

FRUITFUL DDM 2021

DX時代のマーケターに必須の「サービス開発スキル」
alphaboxオリジナル “Innovation FISH” のご紹介

CX Room
13:00-13:40



高田 晴彦

日本アイ・ビー・エム株式会社 IBM iX 理事・パートナー
alphaboxマネージングディレクター

藤田 岳志

ADKマーケティング・ソリューションズ
alphaboxマネージングディレクター

マーケティングカ

- マーケティングプランナー
- メディアプランナー
- クリエイティブディレクター
- デザイナー

ADK<<



IBM

コンサル&ITカ

- 戦略コンサルタント
- データサイエンティスト
- UI/UXデザイナー
- システムアーキテクト
- 開発エンジニア

ADKとIBMの共同事業により、以下01-05まで対応。本日は01/02が対象。



01 SERVICE

事業戦略設計

02 CX/UX

顧客体験設計

03 IT

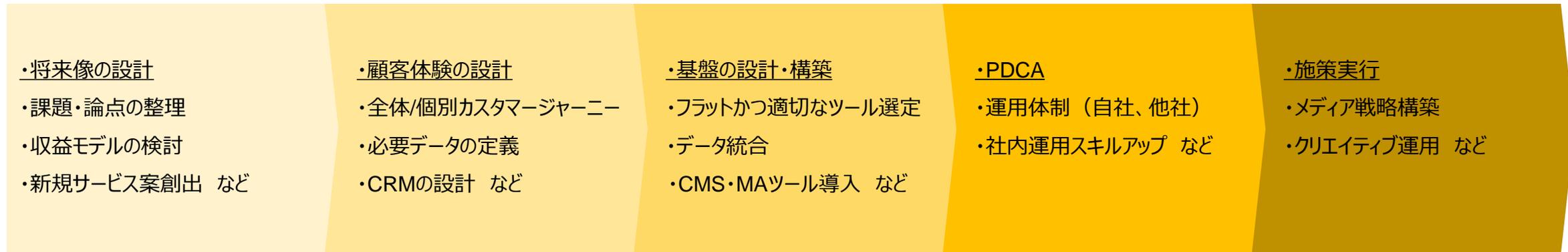
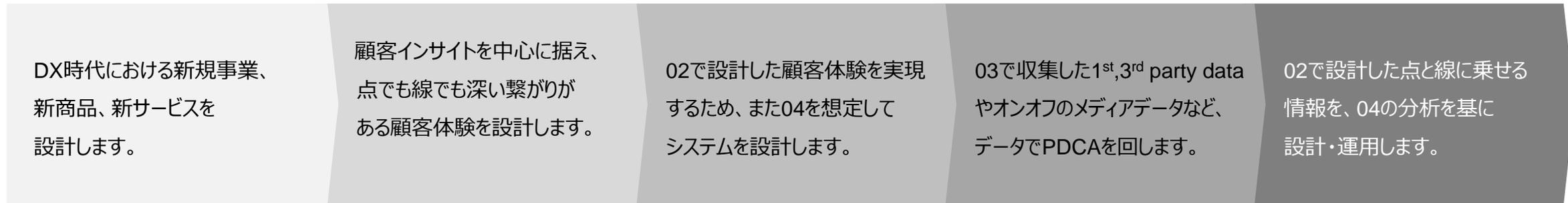
システム設計・構築

04 DDM

データドリブン設計・運用

05 CR

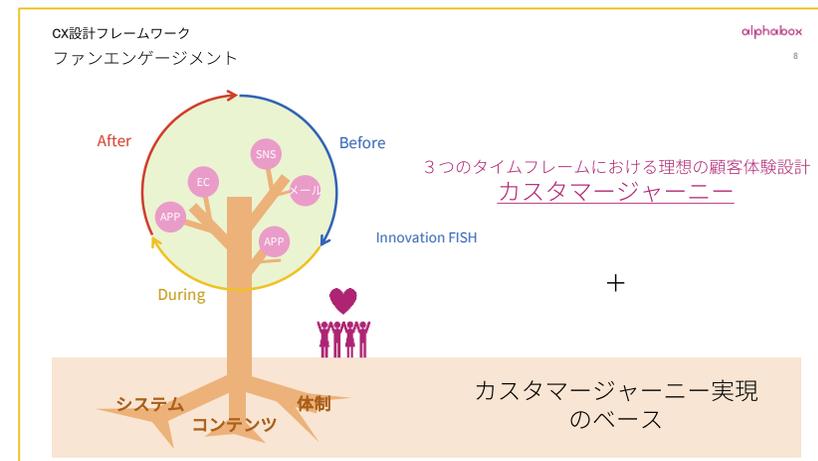
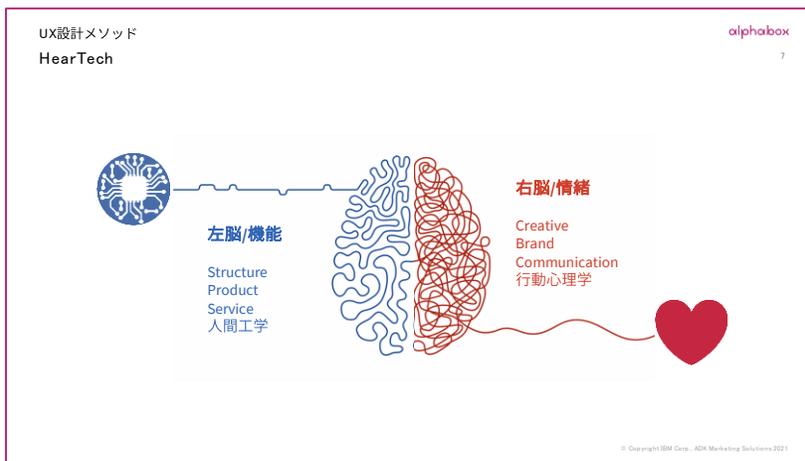
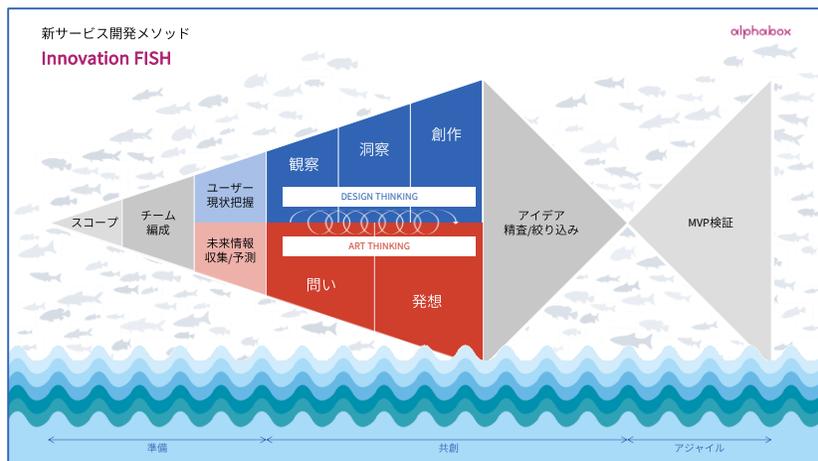
コンテンツ設計・運用



01 SERVICE

02 UX

02 CX



Innovation FISH

HearTech

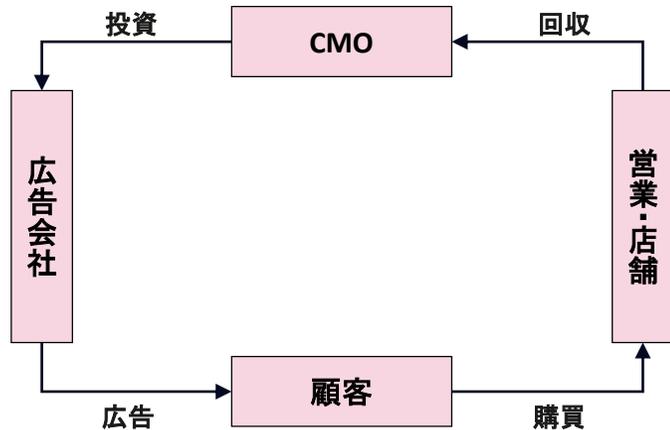
Fan Engagement Tree

- ・ IBMは10年以上、世界の5万人以上の経営者にインタビューを実施、グローバル経営層スタディとして発表。
- ・ 直近の調査によれば、マーケティングはますます“事業創造”に向けた役割を期待されている現状にある。

マーケティングは、エコシステムの構築と活用へ進化している

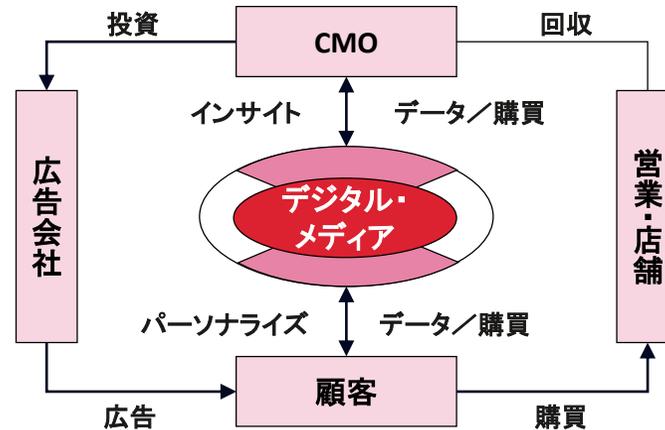
STAGE1 : マス広告主体の活動

Promoter



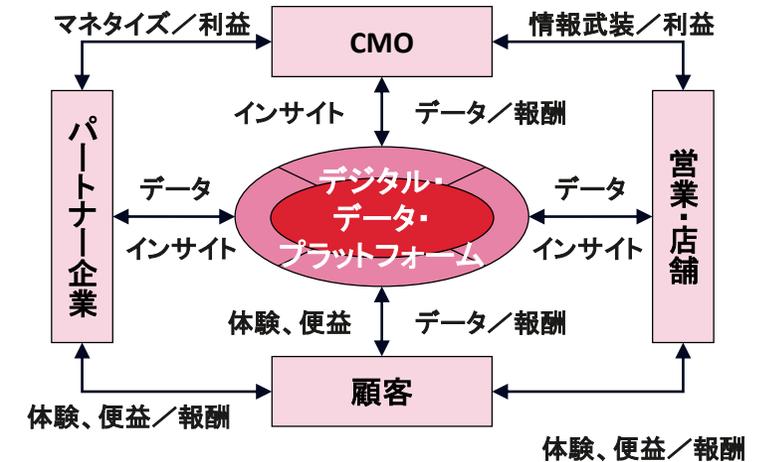
STAGE2 : デジタルを活用した個客との関係構築

Digital Marketer



STAGE3 : 顧客のQoL実現や事業成長を牽引

Growth Producer



最近このようなご相談が増えています

ADK

金融 「エコシステムの構想策定」

オンライン領域における企業間連携により新サービス開発を行い、顧客獲得、維持、そして収益向上を目指す

インフラ 「新会社のサービス開発」

新会社の両親会社のリソース（データ）を活用した新サービスを開発し、収益目標の達成を目指す

生活産業 「既存顧客向けサービス」

多くの顧客を保有するが既存顧客向けのサービスはなく、新規にサービス提供することで収益を増強させる

IBM

飲料メーカー 「D2Cサービス開発」

今までプロモーションの一環として進めてきた会員サービスを収益事業として成長させることになった

日用消費財 「新商品上市に関わるサービス開発」

来年予定の新商品投入にあたって、従来型メディアに加えてデータサービスも組み合わせて開発・立ち上げを行いたい

交通 「MaaS構想策定・立ち上げ」

MaaSへの参入にあたって、企業目線ではなく生活者目線で価値あるサービスコンセプト・構想を作り実現に繋げていきたい

どうしてサービス開発が活発なの？ ?



サービス開発の2つのアプローチ

DESIGN THINKING

ユーザーのペイン・課題に
 応えるためにやるべきこと



ART THINKING

自分/自社が創り出したい世界観
 ・ 問いかけたいこと



徹底的なユーザーの理解を起点にして、サービスを開発。



ユーザー視点



不満：「TVを見たい」のに、わざわざ画面から目を離してリモコンのボタンがどこにあるか探さなくてはいけない



天候の悪い日はタクシーがつかまりにくい

ユーザー課題の充足

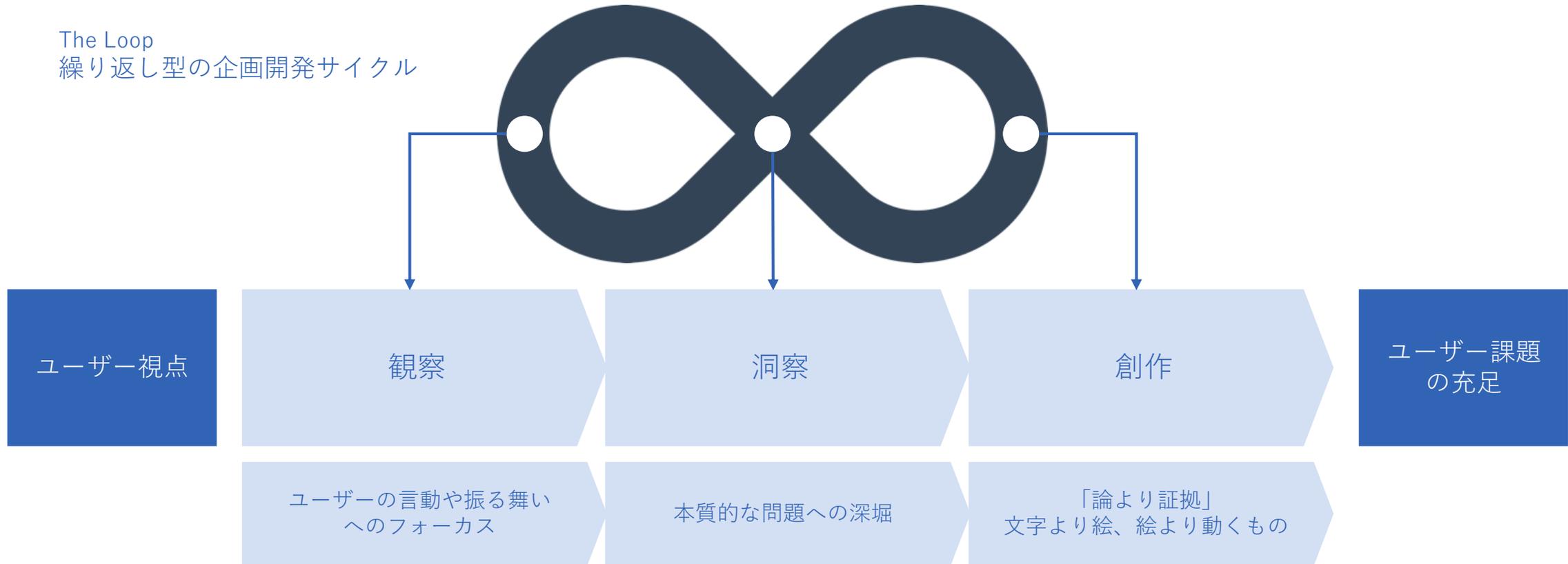


音声を利用しても操作可能
TV画面を見ながら操作ができる



アプリでタクシーが呼べる

コラボレーションを通じて優れたユーザー体験を構築するためのフレームワーク

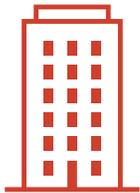


デザイナーは、本質的な問題を判別するまでは、解決策を探ろうとはしません。解決策を探る際には、単にその問題の解決を目指すのではなく、立ち止まって幅広い可能な解決策を検討します。そのような過程を経て初めて、提案をまとめていきます。このようなプロセスは、「デザイン思考」と呼ばれています。- Don Norman

ユーザーではなく、自分自身の興味・関心・疑問を起点にサービスを開発。



自分視点



そもそも泊まる場所ってホテルじゃなければいけないんだっけ？



勉強って何だっけ？そもそも教える必要あるんだっけ？

自分が考える価値を提案

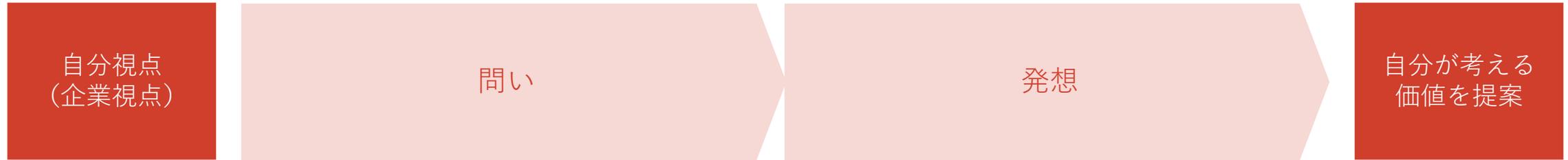


個人の家にも宿泊することができる！



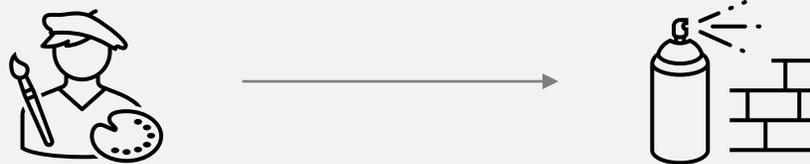
授業は不要で、効果的な勉強は自学自習である！

「問い（自分自身の興味・関心・疑問）」を起点に「発想」を生み出す



現代アートがビジネスに生きる！

アート思考の“アート”とは、カメラが普及した20世紀以降の“現代アート”を指します。20世紀以前のアートは目に見える世界の模倣でしたが、カメラが登場して激変しました。模倣はカメラの方が上であり、アートには独自の価値が求められるようになりました。アーティストが（模倣ではなく）自分自身の興味・関心・疑問を起点に自分なりの答えを探求し続け、自分が考える価値を世の中に示すように変化しましたが、これが現代アートであり、ビジネスのイノベーションに応用されています。



未来

ECは増加の一途

オン・オフの境界がなくなる

見るもの全てに
情報がタグ付けされる

etc

問い

いつでも、どこでも、
何でも買える時代に。

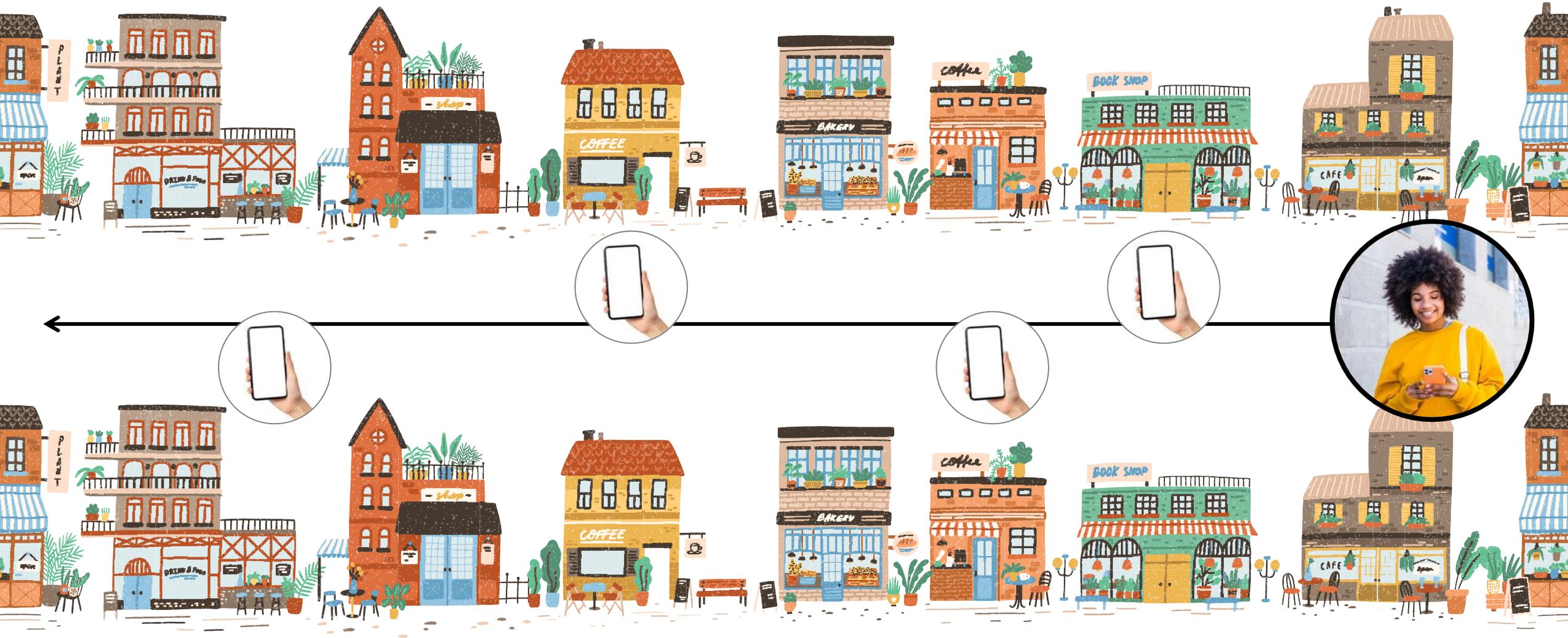
買い物行動のマイクロモーメント化
が進んだ時代に、引き続き
買い物という行為は存在するのか？

発想

今いる自分の場所が買い場
(買い物を意識しない時代に)

例えばこのような買い物行動に・・・

帰宅途中で目についた必要な商品を撮影。夜に自宅にまとめてお届け。



本質と言われがちなこと

DESIGN THINKING

本質

ユーザーのペイン・課題に
応えるためにやるべきこと

言われがちなこと

「デザイン思考はジャンプがない」

その為、ここにART THINKINGを加えることで
クオリティが格段に向上します。

ART THINKING

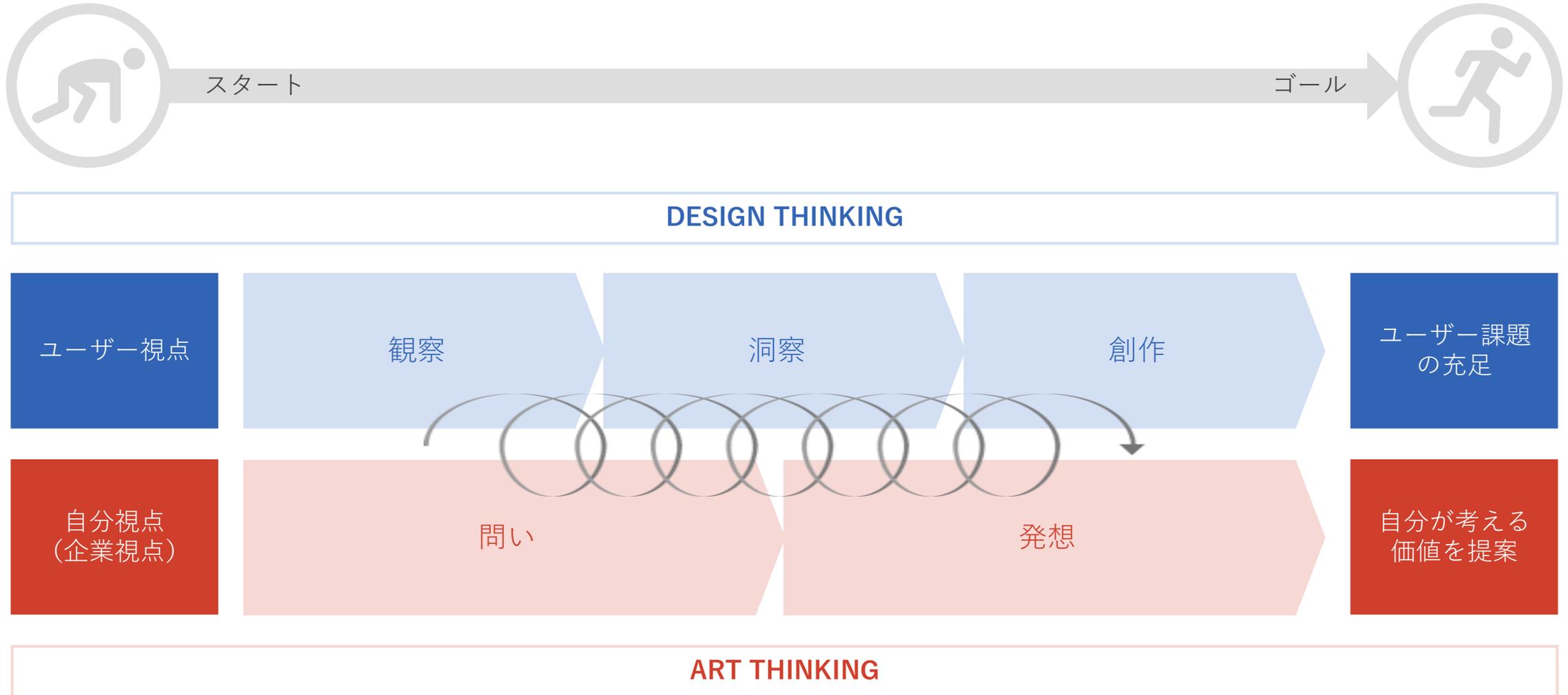
本質

自分/自社が創り出したい世界観
・問いかけたいこと

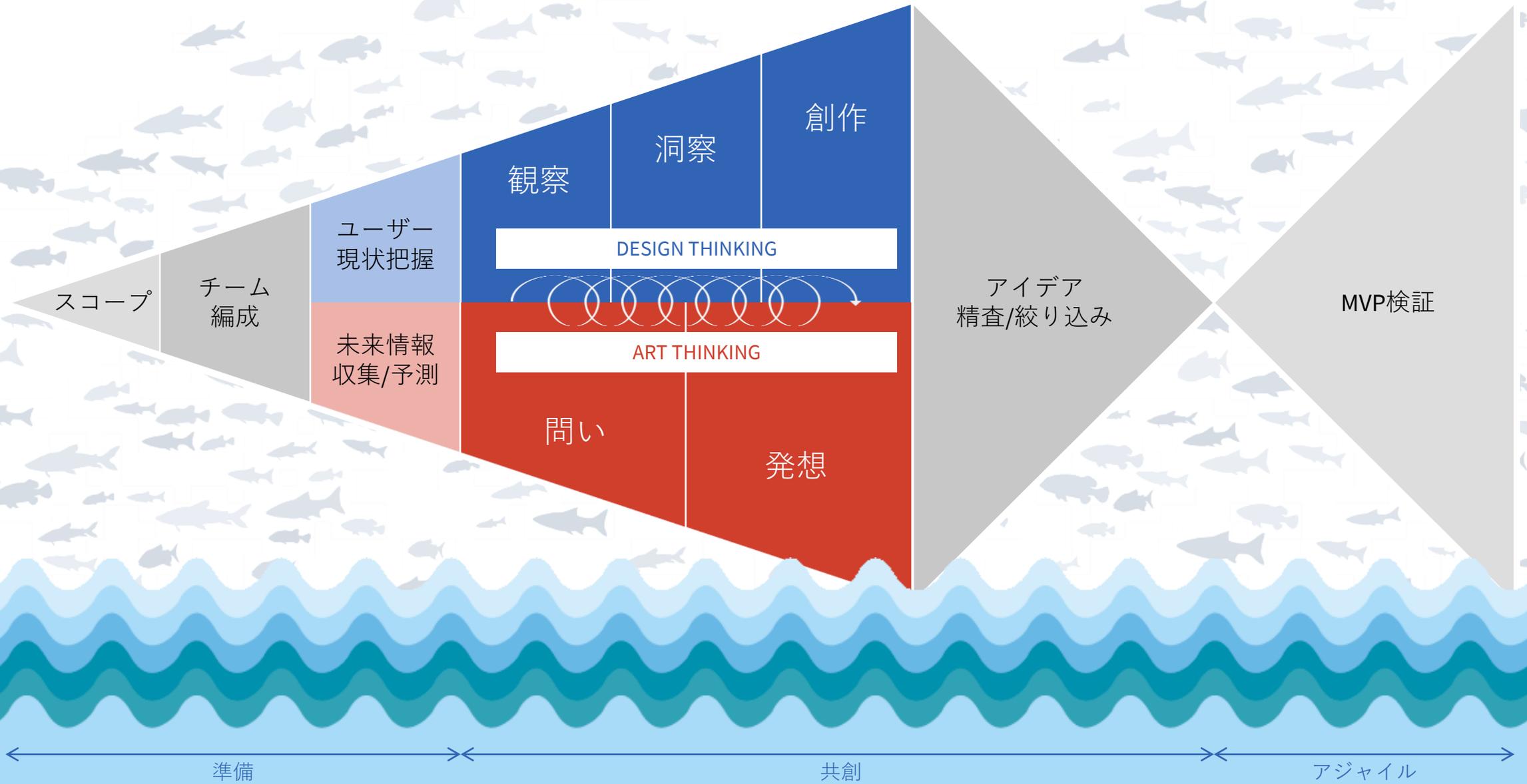
言われがちなこと

「アート思考は実現性があるのか」

その為、ここにDESIGN THINKINGを加えることで
クオリティが格段に向上します。



Innovation FISH



Innovation FISH を活用した事例
「20XX年に向けた新サービス開発」

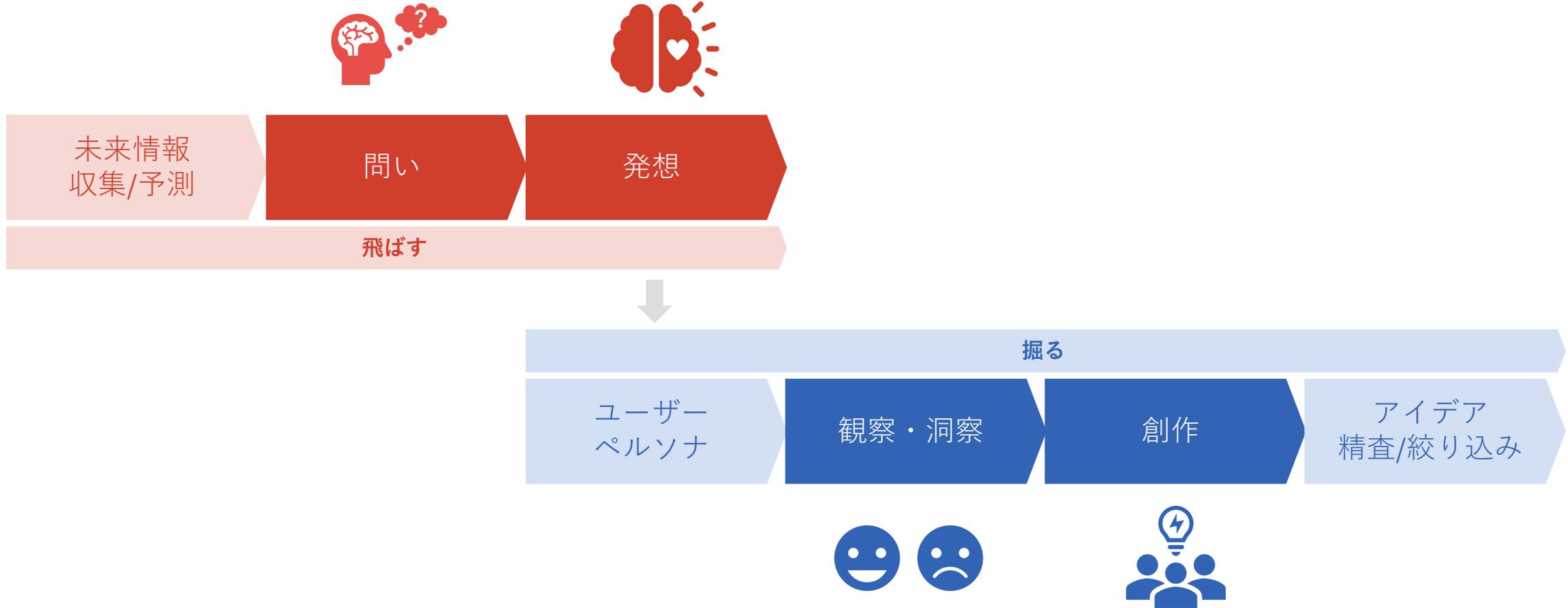
Conected、**A**utonomous、**S**hared & Services、**E**lectric

本業界には“CASE”というキーワードがあり、未来（のサービス）はほぼ予測されている。

そのような中でも新サービスを考えることが、本プロジェクトのミッションであった。

そこで **Innovation FISH** を活用し、アイデアを創出した。

“飛ばす”そして“掘る”



自動車をペット・相棒のように扱うようになる

ドライバーの嗜好を学習して、コミュニケーションが取れるようになると、人格を持って会話する対象になる

どういう技術や市場変化が影響を及ぼすか

- ・ パーソナライズ
- ・ 自動運転



モビリティへの示唆

- ・ 会話を楽しむために車の学習能力の高度化



車は走ることだけが目的か？



車は人の言うことを聞くだけの存在か？



車は人と同じものを買うしかないのか？



非効率モビリティ

最短距離での移動だけでなく、その日の状況や気分に応じて、あえて遠まわりして、のんびり景色を楽しんだり、知らない道を通るなど、非日常的体験を提案。

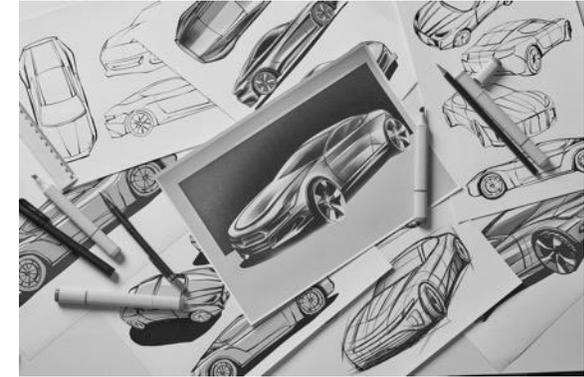
(問い) 車は走ることだけが目的か？



成長するモビリティ

すぐには言うことを聞いてくれず、ちょっと困らせられるが、付き合いが長くなるとだんだん馴染んでくる。その時間をかけた、やり取りが楽しい。

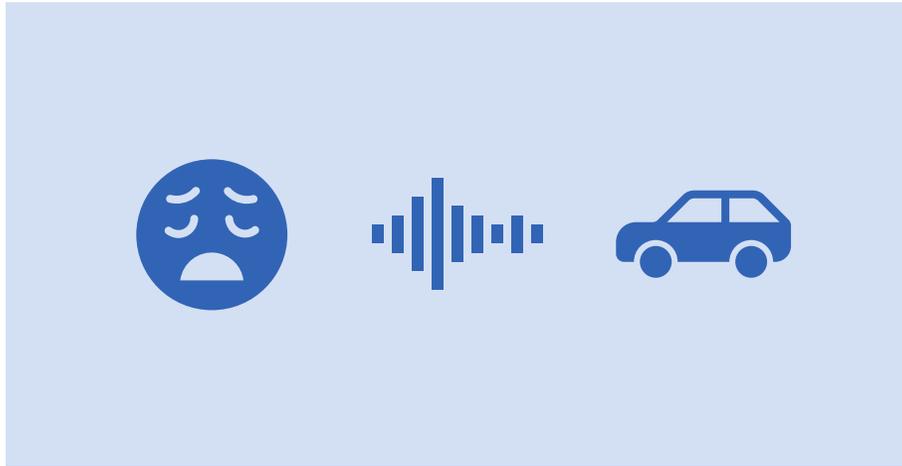
(問い) 車は人の言うことを聞くだけの存在か？



自分で作るモビリティ

自分好みのデザインをゼロから自由に創り上げていくプロセスを、時間をかけて楽しむ。

(問い) 人と同じものを買うしかないのか？



車への発話による操作も日常的になりつつあるが、聞いたことに正確に答えるようなビジネス会話のようで、役には立つが無味乾燥。楽しさや親しみを持ってないことに、味気なさを感じている。



AIネイティブの若者たち。AIを活用した様々なデバイスとのコミュニケーションが普通の世代が登場。あらゆるデバイスが進化して、合理的なコミュニケーションが取れる。車との間にも、楽しさや親しみが蓄積されるようなコミュニケーションに価値を感じる人が登場する。



家族型モビリティ「ファミモ」

家族の一員として気兼ねない会話を楽しめるモビリティ。家族と一緒に時間を過ごし、お互いの理解が深まると、思いを汲んで、励ましや叱咤など、家族のように声をかけてくれるようになる。また、こちらから声を掛けたり、ボディタッチでのコミュニケーションも可能。

(一緒に食卓を囲む。但し、食事は電気。「今日の電気は美味しい!」と言ってみたり、充電が不要な時は「お腹減ってないからいらぬい」と言ってみたり。)

DXはゲームチェンジの可能性を秘めていますが、
その為には「イノベティブなサービス」が必要です。

alphaboxの新サービス開発メソッド“**Innovation FISH**”は、
「DESIGN THINKING」と「ART THINKING」の掛け算で新しい価値を創造し、
皆さまのビジネスに貢献いたします。