

## まえがき

本書は2014年に上梓した拙著、『デザイン人間工学』（共立出版）の姉妹書である。『デザイン人間工学』は幅広いデザインと人間工学の知識を紹介しており、本書はこれらの情報を基に成立している。

従来、デザインの対象が小規模で複雑でない場合が多く、その場合、一々面倒な方法を使わなくとも、ある程度直感で対応できた。プラスチック製のコーヒーカップをデザインする際、デザインしたい形状の試作品を作り、水を入れて飲みやすいか体験し確認すれば、事足りた。しかし、インタフェース部分が複雑になっている製品の場合、従来のようなデザイナーや企画者の直感、体験だけでは最適な解決案を出すのに困難となっている。本書で取り上げているが、押しボタンの形状をカッコがよいからといって、凸状のデザインにして良いのか？ 若い人ならば、押しづらいという問題は顕在化しないかもしれないが、デザイナーの体験に基づく場合、その判断は絶対であろうか？ 手に障害にある人、高齢者は凸状のボタンで満足するのか？ 体験に基づくデザインの危険性を理解しなくてはならない。体験が悪いわけではないが、デザイナーや開発者が人間工学などの知識を持っているのが前提である。そうでないと、使い勝手などの問題を起こす可能性が高い。以上のような身体的体験ではなく、心理的な体験はどうであろうか？ 同様の問題を孕んでいるので注意を要する。最終的に必要な能力は本書で紹介しているフレームワークと知識および経験に基づくデザイナーや開発者の目利き力であろう。

サービスのような複雑な対象の場合、ロールプレイなどで接客面を体験し、改善してゆくのは良いことである。しかし、このような表面的なところに注力するのは悪いことではないが、これだけに留まるのではなく、より本質に迫り、従来に無いサービスを創造するのが一番大事である。物事、システムの本質に迫り、新しい価値を生むのがデザインである。デザインの世界が拡大した現在、サービスのような分野は誰がデザインをしても良いと考え

ている。デザインのトレーニングを受けた者だけの世界ではない。

本書はこのようなスタンスから記述されている。デザインの世界が拡大し、サービスデザインという魅力ある、あるいはわが国の産業の中核にもなる領域に対して、参加、活用したい人々に対して、支援をするのが本書の使命でもある。

本書の論点は以下の通りである。

①サービスデザインの世界は、誰でも参加できる世界である。

コンピュータが人々の生活に入り込む以前の時代では、デザインの世界では特定のトレーニングを受けた者でないとデザイン作業ができなかった。ところがコンピュータというツールはそのような制約を無くしてしまった。特に、サービスデザインで一番重要なサービスシステムの骨組みを作る作業は、発想、論理の世界であり、誰でもが参加できる領域である。そして、本書の手法を活用すれば誰でも対応は可能であると考えている。

②属人的な手法を排し、システムの思考に基づく、論理的な手法である。

したがって、才能、センスなどと関係なく、学習をすれば誰でもマスターできるスタンスを採っている。例えば、鶴亀算のような属人的な方法でなく、方程式のような、ある手順に従ってゆけば解答できる方法である。作文も同様で、好きな子供は自分で工夫して実力をつけてゆくが、そうで無い子供はまったく書けないということになる。しかし、このような子供でも書く上での枠組みなどを教えれば、そこから発展してゆくことができる。つまり、書道、絵画、音楽、スポーツなどは何事も型から入り、それをマスターした後、飛躍するのである。サービスデザインも同様に考えている。

③発想、論理性の基となる幅広い知識を学んでほしい。

人間工学、心理学、社会学などの知識が必要で、その内、人間—機械系を検討する人間工学が、一番関係が深いと言える。この人間工学系の知識を本書で紹介しているので学んでほしい。ただ、本書はサービスデザインに特化しているので、詳細は拙著『デザイン人間工学』や、より基本的事項が書かれた、拙編著『デザイン人間工学の基本』（武蔵野美術大学出版局、2015年）を活用してほしい。

④発想は制約条件により効率的に行い、目利き力をつける。

ワークショップや顧客との協創などが提唱されているが、その限界を考える必要がある。これらの手法により得られた知見に全面的に依存するのではなく、参考程度にとどめ、自力で発想できる目利き力をつける必要がある。本書で紹介している知識・フレームワークと体験により、その人なりの目利きの枠組みが構築される。この枠組みを何回も作り直してゆくと精度が高まり、目利き力となる。本書で紹介しているフレームワークと知識は目利き力を作るための基本である。

本書の前半はサービスデザインの考え方やデザイン方法について書いてある。そして京都女子大学の2年、3年生が本書で紹介している汎用システムデザインプロセスを活用した事例を参考までに示した。後半は様々な企業の方にサービスデザインの活用例を紹介してもらっている。貴重な最新の実践例なので参考にしてほしい。

なお、本書の内容一部は京都女子大学 宗教・文化研究所の研究助成によるものである。感謝を申し上げたい。

最後に、本書の出版に際して、快く賛同をいただき、いろいろアドバイスをいただいた共立出版の日比野さん、杉野さんに厚く御礼を述べたい。

2016年5月吉日

山岡 俊樹