

ユーザー視点を中心においた新サービス検討のアイディエーション ～UXデザインプロセスで本質の議論を可能に～



上段左から、三菱総研DCS 清水学 / 岸達郎
下段左から、アコム株式会社 齊藤雄一郎様 / 平田絢子様 / 山口潔人様 三菱総研DCS 野口友幸

アコム株式会社様

アコムは『一人でも多くのお客さまに最高の満足を感じていただき、個人ローン市場において社会に信頼される「リーディングカンパニー」を目指す』を経営ビジョンに、ローン事業、クレジットカード事業、信用保証事業、海外金融事業、債権管理回収事業を展開。MUFG グループの一員として、消費者金融市場の健全な発展に寄与している。

課題

- ・企画発案に際し、目先の成果にとらわれ、似たような企画になってしまう
- ・企画内容が各担当者の業務範囲内に寄ってしまい、発想に広がりなかった
- ・企画提案の繰り返しにより、アイデアが過去施策の延長になりがち

提案

- ・UXデザインプロセスを用いたアイディエーションワークショップで、ユーザー視点を中心にした企画作りを体験する
- ・業務を横断した多様なメンバー構成にすることで、ワークによる発想を広げる

成果

- ・徹底した雰囲気づくりにより、積極的な参加姿勢でアイデア発想が活発になった
- ・再現性のあるワーク体験から、メンバーによる自発的な勉強会へと発展していった
- ・より具体的なユーザー設定をした上での体験を描いて企画発案するようになった

プロジェクト概要

テーマ：UXデザイン

期間：1回

- 概要：
- ・企画の発想を広げるUXデザインプロセスを用いたワークショップの実施
 - ・お客さま目線の獲得により業務における企画内容の質が向上

課題と提案

長くこの先の企画業務に有用なユーザー体験視点での共創のアプローチ

Q. アコム様ではどのような課題をお持ちで、今回のワークショップ実施に至ったのでしょうか。

齊藤様：どうしても目標の数字があるので、「施策検討会」での企画であっても、数字の獲得やデータに依存した提案が多く、お客さま目線が足りないと感じていました。そういったアイデアばかりだと、いざ施策を実施するか判断する際に「誰のためにやるのか」がブレてしまいます。また、施策検討会ではひとりひとりが施策を検討し提案する流れを取っていたので、提案内容が各メンバーの業務範囲や知識に偏ってしまい、広がりがありませんでした。もっとお客さま目線を持ってアイデアを広げられないかなと考えていたところでした。

Q. そのような課題に対し、DCSからはどんな提案があったのでしょうか。

齊藤様：私たちが抱えている課題や現状を深くヒアリングしてくださった上で、研修のパッケージを当てはめるようなものではなく、UXデザインの学びもアイディエーションも叶えられるようなオリジナルなワークをご提案いただきました。

山口様：印象的だったのは、ワークショップをファシリテートする方自らが「テストプレイをしてみた」と生き活きとおっしゃられたことです。これは絶対に楽しく学びながら参加できるものになると確信を持ってましたし、熱意も感じましたね。ワークのグループ分けも、普段の業務であまりコミュニケーションを取らない組み合わせで実施したいとご相談していて、それも叶えていただけました。

導入準備

準備段階で取り組む気持ちをつくる

Q. ワorkshopを成功させるために事前に準備されたことや気を付けた点はございましたか。

齊藤様：当日のゴールを高く設定し過ぎず、やわらかい雰囲気を実施できるよう配慮しましたね。タイトなタイムスケジュールでしたから、「インプット9割、アウトプット1割」であることや、提案の質は求めていないこと、アイディエーション



企画・開発チームリーダー 齊藤雄一郎様

ンの方法を学んでほしいことを参加者に
しっかり伝えました。

山口様：当日スムーズにワークに入っ
ていけるように、事前にDCSさんから
いただいた資料をもとにUXデザイン
プロセスの全体像は参加者に説明して
おきました。また、いつもの社内会
議のようにはなっほしくなかつたの
で、会場をDCSさんにご用意いた
だくようお願いしました。

実践

これぞUX。人間中心の場づくり

Q.DCSがワークショップ成功に向けて
気を付けていたと思われる点はござ
いましたか。

齊藤様：当日の会場の雰囲気づく
りには驚かされました。アップ
テンポな音楽が流れていたり、
ファシリテーターの方々がT
シャツを着ていたり。なかなか
自分たちでは思いつかないよう
な工夫がたくさんありました。

平田様：今日はいつもととは違
う！肩ひじ張らずに楽しく参加
できそうだ！と会場に入っ
てすぐ感じましたね。会場も
広く開放的で、普段の業務
から離れて議論が活性化す
る空間を実感しました。

齊藤様：(ワークショップが)初
めての取り組みだったので、議
論が逸れてしまうこともあり
ましたが、ファシリテーター
の方々が強制的に軌道修正す
るのではなく、参加者に自然
に気づかせるように助け船を
出してくださっていましたね。

山口様：ランチまでストーリー
性のあるものを周到に用意さ
れていたのにも驚きました。私
たちが企画にストーリー性
を持たせたいことともリンク
していましたし、参加者たち
にコミュニケーションが生ま
れていましたね。



企画・開発チーム 担当課長 山口潔人様

成果と気づき

実務に生きる、UXデザイン

Q.ワークショップの参加後にご自身の
業務への取り組み方で変わった点
があればお聞かせください。

平田様：普段の企画業務でも、カ
スタマージャーニーを考えるよう
になりました。今回のワークショ
ップでペルソナの生活や気持ち
を想像したことで、よりお客
さまの気持ちに寄り添った企
画が立てられるようになったと
感じます。

齊藤様：ワークショップでお客
さまを中心に置く施策を検討す
るプロセスが学べたので、以
前よりもメンバーたちから提
案される企画の説得力が増し
ましたね。これまでと類似の
企画内容であっても、お客
さまの顔を思い浮かべたもの
だと伝わってくるようになりました。

Q. 実際にワークショップを行っ
てみた感想をお聞かせください。

山口様：自社だけではできない
当日の雰囲気づくりだったので、
本当にお願いして良かったです。
DCSさんに入っただくことで、
参加者たちは業務から離れた
フレッシュな気持ちでアイ
ディエーションが出来たん
だと思います。

平田様：座学もあり、アイ
ディエーションのワークあり
とハードなスケジュールでは
ありましたが、全然疲れを感
じずにあっという間に1日
が過ぎました。

山口様：普段の業務では見
せないような前のめりの姿勢
を見せているメンバーもい
て、すごく驚きました。アイ
デアも業務内では出てこ
ないようなものがたくさん
出ていましたね。

齊藤様：お客さまを中心にして
考えることで、本質的な議論
ができるようになるんです
よね。UXは消費者として考
えられるという点で、経験
の浅い若手メンバーでも
自分の体験から発想のヒ
ントを得られます。非常
に取り組みやすいテーマ
だと思うので、アイデア
創出に課題を感じて
いる方々にはオススメ
したいですね。

山口様：ご相談の時点で、
再現性のあるワークを
やっていただきたいと
お願いしていましたが、
実際に平田のグル
ープでは何度か
ワーク後も集
まって施策を
再検討したと
聞いています。

平田様：当日の自分たちの
アウトプットに満足
できなかったの
で、改めてやり
直しました(笑)。
楽しいワーク
だったので、
自主的に再
チャレンジす
る気持ちにな
れたのだと思
います。

齊藤様：DCSのUXデザイン
チームには、た
った1回の
ワークショップ
でしたが、
それによっ
て抱えて
いた課題に
しっかりア
プローチ
していただ
けて、参
加者たち
からも好
評の声を
たくさん
もらいま
した。UX
デザイン
に取
り組む
一歩目
として、
非常に
効果が
あつた
と満足
してい
ます。今
回はUX
デザ
イン
プロ
セス
の分
析
フェ
ーズ
を取
り上
げ
て
実
施
し
ま
し
た
が、
今
後
は
そ
の
後
の
フェ
ーズ
へ
の
学
び
や
サ
ポ
ー
ト
に
も
期
待
し
て
い
ま
す。



企画・開発チーム 係長 平田絢子様

「UXデザイン」の全体像



サービス詳細はこちらからご覧ください

<https://www.dcs.co.jp/solution/service/uxdesign.html>

まずは、お気軽にご相談ください



三菱総研DCS株式会社
Mitsubishi Research Institute DCS Co., Ltd.

E-mail uxdesign@dcs.co.jp

WEB www.dcs.co.jp