行動変容のための
サービスデザイン

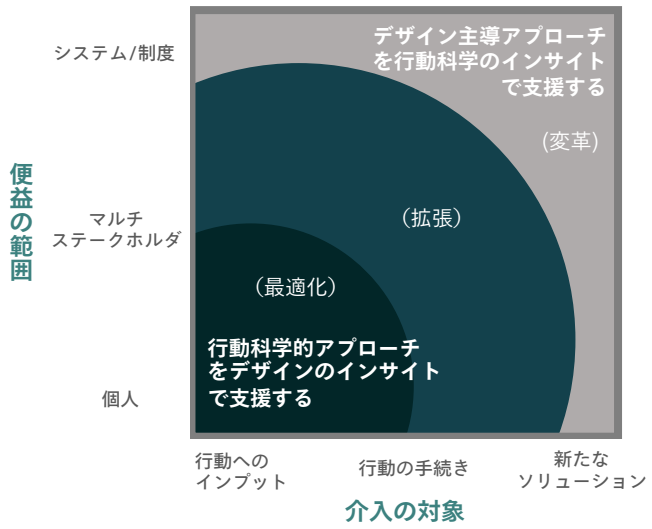
BECC JAPAN 2019

慶應義塾大学　武山 政直

（一部抜粋資料）

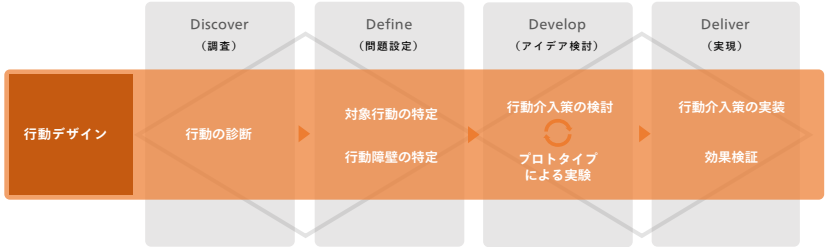
行動科学とデザインの統合によるインパクト

(Reid & Schmidt 2018 を翻訳して作成)



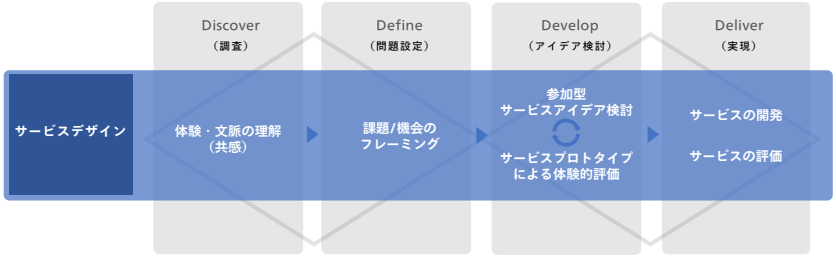
©Masanao Takeyama

行動デザインのプロセス



©Masanao Takeyama

サービスデザインのプロセス



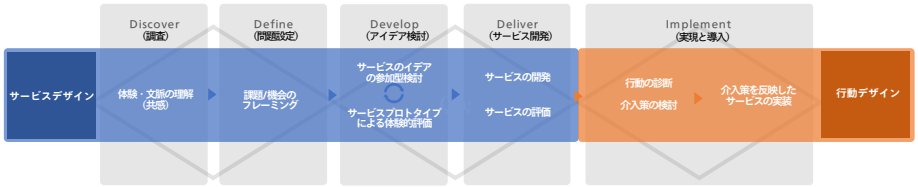
©Masanao Takeyama

サービスデザインと行動デザイン

	サービスデザイン	行動デザイン
普及の背景	価値提供から価値共創へのパラダイムシフト	個人、社会の行動変容ニーズの高まり
促進要因	タッチポイント横断型のIT環境の発達	個人の行動変容を促すIT環境の発達
方法論	人間中心設計 / S-Dロジック / システム思考	行動科学 / インタラクションデザイン
視点	**体験・デリバリー・サービスエコシステム**	**行動、認知、感情**
プロセス	**探索と学習**	**診断と対策**
目標	**価値（意味）の創出**	**問題解決（行動変容）**
態度	**参加とファシリテーション**	**ターゲット設定と介入**
利点	予期せぬ価値創発、人間的な魅力、組織内外の連携促進	スムーズな情報共有、科学的な説得力、センシング/データ解析との親和性
課題	主観性依存、手続きの複雑さ、説得の障壁	前提価値の無批判、限定的視野、倫理的リスク

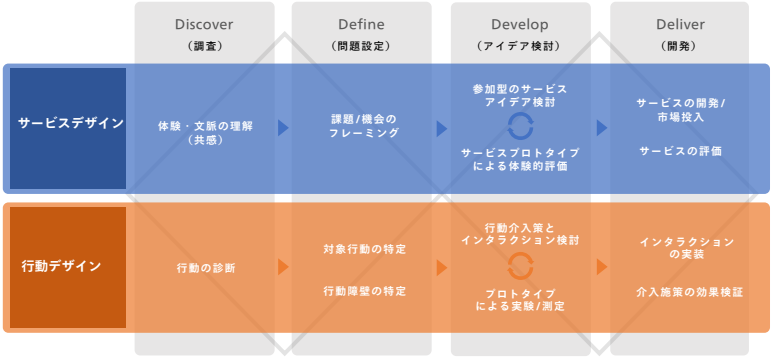
©Masanao Takeyama

サービスデザインと行動デザインの統合①



©Masanao Takeyama

サービスデザインと行動デザインの統合②



©Masanao Takeyama

行動変容のサービスデザイン：課題と挑戦

① 行動デザインアプローチの拡張

- 行動変容と体験価値の両立
- マルチアクターの相互行動変容
- 個人の行動変容と組織/制度の変革
- ユーザー参加の（自己）行動変容デザイン

② 対話と連携

- 行動科学, 社会科学, 工学, ビジネス, デザイン

©Masanao Takeyama