



# ジョブ理論によるイノベーション実践編①

～付属資料～

ビジネスイノベーションハブ



# 顧客ジョブを中核とした イノベーション／マーケティング 実践プログラム



最短

1

か月で

10

年後も使える

100

前後の市場における定量化された  
顧客ニーズを手に入れる

# プログラムのステップ



ステップ	ステップ	想定期間
#1 ジョブ理論の理解	♣ 関連するメンバー全員がジョブ理論を理解する	半日程度
#2 ミニプロジェクトの発足	♣ プロジェクトの目的、対象市場、メンバー、リソース、期間などを決定する ♣ ステップ3およびステップ4の対象顧客を決定する	半日程度
#3 ワークショップの開催	♣ プロジェクトメンバーとキーとなる顧客を中心に、全てのジョブステップおよび望ましい成果を収集する	半日程度
#4 アンケートフォームの作成	♣ ワークショップで収集された望ましい成果をベースに、優先順位に関する質問を加える ♣ 対象者のキーとなるプロフィール覧を加える	1~2日
#5 オンラインアンケートの実施	♣ オンラインアンケートを実施する ♣ 回答者に対するインセンティブを考慮する	2週間~ 1か月
#6 アンケート結果の集計と分析	♣ アンケート結果をベースに、機会マップを作成する ♣ 市場機会を発見する	1~2日
#7 プロジェクトレビュー	♣ ミニプロジェクトの全体をレビューする ♣ ネクストアクションを検討する	半日程度



# 目的別ジョブマップ



分類	説明	主要な使用目的
普遍的な顧客ジョブ	特定のプロダクトやサービスとは関係なく、いつの時代においても顧客がしなければならない一連のジョブと成果（ニーズ）を収集する	<ul style="list-style-type: none"><li>新規プロダクトやサービスの開発</li><li>既存プロダクトやサービスの拡張</li><li>隠れた顧客セグメントの発見とデータに基づいたペルソナ生成</li></ul>
購買ジャーニー上の顧客ジョブ	特定のプロダクトやサービスの購買や利用の経験に関して、顧客がしなければならない一連のジョブと成果（ニーズ）を収集する	<ul style="list-style-type: none"><li>コンテンツマーケティングの策定</li><li>オムニチャネル戦略の策定</li><li>隠れた顧客セグメントの発見とデータに基づいたペルソナ生成</li></ul>
サービス獲得上の顧客ジョブ	特定のサービスからの価値を最大限に引き出すために、顧客がしなければならない一連のジョブと成果（ニーズ）を収集する	<ul style="list-style-type: none"><li>既存サービスの改善</li><li>隠れた顧客セグメントの発見とデータに基づいたペルソナ生成</li></ul>
プロダクト消費チェーン上の顧客ジョブ	特定のプロダクトからの価値を最大限に引き出すために、顧客がしなければならない一連のジョブと成果（ニーズ）を収集する	<ul style="list-style-type: none"><li>ライフサイクルに関する顧客の総所有コストや労力の改善</li><li>隠れた顧客セグメントの発見とデータに基づいたペルソナ生成</li></ul>

# 目的別ジョブマップ



革新的なプロダクトやサービスを構築するために、顧客ニーズを収集し、MVP（最小実用プロダクト）生成からスタートしたいスタートアップ、企業内の新規事業部門など。

普遍的な  
顧客ジョブ

消費者の購買経験におけるニーズを収集し、パーソナライズ化されたコンテンツマーケティング戦略、オムニチャネル戦略を策定したい小売り企業や消費財メーカーなど。

購買ジャーニー上の  
顧客ジョブ

顧客との複雑で長い交流とプロセスの改善を望むヘルスケアサービス、旅行／宿泊サービス、結婚式場、住宅リフォーム、コンサルティングサービスなどのサービス事業者など。

サービス獲得上の  
顧客ジョブ

プロダクトの所有と利用に関して、顧客の総所有コストの改善を望む自動車や設備機器といった耐久消費財メーカー、B2B向けのソフトウェアを取り扱うメーカーなど。

プロダクト  
消費チェーン上の  
顧客ジョブ

# サンプルプロジェクト



## プロジェクトの目的

- ♣ 新規事業の開発
- ♣ 顧客ニーズの収集とプロダクトのデザイン、MVPの構築
- ♣ 成果（ニーズ）ベースの顧客セグメンテーションとペルソナ生成

## プロダクトのビジョン

- ♣ 会議の運営に役立つプラットフォームを提供する

## 使用するジョブマップ

- ♣ 普遍的な顧客ジョブ

## 市場の定義

- ♣ 会議の事務局を全うすること（中核となる機能的ジョブ）
- ♣ 会議の運営者またはチーム（ジョブ履行者）

# ワークショップで生成されたジョブマップ



中核となる機能的ジョブ

会議の事務局を  
全うすること

## 計画する

会議の目的と  
ゴールを  
定義する

会議の  
アジェンダを  
設定する

会議の  
日程候補を  
選択する

参加者の資格を  
定義する

## 収集する

アジェンダに  
関連するトピック  
を調べる

参加者の資格を  
もつメンバーの  
情報を調べる

会議室の候補を  
調べる

会議に必要な  
ファシリティ  
ツールを調べる

## 準備する

会議の日程を  
確定する

会議室を  
確保する

会議の案内状を  
作成する

参加者へ会議の  
案内を伝達する

会議に必要な  
ファシリティや  
ツールを手配する

## 確認する

参加者の  
出席可否を  
確認する

参加者一覧を  
作成する

会議に必要な  
ファシリティや  
ツールが揃って  
いるかを確認する

参加者の出欠を  
とる

## 完了する

会議の決定事項を  
確認する

会議のペンディ  
ング事項を確認する

会議室を  
片付ける

会議の議事録を  
整理する

議事録を伝える  
関係者を決める

会議の議事録を  
関係者に伝達する

## 変更する

必要に応じて  
時間配分を  
調整する

必要に応じて会議  
のアジェンダを  
調整する

必要に応じて  
会議の時間を  
延長する

## 監視する

時間通り進捗して  
いるかどうかを  
チェックする

アジェンダ通りに  
進捗しているかど  
うかを監視する

参加者の  
発言内容を  
監視する

## 開始する

会議を開始する

会議の内容を  
記録し始める



# ワークショップで収集された成果サンプル



## 統制の対象

## 測定単位

## 改善の方向性

目的とゴールを定義するために必要な

時間を

最小化する

適切な目的とゴールを定義している

可能性を

最大化する

議論することができるアジェンダの

数量を

最大化する

会議室使用に関するコストの

合計を

最小化する

偏った参加者だけが発言する

頻度を

最小化する

# アンケートの実施（ジョブ満足度調査）



## ジョブステップ

議事録を伝える関係者を決める（会議を終了する）

## 望ましい成果

議事録を伝えるべき関係者を見落としてしまう可能性を最小化する

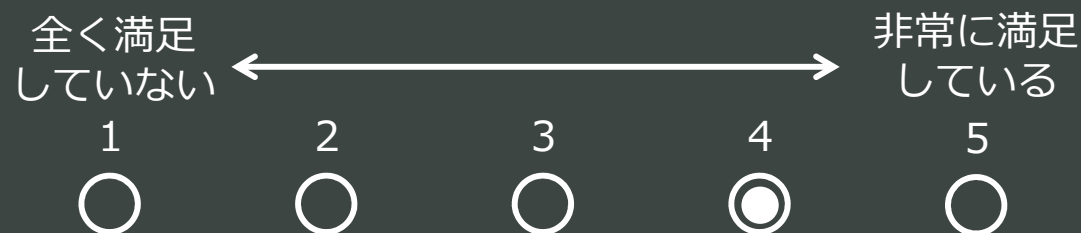
## 重要度

皆さんにとって、この成果はどれくらい重要ですか？



## 満足度

皆さんは、この成果に対して現在どれくらい満足していますか？

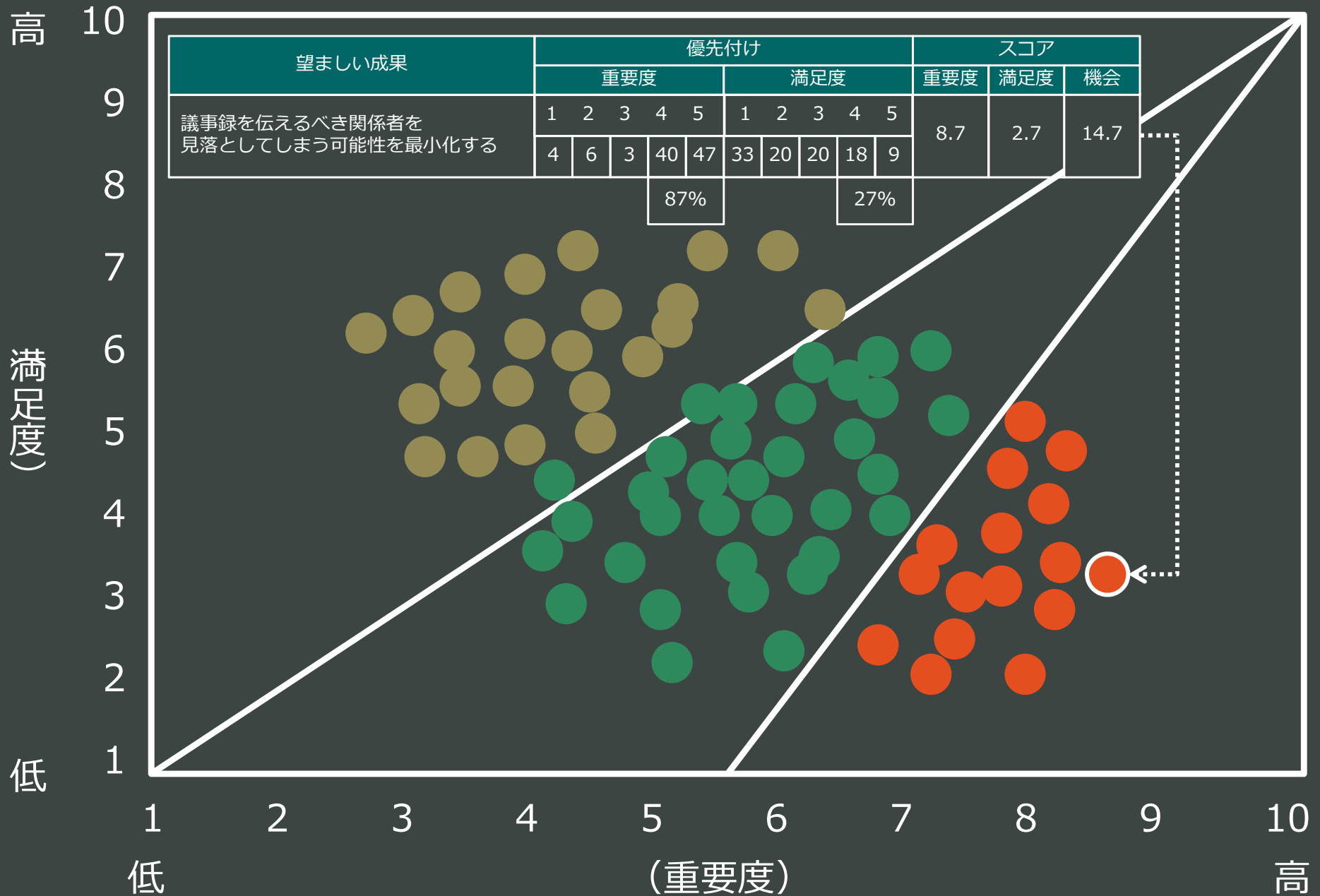


# アンケートの集計 (ジョブ満足度調査)



ジョブステップ	タスク	No.	望ましい成果(評価指標)			重要度					満足度					スコア		
			統制の対象	測定単位	方向性	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	重要度	満足度	機会
計画する	会議の目的とゴールを定義する	1	目的とゴールを定義するために必要な	時間を	最小化する	2	4	8	44	42	22	36	24	8	10	8.6	1.8	15.4
計画する	会議の目的とゴールを定義する	2	適切な目的とゴールを定義している	可能性を	最大化する	2	12	13	39	34	11	12	20	20	37	7.3	5.7	8.9
計画する	会議のアジェンダを設定する	3	目的とゴールに沿った適切なアジェンダを設定している	可能性を	最大化する	2	12	13	39	34	20	12	20	20	28	7.3	4.8	9.8
計画する	会議のアジェンダを設定する	4	会議の時間内で議論することができるアジェンダの	数量を	最大化する	2	2	13	39	44	33	31	22	3	11	8.3	1.4	15.2
計画する	会議のアジェンダを設定する	5	アジェンダを設定するために必要な	時間を	最小化する	4	5	3	39	49	47	24	14	12	3	8.8	1.5	16.1
計画する	会議の日程候補を選択する	6	日程候補を選択するために必要な	時間を	最小化する	2	6	13	39	40	11	12	20	20	37	7.9	5.7	10.1
計画する	会議の日程候補を選択する	7	実施可能な候補日の	数量を	最大化する	2	12	13	39	34	30	12	20	20	18	7.3	3.8	10.8
計画する	参加者の資格を定義する	8	参加者の資格を定義するために必要な	時間を	最小化する	4	11	9	33	43	13	6	20	22	39	7.6	6.1	9.1
計画する	参加者の資格を定義する	9	不適切な参加者の資格を定義してしまう	可能性を	最小化する	2	5	9	38	46	18	6	18	4	54	8.4	5.8	11.0
計画する	参加者の資格を定義する	10	必要とされる参加者の資格を見逃してしまう	可能性を	最小化する	4	16	13	39	28	23	12	20	20	25	6.7	4.5	8.9
収集する	アジェンダに関連するトピックを調べる	11	適切なトピックを収集することができる	可能性を	最大化する	11	16	13	39	21	23	12	18	22	25	6.0	4.7	7.3
収集する	アジェンダに関連するトピックを調べる	12	トピックを収集するために必要な	時間を	最小化する	2	5	9	38	46	30	12	20	20	18	8.4	3.8	13.0
収集する	アジェンダに関連するトピックを調べる	13	収集することができるトピックの	数量を	最大化する	11	16	11	39	23	11	12	18	22	37	6.2	5.9	6.5
収集する	参加者の資格をもつメンバーの情報を調べる	14	参加者の資格をメンバーの情報を調べるための	時間を	最小化する	4	16	13	39	28	17	9	20	20	34	6.7	5.4	8.0
収集する	参加者の資格をもつメンバーの情報を調べる	15	不適切なメンバーを選択してしまう	可能性を	最小化する	7	16	13	39	25	9	12	15	22	42	6.4	6.4	6.4
収集する	会議室の候補を調べる	16	会議室の候補を調べるために必要な	時間を	最小化する	11	12	12	39	26	12	12	20	20	36	6.5	5.6	7.4
収集する	会議室の候補を調べる	17	適切な広さをもつ会議室を見つけることができる	可能性を	最大化する	1	5	7	44	43	28	12	18	18	24	8.7	4.2	13.2
収集する	会議室の候補を調べる	18	候補とすべき会議室の選択肢の	数量を	最大化する	1	16	13	39	31	30	12	20	20	18	7.0	3.8	10.2
収集する	会議室の候補を調べる	19	会議室使用に関するコストの	合計を	最小化する	2	12	13	39	34	12	12	20	20	36	7.3	5.6	9.0
収集する	会議に必要なファシリテーツールを調べる	20	ファシリテーツールを調べるために必要な	時間を	最小化する	4	7	9	33	47	13	6	20	22	39	8.0	6.1	9.9
収集する	会議に必要なファシリテーツールを調べる	21	必要であるファシリティが何であるかを選択することができる	可能性を	最大化する	3	5	7	44	41	27	11	18	18	26	8.5	4.4	12.6
準備する	会議の日程を確定する	22	会議室の日程を確定するために必要な	時間を	最小化する	4	5	9	38	44	30	17	20	20	13	8.2	3.3	13.1
準備する	会議室を確保する	23	確保することができる会議室の候補の	数量を	最大化する	12	14	16	39	19	6	12	31	22	29	5.8	5.1	6.5
準備する	会議室を確保する	24	会議室を確保するために必要な	時間を	最小化する	1	5	6	42	46	22	12	18	18	30	8.8	4.8	12.8
準備する	会議の案内状を作成する	25	会議の案内状を作成するために必要な	時間を	最小化する	19	12	14	39	16	6	14	30	22	28	5.5	5.0	6.0
準備する	参加者へ会議の案内を伝達する	26	案内が正しくメンバーに届く	可能性を	最大化する	17	12	14	39	18	6	14	30	22	28	5.7	5.0	6.4
準備する	参加者へ会議の案内を伝達する	27	メンバーが案内を認識してもらうまでの	時間を	最小化する	1	5	6	42	46	30	12	18	18	22	8.8	4.0	13.6
準備する	会議に必要なファシリティやツールを手配する	28	ファシリティやツールを手配するまでに必要な	時間を	最小化する	14	14	16	39	17	12	12	33	22	21	5.6	4.3	6.9
準備する	会議に必要なファシリティやツールを手配する	29	ファシリティやツールの準備に関するコストの	合計を	最小化する	10	14	16	39	21	22	22	22	22	12	6.0	3.4	8.6
確認する	参加者の出席可否を確認する	30	参加者の出席可否を確認するために必要な	時間を	最小化する	2	11	13	39	35	30	12	20	20	18	7.4	3.8	11.0
確認する	参加者一覧を作成する	31	参加者一覧を作成するために必要な	時間を	最小化する	2	12	13	39	34	30	22	20	20	8	7.3	2.8	11.8
確認する	会議に必要なファシリティやツールが揃っているかを確認する	32	ファシリティやツールが揃っているかを確認するために必要な	時間を	最小化する	10	12	16	39	23	22	21	22	22	13	6.2	3.5	8.9
確認する	会議に必要なファシリティやツールが揃っているかを確認する	33	ファシリティやツールが正しく揃っている	可能性を	最大化する	12	14	16	39	19	12	12	33	22	21	5.8	4.3	7.3
確認する	会議に必要なファシリティやツールが揃っているかを確認する	34	ファシリティやツールが機能する	可能性を	最大化する	1	2	6	42	49	33	11	18	18	9	9.1	3.0	15.2

# 機会マップの生成とニーズ分析





# 顧客ジョブを中核とした 年次プロダクト／サービス開発計画





## 時間が経っても安定しているもの

- ♣ 顧客ジョブマップ
- ♣ 望ましい成果リスト（100以上）

## 時間とともに変わっていくもの

- ♣ 自社／競合が提供するプロダクト／サービスおよび機能
- ♣ 機会マップ（望ましい成果に対する顧客の優先度）

# 年次プロダクト／サービス開発計画の ステップ



1. 満たされていない顧客の望ましい成果の優先付けをする
2. 競合を分析する
3. 満たされていない成果に役立つ機能のアイデアを創造する
4. 新しい機会スコアを推定する
5. 各々の機能の開発コストを見積もる
6. 価値によって機能に対するアイデアを優先付けする
7. 利害関係者にプレゼンテーションを行う
8. 優先付けされたニーズに対して新しいアイデアを評価する

# ありがとうございました！！



## <顧客のジョブから考えるイノベーション>

翔泳社運営Biz/Zineサイト

<http://bizzine.jp/article/corner/126>

## <ビジネスアーキテクチャー研究ラボ>

ビジネスイノベーションハブが運営するFacebookページ

<http://www.facebook.com/bizarchlab>

## <ホームページ>

ビジネスイノベーションハブのホームページ

<http://www.businessinnovationhub.co.jp>

## <お問合せ>

[info@businessinnovationhub.co.jp](mailto:info@businessinnovationhub.co.jp)

## <担当>

ビジネスイノベーションハブ株式会社 代表取締役 白井和康

[k.shirai@businessinnovationhub.co.jp](mailto:k.shirai@businessinnovationhub.co.jp)