UXをつくるとは、
自由をつくることである

UXと自由

図解 AFTER DIGITAL 2

DXの目的は、なぜUXなのか？



beBit
WE DESIGN User Experience
FOR THE NEXT SOCIETY

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.
www.bebit.co.jp

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

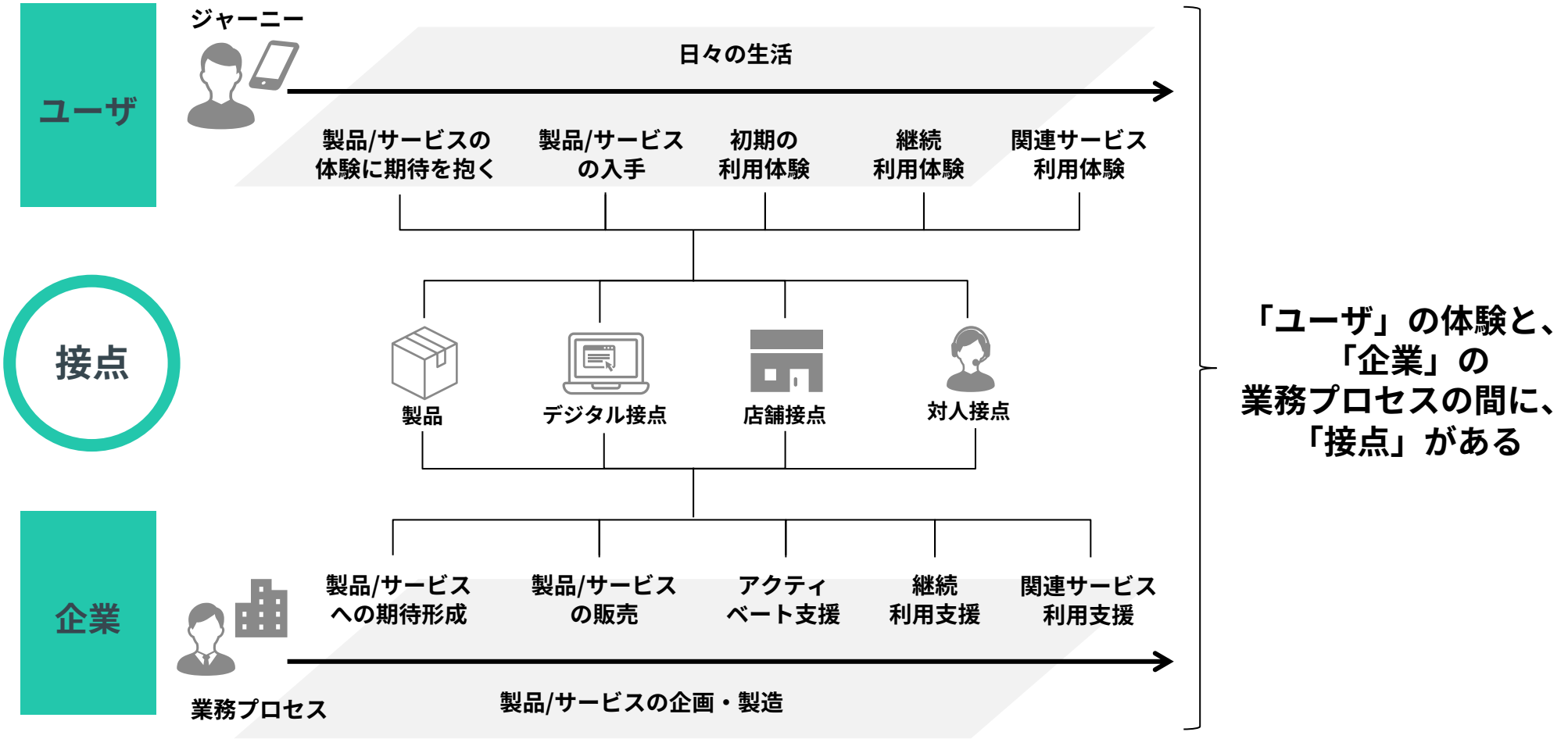
AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

アフターデジタル時代を3要素（ユーザ・接点・企業）から捉えていく

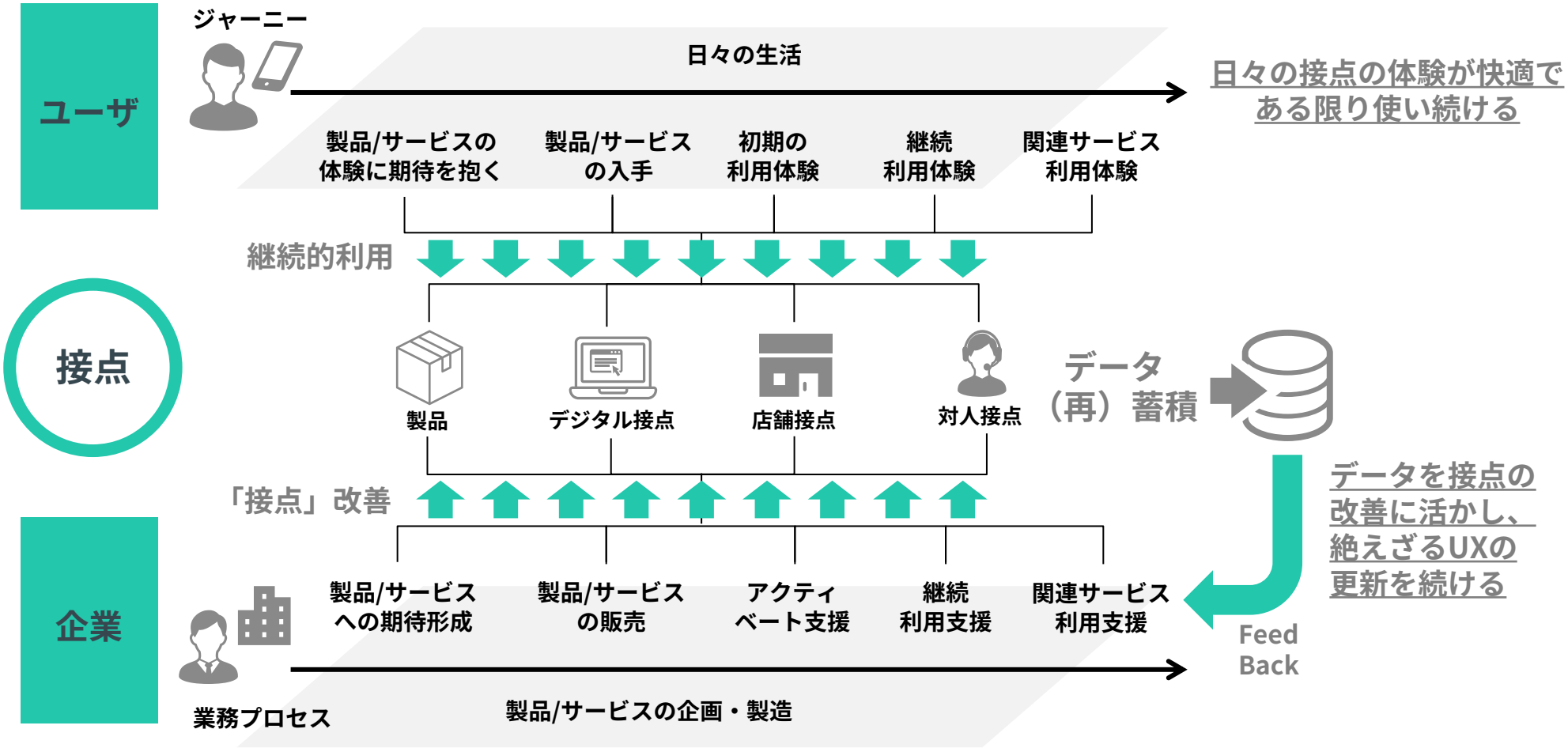
「ユーザ」は「接点」に触れて得られる体験（UX）から生活を更新し続ける。「企業」は「接点」からフィードバックを得ながらUXを改善する活動を繰り返す。



© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

新構造下でのビジネス変革のポイント①：
「DX=データ取得」ではなく、「DX=データのUX還元」と捉える

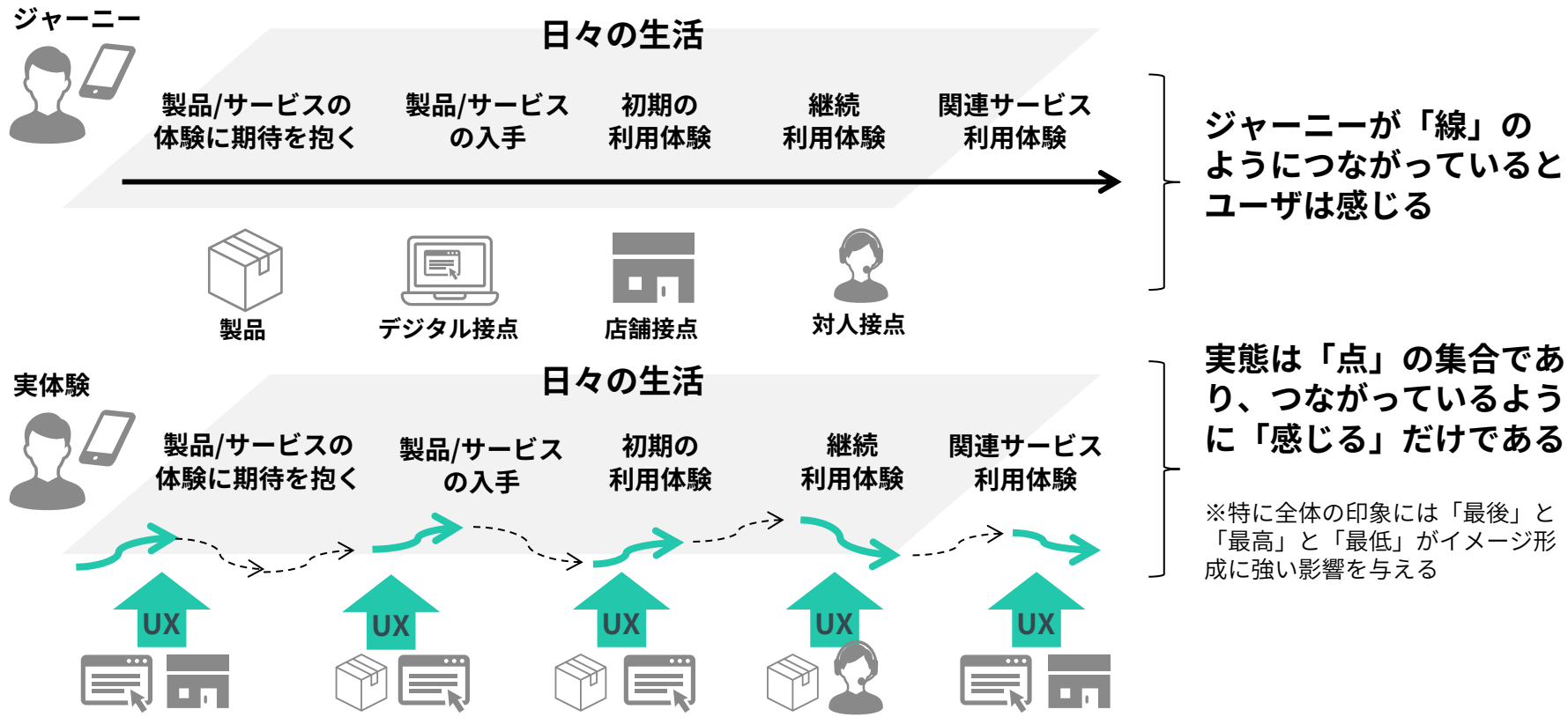
データは大切だが、データ取得後にユーザ体験品質向上（UX向上）に展開できることまで踏まえなければ意味がない。
「UXをいかに更新させ続けていくか」を目的とした業務プロセス変革、デジタル環境づくりが求められる。



© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

新構造下でのビジネス変革のポイント②：
「ジャーニー＝線」ではなく、「ジャーニー＝接点の集合」と捉える

ジャーニーのイメージを持つことは重要だが、その実体は各接点でのUXとその積み重ねの集合体。ジャーニーはユーザの認知上のイメージでしかなく、実体となる接点とそこでのUXが企業活動のフォーカスポイントである。

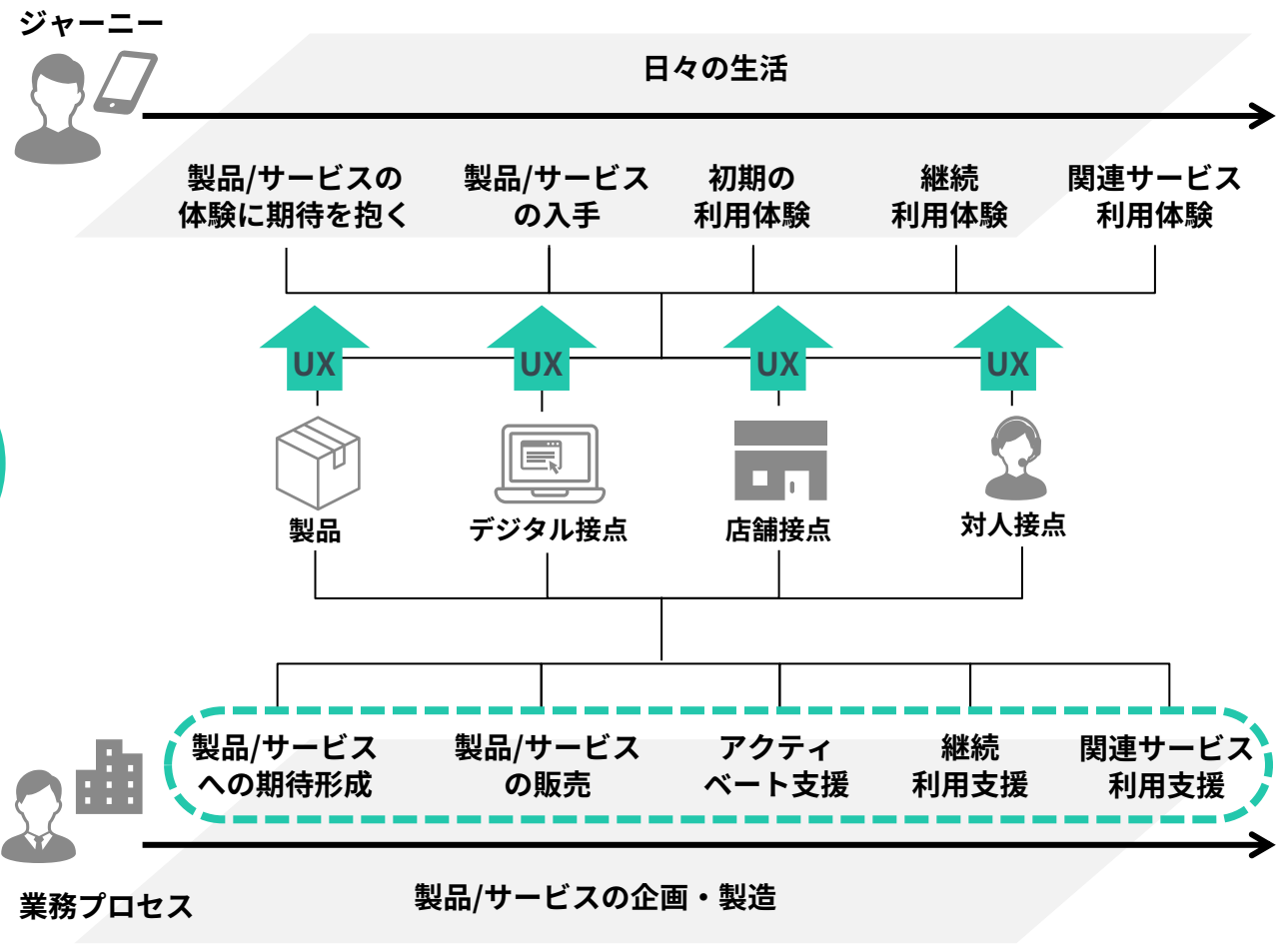


UXという点の集合を、線としてユーザが認知するということを踏まえる。
具体的な体験イメージをともなわない「ジャーニーデザイン」は空虚で、実体となる接点とUXが企業活動のフォーカスポイント

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

新構造下でのビジネス変革のポイント③：
既存のバリューチェーンを土台にせず、ユーザ体験を支える業務を作る

企業側の業務の焦点は「UXをいかに更新し続けていくか」であり、そのための環境の作り方を考えることが業務プロセス構築の最重要ポイントとなる。



業務プロセスはUXを支え、更新するものとして構築することが重要

（既存の業務プロセスを効率化する、今のバリューチェーンを最適化するという考え方ではない）

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

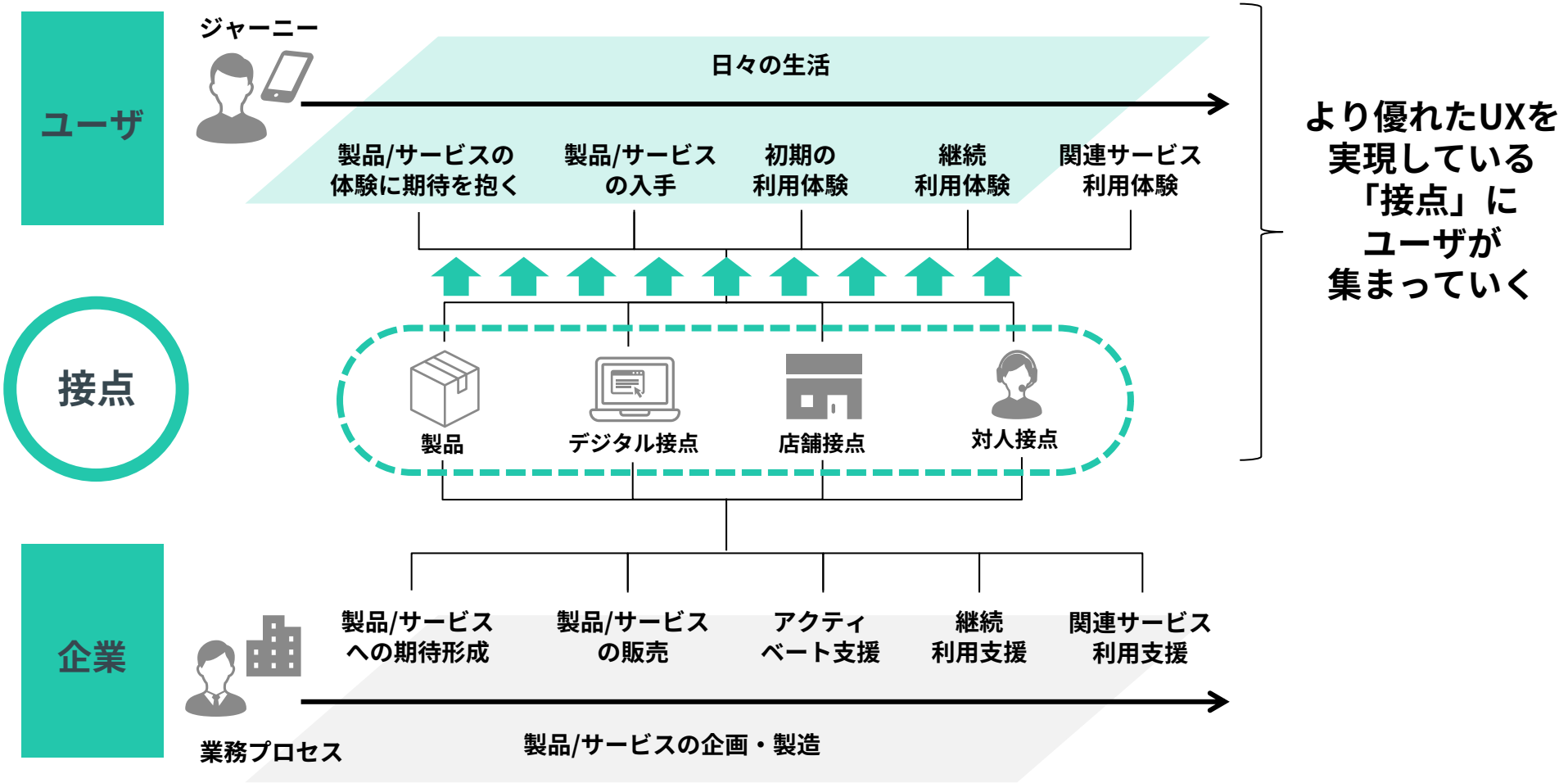
AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「接点」がユーザに評価されるためのクリティカルポイントに

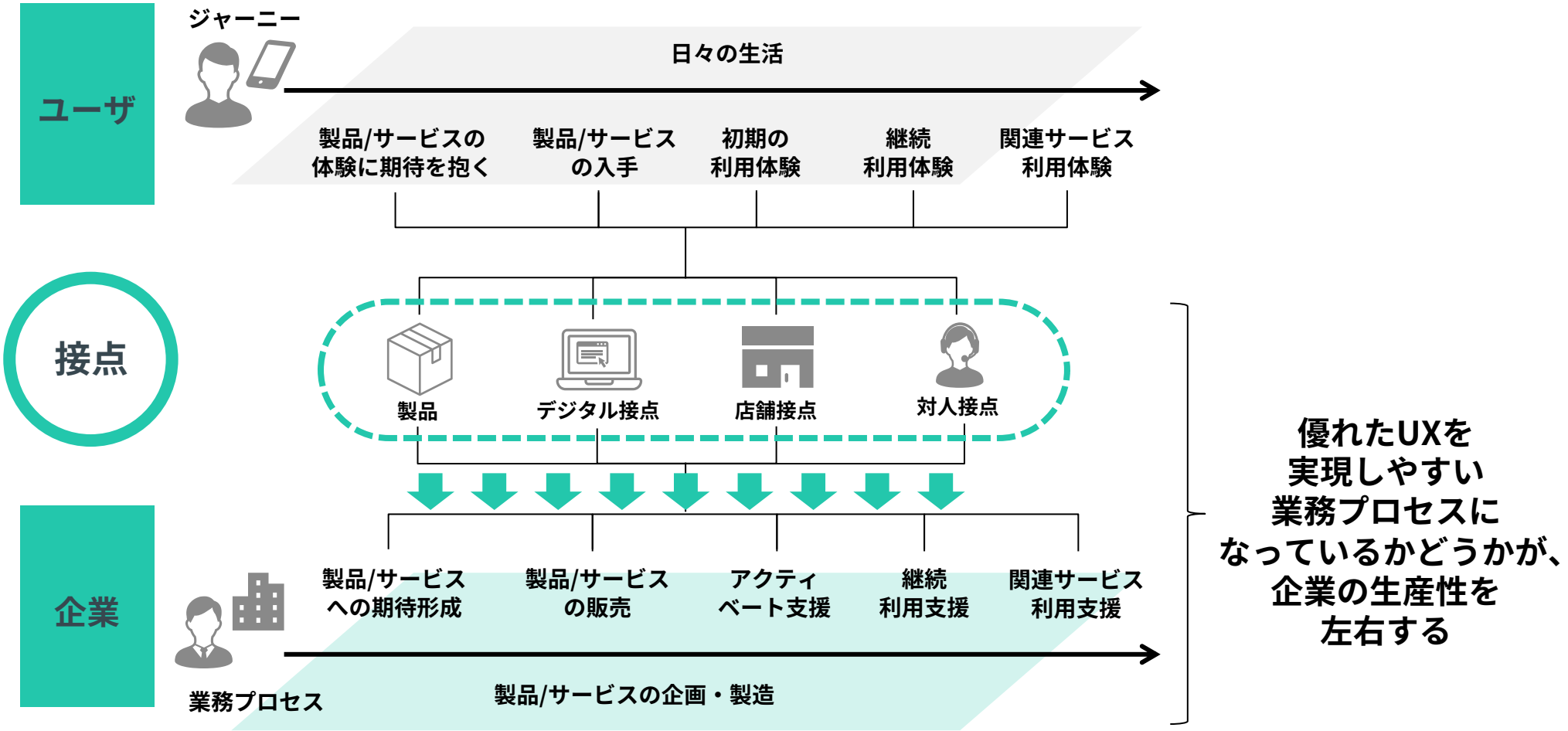
ユーザの体験品質を決定づけるのは様々な状況下での「接点」。デジタルで包まれることで「接点」の重要度が圧倒的に高まり、企業にとってのクリティカルポイントにまでなったのがアフターデジタルの時代である。



© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

業務遂行においても「接点」は生産性を左右する重要なものに

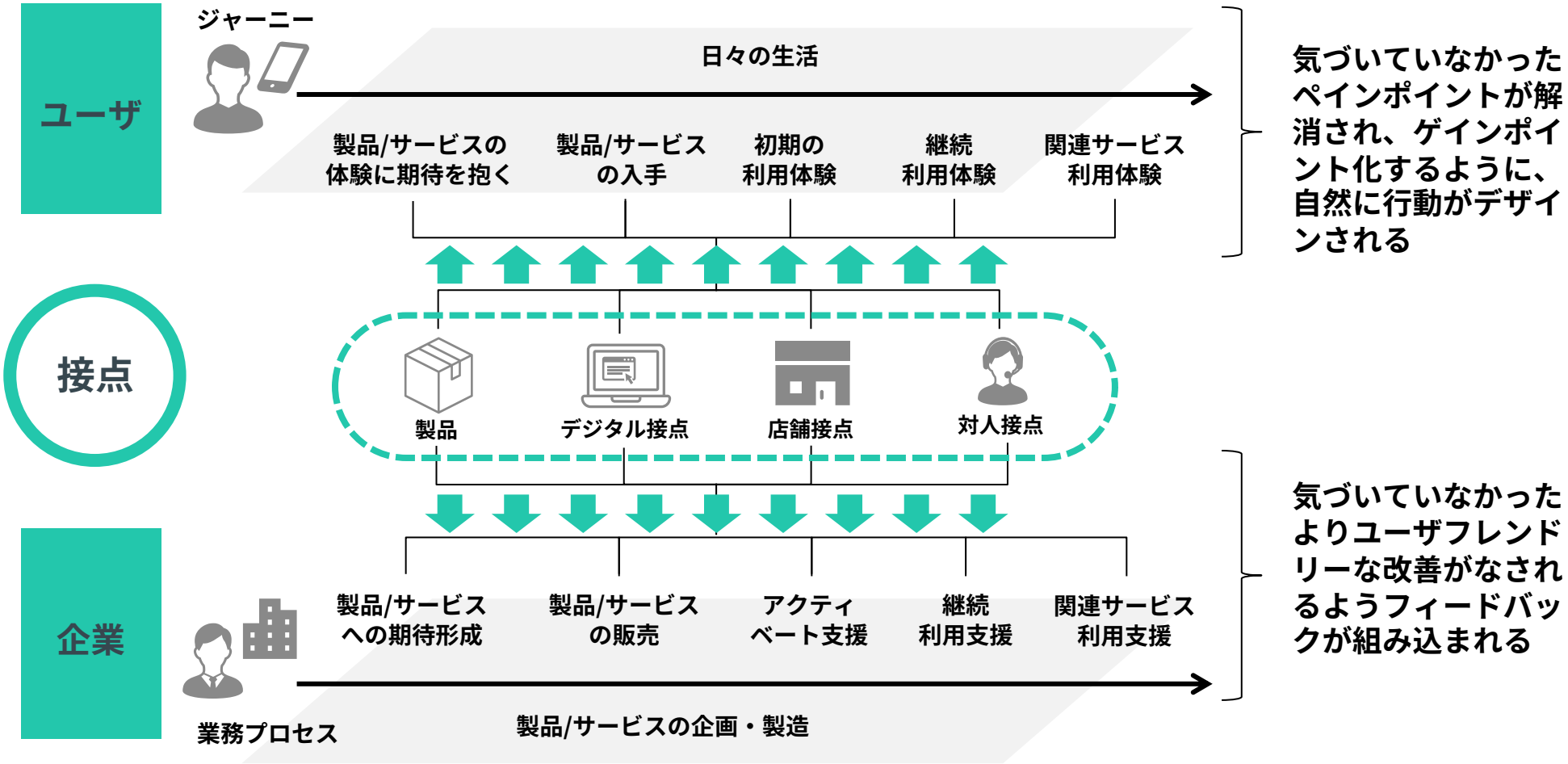
ユーザへの「接点」は、すなわち企業の業務遂行との「接点」でもある。最終的なUXを高める日々の業務遂行のしやすさが担保されていることが、企業の生産性をも左右する。



© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「接点」の作りこみがアフターデジタル対応の主要論点

UXの絶えざる向上に向けて、企業の業務遂行/ユーザ体験の両面に影響を与え続ける「接点」をどう作りこむのか？が、アフターデジタル対応の主要論点である。



© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

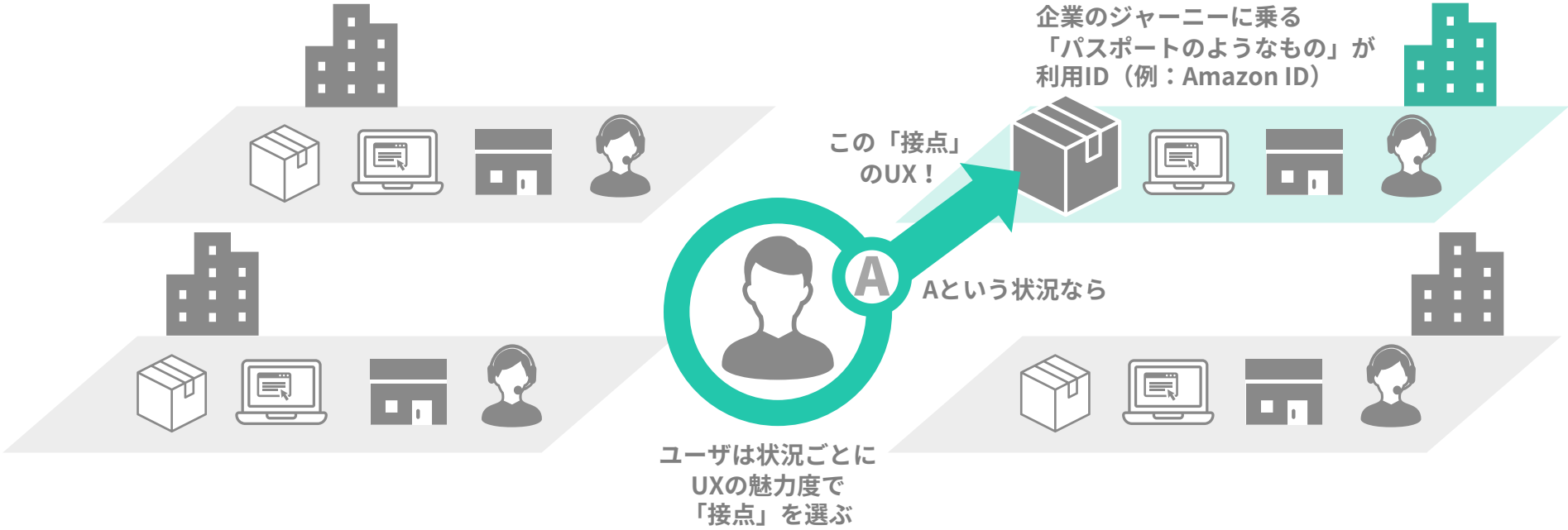
AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「接点」選択の繰り返しにより、 UXで彩られるユーザの生活

「ユーザ」は様々な状況ごとにUXの良さに基づいて「接点」を選択する。それはすなわち、自分の生活をいかなるUXで彩るかを常に選びなおしているということである。

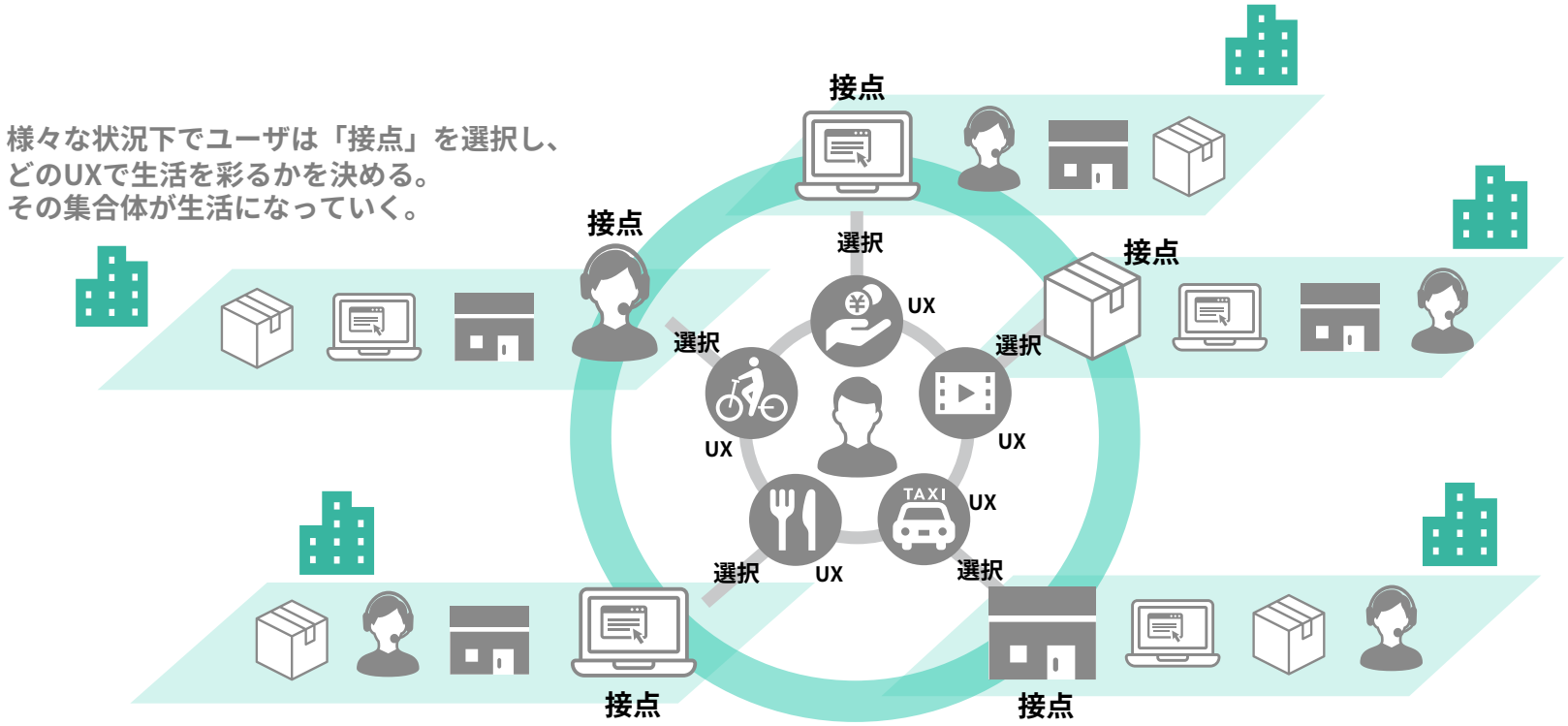


「接点」で提供されるUXは生活を彩るものになり、
どの選択をして生活をしていくかは個々のユーザにゆだねられる。
その結果の「不自由」や「貧しさ」を誰のせいにもできないことを知っている
からこそ、自分の生活をいかなるUXで彩るかを常に選びなおしている。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

ユーザの生活/ライフスタイルは、UXの組み合わせで紡がれる

様々な状況下でユーザが選択する「接点」が生活を彩るUXを作り出し、そのUXの集合体が日々の生活やライフタイルとなっていく。各企業が提供するUXを組み合わせ、ユーザは生活/ライフスタイルを紡いでいく。



各企業の提供するUXが組み合わさり、「生活」が紡がれる

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

UXが生活や社会のアーキテクチャに

ユーザー一人一人の生活が束になって社会を形成する。生活を紡ぐのは各企業の「接点」で提供されるUXであり、UXデザインとは「社会のアーキテクチャ設計」と捉えられる。



個々に選択されたUXは束になって、
大きな社会のUXになっていく

一つ一つの製品・サービスのUXが
束になり社会のUXを作っている。

UXデザインが社会を構成するアーキテクチャ設計となるともいえる。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

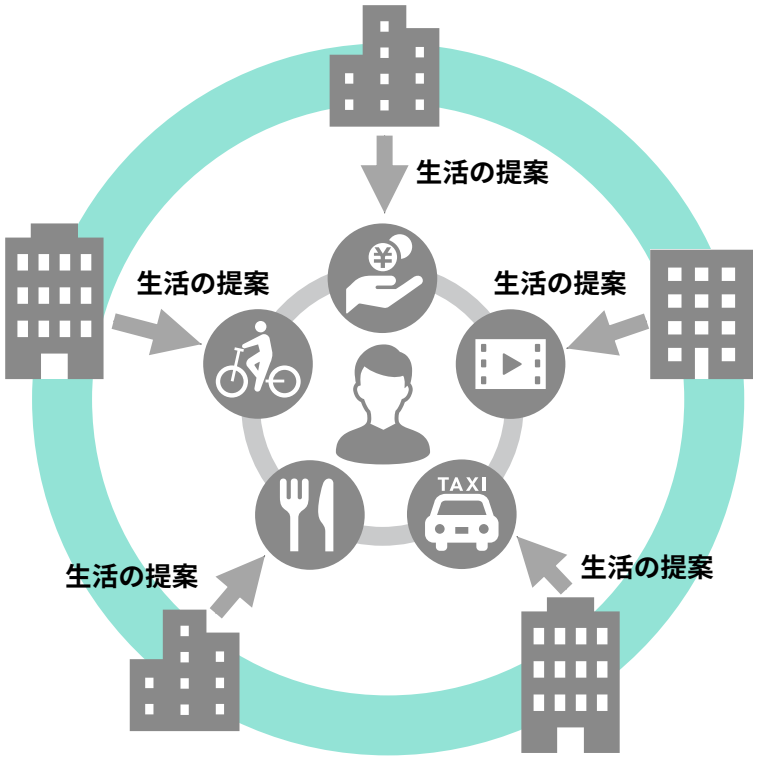
AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「自由で豊かな生活の選択肢」を作る存在としての企業

各企業は「接点」を通じてUXを提供し、各企業がジャーニーとして提示するUXの連続が日々の生活・ひいては社会の構成要素となる。企業はUX提供・ジャーニー提示を通じて「自由で豊かな生活の選択肢」を作る存在となる。



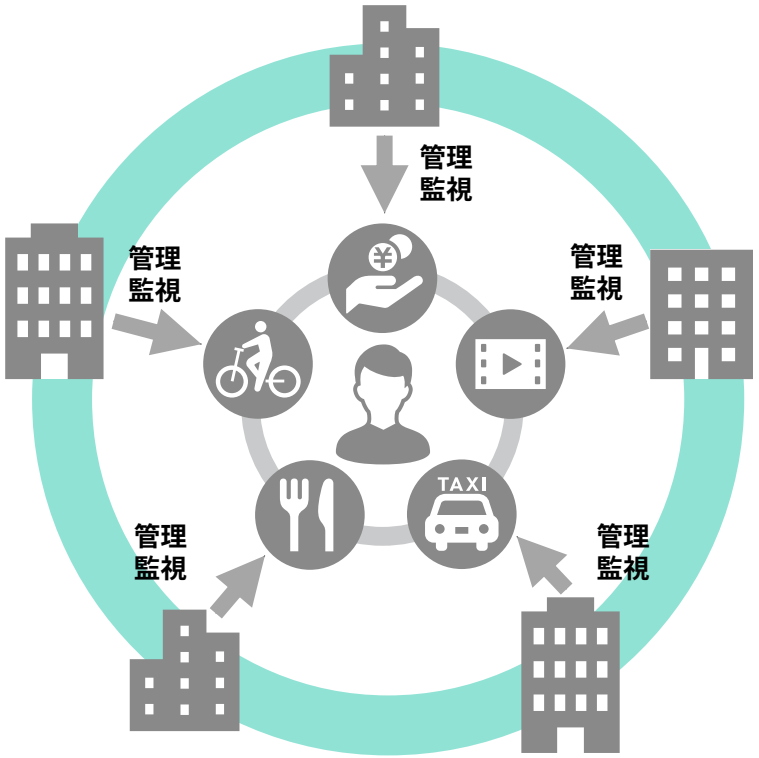
各企業が提供するUXの連続（ジャーニー）の上に、ユーザの「生活」が紡がれている。

各企業の提供するUXが、「自由で豊かな生活の選択肢」を作っている。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

企業の行動誘導（ナッジ）によるディストピア的側面

各企業が提供する各「接点」でのUXは、「行動誘導（ナッジ）」の組み込まれたジャーニーの形で提示されるため、ディストピア的な側面もある。



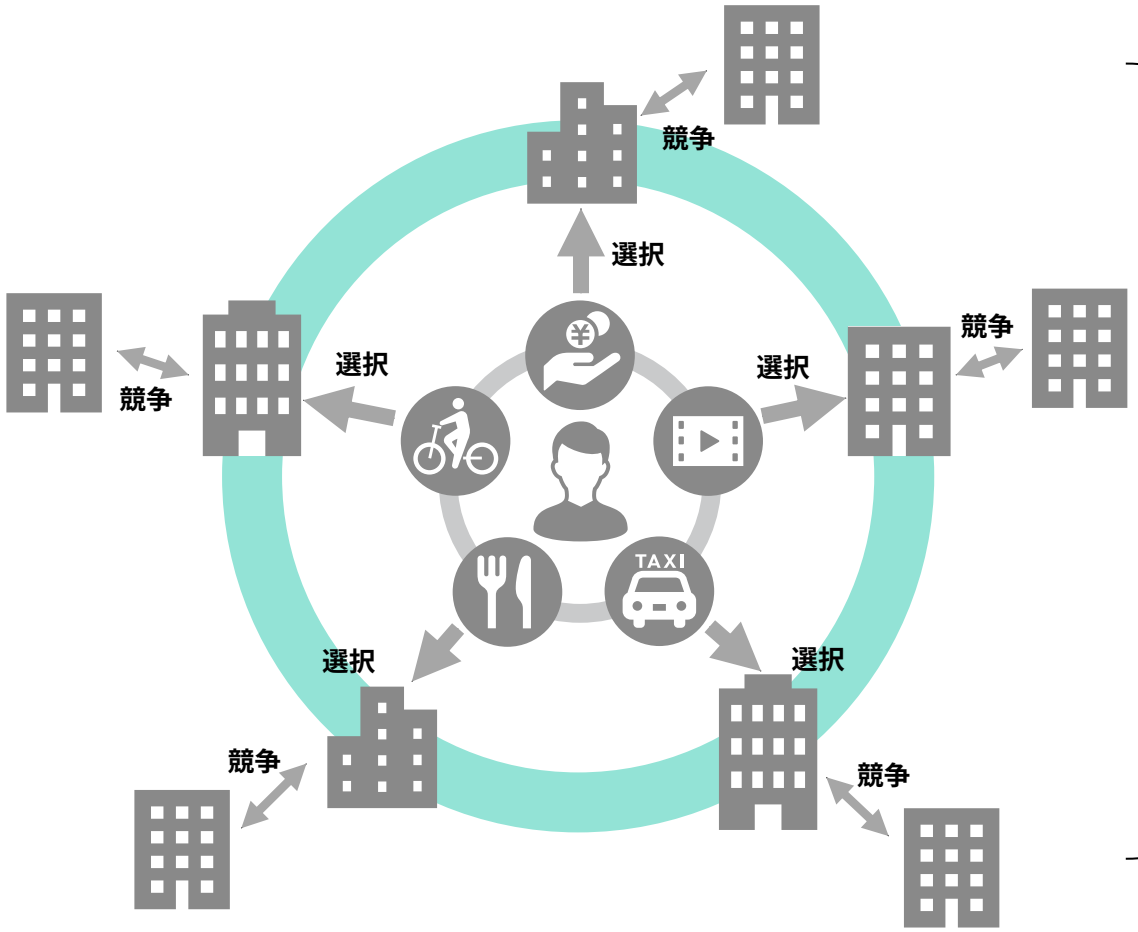
各接点でのUXは、企業による「行動誘導（ナッジ）」の組み込まれたジャーニーの形で提供される。

社会的には管理・監視のディストピア的側面があることも否定はできない。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

絶えざる「UX提供」競争による、多様な自由が調和するアップデート社会

各企業が提示するカスタマージャーニーの善さとそれに基づく「UX提供」を競うことで、ディストピア的な側面を抑制し、多様な自由とその調和が実現される。絶えざる「UX提供競争」により社会がアップデートされ続ける。



ユーザはより質の高いUXを提供する「接点」を選択していく。

善き生を思い描くプレイヤーが、優れたUXを作り、ユーザの支持を競う「UX提供競争」を行うことで人々の生活、社会がアップデートされ続ける。

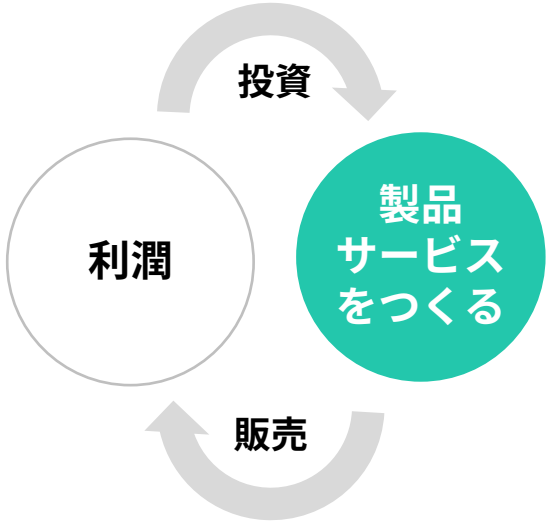
© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「UX提供」競争と資本主義

UX提供競争は資本主義の超克としても捉えられる。利潤の再投資のみならず、データのUXへの再投資も加えた「データと利潤※をUX提供に再投資せよ」という新主張である。 ※正確にはLTV・時価総額向上による投資余力

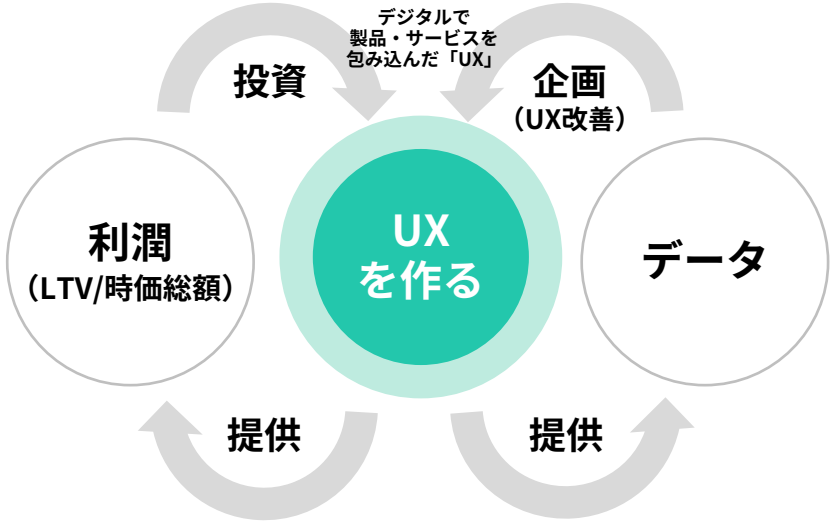
従来の資本主義はシングルループ

資本主義の主張は「利潤を生産に再投資せよ」であり、そこで回るお金がキャピタル（有形資産中心）



これからの資本主義はダブルループ

製品生産のための資産に投資していたキャピタルを、UX提供システムに投資（無形資産+有形資産）



- 投資が良いUXを生むことで、利潤とデータが生まれる
- 生まれた利潤とデータをUX生産に還元し、そこでまた利潤とデータが生まれる、というサイクルを回す

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

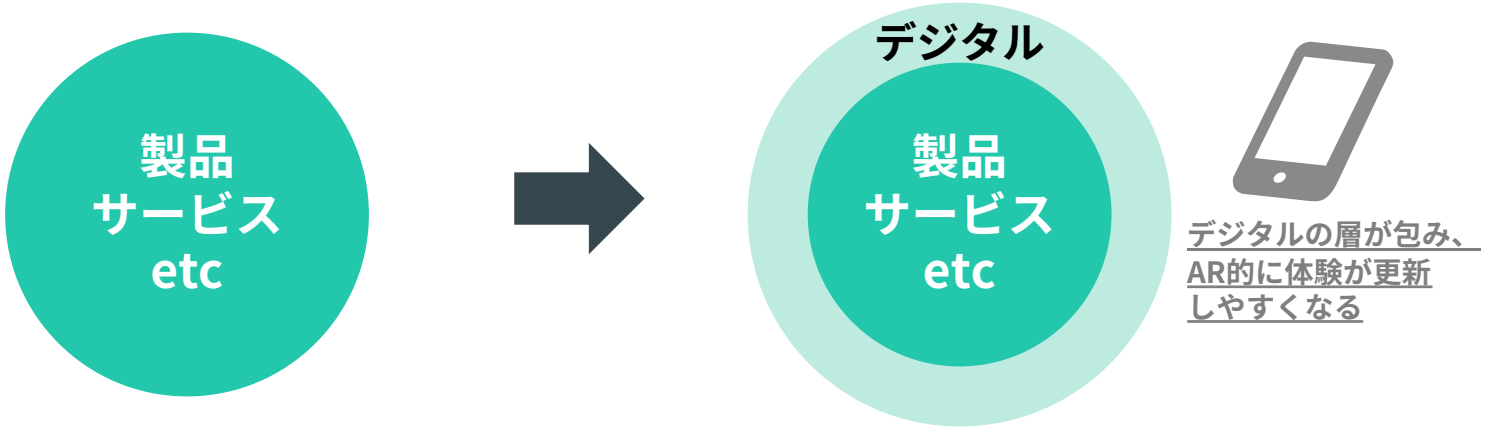
© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「接点」のデジタル化で、「UXのアップデート」が可能に

「接点」がデジタルで包まれると「UXのアップデート」が低コストで細かく実行可能になる。「UX提供」の業務は、継続的な接点の作りこみ＝「UXのアップデート」という形でなされるということである。

ビフォアデジタル：
製品・サービス等のUXを更新するには
製品などリアルそのものに手を入れる必要もあった

アフターデジタル：
全ての「接点」がAPPを中心とした
「柔らかい」デジタルの層で覆われる



UX変更は難しい

UX変更が容易になり、
細かくアップデートできる

「UXのアップデート」が接点ごとに低コストで幅広く実現可能に

例：機種を変更しないと変化しないガラケー → ソフトウェアでアップデートをかけられるiPhone

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「UXアップデート業務」が出現

「接点の作りこみ」はアフターデジタル対応の主要論点。「UX提供」が継続的な接点の作りこみとしてなされ、「UXアップデート業務」となることはビジネスの成否をも決め得る革命的な業務変化として捉える必要がある。



「UXアップデート」という新たな業務が出現。

ビジネスの成否をも決め得るクリティカルな業務として捉える必要がある。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

自由は既にユーザの手に、求められるのはそのアップデート

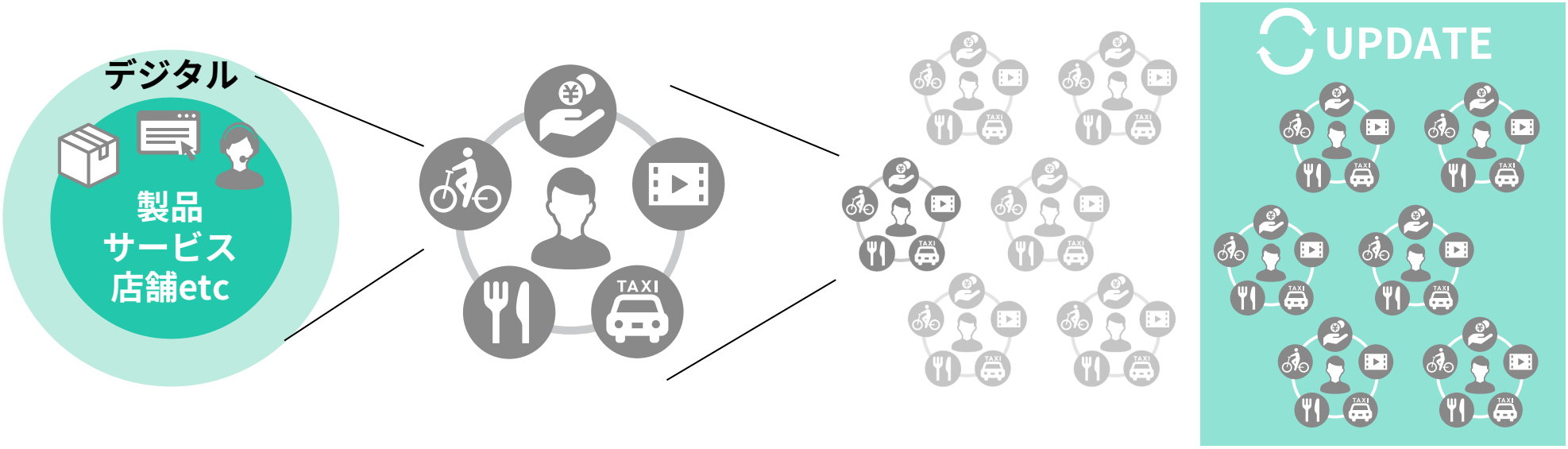
全ての接点で「UX提供」がハイレベルで競い合われ、アップデートされ続ける社会では、生活を作っていく自由をあらゆる人が手にすることになる。自由は当然となり、新しい自由が常に求められるようになる。

各企業が思い描くライフスタイルに沿い、個々の製品・サービスのUXが突き詰められる

多くの高い品質のUXから個々人の生活が作られていく

ユーザが選びたいUXを選び、自由に生活を作ることが当然に

自由が当然化した結果、「さらなる自由」が常に求められていく



「UX提供」を競う社会では、自由のアップデート、新しい自由が常に求められる。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「UX提供」業務とは、UXと自由のアップデート業務

新しい自由が常に求められ、ユーザの自由の追求により貢献する「接点」が選ばれる。より不自由なく、より理想的に生活を彩る「UX提供」が各接点で求められ、「UXと自由のアップデート」力がビジネスの成否を決める。

各企業が思い描くライフスタイルに沿い、個々の製品・サービスのUXが突き詰められる



UX提供業務による持続的UXアップデート

多くの高い品質のUXから個々人の生活が作られていく



ユーザが選びたいUXを選び、自由に生活を作ることが当然に



自由が当然化した結果、「さらなる自由」が常に求められていく



「UX提供」業務は不断のUXと自由のアップデート業務であり、この業務品質が企業の存在意義にクリティカルに効いてくる

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

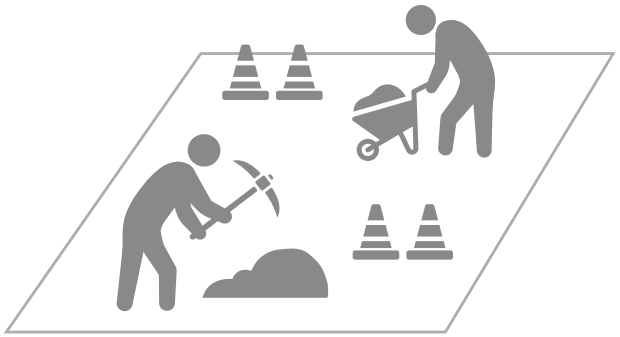
© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

「UXをアップデートし続ける能力」が時代の要請

UXを作り、改善する「UXをアップデートし続ける能力」が時代の要請。不自由を発見し、UXの絶えざる改善と新たなUX作りをするケイパビリティが求められる。

Free Fromの自由づくり

絶えざる改善による UX/自由の追求



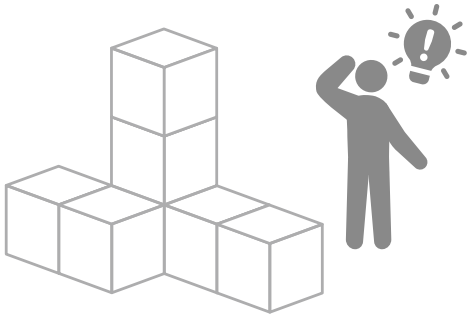
現在ある製品・サービスのユーザ体験を改善していく（グロース業務）

問題つぶしこみの先に、「この体験は魅力的か？」という問いが生まれる

思い描いた体験を具現化していく過程で、足元の問題が浮かび上がる

Liberty Toの自由づくり

大きな飛躍による UX/自由の追求



その製品・サービスがなぜあるのか？を解明し、その根本的な課題を解決する（コンセプトワーク）

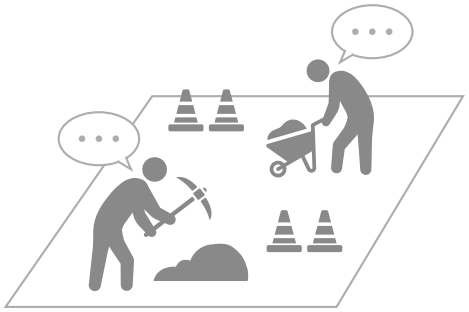
補完的な二つのUX企画力をもち、不断の努力をつづけることが時代の要請

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

UXのアップデートには常に困難がともなう

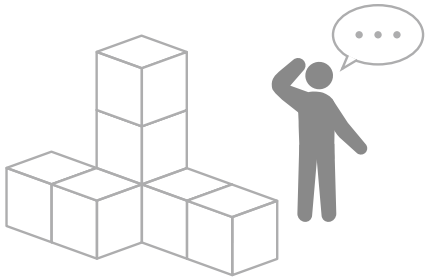
真に意味あるUXのアップデートには常にリスクや困難をともなう。「ユーザの不自由からの開放」につながるか？を真摯に問い、UXのアップデートを通じた「自由のアップデート」に向けて地道な挑戦を続ける勇気が必要。

KPIや制約にゆだね思考停止したくなる



「会社の雰囲気や上司の考えから空気を読んだり、ただ前例をなぞってる。それはわかっているけど、時間もないのでそれで処理してる」

POCの安全地帯で理想に逃げこみたくなる



「やった感は出したいけど、本気で世に出す面倒くささからは距離を置きたい。それがベストと思っていないけど、職務管掌というものがあるから」

未来の生活をつくる仕事には常に困難もともなう。

不誠実な仕事をしているつもりはないが、解決を放置している違和感は残っている

アップデート

「ユーザの不自由からの開放」にこだわり、リスクや困難を理由に想像力を殺さない

リスクや困難があったとしても、そこで一歩踏み出してみることが、自由のアップデートにつながる

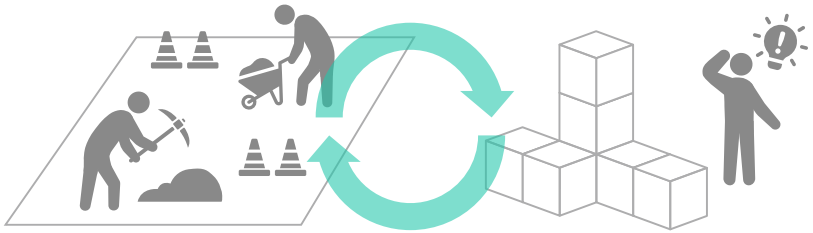
© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

UXインテリジェンス：UXと自由のアップデート力

単にUXをつくる能力だけでなく、困難を乗り越え、社会に自由をもたらそうとする精神をも伴った「UXと自由のアップデート力」が全ての企業に求められる。

UXインテリジェンス
UXと自由のアップデート力

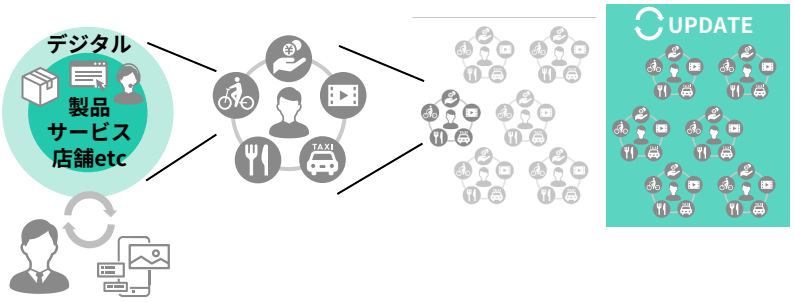
ケイパビリティ：
「グロース業務」と
「コンセプトワーク」



制約を踏まえ問題を地道に解決しながら、時代に合わなくなった古い前提は破棄し、新しいUX、次世代の自由を作り続ける二つのUX企画力。

＋

精神：
「自由のアップデートに
挑戦する勇気」



ユーザの生活ひいては社会を、不自由ではなく自由なものへ、貧しいものでなく豊かなものへ。自由のアップデートに挑戦する勇気。

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

CONTENTS

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 01 全体像（ユーザ・接点・企業）

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 02 ユーザと企業の間にある「接点」

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 03 「ユーザ」の生活

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 04 「企業」の仕事

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 05 「UX提供」の業務

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 06 UXインテリジェンス： UXと自由のアップデート力

AFTER DIGITAL 2 Liberty & UX Intelligence 07 UXチーム化： UXインテリジェンスの組織能力化

図解 AFTER DIGITAL 2
DXの目的は、なぜUXなのか？

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

DX推進の焦点は「UXチーム化」= UXインテリジェンスの組織能力化

UXをつくる能力と社会に自由をもたらそうとする精神であるUXインテリジェンスを、「UXアップデート業務」という形で各部・各接点に導入し、「UXチーム」化する活動こそがDX推進の一丁目一番地である。

UXインテリジェンス
UXと自由のアップデート力

ケイパビリティ
「グロース業務」と
「コンセプトワーク」



精神
「自由のアップデートに
挑戦する勇気」

UXチーム化
UXインテリジェンスの組織能力化

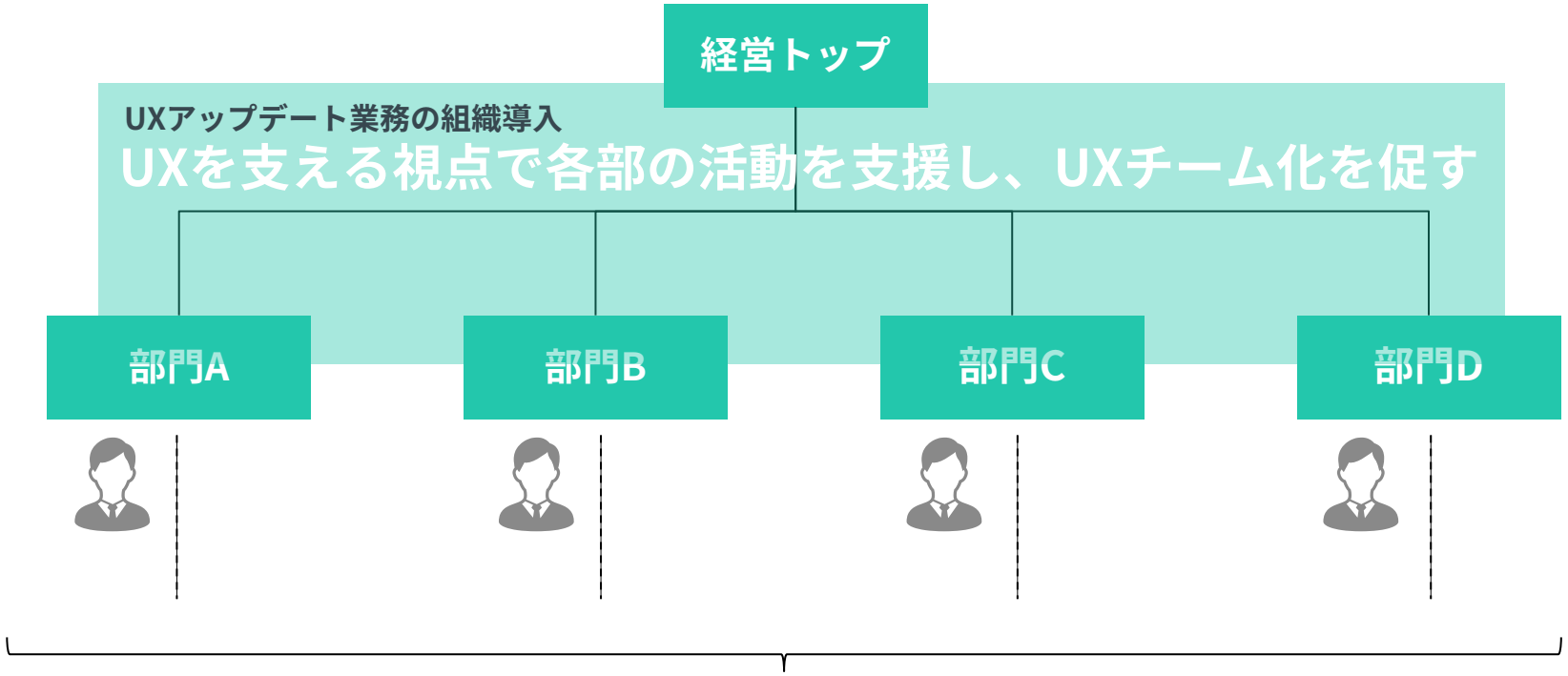


**組織のUXチーム化の決意をもった変革チームを組成し、
UXインテリジェンスを組織能力として育む。
UXチームは「UXアップデート業務」を担い、
自由をもたらす挑戦を重ねていく。**

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

各部・各接点への「UXアップデート業務」導入が DX推進のコアエンジン

「UXを目的としたDX」を実現するための推進コアエンジンとなるのは、各部・各接点に「UXアップデート業務」を組織的に導入することをミッションとした「UXチーム化」の活動である。

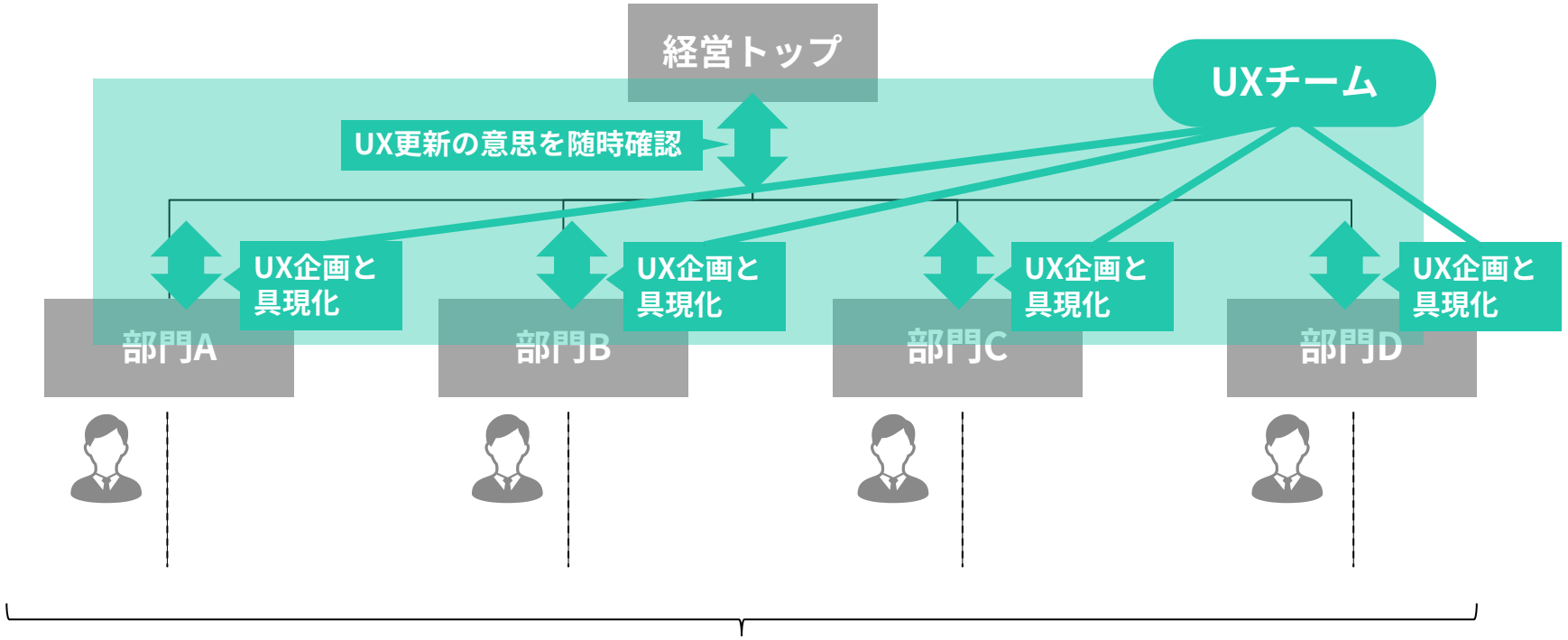


DX推進のコアエンジンとなるのは、UXを起点とした思考様式・行動様式を組織に落としきる、「UXアップデート業務」導入をミッションとした経営ともつながりを持つ組織の活動

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.

一つ一つのUX企画・実行を泥臭く成し遂げつつ、ジャーニーとしてつなげる

アフターデジタル時代にいかなる事業の更新をかけるかという経営の意思を踏まえつつ、各接点でのUXの企画／具体化を断続的に積み重ねていくことで、徐々にジャーニーを構築しアフターデジタルへの対応を成功させる。



変革のハブとなるUXチーム化の活動は徐々に全社に伝播し、アフターデジタル時代に勝てる思考様式・行動様式が全社に広がっていくイメージをもつ

© 2020 beBit,Inc. All Rights Reserved.