

IT技術者のための イノベーション・デザイン

一課題の調査分析編その2一

https://satoyoshiharu.github.io/innovation_design/

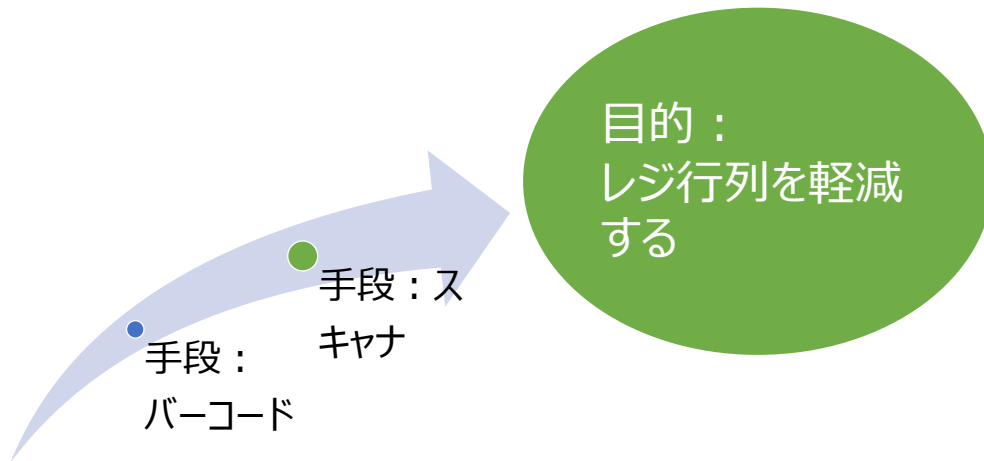
1

振り返り

2

まずこれまで見てきたことを振り返ります。

目的(WHAT) ≠ 実現手段(HOW)

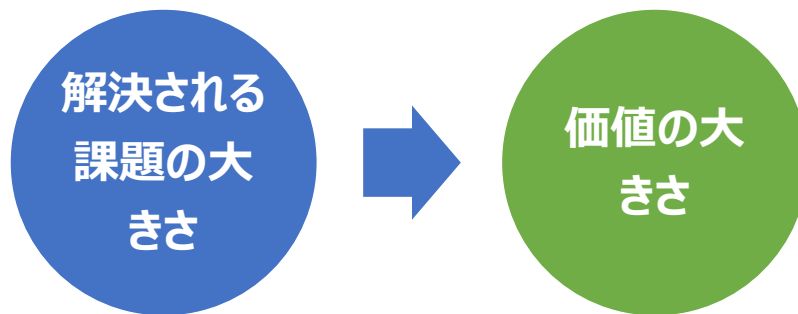


3



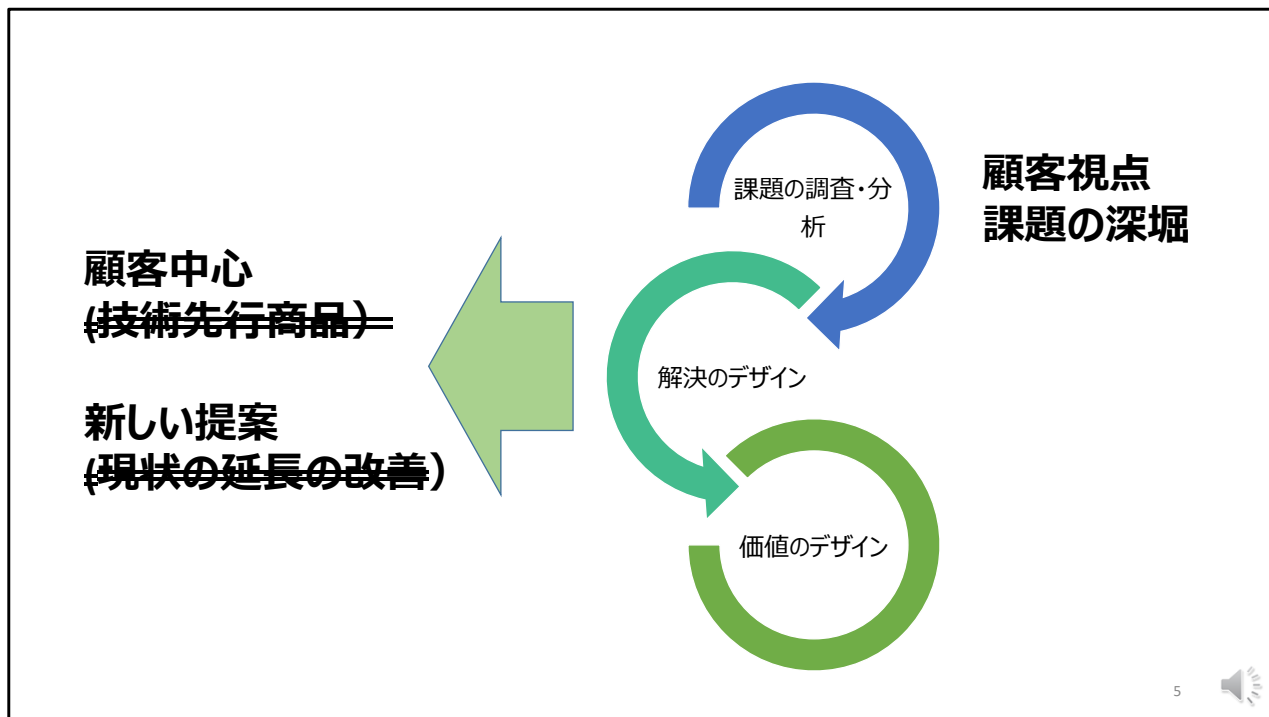
振り返りとして、手段と目的は違うということを思い出してください。バーコードという技術は手段、スキャナーという技術は手段です。そして、レジ行列を軽減することが目的です。我々は、いま、顧客の課題の調査分析をしています。その対象である課題というのは、目的の部分です。誰が何に困ってどうしたかったか？ 小売り業界という顧客が、レジの非効率に困り、レジ行列を軽減したかった。そういうような課題の定義を、自分たちでやろうとしています。

価値の大きさは、顧客のどんな課題を解決するか（WHAT）で決まる。



4

イノベーションは、＝技術革新ではありません。技術というHOWは、手段であって、お客様はそこには関心がありません。
その価値は、HOWではなく、どういう課題を解決するかというWHATで決まります。



3つのフェーズ、課題の調査分析、解決のデザイン、価値のデザインを、やることを明確に分けて、この順番でやることで、顧客視点を一貫して維持し、新しい提案を生み出すことができます。課題の調査・分析フェーズで、100%顧客目線を持つことでその一貫してそれを維持し、技術先行商品の罠を避けます。また、最初に課題を深堀することで、現状の延長の改善に陥らずに新しい提案となるようにします。

顧客の言うこと != 顧客の本当の目的・課題

ヘンリー・フォード曰く、「顧客に欲しいものを聞いたら、『もっと速い馬が欲しい』と答えるだろう。」

スチーブ・ジョブズ曰く、「人は欲しいものがわからない。これだろう？と言われて初めてそれが欲しいとわかる。」「人が本当に欲しいものを見つけるのが、あなたの仕事だ」

6

新しい解決策を提案するとき、人々から話を聞いてはだめです。人々が言語化できるのは、すでにある解決策の延長にあることだけだからです。人々が言語化できないことを発見しなければなりません。人々が本当に欲しいものを見つけるのは、リーダーの仕事です。

定性的調査

- 発見
- 問いを明確にする



定量的調査

- 証明
- どのくらい？

7



調査は、定性から定量へ進めます。まずは、課題を発見し明確にしたうえで、どのくらいという問います。問いが明確になっておらず、あいまいな段階で、どのくらいかを調べても、導かれる結論はボケたものになります。

定性調査方法その1：行動観察法

課題が発生する現場で、実際の行動を、観察することで、無意識的な行動の背景にある（言語化されていない）目的・課題を探りだす。



8

定性調査方法の一つに行動観察法があります。
この手法は、実際の行動を、課題が発生する現場で、観察することで、
無意識的な行動の背景にある（言語化されていない）目的・課題を探りだすものです。

今日のゴール

- 定性調査手法の二つ目、半構造化インタビューを学びます。

IT技術者のためのイノベーション・デザイン

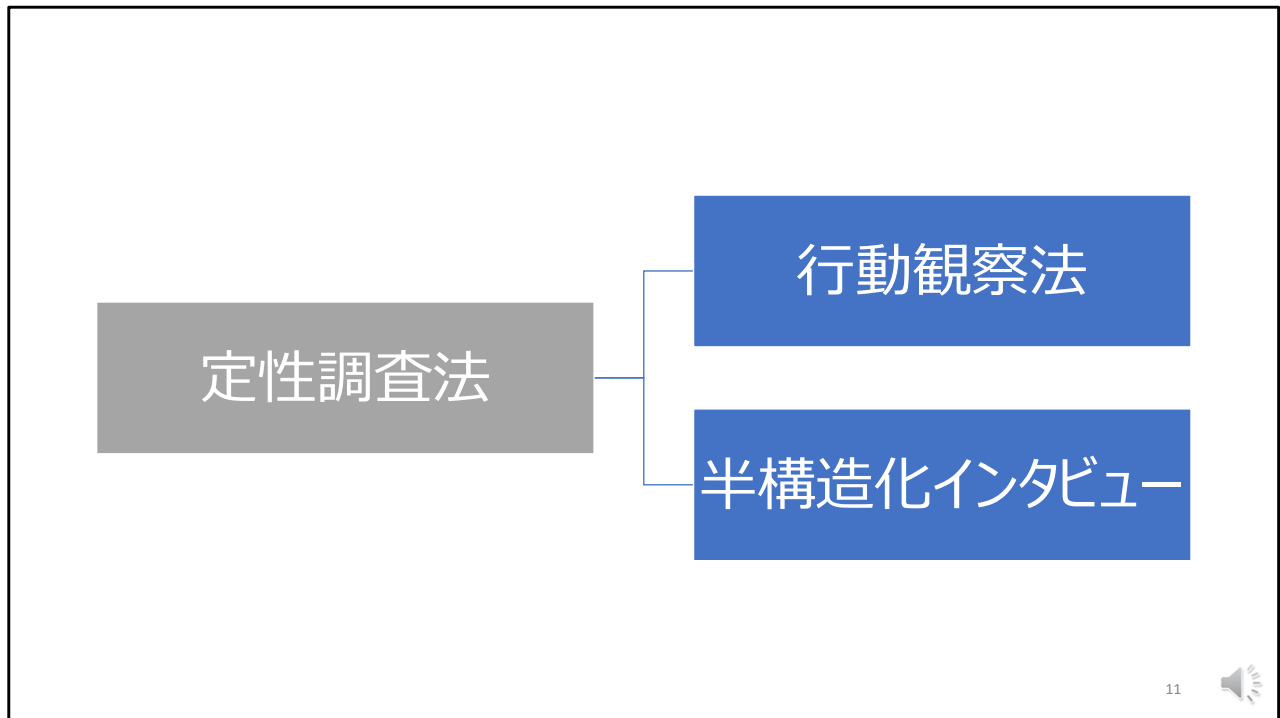
定性分析その2 半構造化インタビュー

[解説動画](#)

10



明らかにしたいことがまだ不明瞭な場合、定性分析をやることを学びました。
手法として、深層心理をさぐるための行動観察を学びました。
次に、第2の手法である、半構造化インタビューをご紹介します。



前に、行動観察法をご消化しました。二つ目はインタビューです。

定性調査方法 2：半構造化インタビュー

事前に最低聞きたいことを準備しておくが、対話の中で、流れに即して進行させる。



12



ユーザは何が欲しいのか言えないという話をしてきました。そこで、ユーザの潜在意識を探るには、行動分析がいいという話をしてきました。ここで、逆に話を聞くという手法を紹介するとは、いったいどういうことでしょうか？ユーザは、何が欲しいか言語化でないことが多い。そこで、この手法は、対話を通してユーザの潜在意識にあることを引き出します。

半構造化インタビューは、通常のインタビューと比べて、最低限聞きたい質問を2, 3準備するだけで、ほかは流れに即して対話を進めます。その意味で、半構造化と呼ばれます。

質問

なぜ聞きたいことをあらかじめ全部
準備しておかないのでしょうか？



定性調査方法 2 : 半構造化インタビュー

対話の中で、表面に出た言葉をきっかけにして流れに即して対話を進めることで、本音や深層心理を探り出す。

14



質問をすべて準備しておかない理由は、対話の中で、表面に出た言葉をきっかけにして

流れに即してアドリブで対話を深めたいからです。言葉になった表面的なことではなく、その背後にある本音や深層心理を、対話を通して深堀し、引き出します。

行動観察と半構造化インタビューの違い

半構造化インタビュー

- 言葉を介して、本音を探る。
- ささまざまな場面・状況で利用できる。

行動観察

- 言葉（表層意識）を迂回して、潜在的な課題を発見する。

15

行動観察は、表層意識を迂回して行動から攻めるので、深層心理と潜在的な課題・欲望を掘り出すのに、最適。

一方、半構造化インタビューは、言葉を介して様々な状況設定ができるため、課題の掘り出しに限らず、本音や潜在意識の探りができる。そして、解決策や価値をデザインした後の反応を探るなど、さまざまな場面で利用できる。

インタビューするときの気持ちは、師匠（語り手）と弟子（聞き手）になる



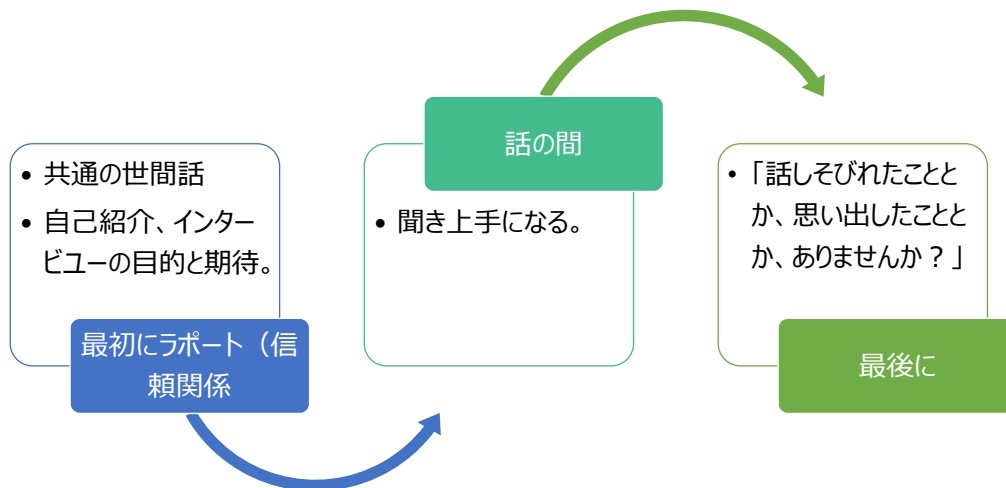
- 相手の話しやすい環境を選ぶ
- 分からないことは聞く
- 紙とペンを用意しておく
- 相手のペースに合わせる
- たまには沈黙し、語りを引き出す
- **でも、しかし、は禁句**

16



半構造化インタビューに限らず、インタビューの基本は、師匠弟子モデルと呼ばれる心構えです。語り手は師匠で、聞きだし役の自分は、その師匠の弟子で、いい聞き手になるという態度です。弟子ならば、でも、しかし、という言葉は、禁句です。あくまで、師匠の語りから、問題領域の本質を教えていただくのが、インタビューです。

配慮 1 : 語り手の不安を取り除く

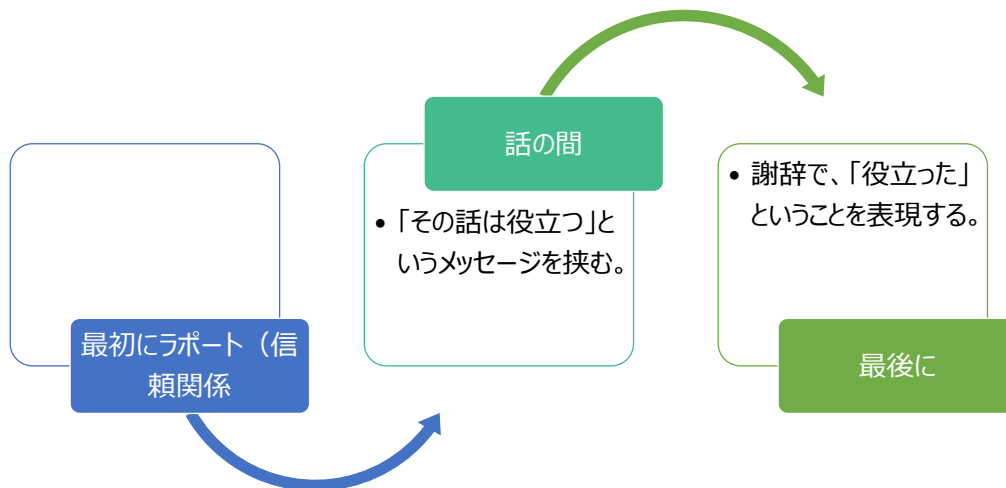


17



いいインタビューにするために、配慮することがあります。語り手の不安を取り除くことに配慮します。インタビューの最初は、共通の世間話で相手との壁を取り除きます。冒頭で、自己紹介やインタビューの目的を伝えることも必須です。話の間は、聞き上手に徹します。そして、最後に、言いそびれたことがないか、あまりなく話を聞いたことを確認します。

配慮 2 : 語り手に話してよかったんだと感じてもらおう



18



いいインタビューにするための配慮点の二つ目は、語り手に話してよかったんだ、役に立ったんだと、思ってもらうように配慮することです。話の間、その話は役立ちますというメッセージを繰り返します。最後には、ありがとうございます、で締めます。

聞き上手

19



話の間は、聞き上手に徹します。それでは、聞き上手とは、どういうことでしょうか？

ただ聞くだけでなく、見て、心を感じる



20



聴くの漢字は、耳、目、心を含みます。聞くことは、耳で聞く、目でボディランゲージや表情を見る、そして心の中を感じることを含みます。聞き上手であれば、相手がもっともっと語りたいという気持ちを引き起こします。

聞き上手の基本



21



聞き上手の基本は、相手に集中することです。あいづちをうつ、相手の目を見る、ことで、相手に集中しているということを表現できます。

聞き上手の反応



22



聞き上手は、話の中で、相手のメッセージを、繰り返し、要約し、確認する、ということを行うことで、相手の表現を確実に理解し、相手に聞かれているという安心感を与えます。聞き手が、繰り返し、要約し、確認する、することが、キャッチボールの潤滑油になります。

質問の種類

自由で広がり
のある答えを
促す

開放型

- 何、いつ、どのように、どこで、だれが、どれが、なぜ

閉鎖型

- 動詞から始める：あなたは...ですか？ あなたは...しますか？ あなたは...しましたか？

誘導型

- 閉鎖型の質問が後に続く：あなたは、...なのですね？ そうですよ？

制限型

- 選択を与える：AかBのうち、どちらを好みますか？

23



対話の中では、質問の仕方にも注意しなければなりません。質問には、開放型、閉鎖型、誘導型、制限型という4つのタイプがあります。この中で、インタビュー時に使うべきは、開放型です。誘導型は、相手から未知のことを引き出すことができません。閉鎖型、制限型は、わずかの情報しか引き出せず、すぐに対話が途切れてしまいます。開放型質問は、何が、いつ、どのように、どこで、だれが、どれが、なぜ、と聞くことで、自由で広がりのある解答を引き出せます。

深堀のテク 1 : 一つの質問で一つのことを聞く。

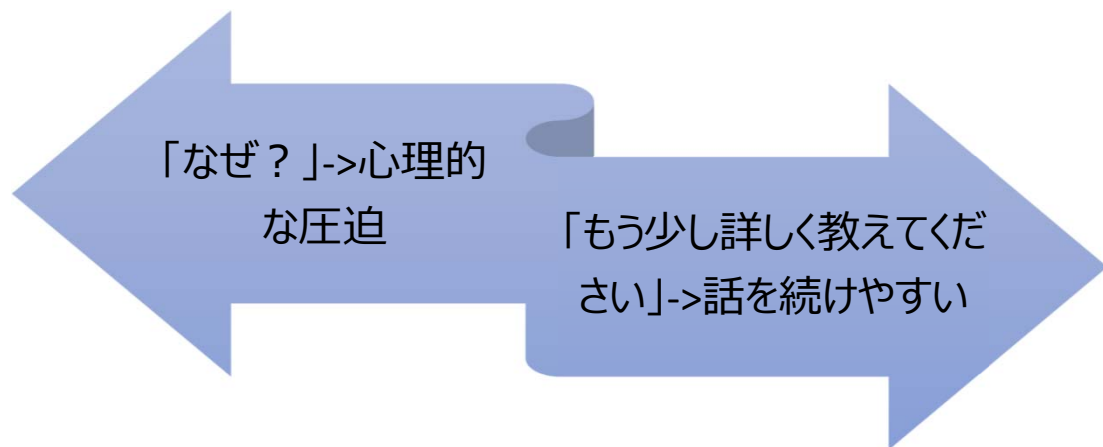


24



次に流れの中で、掘り下げていくテクニックを紹介します。対話で相手の本音や深層心理を探るには、一つの質問で一つのことを聞き、相手が集中しかつりリラックスして話せるようにします。

深掘テク2 : 「なぜ」を使わない。



25



また、「なぜ？」という質問は、相手の心理的な圧迫感を与える可能性があるので、控えます。なぜの代わりに、「もう少し詳しく教えてください、などと聞きます。

深掘テク 3：観点を広げてもらう。



26



また、相手のしゃべったことに関し、相手の観点を広げてもらうための質問をします。例えば、時間軸をずらした質問をします。過去に戻って「きっかけは？」と聞いたり、未来に行って「その結果どうなりました？」と聞いたりします。また、現実から離れるため、「どうしたかったのですか？」とか「逆だったらどう思いますか？」と聞きます。また、相手が立場を変えたらどう思うか、などと聞きます。

深掘テク4：抽象的な言葉は、より具体的に言い直してもらう。

形容言葉：「よい」、「よくない」、「わかりやすい」、「わかりにくい」、「やりやすい」、「やりにくい」、「簡単だ」、「難しい」、「効率的」、「速い」、...



なにが？ どこが？ 何と比べて？ どのように？
どういう点で？ 何分くらい？ 何割くらい？

程度の副詞：「すごく」「ちょっと」「しばしば」「よく」



何と比べて？ どのくらいか例えていえば...。

27



相手が、「いい」とか抽象的な言い方をした場合、「なにが？ どこが？ 何と比べて？ どのように？ どういう点で？」などと具体的に言い直してもらいます。形容詞、形容動詞と、程度の副詞「すごく」などが、要注意です。そういう言葉が出てきたら、反応して、具体的に言い直してもらいます。

深堀テク5：言い淀み、ためらいは、深堀のチャンス。

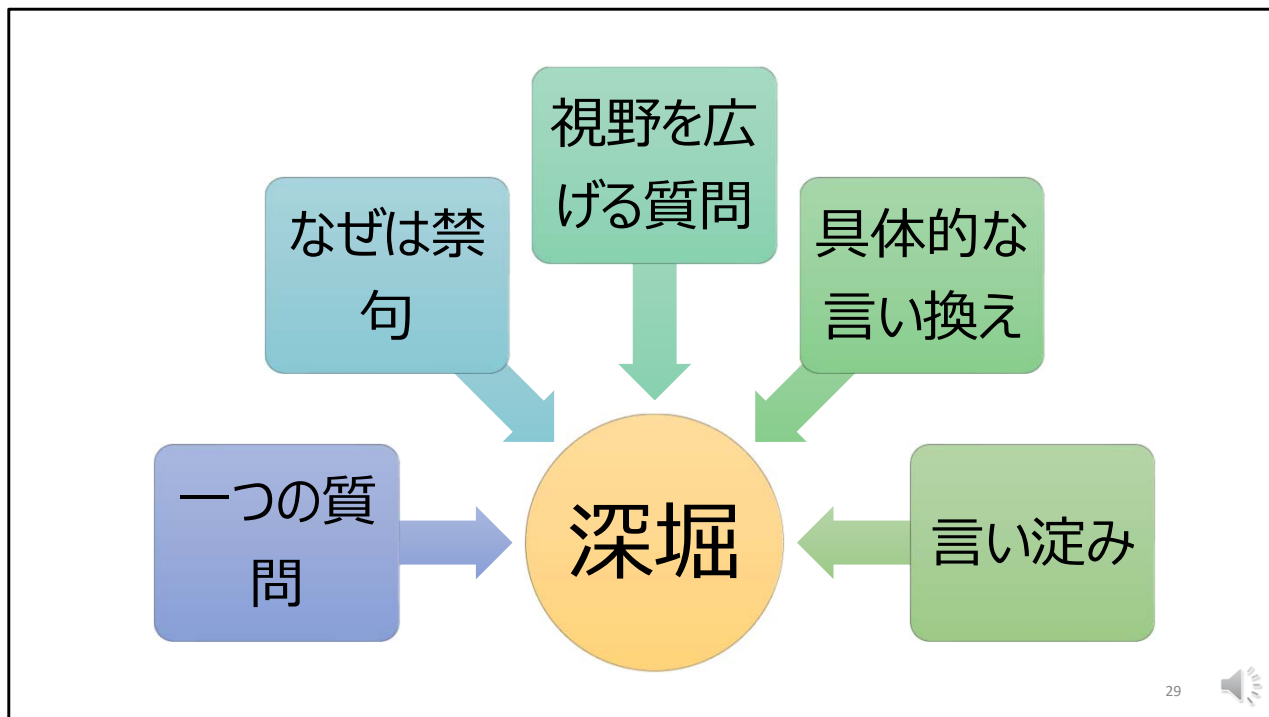


なんでもおっしゃってください、と促す。

28

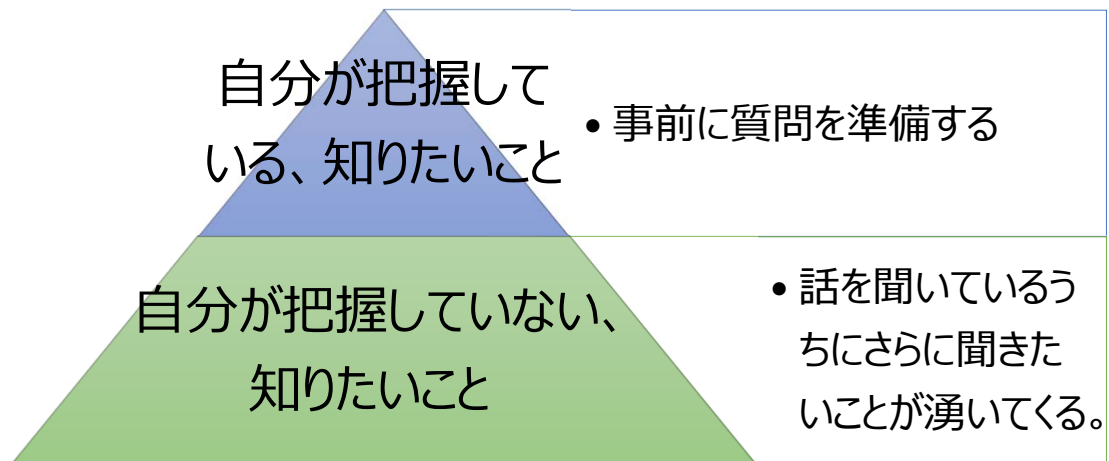


最後に、言い淀み、ためらいは、本音を語りかねているサインですので、深堀のチャンスです。語るように促します。



以上のようなテクを使い、本音や深層心理を対話の中で探ります。

流れの中で、それが知りたかったんだ、となれば
大成功



30



自分が把握している知りたいことがあります。これは最低限準備していた質問に関する回答です。そして、自分が把握していないが、実は知りたかったことがあります。半構造化インタビューは、自分が把握していなかったが知りたかったことを見つけられたら、大成功です。

この半構造化インタビューのテクニックは、上司との面談、発注顧客との打ち合わせ、ユーザの調査、異性の気持ちを確かめたいとき、など、いろんなところで使えます。

おまけ：定性分析法 3

- 湯沸かしポットでググる。

湯沸かしポットに関連する検索キーワード

| | |
|-------------|--------------|
| 湯沸かしポット 電気代 | 湯沸かしポット タイガー |
| 湯沸かしポット 小型 | 湯沸かしポット 掃除 |
| 湯沸かしポット 象印 | 湯沸かしポット 臭い |
| 湯沸かしポット 英語 | 湯沸かしポット 使い方 |
| 湯沸かしポット 安い | 湯沸かしポット 故障 |

- 検索キーワード統計から、電気代の節約、持ち運びやすさ、清潔に保つこと、臭い、などに問題があるという仮説を得る。

31

おまけで、課題を見つける簡易な方法を紹介します。グーグルサーチは、検索時に、よく行われる検索のキーワード予測をしてくれます。また、ページの末尾に、関連キーワードリストを出してくれます。これらは、たくさんの人々が関心を持っている事柄です。意識に上ったことが表れているので、それを眺めると、人々のニーズや要望が見えてきます。例えば、湯沸かしポットでググると、電気代節約とか持ちやすさとか衛生的であることなどが課題だという仮説がすぐに得られます。

調査分析理解度確認クイズ 3

- 以下、正しいか誤りが答えなさい。
 - インタビューは、相手が師匠であり、インタビューする人はその弟子で、教えていただくという気持ちで、ふるまう。
 - インタビューは、相手の言葉だけでなく、表情や身振りにも注意する。
 - 聞き上手は、相手の目をみて、相手の言葉に、うなずき、繰り返し、要約し、確認する。
 - インタビューでは、開放型質問を使わない。
 - インタビューでは、なぜなぜと問い返す。
 - インタビューでは、曖昧で抽象的な表現は、具体的に言い直してもらう。

調査分析演習 2：半構造化インタビュー

- チーム内で、聞き手役、語り手役をラウンドさせて、全員が聞き手を経験するまで以下を行います。リーダーは、進行のしきりと、タイムキーパーになってください。
 - 以下、それぞれ、インタビュー 5 分、フィードバック 3 分ほどを目安に。
 - チームから 2 名選びます。聞き手と語り手を決めます。
 - 以下のいずれかの設定から選んでください。
 - 相手が行動観察で発見した課題を挙げてもらい、そう思った理由（欲求）や背景を探る（関連課題や、より奥の課題が引き出せたら成功）。
 - 相手が好きな異性タレントとその理由を探る。
 - 相手が一番好きな食べ物とその理由を探る。
 - 聞き手は、上記設定で、インタビューしますが、以下の二つのルールを守ってください。
 - **開放型質問だけを使う。**
 - **ただし、「誰ですか？」「何ですか？」という直球質問をのぞく。また「なぜ？」を使わない。**
 - 相手から対象とその理由を聞き出せたらインタビュー練習は終わり、二人以外の人が聞き方がうまかったかどうかをフィードバックします。
 - 別の二人にローテーションしてください。
- 完了したら、ブレイクアウトルームから戻ってください。

まとめレポート

- 以下を文章にして提出してください。
 - 自分の思ったことや意見（インタビュー難しかった点など）

半構造化インタビューのサンプル

導入

- 聞き手：今日は暑いですね。
- 話し手：そうですね。
- 世間話...
- 聞き手：私は、...の...という者です。本日は、お時間をいただくことが出来まして、どうもありがとうございます。私共は、...といったことに関して調査をしております、それに関して詳しくお聞きしたいと思います。
- 話し手：わかりました。
- 聞き手：思ったことは何でもお話しいただけると嬉しいです。

本題

- 聞き手：では、...といったときに、何か困ったことはありませんか？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：なるほど。ほかに困ったことはありませんか？
- 話し手：これ...
- 聞き手：これは、...ということですか？
- 話し手：はい、...
- 聞き手：すると、あれとこれですね？ どちらがより重大ですか？
- 話し手：それ...
- 聞き手：そう思う理由をもう少し詳しく教えてください。
- 話し手：あれ...

本題

- 聞き手：そういう問題で、その後に困ったことが起きましたか？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：その問題が重大だと思ったきっかけ等ありますか？
- 話し手：これ...
- 聞き手：それはほかの人にとっても重大な問題なのでしょうか？
- 話し手：それ...
- 聞き手：これこれの人たちにとって重大な問題なのですね？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：なるほど、わかりました。

本題

- 聞き手：その問題が起きたとき、現在はどう対処されていらっしゃるのですか？
- 話し手：あれ...
- 聞き手：その対処策のいいところと悪いところは何ですか？
- 話し手：これ...
- 聞き手：その対処策の結果、そのあと不具合が起きますか？
- 話し手：それ...
- 聞き手：現在のその対処策は、...が致命的ということですね？
- 話し手：あれ...

結び

- 聞き手：なるほど、問題の状況が大変よくわかりました。どうもありがとうございます。
- 話し手：お役に立ちましたか？
- 聞き手：はい。大変役に立ちました。最後に、話し忘れたことや、いま思いついたことなどあれば、お話しください。
- 話し手：あれ...
- 聞き手：本日は、どうもありがとうございました。ちなみに、我々は今後解決策の検討を行います。今後、もしよろしければ、またご意見をうかがう機会を設けさせてもらってもよろしいでしょうか？
- 話し手：はい。
- 聞き手：どうもありがとうございます。では、お気を付けてお帰りください。本日はここで失礼させていただきます。