



ユーザーエクスペリエンスデザイン 特集に寄せて

執行役員常務

阪井 洋元

21世紀に入り、デジタル技術の進化は目覚ましいものがあります。インターネットやモバイルインターネットは、ビジネスや社会を大きく変えました。そして今、IoT (Internet of Things) や人工知能 (AI)、ロボットなどの第3、第4の波が押し寄せてきています。このようなテクノロジーを活用し、企業は新しいビジネスモデルを生み出したり、生産性を高めたりして、商品・サービスを高度化していくことが求められています。このようなデジタル革新の取り組みは、従来の業務システムとは異なり、よりクリエイティブな発想が重要となるため、今回のテーマである「デザイン」の重要性が最近とみに注目を集めてきました。

富士通では2016年5月、共創ワークショップ空間「Digital Transformation Center (DTC)」を東京都港区浜松町に開設いたしました。DTCでは、ワークスタイル変革やIoT活用などのデジタル革新をテーマとして、デザイン思考を取り入れたワークショップを開催しています。ICTを活用したデジタルツールを用いて、ファシリテータがお客様と会話をしながら将来ありたい姿を一緒に描いていきます。ワークショップに参加くださったお客様から、新しい気づきがある、会社の会議室では思い浮かばないような新しいアイデアがどんどん湧いてくる、自由な発想ができるといった声も多く頂戴しています。まさに、デザインによるお客様との共創だと思えます。

また、デザインは重要な商品戦略でもあります。一つ例を挙げますと、富士通のスクールタブレットは、お客様へのインタビューを実施して教室・通学などの学習環境での利用シーンを理解し、デザイン開発を行っています。例えば、学校における破損原因をお客様の声から分析し、机の上や移動中に万一落下しても衝撃を吸収し破損しにくいデザインや構造などに反映させて、使いやすさを徹底的に追求しています。このスクールタブレットは2015年に初期モデルを販売し、その翌年には現場の声を反映した次期モデルを提供しました。このようにアジャイルに改善を積み上げていく手法が、これからの時代には欠かせないものになると思えます。

2017年、富士通では富士通流デザイン思考を打ち出していこうとしています。これは富士通のビジョンでもある「ヒューマンセントリック」に基づき、お客様の経験を高め価値を創出し、あらゆるアイデアを具現化できるイノベーションパートナーであることを知っていただきたいという思いからです。また、お客様の高度な人材育成のために、デザイン思考を取り入れた教育サービスも新たに提供いたします。これからも富士通は「デザイン」という側面でも、お客様のデジタル革新を支援してまいります。