

近年のグローバル競争の激化は、製品やサービスのコモディティ化を大きく加速させ、その荒波を乗り越える新しい価値として「エクスペリエンス（経験価値）」が注目されるようになってきました。ユーザーを魅了する経験が次の購入・利用につながっていきます。しかしながら、その経験をいかにして見出し提供するかは難しい課題です。

高いエクスペリエンスの提供のために、私たちは、製品やサービスの対象となる現場を観察して、顕在的・潜在的ニーズを抽出・分析することが出発点になると考えます。そして、未来の姿を予測しつつニーズに対するソリューションを発想し、開発関係者やユーザーと一緒に効果を確認、アイデアをブラッシュアップするプロセスを繰り返し進めていくことが不可欠です。その一連の活動を「エクスペリエンスデザイン」と呼び、実践することで製品やサービスのデザインを通じて、お客様の経験価値を高めることを追求しています。本特集では、その考え方や日立グループの取り組み、実践するための技術をまとめました。

「一家一言」では、東京富士大学・大学院の岡本慶一教授に寄稿していただきました。また、「technotalk」では、takram design engineeringの田川欣哉氏と渡邊康太郎氏にお話を伺いました。彼らが実践しているデザイン手法を軸として、モノづくりの現場における価値創造プロセスへの新しい気づきや刺激を探っていきます。

「overview」では、経験価値に関してマーケティングやデザインの分野で培われてきた理論を概観したうえで、私たちの「エクスペリエンスデザイン」の定義を示すとともに、実践するためのアプローチや技術を概説しています。

続く論文では、日立グループの事例から「また乗りたい」と思わせる鉄道車両、軽い操作感を追求した掃除機、大規模プラントの建設業務における本質的な課題の抽出とシステムの改善、パッケージソフトウェアの購入前から利用まで一貫した質の高い経験、スマートシティ事業でのコンセプトの導出などについて、そのプロセスと描いたエクスペリエンスを紹介します。また、エスノグラフィー調査やシステム開発の超上流工程における要求開発手法、将来のエクスペリエンスを描く方法論など、エクスペリエンスデザインを取り巻く技術の研究状況をまとめています。

さらに、不慣れな利用者でも使いやすい情報端末に関する経験価値創出の協創事例として、東日本旅客鉄道株式会社より寄稿していただきました。

本特集を通じて、日立グループの「エクスペリエンスデザイン」の取り組みをご理解いただくとともに、皆様のビジネスと社会イノベーションの一助になれば幸いです。

特集「社会イノベーションを支える
エクスペリエンスデザイン」監修

有吉 司

日立製作所
デザイン本部
本部長



社会イノベーションを支える エクスペリエンスデザイン

Experience Design for Social Innovation

一家一言

- 8 社会文化の変革と「経験」デザイン
岡本 慶一

technotalk

- 9 「ものづくり」と「ものがたり」
田川 欣哉・渡邊 康太郎・有吉 司

overview

- 12 エクスペリエンスデザインの理論と実践
Experience Design: Theory and Practice
鹿志村 香・熊谷 健太・古谷 純

feature articles

- 21 かつてない旅のひとときを提供する
東北新幹線E5系「はやぶさ」グランクラス
Designing Shinkansen “Hayabusa” GranClass Interior to Deal with Experiencing Higher Quality of Journey
広瀬 伸吾・本宮 志江・北林 英朗・松岡 篤・阿部 行伸
- 27 掃除機の「軽い操作感」を追求した
カーボンライト&かるワザグリップ
Design Process of “Light Feeling” Experience that is for “CARBON Light and Karuwaza Grip” of Hitachi Vacuum Cleaners
大木 雅之・矢部 啓一・佐々木 晋・斎藤 尚子
- 33 エスノグラフィー調査の活用とその効果
—電力プラント建設管理システム高度化に向けた適用事例—
Effects of Ethnographic Research in Construction Site
河崎 宜史・高野 昌樹・山形 和明・岡田 久子
- 39 グローバル販売ソフトウェアにおける
マーケティング・コミュニケーション支援
Support to Marketing Communication in Global Sales Software
町田 和久・伴 真秀・ナンシー ラジスティー・今井 厚祐・荒砥 偉浩
- 43 情報・通信システム事業における
エクスペリエンス指向アプローチの実践
Development of Experience Oriented Approach for Information and Telecommunication Systems Business
北川 央樹・高田 宗幸・三部 良太・石川 奉矛
- 49 スマートシティにおける経験価値創造に向けた取り組み
Experience Design to Realize Value for Life in Smart Cities
渡辺 薫・北川 央樹・柴田 吉隆
- 55 将来のエクスペリエンスを描くための方法論研究
Studies of Methodology that Help to Design Future Experience
丸山 幸伸・星野 剛史・石川 忠明・赤司 卓也

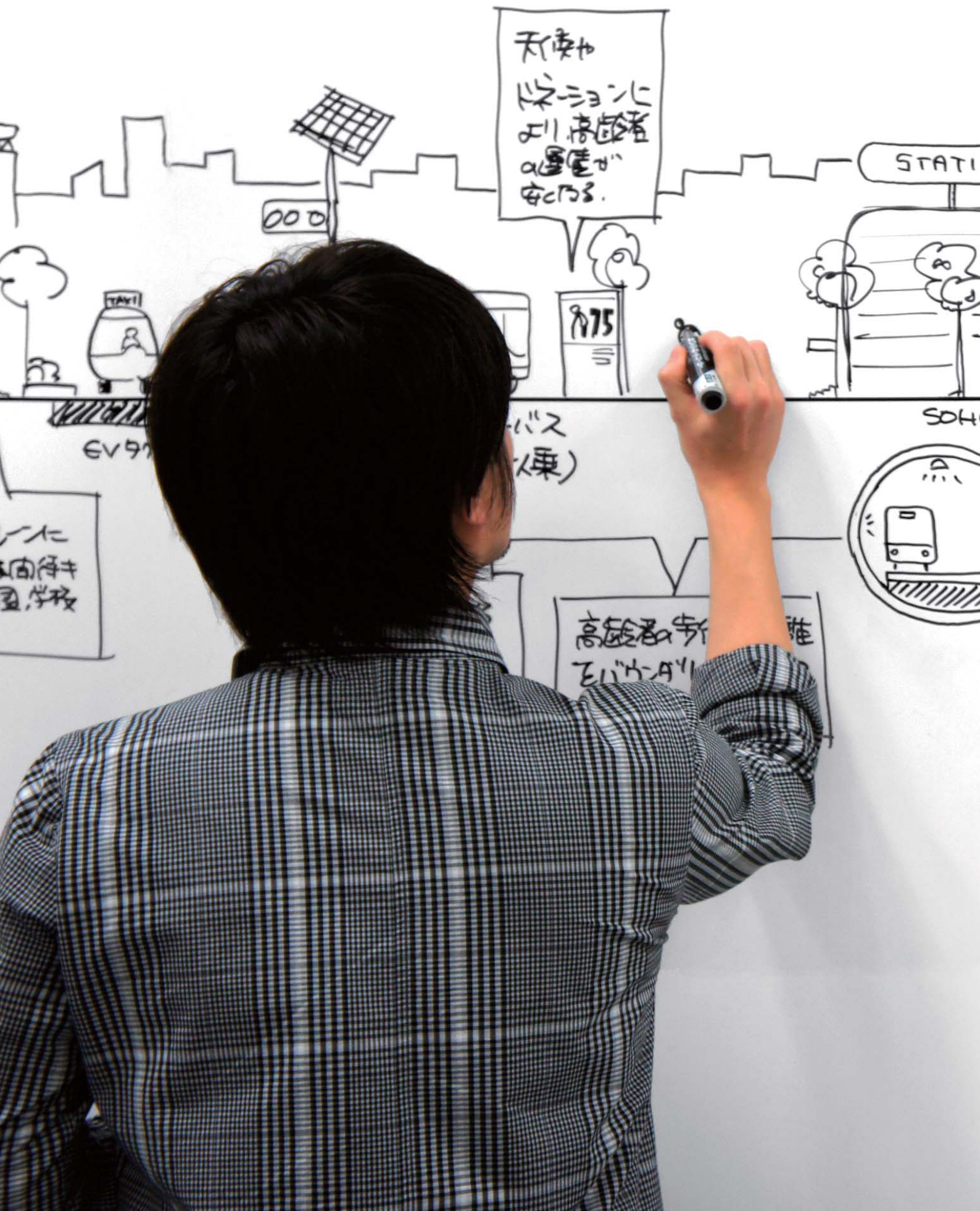
contribution

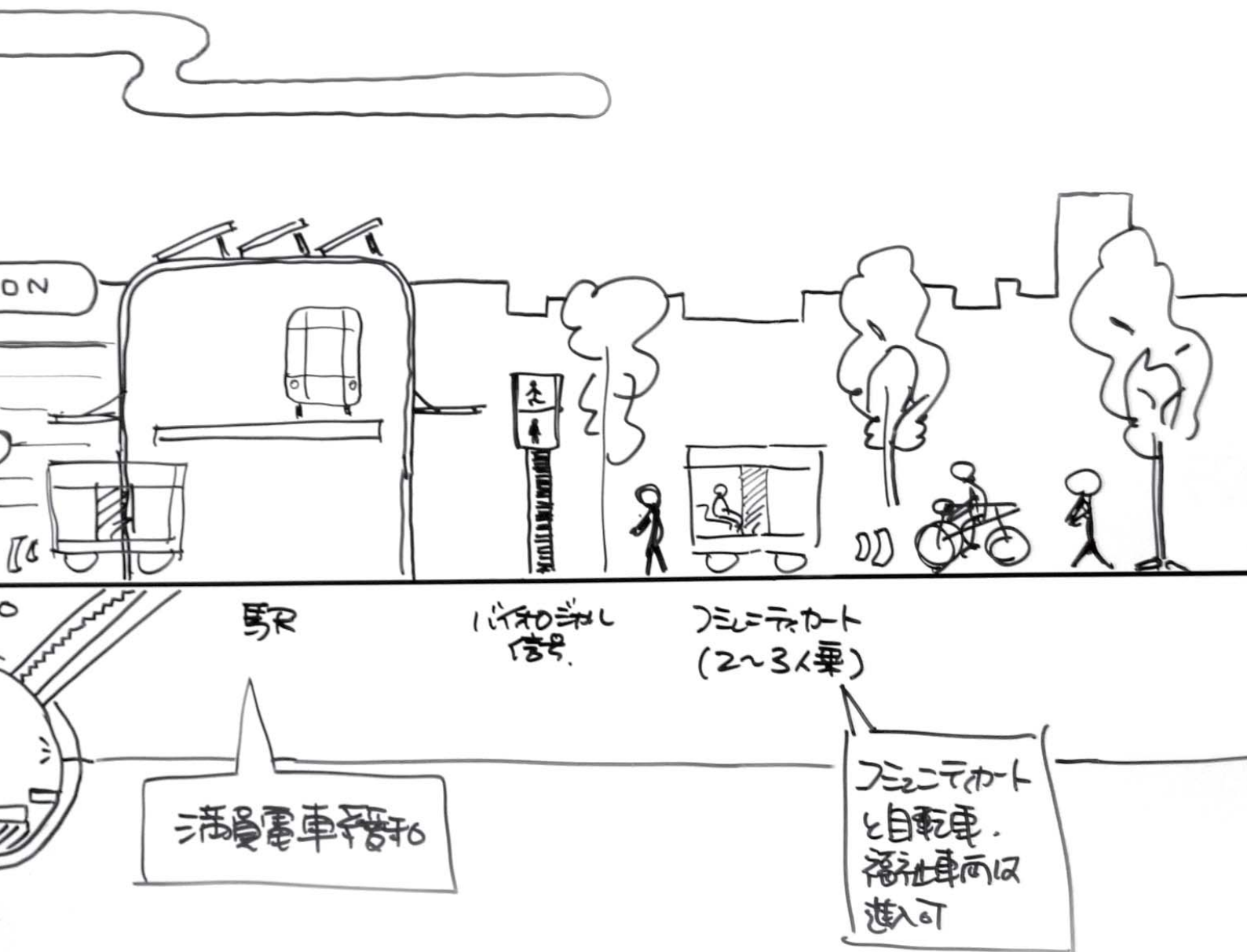
- 61 次世代の顧客操作型端末に関する研究
—サービスの受容性調査結果について—
伊藤 晶子・福丸 諒

特集

社会イノベーションを支えるエクスペリエンスデザイン

Experience Design for Social Innovation





例えば、将来の街やインフラの姿はどうあるべきか。
 白い壁面にマーカーで描かれたイラストやキーワードは、ユーザーの顕在的・潜在的なニーズとそのソリューションアイデアである。
 「見える化」により、デザイナーは開発関係者やユーザーとイメージを共有し、それがプロジェクトの早期意思決定につながる。
 そして、エクスペリエンスを実現するためのさまざまなアプローチや技術により、具体的な姿にブラッシュアップしていく。
 エクスペリエンスデザインは、このようなプロセスを繰り返し行うことが不可欠である。
 日立グループは、顧客の経験価値の創造を通じ、社会イノベーションに貢献していく。

エクスペリエンスデザインの成果事例と、 実践するためのアプローチ・技術

「人間中心設計プロセス」,「ワークショップと思考の外在化による創造的なアイデア展開」,「将来像を描く」という三つのアプローチに基づき、さまざまな手法やツールを活用しながら、エクスペリエンスデザインを実践している。



隠れたニーズや本質的な問題を明らかにするための
エスノグラフィー調査



創造的なディスカッションを行うための
「BusinessOrigami」



公共・産業システムのデザイン
(東日本旅客鉄道株式会社 E5系新幹線 グランクラス車両)





生活家電のデザイン
(掃除機「カーボンライト&かるワザグリップ」)



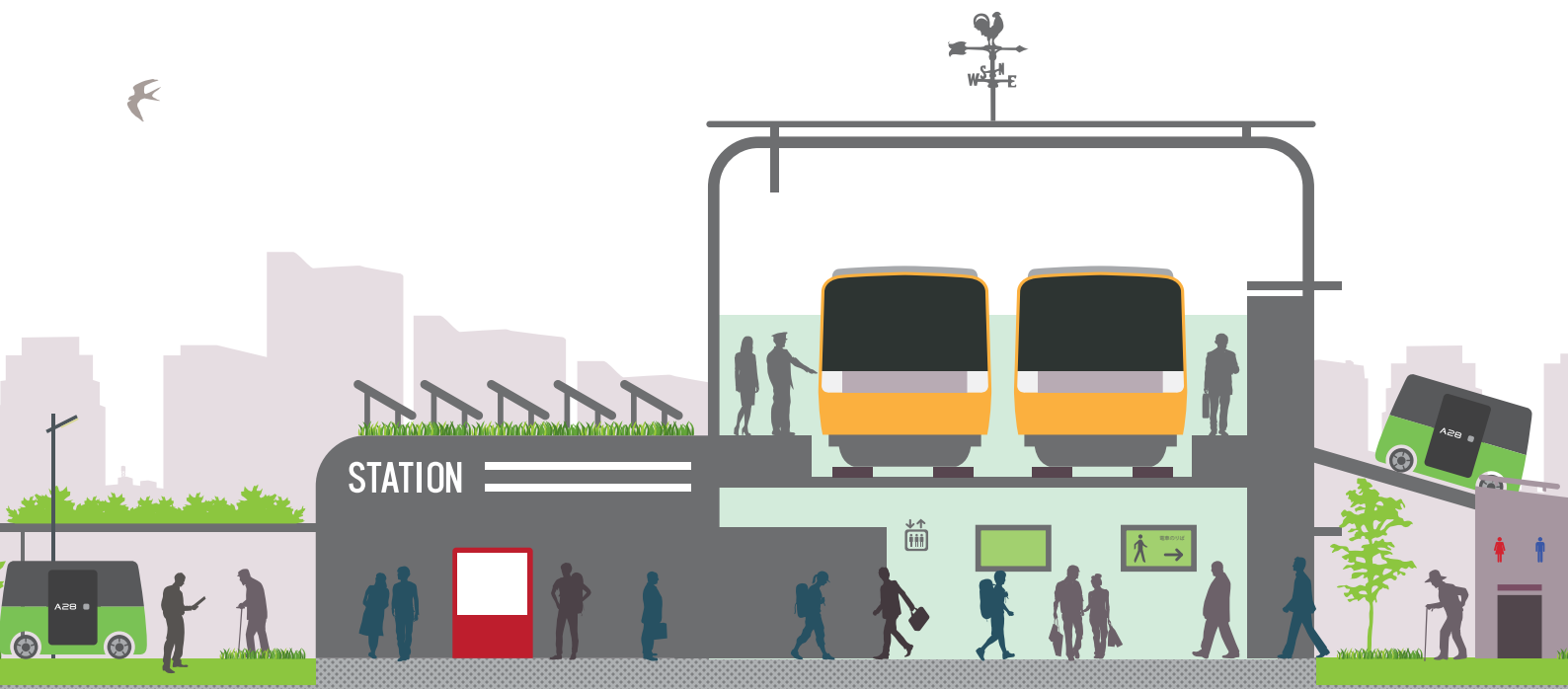
将来のエクスペリエンスを描くための
方法論研究



さまざまな関係者が参加する
対話ワークショップ



情報のデザイン
(Hitachi IT Operations Analyzer)





日立グループの映像ポータルサイト「Hitachi Theater」

<http://www.film.hitachi.jp/>

「Hitachi Theater」は、日立グループの映像ポータルサイトです。
日立グループが取り組むビジネスやサービス、
技術をわかりやすく解説するオリジナル映像とともに、
他では見ることのできない歴史的にも貴重な秘蔵フィルムや、
気軽に楽しめる映像トピックスなども収録しています。
日々新しい取り組みを続ける日立グループの「今」をご覧ください。



【公開中】

「日立の挑戦」

中東初のモノレールを UAEドバイへ「運ぶ」

大型プロジェクトや先端分野の研究開発など、日立グループの「果敢な挑戦」を紹介するシリーズの第1弾です。今回は、日立製モノレールを日本からUAEドバイ首長国まで運搬した、株式会社日立物流によるプロジェクト完遂までの軌跡を追いました。



【公開中】

日立ITエコ実験村 自然再生プロジェクト

日立グループは生態系保全の取り組みの一環として、2011年4月に「日立ITエコ実験村」を開設しました。ITによる地球環境貢献プラン「GeoAction100」に基づき、大学や地元住民の方々のご協力を得ながら、里地里山の自然環境を再生するプロジェクトを推進しています。



【公開中】

「水の世紀」の 安心・安全をめざして

日立グループは、水をめぐる環境を大きな枠組みでとらえ、その技術力で、地球規模の課題の解決に向けた取り組みを推進しています。水環境分野における日立グループの横断的な活動を紹介します。



【公開中】

日立グループの 電池事業

これからの低炭素社会を支えるキーデバイスとして、より幅広い活躍が期待される電池。材料選びから設計、製造、システムソリューションの提供まで、トータルに展開している日立グループの電池事業における取り組みをご覧ください。



11月号特集監修

小豆畑 茂
有吉 司

企画委員

委員長	小豆畑 茂
委 員	新谷 洋一
〃	中村 斉
〃	渡辺 一郎
〃	西 高志
〃	加藤 信之
〃	横須賀 靖
〃	大橋 行彦
〃	丹治 雅行
〃	渡辺 克行
〃	板倉 富弥
〃	堀江 武
〃	山野 陽一
〃	渡辺 勝彦
〃	小高 仁
〃	土井 秀明
〃	谷口 素也
〃	井上 晃
〃	中越 新
〃	堀内 敏彦
〃	家次 晃

次号予告

◆ スマートシティ

日立評論 第93巻第11号

発 行 日	2011年11月1日
発 行	日立評論社 東京都千代田区大手町二丁目2番1号 〒100-0004 電話 (03)3258 -1111 (大代)
編集兼発行人	家次 晃
印 刷	㊤日立インターメディックス株式会社
定 価	1部735円 (本体700円) 送料別
取 次 店	株式会社オーム社 東京都千代田区神田錦町三丁目1番地 〒101-8460 電話 (03)3233 - 0641 (代) 振替口座 00160-8-20018

- ◇ 本誌掲載の論文はインターネットでご覧いただけます。
日立評論 <http://www.hitachihyoron.com/>
- ◇ 英文技術論文は下記よりご覧いただけます。
HITACHI REVIEW(英文) <http://www.hitachi.com/rev/>
- ◇ 本誌に関する個人情報の取り扱いについて
<http://www.hitachihyoron.com/privacy/>
- ◇ 本誌に関するお問い合わせ
<http://www.hitachihyoron.com/inquiry/>

本誌に記載している会社名・製品名などは、それぞれの会社の商標または登録商標です。