

デザイン思考におけるレコーディングの効果についての考察

Consideration on the Effect of Recording for “Design Thinking”

1. デザイン思考

今日の情報化社会においてデザインという概念は広く一般化し、これまでの色や形といった表層的な捉え方から、本来の語源である記号 (sign) の分解 (de)、設計や計画という認識に立ち戻っていると考える。産業界や行政、市民生活の中でも、組織デザインやライフデザインなど抽象的な言葉が違和感なく使用されている。こうした要因は2005年にスタンフォード大学にd.schoolが設置されたことが契機であり、2008年にデザインコンサルティング会社IDEOのCEOであるティム・ブラウンが「IDEO DESIGN THINKING (デザイン思考)」を発表したことから、ビジネス領域でデザイン活用に関する注目が高まった。

デザイン思考とは、デザインの捉え方を従来の製品やパッケージに代表される「モノづくり」という、生産や販売促進など企業活動の下流領域に限定するのではなく、組織のあり方やビジネスの戦略、サービスの構成など、「何を、どのように作り、ユーザーにどのように届けば良いのか？」という上流領域の計画に拡大することを示した。ティム・ブラウンは「デザイナーの感性と手法を活用して、人々のニーズとテクノロジーの間を取り持つ領域に対して実現可能なビジネス戦略を設け、顧客の価値と市場機会を生み出す計画」としている (Brown,2008)。

自分はデザイナーではないと認識していた人々も含めて、デザイナーの思考と手法を活用することで課題解決と価値提案を図る試みが産業、教育など多くの分野で実践され効果をあげている。

2. UX デザインにおける共創の場

デザイン思考というデザイナーの思考と手法とは、自ら課題を発見しコンセプトを作り、製品やサービスを創出していくというプロセスであり、それらは対象者である顧客の行動や心理を観察し、満足できる体験を生み出すUX (User Experience: 顧客満足体験) デザインの開発アプローチと重なる。

こうした中、UXに先駆的な企業や団体に見受けられるように、多様な専門領域の人々が集まり、それぞれの視点から知恵を出して課題解決を図る共創の場の重要性や効果が強く認められている。apple創設者のスティーブ・ジョブズが「人々は自分たちが欲しいものは知らない」と発言したように、顧客自身も認識していない期待や欲求を捉えるには、ITやプログラマー、カスタマーサービス、マーケティング、クライアント、UXデザイナーや経営者など、本来は壁で仕切られていたり書類やメールを介して意思疎通を図っていた人々が協力してチームとして力を結集することが求められている。

こうした課題解決・価値提案のための共創の場において、瞬間瞬間に生まれては消えていく思考のプロセスを可視化して共有し、合意の形成と、理解の促進を生み出すリアルタイムドキュメンテーションやビジュアルレコーディングが重要視されている。

本稿では、プロセスを可視化する代表的な手法であり、筆者が研究を進めてきたリアルタイムドキュメンテーションおよび絵画手法を活用したビジュアルレコーディングの活用と効果について考察する。



3. ドキュメントとグラフィック

共創による目標達成の過程において、チームメンバーによる合意形成は重要なポイントである。言葉や思考は目に見えないものであり、概念が包括的であるほどメンバーに理解された内容の振れ幅も大きいといえる。「多くの人は見たい思う現実しか見ない」とはジュリアス・シーザーの故事であるが、チームプレイが大きな成果を生み出すにもかかわらず、チームの意思疎通がネックになりえることは周知の事実であろう。

コミュニケーションのために、情報を主にドキュメント（文章）で構造化して可視化する手法として「リアルタイムドキュメンテーション：RTD（図1）」がある。チームのディスカッションの現場に記録者（スクレイパー）が同席し、発話をその場で書きとりつつ時間軸にそって大画面に配置することで、メンバーが発言や議論の流れや関連性を客観的に再認識することになり、メタ視点からの合意形成を促進する効果がある。

筆者は主にデザインを学ぶワークショップにおいて学生とともにRTDを活用してきた。参加者が目的意識を共有している場で学びの効果があがるのが、参加者アンケートや参加者がSNS投稿した記事でRTDの効果を自認していることから確認できている。

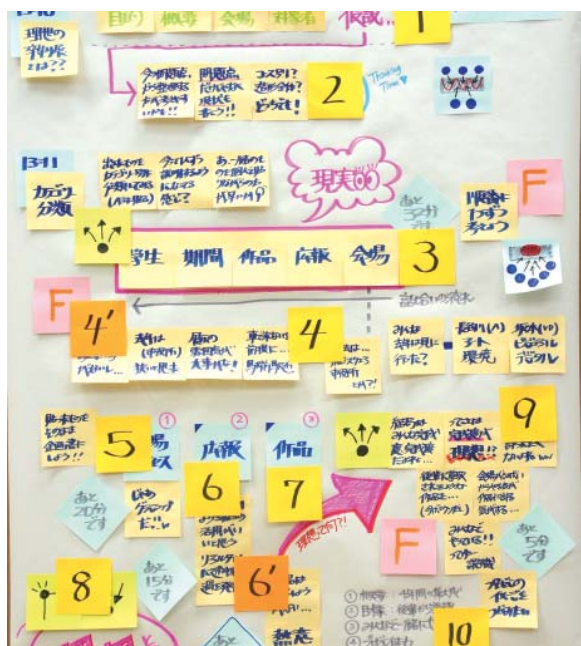
（図2）

また、情報を主にビジュアル（絵文字や図記号、挿し絵）で記述し、構造化する手法として「ビジュアルレコーディング：VR（図3）」がある。RTDと同様にグラフィッカーが同席し、発話が意味する概念を象徴的に表現し、大きなキャンパスに描写することで、メンバーは直感的な認識や感覚的な共感を覚えることになり、素早い理解を生み出す効果がある。

シンポジウムやセミナーなど不特定多数の参加者に対して、事後に記録画面を共有することで「大切なポイントが改めてわかった」「自分の発表に対して聴講者側の解釈の実態が理解できたことが収穫」という声が寄せられ、参加者がSNSで記録画面を共有し、他の人に発信する姿が数多く見受けられる（図4）

4. 記録の目的と効果の考察

RTDとVRは補完的な関係にあり、文字・絵文字のいずれかを選択して使用するのではなく、記録の目的に応じて柔軟に組み合わせることは必須である。（図5）において手法と適性について図表化した。





上（図1）RTD 下（図2）WEB UX SHIBUYA2013



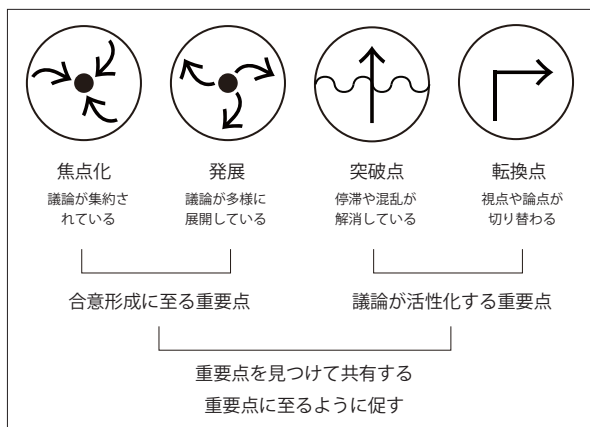
上（図3）VR 下（図4）Code for Japan SUMMIT2014



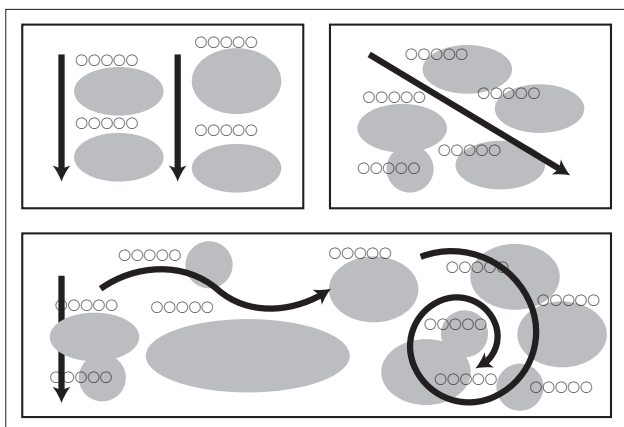
			
	【付箋紙】	【付箋紙+グラフィック】	【グラフィック】
構造的性 (情報の関連性)	◎	◎	△
網羅性 (情報の量)	◎	○	△
ファシリテーション (合意形成への関与)	(○)	(○)	(○)
二次利用 (記録性)	△	○	◎

左上(図5)
手法の適性度

(図6) ファシリテーションに有効な記号表示



(図7) VRに必要なレイアウト



【付箋紙で構成される記録】

RTDとして多く見受けられる手法である。記述手法として、発話(議論や独り言)、ふるまい(行動やしぐさ、表情)を付箋紙に文字で記載して模造紙に構造化する。添付の際に時間の経緯や、その場の状況(空気感や進捗の度合い)を加えると臨場感が付与できる。

付箋紙は位置を自在に変えることのできる点の特徴である。記録者は目の前の議論の進行に応じて前後の入れ替えや貼り直し、記載の追加修正を同時進行で行うことで、俯瞰的な議論の道筋を意識させるような画面構成を編集することができ、構造化には有利である。また一片の付箋紙は3行程度の文字数でありながらも総合的に多くの情報を記載することができる点で記録の網羅性が担保できる。さらに一片あたりの情報量が揃っていることで、モジュールとしての紙面の見易さを生み出すことにつながる。

他方、付箋が貼られた模造紙は保管には適さず、撮影した画像など、原寸以下のサイズでは付箋の羅列としてしか認識されず、文字を読み取ることも困難である。議事録のような二次利用には適していないと言える。

次にファシリテーションについて述べる。

付箋紙が移動できることで記録者には記述時間のコントロールが生まれることから、議事の進行に関

与するファシリテーションの余裕を生み出しやすい。記録者は共同の現場を観察しつつ、目的達成に照らして重要かどうかを判断しつつ、(図6)にある記号を記録紙面に記載することにより、議事を支援することができる。

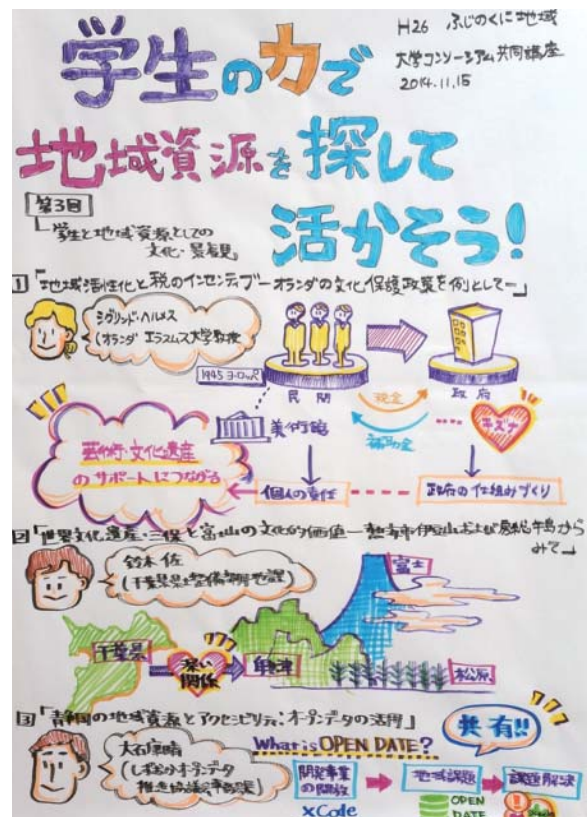
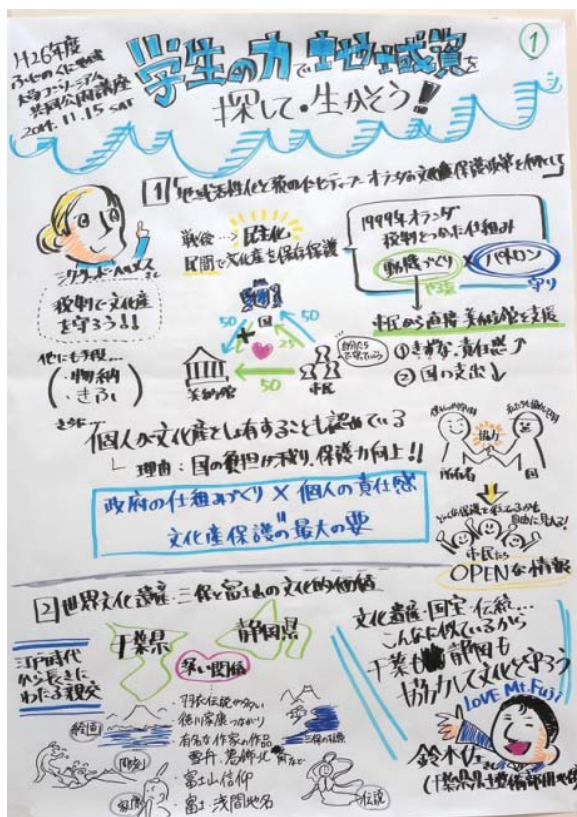
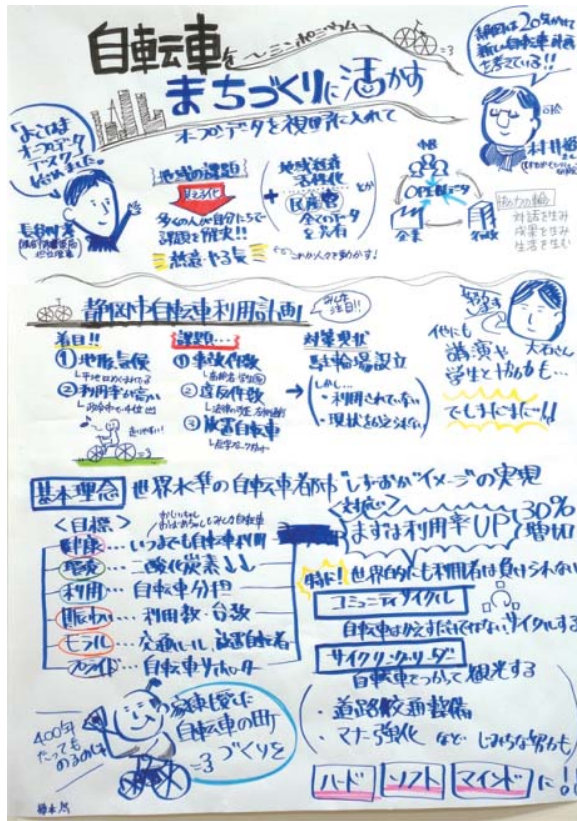
例えばディスカッションが解決や合意の形成にいたるには、議論が一定の方向に収斂していく過程や、議論が多様な観点で展開していく過程が必要であるが、前者を「焦点化」、後者を「発展」の地点として共有できることは極めて重要である。またそれらを生み出すには議論が問題を突破する瞬間を意識することや、話題を切り替える時間を作為的に設けることは有効であり、それらをチームで共有するために記録者が模造紙を用いて議事に関与することができる。

【ビジュアル(グラフィック)で構成される記録】

海外のカンファレンスで多く見受けられ、プロフェッショナルのレコーダーが議事録として依頼されて記述して公開している。記述手法として、一つ一つの発話に忠実に対応して記録するのではなく、全体の文脈の中から象徴的な要素を抽出して「絵文字(アイコン、ピクトグラム)」を用いて模造紙に直接に表現する。特に主体(誰、何)と状況(いつ、どこ、何で)を明快に表示することで、議論の対象と目的を認識させる効果がある。抽象的な概念を具象物に置き換える発想は記述者の絵画描写の経験に負うところが大

して可視化することで、目標や問題の本質に迫る知的活動や、相互理解が深まることが期待できる。デザイン思考は課題の本質を捉えて解決していくための創

造的なプロセスそのものであり、プロセスを可視化するドキュメンテーションを必要としているのである。



4点とも、シンポジウムにおける講演と対談をビジュアルレコーディングした事例。上段の左右は同じ内容を2名のレコーダーが記録しており、それぞれの着眼点と記述の相違と相似性が比較できる。タイトルの強調、上から下へのレイアウトフォーマットは共通しており、項目を意識した左のレコーダーに対して、右のレコーダーは発話内容を重視していることが伺える。