

## ビジネス課題を創造的に解決するデザイン・シンキング(第12回)

## ライオンに学ぶ、生活者の声を理解するには？

2017.12.05

生活者にインタビューする際、レコーディング・グラフィックの手法を使って話している内容をその場で図式化すれば、聞き手も話し手も理解が進み、本音を引き出しやすくなる。「気持ちいい」など、生活者が語る言葉のイメージだけでは曖昧なとき、生活者が感じるその言葉に近いイメージの写真を選んでもらえば、聞き手も分かりやすい。話す内容や言葉を視覚化することができれば、双方の理解につながるはずだ。

デザイン・シンキングでは、生活者の行動をインタビューしたり、出来上がったプロトタイプを試してもらったりすることが多い。そうした内容は、さらなる気付きやアイデア出し、プロトタイピングといったそれぞれのプロセスの判断基準にもなるだけに、重要な場面といえるだろう。



左はこれまでのライオンの「トップ ナノックス」で、右が2016年2月に発売した「トップ スーパーナノックス」のパッケージ。「センイ1本1本から徹底クレンジング」のキャッチコピーを押し出している

だがモニターとなる生活者は必ずしも本音を言うとは限らないし、自分の考え方をうまくまとめて話せない人もいる。聞き手が話し手の言葉を正確に理解できなければ、開発の方向性を誤ることにさえなりかねない。

強い洗浄力をどうアピールするか… 続きを読む