

「デザイナーの思考プロセスを活用して前例のない課題や未知の問題に対し最適な解決を図るための思考法」などと説明されるデザイン思考。具体的に他の思考法とどう違うのか。その小さいけれど大きな違いを身近な事例でご紹介します。

Point-1: 既成概念に囚われない 前提条件さえ疑う

デザイナーはおおよそ、先入観を持たない、既成概念に囚われない、前提条件さえ疑ってかかる。乱暴に云えば、物事をつい斜めから見るアマノジャク。この「クセ」を自分にも習慣づけることがデザイン思考の第一歩となります。

Point-2: いろんな立場の人が一緒になって考える

問題に直面している人たちだけでなく、作る人、売る人、使う人、いろんな職種、年齢、立場の人がフラットな場で疑問や意見、アイデアを出し合いながら一緒になって最適解を求める。お互いに刺激し合い、あたかもセッションするように。これがデザイン思考を進める二つ目のポイントです。これらを踏まえて身近な事例に対し、デザイン思考を実践してみました。

事例-1 処方された薬が9錠入っていた

風邪気味でお医者さんに行ったら、毎食後に1錠飲む薬が3日分出ました。薬袋から出てきたのは写真のシート。ここで何か感じるか、ただ見過ごすか。デザイン思考は問題を掘り起こすところから始まります。

Step-1: 察するーデザイン思考の最初のプロセス

観察する、推察する、洞察する。察することで、当事者でさえ気づいていない問題や感情の動きを読み込み、意見交換や議論を重ねます。

- ・10錠のうち1錠だけ切り取られているけど、これは薬剤師さんがいちいちハサミで切っているの？ けっこう手間かと。
- ・切り取られた1錠は捨てているの？ それともバラバラを集めて9錠もらう患者さんもあるのかな？ それはそれで不便。
- ・処方した医師は、こんな場面を知らないのだろうか。
- ・製薬会社の営業さんや開発の担当者も特に気にしていないかもしれない。

Step-2: 解決できそうなアイデアをとにかく出してみる

製造や流通の面でいろいろな制約があるかも知れないけれど、まずはそれらに囚われず自由に考えていきます。

- ・朝昼晩と毎食後に飲むことが多い薬なら2列でなく最初から3列のシートにしておけばいいのに。
- ・1錠だけ切り取る手間とコストを考えれば、10錠のまま渡せばいいのに。1錠は予備として。

Step-3: 作ってみる 実際に使ってみる

早い段階でアイデアをとにかく形にして実際に使ってみる。材料や加工は手軽で簡単なものでいい。

Step-4: 評価する そして修正し更新する

作ったものを患者さん、薬剤師さん、流通、製造、それぞれの

立場になって使ってみて評価し、さらに考えていきます。



今回は薬のシートを切り貼りして3列のシートを作ってみました。

- ・うん、これはいい！ 薬剤師さんの手間も省けるし。
- ・患者さんは「よくできてるなあ」などと思わないだろうね。普通に服用するだけ。でも違和感を持たずに普通に使えるというのは、実は上質のデザインなのだ。
- ・待てよ、どうせ3列にするなら朝、昼、晩用が分かるようにすればどうだろ？



地色を3色に分け、朝はブルー、昼はオレンジ、夜はグレーにしてみた。

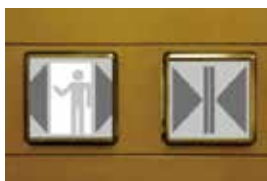
- ・これなら「あれ？ 朝の薬を飲んだかな？」と迷うこともなくなるぞ。
- しかし一方で新たな課題も出てくると思われます。

- ・「朝晩に2回」とか「毎食後2錠ずつ」とかの薬の場合はどうしたらいい？ 時と場合により処方の内容は変わるだろう。
- ・確かに良いけどコストをかけて製造設備を更新しても、薬の単価には転嫁できないだろう。さて企業としてどう臨むか。

事例-2 エレベータの中のドア開閉ボタン



あとから来た人のために「開く」ボタンを押すつもりが「閉じる」を押してしまった。とっさの時に間違えそうな、似通ったボタン。間違えるデザインは悪いデザイン。では間違えないデザインは？と、まずは図柄を考えて、実際のボタンの上に貼り付けてみました。例えば下のようなデザインだと押し間違いが減るのではないのでしょうか。



- ・しかし待てよ、そもそも閉じるボタンって必要なの？
- そう、前提条件を疑ってみる。「閉じる」を押さなくても2〜3秒待てばドアは自動で閉じるのだから、いっそ無くしてしまっは？ それもまた「間違えないボタン」のデザインです。そこで年齢、性別、職業、いろんな人に「どんなときに閉じるボタンを押していますか」と聞いてみました。決して「閉じるボタンは必要ですか」と問わないのもデザイン思考。その背景を深く洞察できるような聞き方をします。

その結果、私が想像もしなかったような理由で「閉じるボタン」を欲する声も返ってきました。それらを踏まえてさらにどうすればいいか。デザイン思考はまだ続きます。