

I T 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、ペルソナ、共感 マップ—

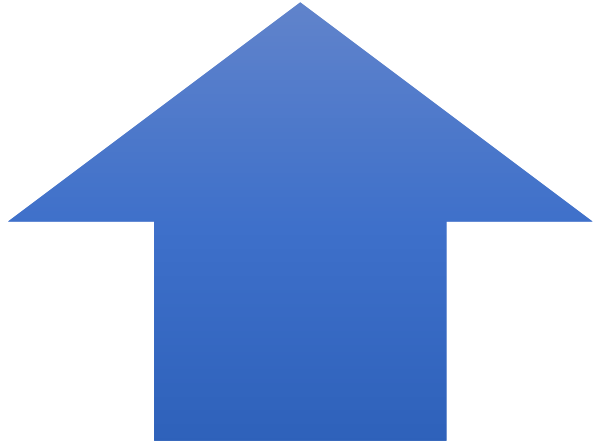
https://satoyoshiharu.github.io/innovation_design/

分析手法：ペルソナ、共感マップ、二次資料

[解説動画](#)



ペルソナの前提：個から普遍へ



特定ユーザーセグメント対象

- 要求がより明確になり、ゴールを明確で具体的にしやすい、調査分析・デザイン・評価がしやすい。

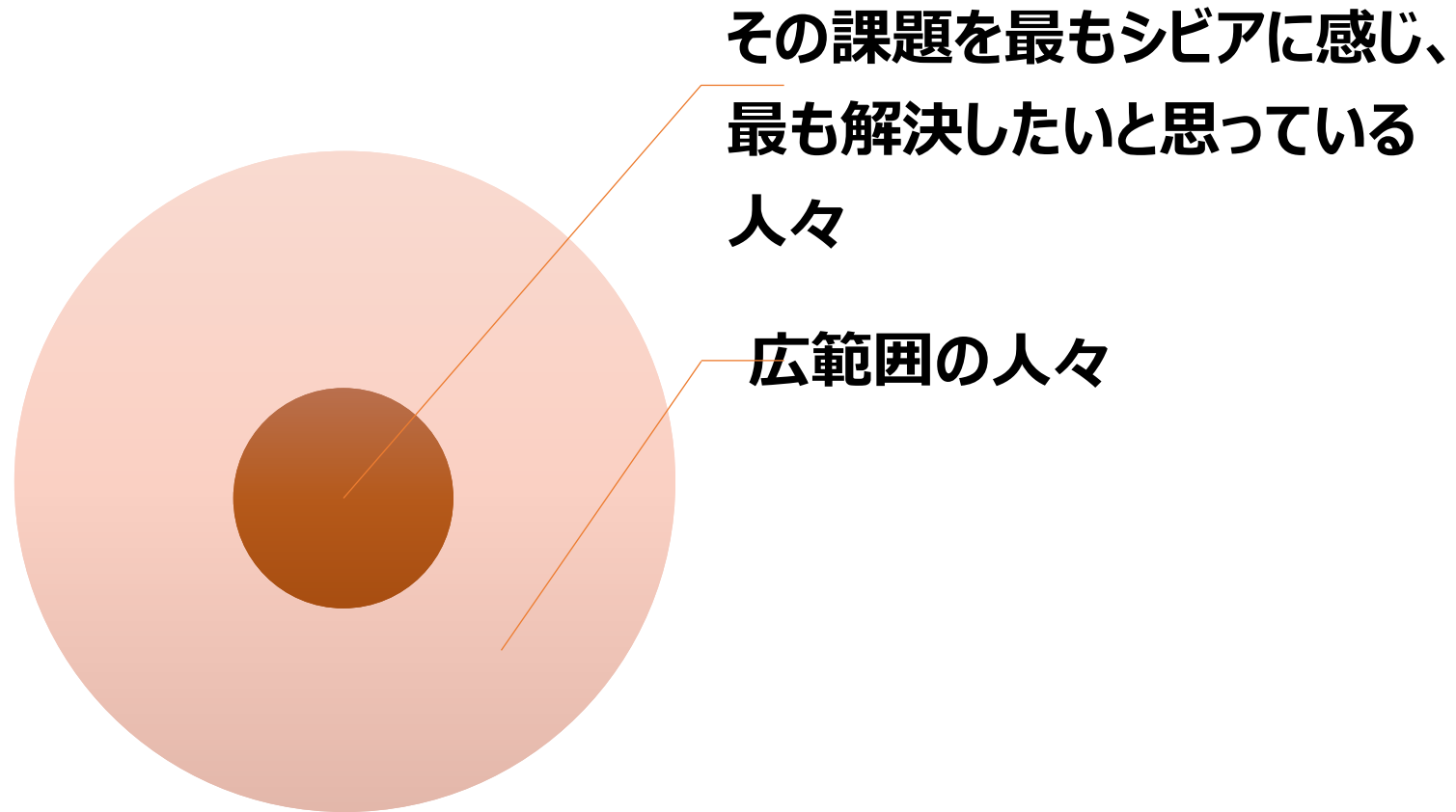


一般ユーザー対象

- 要求が多様。誰にでも役に立つものは、調査分析・デザイン・評価が複雑。



ペルソナの前提：ターゲット層の鋭さ



ペルソナ

調査に基づいて、**具体的な人物像を想定し、ターゲットユーザ層の典型的な属性や行動、および、目標と課題について、解決したい動機という思考・感情面に踏み込んで**文章化したもの。



具体的な人物像にする意味？

具体的な人物像と関連ストーリーを書く

人物に感情移入し、疑似的な生活体験となる

エピソードとして記憶に残りやすい

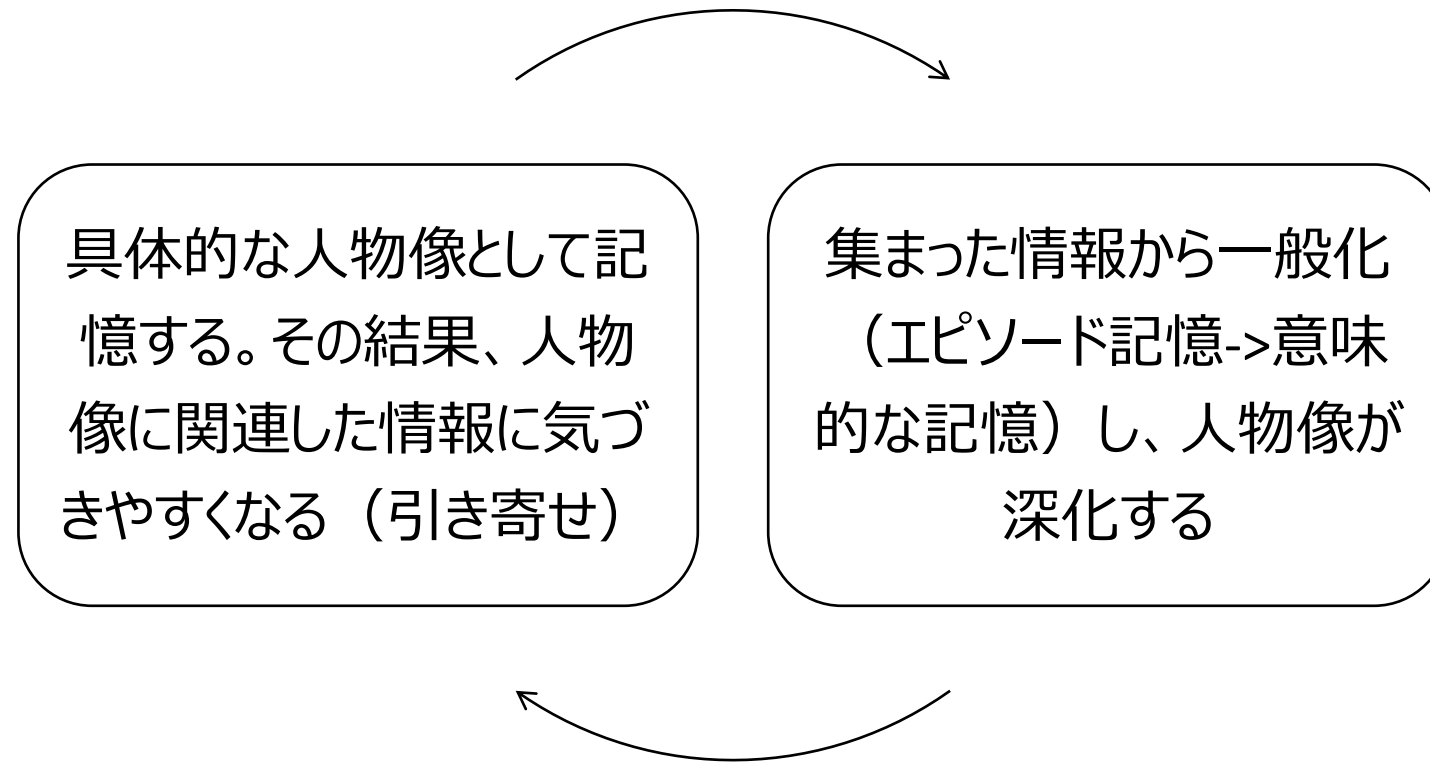
ペルソナのメリット

ユーザの視点を思い
出しやすい

コミュニケーションツ
ールとして使いやすい



ペルソナの効果：具体と抽象の循環



ペルソナ事例：ホンダのバイク



ペルソナ例

デモグラフィーという：名前、年齢、性別、年齢、既婚か未婚か、職業、収入、住んでいるところ、家族構成など

• 健康老人

• プロフィール、典型的な属性・行動

- 山田太郎。70歳。男性。既婚。60歳で引退。毎日が日曜日。収入は年金のみ。横浜市郊外。妻と二人暮らし。
- ボケ防止に囲碁を始め、週に1回、近所のサークルに通っている。健康のため、毎朝、ランニングをする。子供家族は東京に住んでいる。時々孫と会える時が一番楽しい。主に、テレビと新聞から情報を得ている。PCやタブレットといった面倒なものはもう使わない。スマホを持っているが、電話としてしか使っていない。

• 目標

- 健康で居続けること。人に頼らずにいること。

• 課題（赤字は課題を解決したいという動機の思考・感情面）

- 最近、**健康上で不安な**ことがいろいろ出てきた。しかし、医者に相談するのも**怖い**。**プライドがある**ので子供に頼るのも嫌だ。
- もしも妻に先立たれたら、一人となり、**寂しさ**とどうつきあうかわからない。
- 年齢的に、車の運転がいつかは無理となる。そのとき、買い物や通院等、手段がなくなれば、**どうすればいいかわからない**。

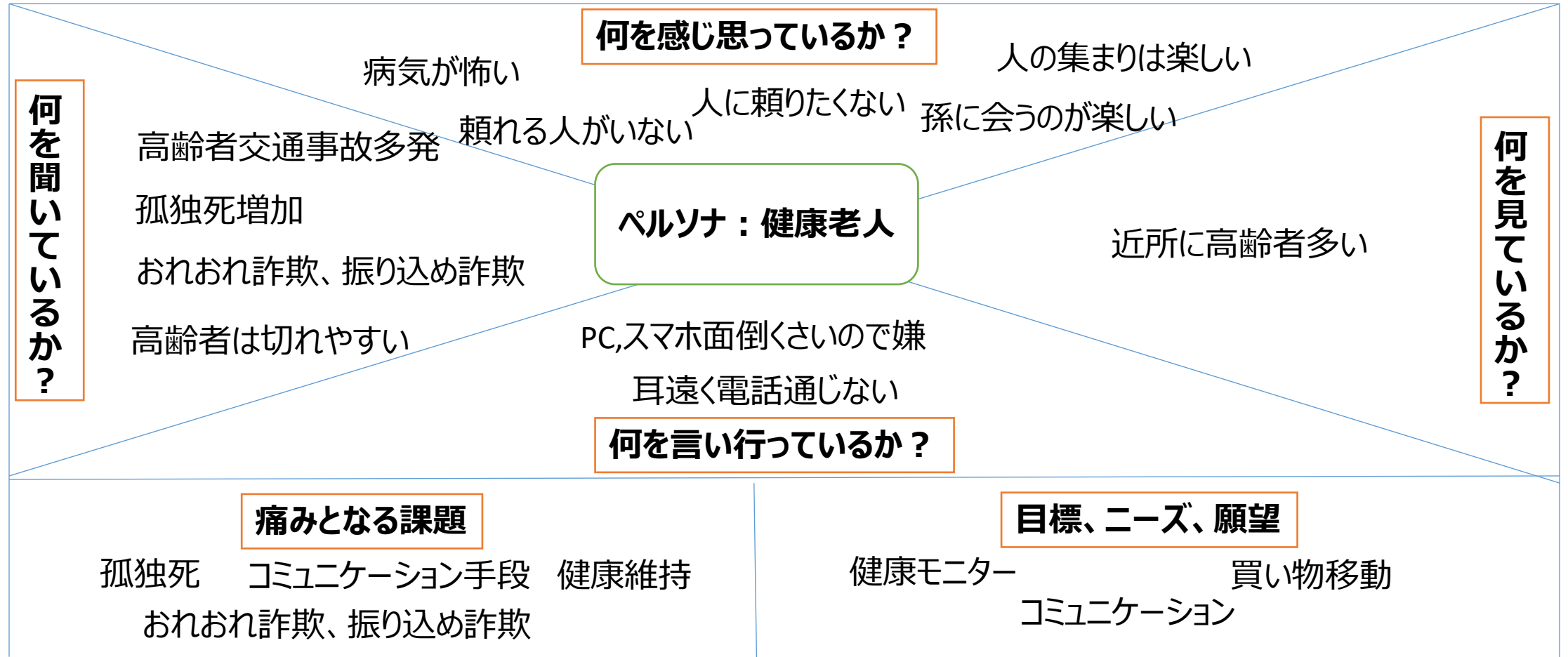


共感マップ

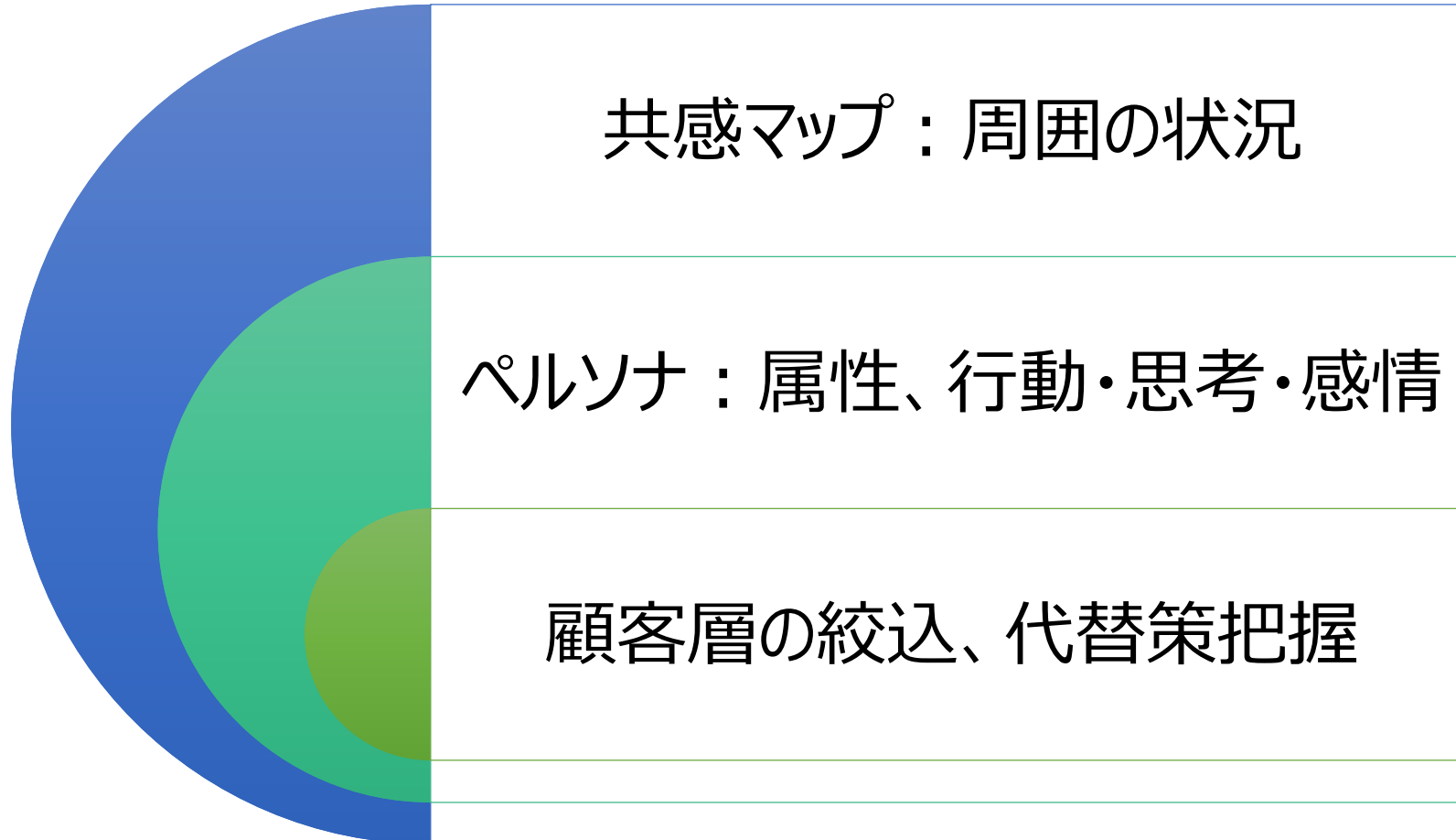
共感マップは、顧客が何を見て、何を聞き、何を考え
& 感じ、何を語り & 行っているかを、一枚にまとめた
もの。ユーザの行動・言明、思考・感情だけでなく、
周囲にある人々の行動や環境を含めて、ユーザを
理解する。



共感マップ例



分析手法の位置づけ



分析手法：二次資料で補う

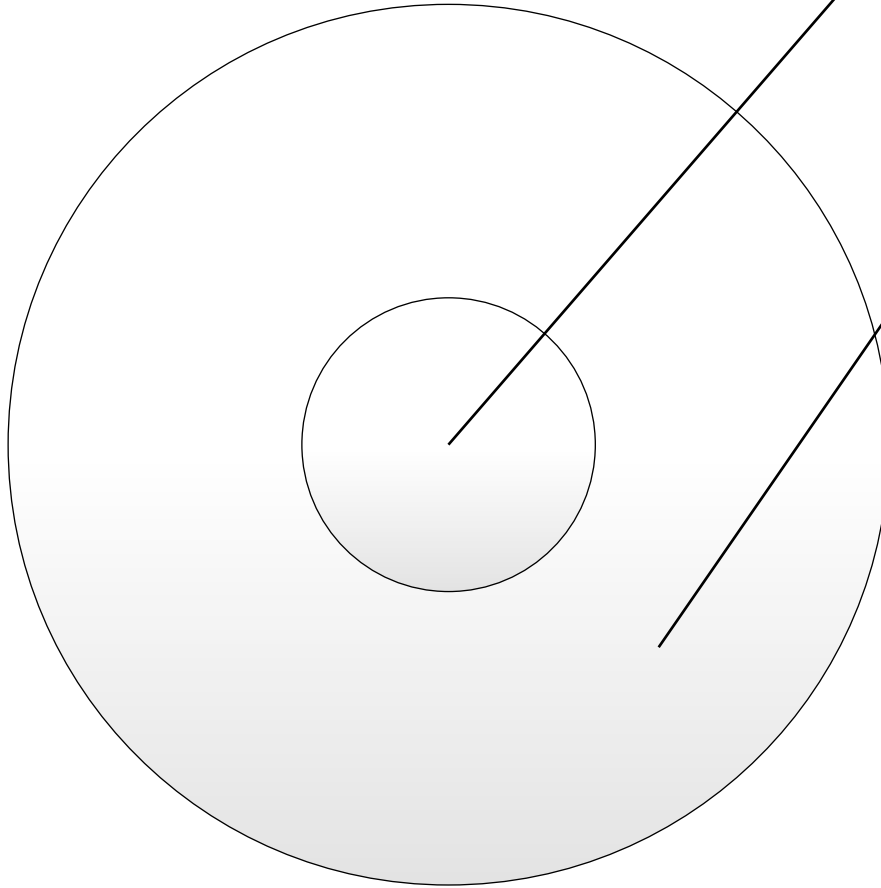


一次資料:調査する人が、特定の目的のために、直接調査した情報

•例:行動観察、インタビュー

二次資料:他人による間接的な情報

•例:白書、市場分析レポート、検索トップ関連キーワード、インターネット記事、Yahoo知恵袋



二次資料例：関連検索キーワード

- 課題の重要度の確認ができる
- 関連する課題が見えてくる
- 現在の代替策がわかる -> 代替策が既存の商品・アプリであれば、それらの口コミで不満点がわかる



冷蔵庫 中身に関連する検索キーワード

冷蔵庫 中身 おしゃれ	冷蔵庫 中身 管理
冷蔵庫 中身 配置	冷蔵庫 中身 見える
冷蔵庫 中身 一人暮らし	みんなの冷蔵庫の中身
冷蔵庫 中身 ない	冷蔵庫の中身 整理
冷蔵庫の中身 常備	冷蔵庫 中身 ブログ



二次資料例：白書や市場調査記事

- 困りごとがわかる
- 人の属性（デモグラフィ）が書いてあることがある

Google 冷蔵庫 管理 調査

官理協会の委員会活動として電気冷蔵庫（以下、「冷蔵庫」と記載）のゲー...

kaden.watch.impress.co.jp > ... > 暮らしの知識・エコ >

【暮らし】整理できてる？1万人に聞いた「冷蔵庫の整理」「食品 ...

2017/12/22 - 今回は、1万人以上に聞いた「冷蔵庫の整理状況」「冷蔵・冷凍保存している物」「悩みや不満」などをご紹介します。... インターネット調査会社のマイボイスコムが、「MyVoice」アンケートモニターへ登録している男女10,877人へ行なった「冷蔵庫の使い方」の調査で、冷蔵庫がある答えた98.1%への質問と回答を... またqufourには、ライフオーガナイズによる「冷蔵庫管理術」の記事もあるので、参考にしてみてもいい。

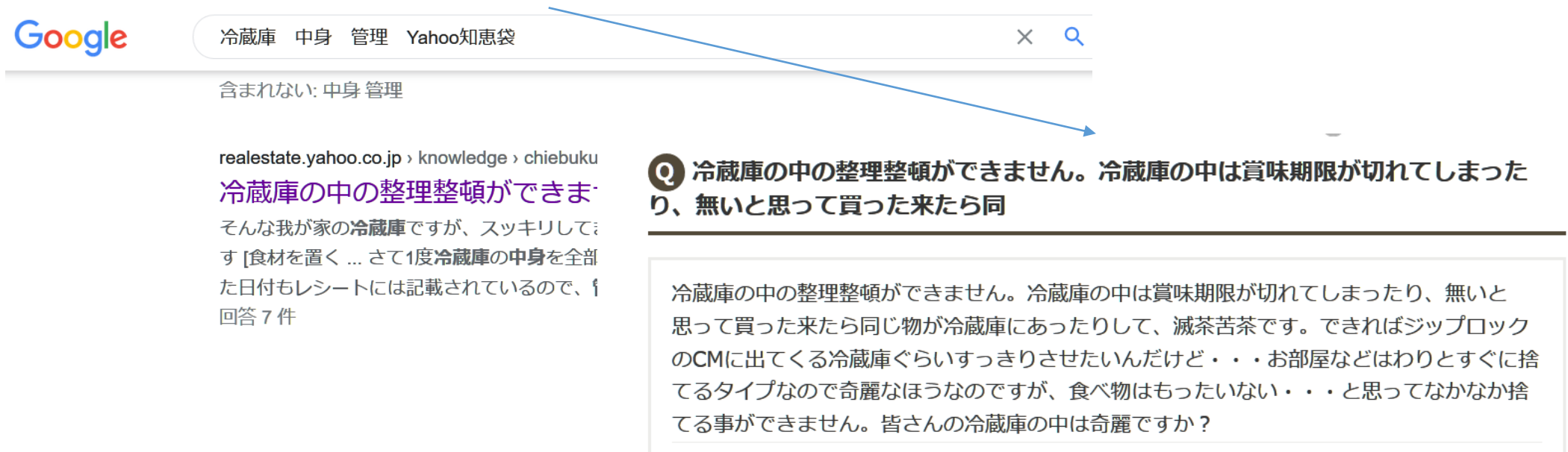
◇冷蔵庫の使い方に関するアンケート調査（MyVoice）
<https://prtmes.jp/main/html/rd/p/000000536.000007815.html>

——<< 回答者のコメント >>——

- ◆冷蔵庫・冷凍庫での保存についての困りごと・不満（全3,623件）
- ・奥の方に保存してある食品などの消費期限を確認する際、取り出すのが面倒である。（男性22歳）
- ・製氷機能がもっと早いと助かります。（男性36歳）
- ・とにかく限界まで親が詰め込むので辟易している。（男性42歳）
- ・ついつい冷凍してしまって、忘れてしまうことが有る。（男性65歳）
- ・冷蔵庫に入れてはいけないものがわからない。（女性19歳）
- ・ペットボトルがかさばって場所をとる。ドアがしまらなかつたり、不安定で落ちてきたりする。（女性36歳）
- ・肉や魚は、冷凍すれば、何日もつのが、よくわからない。（女性57歳）
- ・食料が沢山あるので、整理整頓ができない。したとしても、毎日入っているものが違うから、定位置を決められず、結局散らかる。（女性38歳）

二次資料例：Yahoo知恵袋

- 困った目にあっている人が悩みを書いている。その課題で悩んでいる典型的な人物像と行動がわかる。
- 周りの人間関係にも触れられていることがある。



Google 冷蔵庫 中身 管理 Yahoo知恵袋

含まれない: 中身 管理

realestate.yahoo.co.jp > knowledge > chiebuku

冷蔵庫の中の整理整頓ができません。

そんな我が家の冷蔵庫ですが、スッキリして...
す [食材を置く ... さて1度冷蔵庫の中身を全部
た日付もレシートには記載されているので、1
回答 7 件

Q 冷蔵庫の中の整理整頓ができません。冷蔵庫の中は賞味期限が切れてしまったり、無いと思って買った来たら同

冷蔵庫の中の整理整頓ができません。冷蔵庫の中は賞味期限が切れてしまったり、無いと思って買った来たら同じ物が冷蔵庫にあったりして、滅茶苦茶です。できればジップロックのCMに出てくる冷蔵庫ぐらいすっきりさせたいんだけど・・・お部屋などはわりとすぐに捨てるタイプなので綺麗なほうなのですが、食べ物ももったいない・・・と思ってなかなか捨てる事ができません。皆さんの冷蔵庫の中は綺麗ですか？

