

# IT技術者のための イノベーション・デザイン

—課題の調査分析、行動観察—

[https://satoyoshiharu.github.io/innovation\\_design/](https://satoyoshiharu.github.io/innovation_design/)

# イノベーションのデザイン、課題の調査分析： 行動観察法

[動画解説](#)



# 定性調査方法その 1：行動観察法

実際の行動を、課題が発生する現場で、観察する。



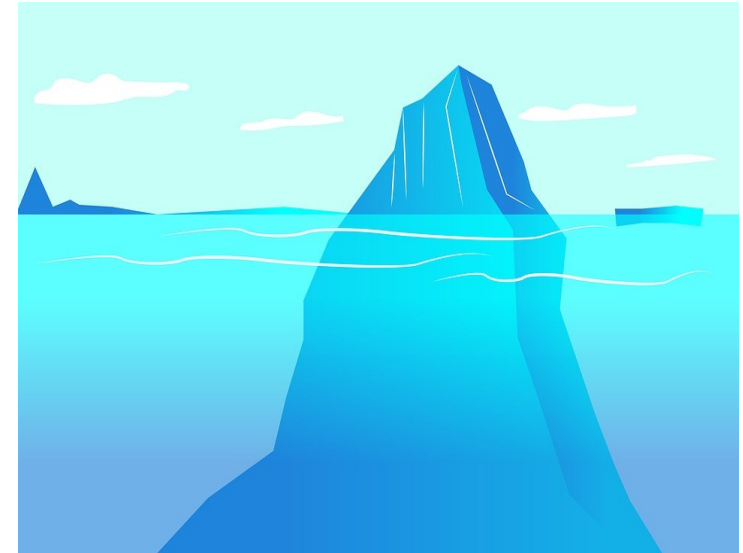
# 質問

なぜ人から話をきくのではなく、人の行動を観察するのでしょうか？



# 定性調査方法その 1 : 行動観察法

**言語化される以前の、  
無意識的な行動に注  
目し、その背景にある  
目的・課題を探りだす。**



質問

なぜ現場を重視するのでしょうか？



# 定性調査方法その 1 : 行動観察法

**言語化される以前  
の無意識的な行  
動はその状況でし  
か起きない**



事件は会議室で起きてるんじゃない！  
現場で起きているんだ！！



# 行動観察の好事例：紀伊国屋書店

[https://liskul.com/wm\\_bouserw-4472](https://liskul.com/wm_bouserw-4472)

## 行動観察による気づき

- 平積の書籍が低い位置にあり、わざわざ身を屈めて見ている
- 新書は背表紙が薄いため、タイトルが読みにくい
- 購入する人は、購入前に試し読みする傾向がある

## 改善策

- 新書が立ち読みできる背丈サイズのスタンドテーブルを置く

## 効果

- 売上に占める新書の占有率が、3.9%から4.2%に上昇
- 書籍によっては売上が2.5倍に





# 現場観察の代替手段

## 証拠集め

- 問題状況を示す写真や動画を収集し観察する。

## つぶやき法

- ソフトなどターゲットとなる商品を実際に使ってもらって、不安やつまずきなど、心に浮かんだことをつぶやいてもらい、記録する。



# 行動観察の先輩の成功事例

- コンビニのお客が、通路を窮屈そうにすれ違っている。-> 買い物にはゆったり空間が必要なのに、都会の狭い店舗は居心地が悪い。
- 学園の先生の行動やししゃべりを観察して。-> 先生間、先生・学生間の情報共有に問題がある。
- スーパーに家族と行って、レジ待ち行列に並んだ。家族がいらいらしていた。-> 当たり前と思っていたが、店舗のレジシステムには欠陥があるのでは。
- 道を歩く人はマスクを外して顎にひっかけている人がいる。-> マスクの通気性が課題。
- 車を運転しているとき、イヤホーンをして自転車をこいでいる人がこちらが近づいたことに気づかず、ヒヤツとしたことがある。-> 環境音を遮断するイヤホーンは危ない。
- 家族の行動を見ていて、宅配がいつ来るかわからないから自宅待機をしたり、スーパーに出かけたのに品切れで無駄足だったりする。-> 日常用品の調達に無駄な動線がある。