デザイン思考と課題解決

株式会社百五総合研究所
コンサルティング事業部 調査グループ 主任研究員　中村 哲史

Ⅰ「デザイン」と「デザイン思考」

①はじめに「デザイン」とは？

「デザイン」と聞くと、どんなイメージを持つだろうか。多くの人は、美しい製品や芸術作品などを思い浮かべるかもしれない。もちろん、それらもデザインの一部であるのだが、近年ではそれ以外にも「デザイン」が関与する領域が増えている。具体的には、印刷物、建築、ウェブサイトなど、「造形物のデザイン」に留まらず、社会や経営の「しくみのデザイン」などにも対象を広げつつある。

さて、「デザイン」の定義は様々に議論されているが、そのうちのひとつに「与えられた環境で目的を達成するために、様々な制約下で、利用可能な要素を組み合わせて、要求を満足する対象物の仕様を生み出すこと」というのがある。要するに、何か解決したい課題がある際、自分たちが置かれた環境や持っている資源を上手にやりくりして、優れた成果を目指すといった趣旨である。このことから、「デザイン」とは一部のクリエイターだけに関係のあるものではなく、私たちの普段の仕事にも活かすことができるテーマであることがわかる。

②「デザイン思考」とは？

(1)概要

「デザイン」の意味が広がりを見せる中、「デザイン思考」という言葉も広く認知されるようになった。「デザイン思考」とは問題解決の方法論、すなわち「考え方」である。具体的には、デザイナーがアイデアを考える際に用いる「考える手順」をスキルとして体系化したものであり、問題の解決策を見出したり、画期的なイノベーションを生み出そうとする際に活用できるツールの一種である。

「デザイン思考」の特徴は、基本的にユーザー（顧客）が抱えるニーズを起点にアイデアを出し、製品・サービスのたたき台をつくり、何度も試行錯誤を繰り返しながら、最適なソリューションにつなげることを目指している点にある。「人の困りごと」を起点に検討が進んでいくこの考えは、「人間中心設計」とも呼ばれる。具体的には、ユーザーの感情・意見などを丹念に観察しながら、その奥にある本質的な欲求（本音）に辿り着こうとすることが目指される。

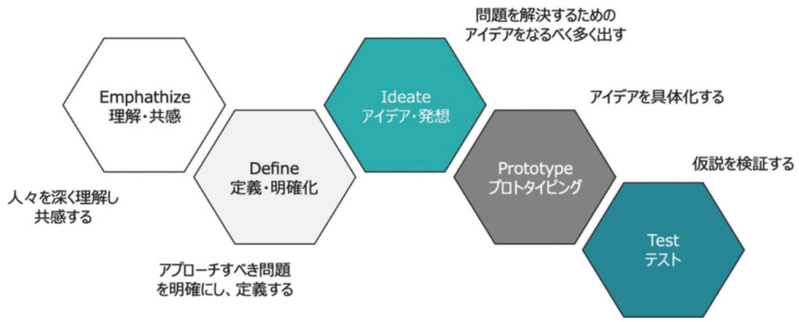
(2)デザイン思考の方法・手順

デザイン思考は考え方の方法論として、スキルや手順がある程度体系化されている。そのため、いわゆる「デザイナー」と呼ばれる職種の人以外でも、考え方を学び、活用することで、自身の仕事などに応用することが可能である。

デザイン思考の方法・手順には、いくつかのスタイルが存在するが、有名なもののひとつに「①共感」「②問題定義」「③アイデア発散」「④プロトタイプ作成」「⑤テスト」という5つの手順を辿るものがある（図1）。一連の手順を行ったり来たりしながら、アイデアを着想し、形にしていくことを目指す。

まず「①共感」では、困りごとを抱える人々の立場に立ち、その人々の感情やニーズを深く理解する。具体的には、当事者を観察したり、丹念にインタビューを行ったりして、困っている事実や理由に関する情報を集める。次に「②問題の定義」では、得られた洞察を基に、解決すべき本質的な問題を明確にし、言葉や文章で表現していく。そして、「③アイデアの発散」では、チームでブレインストーミングなどを行い、多くの解決策を自由に考えて、筋の良さそうなアイデアを選定する。その後、「④プロトタイプ作成」で、アイデアをイラストや工作で具体的な形にするなど、プロトタイプ（アイデアのたたき台）を用意する。最後の「⑤テスト」では、これらのプロトタイプを実際に使ってみて、機能するか、改善点はないかを評価する。この5つのステップを繰り返しながら、より良い解決策に近づけていくのである。

図1:デザイン思考のステップ



（出所）スタンフォード大学 d.school

Ⅱ地域活性化とデザイン思考

①デザイン思考が求められる時代背景

「デザイン思考」が様々な分野で注目される背景には、社会や経済の環境変化が激しくなっていることがある。具体的には、急速な技術進歩、消費者ニーズの多様化、市場のグローバル化など、複雑に絡み合った予測不可能な変化が常に起こっている状況の中では、従来の論理的で直線的な考え方だけでは、新たな課題や機会に対応することが難しくなっている。そのため、困りごとを抱えるユーザーの声なき声に耳を傾け、知られざるニーズを深く理解し、創造的なアイデアを生み出し、迅速にプロトタイプを作成してテストするという、「デザイン思考」のアプローチは、創造性や素早さという点で有用なものとして浸透しつつある。

②地域活性化とデザイン思考

「デザイン思考」は、ユーザー中心の視点を基に、複雑な問題に対して創造的にアプローチする方法であるが、近年では地域の社会課題解決にも活用される動きも増えている。

地域固有の課題は、その原因や利害関係者が複雑かつ多様で、活用可能な資源に限りがあるケースも多い。そのため、状況を打破する創造的な発想を得る手段として「デザイン思考」が期待されているとも言える。ま

た、「デザイン思考」では、複数のステップで仲間と共に考える過程を辿るため、地域住民参加型のワークショップなどを活用しながら「デザイン思考」を進めることで、住民自身の地域課題に対する意識を高めたり、コミュニティの結束力を強化するという副次的な効果も期待できる。

③三重県内の事例

三重県内での様々な活動の中にも、すでに「デザイン」や「デザイン思考」というキーワードに関連するものが複数みられる。

○デジタル政策とデザイン思考

四日市市では、デジタル技術を活用した自治体業務の刷新に向けた人材育成の指針として「四日市市デジタル人材育成計画（令和5年）」を策定している。当該計画では、市として育成すべき「デジタル人材」のスキル領域について「ＩＴ」「データ」「デザイン」が示されている。この中で「デザイン」とは「問題解決型思考に基づき課題設定・解決できる力」すなわち「デザイン思考」が掲げられ、幅広いポジションでスキルを習得する必要性が示されている。

また、伊賀市でも、ＤＸを推進するために必要となる「デザイン思考」の基礎知識と実践方法を習得するために、専門家を講師として、庁内ＤＸ推進本部内に位置付けられた各所属の推進委員を対象とした研修を実施し、職員への「デザイン思考」の浸透と意識醸成を図っている。また、実際に市役所内の2つの部署をモデルとして、「デザイン思考」の方法を用いながら業務改善の方法が検討されるなど、実践的な活動も展開されている。

○教育分野とデザイン思考

デザイン思考を扱える人材の育成を目的とした教育現場の事例も確認できる。三重県立松阪工業高校の繊維デザイン科では「デザイン思考」を教育の要と位置付け、デザインを行う上で必要不可欠な力として「観察する力」「発想する力」「表現する力」「伝達する力」などの育成に取り組んでいる。

また、松阪市内では民間事業者が運営するデザイン教育の場として「地立おもしろい学校」が運営されている。同施設は、主に子どもを対象とした「デザイン教育の実践校」として、小学校・中学校・高校に出向き、デザインの視点や考え方（デザイン思考）を伝える特別授業を提供するなどの活動を行っている。

これらの事例からわかる通り、「デザイン思考」は大人から子どもまで、幅広い層を対象に、考え方が普及しつつある。

Ⅲ おわりに

デザイン思考は様々な社会の課題を解決する手段のひとつとして、複雑な問題を解決し、人々の生活を豊かにする強力なツールである。すでに、三重県内でも活用の動きが見られる状況からすると、今後、地域活性化の分野において、デザイン思考をはじめとする創造的な問題解決の方法はますます注目されることだろう。

足元、地域には様々な課題が山積している。課題や問題は本来無いに越したことはない。ただし、「解決するプロセスそのもの」が創造的で楽しいものであったとしたら、課題や問題は「挑戦」としてむしろ前向きに受け取ることもできるだろう。デザイン思考はそのような前向きな問題解決の過程を提供しているとも言える。

多くの人々が問題解決のスキルとして「デザイン思考」を使いこなし、創造的なアイデアが地域の活力を高めることを期待したい。