



design thinking practice by IDEO

IDEOのデザイン思考による 開発事例紹介

未来から求められる人間生活視点の価値のデザイン。デザイン思考をリードするイノベーション・コンサルティングファームであるIDEOが開発を手掛けた製品やサービスには、人間とその暮らしを大切に思うスピリットが溢れている。

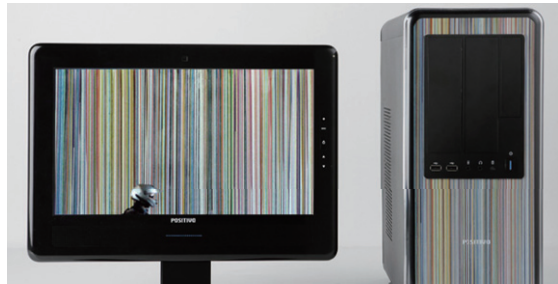
IDEOは、スタンフォード大学や多くのベンチャー企業が集まるカリフォルニア州ベイエリア、パロアルトに本拠を構えている。アップル、GE、P&G、インテルなど、数多くのグローバル企業のイノベーションプロジェクトにかかわり、製品やサービスなど幅広い領域で成果をあげている。

IDEOのコンサルティングの大きな特徴は「デザイン思考 (Design Thinking)」だ。創造的なデザイナーの仕事の進め方を適用し、人間・生活者視点からのイノベーションの考え方であり方法論でもある。潜在するソーシャルニーズをあぶり出し、創造し、新たな製品やサービス開発につなげていく。IDEOが私たちのために提供してくれた8つの製品やサービスのイノベーション事例を通して、デザイン思考の特徴やメリットをダイレクトに感じて欲しい。

A LOW-COST PC 低価格パソコン

ブラジルの低所得者のニーズに合わせてデザインされたパソコン。従来マーケティングや販売を他社に委ね製造に特化してきたPostivo Informatica社が、自社ブランド製品として開発した。開発チームは、PCユーザーの家庭を訪問してニーズを探るとともに、ブラジルの食文化や音楽、ファッション等についてもリサーチを行った。

その結果、パソコンは多くの家庭で「コミュニケーションツール」となっており、「教育としての投資」と考えられていること、故障に対する心配が強く保証や



サポートへのニーズが高いこと、また、ブラジルでは自分流にカスタマイズできる製品が好まれることなどが明らかになった。新製品には取っ手を内蔵し家庭内の移動やサポートセンターへ

の持ち込みを容易にしたほか、本体パネルを自由に交換できるようにした。同製品は発売から半月で12000台を売り上げ、他のラテンアメリカ諸国における販売拡大も計画されている。

VISION HOME ENERGY-MANAGEMENT 家庭用省エネモニタ

家庭内のエネルギー消費量を「見える化」し、省エネに有用な情報を提供するモニター。スマートグリッドの活用を推進するTendril社が、ユーザー情報の活用を専門とするBoulder社と

ともに開発した。

最大の課題は、エネルギー消費に無関心なユーザーの注意をいかに引きつけ、行動を変える気にさせるかにあった。そして、4つの原則(①日常生活にシステ

ムを溶け込ませること、②判断を差し挟まずに中立的な情報を提供すること、③継続的に行動変容を促すこと、④自らのエネルギー消費状況への理解を促すこと)によって課題解決に成功した。

たとえば、電気料金が高い時間帯に消費量が多いことを知らせ、エアコンのスイッチを切る、食器洗浄機を使用する時間帯をずらす等といった行動を促す。さらに、ウェブサイト上でカスタマイズされたエネルギー利用プランを提案することで電気の消費量を10～15%削減することが可能といわれている。



CONTOUR USB USB血糖値測定器

携帯型の血糖値測定器。糖尿病患者のデータ管理用ソフトウェアを搭載しており、USBでパソコンに接続することで測定結果の確認や経時変化のデータ解析を行うことができる。測定データをメール添付し、医師と共有することも可能。

Bayer Health Care LLCからのインターフェースおよびパッケージのデザインの依頼を受けたプロジェクト。糖尿病患者のデータ管理では、血糖値と食事の関係を把握することが重要である。しかし、従来の製品では摂食の記録を残しにくいの



が課題だった。この製品では、血糖値を測定した際に「食事前／後」を選択するだけで簡単にこの記録を残すことができる。

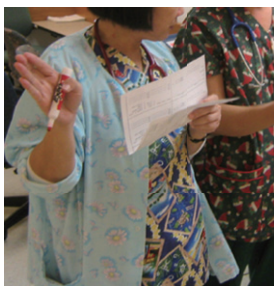
開発にあたっては、従来の血糖値計イメージではなく、医療

機器としての信頼性を提供しながら、携帯電話や音楽プレーヤー等、ユーザーが日常的に使っている機器のように心地良さや使いやすさが感じられるように心がけた。

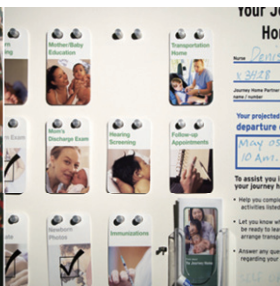
NURSE KNOWLEDGE EXCHANGE 看護師の情報共有

総合ヘルスケアサービスを展開する Kaiser Permanenteとともに開発した、交代勤務の看護師間で患者情報を安全かつ効率的に共有するためのシステム。

4つの病院で行動観察を実施



し、情報伝達のあり方に加えて職員の配置や動線、各看護師の役割等についても調べた。これにより、看護師によって情報の優先順位の付け方や伝達の仕方が異なることが明らかとなった。



看護師、医師、職員を交えて情報共有システムのプロトタイプを作成し、3週間にわたって現場で試用しながら改良を加え完成させた。看護師らは、自らシステムの開発に携わることに喜びと安心を感じていた。同社ではプロトタイプ・スペースやクリニックを備えたイノベーションセンターを設立し、継続的にツールや手法の開発・共有を行っている。システムの導入により看護の準備時間の削減や安全性の向上がみられ、ヘルスケアにおける「ベストプラクティス」として賞賛を受けた。

HEALTH BUDDY II ヘルス・バディⅡ



高齢者や慢性疾患患者のためのヘルスモニタリング&マネージメント機器。患者向けサービスを提供するHealth Hero Networkの依頼を受けてデザインした製品。旧モデルに改良を

加え、血圧測定器や血糖値モニター等、他の医療機器との接続を可能にしたほか、カラー液晶画面やアラート用のスピーカーを設けた。また、旧モデルに比べスリムになり、プロフェッショ

ナルな印象を与えつつも温かみのある外観となっている。ヘルスケア・バディシステムは、セルフケアの推進を通じてぜんそくや心臓病等による入院患者の減少にも寄与している。

A DESIGN-THINKING APPROACH TO PUBLIC SCHOOL 公立学校におけるデザイン思考アプローチ

デザイン思考に求められる創造力や適応力、共感力、総合力を身につけるカリキュラム。ネットワーク活用型の学習支援を手がけるNPO、Henry Ford Learning Instituteとカリキュ

ラム開発会社のEDCとともに開発を行った。

多数のイノベーターへのインタビューを通じてそのコアとなる特性を抽出した結果に基づき、従来のカリキュラムに沿った学

習内容とデザイン思考とを組み合わせる学びカリキュラムを考案した。

たとえば「パートナーのための学習環境をデザインする」という課題では、生徒同士でインタビューを行い、多様な学習環境を見学し、人間工学について学んだ後にブレインストーミングを行い、数学や科学の知識も交えつつプロトタイプを作成する。デザイン思考を学習に取り入れることで、生徒たちは環境への理解を深めるだけでなく、その環境に働きかけ、主体的に改善していくことを学んでいる。



KEEP THE CHANGE つり銭貯金

バンク・オブ・アメリカによる顧客向けサービス。顧客がデビットカードを使って買い物をした際に、1ドル以下の金額を繰り上げて口座から引き落とし、差額を自動的に預金口座に振り込むというもの。

新規顧客、特に子育て中のベビーブーマー世代女性の獲得に向けたエスノグラフィーからの開発の要望を受け、同行のイノベーションチームとともに全米を回って行動観察を実施した。その結果、ターゲットに限らず多くの人が買い物の際に大まかに計算をしていること、また、



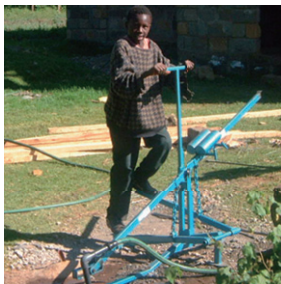
多くの母親が家計の苦しさや意思の弱さを理由になかなか手元のお金を貯金できずにいることが明らかになった。

これを受けて、人びとの行動の癖を問題解決に利用したのが

“KEEP THE CHANGE”である。大まかな計算の利便性と簡単さが、長期的に預金につながるという仕組みだ。同行では、このサービス導入から1年で250万人の新規顧客を獲得した。

MONEYMAKER DEEP LIFT PUMP ドル箱ポンプ

井戸水を汲み上げ、1/2エーカーの農場の灌漑を可能にするポンプ。これにより、アフリカの農家が乾期にも野菜を収穫し、余剰作物を販売して食糧や水、薬や学費に充てることができる。



ケニアを拠点とし、さまざまな新技術の開発・販売を通じて小規模ビジネスの立ち上げを支援するNPO、KickStartとともに開発した。デザイン・生産・利用の各側面におけるさ



まざまな制約に取り組み、人力をを用いること、裸足でも使えること、コストが\$150以下であること、自転車や公共交通機関でも運搬可能なサイズ・重量でありながら頑丈であること、ケニアで一般的に用いられている材料や技術を用いること、利用にあたって特殊な知識や道具を必要とせず、メンテナンスフリーであることなどの難しい課題をすべて解決した。このポンプによって、多くの農家で生活を飛躍的に向上させることが可能となった。