

付録 1. UVDT カード一覧

我々が考案した UVDT カードと参考・出典元とした考え方を示す。実験で利用したのは下記の一部であるが、UVDT においてはこれらの観点を満遍なく利用すると良い。また、これらの観点は洗練および具体例を付加していくことで、より議論を促進できると考えている。

No.	カード名	意味	参考・出典元
1	あって当たり前ではないか	当たり前品質に相当。価値が高いわけではないが、当たり前にあるべきものではないかを考える。	狩野モデル
2	ペインを低減できているか	一元品質に相当。顧客の困りごとを低減できているかを考える。	狩野モデル
3	ゲインを引き上げられているか	魅力品質に相当。顧客の嬉しさを引き出せているかを考える。	狩野モデル
4	ゲインを打ち消していないか	逆品質に相当。逆にネガティブな感情を引き起こしてしまうことがないかを考える。	狩野モデル デザイン思考 (メリットとデメリット)
5	余計な機能を考えすぎていないか	無関心品質に相当。顧客が関心が関心に向けていない機能を、よかれと思いき勝手に作りこもうとしていないかを考える。	狩野モデル
6	思い付きで言ったことを鵜呑みにしていないか	顧客がその場で思いついた、場当たりのフィードバックではなかったか再考する。	デザイン思考 (理性と感情)
7	ターゲットを抽象化して考えたか	他の人にとってはどうか、対象を抽象化して考える。	デザイン思考 (自分と関係性)
8	ゲイン・ペインを横展開したか	他の事柄、モノへの作用はどうか。要件を実現することで、シナジー効果が強まる、弱まるかを考える。	デザイン思考 (自分と関係性)
9	全体俯瞰せず、顧客の言いなりになっていないか	言われたことが最優先という視点に陥っていないかを考える。要求全体を今一度確認する必要がある。	デザイン思考 (俯瞰とズーム)
10	使い続けられるか	製品や機能が、顧客の成長や変遷において使い続けられるものかを考える。	デザイン思考 (過去と未来)

付録 2. レゴを使った実験風景



図 1 ペルソナ

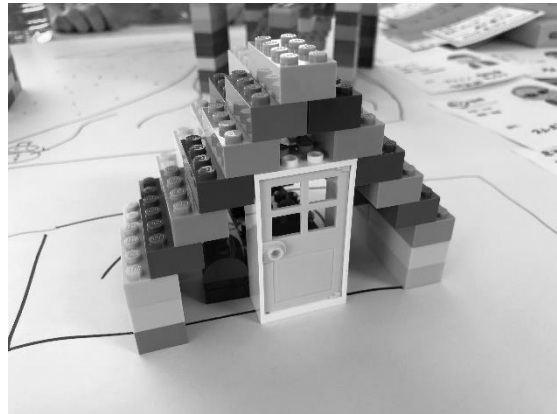


図 2 LEGO®を使った街づくり 1

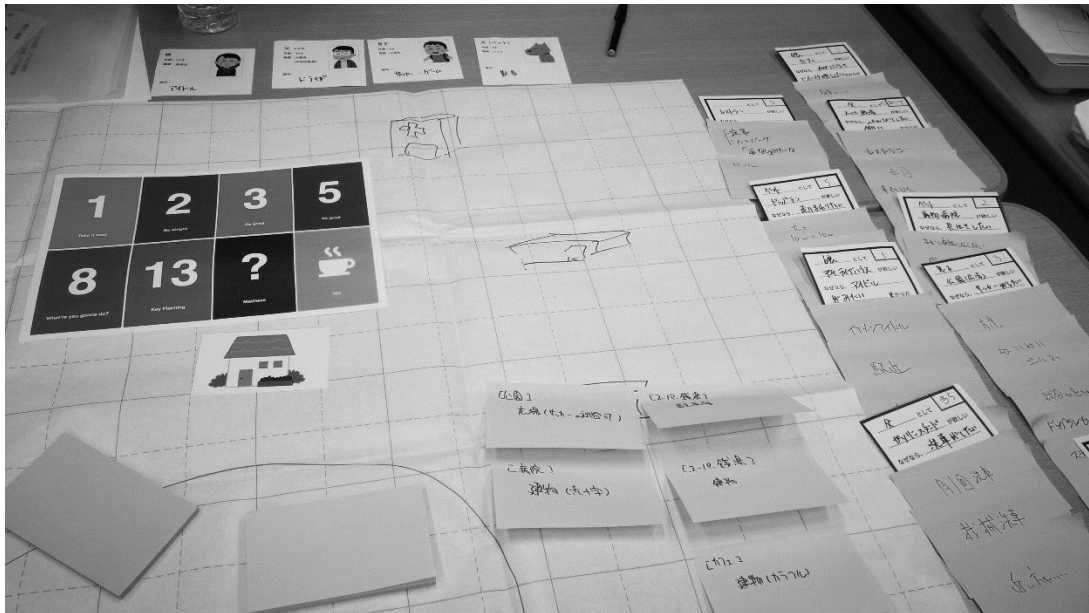


図 3 LEGO®を使った街づくり 2

付録 3. 指摘一覧

	指摘	指摘内容の見解
施策前	銭湯にサウナを付けてくれているが別に必要ない	余計な機能を考えすぎていた
	動物病院に駐車場は必要ない	余計な機能を考えすぎていた
	カラオケ屋は 2 階建てではなく平屋が良かった	全体を俯瞰せず顧客の言いなりになっていた
	スーパーマーケットはショッピングセンターに併合した方がよかったかも	全体を俯瞰せず顧客の言いなりになっていた
	ショッピングセンターは立体駐車場が良かった	ゲインを引き上げられていなかった ペインを低減できていなかった
	公園は芝生にして欲しかった	ゲインを引き上げられていなかった
	公園に滑り台やブランコやシーソーなどの遊具はなくてもいい	余計な機能を考えすぎていた
	菜園には柵が欲しかった	ペインを低減できていなかった
	菜園には軽トラを停められるスペースが欲しい	ゲイン・ペインを横展開できていなかった
	動物病院がカラフルで病院らしくない	技術的な問題
	ショッピングセンターの屋根が不安定で一部穴が空いている	技術的な問題
	滑り台の角度が急すぎる	技術的な問題
	スキー場のリフトに見えない	技術的な問題
施策後	お願いしていなかったが学校の屋上にプールがあるのは嬉しい	ゲインを引き上げられた
	家の裏の畑にある裏口は想定していなかったが作ってくれてよかった	ペインを低減できた
	道路に街灯を並べてくれ夜道も安心できる	ゲイン・ペインを横展開できた
	息子はゲームセンターが欲しいと言ったが親としては必要ないので建設しないことを事前に交渉してくれてよかった	全体を俯瞰し顧客の言いなりにならなかった
	カフェの屋根が傾いている	技術的な問題
	カフェの壁の強度が心配	技術的な問題
	ブランコに見えない	技術的な問題
	サッカー場のセンターサークルがボコボコしている	技術的な問題