

タイトル：サービスデザインにおける創造性阻害要因の考察 ～アイデアオーナーシップがグループの創造性に及ぼす影響～

氏名：有場次郎, 袁偉高, 汪海平, 東総一郎, 山下高寛, 内平直志, 永井由佳里

所属：北陸先端科学技術大学院大学 知識科学研究科

連絡先：ariba@jaist.ac.jp

背景と目的

本研究では、PBL (project based learning) として実施した「いしかわ動物園サービスデザインプロジェクト」におけるグループワークをアイデアオーナーシップの観点から考察する。本プロジェクトでは学生がサービスデザインの手法を用いていしかわ動物園の新サービスを考案した。本プロジェクトの大きな特徴は複数のサービス案を作成した後にオーナー制を導入したことである。オーナー制とは学生がサービス案の中から 1 つを選択し、その案のオーナーとしてサービスを具体化していく仕組みである。オーナー制の導入により学生は責任を持ってサービス具体化に取り組めたが、一方で学生同士の意見交換が減少するという傾向も見られた。本研究ではアイデアオーナーシップとグループの創造性の両立を図るために、両者の関係を分析しグループの創造性の因果モデルを提案する。

内容

オーナー制の影響を調査するために、プロジェクト終了後に参加学生 5 人に対してアンケートを実施した。アンケートの調査項目は「他の案にどれくらい共感できるか」、「自分の案をどれくらい気に入っているか」、「他の学生にどれくらいコメントしたか」、「他の学生からどれくらいコメントを受けたか」の 4 つである。回答を分析したところ特徴的な 3 つの事例を抽出できた。このうち事例 1 は、コメントの数は多いが他の学生の印象に残りにくく共感度も低かった。一方事例 2 は、コメントの数は少ないが他の学生の印象に残りやすく共感度も高かった。以上より本プロジェクトでは他の学生からの意見を取り入れにくい状況があったことが確認でき、それには共感度が影響していると予想した。この結果を踏まえてオーナー制におけるグループの創造性の因果モデルを構築した。要因としては共感に関連する 6 つの項目を取り上げた。特に肯定的なやり取りは互いの自己効力感を高めるため、コメントの発信と受信の双方の促進に重要な要因になると考えた。

結論

本研究では学生に対してアンケートを実施してオーナー制がグループワークに影響を及ぼしていることを示した。またその結果を踏まえてグループの創造性の因果モデルを提案した。このモデルはまだ仮説の段階であり、今後は各要因の測定や因果関係の評価を行いモデルの妥当性、信頼性を検証する。

参考文献

- 1)マーク・スティックドーン, ヤコブ・シュナイダー (2013)『THIS IS SERVICE DESIGN THINKING. Basics-Tools-Cases ー領域横断アプローチによるビジネスモデルの設計』, 長谷川敦士, 武山政直, 渡邊康太郎監修, 郷司陽子翻訳, ビー・エヌ・エヌ新社.
- 2)Markus Baer and Graham Brown(2012)“Blind in one eye: How psychological ownership of ideas affects the types of suggestions people adopt”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 118.1: 60-71.

サービスデザインにおける創造性阻害要因の考察 ～ アイデアオーナーシップがグループの創造性に及ぼす影響 ～

北陸先端科学技術大学院大学 知識科学研究科

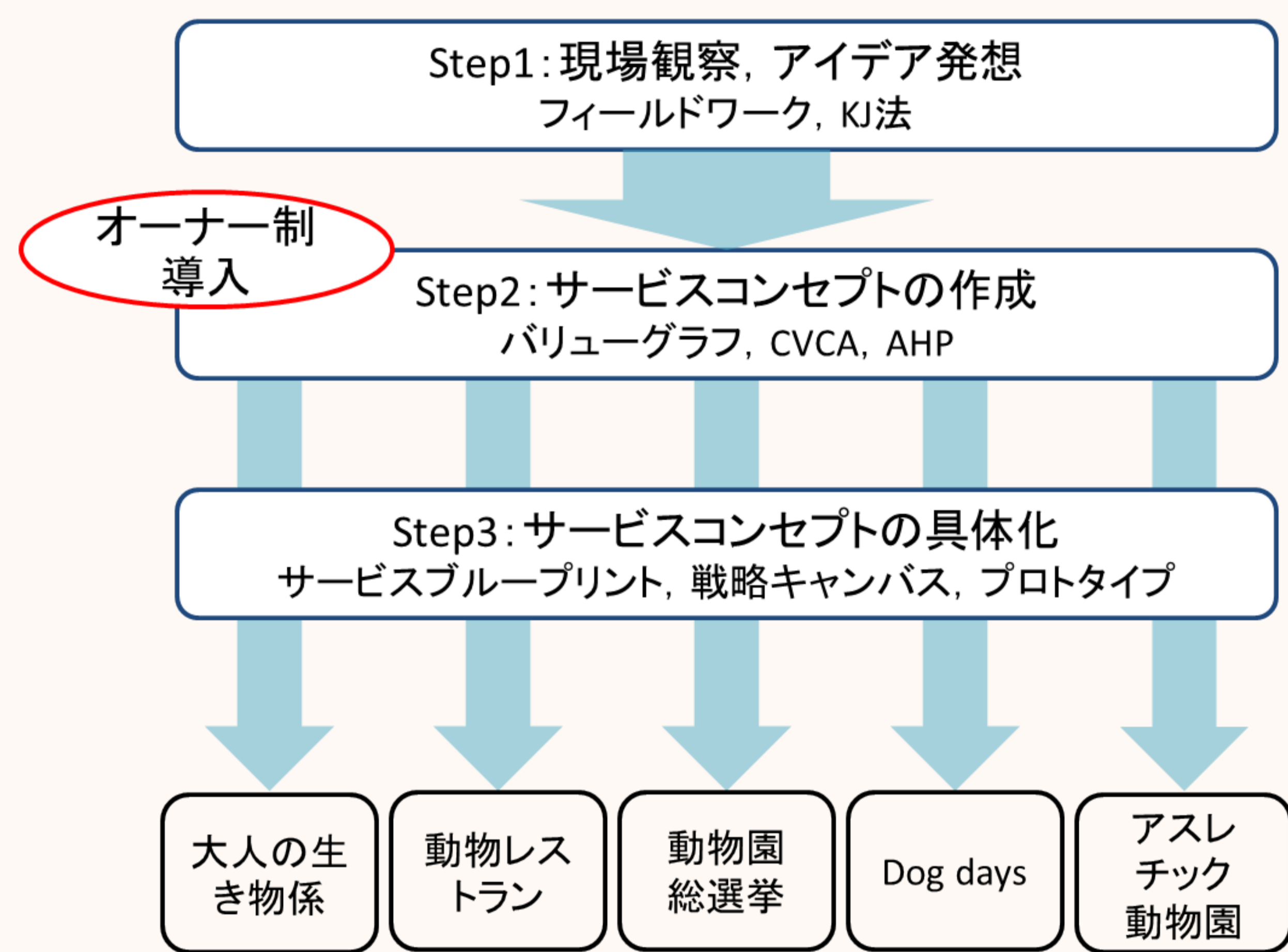
有場 次郎, 袁 偉高, 汪 海平, 東 総一郎, 山下 高寛, 内平 直志, 永井 由佳里

1. はじめに

- 本研究では、PBLとして実施した「いしかわ動物園 サービスデザインプロジェクト」を考察対象にしてグループの創造性の阻害要因を分析する。
- プロジェクト中に導入したオーナー制の影響を調べるために参加学生に対してアンケート調査を実施し、グループの創造性の要因をモデル化する。

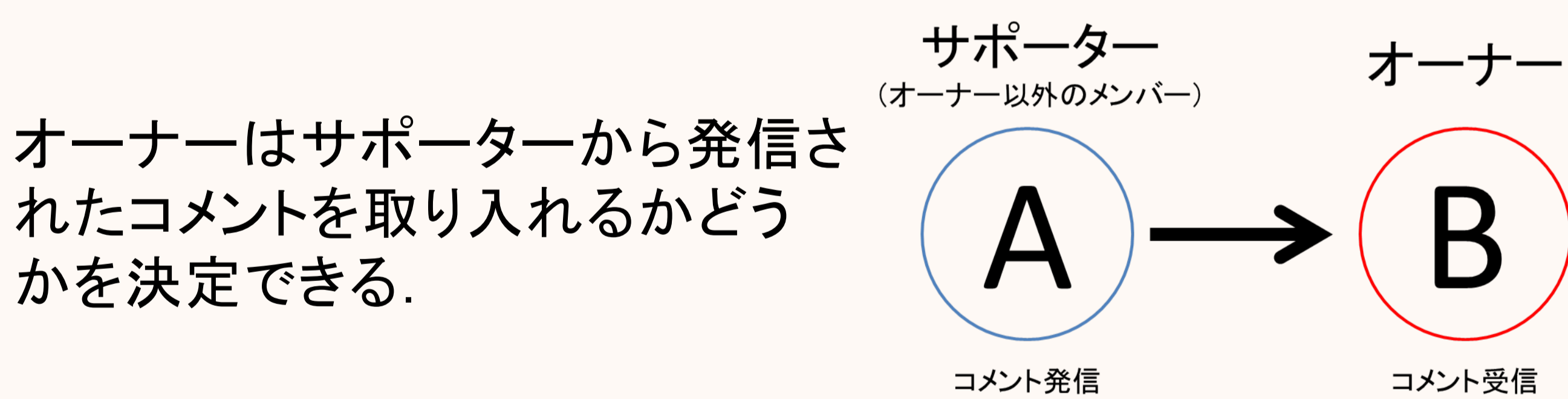
2. プロジェクトの概要

- いしかわ動物園(石川県能美市)に対して新サービスを提案するために、サービスデザインの手法¹⁾を用いてプロジェクトを実施した。
- プロジェクトの後半でオーナー制を導入し、参加学生(5人)は各自1つずつサービス案を作成した。
- 最終的に大人の生き物係、動物レストラン、動物園総選挙、Dog days、アスレチック動物園の5案を作成。



3. オーナー制の特徴

本プロジェクトにおけるオーナー制
KJ法で抽出できた各サービス案を1人の学生が分担し、以降もその案のオーナーとしてサービス具体化を行う。



メリット

- 学生1人1人に対する教育効果が向上する。
- オーナーのこだわりが反映された案を提示できる。
- プロジェクト成果として複数の案を提示できる。

デメリット

- 自分の案への固執と他人の案への関心低下²⁾。
- 1つの案にかける時間が減少する。

課題

オーナー制のメリットを引き出しつつグループの創造性を高めるにはどうすればよいか。

参考文献

1) マーク・スティックドーン, ヤコブ・シュナイダー(2013)『THIS IS SERVICE DESIGN THINKING. Basics-Tools-Cases 一領域横断アプローチによるビジネスモデルの設計』, 長谷川敦士, 武山政直, 渡邊康太郎監修, 郷司陽子翻訳, ビー・エヌ・エヌ新社。
2) Markus Baer and Graham Brown(2012)“Blind in one eye: How psychological ownership of ideas affects the types of suggestions people adopt”, *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 118.1: 60-71.

4. 評価手法とその結果

以下の項目についてアンケート調査を実施。

- オーナーの案への共感度
「他の学生の案にどれくらい共感できるか」
- 自分の案への思い入れ
「自分の案をどれくらい気に入っているか」
- コメントの発信・受信の頻度
「他の学生にどれくらいコメントしたか」
「他の学生からどれくらいコメントを受けたか」

結果として3種類の特徴的な事例を抽出できた。

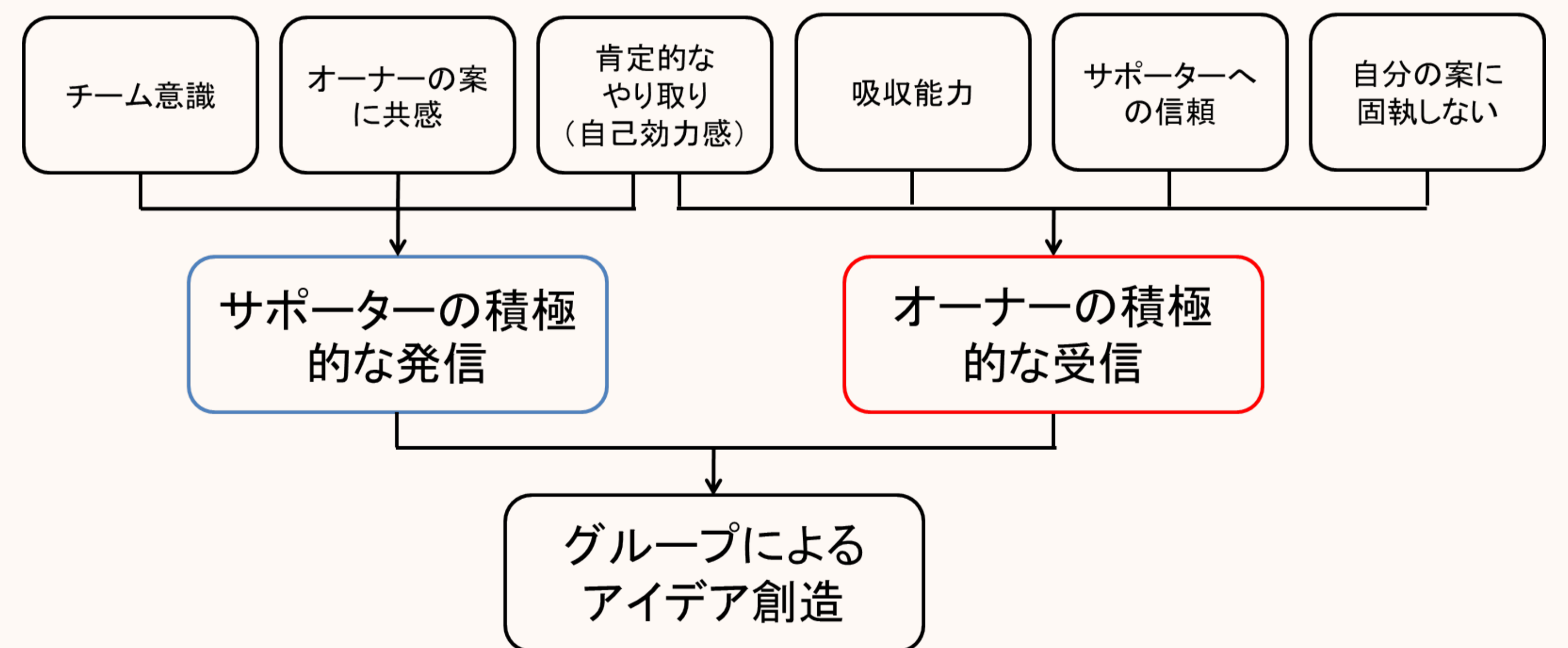
	コメントの発信度	コメントの受信度	AとBの相互共感度
事例1	高い	低い	低い
事例2	低い	高い	高い
事例3	低い	低い	低い

5. グループの創造性のモデル化

オーナー制の下でグループによるアイデア創造を促すには以下の2つの条件が必要。

- サポーターがオーナーの案に共感し積極的にコメントを発信する。
- オーナーがサポーターを信頼し積極的にコメントを受信する。

それぞれについて要因を分析し因果モデルを構築。



6. 創造性を高める手法

要因ごとに創造性を高める効果的な手法は異なる。

- チームビルディング
→ チーム意識やサポーターへの信頼が向上する。
- プロトタイピング, ロールプレイング
→ 他の案への共感を高める。
- サポーターの案を紹介してみる, あるいは一時的にそのオーナーとして作業してみる。
→ 他の案の魅力に気づき自分の案への固執解消。

7. 結論

- プロジェクトに参加した学生にアンケートを実施し、3種類の特徴的な事例を抽出した。
- グループの創造性に関してサポーターとオーナーの双方の立場から要因を分析しモデルを提示した。
- モデル中の各概念について妥当性, 信頼性を検証していくことが今後の課題である。