

デジタルトランスフォーメーションを加速させる デザイン思考の研究 —情報システム部門が推進するデジタルイノベーション— アブストラクト

1. 背景

昨今、各社が新規事業の立ち上げや、既存事業の革新的強化に向けた取り組みに注力している。これらのいわゆるイノベーションへの取り組みが注目されてから数年が経過しているものの、一部の先進企業を除き、多くの企業では成果が出ていないのが実状である。

デザイン思考とは、イノベーションを起こすための手法であるが、デジタルトランスフォーメーションの中核となるべき情報システム部門にはデザイン思考の概念は浸透していない。

2. 目的

本分科会の目的はデジタルトランスフォーメーション実現に向け、情報システム部門がデザイン思考を実践すること得られる効果を明らかにすると共に、デザイン思考の実践にむけ情報システム部門がどう変わっていくべきかの提言を行うことである。

3. デジタルトランスフォーメーションとデザイン思考の定義

(1) デジタルトランスフォーメーション

新技術を用いて、事業・サービス・業務(既存/新規)を創出・改善すること

(2) デザイン思考

システム開発の企画フェーズにおいて共感・問題提起・創造・プロトタイプ・テストのプロセスを継続的にサイクルさせること

4. 仮説と検証方法

本分科会では、情報システム部門がデザイン思考に取り組むことで各フェーズにどんな結果・効果があるか4つの仮説を立てた。検証は2チームでデザイン思考を実践し、各フェーズにおいて効果・結果の評価を行った。

(仮説1) 情報システム部門でもインサイトを得られる(共感・問題定義フェーズ)

情報システム部門でも現場に行き、共感することができれば事業部門と同様に顧客のインサイトに気づくことは可能であると仮説をたてた。

評価方法: インサイト数で判定する。50個の共感・問題定義を出すことを目標に実践する。

(仮説2) 情報システム部門・事業部門の共創がアイデアを生む(創造フェーズ)

デザイン思考においては共創が重視される。共創するメンバーは多様性があると良いとされる。情報システム部門と事業部門は専門性も業務内容も異なるが、これが多様性となり、より良いアイデアを生むことにつながると仮説をたてた。

評価方法: アイデア数で判定する。50個のアイデアを出すことを目標に実践する。

(仮説3) 実現性・実効性の高いプロトタイプングができる(プロトタイプフェーズ)

情報システム部門は開発手法やシステム基盤の専門部隊である。情報システム部門が入ることでプロトタイプフェーズにおいて実現性・実効性の高いプロトタイプが生まれるという仮説をたてた。

評価方法: 作成したプロトタイプをについて実現性・実効性があるかを評価し判定する。

(仮説 4) すばやくサイクルを回すことで目的に近づく(サイクル全体)

共感・問題提起・創造・プロトタイプ・テストの 5 プロセスを回すほどに目的に近づく
と仮説をたてた。

評価方法：プロトタイプの実現性・実効性についてターゲットとなる企業に評価を頂き、
その結果で効果を判定する。

5. 検証結果

(仮説 1) 情報システム部門でもインサイトを得られる(共感・問題定義フェーズ)

検証結果：2 チームともに共感フェーズにおいて 50 以上のインサイト(気づき)を得ることが
できた。

現場に足を運び、エンドユーザーの立場を深く体験をすることによって、共感が生まれ、エンド
ユーザーの感情、考え方、不満などを本心で理解できるようになる。エンドユーザー視点でモノ
を考えることで、これまで発見できなかったニーズやウォンツにたどり着く可能性は大いに高
まる。

(仮説 2) 情報システム部門・事業部門の共創がアイデアを生む(創造フェーズ)

検証結果：2 チームともに創造フェーズにおいて 50 以上の 30 以上のアイデアを出すことが
できた。

デザイン思考の実践においては立場の異なる人々の参加が必要である。IT 関連の課題が企業全体
の課題と重なることも多い現状においては、情報システム部門が積極的に事業部門と関わりを持ち、
コラボレーションおよび共創によるイノベーションの創出が可能となる。

(仮説 3) 実現性・実効性の高いプロトタイピングができる(プロトタイプフェーズ)

検証結果：2 チームともにプロトタイプツールを利用し、モックを作成することができたが、
ツールの習熟について課題が残った。

デザイン思考の実践においては、生み出したアイデアを素早く形にし、ユーザーに評価して
もらうことができた。これはアイデアをシステムへ落とし込む作業に類似しており、
情報システム部門の得意分野である。情報システム部門は実現性が高く、質の高いプロトタイプ
を時間やコストをかけずに作るができる。

(仮説 4) すばやくサイクルを回すことで目的に近づく(サイクル全体)

検証結果：2 チームともにサイクルを回すことで、アイデアの質が上がった。

従来のウォーターフォール的手法からスモールスタート、リーンスタートアップのような小さな
サイクルを高頻度で高速回転し、ブラッシュアップを繰り返すことが肝要である。

アジャイル開発にも通じるどころがあり、情報システム部門にとっては受け入れやすく、
精度が高まる。

以上の結果より、情報システム部門がデザイン思考に取り組むことで各フェーズにプラスの
効果があり、結果としてデジタルトランスフォーメーション加速につながることを示すことが
できたと考える。

6. 総括

本分科会では、デザイン思考の実践に重きをおき活動してきた。活動結果より、デザイン思考の
有効性を示すことができたと考える。しかし、デザイン思考によるイノベーションの創出は従来の
手法とは大きくことなるため、組織として実践するには障壁があるである。デザイン思考が継続的
な活動であることを各社が理解し、実践していくことを強く望む。