

フリースペース 自己紹介など



02_初めてのインタビュー (解説編)

インタビュー前

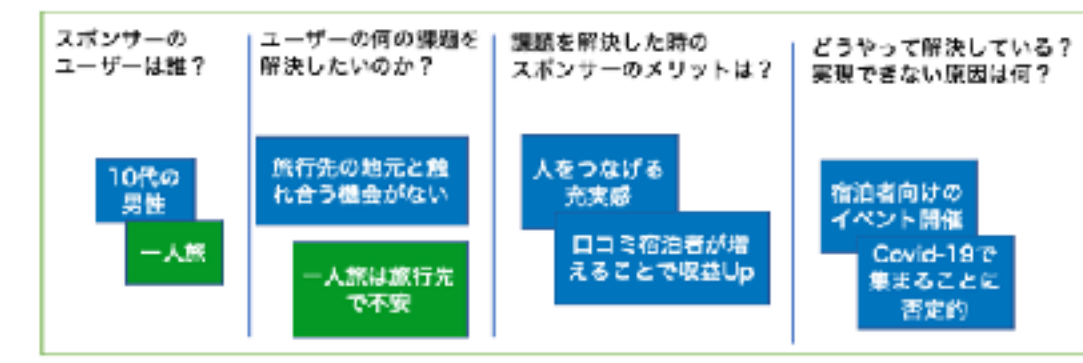
目次

| | | |
|-----|--------------------|---------------|
| 1章 | プロローグ | |
| 2章 | 初めてのインタビュー | 12/7 日安 |
| 3章 | ユーザー像を考えよう | |
| 4章 | ユーザーの心算と体験を理解しよう | 12/8 日安 |
| 5章 | ユーザーの課題と思いを言語化しよう | |
| 6章 | インタビュー質問を考えよう | |
| 7章 | インタビュー結果から仮説を構築しよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 8章 | ユーザーの思い(仮説)を整理しよう | |
| 9章 | 仮説の出口を考えよう | |
| 10章 | 解決策の候補・方法を考えよう | |
| 11章 | 発表ビジュアルの骨子を考えよう | 12/12 日安 |
| 12章 | タスクを分担しよう | |
| 13章 | シナリオを整理しよう | |
| 14章 | 重要な箇所のポイントを確認しよう | 12/16 日安 |
| 15章 | プロトタイプについて意見を聞こう | |
| 16章 | 思いのたけをぶつけよう | |



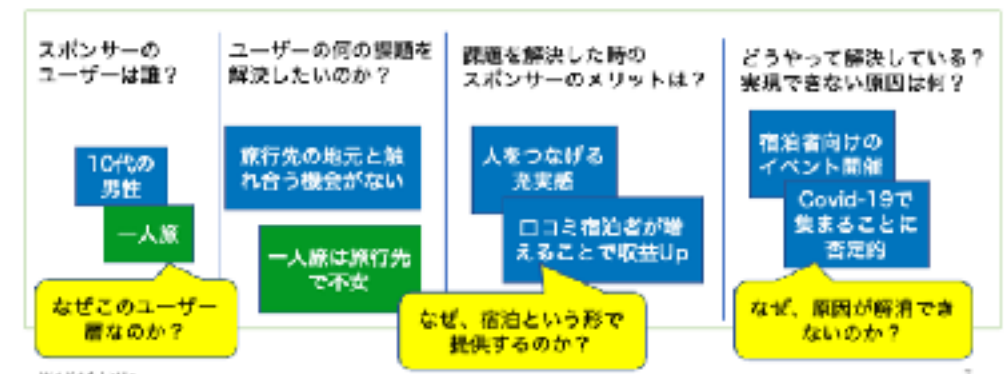
フレームワークを活用する方法

- 枠組みがあると、穴埋めするだけで網羅的に聞くことができる
- メモは、みんなで共有する方が効率的
- チーム全員が、同じ枠組みを作ってメモを残そう!



ポイント: 「なぜ?」のマインドセット

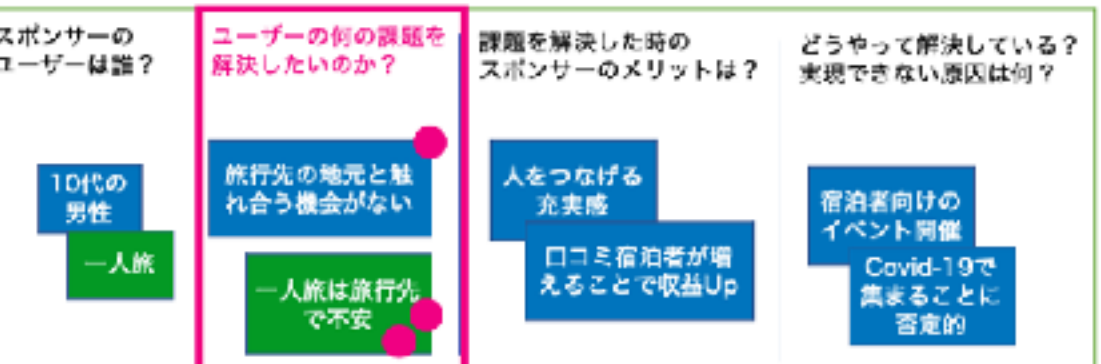
- 「なぜ?」を繰り返すと、最終的に「哲学や好み」の話になる。
- 「好み」にそぐわない提案は、結局、受け入れられない
- 直接「なぜ」と聞くと、尋問になるので、間接的に確認すること



インタビュー後

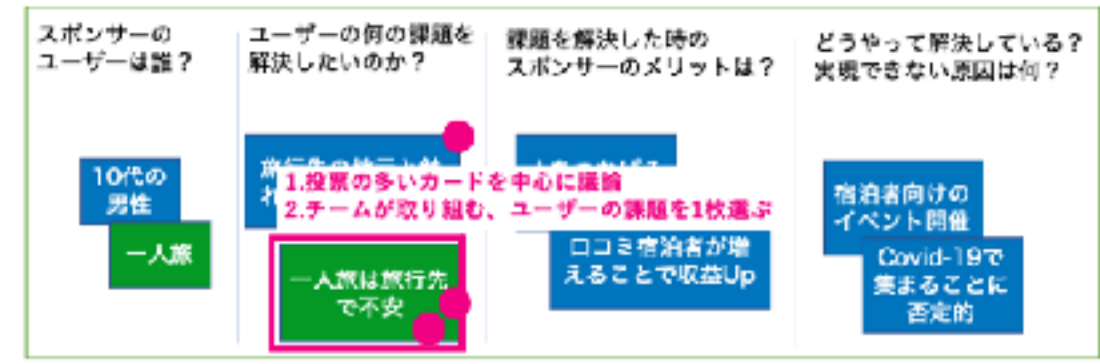
集中すべき議題を見つけるツール: 投票 3分

- チーム全体の意見を可視化する
- 1. 「ユーザーの課題」に対して、1人2票で「投票」を行う。
 - 「投票」は多いものが正しいわけではないが、話題を決める一助になる
 - 「投票」された項目について議論し、最初に決めるべき話題を可視化する



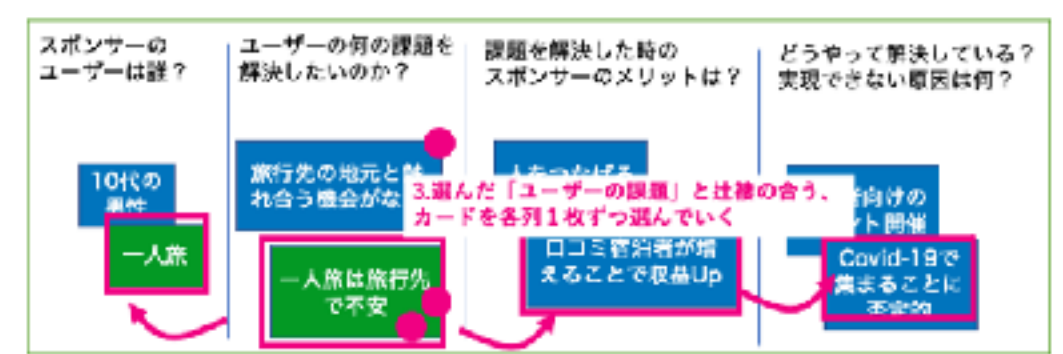
チームで議論する 5分

- チームが扱う話題を各列1つずつ選ぶ。
- 初期の仮説なので、品質よりも、時間内で決めることを重視
- 時間内に終わらなかった場合、別途、議論して合意する



チームで議論する 7分

- チームが扱う話題を各列1つずつ選ぶ。
- 初期の仮説なので、品質よりも、時間内で決めることを重視
- 時間内に終わらなかった場合、別途、議論して合意する



02_初めてのインタビュー（実践編）

コミュニケーションの“あたりまえ”が変わる中、地域活性を支援するには？



ユーザーの課題に投票：3分
ユーザーの課題を1つ選ぶ：5分
他の列を1つ選ぶ：7分

- 1.旅行者同士のコミュニケーションを重視しているゲストハウスをHubにして、旅行者が楽しさを共有する企画を作るには？
- 2.今までリアルな場で旅行者同士を繋げてきたゲストハウスが、新しい繋がりを作るには？

スポンサーの
ユーザーは誰？

インタ
ビュー内容
を記述

ユーザーの何の課題を
解決したいのか？

課題を解決した時の
スポンサーのメリットは？

実現できない
原因は何？



• 架空の人物ではなく、目の前にいるようなユーザーを仮説する

• 基本情報

- 名前：花田 博之
- 年齢：20
- 性別：男
- 居住地域：東京
- 家族構成：父、母、妹
- 性格：控えめ

• ライフスタイル

- 平日の過ごし方：ソシャゲ
- 興味：フットサル
- 高校生時代は、水泳部だった。
- 旅行は比較的、一人で行く派。



Tips: ユーザーインタビューがあまりできないケースの場合、チームメンバーが想像できるライフスタイルのユーザー像をおすすめします



チーム活動の進め方

15分

3つのステップ

- 5分：基本情報を全員で記述する
 - 正解はない。考えこまず、えいやで決める

△ 議論しながら書く

✓ 書いてから議論する

- 5分：ライフスタイルを記述する
 - 項目も内容も、なんでもよい。質より量!
 - 他人の投稿を元に話題をふくらませる

- 5分：振り返り

✓ 議論しながらグルーピングと整理

Tips: 高品質より、短時間で完了することに意識すること



目次



| | | |
|-----|--------------------|---------------|
| 1章 | プロローグ | |
| 2章 | 初めてのインタビュー | |
| 3章 | ユーザー像を導く | 12/7 目次 |
| 4章 | ユーザーの心理と行動を理解しよう | |
| 5章 | ユーザーの嗜好と興味を言語化しよう | 12/8 目次 |
| 6章 | インタビューでユーザー像を導く | |
| 7章 | インタビューでユーザー像を導く | 12/9 現地調査(任意) |
| 8章 | ユーザーの思い (感情) を汲み取る | |
| 9章 | 解決の糸口を探そう | |
| 10章 | 解決の手配 (方法) を提案しよう | |
| 11章 | 発表とフィードバックの受け取り方 | 12/12 目次 |
| 12章 | タスクを完了しよう | |
| 13章 | インタビューを振り返ろう | |
| 14章 | 重要な情報のポイントを確認しよう | |
| 15章 | インタビューを振り返ろう | 12/16 目次 |
| 16章 | 最終的なまとめ | |

基本情報

名前 :

年齢 :

性別 :

居住地域 :

家族構成 :

性格 :

ライフスタイル

平日の過ごし方 :

興味 :

(自由に項目を追加)

目次



| | | |
|-----|-------------------|----------|
| 1章 | はじめの挨拶 | |
| 2章 | プロローグ | |
| 3章 | 初めてのインタビュー | 12/7 目次 |
| 4章 | ユーザー像をまとめる | 12/8 目次 |
| 5章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/9 目次 |
| 6章 | インタビューでユーザー像を掘り出す | 12/9 目次 |
| 7章 | インタビューの準備と実施 | 12/9 目次 |
| 8章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/9 目次 |
| 9章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/9 目次 |
| 10章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/12 目次 |
| 11章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/12 目次 |
| 12章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/12 目次 |
| 13章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/12 目次 |
| 14章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/12 目次 |
| 15章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/16 目次 |
| 16章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/16 目次 |
| 17章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/16 目次 |
| 18章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/16 目次 |
| 19章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/16 目次 |
| 20章 | ユーザーの心理と体験を掘り出す | 12/16 目次 |

WAKASAMI

チーム活動の進め方

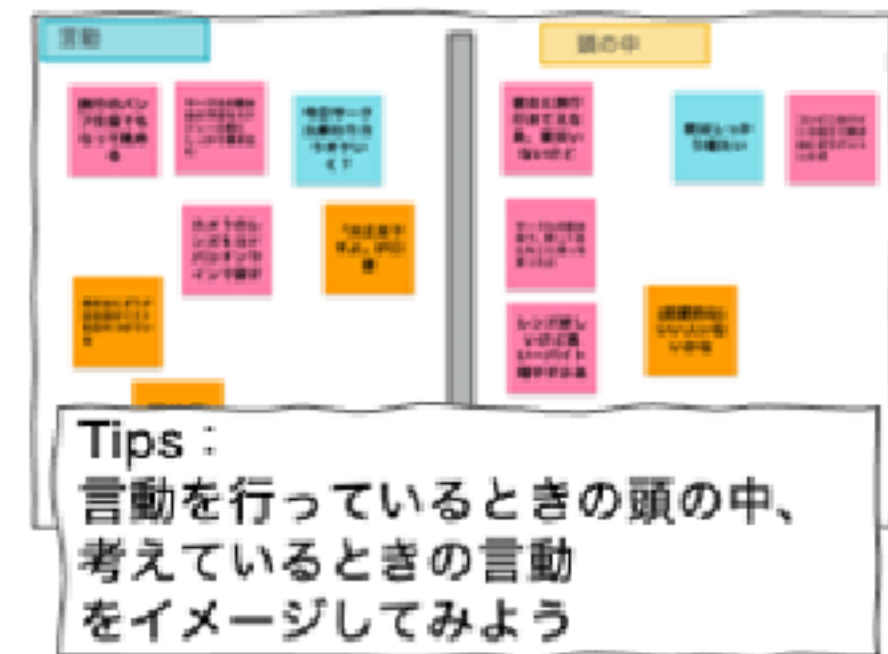
15分

• 2つのステップ

- **5分**：ユーザーの心理と体験を全員で記述する
 - 正解はない。考えこまず、えいやで決める
 - 全員が並列で、好きな項目から埋めていく
 - 書いてから、話しかけることにチャレンジ！

議論しながら書く

書いてから議論する



• 10分：チームで振り返り

- ユーザープロフィールと矛盾があれば、プロフィールを書き直しても良い
- まとめの記述はいらぬ。チームでユーザー像の認識が合えばゴール。

議論しながらグルーピングと整理



言動

頭の中

05_ユーザーの課題と意思 (解説編)

目次

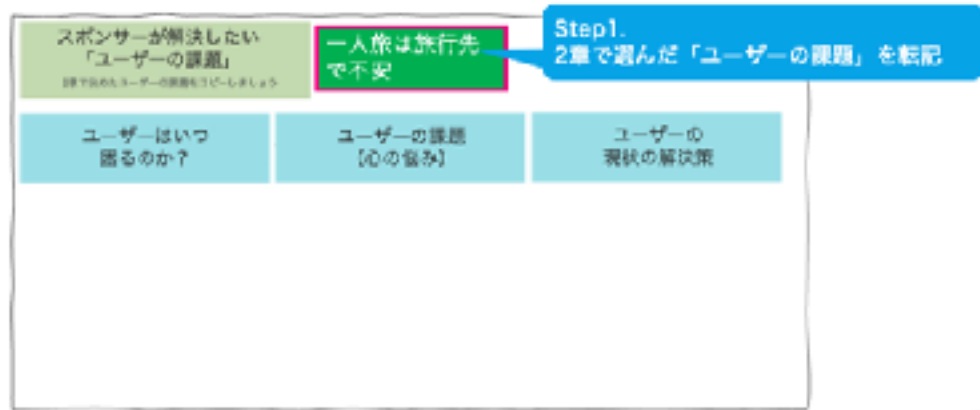
| 章 | 内容 | 日次 |
|-----|----------------------|---------------|
| 1章 | プロローグ | 12/7 日次 |
| 2章 | 初めてのインタビュー | 12/7 日次 |
| 3章 | ユーザー探してみよう | 12/8 日次 |
| 4章 | ユーザーの気持ちと課題を探ってみよう | 12/8 日次 |
| 5章 | ユーザーの課題と意思を探ってみよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 6章 | インタビュー準備をしよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 7章 | インタビュー実施から気づきを得よう | 12/9 現地調査(任意) |
| 8章 | ユーザーの思い (気持ち)を探してみよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 9章 | 解決の糸口をみよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 10章 | 解決案の手帳・カードを作ろう | 12/9 現地調査(任意) |
| 11章 | 各担当の役割を分担しよう | 12/12 日次 |
| 12章 | 共通の課題を抽出しよう | 12/12 日次 |
| 13章 | シナリオを構築しよう | 12/16 日次 |
| 14章 | 重要な価値のポイントを整理しよう | 12/16 日次 |
| 15章 | プロトタイプで課題を表現しよう | 12/16 日次 |
| 16章 | 思いのたけをぶつけてみよう | 12/16 日次 |

WAKASAMI

チーム活動の進め方 (1)

準備

- ユーザーの課題を転記する



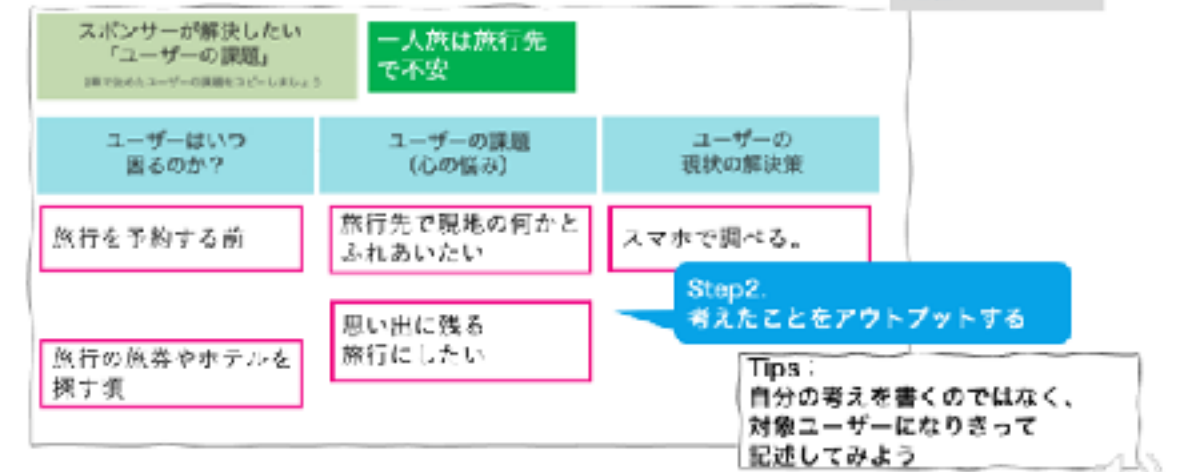
WAKASAMI

チーム活動の進め方 (2)

5分

- 一言も発さず、全員で記述をしてみる

話題の
発散フェーズ



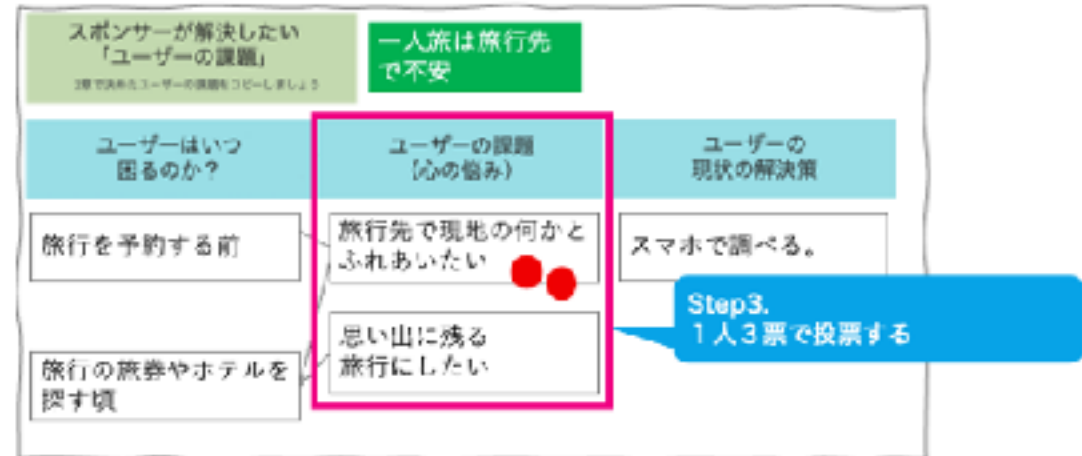
WAKASAMI

チーム活動の進め方 (3)

3分

- 「投票」を利用し、チームの興味事を可視化する
 - 「ユーザーの課題」列のカードに投票する
 - 1人3票で投票を行う

話題の
収束フェーズ



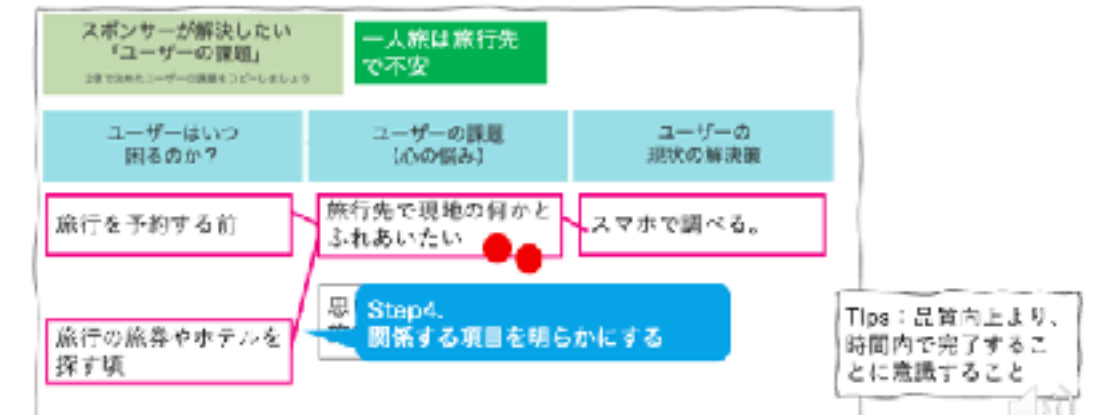
WAKASAMI

チーム活動の進め方 (4)

7分

- 投票数の最も多いものから、議論する。
- 1つの「ユーザーの課題」と関連項目を合意する。

話題の
収束フェーズ



WAKASAMI



スポンサーが解決したい
「ユーザーの課題」

2章で決めたユーザーの課題をコピーしましょう

ユーザーはいつ
困るのか？

ユーザーの課題
(心の悩み)

ユーザーの
現状の解決策

目次

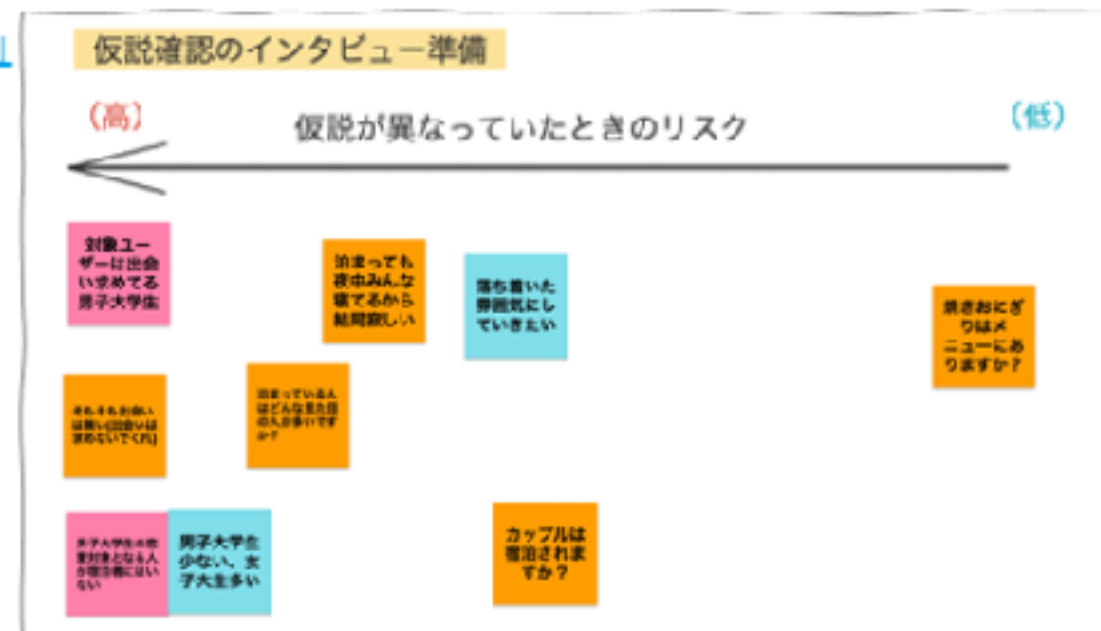
| | | |
|-----|--------------------|---------------|
| 1章 | プロローグ | |
| 2章 | 初めてのインタビュー | |
| 3章 | ユーザー像を考えよう | 12/7 目安 |
| 4章 | ユーザーの心持と体験を理解しよう | |
| 5章 | ユーザーの課題と想いを言語化しよう | 12/8 目安 |
| 6章 | インタビュー質問を考えよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 7章 | インタビュー結果から仮説を見出そう | |
| 8章 | ユーザーの思いと仮説を深く掘り下そう | |
| 9章 | 解決の糸口を考えよう | |
| 10章 | 解決策の三版・方法を考えよう | |
| 11章 | 発想のバリエーションを考えよう | 12/12 目安 |
| 12章 | タスクを分解しよう | |
| 13章 | シナリオを構築しよう | |
| 14章 | 多様な価値観のポイントを確認しよう | |
| 15章 | プロトタイプについて意見を述べよう | 12/16 目安 |
| 未章 | 思いのたけをぶつけよう | |

WAKASAMI

仮説を確認するインタビュー準備

仮説が崩れるリスクを考慮した、インタビュー質問の設計

宿泊体験の例



WAKASAMI

チーム活動の進め方

15分

2つのステップ

- 5分：質問内容を全員で記述する
 - 正解はない。考えこまず、えいやで決める
 - ある程度、配置場所を決める

話題の発散

△ 議論しながら書く

✓ 書いてから議論する



- 10分：カードの設置場所、質問順を大筋合意する

✓ 議論しながらグルーピングと整理

Tips：高品質より、短時間で完了することに意識すること

WAKASAMI

Tips：インタビュー時の心構え

- 回答者との信頼関係と雰囲気の創出を意識すること
- 回答者はプロではない
 - ココロに感じていることを重視すること
 - 「あなた自身がどう考えるか」を意識してもらうこと
- 仮説を直接言わない
 - 直接言うと「ああ、そうですね」と基本的には賛同されてしまう
 - 周辺的话题を振ることであぶり出す
- ユーザーを誘導しない。極力、自分の意見を入れない
 - 質問の内容によって、回答者は学習してしまい、質問者が期待する回答を出そうとしてしまう
- オープンクエスチョン・クローズドクエスチョンを活用する
- 事実と解釈を判別する
 - 事実はすべて合理的に行われている訳ではない
- 「なぜ」と直接、聞かない
 - 「仮説と異なる回答」や「聞くうちに矛盾のある回答」が出た場合、重要な質問ポイントです。しかし、直接「なぜ」と聞きくと、質問された方は尋問されているように感じます。間接的に聞くように意識しましょう。

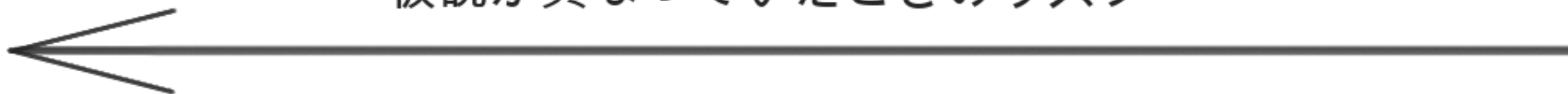
WAKASAMI

仮説確認のインタビュー準備

(高)

仮説が異なっていたときのリスク

(低)



7章は解説編のみです。
過去のフレームを更新しましょう

目次

| | | |
|-----|-------------------|---------------|
| 1章 | プロローグ | |
| 2章 | 初めてのインタビュー | 12/7 目安 |
| 3章 | ユーザー像を考えよう | |
| 4章 | ユーザーの心理と体験を理解しよう | |
| 5章 | ユーザーの課題と思いを言語化しよう | 12/8 目安 |
| 6章 | インタビュー質問を考えよう | |
| 7章 | インタビュー結果から仮説を見直そう | 12/9 現地調査(任意) |
| 8章 | ユーザーの思い(仮説)を明確ろう | |
| 9章 | 解決の糸口を考えよう | |
| 10章 | 解決策の手段・方法を考えよう | |
| 11章 | 発表用ビッチの骨子を考えよう | 12/12 目安 |
| 12章 | タスクを分担しよう | |
| 13章 | シナリオを確認しよう | |
| 14章 | 重要な価値のポイントを強調しよう | 12/16 目安 |
| 15章 | プロトタイプについて意見を聞こう | |
| 本章 | 思いのたけをぶつけよう | |

WAKASAMI

チーム活動の進め方 (1)

10分

仮説と異なるリスクの高い回答結果の影響を確認しましょう

フリーディスカッションとなるため、時間管理が重要です。



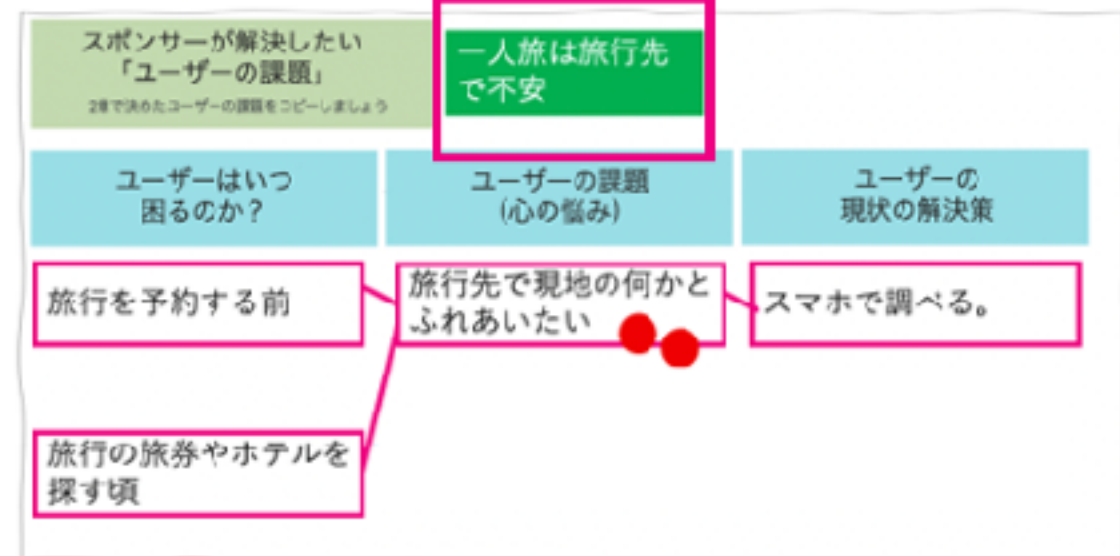
WAKASAMI

チーム活動の進め方 (2)

5分

5章のフレームワークを使い、仮説をチームで再合意しましょう

フレームワークの内容は5章参照



WAKASAMI

目次

| | | |
|-----|-------------------|------------------|
| 1章 | プロローグ | |
| 2章 | 初めてのインタビュ | |
| 3章 | ユーザー像を考えよう | 12/7 目安 |
| 4章 | ユーザーの心理と体験を理解しよう | |
| 5章 | ユーザーの課題と思いを言語化しよう | 12/8 目安 |
| 6章 | インタビュ質問を考えよう | |
| 7章 | インタビュ結果から仮説を見直そう | |
| 8章 | ユーザーの思い(仮説)を深掘しよう | 12/9 現地調査(任意) |
| 9章 | 解決の糸口を考えよう | |
| 10章 | 解決策の手段・方法を考えよう | |
| 11章 | 発表ビッチの骨子を考えよう | 12/12 目安 |
| 12章 | タスクを分担しよう | |
| 13章 | シナリオを確認しよう | |
| 14章 | 重要な価値のポイントを強調しよう | |
| 15章 | プロトタイプについて意見を聞こう | 12/16 目安 |
| 末章 | 思いのたけをぶつけよう | |



チームワークの鍵



3つの「する」で、失敗が許されるチームになるう！

1. 人の発言に反応しない → 必ずほめる発言をする。
2. 失敗を怖れて行動しない → あえて積極的に失敗する。
3. アウトプットを見せない → しょぼいモノこそ見せる。

WAKASAMI

チーム活動の進め方(1)

準備

- ・ユーザーの課題を転記する

チームワークの人数は5名が理想



Step1:議論がはじめる前に、前回の課題をコピーする



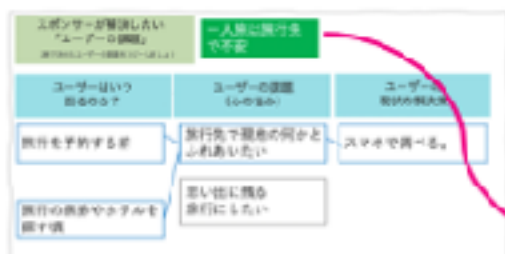
WAKASAMI

チーム活動の進め方(2)

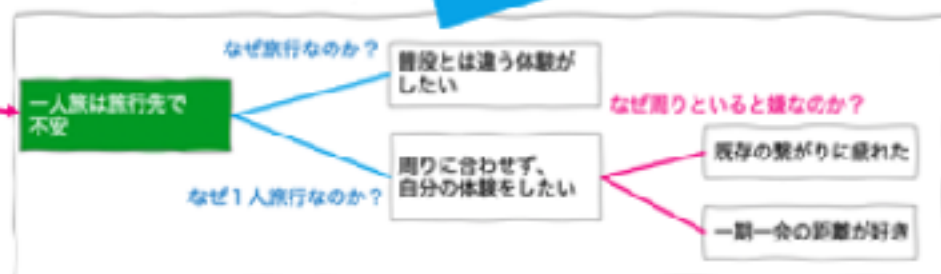
6分

- ・一言も発さず、全員で記述をしてみる
 - ・6分：課題の理由と新たな疑問を全員で記述する
 - ・正解はない。考えこまず、えいやで決める
 - ・他人の記述を元に、「いいね、それなら・・・」という発想で話題をふくらませる

話題の
発散フェーズ



Step2.
考えたことをアウトプットする



WAKASAMI

チーム活動の進め方(3)

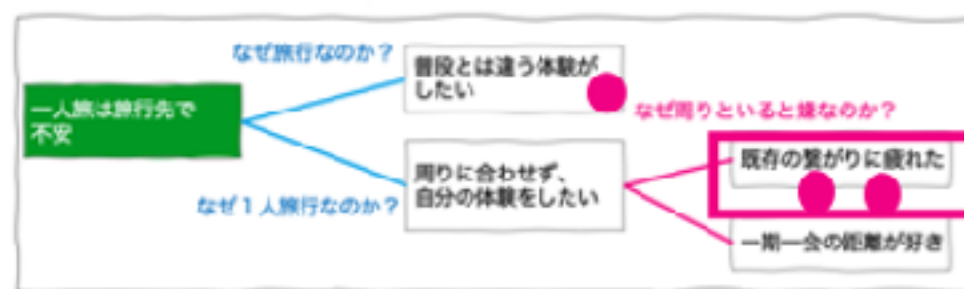
7分

2つのステップ

- ・2分：重要だと思う課題に投票する
 - ・1人2票
- ・5分：最も表の多いものから順にそれを重要な課題か議論する
 - ・最終的に、1つの課題に決める

話題の
収束フェーズ

✓議論しながらグルーピングと整理



Tips：高品質より、時間内で完了することに意識すること

Tips：ワーク後も、Slack上で継続的に議論すること

WAKASAMI

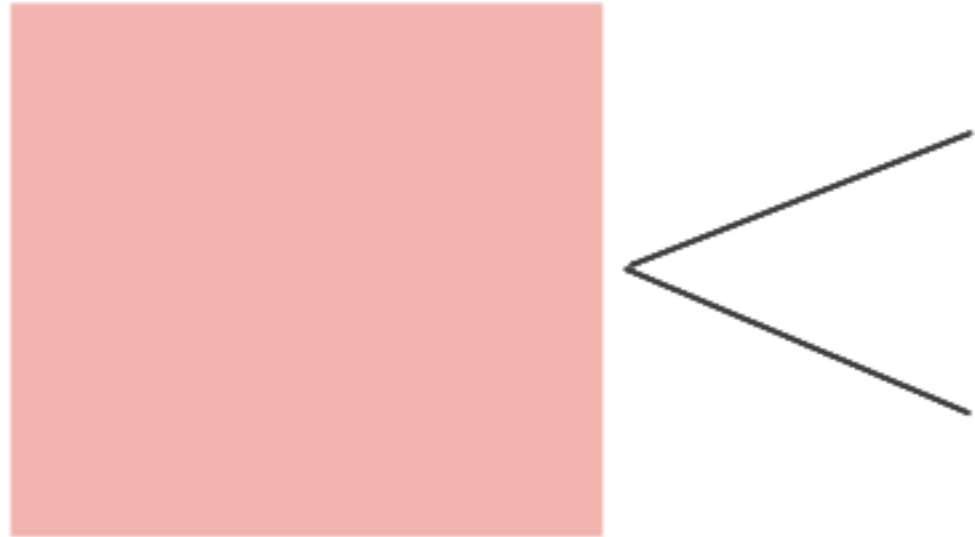
10

08_ユーザーの思いの深堀



発散：制限時間6分
投票：制限時間2分
収束：制限時間5分

05_接触点で決まった課題をコピーしましょう



前編はこれで終わりです。
次からは後編のJam Boardを
使いましょう。

