

## 4 生活者起点によるサービス創出の取り組み

# 社会的課題の解決に向けた生活者を起点とするサービス創出の取り組み

世界を取り巻く環境の変化が進み、解決すべき社会課題がより複雑化していく中、生活者の潜在的なニーズを汲み取り、一人一人の人間が中心となる社会を実現していくことが求められている。社会課題に直面する生活者の声に立脚した、ソーシャルデザイン推進室のサービス創出の取り組みについて紹介する。

### 生活者を起点としたイノベーションプロセス

企業における新規サービス企画活動においては、提供者側の論理や新技術の活用を前面に押し出して、検討が進められることも少なくない。このようないわゆる「プロダクトアウト」のサービス創出は、ユーザーを置き去りにし、ニーズとの乖離を生むこともあった。

このような点を踏まえ、ソーシャルデザイン推進室では、社会課題に直面する生活者の生の声を聞き、潜在的なニーズ・課題を追及しながら、様々な団体・企業とのコラボレーションを通じた真に価値のあるサービスの創出に取り組もうとしている。

ここでは、災害発生に対する生活者起点でのサービス創出の取り組み

を紹介する。

### 高まる災害発生リスクと不十分な災害への備え

近年、気候変動等に伴い、世界中で気象災害が頻発している。日本もその例外になく、令和元年の水害被害額は、統計開始以来最大の約2兆1,500億円を記録（国土交通省調べ）、政府による「国家レジリエンス（防災・減災）の強化」等も進められている。

その一方で、生活者に目を向けると、災害に対しては日頃からの備えが「大切だと思う」人は95.1%と大多数が重要性を認識しているが、家庭における災害への備えは88.3%が「十分ではない」と回答（旭化成ホームプロダクツ株式会社調べ）、防災の重要性は否定こそされないも



株式会社 NTT データ  
ソーシャルデザイン推進室  
課長 阪口 朋輝氏

の、実際は日常的に意識されず、備えも不十分な状況が見て取れる。

### 酒田市をフィールドとした、生活者の行動・意識の把握

こういった背景も踏まえながら、生活者に寄り添う新たなサービスの創出に向けて、山形県酒田市の皆様のご協力のもと、実際に被災や避難をされた方、市の関係組織・自治会・

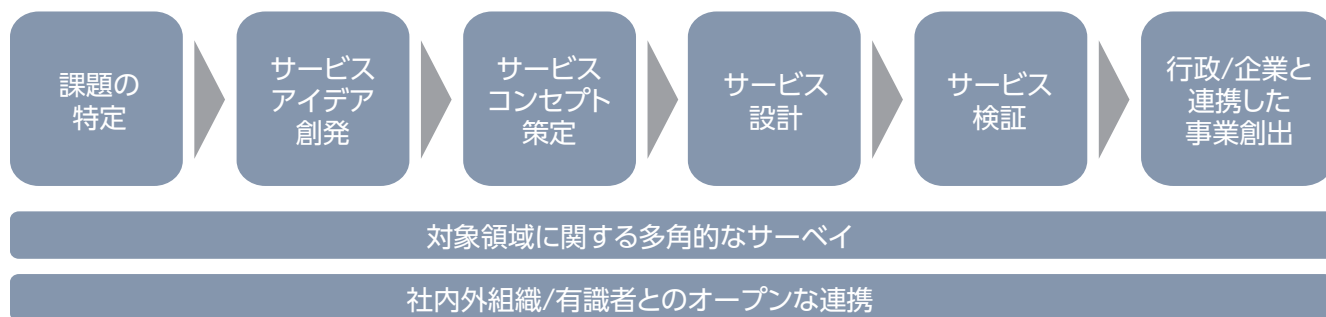
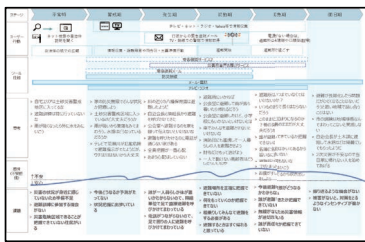


図1 サービス創出プロセス

生活者インタビューを通じた課題の把握

酒田市の皆様にインタビューを実施、災害発生に対する状況と課題を把握

【インタビューから作成したジャーニーマップ】



課題解決に向けたアイディエーション

災害発生におけるジャーニーマップ等を元に課題解決アイデアをワークショップにて抽出

【アイディエーション】



サービスコンセプトの策定

アイデアを元にサービスコンセプトを策定し、ストーリーボード化

【サービスコンセプトのストーリーボード】



図2 生活者の行動・意識の把握と、サービスコンセプトの立案

ボランティアの方々にインタビューを実施、災害に対峙する生活者の生の声を聞いた。

ここから浮き彫りになったのは、事前準備も不十分な中で緊急事態に突然直面し、限定的な情報を頼りになんとか災害から避難する不安な現実である。

酒田市では、局地的な豪雨による浸水被害や、土砂崩れの恐れからくる数百人規模の避難指示等が近年も発生している。東京23区同等の広さのある全域を、市役所の人員で公助としてカバーするには限界がある。いくつかの自治会は共助の体制作りに奮闘しているが、地域によって温度差のある状況において、生活者自身が災害から身を守ることが必要不可欠となっている。

しかしながら生活者は、忙しい日常の中、家族の会話に防災を上げることも少なく、避難所の確認や、訓練・準備を行うといった機会も少ない。そうした中で災害は突然発生し、テレビやインターネットの一般的な情報を頼りに、近所の状況や離れている家族の安否もわからないまま、着のみ着のままの避難をなんとか行うこととなる。

生活者の声に立脚したサービス創出のチャレンジ

このような生活者の現実を見つめると、解くべき課題は多い。

- ・災害が発生した際に、避難行動に移る判断をどうやって促すか？
- ・正しく避難場所を認識し、安全にたどり着くには？
- ・家族や知人の安否を確認し互いに助け合うには？
- ・そもそも平時から防災を意識し、備えさせるには？
- ・どのような団体・企業と連携することで、生活者に価値のあるサービスが実現できるか？

これらの課題に向き合いながら、災害に合った際に少しでも不安を取り除く、生活者に寄り添ったサービスの実現に向けて、取り組みを進めている。

サービス創出の取り組みを拡げる全社横断のアイデア募集

また、ソーシャルデザイン推進室では、社会課題の解決と新たなサービスの創出に思いを持つ社員と共に、企画・事業化に取り組む全社横断の施策も実施している。

日々の業務に邁進しながらも、社会の変化にアンテナを張り、自らの手で新たな価値を生み出したいと考える社員も多い。そのような社員から企画・提案を募り、共に新たなサービス創出に取り組むことを進めている。

このような取り組みを通じて、より良いデジタル社会の実現に資する、新たなサービス創出の輪も拡げていく。



図3 サービスアイデア募集