

# CONCENT

## Service Design Seminar Vol. 7

### 顧客視点での事業デザイン 体験価値を向上させるサービスデザインアプローチ

◎主催:株式会社コンセント ◎参加費:無料 ◎定員:40名

プロダクト起点による事業設計が一定の限界を迎えるつある今、  
事業開発においてはこれまで以上に  
顧客視点での体験価値向上が求められています。  
そんな中、コンセントでは、顧客体験をもとにすべての事業を  
継続性のある「サービス」としてデザインするアプローチで  
この課題解決をサポートしています。



本セミナーでは、顧客価値を起点とする事業デザインの概要から、  
プロジェクトでの実践例まで、  
実際の業務に役立つ情報をご紹介していきます。

#### Speakers



長谷川敦士  
Atsushi HASEGAWA

株式会社コンセント代表取締役社長  
インフォメーションアーキテクト



赤羽 太郎  
Taro AKABANE

株式会社コンセント  
サービスデザイナー



岡本 亮  
Ryo Okamoto

株式会社コンセント  
サービスデザイナー

#### お申込み

ご参加される方の①～④を記載のうえ、下記までメールにてお申込みください。  
①お名前 ②会社名 ③部署・肩書き ④メールアドレス

[service-design@concentinc.jp](mailto:service-design@concentinc.jp)

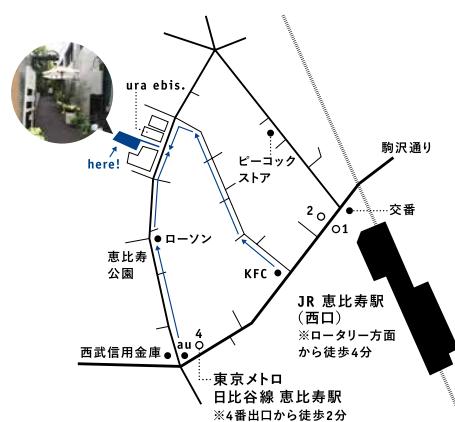
Peatixアカウントをお持ちの方は、下記からもお申込みいただけます。

[sdseminar-007.peatix.com](https://sdseminar-007.peatix.com)

※応募者多数の場合は、抽選とさせていただきます。 ※同業社の方のお申し込みはご遠慮願います。

お問い合わせ：株式会社コンセント [service-design@concentinc.jp](mailto:service-design@concentinc.jp)

2016.08.30 火  
17:00-19:30 [開場 16:30]  
会場 **a m u**



amu

東京都渋谷区恵比寿西1-17-2

03-5725-0145

JR山手線・埼京線・湘南新宿ライン 恵比寿駅西口徒歩4分

東京メトロ日比谷線 恵比寿駅4番出口 徒歩2分

※コンセントのオフィスとは場所が異なりますのでご注意ください。



## 16:30 開場

### 17:00-19:30 顧客視点での事業デザイン 体験価値を向上させるサービスデザインアプローチ



#### 顧客体験デザインと サービスドミナントロジック

長谷川 敦士（株式会社コンセント 代表取締役社長／インフォメーションアーキテクト）

近年の情報環境の変化のなかで、多くのビジネスモデルは再編を促されています。顧客の体験価値にフィットしたサービスをいかに開発し、プラスチックアップし続けるのか。技術優位ではなく、提供価値優位=サービスドミナントロジックに立脚した事業設計が求められています。第1部では、これまでと何が変わったのかを概観し、その結果として必要とされる顧客視点での事業開発に必要なアプローチの全体像をご紹介します。



#### 顧客中心の事業開発・改善 ケーススタディ

赤羽 太郎（株式会社コンセント／サービスデザイナー）  
岡本 亮（株式会社コンセント サービスデザイナー）

顧客視点での事業開発デザインは、実際のプロジェクトの現場ではどのように遂行されているのか。第2部では、コンセントにおけるプロジェクト事例を交えて説明していきます。

- 既存のサービス・プロダクトの顧客提供価値の再発見・再定義
  - ゼロベースからの価値探索と新規サービス開発
- といった切り口でのプレゼンテーションを予定しています。

## Q&Aセッション

## 19:30～20:30 懇親会



## Speakers' Profile



### 長谷川 敦士

Atsushi HASEGAWA

株式会社コンセント  
代表取締役社長  
インフォメーション  
アーキテクト

1973年山形県生まれ。  
2000年より「理解のデザイナー」インフォメーションアーキテクトとして活動を始める。2002年コンセント設立、代表を務める。  
デザインの方法論を活用してこれからの事業開発を行う、サービスデザインを探求・実践している。  
最近では特に日本のサービスデザインを組織と文化の観点から分析し、海外へ発信している。  
人間中心設計推進機構（HCD-Net）副理事長、Service Design Network National Chapter Board および日本支部共同代表。HCD-Net 認定人間中心設計専門家。学術博士（Ph.D.）。



### 赤羽 太郎

Taro AKABANE

株式会社コンセント  
サービスデザイナー

国際基督教大学教養学部人文科学科卒。  
顧客視点での新規サービス事業開発や体験デザイン、またそれを生み出す組織やプロセスをつくるコンサルティングに従事。コンセントサービスデザインチームの大規模プロジェクトにおいて多数リードを務めている。UX/SD関連セミナー登壇や国内外でのService Design Networkの活動のほか、UX TokyoのRosenfeld MediaのUX関連書籍の翻訳チームにも参加。飛び込み営業が社会人としての原体験であるため、泥臭いプロセスもわりと得意である。

HCD-Net 認定人間中心設計専門家。



### 岡本 亮

Ryo OKAMOTO

株式会社コンセント  
サービスデザイナー

武蔵野美術大学視覚伝達デザイン学科卒業。  
エディトリアルデザイナーを経て、サービスデザイナーに転身。  
現在は「ヘルスケア」「自動車」「電力」「サブカルチャー」などの分野をはじめとした新サービス開発支援に従事する。グラフィックデザインに従事してきたスキルを活かしてサービスデザインの様々な場面で必要になるコンセプトの視覚化やプロトタイプ作成をスピーディに行い、納得度の高いプロジェクト進行を行なうことを得意としている。