



# デザイン思考 基礎編

## ～顧客経験(CX)をデザインする～

PDU取得  
修了書発行

製品やサービスにおける差別化のポイントが「技術」や「コスト」から「顧客経験」へと大きくシフトする中、イノベーションを実現するためには顧客経験全体を捉えることが非常に重要です。本セミナーでは自社のビジネスをどのように「顧客の時代」に適応させていくべきか、これまで検討してこなかった次元の解決策を導き出す上で必要となる新しいゲームのルールに移行する（パラダイムシフト）方法を体得します。ビジネスモデルの企画、新商品の企画、新事業創出をミッションとして期待されている方、今後この分野のスキルを身に付けたいとお考えの方に最初に参加していただきたいセミナーです。講義：演習の割合は 3:7です。

### ■ 開催概要

期間 基礎（1日）

ベースとなるデザイン思考：101デザインメソッド

### ■ 対象

- ・企画担当者（ビジネスアナリスト）
- ・プロジェクトマネジャー
- ・開発担当者（エンジニア）
- ・保守・運用担当者

### ■ 学習目標

1. 顧客経験に焦点を当てることの意義が理解できる。
2. 暗黙の前提になっている支配的な現実の見方と、これまで検討してこなかった次元へのパラダイムシフトの各種手法が、体得できる。
3. パラダイムシフトを起こす上で、個人の意識改革、組織の阻害要因・意識改革の必要性が理解できる。

### ■ 参加者の声

- ◆ イノベーションのプロセスについて体系立って説明頂き、本質を垣間見れた気がします。
- ◆ こういうことにプロセス、手法があったことに目から鱗だった。視点が増えてためになった。
- ◆ とても楽しく、頭でよりも体で感じる事ができた。

### ■ 主な内容

1. イノベーションの本質論
  - 1) イノベーションとは本質的にどう定義されるのか
  - 2) どうやって、イノベーションを起こすのか
  - 3) デザイン思考とは何で、何故、注目されているのか
2. どのようにすればイノベーションを確実に起こすことができるのか
  - 1) 顧客経験に焦点を当てる
  - 2) システムとしてイノベーションを捉える
  - 3) イノベーションの文化を根付かせる
  - 4) 規律あるイノベーションプロセスを採用する
3. ルール、規範を意図的に超える為のパラダイムシフト  
パラダイムシフトとは何か／異質馴化／馴質異化  
／水平思考 VS 垂直思考  
／アイデア発想のタイプ
4. パラダイムシフト実践（演習）
  - 1) 解釈のパラダイムシフト
  - 2) 戦略・ソリューションのパラダイムシフト
  - 3) イノベーションを起こす組織の条件
5. デザイン思考のフレームワーク、プロセス、手法、マインドセットを体験（演習）

### ■ 講師



日本ユニシス（在籍7年）  
三井住友信託銀行（在籍13年）  
㈱ピーエム・アライメント企業  
・コンサルティング・サービス（イノベーション、アジャイル、マネジメント）（企業、NPO向け）  
・教育サービス（イノベーション、アジャイル、マネジメント）（企業、NPO向け）



# デザイン思考 実践編

## ～顧客経験(CX)をデザインする～

PDU取得  
修了書発行

### ■ 開催概要

期間 実践（1日～3日） 計3日  
から選択して頂けます

ベースとなるデザイン思考：101デザインメソッド

### ■ 学習目標

1. 非連続（破壊的）イノベーションの起こし方を体得する  
⇒手段：デザイン思考
2. 顧客を理解し、満足させ、その意見に耳を傾け、価値提案のブランド力を向上させる  
⇒手段：顧客体験（CX）
3. 確実にイノベーションが起こせる条件を理解し、変革のシナリオを描く  
⇒人・チーム・環境の変革・意識改革

### ■ 参加者の声

- ◆ 破壊、アナロジーなどによってアイデアの革新性が高まるのを実感できて、非常に良かったと感じています。
- ◆ 実際にやってみることで理解が深まる（納得）することができ、色んな方々とのチームワークを行うことで多様な意見が出てきて面白かった。

### ■ 主な内容

#### ■ 実践（1日目）

- 1) 機会を捉える
  - 2) コンテキストを知る
  - 3) 人々を知る  
演習
  - 4) 社会課題を解決する  
演習
  - 5) ソリューションを提案する  
発表
- 時間配分  
講義：演習 = 2 : 8

演習テーマ：ヘルスケア

#### ■ 実践（2日目）

- 1) ブランドロイヤリティのレベル  
演習
  - 2) 革新的商品・サービスへ具体的な提案を行う
  - 3) ビジネスモデルを考察する  
演習
  - 4) プラットフォームを考察する  
演習
- 時間配分  
講義：演習 = 3 : 7

演習テーマ：革新的デジタルサービス

#### ■ 実践（3日目）

- 1) インサイト分析手法（B to C）  
演習
  - 2) インサイト分析手法（B to B）
  - 4) イノベーションが起こせる企業の事例研修&イノベーションが起こせる条件を整理する  
演習
  - 5) 自社・自組織が、どうやってイノベーション企業に変革するかシナリオを描く  
演習
- 時間配分  
講義：演習 = 4 : 6