

# 実践課題制作

2019/06/24

Kazuma Sekiguchi  
class@cieds.jp

# 何をするか

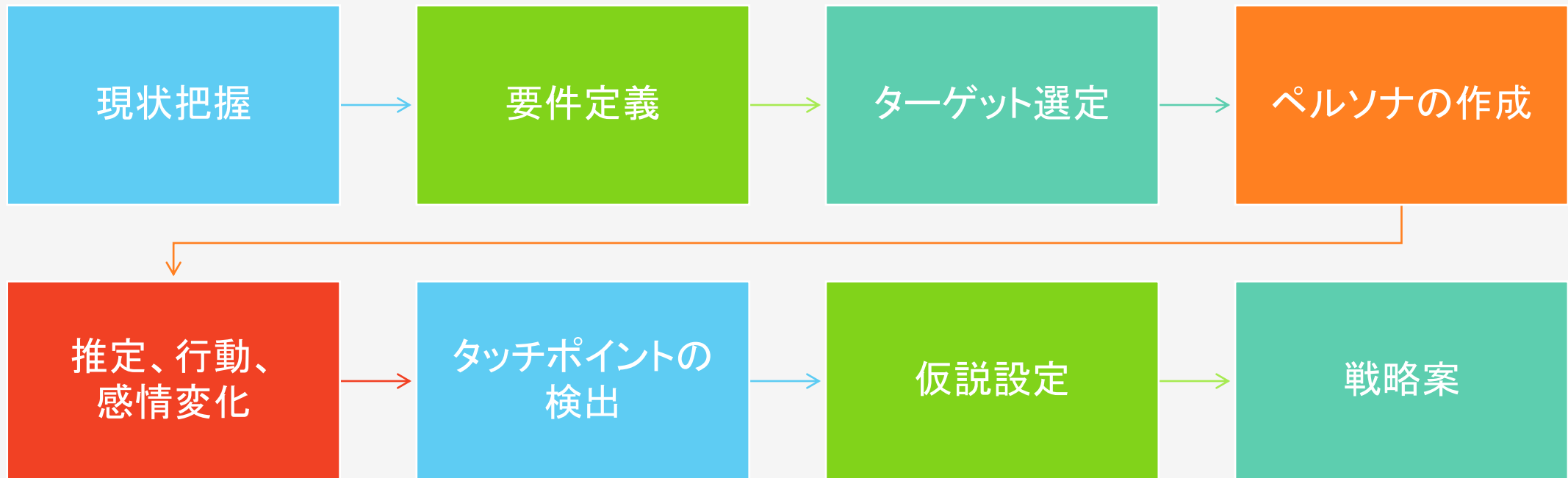
- 戦略的デザイン作成
  - 戦略的＝コンシューマーやクライアントが抱えている問題に対してデザインの的に解決を目指す
  - デザイン、マーケティング、システム改善など複数の繋がりから必要な改善策を考え、実装を行う
- キーワード
  - カスタマージャーニー、タッチポイント、マルチメディア、UI/UX、ペルソナ、プロトタイプ、仮説



# 進め方

- やり方（立案まで）

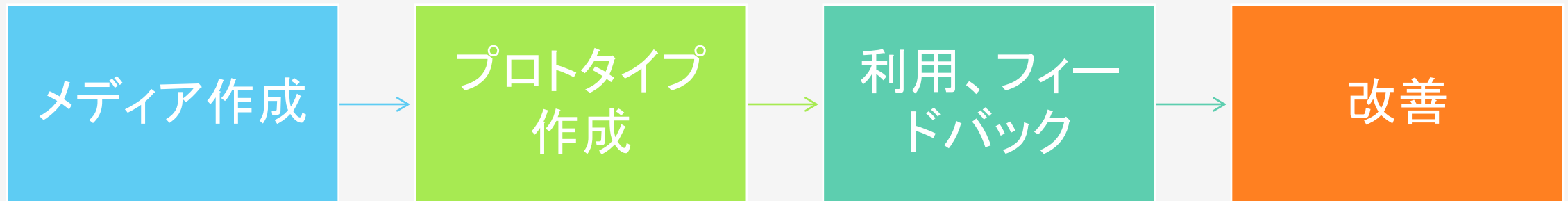
- 課題解決のためにはいくつかのプロセスを踏んでいく必要がある
- いきなり作り出しても上手くいかない



# 進め方

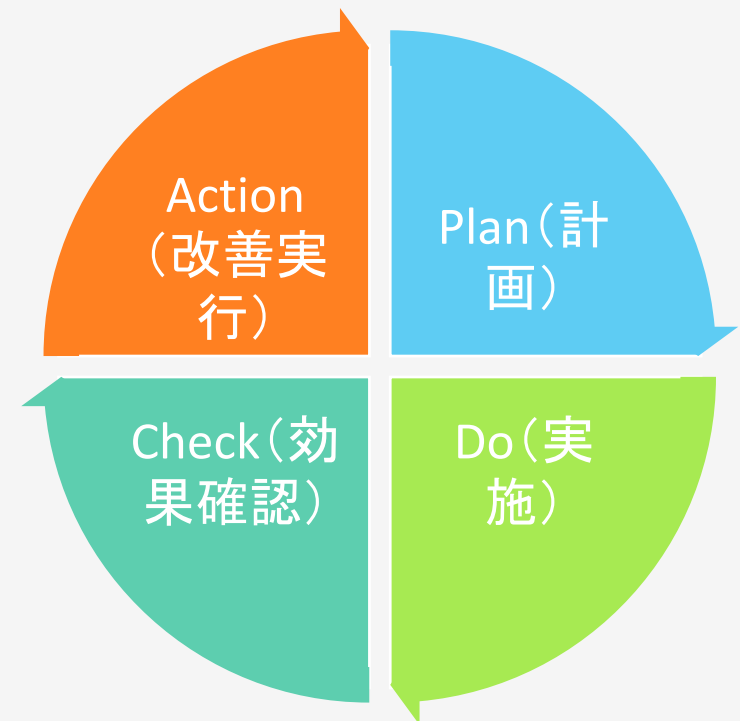
- やり方

- 戦略に基づく作成
- 必ずしもWebだけとは限らない
- プロトタイプを作成してフィードバックを得る



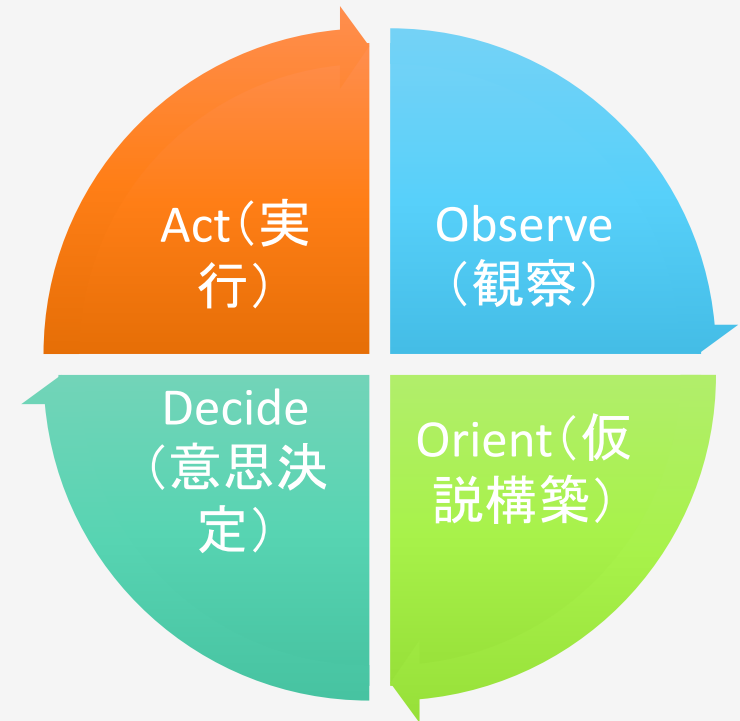
# PDCAサイクル

- 現在のUI/UXではいかにして高速にPDCAをまわすかが鍵
  - デザイナーが作成したものは独りよがりでは意味が無い
  - 60点で出してしまう
    - フィードバックを得て改善をしていく



# OODAループ (ウーダ)

- PDCAでは現状に即していないことから出てきた概念
  - もともとPDCAは大量生産における業務改善サイクルとして提唱されているため、知的行動においては適切ではない、という指摘
- OODAループは意思決定への高速化サイクル
  - 観察と仮説に主眼が置かれる



# 現状分析

- 顧客が抱えている問題を回収、分析をする
  - 通常はインタビュー、ヒアリングを通して情報を集める
  - 顧客が感じている問題と実際の問題は違うかも知れない
  - 事実をまとめ上げていく
    - 昨年よりも利益が下がった→昨年に比べて利益が20%下がった
    - お客さんが来ない→1日に来店する客が20名程度
- 顧客の強み、コンセプトは何か
  - 4Pの位置から

# マーケティングの4P

- マーケティングの基本となる要素を上げたもの
  - これが守られると売上が上がる基本





# 現状分析

- 要望把握
  - どうしたいのか
    - 売上を上げたい、利益率を上げたい、認知度を上げたい、客離れを抑えたい、顧客満足度を高めたい、費用を抑えたいなどなど
- 現状分析と要望は文書化して顧客とチームで共有しておく
- 実は重要なところ
  - 掛けることのできる費用
  - いくらぐらい出せるのか、期間はどのくらいなのか

# 競合分析

- 業態的に時代にあっていない以外は、確実に勝者がいる
  - 競合はどのようなサービス展開をしているか
  - 強みは何か、何を打ち出しているか
  - 広告形態はどのようなのか、どこに出しているか
  - 同様の競合が何社居るのか、勢力図はどんな感じになるか
- 3C分析
  - Company（自社）
  - Customer（顧客、市場）
  - Competitor（競合）

# まずは

- 要件定義、要望（文書に落とし込む）
- 現状分析（文書。図があることも）
- 競合分析（文書。図だったりキャプチャしたり）
- ターゲットの選定
- ペルソナ作成

# ペルソナ、ペルソナ分析

- ユーザー層を代表するような架空の人物＝ペルソナ
  - 本来はリサーチから得られた情報を元にして作成をする
- ペルソナを設定することで、行動を想像、想定しやすくなる
  - ペルソナを満足させる、ペルソナに響くような戦略を考える
- ターゲット層にあわせて作成するため、数は決まりが無い
  - 男性女性を考え、10代区切りで考えることが多い

# ペルソナ

- ペルソナはリアルに近い人間を想定する
  - 名前
  - 顔写真（イラストはつかわない）
  - 職業と勤め先
  - 勤務時間
  - 年収
  - 勤務年数
  - 職種
  - 主な仕事内容
  - 年齢

- 住まい
- 性格
  - 親しみやすい、攻撃的、自己中心的、ネクラ、恥ずかしがり屋など
- 家庭環境
  - 既婚、子供の数、恋人の有無、配偶者の職業など
- 趣味
- 好きなTV番組や音楽
  - 映画なども参考になるかも
- 休日の過ごし方

# 今回のお題

- 英会話教室
- 名前：Revive（活かす、生き返る、吹き返す、興す、力付く）
- 所在地：新宿、中野、立川、八王子、府中、調布、多摩センターに教室を持つ
- 教員：ネイティブと帰国子女を中心に70名程度、交代で休日を取る
- 現状の客層：30代～50代のサラリーマンが仕事帰りに利用していることが多い



# 今回のお題

- レッスン：1回60分、1対1の他、グループ制（5名程度）もあり。レベルに応じて生徒ごとに選択できるレッスンが異なる。1対1はレベルに応じた対応を教員がしてくれる
- 英会話の目的に応じて「ビジネス英語」「日常会話」に大別され、さらにそれぞれが5段階のレベルに分かれている
- 1回：1対1であれば6,000円～（教員のレベルに応じて違う）、グループは3000円
  - 都度払い。当日キャンセルは全額。前日キャンセルは0円
- 入会金：20,000円（1回限り）
- 数種類の教材などを教室で販売。会員以外も購入可能（但しほとんど会員以外には売っていない）大体2,000円程度で15種類程度

# 今回のお題

- 金曜日、土曜日の夜は予約が取れないくらい混雑する
  - 日中はほとんど生徒がいない
  - 10:00～23:00まで
- 決められた教室に行く必要あり
  - 会員の情報は教室にだけ存在するため、どのレベルかが分からない
  - 自習するためのスペースが存在
- 予約はレッスン終了時または営業時間に電話で予約可能
- 1回であれば、無料で体験授業を受講可能

# 今回のお題

- 直前キャンセルが多発している
  - 結果として教員のスケジュールが空いてしまう
- 希望する時間帯に予約が取れないという意見が多い
- グループレッスンがどの時間帯に開かれているのかが分かりづらい
- 新しい会員を獲得したい
- 売上を向上させたい
- 日中の空いている時間を有効的に利用させたい