

2023年12月14日
株式会社電通デジタル

電通デジタル、インクルーシブ視点の 新規プロダクト開発を支援する 「インクルーシブデザインソリューション」を提供開始 ーリードユーザーと一貫した共創で、新たなイノベーションを創発ー

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区 代表取締役社長執行役員：瀧本 恒 以下、電通デジタル）は、インクルーシブ視点で全ての生活者にとって価値ある新規プロダクトの開発を支援する「インクルーシブデザインソリューション」を本日より提供開始します。課題意識と新しい視点を持つマイノリティの方々を“リードユーザー”として巻き込み、彼らと共創し構想から開発まで一気通貫でサポートします。

高齢化社会の進行や障害者差別解消法の改定などを背景に SDGs 時代における多様なニーズが顕在化する中、国内の各企業は多様性への対応に迫られています。また、海外の大手テック企業によるインクルーシブなプロダクト開発とその成功も後押しし、これまでデザインプロセスの対象から見過ごされていた人々を上流から巻き込むアプローチである「インクルーシブデザイン」が大きな注目を集めています。

しかし従来のプロセスでは、リサーチやテストなど決まった工程のみでマイノリティの方々の意見を聞くことに終始してしまい、彼らの持つ新しい視点や異なるニーズを取り入れることが難しく、結果として、既存プロダクトの改善に留まり、革新的なアイデアや新しい市場の創出に繋がらないという課題を抱えています。

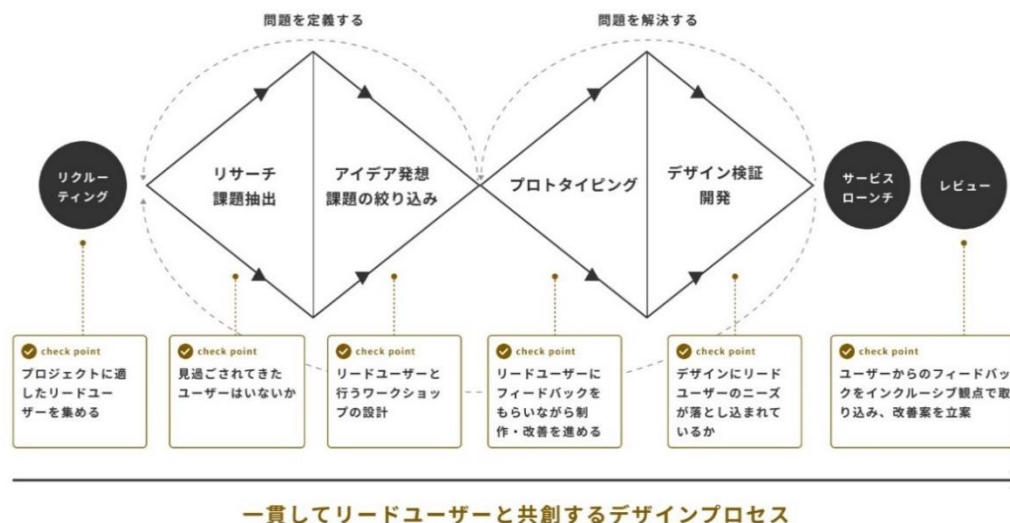
<従来のデザインプロセスと本インクルーシブデザインプロセスとの違い>



こうした背景から、マイノリティの方々の中でも自身の生活の中で生じる課題意識と新しい視点を持つ存在を“リードユーザー”として定め、彼らをプロジェクトメンバーとしてリクルーティングし、プロセス全体で共に新たなイノベーションを創発するソリューションを提供します。

多数派の視点からは気付けない潜在的なインサイトを基点に課題抽出とアイデア発想を行うことで、本質的な問題の改善と新たな価値創造へ繋げ、一部が取り残されないだけでなく全ての生活者にとって価値のあるプロダクトを生み出します。この構想から開発、運用までのプロセスを、当社のDXコンサルティングの豊富な実績とco-design（参加型デザイン手法）の専門性を活かし一貫通貫でサポートします。

<インクルーシブデザインソリューションの手法>



<問題定義フェーズ>

① リサーチ・課題抽出

見過ごされてきたユーザーはいないか、リードユーザーと共にインクルーシブ視点で課題を抽出します。

- 手法：インタビュー、エスノグラフィ※1、ペルソナ/カスタマージャーニー

② アイデア発想・課題の絞り込み

Co-designのアプローチで、リードユーザーとワンストップで共創する「ワークショップ」を設計、フィールドワークや実体験から本質的な課題に気付く課題の特定・アイデア発想を支援します。

- 手法：ワークショップ、ストーリーボード※2、サービスブループリント※3

<問題解決フェーズ>

③ プロトタイピング

ワークショップから抽出されたインサイトをもとにプロトタイプを制作し、リードユーザーへのテストを行います。

- 手法：ストーリーマッピング※4、機能検討、ワイヤーフレーム

④ デザイン検証・開発

プロダクトのローンチに向け、デザインにリードユーザーのニーズが反映されているかチェックし、UI/UXデザイン、ガイドラインを策定します。

- 手法：UI/UXデザイン、ガイドライン化

<運用フェーズ>

⑤ 運用支援

ローンチ後も、ユーザーからのフィードバックをインクルーシブ観点で取り込み、段階的なグロースに向けて改善案を立案します。

今後も電通デジタルでは、リードユーザーと共創し、誰も取り残されないプロダクト開発の支援をすることで、クライアント企業のイノベーション促進と新たな価値創造に貢献してまいります。

※1：ユーザーの行動を現場で観察し、リアルな洞察を得てプロダクトの改善に活用する手法。現地調査を通じた深いユーザー理解が特徴。

※2：シナリオを視覚的に描写し、ユーザーのストーリーを表現。ユーザー視点からプロダクトデザインの方向性を確認する効果的な手法。

※3：プロダクトがユーザーに提供されるプロセスを把握し、プロダクト全体の理解を深める手法。ユーザーの行動（発注、問い合わせなど）とそれに伴うバックエンドの活動（発送処理、カスタマーセンターなど）を具体的に示す。

※4：プロダクト機能の整理と優先順位付けを行い、開発プロセスを視覚的に表現。関係者間で全体像を共有し、プロダクト開発を促進する。

以 上

<電通デジタルについて> <https://www.dentsudigital.co.jp/>

電通デジタルは、国内最大規模の総合デジタルファームです。「人の心を動かし、価値を創造し、世界のあり方を変える。」をパーパスに、生活者に寄り添うクリエイティビティとテクノロジーを統合的に活用することで、あらゆるトランスフォーメーションを実現しています。クライアント企業の事業成長パートナーとして、共に新たな価値を創造することで、経済そして社会の「変革と成長」を目指しています。

【リリースに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル ブランディング&コミュニケーション部 広報 PR グループ

長田・北川 Email : press@dentsudigital.co.jp

【本事業に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル インクルーシブデザインチーム

泰良・星野 Email : dd-inclusivedesign@group.dentsu.co.jp