



地方創生における サービスデザイン

いすみ市発 房総ライフスタイルプロジェクト報告会

2016.3.24



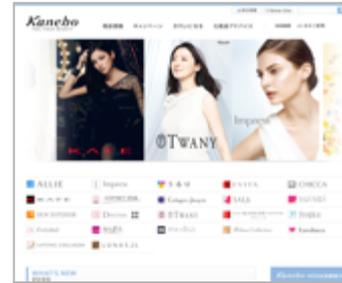
1

Introduction

サービスデザイン
とは？

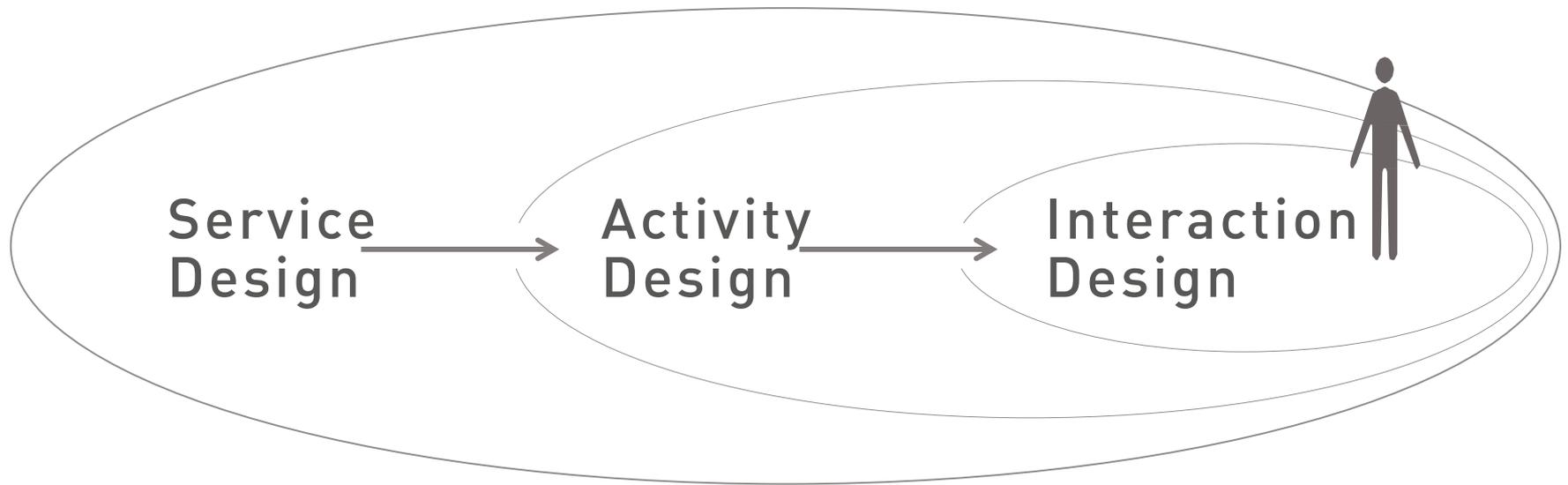
About **CONCENT**

Works



About **CONCENT**

“デザイン”で課題解決するための3領域のアプローチ



サービス・
事業戦略の策定

顧客体験の
プランニング

個別タッチポイントの
デザイン

About **CONCENT**

We work with



About **CONCENT**

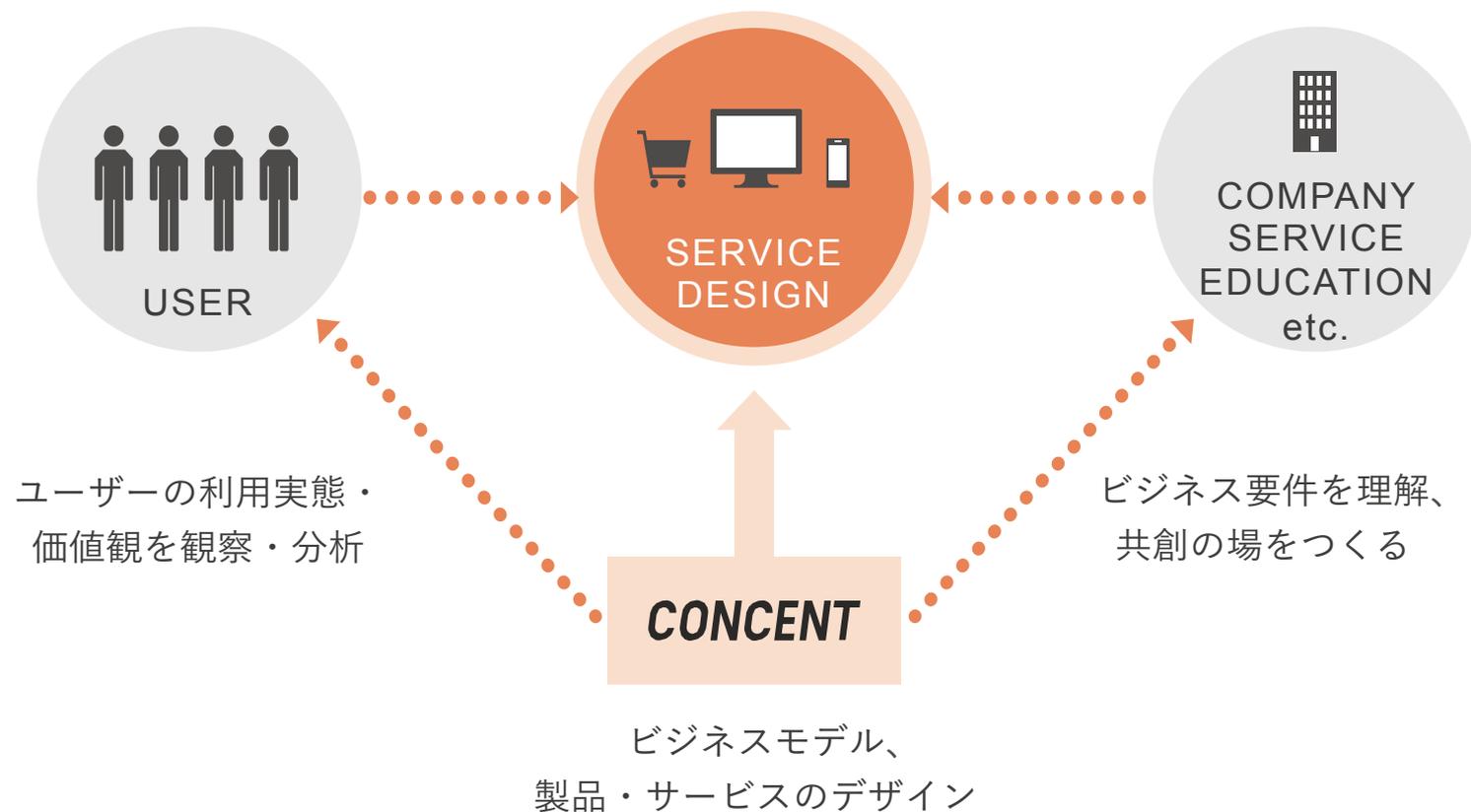


PUB. LAB.

“ 公共の課題を
サービスデザイン思考による
共創で解決する ”

サービスデザインとは？

ユーザーとの接点を、“サービス”として再定義する。



サービスデザインとは？



サービスデザインとは？

POINT 1

ユーザー中心



エスノグラフィ調査

ユーザーの利用文脈やその背景にある行動様式、文化まで掘り下げて調査するための参与観察やインタビュー



サービスデザインとは？

POINT 2

「共創」による課題解決

子育てママ LIVING LAB.



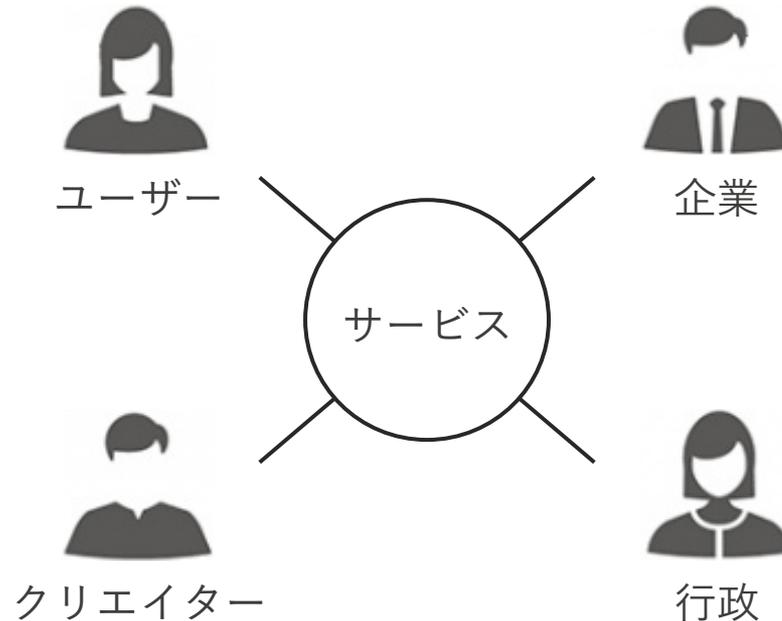
カラダとココロを
ちゃんと知る

下着からはじめる、
わたし再発見

Wacoal × Concent



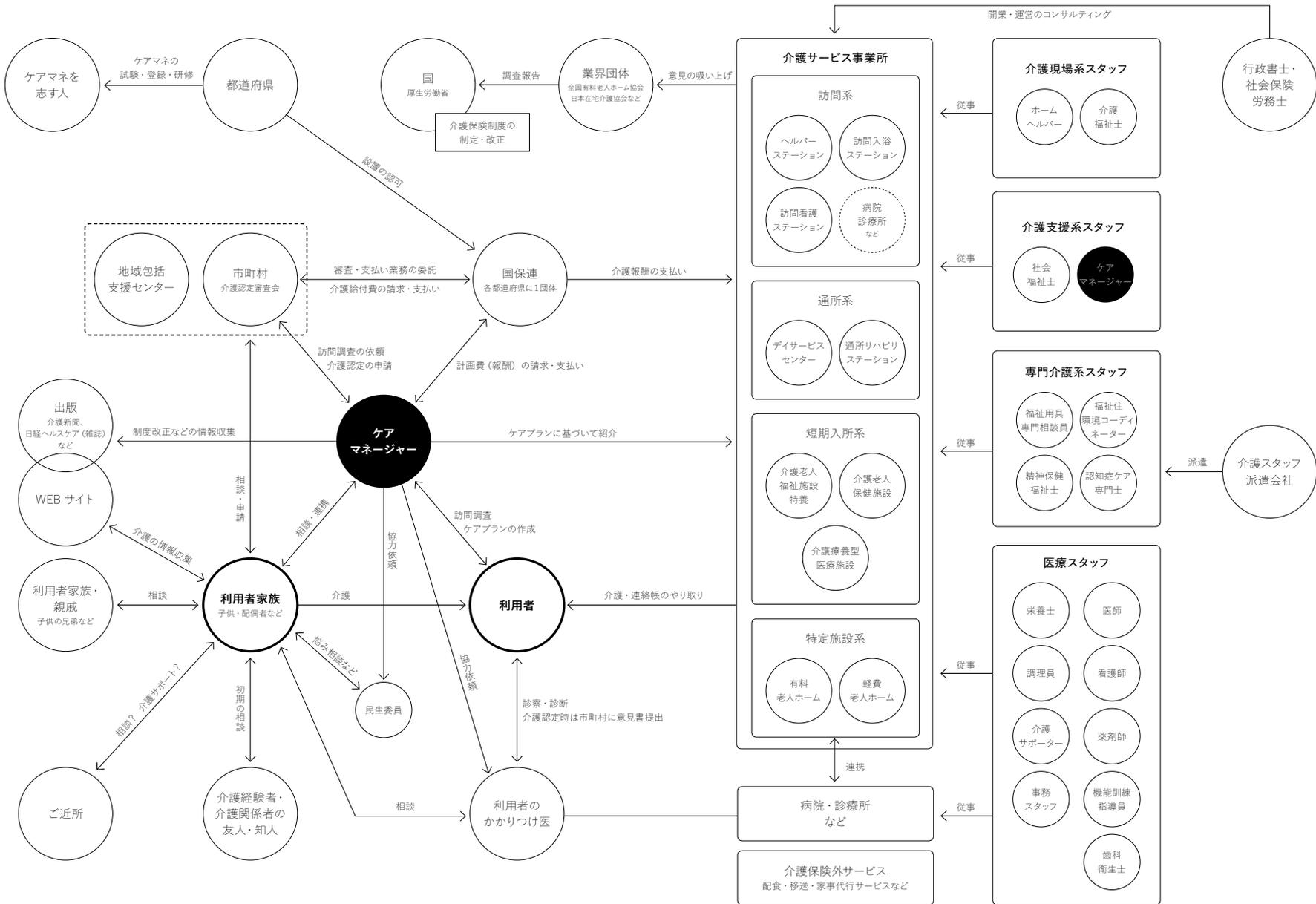
ユーザーを「消費者」から 「共につくるパートナー」へ



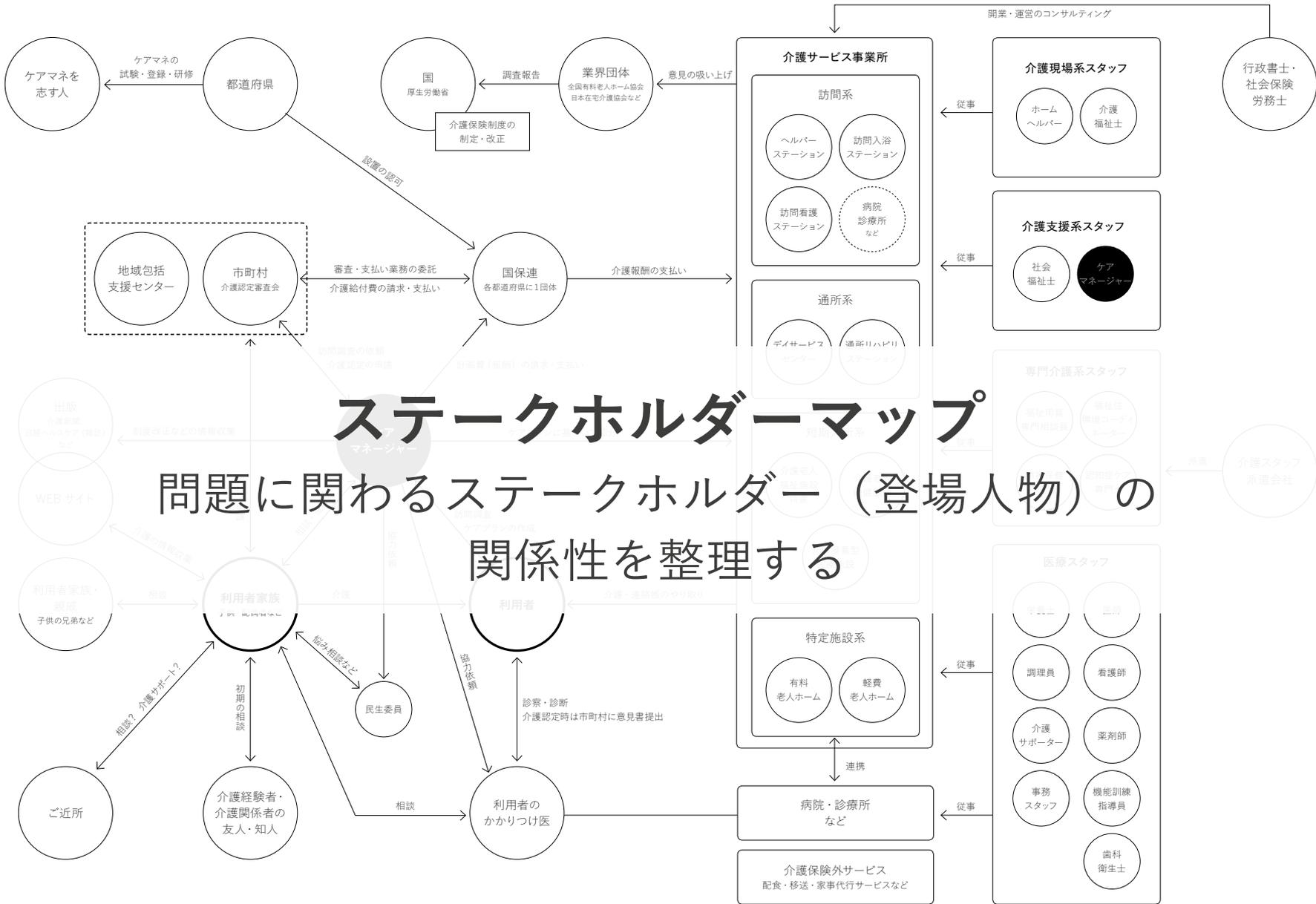
サービスデザインとは？

POINT 3

ホリスティック（全体的）な視点



介護に関するステークホルダーマップ



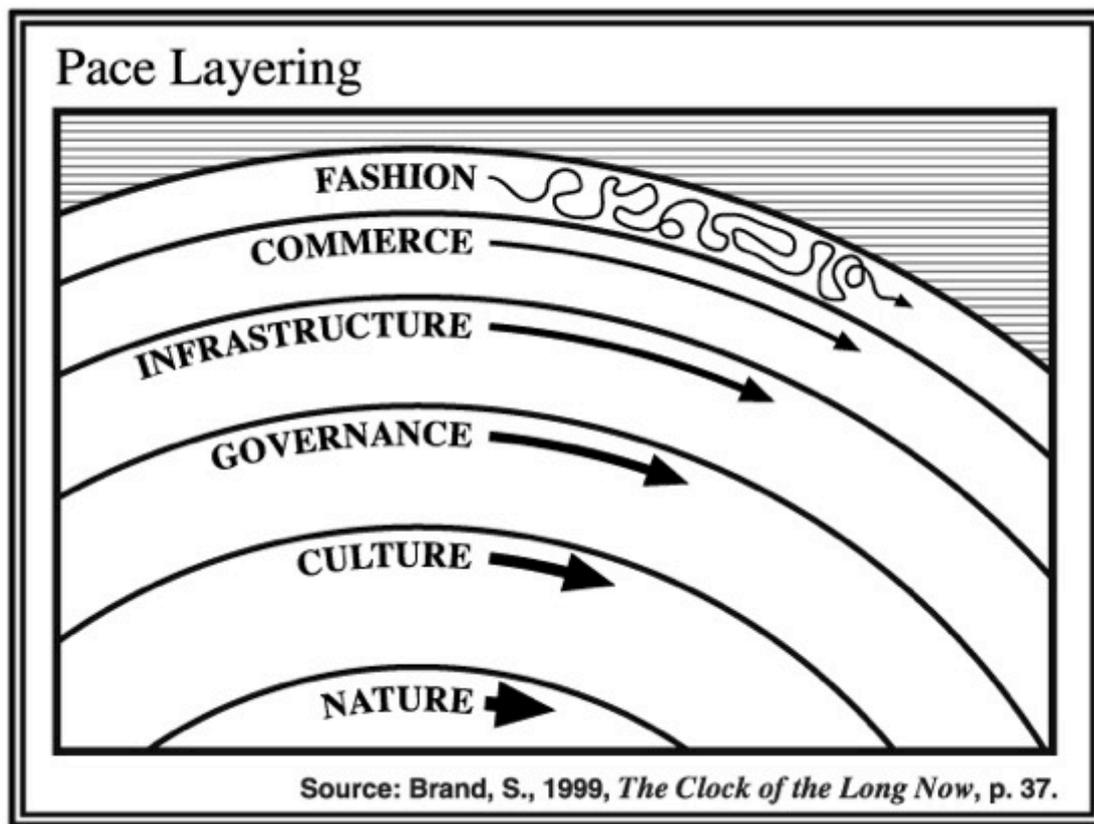
ステークホルダーマップ

問題に関わるステークホルダー（登場人物）の
関係性を整理する

介護に関するステークホルダーマップ

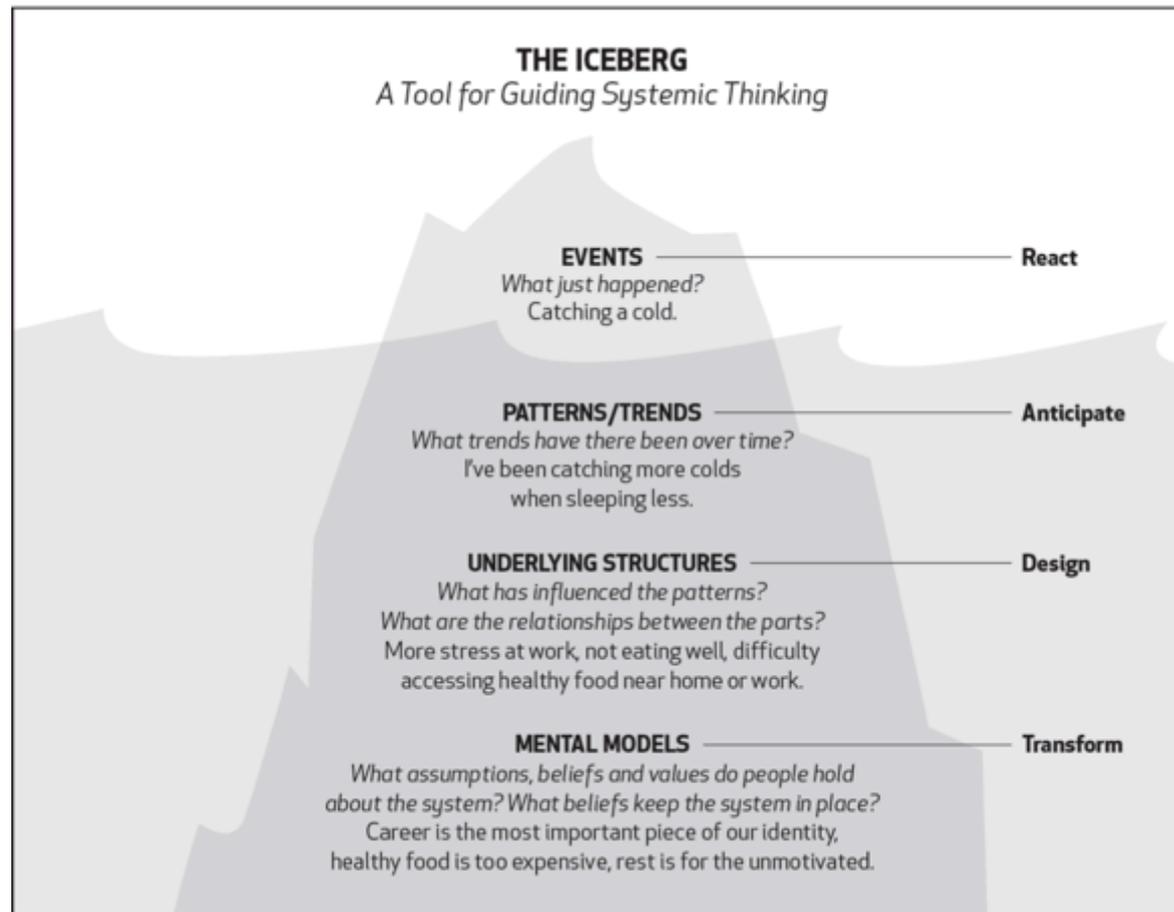
ペースレイヤリング

文明社会を異なる速さで変化する
レイヤーの重なりとしてとらえる



システム思考

複雑な問題の対象を構造を持った「システム」としてとらえる



ホリスティック（全体的）な視点

- サービス全体を構造を持った「生態系」としてとらえる
- マルチステークホルダーが関係する複雑な問題の構造を明らかにする
- ユーザーに影響する直接的なタッチポイントだけでなく、間接的な外部要因まで含めて関係性を可視化する

サービスデザインのポイント

1. ユーザー中心
2. 「共創」による課題解決
3. ホリスティック（全体的）な視点

地方創生へのサービスデザインの適用

1. ユーザー中心

→住民起点

2. 「共創」による課題解決

→住民を巻き込んだまちづくり

3. ホリスティック（全体的）な視点

→複雑な問題の構造を正しく把握する

2

Case Study

いすみ市発
房総ライフスタイル
プロジェクト

プロジェクトのミッション

“
いすみ市の課題を
サービスデザイン思考で
解決する
”

千葉県いすみ市とは…



大原はだか祭



野生のほたる



波の伊八



伊勢エビ



いすみ鉄道



サーフィン

千葉県いすみ市とは…

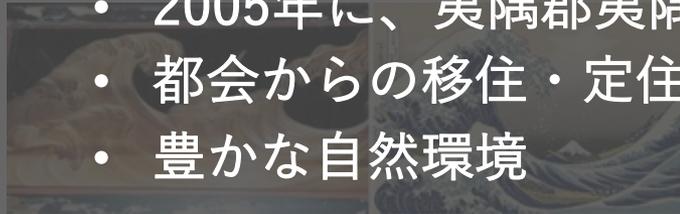


大原はだか祭



野生のほたる

- 2005年に、夷隅郡夷隅町と大原町・岬町の3町が合併して誕生
- 都会からの移住・定住の促進に力を入れている
- 豊かな自然環境



波の伊八



伊勢エビ



いすみ鉄道



サーフィン



長者商店街に、ショップやイベントが集まるコミュニティ・スペース誕生！



「長者マート(仮)」

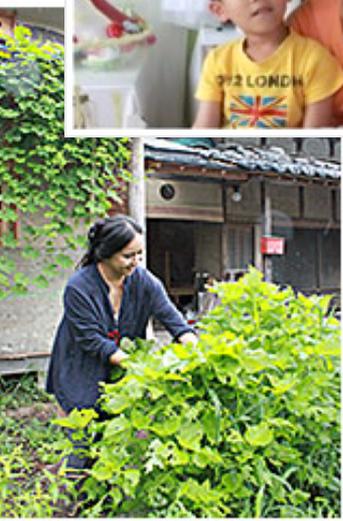
2月19日(金) オープン！



いすみ市早わかりパンフレット

5分でわかる!?
千葉県いすみ市
PDF配布中

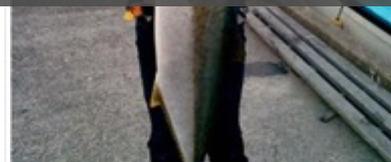
いすみ市 房総ライフスタイル





多様なライフスタイルの人々が共存

↓
さまざまなライフスタイルを持った人々がどう関係しあっているのか？



今年度の目的

- いすみ市の多様なライフスタイルを理解する
- さまざまな人のつながりを把握し、問題を定義する
- 問題定義にしたがってアイデアを発想する

プロジェクトの体制

CONCENT 株式会社コンセント



NPO法人
いすみライフスタイル研究所



千葉県いすみ市
+
地域おこし協力隊



LOUNGE

武蔵野美術大学
デザイン・ラウンジ

いすみ市 + Dラウンジが提携

コンセント : プロジェクトプランニング、ファシリテーション

いすみライフスタイル研究所 : 地域住民への呼びかけ、コーディネート

地域おこし協力隊 + 住民 : ワークショップ・フィールドワークへの参加

プロジェクトのステップ

WORK

STEP 1	住民セグメントの分類 「もしもいすみ市が 100人の村だったら」	<ul style="list-style-type: none">・住民のライフスタイルの類型化・調査対象の選定	ライフスタイル類型化WS @いすみ市
STEP 2	住民への調査 「住民の声を聞く」	<ul style="list-style-type: none">・フィールドワーク・住民インタビューとオブザベーション	フィールドワーク調査 @いすみ市
STEP 3	プロブレムフレーミング 「木を見て森も見る」	<ul style="list-style-type: none">・サービスエコロジーマップの作成・問題の発見と定義	中間発表会 @いすみ市
STEP 4	アイディエーション 「発想の枠を広げる」	<ul style="list-style-type: none">・アイデアの発散と統合・アクティングアウト	アイディエーション WS @いすみ市



STEP 1

住民セグメントの分類

「もしもいすみ市が 100人の村だったら」

実際にいすみ市民に集まってもらい、
ライフスタイルを類型化して調査対象を選定

住民セグメント分類、対象選択ワークショップ



1. ライフスタイル抽出

2. ライフスタイル分類・整理

3. 対象セグメント選択

対象決定

ワークショップで選出された住民セグメントから、
コンセント・いすみ市・NPOでの協議の結果、以下の2対象に決定



子育て系



農業系

STEP 2-1

住民への調査 その1

「住民の声を聞く」

【子育て系】

実際にいすみ市で子育てをしている人に集まってもらい、
子育てに対する意識や課題を抽出するグループワークを開催

ワークショップ内容

自分自身の子育てスタイルと子育てに対する「想い」の可視化

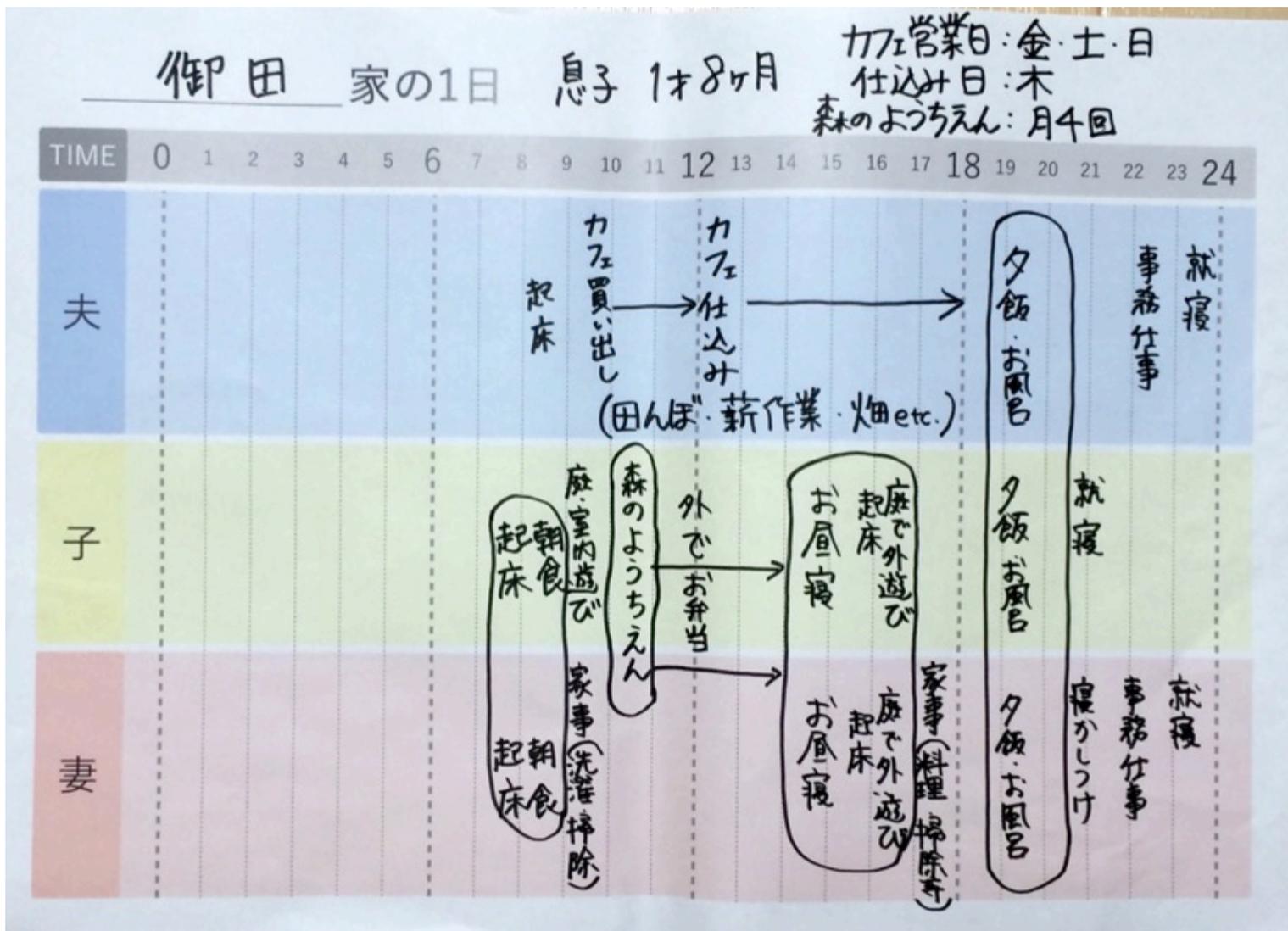
WORK1 | 「我が家の1日」



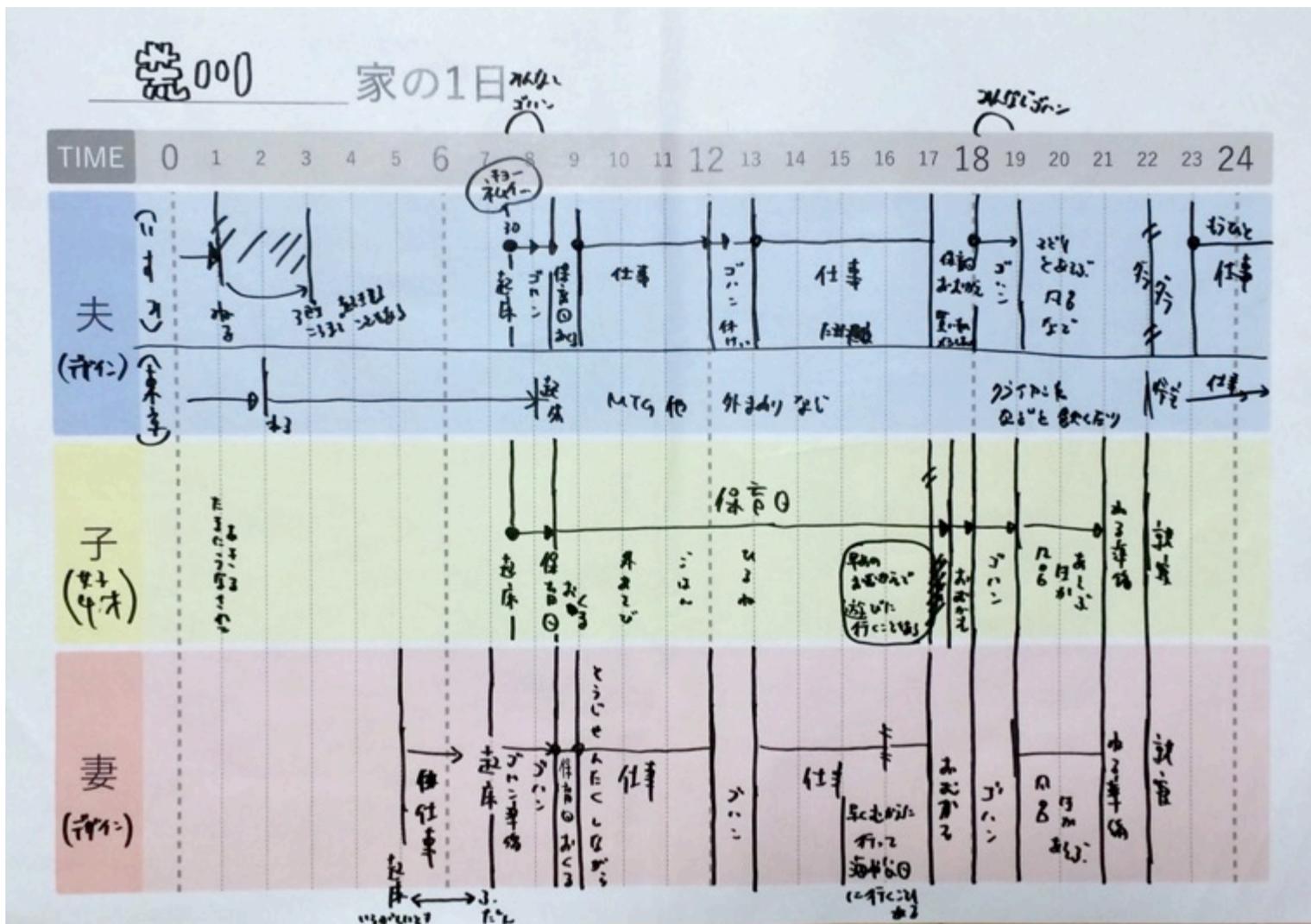
WORK2 | あなたにとっての「子育て」とは？



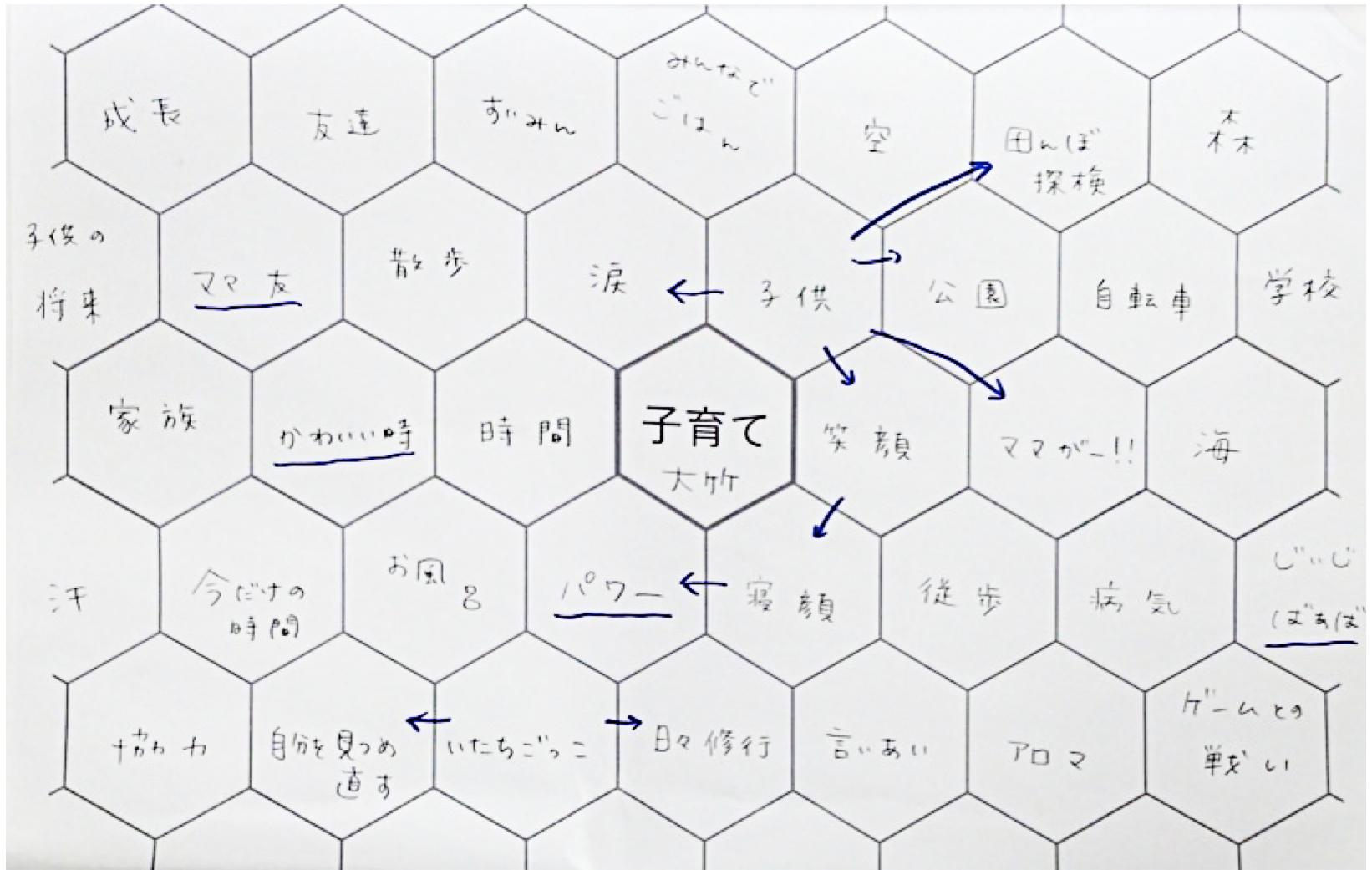
WORK1 | 「我が家の1日」



WORK1 | 「我が家の1日」



WORK2 | あなたにとっての「子育て」とは？



WORK2 | あなたにとっての「子育て」とは？



A background image showing the lower half of several people standing in a field. They are wearing dark jackets and trousers. The field has young green plants growing in rows in dark soil. A green netting is visible in the background.

STEP 2-2

住民への調査 その2

「住民の声を聞く」

【農業系】

実際に様々な形で農業に関わっている方を対象に
フィールドワーク調査を実施

インタビューにご協力いただいた方たち

1. 佐野さん夫妻

R工房



- ・移住者
- ・自給自足の生活

2. 松崎さん

JAいすみ青年部部長
はちべえ農園



- ・地元民
- ・稲作農家
- ・イチゴ農園経営

3. 高橋さん

高秀牧場



- ・移住者
- ・酪農家
- ・会社経営

4. 鶴淵さん夫妻

つるかめ農園



- ・Uターン移住者
- ・稲作農家

フィールドワーク調査

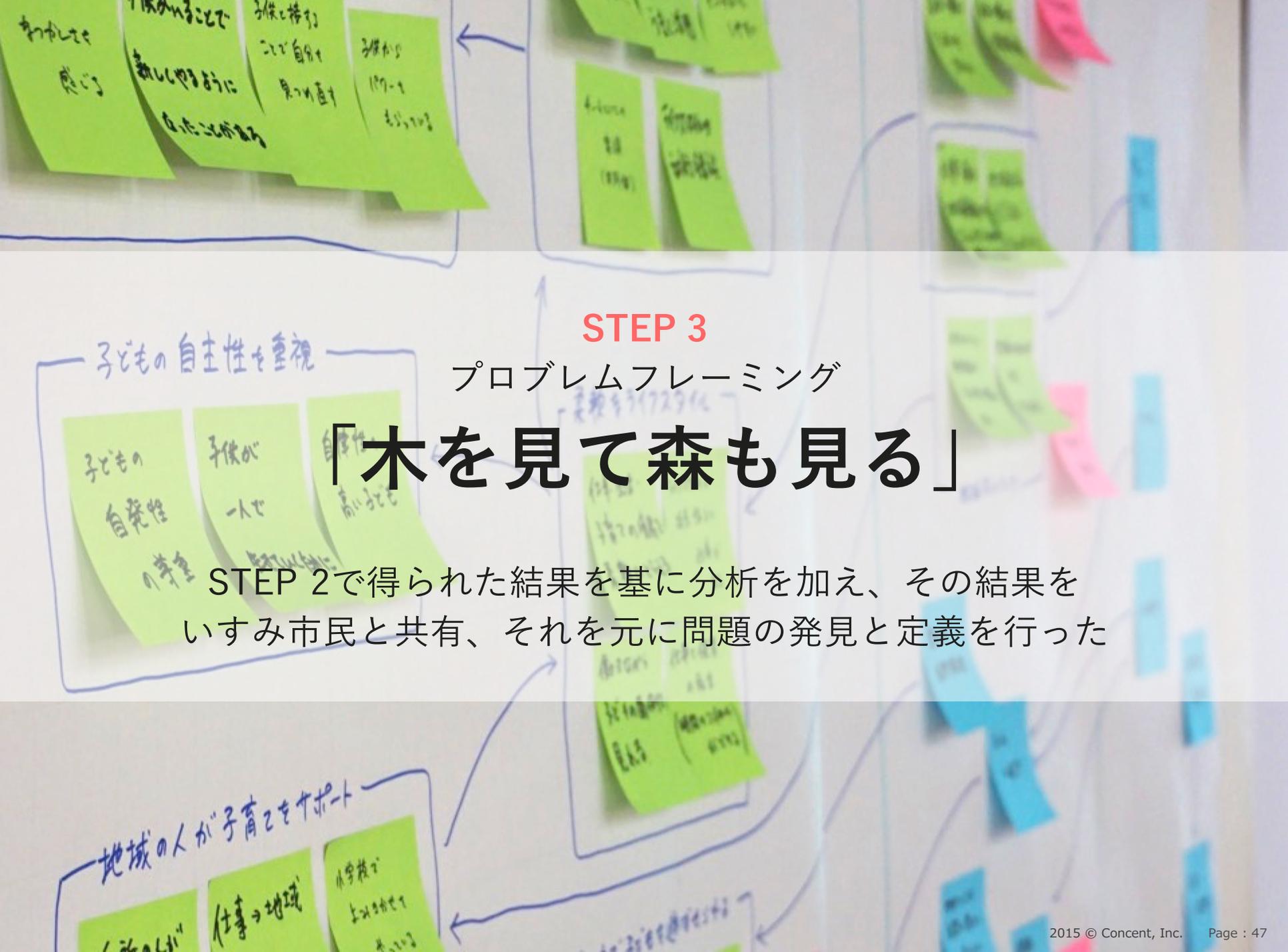


フィールドワーク調査



フィールドワーク調査





STEP 3

プロブレムフレーミング

「木を見て森も見る」

STEP 2で得られた結果を基に分析を加え、その結果を
いすみ市民と共有、それを元に問題の発見と定義を行った

「サービスエコロジーマップ」

ある製品やサービスに直接的/間接的に関与するモノや環境、およびその他のサービスとの関係性を視覚化したもの

中間報告会にてテーマ検討

第一部 | 子育て系



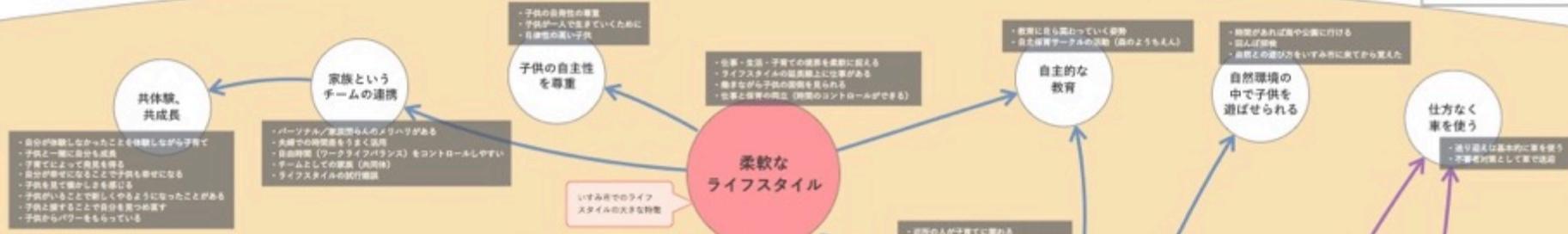
第二部 | 農業系



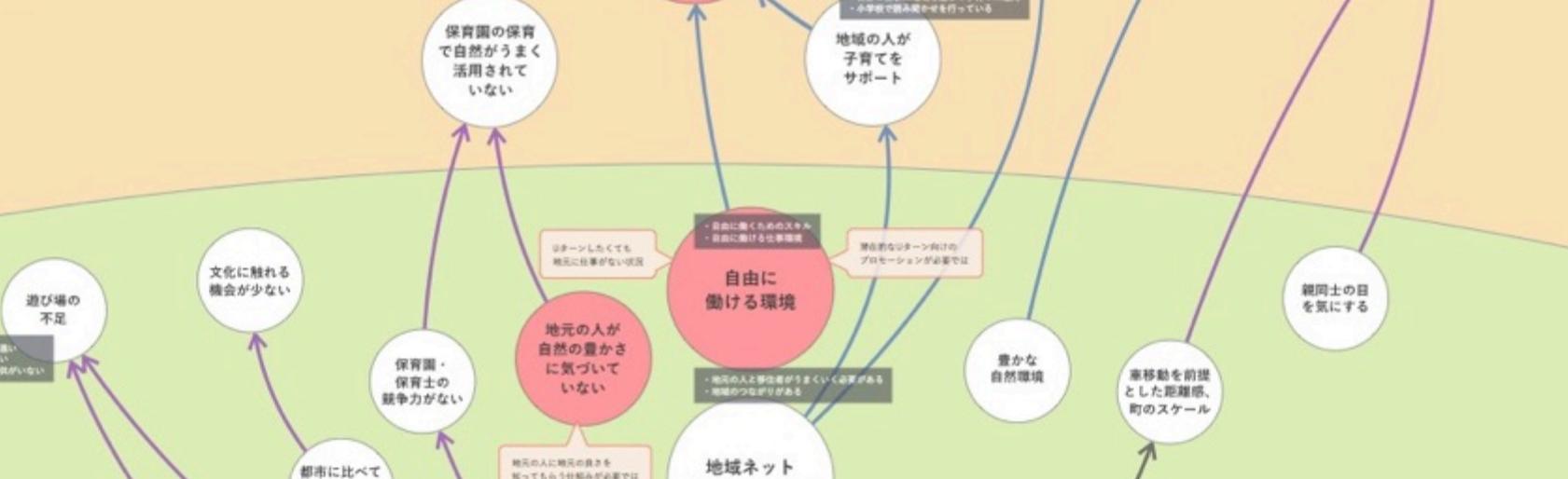
いすみ市の子育てに関わるエコロジーマップ



個人・家庭

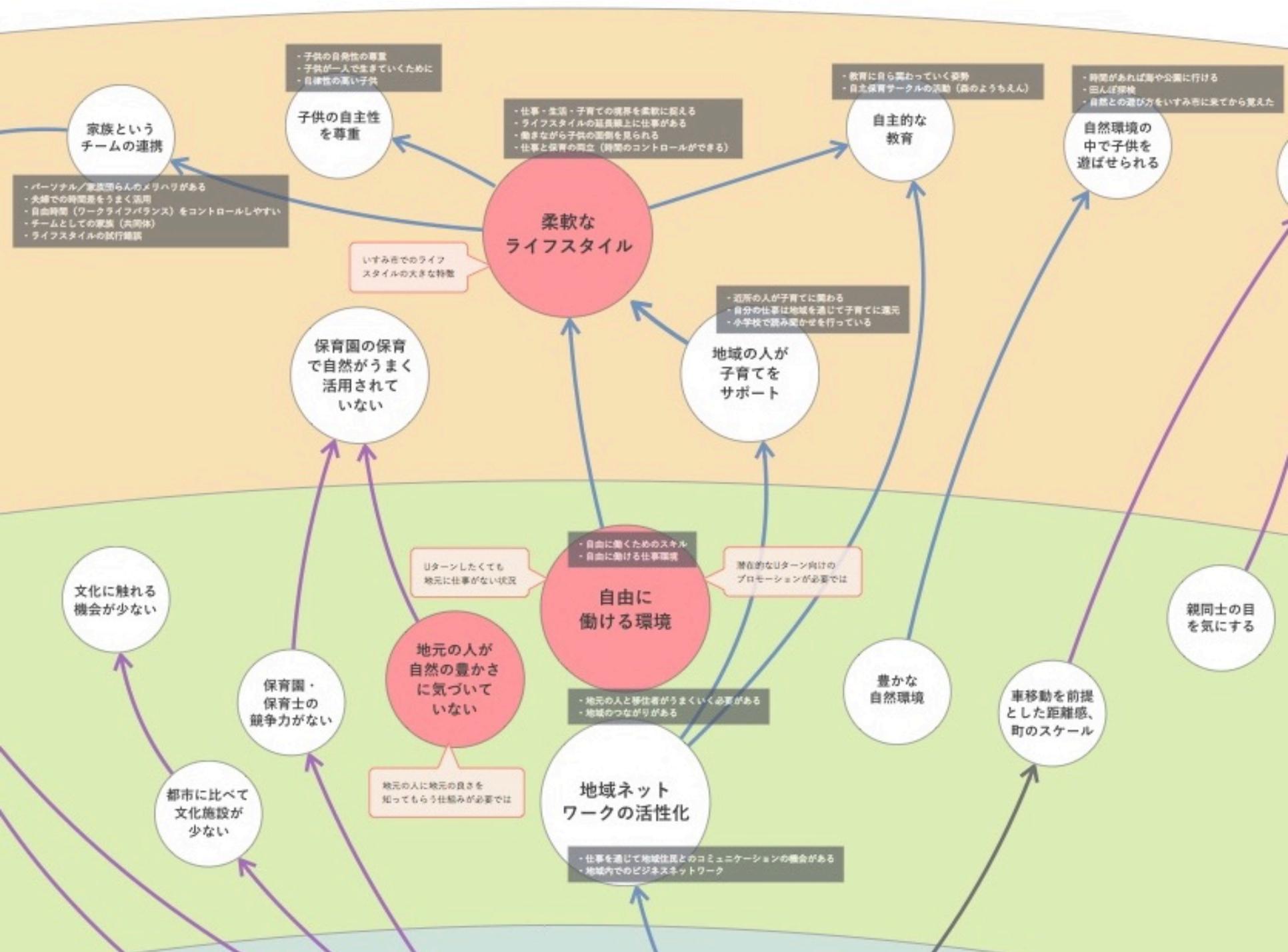


生活環境・地域



経済・文化・社会





いすみ市は子育てに良い環境

柔軟なライフスタイル

子供の自発性の尊重
- 子供が一人で生きていくために
- 自律性の高い子供

子供の自主性を尊重

仕事・生活・子育ての境界を柔軟に捉える
- ライフスタイルの延長線上に仕事がある
- 働きながら子供の面倒を見られる
- 仕事と保育の両立（時間的コントロールができる）

教育に自ら関わっていく姿勢
- 自主保育サークルの活動（森のようちえん）

自主的な教育

環境があれば海や公園に行ける
- 自然との距離をいすみ市に来てから見た

自然環境の中で子供を遊ばせられる

家族というチームの連携

パーソナル/家族間からのメリハリがある
- 夫婦で役割分担をうまく活用
- 自由時間/ワークライフバランスをコントロールしやすい
- チームとして専断（共同体）
- ライフスタイルの再構築

いすみ市でのライフスタイルの大きな特徴

保育園の保育で自然がうまく活用されていない

近所の人の子育てに関わる
- 小学校で読み聞かせを行っている

地域の人の子育てをサポート

自由に働ける環境

自由に働くためのスキル
- 自由に働ける仕事環境

リターンしたくても地元の仕事がない状況

潜在的なリターン向けのプロモーションが必要では

地元の人が自然の豊かさに気づいていない

地元の人と移住者がうまくいく必要がある
- 地域のつながりがある

地元の人に地元の良さを知らせてもらう仕組みが必要では

地域ネットワークの活性化

仕事を通じて地域住民とのコミュニケーションの機会がある
- 地域内でのビジネスネットワーク

豊かな自然環境

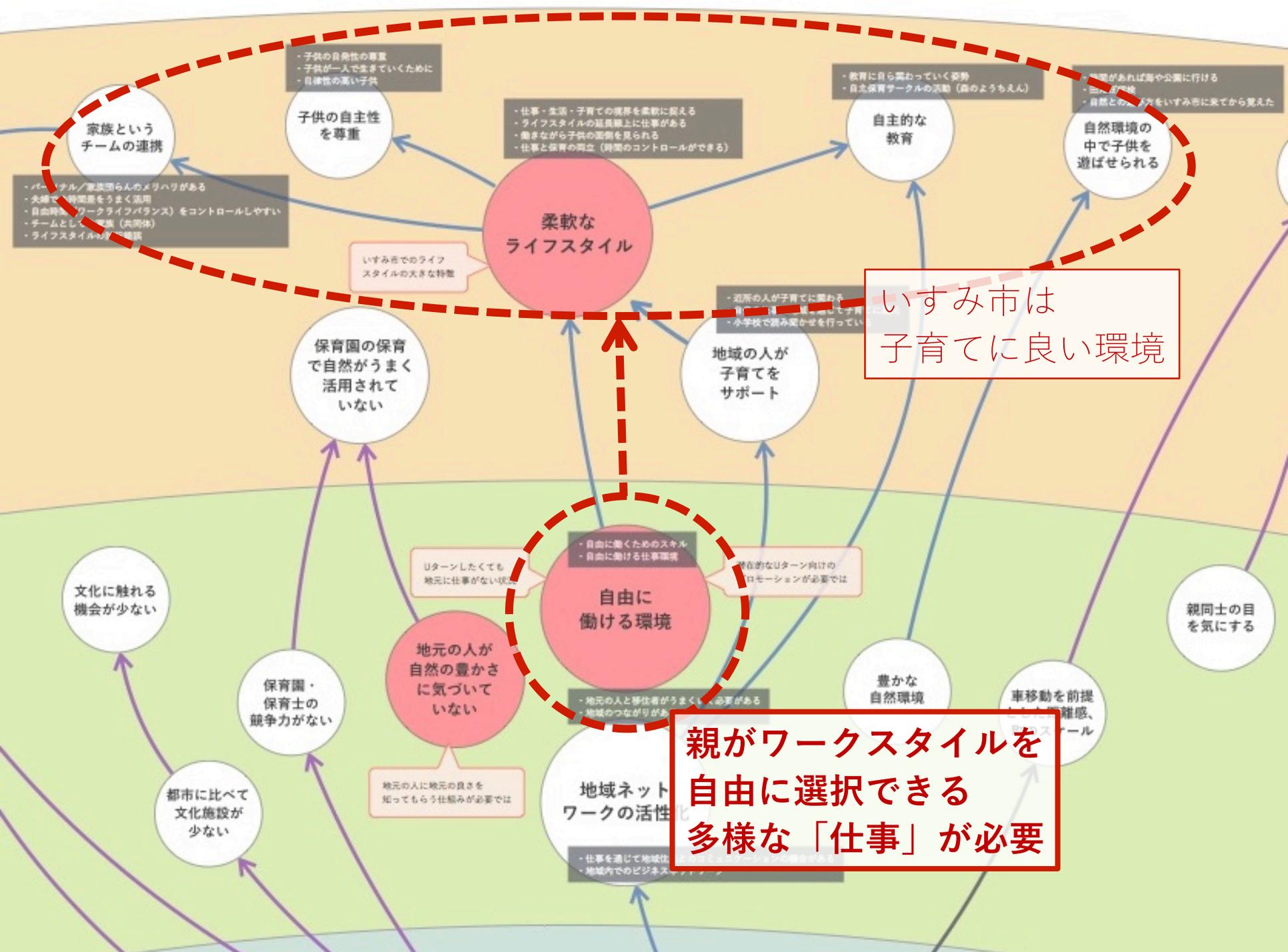
車移動を前提とした距離感、町のスケール

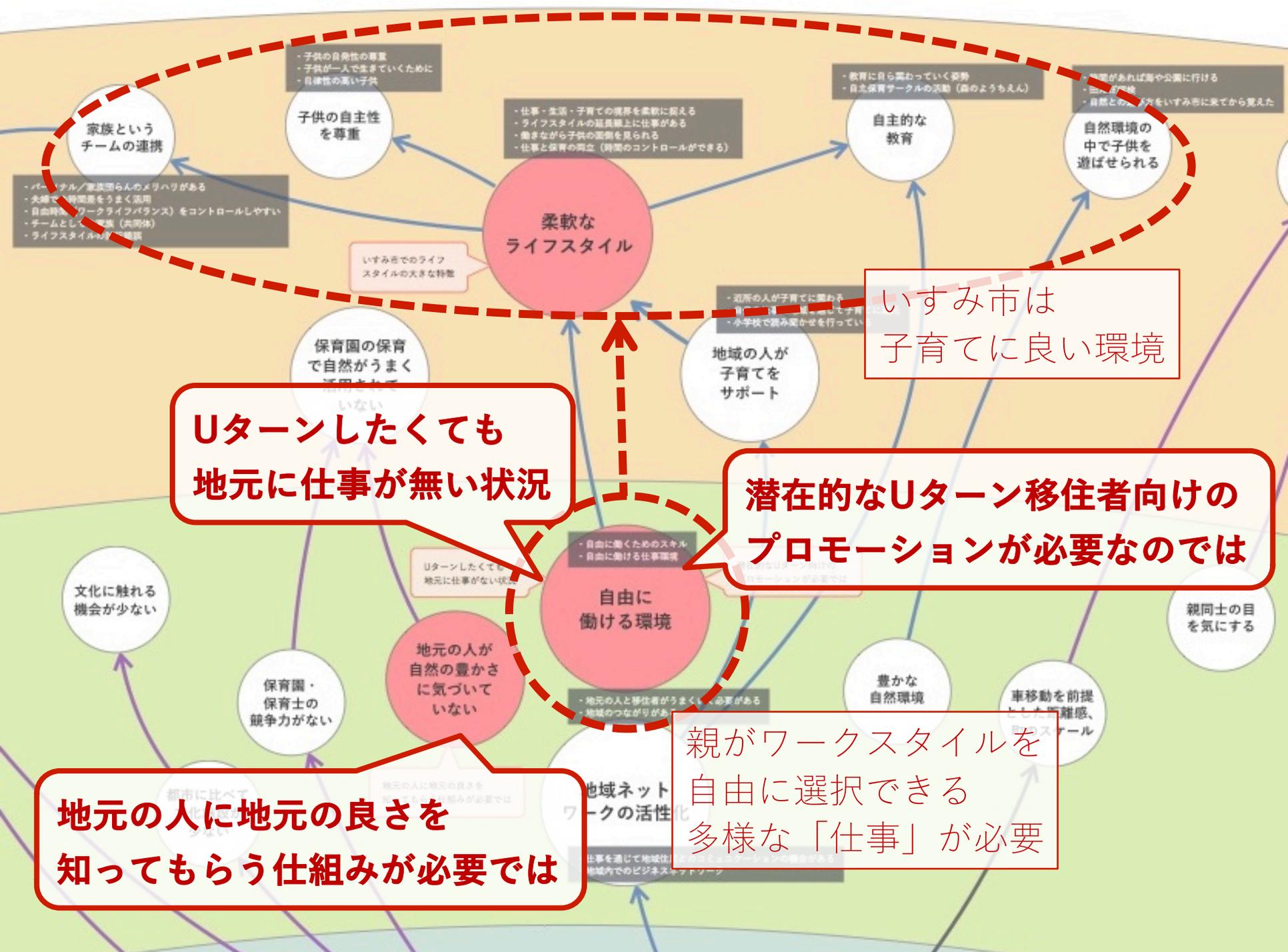
親同士の目を気にする

文化に触れる機会が少ない

保育園・保育士の競争力が低い

都市に比べて文化施設が少ない





いすみ市は子育てに良い環境

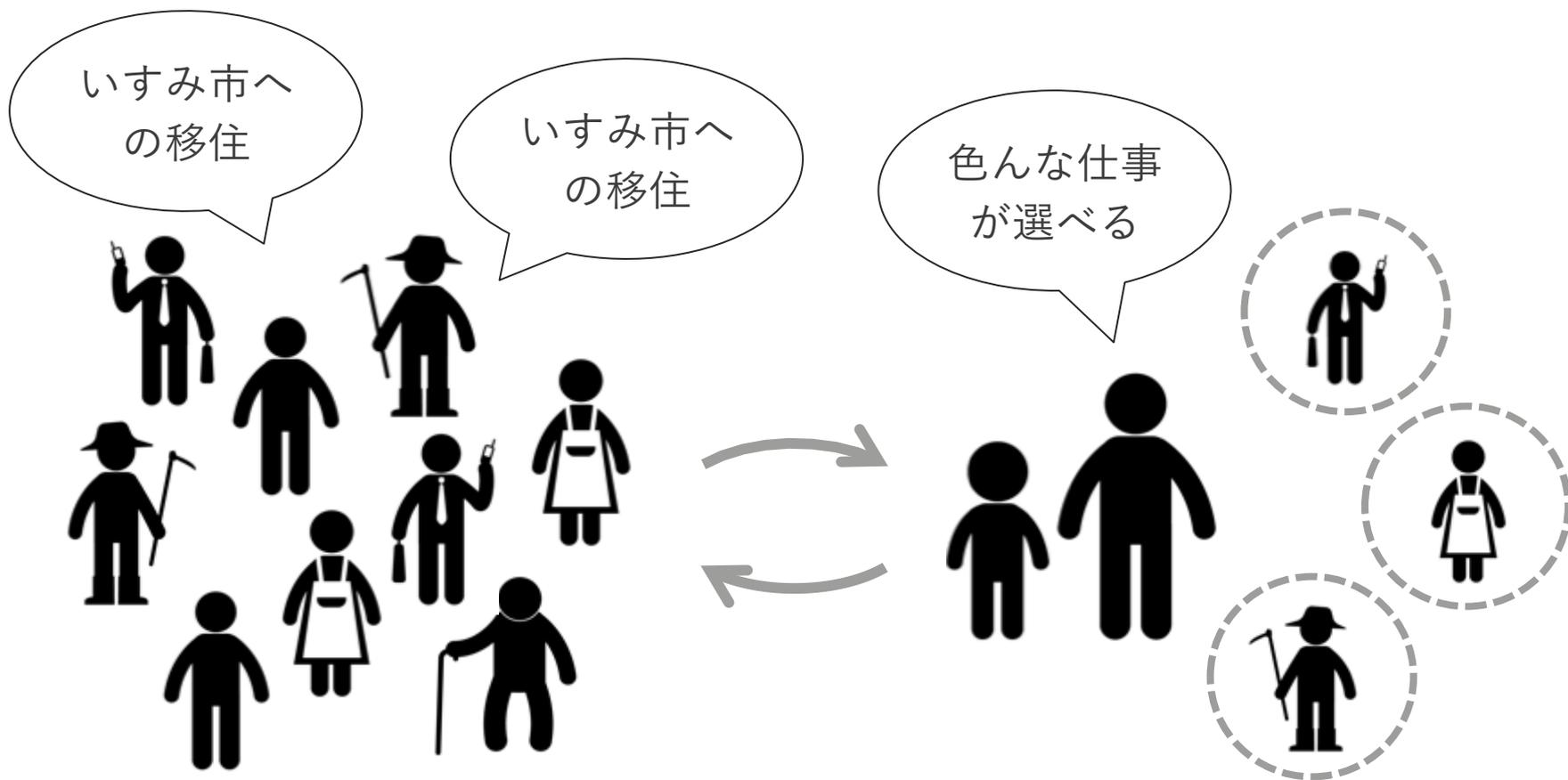
Uターンしたくても
地元には仕事が無い状況

潜在的なUターン移住者向けの
プロモーションが必要なのは

地元の人に地元の良さを
知ってもらう仕組みが必要では

親がワークスタイルを
自由に選択できる
多様な「仕事」が必要

子育て系の着眼点



移住者の増加と仕事の創出がうまく循環していく
仕組み作りが重要なのでは？

農業系エコロジーマップ：ベース

個人：

志向想い、思想、生き立ち など

農業：

ビジネスとしての農業 など

消費者：

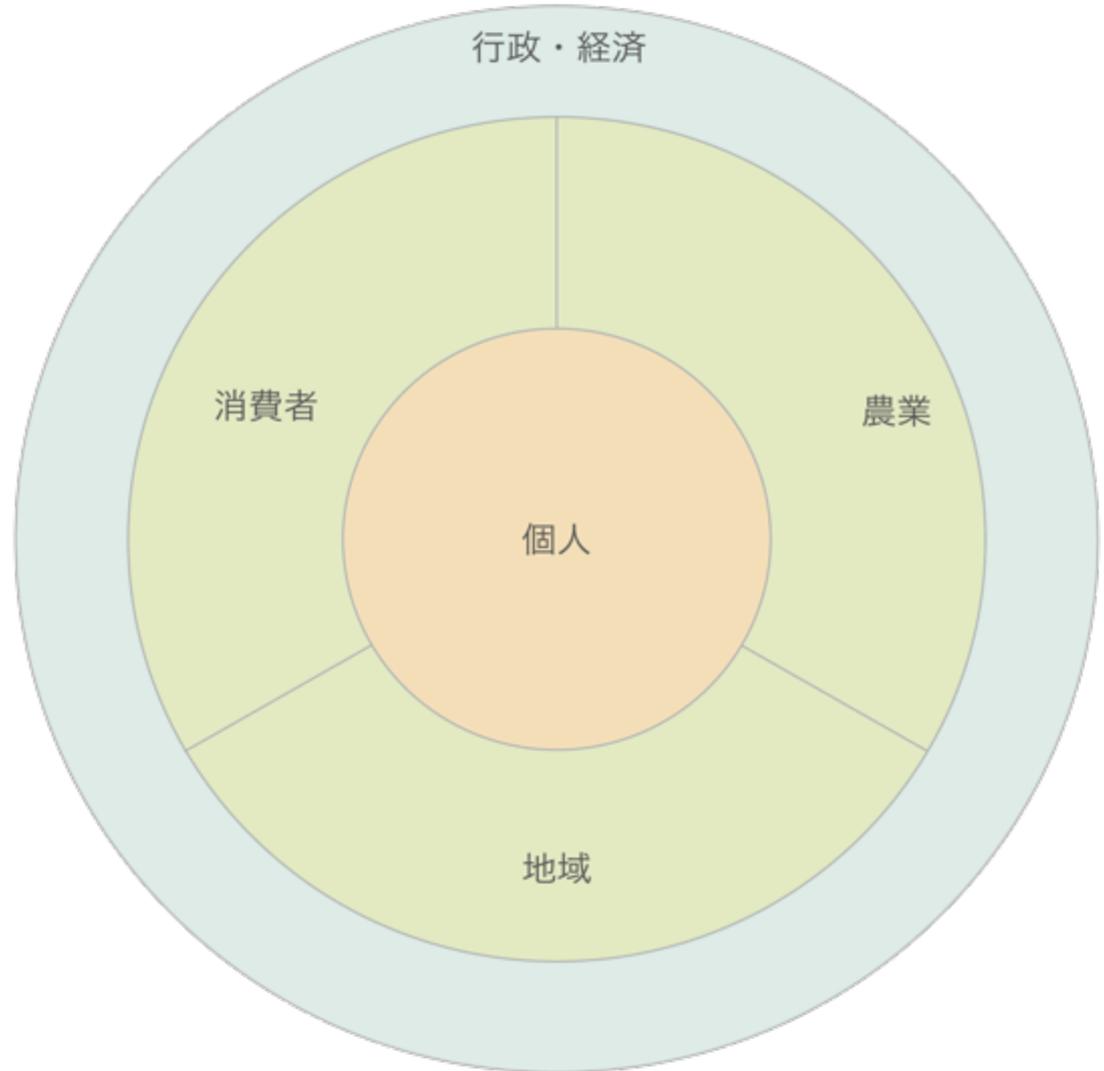
農産物・生産物の販売対象 など

地域：

いすみ市に関わること など

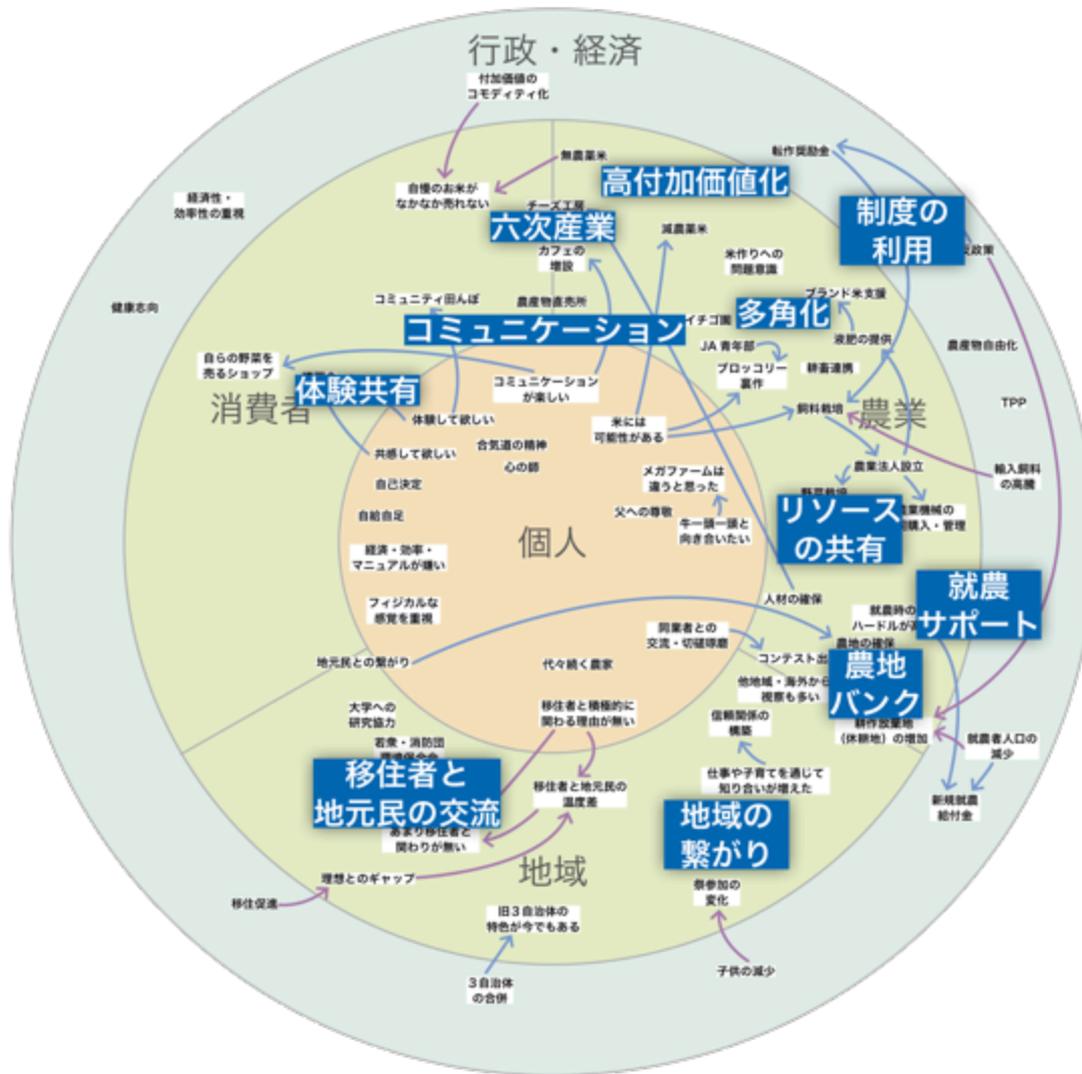
行政・経済：

それらを取り巻く環境



農業系エコロジーマップ：注目すべき観点

エコロジーマップを俯瞰し、
注目すべきと
思われる観点を抽出





行政・経済

付加価値の
コモディティ化

高付加価値化

六次産業

多角化

コミュニケーション

体験共有

消費者

個人

同業者との
交流・切磋琢磨

代々続く農家

地元民との繋がり

移住者と積極的に

大学への

他地域・

視界

人

牛一頭一頭と
向き合いたい

メガファームは
違うと思った

米には
可能性がある

コミュニケーション
が楽しい

体験して欲しい

共感して欲しい

自己決定

自給自足

経済・効率・
マニュアルが嫌い

フィジカルな
感覚を重視

合気道の精神
心の師

父への尊敬

減農薬米

イチゴ園

農産物直売所

コミュニティ田んぼ

チーズ工房

無農薬米

経済性・
効率性の重視

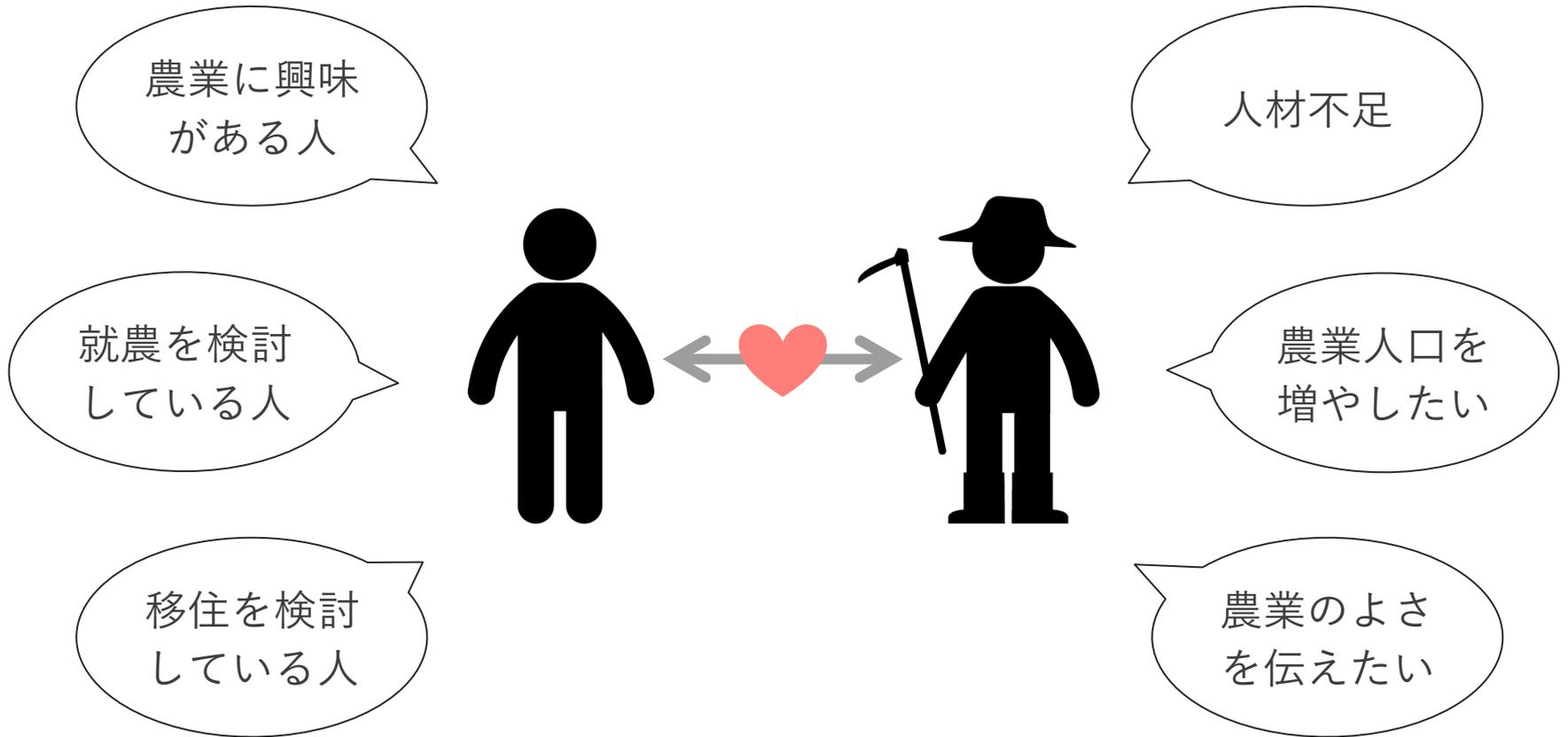
健康志向

自慢のお米が
なかなか売れない

農家といすみ市の 外の人たちとの 関係性に着目



農業系の着眼点



農業に関わる人と、外部の人達とのマッチングに課題があるのではないか？

問題の発見と定義



〈子育て系・農業系 共通の問題〉



いすみ市に来る人にとっての魅力

&



いすみ市で暮らしている人のメリット

を両立させるには？



A group of students are sitting at a table in a classroom, working on a project. They are looking at a large sheet of paper with a grid and various drawings. One student is writing on the paper, while others are looking on. There are several yellow sticky notes on the paper. The background shows other tables and chairs in the classroom.

STEP 4

アイディエーション

「発想の枠を広げる」

いすみ市民に集ってもらい、エコロジーマップから発見した問題をもとに、新たなサービスのアイディエーションを実施

サービスアイデア発想ワークショップ

テーマ

“
いすみ市の「リアルな暮らし」と
外部の人たちを結びつける
サービスを考える
”

ワークショップ内容

資源（リソース）となる「リアルな暮らし」を元に、
個人／グループでアイデア発想と紙芝居制作

WORK1 | 個人ワーク



WORK2 | グループワーク



グループワーク結果

チームA 「ISUMI CITY Airbnb」



チームB 「夢の田舎暮らしをISUMIで」



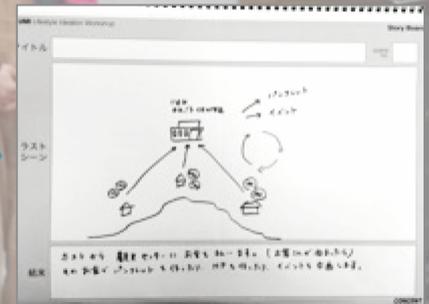
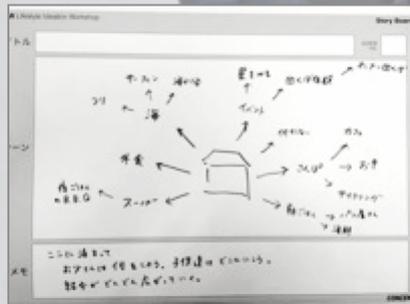
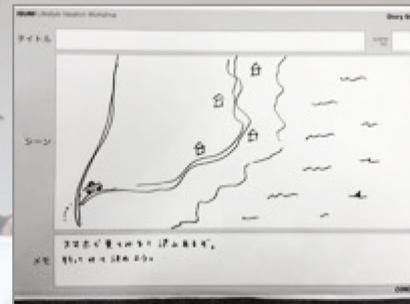
チームC 「ゆみ子の房総まったり生活史」



チームD 「ほたるの里いすみ」



チームA「ISUMI CITY Airbnb」



- いすみ市での暮らしを観光資源として有効活用
- 観光者が得た情報が、さらに観光資源として活用されていく
- 観光協会と市民の提携により、地域をボトムアップで活性化

チームB「夢の田舎暮らしをISUMIで」



- いすみ市での生活の体験から実際の住まい探しまでの一連のサービスの提供
- 生活体験サービスと合わせた空き家バンクの活用

振り返り

良かった点

- いすみ市民の方に継続的に参加していただけたこと
- 一部の人が考えていることを多くの人に共有できた
- ワークショップを通じて参加者同士のネットワークを築けた
- 行政が住民の声を直接聞ける場を設けることができた
- 参加者の間で市の抱える課題に対する共通認識ができた

振り返り

反省点・課題

- 参加者の当事者意識にバラつきがあり、事業主体が不明確のままであった
- 実際の資金調達のルートが少ない
- 農業系・子育て系のテーマ統合により、調査・分析からの示唆が活かされきれていない部分があった
- 参加者の多くが移住者に偏っており、地元民の方の参加が少なかった

3

Vision

地方創生と
サービスデザインの
可能性

地方創生におけるプロジェクトメイク

[企業のデザインプロジェクト]

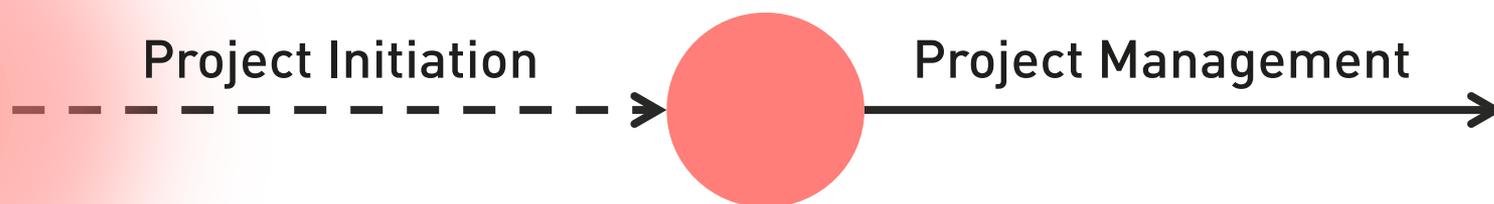
Project Management



- 課題が明確である程度の共通認識がある
- ソリューションの枠組みがある程度決まっている
- あらかじめアサインされたメンバー

地方創生におけるプロジェクトメイク

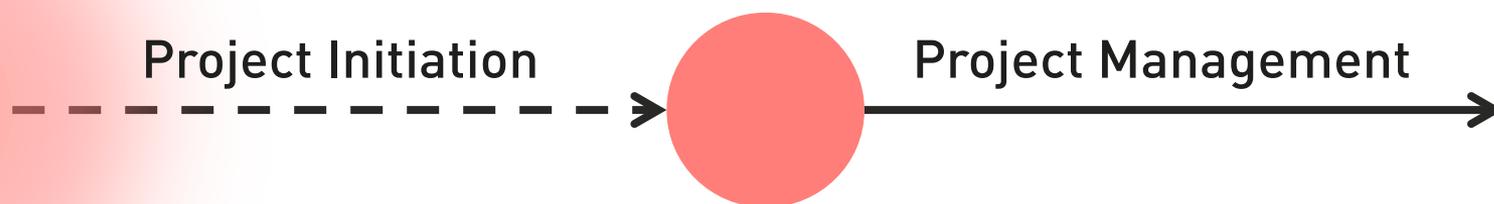
[地域課題に関するデザインプロジェクト]



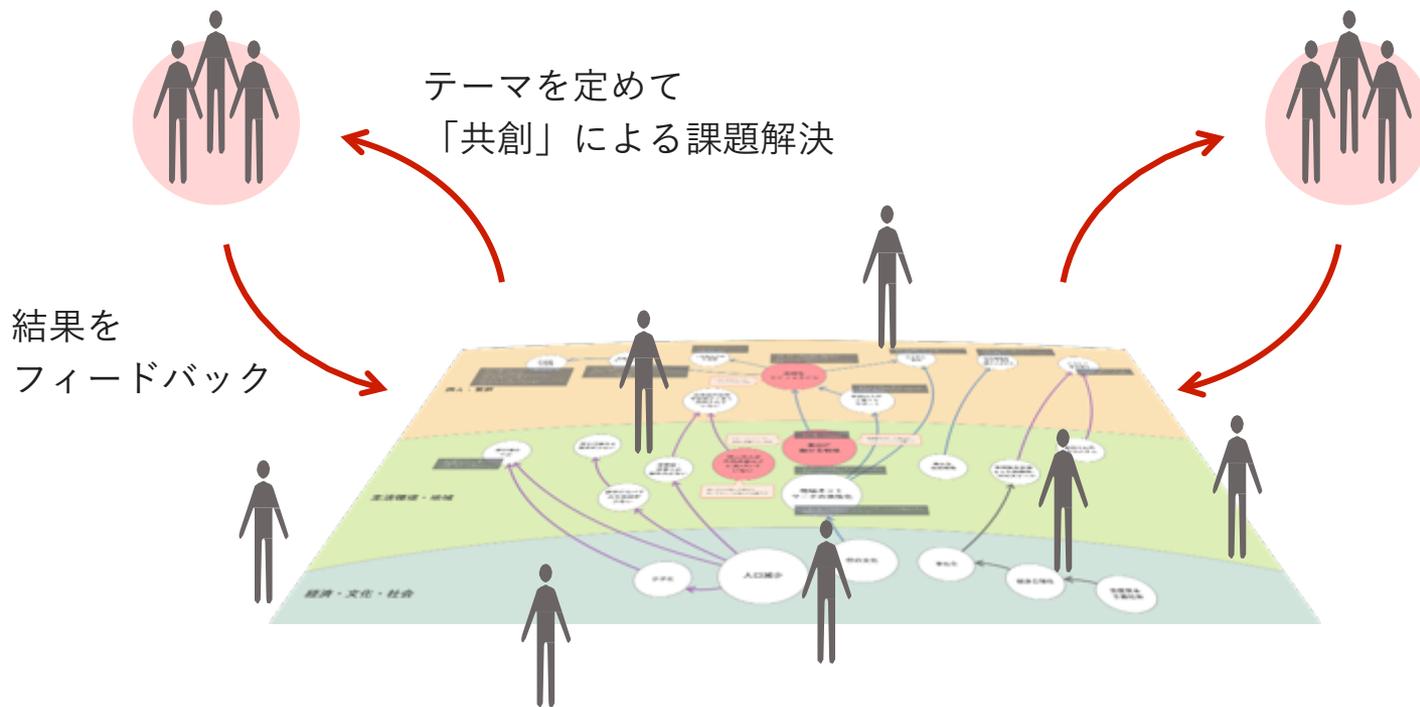
- 課題が不明確で思いも人によって温度差がある
- ソリューションに対する決まった枠組みがない
- 参加意識とオーナーシップの醸成が必要

地方創生におけるプロジェクトメイク

[地域課題に関するデザインプロジェクト]



「正しい答え」の前に
「正しい問い」を



サービスエコロジーマップを下地として
「共創」が芽生えるプラットフォームを

地方創生に対して、サービスデザインに何が可能か？

住民起点でのまちづくり



住民を深く理解するための
定性的・発見的なリサーチ

「プロブレムフレーミング」
の重要性



「サービスエコシステム観点」
での問題構造の把握と課題の設定

オーナーシップの醸成



住民を巻き込む
「共創」のプロセス

今後の展望

- オープンデータの活用による
エコロジーマップの客観性強化
- デザイナーのスキルを活かした
データビジュアライゼーションの強化
- 継続的な共創の取り組みを行うための
「場」の構築

Thanks !

O × *CONCENT*
LOUNGE

