

デザイン思考と自動化の関係

デザイン思考によって自動化の生産性が上がる

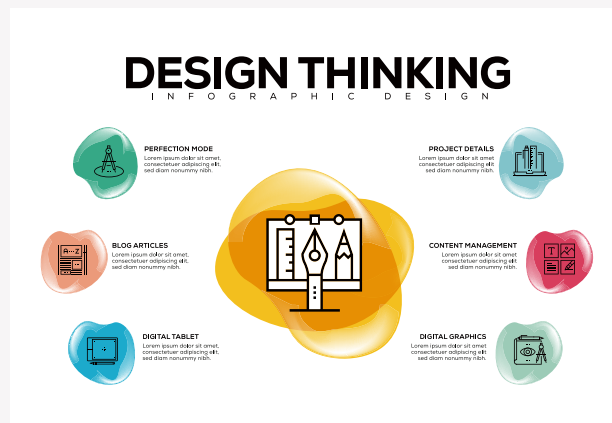
UX(ユーザエクスペリエンス)が大切
 使いやすく、心地よい使い勝手のシステムの実現
 使用方法の学習を不要にすることで、教育の部分を自動化

■ デザイン経営

企業価値向上

- ・ ブランド力向上
- ・ イノベーション力向上

経営資源として活用



DX 推進の重要な要素として、経済産業省・特許庁のグローバル時代に競争力強化に向けた「デザイン経営」宣言によって、企業の業務プロセスについて「デザイン思考」することへの気運が高まっています。

そもそも、「デザイン経営」は、デザインを企業価値向上のための重要な経営資源として活用し、ブランド力とイノベーション力を向上させる経営の姿ということで、その実践のためには、デザイン経営の推進組織を設置し、事業戦略を立てる初期段階からデザインを重視し、デザイン手法やアジャイル型開発プロセスなどと取り入れることを具体的な取り組みとしています。

日本の産業がまだまだハードウェアとエレクトロニクスとの組み合わせによる自動車や家電などが主流なのに対し、世界の流れはソフトウェア、ネットワーク、サービス、データ、AIの組み合わせにシフトしてきており、デザインに注力する企業が急速に存在感を高めてきた事実によって、デザインが産業の競争力に直結しているという考えです。

その中で、デザイン思考で業務プロセスを見直し、再構成していくことが重要になりますが、これが今までのやり方しかわからない担当者には、なかなかハードルが高いです。一般的に、デザインというと、論理的な考えよりも、センスが問われそうで、未知の世界と感じてしまう懸念が多いようです。

デザイン思考で業務プロセスを考える場合、特に重要視されるのが、単に業務の流れをシステム化するのではなく、ユーザ目線に立つことが重要だと言われています。具体的には、UX(User Experience)のデザインが大切です。UXとは、ユーザ体験などと訳されますが、製品やサービスを利用することによって、利用者の使い勝手がよく、楽しく心地よい気分させることが可能なデザインをすることで、業務プロセスでは、ユーザビリティやUI(User Interface)の部分が関わってきます。ユーザ目線に立って、使用者がマニュアルや手順書などを見なくても誰でも使用方法が理解できるように、使いやすく親切な設計になっていれば、それはある意味手順書を見る時間、またはそれを覚えるための時間を節約でき、それがつまり業務のための教育を自動化するということになります。

逆をいえば、折角業務手順を簡略化するためにRPAのロボットに操作をさせたところ、今までのやり方と違う業務運用になったら、かえって利用者がシステムの使い方を覚え直さなければいけないという弊害が生まれます。

デザイン思考が、自動化の生産性を高められることを理解できると、よりデザインがシステムに浸透していくでしょう。