落目 | リーダーの言葉 | 皆様のリーダーの言葉。新しい体験の位置付けや一番のバリューの印象付け |
| 7 | 5段落目 | 始め方 | 始め方。読み手に試してみようと思わせる。 |
| 8 | 6段落目 | お客様の声 | お客様の声。顧客の反応を想像する。 |
| 9 | 7段落目 | 詳細情報 | 詳細情報への誘導 |

© 2022, Amazon Web Services, Inc. or its Affiliates. All rights reserved.



プレスリリース法 (Amazon「Working Backwards」)

クリエイティブの考え方

「得する」ではなく「応援する」を強調する

×

1,000円
もらえちゃう



○

県内を元気にすれば
1,000円もらえる

「もらえちゃう」のメッセージでは損得の感情しか生まれず、消費活性の気持ちがどうしても薄れてしまう。そこで、「もらえる」ことよりも「消費すること」に対する価値訴求を行い、そのアクションを県が応援するというストーリーを見せることで、キャンペーンへの支持を獲得する。

STORY

新型コロナウイルス感染症の拡大によって落ち込んだ県内消費を、みんなで盛り上げよう。
複数のキャッシュレス決済事業者と県がタグを組み、
対象決済サービスで県内消費をしてくれた方に1,000円ポイントを上乘せする、消費活性プログラムを実施する。
国のマイナポイント事業を活用して、みんなで県内店舗を応援する。
地元の街の商店街のイベントやテイクアウトで、キャッシュレスを使おう。
友達と飲みに行くときは、県内店舗を積極的に選んで、キャッシュレスで支払おう。
そんなみんなの「アクション」を、滋賀県とキャッシュレス決済事業者は、全力で応援する。

プレスリリース法（Amazon「Working Backwards」）

クリエイティブの考え方

「得する」ではなく「応援する」を強調する

STORY

新型コロナウイルス感染症の拡大によって落ち込んだ県内消費を、みんなで盛り上げよう。
複数のキャッシュレス決済事業者と県がタッグを組み、
対象決済サービスで県内消費をしてくれた方に1,000円ポイントを上乘せする、消費活性プログラムを実施する。
国のマイナポイント事業を活用して、みんなで県内店舗を応援する。
地元の街の商店街のイベントやテイクアウトで、キャッシュレスを使おう。
友達と飲みに行くときは、県内店舗を積極的に選んで、キャッシュレスで支払おう。
そんなみんなの「アクション」を、滋賀県とキャッシュレス決済事業者は、全力で応援する。

地元の街の商店街のイベントやテイクアウトで、キャッシュレスを使おう。
友達と飲みに行くときは、県内店舗を積極的に選んで、キャッシュレスで支払おう。
そんなみんなの「アクション」を、滋賀県とキャッシュレス決済事業者は、全力で応援する。

プレスリリース法 (Amazon「Working Backwards」)

クリエイティブの考え方

「得する」ではなく「応援する」を強調する

×

1,000円
もらえちゃう



○

県内を元気にすれば
1,000円もらえる

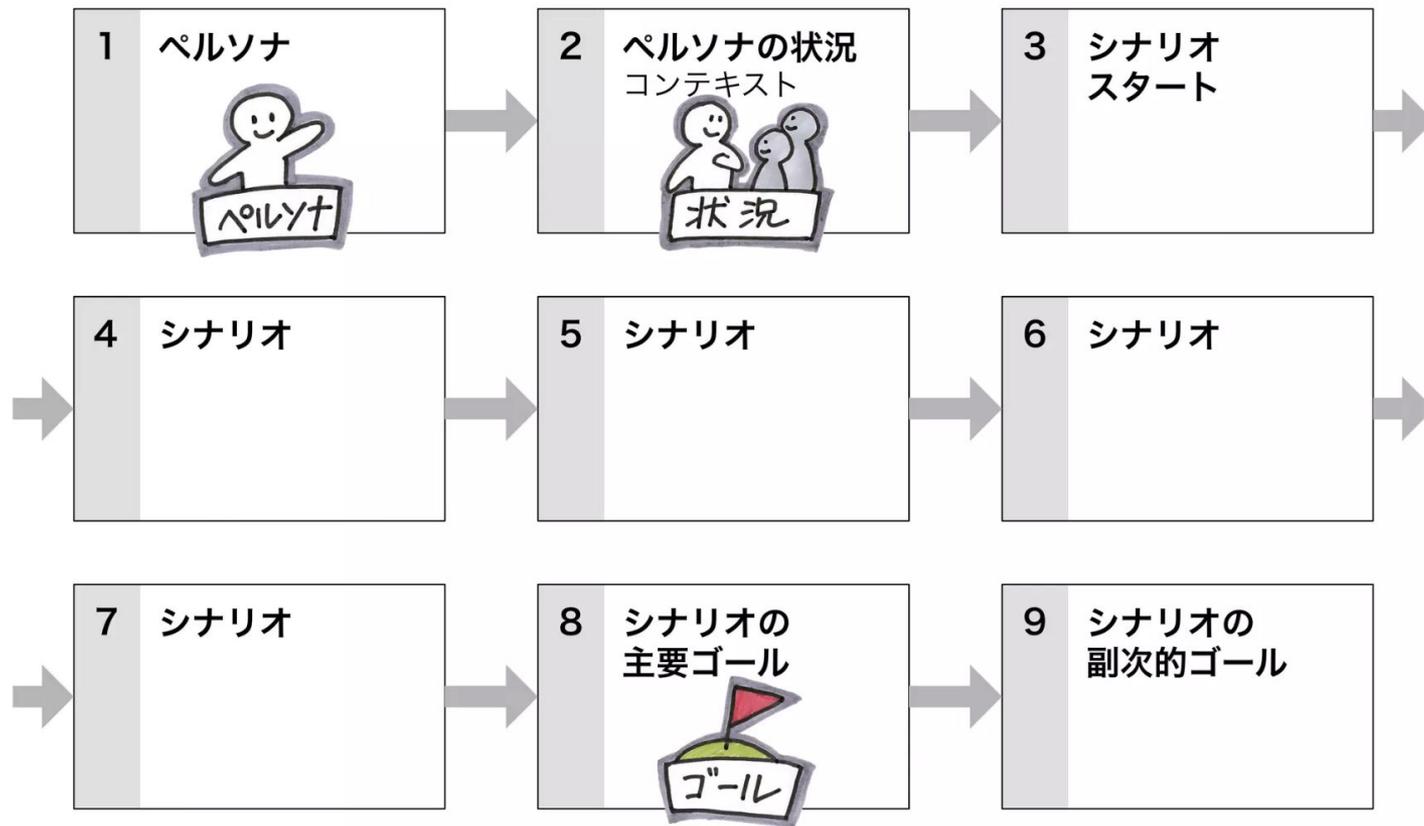
「もらえちゃう」のメッセージでは損得の感情しか生まれず、消費活性の気持ちがどうしても薄れてしまう。そこで、「もらえる」ことよりも「消費すること」に対する価値訴求を行い、そのアクションを県が応援するというストーリーを見せることで、キャンペーンへの支持を獲得する。

STORY

新型コロナウイルス感染症の拡大によって落ち込んだ県内消費を、みんなで盛り上げよう。
複数のキャッシュレス決済事業者と県がタッグを組み、
対象決済サービスで県内消費をしてくれた方に1,000円ポイントを上乘せする、消費活性プログラムを実施する。
国のマイナポイント事業を活用して、みんなで県内店舗を応援する。
地元の街の商店街のイベントやテイクアウトで、キャッシュレスを使おう。
友達と飲みに行くときは、県内店舗を積極的に選んで、キャッシュレスで支払おう。
そんなみんなの「アクション」を、滋賀県とキャッシュレス決済事業者は、全力で応援する。



9 コマシナリオ法



リサーチクエスト

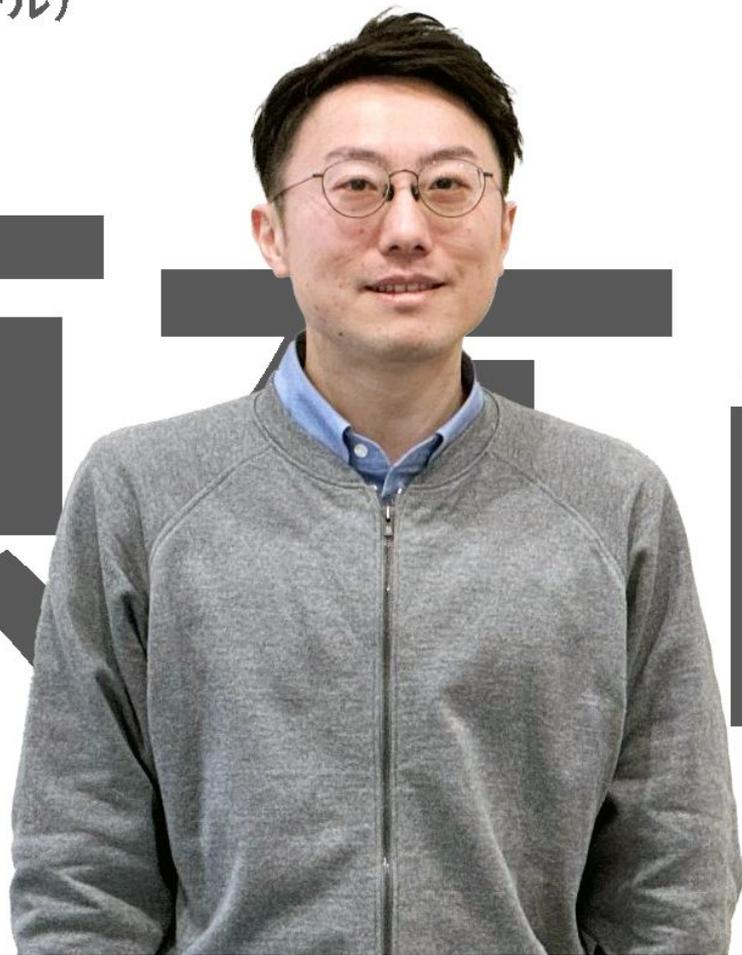
富山市の人たちは、どのように ちょっと繋がり、ちょっといいまちを つくっているのか

散策や市内の人々との交流を通じて、富山市のなかにある
「ちょっと繋がり、ちょっといいまちをつくっている」
と感じる場面やエピソードをたくさん見つけてください。

それらの記録をもとに、滋賀の地元でも
「ちょっと繋がり、ちょっといいまちをつくれる」
簡単でスマートな仕掛けを、チームで考案してください。

ペルソナ（プロフィール）

原 一 嗣



ペルソナ (コンテキスト)



インサイト

知り合い
増えん



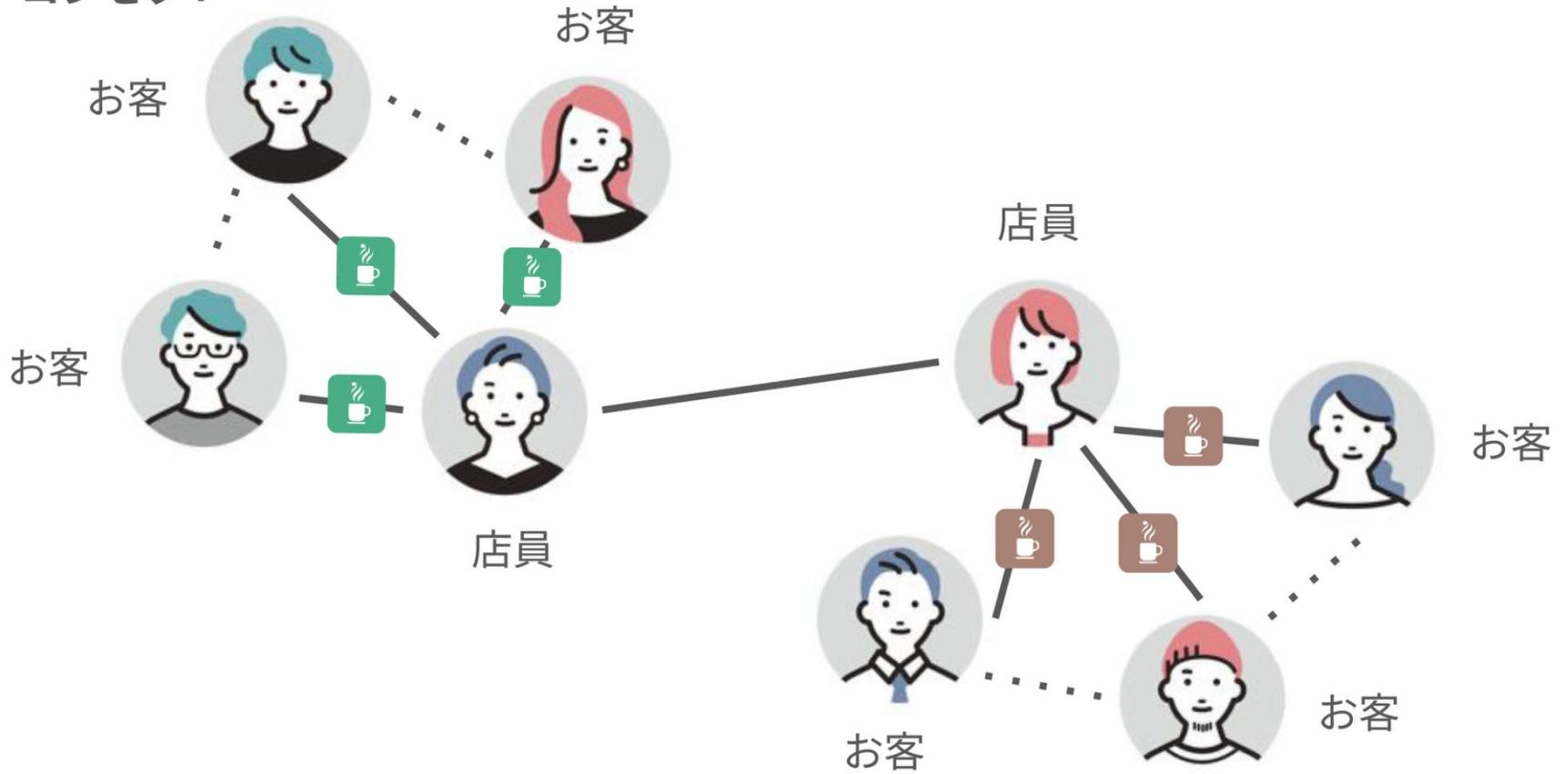
コンセプト



プロトタイプ



コンセプト



利用シーン

Sunrise



SIXTH
OR
THIRD
COFFEE
STAND

利用シーン



利用シーン



利用シーン



利用シーン



利用シーン



プロトタイプ

$X = 2 -$

名前	個数

You
話したのラース

Shop
ア = サ -

$X = 2 -$

名前	個数

You
話したのラース

Shop
ア = サ -

$X = 2 -$

名前	個数

You
話したのラース

Shop
ア = サ -

$X = 2 -$

名前	個数

You
話したのラース

Shop
ア = サ -

$X = 2 -$

名前	個数

You
話したのラース

Shop
ア = サ -

$X = 2 -$

名前	個数

You
話したのラース

Shop
ア = サ -

継続利用後のゴール



コースター 大作戦



ちょっと繋がり、ちょっと話す。

コースター大作戦
加盟店、募集中

取っ掛かりやすそうなプロトタイピング法

- **プレスリリース法 (Working Backwards)**
- **9コマシナリオ法**
- **アクティングアウト (ロールプレイング)**

プロトタイピングを通じた地域サービスの共創

Part 1. プロトタイピングとは

Part 2. 公共・行政におけるプロトタイピングと共創

Part 3. ディスカッション

公共や行政の現場で、サービスの共創を実践するために

ブレイクアウトルームで、以下の順番で意見交換を行ってください

1. あなたの仕事で、共創の仕組みを取り入れたいなど
思う**場面**を考えてみてください
2. その場面で共創の仕組みを取り入れるにあたり、
どんな点に**ハードル**がありそうでしょうか？
3. そのハードルは、どのように**乗り越えられそう**でしょうか？

Thank You

1. 本資料は一般的な情報提供のみを目的としており、専門のアドバイザーによるコンサルティングに代わるものとして使用することはできません。
2. 当社は、本資料の記載項目及び内容につき、正確性、完全性、信頼性その他一切の表明・保証をするものではありません。
3. 本資料の記載項目及び内容は、当社の自由裁量により、撤回、変更、追加がなされうるものであり、当社はこれに拘束されず、一切責任を負いません。