

サービスデザインガイドライン（概要）

Ver1.0.0



アジェンダ

- 背景と目的
- ガイドラインの構成
- はじめに
- 第1章
- 第2章
- 第3章
- 第4章
- 別冊 事例集

背景と目的

背景

DX（デジタルトランスフォーメーション）の推進、課題の複雑化などの状況を受け、誰も取り残されないデジタルサービスの実現を推進する必要がある。

そのため、ユーザー中心でのサービス開発（UI・UX、サービスデザイン思考）の行政組織への導入推進が必要となっている。

目的

UI・UXの視点を取り入れたサービス開発・運用を、東京都の全庁で実現するために、技術ガイドラインを作成しサービスデザイン思考にもとづくサービス開発を推進する。

技術ガイドラインの構成

はじめに

ガイドラインを利用する行政職員へのメッセージと目次

1章 サービスをデザインするとは ~このガイドラインの考え方と使い方~

ガイドラインが目指す方向性や必要となる背景、サービスデザインの考え方、ガイドラインの使い方などを解説する

2章 「東京都サービスキャンバス」とは ~ツールの概要と使い方~

「東京都サービスキャンバス」の概要と使い方について解説する

3章 サービスの全体像を描く ~利用者・提供者双方の視点でサービスを考える~

サービスの企画クオリティを上げるために「東京都サービスキャンバス」を利用する方法を解説する

4章 サービスの検討を深める ~価値を実現するためのサービスデザインの手法を知る~

サービスの企画クオリティをさらに上げるために、ユーザーリサーチの結果分析やアイデアの発散と収束、プロトタイピングなどのポイントについて解説する

別冊 事例集

令和4年度に東京都のワーキンググループで実践したサービスデザインの取り組みを紹介する

はじめに

ガイドラインを利用する行政職員へのメッセージと目次

内容

- サービスをつくる際に目指す最終成果は生活の質である
- 成果創出のために受益者視点が重要である
- チャレンジにおいてよい失敗は必要なものである
- 目次

ポイント

- サービスデザインの定義を示しながら、行政職員の実践の後押しとなるメッセージを提示している



サービスで生活を豊かにする。それが私たちにできること

郡職員の皆さんが日々の業務で手がけるウェブサイトやデジタル施策。それらを通じて、便利さ、ゆとり、快適さ……といった価値をさまざまな人に届けることを、本ガイドラインでは「サービス」と呼びます。本ガイドラインは、郡職員の皆さんがよりよいサービスをつくり、さまざまな人の暮らしを豊かにすることを支援するものです。「サービスデザイン」という考え方に基づき、「東京都サービスキャンパス」というツールを用いながら、よりよいサービスをつくるために必要なことを解説していきます。なお、本ガイドラインは、今後の実践を通じて得られた知見などを踏まえつつ、随時内容の見直しや改定していく予定です。

2



よい失敗からよいサービスへの道が開ける

よりよいサービスをつくるには、ユーザーを理解し本質的な課題を突き詰めて考えることが重要です。必要なのは、ユーザーに目を向け、ユーザーの状況や考え方を知り、解決策を形にし、実際に試してみることです。その過程での試行錯誤の繰り返し、わからなかったことを明らかにし、改善へのヒントを覚えてくれるでしょう。ゴールが見えにくい現代では、最初から完璧を目指すより、こうしたやり方が目的地により早く辿り着けるのです。ぜひ皆さんの業務で実践してみてください。

3

目次

はじめに	p.2
1 a サービスをデザインするとは このガイドラインの考え方や使い方	p.5
■ このガイドラインが目指すこと	p.7
■ 「サービスデザイン」の考え方	p.8
■ このガイドラインの使い方	p.10
2 a 「東京都サービスキャンパス」とは ツールの概要と使い方	p.13
■ 「東京都サービスキャンパス」とは	p.15
■ 「東京都サービスキャンパス」の使い方	p.17
3 a サービスの全体像を描く 利用者・提供者双方の視点でサービスを考える	p.19
■ 3章の使い方	p.21
■ サービスの価値を考える	p.25
■ 価値を実現する方法を考える	p.34
4 a サービスの検討を深める 価値を実現するためのサービスデザインの手法を知る	p.46
■ 4章の使い方	p.48
■ サービスの検討を深める	p.50
※付録一覧	p.67

4

1章 サービスをデザインするとは ~このガイドラインの考え方と使い方~

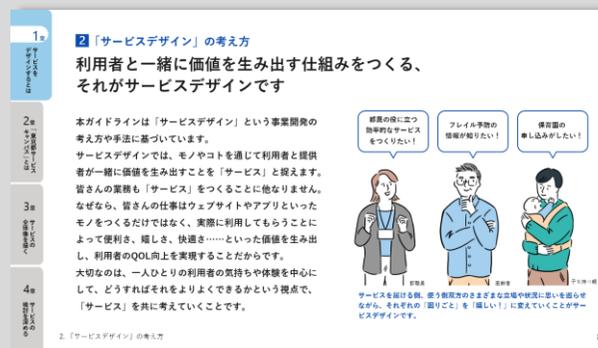
ガイドラインが目指す方向性や必要となる背景、サービスデザインの考え方、ガイドラインの使い方などを解説する

内容

- 本ガイドラインではより良いサービスを実現するための行政職員のチャレンジを後押しする
- 利用者と提供者双方の視点から価値創出を目指すことがサービスデザインである
- UIUXに関連する東京都の様々なドキュメントも参照しながら検討を進める

ポイント

- 「サービスデザイン」の概念をわかり易く解説し、都の発行する他のドキュメントとの関係性も含め使い方を確認することができる



2章 「東京都サービスキャンバス」とは ~ツールの概要と使い方~

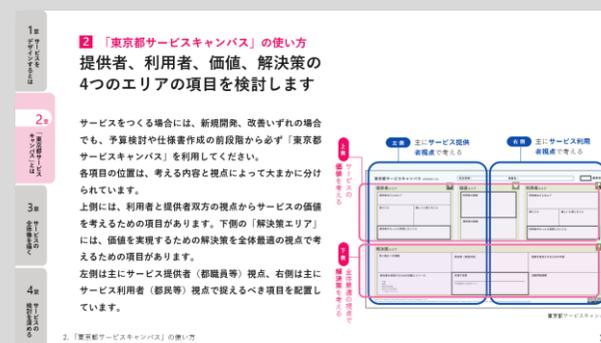
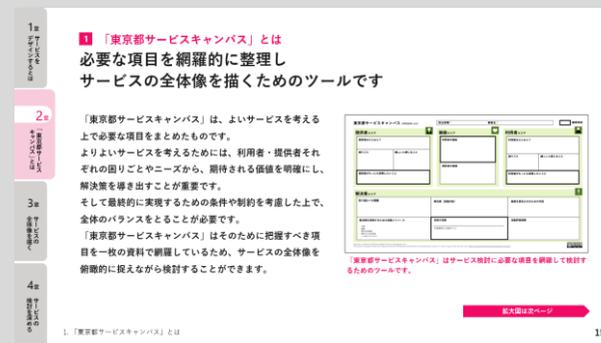
「東京都サービスキャンバス」の概要と使い方について解説する

内容

- 東京都サービスキャンバスとは、サービスの全体像を多角的な視点で捉え、利用者に求められるサービスを検討するためのツールである
- 東京都サービスキャンバスでは、提供者、利用者、価値、解決策の4つのエリアを検討する

ポイント

- 東京都の方針や状況に合わせてサービス開発の検討ができるように「東京都サービスキャンバス」の概要を解説した



3章 サービスの全体像を描く ~利用者・提供者双方の視点でサービスを考える~

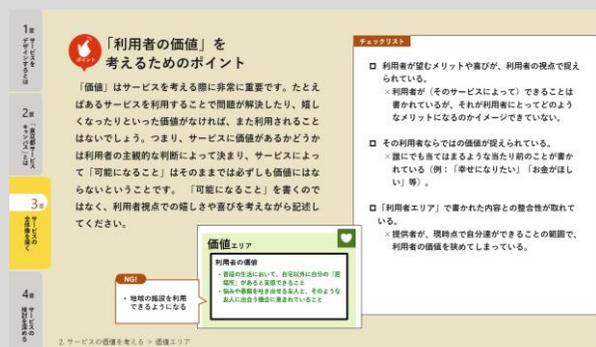
サービスの企画クオリティを上げるために 「東京都サービスキャンバス」を利用する方法を解説する

内容

- 「東京都サービスキャンバス」を使い、サービスを構成する要素の全体像を整理し企画のクオリティ向上を目指す
- 利用者中心の観点でサービスの企画を進める
- 東京都サービスキャンバスは基本的に提供者、利用者、価値、解決策の順で記入を行い、最終的にサービス提供のコストと利用者価値、社会的成果など全体のバランスを考えて企画を更新する

ポイント

- 東京都サービスキャンバスの各項目についてのポイントを解説し、実践において抜け漏れなく検討ができるようにチェックリストを用意している
- 補足が必要な部分についてはコラムで補完をしている



4章 サービスの検討を深める ~価値を実現するためのサービスデザインの手法を知る~

サービスの企画クオリティをさらに上げるために、ユーザーリサーチの結果分析やアイデアの発散と収束、プロトタイピングなどのポイントについて解説する

内容

- 企画の精度を高めるために、ユーザーリサーチの結果分析、アイデア発想、プロトタイピングが重要である
- サービスの開発、確認工程については、ユーザーテストガイドラインを参照する

ポイント

- サービスの企画の精度を上げるために有用なユーザーリサーチの結果分析やアイデア発想、プロトタイピングなどの考え方について、実践に役立つトピックにフォーカスして紹介した

4章
サービスの検討を深める
価値を実現するためのサービスデザインの手法を知る

46

2 サービスの検討を深める
価値の実現をゴールに
課題と解決策の整合性を取りましょう

解決策を考えるための活動
ユーザーリサーチとリサーチ結果の分析 →0.51
アイデアの発散と収束 →0.59
プロトタイピング →0.65

目指すゴール
● リサーチを通して、利用者像を具体的に可視化し共通認識をつくる。
● リサーチに基づいた課題のもとで、新しい視点から解決策を決定する。
● 仮説をカタチにして検証することでよりよいサービスへと磨き上げる。

60

「属性」を捉える ペルソナの活用

ペルソナとは、利用者の立場に立ってサービスを企画・開発する際、関係者間で利用者の「属性」に関する共通認識を得るための手法です。ここでの「属性」には大きく次の2種類があります。

- デモグラフィック属性：年代、職業、家族構成など人口統計学的な性質の総称
- サイコグラフィック属性：性格や価値観、ライフスタイルなど心理的な性質の総称

ペルソナをつくるときは、インターネット等で情報を収集するなどして、利用者に関して自分なりの仮説³をつくることから始めてみることをおすすめします。
しかし、最終的にはユーザーインタビュー等によって得られた生の声（一次情報）に基づいて肉付けするようにしてください。

ペルソナのイメージ図、経歴表や写真、職業、年齢、価値観、習得の行動など、デモグラフィック属性やサイコグラフィック属性をすべて整理し、その性格を完成させます。サービスの特性によって必要な情報は変わるため、状況に応じて適切なテンプレートを選んで活用してください。

特徴的な価値観や行動、情報リテラシーや習得の経緯、サービス利用時などに期待する具体的な心理的な属性など、サービス利用上考慮すべき属性は「仮想的ペルソナキャンパス」にも記載しておくください。

64

令和4年度に東京都のワーキンググループで実践したサービスデザインの取り組みを紹介する

内容

- 東京都のサービスデザインの実践事例を紹介している

ポイント

- 初めてサービスデザインに取り組む職員が、自分の業務の参考にすることを目的に、実際に取り組まれた事例の概要とプロセスを紹介している。



東京都サービスキャンパスの外観

東京都サービスキャンパス VERSION 1.0.0

担当部署：

事業名：

重要項目

提供者エリア

提供者はどんな人？	
困りごと	嬉しいと感じること
提供者がもっとも実現したいこと	

価値エリア

利用者の価値
提供者の価値

利用者エリア

利用者はどんな人？	
困りごと	嬉しいと感じること
利用者がもっとも実現したいこと	

解決策エリア

取り組むべき課題	解決策（実施内容）	施策を普及させるための手段
解決策を実現するための活動とリソース <ul style="list-style-type: none"> ・予算 ・期間 ・想定利用者数 ・想定される利用者一人あたりのコスト 	目指す成果 <hr/> 中長期的に目指すこと	活動評価指標

Used as a reference 'Business Model Canvas' Strategyzer.com
 This work is licensed under the Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.



End of file