

サービスデザイン講座 実践サービスデザイン コース詳細 ～顧客のデジタル革命の推進役となるために～

1. 講座趣旨

本コースは e-Learning、オンラインチームワークショップ、集合型ワークショップを組み合わせたものとなっています。デジタル革命で求められるシステムは、モノシリックな請負型ではなく様々なステークホルダー、専門家による参画型での開発が必要となりますので、そのプロジェクト推進の体験も兼ねた講座構成となります。

まずデジタル革命の本質を理解し、サービスデザインがなぜ必要なのかを理解します。その後、集合型ワークショップでチームビルディングを行い、サービスデザインの手法に基づいて、モデル企業の新たなシステムのデザインと企画書作成までをチームで実施し、最後に発表会を行います。

2. 主催

一般社団法人宮城県情報サービス産業協会（MISA）

一般社団法人情報サービス産業協会（JISA）

3. 共催

公益財団法人仙台市産業振興事業団

4. 講座実施期間

平成 30 年 11 月 16 日(金)～平成 30 年 12 月 21 日(金)

※11 月 16 日開催の集合ワークショップまでに、事前学習として 2 時間程度の動画視聴が必須となりますので、お早めのお申し込みをお願いいたします。

※スケジュールは添付の Excel ファイルをご参照ください。

5. 集合ワークショップ

上記期間のうち下記日時は、仙台・東京の各会場にて集合ワークショップを実施する。

第 1 回集合ワークショップ：平成 30 年 11 月 16 日（金）16:00 - 18:00

第 2 回集合ワークショップ：平成 30 年 12 月 21 日（金）17:00 - 19:30

※集合ワークショップ会場：

◆仙台 仙台市中小企業活性化センター セミナールーム

仙台市青葉区中央 1-3-1 AER 6 F <http://www.siip.city.sendai.jp/sckc/>

(※東京会場と ZOOM で接続します)

6. 必要機材

- ・持ち出し可能な PC

様々な企業のメンバーとの共同作業となるためクラウドでの作業が多くなります。また、E-learning は自宅での視聴も想定されます。これらの状況に対応できる IT 環境が必要になります。また、集合型ワークショップでは各自 PC を持ち寄っての作業ともな

ります。

7. 到達目標

- ・顧客起点で要件定義ができること
- ・業務改善ではなく新たな価値提案とは何かを体得できること
- ・クラウドを活用した共同作業ができるようになること

8. 修了条件

全ての課題を完了すること

9. 講座内容

◆カリキュラム

【Module1：～11月14日（金）】

＜デジタルトランスフォーメーション(DX)とサービスデザイン＞

e-Learning (Udemyにて視聴可)：2H程度

- ・デジタルトランスフォーメーション(DX)とは
- ・製造業での事例
- ・流通業での事例
- ・デジタルトランスフォーメーション(DX)のアーキテクチャ
- ・サービスデザインの必要性

【Module2：～11月16日（金）】 ※第1回集合ワークショップ

＜ワークショップのための事前準備＞

e-Learning (Youtubeにて視聴可)：1.5H程度

- ・新事業のアイデアの作成
- ・チームビルディングのための自己紹介シートの作成

集合型ワークショップ（東京と仙台の会場間を ZOOM で接続）：3H

- ・サービスデザインの実施プロセスの説明（講義）
- ・チームビルディング
- ・プレワークの実施

ケースの選定（個人のアイデアから）

ゴールの設定

※各自 PC を持参してください

【Module3：～11月30日（金）】

＜顧客起点からの課題発見＞

e-Learning (Youtubeにて視聴可)：0.5H程度

- ・ペルソナの設定の目的と設定方法
- ・カスタマージャーニーマップ (As-Is)作成の目的と作成方法

オンラインワークショップ (Zoho Connect 利用)：(個人)1.5H程度

(グループ)3H 程度

- ・ペルソナの設定
- ・カスタマージャーニーマップ (As-Is)の作成

【Module4 : ~12月14日 (金)】

<解決のアイデアの探索>

e-Learning (Youtubeにて視聴可) : 0.5H 程度

- ・解決のアイデアの選定方法
- ・カスタマージャーニーマップ (To-Be) によるアイデアの可視化とロールプレイによる検証方法

オンラインワークショップ (Zoho Connect 利用) : (個人)1.5H 程度

(グループ)3H 程度

- ・解決のアイデアの選択
- ・カスタマージャーニーマップ (To-Be) の作成
- ・ロールプレイの実施

【Module5 : ~12月21日 (金)】

<新サービス/ビジネスの具体化>

e-Learning (Youtubeにて視聴可) : 0.5H 程度

- ・サービスブループリントによるサービスの詳細化方法
- ・新事業の企画書作成のポイント

オンラインワークショップ (Zoho Connect 利用) : (グループ)3H 程度

- ・新事業企画書の作成

【Module6 : ~12月21日 (金)】 ※第2回集合ワークショップ

<プレゼンテーション>

集合型ワークショップ (東京と仙台の会場間を ZOOM で接続) : 2.5H

- ・新事業企画におけるプレゼンテーションのポイント (講義)
- ・各チームのプレゼンテーション
- ・発表への評価
- ・振り返り

KPT 分析 (個人) と発表

※各自 PC を持参してください

以上