

4 デザインが動かす事業推進

デザインスタジオ KOEL がグッドデザイン賞 「セミパブリックのデザイン」が受賞の鍵

NTTコミュニケーションズ株式会社（以下、NTT Com）のデザインスタジオ「KOEL」が組織としてグッドデザイン賞を受賞した。プロダクトやサービスではなく企業内の一組織が受賞に至った背景、そして評価に至った「セミパブリック」というキーワードを解き明かす。

「組織」のグッドデザイン賞

NTT Com のデザインスタジオ KOEL が 2023 年度グッドデザイン賞を受賞した。グッドデザイン賞は 1957 年に創設されたグッドデザイン商品選定制度を前身とする、日本を代表するデザイン評価活動であり、これまでの受賞総数は約 5 万件に上る。

近年のグッドデザイン賞の評価対象は物理的な製品にとどまらずソフトウェアやサービスといった無形のものまで拡大している。中でも 2011 年以降「取り組みのデザイン」カテゴリの応募数は急増してお

り、社会課題を解決する方法としてのデザインが注目されている。

今回 KOEL が評価されたのは「セミパブリック領域の課題解決を行う組織」という点であった。本記事では「セミパブリック」というキーワードを通じ、KOEL のデザイン事例からグッドデザイン賞受賞の背景を紐解きたい。

セミパブリックとは

KOEL では「セミパブリック」という言葉を「公共とビジネスの中間の領域」と定義している。公共の支援だけではカバーしきれず、また企業も収益化が難しいなどの理由か



NTTコミュニケーションズ株式会社
イノベーションセンター デザイン部門
デザインスタジオ KOEL

ら参入ができないため、人の手による支援が届かない空白地帯となってしまうケースが多く存在する。そんなセミパブリック特有の複雑な背景を踏まえたサービス設計やビジネス成立を、デザインで解決することが KOEL のミッションの 1 つである。

今回 KOEL と同時にグッドデザイン賞を受賞した心疾患患者の運動習慣獲得支援サービス『みえるリハビリ』は NTT Com のスマートヘルスケア推進室が主管となり開発された、セミパブリック領域の課題を解決するサービスであり、KOEL はそのデザイン支援を行なった。

心臓リハビリの現場課題

心疾患は日本人の死亡原因疾患の



図 1 KOEL は組織として 2023 年度グッドデザイン賞を受賞した



図2 心疾患患者の運動習慣獲得支援サービス『みえるリハビリ』

第2位であり、特に心不全は再発率・再入院率が高い。研究により定期的な運動などによる心臓リハビリテーションは心疾患の再発予防に効果があると確認されている。しかし退院後の外来心臓リハビリの実施率は約7%と低く、その要因の一つとして「リハビリ実施施設が自宅近くにない」「通院することが困難」という課題が存在する。

心臓リハビリの実施率に関して日本は世界と比べて遅れているというデータもあり、退院後の患者の運動リハビリの継続は、個人のモチベーションや周囲のサポートの有無に委ねられてしまっているのが現状だ。現在の日本の心臓リハビリは、課題に強い意識を持つ志の高い医療現場の方々によって支えられているが、業界全体で



図3 KOELが400画面以上デザインした『みえるリハビリ』UI

は認知が低い状態が続いている。

これはまさに公共とビジネスの中間領域、セミパブリックの課題だと言える。アプリを通じた心疾患患者の運動習慣獲得をさらに推進するべく、KOELは心疾患患者へのリサーチ、体験設計、アプリのUIデザインに携わった。

「使われ続ける」を目指して

セミパブリックの課題解決において重要なことは、ワンタイムの支援ではなく、中長期的な目線で支援が続くこと。そしてその状態を継続するためにはビジネス的な成果の持続も不可欠だ。そのためにKOELが目指しているのは「利用者によって自発的に使われる」サービスをデザインすることである。

まずKOELは医師から運動習慣形成の指導を受けている方々へインタビューを行い、運動継続の阻害要因やその傾向を抽出した。例えば運動へのモチベーションは時間とともに下がっていくが、通院をきっかけにまた向上する。つまり通院以外でモチベーションを維持する体験を用

意する必要がある。このような運動継続につながる理想的な体験設計を行い、『みえるリハビリ』の仕組みやUIに反映させた。

特に心疾患患者は高齢であることも多く「文字サイズや色で視認性を高める」「スマホ標準の機能に対しても丁寧な説明を行う」など高齢の方にも使いやすいUIを意識した。

また運動の結果を可視化するウォークラリー機能のように、楽しさを通じてモチベーションを上げるアプローチも取り組んでいる。さらにKOELはアプリ全体での「運動がしたくなる世界観」を表現するためにロゴやアイコン、イラストといったビジュアル表現のデザインにまで携わっている。

NTTグループだからこそできること

そもそもNTTグループは日本社会において多様な社会インフラを支える、公共性と企業性の両立が使命として求められる会社であり、セミパブリック領域に最も近い組織である。「Smart World」実現とは、つまりセミパブリック領域でのビジネス成立の拡大と言える。

今回紹介した『みえるリハビリ』はNTT Com スマートヘルスケア推進室の心臓リハビリ分野における専門的な知識とKOELのデザイン支援がグッドデザイン賞による評価に繋がった。組織内でのデザインマインドの醸成・共創はKOELが担う重要な役割の一つである。KOELは今後もNTTグループ内のデザイン組織としてセミパブリック領域の課題解決力を、組織の内側から実装することに貢献していきたい。