

IT技術者のための
イノベーション・デザイン

—導入編、自己主張—

<https://yo-sato.com/>

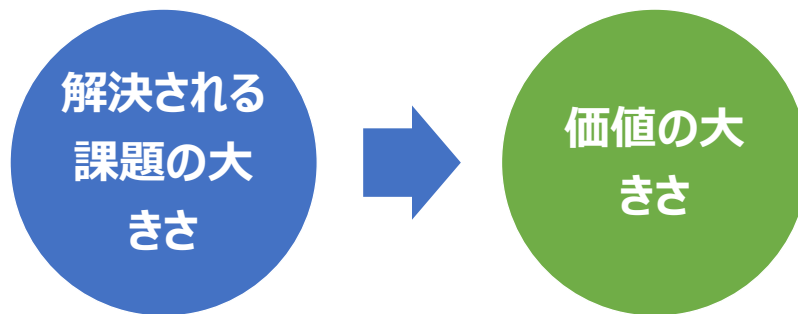
1

振り返り

2

まずこれまで見てきたことを振り返ります。

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。

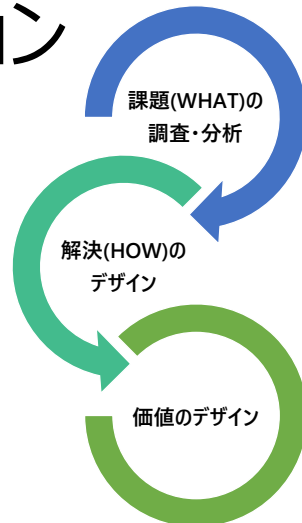


3

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。

- 顧客中心
- イノベーション

- 理想的なユーザ体験
- 深掘した課題の解決



- 100%顧客視点
- 未知・潜在的な課題へ深堀

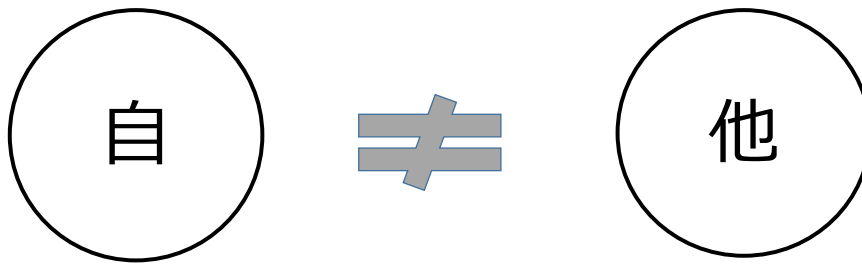
- 顧客フィードバック駆動
- 新しい価値

4



授業では、課題の調査分析、解決のデザイン、価値のデザインという3つのフェーズをたどります。徹頭徹尾、顧客目線を持つため、かつ新しい価値を生み出すためです。それぞれのフェーズは本来は試行錯誤のスパイラルですし、あとのフェーズから前のフェーズに戻ることもしばしばあります。しかし、授業なので一通りこの3つのフェーズをなぞっていきます。それぞれのフェーズの意味、なぜこの順序なのかは、各フェーズの冒頭で説明します。

私は私、あなたはあなた



参考：[自信をつける](#)

5

チームの中で自己主張するには、チームに合わせればいいというのではなく、実は、逆に、人は違う、「私は私、あなたはあなた」という考え方が必要です。これは、自分にうそをつかずに、自分があるがままに受け入れるということでもあります。

自己主張は相互尊重



6

自分を受け入れて認めたら、他人も同様に認めて尊重することができるようになります。

Assertion : 相手も自分も尊重する

ジャイアン：相手の意見を無碍に拒絶したり、押し付けたりする

のび太：自分だけ我慢する



しずかちゃん：相手の意見を尊重しつつ、自分の意見も尊重する

参考：[アサーション](#)

7

Assertionという言葉があります。相手の意見を無碍に拒絶したり、押し付けたりする「ジャイアン」でなく、自分だけ我慢する「のび太」でもなく、相手の意見を尊重しつつ、自分の意見も尊重する、しずかちゃん的な態度のことをAssertionといいます。

導入編：自己主張のゴール

- この授業は、ある程度の知識を得た後、チーム作業で演習をやっていきます。
- チームは、互いに尊重し、かつ自分を出しあうことで、初めて個人を超えたアウトプットが生まれます。相手を認めつつ、自分も認めて、自己主張する練習をします。

自己主張

課題 1 : 自己診断

- <https://www.assertive.org/communication/type/> で、自己診断してみよう。
- 結果のタイプを、提出してください。

課題 2 言いにくい状況でハッピーエンド

- チームごとに、ブレイクアウトルームに分かれ、以下をやってください。
- リーダーは、進行役・時間管理をやってください。
- 以下のスライドにいくつか状況が書いてあります。各自、読み通してください。**言いにくい状況で、自分の主張を通しつつ、相手もハッピーにする対応を考える練習です。**
- 20分
 - メンバーで、それぞれ異なる状況を選んでください。自分が選んだ状況で、自分ならどう言うか戦略を立ててください。5分。難度高いので、参考になる戦術を併記しています。
 - チーム内で、順次、以下をやってください。20分。
 - 自分が選んだ状況で、相手役を一人依頼する。相手役が発言し、対話を開始する。
 - ほかの人は、やり取りを観察し、フィードバックを準備します。やり取りがすんだら、ほかの人が、どこがよかったか、まずかったのか、をフィードバックします。
 - なかなか難しい課題なので、どこおったら（あるペアの対話がうまく回らず失敗になったわかったり、お互いだんまりになった場合は）、次の順番へパスしてください。ただそのとき、なぜ失敗したかをメモっておいてください。3分×メンバー数
 - 「こうすればうまくいく」「こうしたらうまくいかなかった」という気づきをチームとして箇条書きにして、チームフォルダーにチームで一つ提出してください（10分）。
- 終了したら、メインルームに戻ってください。チーム発表してもらいます。

11

ここで、注意。自己主張は、単に我を通すことではなく、相手を尊重すること。上手な話し手は、聞き上手ともいわれます。相手の言い分、感情、背景まで理解したうえで、どう自己主張するか。まず、相手の話を上手に聞くことから始めてください。

上司からの残業依頼

- 相手：上司。
- 自分：部下の山田。優秀で、上司に一番信頼されていて、いつもそういう言葉をかけられている。
- 状況
 - 自分は、今日は、定時で退社し、デートをする予定を持っていた。相手には、今日中にやらなければいけない仕事が残っていた。相手は、勤務時間終了 30 分前頃に、切り出した。
 - 相手：「山田さん、実は今日中にやらないことがあって、EXCELに500件のデータを入力して集計することを頼みたいんだが、君ならすぐにできる。やってくれるね？」と。

マスクなしお客

- 相手：レストランのお客様。
- 自分：レストランの従業員で、接客の責任者。お客様が楽しく食事できるようにすることをモットーにし、不愉快な思いをさせることは絶対に避けたいと常々思っている。
- 状況
 - 自分は、レストランに務めている。相手は、ランチの時間帯でほかにたくさんお客がいるときに、一人でやってきた。どのお客も、マスクをして入店し、支払い時もマスクをし、食事をするときだけのマスクをはずす。しかし、相手は、入店時にマスクをしていなかった。
 - 相手：「一名ですが、あそこの席空いているので、いいですか？」

異性からの告白

- 相手：会社の同じ部署の異性の同僚。
- 自分：会社員、青木。会社の別の異性と、相思相愛の仲。そのことは秘密にしている。
- 状況
 - 会社に休憩時間に利用できる喫茶スペースがある。そのときは、たまたま相手と二人だけだった。相手は同じ部署なので、不愉快な思いをさせれば、自分も仕事がやりにくくなる。
 - 相手：「青木さん、あのー、今度、Yという映画をご一緒してくれませんか？ 青木さんと、前から、もっと親しくお付き合いしたいと思っていました。」

顧客の要望

- 相手：WEB作成を依頼してきたクライアント。自分の会社の社長の知り合い。
- 自分：WEBサイトのデザインとシステム構築を引き受けるプロジェクトのリーダー。
- 状況：
 - 相手とデザインの打ち合わせをしている。相手は、とあるサイトをみて、そういうサイトが欲しいと思っていた。専門家の自分には、いくつもサイトをデザインした経験があり、このクライアントならこういうのがいいというおすすめのデザインのイメージを持っている。クライアントの希望するデザインは、明らかに、適切ではない。相手のご機嫌を損ねずに、適切なデザインを勧めたい。
 - 相手：「こういうのが欲しんだが、作れますか？」

貸し借り

- 相手：親友。鈴木君
- 自分：田中。
- 状況：
 - 親友鈴木君に、6ヶ月前に、ある高価な本の内容がよかったよという話をしたら、興味を持ってくれた。そこで、その本を貸してあげることにした。3ヶ月前に、「もう読んだ？ どうだった？ 返してくれる？」、「ああ、いいよ」というやり取りをしたが、それっきり返してくれない。
 - 相手：「田中君、今度、一緒にディズニーランドまで、うちの車で、遊びに行こうよ。」

上司はマイクロマネジメント

- 相手：上司。
- 自分：部下の山田。
- 状況：
 - 相手は、細かいことにこだわり、あまり部下を信用していない風。普段から、仕事に関していちいち細かい報告を求めてくる。
 - 自分は、1週間くらいで資料をまとめる指示を受けて、着手した。最初の1日目、帰り際、「どこまでできたかね？」と。報告に対し、あれこれ遠慮ない批評コメントを聞かされる。2日目、同じ。3日目、同じ。自分で検討を進めても似たようなものになるのと思う。

補足

上司からの残業依頼：交渉の戦術

- 相手を褒め殺してから、相手の要求より一段低い妥協案を提案する。
 - 上司さんは、いつも仕事に対し完璧ですよね。今日実はデートがあって、30分だけお手伝いするといわけにはいかないですが・・・。
- 最初に自己主張してから、自分の譲歩を提示し（コントラストの原理）、相手の譲歩も求める（返報性の原理）。
 - 今日はデートがあって残業できないんです。ですが、30分くらいならお手伝いいたしましょうか？
- 共通の価値観を確認してから、自己主張をする。
 - 上司さんは、いつも部下への配慮が厚いんですよね。いつも感謝しております。で実は、今日はデートがあって・・・。
- 交換条件を提案する（返報性の原理）。
 - 申し訳ないですが、今日は都合が悪くて。次回同じようなことがありましたら、何倍でもお手伝いしますから、今日は帰らせてください。
 - 申し訳ないですが、今日は都合が悪くて。チームの別の人さんに、私から頼んでみますが、それよろしいでしょうか？

マスクなしお客：交渉の戦術

- 交換条件を提案する。
 - ただいまマスク着用のお客様を優先させてもらっております。込み具合のピークを過ぎた3時以降でお願いできないでしょうか。
 - お客様、ご来店どうもありがとうございます。こちらのマスクを差し上げますので、食事をするとき以外は、着用していただけないでしょうか？
- 共通の価値観を確認してから、自己主張をする。
 - お客様、ごらんのとおり、本店ではお客様の方々に、コロナに感染しない、させない、というご配慮をいただいて、サービスに努めております。お客様は、マスクをお持ちでないようにお見受けいたしましたが、ここにいらっしゃるお客様とご一緒に、大丈夫でしょうか・・・？

異性からの告白：交渉の戦術

- 相手を褒め殺してから、相手の要求より一段低い妥協案を提案する。
 - 相手さん、どうもありがとうございます。素敵な方で、どんな彼氏・彼女がいらっしゃるのかと常々思っておりました。ところで、残念なんですが、自分にはすでにパートナーがいるんです。相手さんは、お仕事もできて尊敬しております。これまで通り、同僚として頼りにさせていただきたいです。

顧客の要望：交渉の戦術

- 相手の理解から始める。
 - はい、こちらのデザインのどこがお気に入り何でしょうか・・・なるほどわかりました。それならば、こういうデザインを加味して、こうされてはいかがでしょう？
- 相手を褒め殺してから、相手の要求より一段低い妥協案を提案する。
 - なるほど素晴らしいアイデアですね。お客様のこの業務からすると、むしろこのタイプが広く使われていますので、こちらも比較検討いただいたほうがいいと思います。
- 共通の価値観を確認してから、自己主張をする。
 - なるほど素晴らしいアイデアですね。お客様のこの業務からすると、これこれの機能が最優先かと思います。いかがでしょうか？ ... ならば、こっちのデザインを検討されてはいかがでしょう？

貸し借り：交渉の戦術

- 相手を褒め殺してから、相手の要求より一段低い妥協案を提案する。
 - いつも誘ってくれてありがとうね。あんたは、ほんとにいい友達だ。ところで、あの本、気に入ってくれた？ 物がわかるやつだね、あんたは。あれ、来月には返してくれる？ 来月の連休で、読み返したいんだ。
- 交換条件を提案する。
 - あの本は、高かったんだけど、あげるから、ディズニーでおごれりゃ。
- 理由を説明する。
 - 次に読みたい人がいるんで、返してくれる？

上司はマイクロマネジメント：交渉の戦術

- 最初に自己主張してから、自分の譲歩を提示し（コントラストの原理）、相手の譲歩も求める（返報性の原理）。
 - あ、締め切りの前日に見ていただくということにさせていただけません。自分でじっくり検討してみたいんです。それでなければ、中間で見ていただいて、前日に確認していただくとか。
- 交換条件を提案する（返報性の原理）。
 - 心配ですか？ 上司さんのご指導の方向性は普段から理解しております。それに沿って、自分でじっくり検討を重ねてみたいので、中間段階で半日かけてみていただくというのはいいかでしょうか？
 - あ、自分で判断する自信がない都度、上司さんにご相談して指導を仰ぐというやり方を試させてもらっていいでしょうか？
- 聞かれる前に、報告する。相手が突っ込みそうなところをあらかじめ回答を準備するか検討中と明示する。