

2019 年 8 月 30 日

博報堂が、京都大学との共同研究をもとに 「不便益」を活用した顧客体験設計の発想支援フレームを開発

株式会社博報堂（本社：東京都港区、代表取締役社長：水島正幸、以下博報堂）は、京都大学情報学研究科の川上浩司特定教授が提唱する「不便益」（※1）を、企業のマーケティング活動に応用するための共同研究を進めてまいりました。このたび本共同研究の成果として、企業の顧客体験設計を支援するためのフレームを開発しましたのでお知らせします。

昨今、社会のオールデジタル化が急速に進むにつれ、「便利さ」の追及はますます加速しています。しかし一方で、“「不便」さ（労力がかかる、時間がかかる等）から生み出される「益（やる気がわく、自分を肯定できる等）」が存在し、そこに積極的な価値を見出そうとする”「不便益」という考え方が注目され始め、一部のプロダクトデザイン領域においては導入が進んでいます。

博報堂は長年にわたり、年平均 100 社を超える企業の CRM 事例を収集し、類型化と成功事例分析を行い、クライアントへの業務提案に活用してまいりました。このたび京都大学川上教授が提唱する「不便益」の考え方が、企業とユーザーとの良好な関係を築く「顧客体験設計」に適用できるものとして着目したことから、京都大学との共同研究を今年より開始いたしました。

この研究成果として、新たに企業の CRM 施策の領域で、益の出やすい「不便」の手口と、その不便から得られる情緒価値につながる「益」を、それぞれ 7 つに類型化するあらたな知見を得ました。博報堂ではこの成果を活用して、「便利なサービス」を「不便なサービス」へと変換し、逆発想からくる多角的で斬新な顧客体験案の創造へつながる発想支援フレームを開発しました（詳細は別紙をご参照ください）。

今後は有効な施策実例のさらなる抽出と、定量的な分析を取り入れることでメソッドの精緻化と改良を図り、クライアント企業へのより精緻なソリューション提供へと役立ててまいります。

直近では、9 月に行われる京都大学サマーデザインスクール（※2）で開催されるテーマワークショップで実証実験を行うことでさらなるバージョンアップを図る予定です。

(※1)「不利益」

京都大学川上教授を中心に 2000 年代から考えられてきた概念で、現在大学の垣根を越えた研究会（計測自動制御学会内の不利益システム WG 主催）や、一般向け Web サイト（不利益システム研究所）が運営され、自動車の運転支援や観光支援など、様々な分野で実践されている。 [URL]不利益システム研究所 <http://fuben-eki.jp/>

(※2) 京都大学サマーデザインスクール

様々な分野の参加者と実施者がテーマに分かれて社会の実問題に真剣に挑む 3 日間集中のデザインワークショップ。2011 年にスタートし、これまでにのべ 2,000 名が参加している。

<「不利益」を応用した顧客体験設計のための発想支援フレーム>

過去の企業の CRM 施策から「不利益」がみられる施策をピックアップすることで、独自に「益の出やすい 7 つの不便（具体的な手段）」と、「不便から得られる 7 つの益（情緒レベルでの益）」を抽出し、マトリクス化しました。この「不便」と「益」の掛け合わせである「不利益マトリクス」に各社の CRM の成功事例をプロットすると、不利益の特長の深層を端的に表しており、新たな対策の分析に有用な指標となります。

例えば、自動で案内してくれる案内板の便利なサービスを、「操作量を多くする」、「情報を減らす」といった「益の出やすい不便」を使って敢えて「不便なサービス」に変換し、それがどんな益を生んでいるかを「不便から得られる益」を元に考えることで、「不利益」を含む施策を立案することができます。

		不便益に変えるサービス	不便から得られる益				
			ワタシに合う	安心できる・信頼できる	嬉しい	・・・	楽しい
益の出やすい不便	操作量を多くせよ	7つの不便で不便にしてみる	どうすればサービスとして成立するか考え、益を見出す				
	情報を減らせ						
	限定せよ						
	・ ・ ・						
	劣化させよ						
			【例】案内板が自動で案内してくれる	不便から得られる益			
			ワタシに合う	安心できる・信頼できる	嬉しい	・・・	楽しい
益の出やすい不便	操作量を多くせよ		いろいろ説明してくれないと案内してくれない	雑談しながら本当に行きたいところをあててくれる	説明しているうちに嬉しい？		
	情報を減らせ		記号や数字でしか説明しない			記号を解読してオリエンテーリングのように楽しませる	
	限定せよ		限定的にしか案内しない	最寄りの案内所を案内し、接客による案内へ誘導			
	・ ・ ・						
	劣化させよ						

不便益マトリクス

不利益マトリクス

マトリクスで発想してみた例