

生成AIがDX推進を担う 専門レベルの人材に与える影響 2

2024_03_12

長谷川敦士, Ph.D. / Information Architect
CONCENT / MAU / SDN / HCD-Net

自己紹介

長谷川敦士／インフォメーションアーキテクト

- 株式会社コンセント 代表
- 武蔵野美術大学 造形構想学部／
大学院造形構想研究科 教授
- Service Design Network 日本支部 共同代表
- 人間中心設計推進機構(HCD-Net) 副理事長／
HCD-Net認定 人間中心設計専門家
- 経済産業省 高度デザイン人材育成研究会 座長(2018)／
IPA デジタルスキル標準 デザイナーワーキンググループ 主査(2022-)
- 学術博士(認知科学)



デザインの100年

インダストリアルデザインの歴史

- 1548年 辞書に登場する
- 1880年 モリス／アーツアンドクラフト運動
明治になって日本にも入ってくる：図按（図案）、設計、意匠
- 1907年 ドイツ工作連盟
- 1913年 米国特許委員会
- 1915年 英国デザイン工業会
- 1919年 バウハウス（ドイツ）
- 第二次大戦後：消費革命とともにカタカナの「デザイン」が一般化
- 1990年代 人間中心デザイン（Human-Centered Design）

デザインとは？

Herbert A. Simon / The Sciences of the Artificial (1996)

“Everyone designs who devises courses of action aimed at changing existing situations into preferred ones.”

「現状を好ましい状態へ変えるために、行動方針を考える人はみな、デザインをしているのです。」

デザインとは？

ヴィクター・パパネック／生きのびるためのデザイン

ひとは誰でもデザイナーである。

ほとんどどんなときでも私たちのすることはデザインだ。

デザインは人間の活動の基礎だからである。

ある行為を望ましい予知できる目標に向けて計画し、整えるということがデザインのプロセスの本質である。

デザインとは？

クラウス・クリッペンドルフ／ロベルト・ベルガンティ

デザインとは意味を与えること

意味論的転回ーデザインの新しい基礎理論／
クラウス・クリッペンドルフ

デザイン・ドリブン・イノベーション／ロベルト・ベルガンティ

デザインが求められる社会背景

テクノロジー、ビジネス、社会の変化

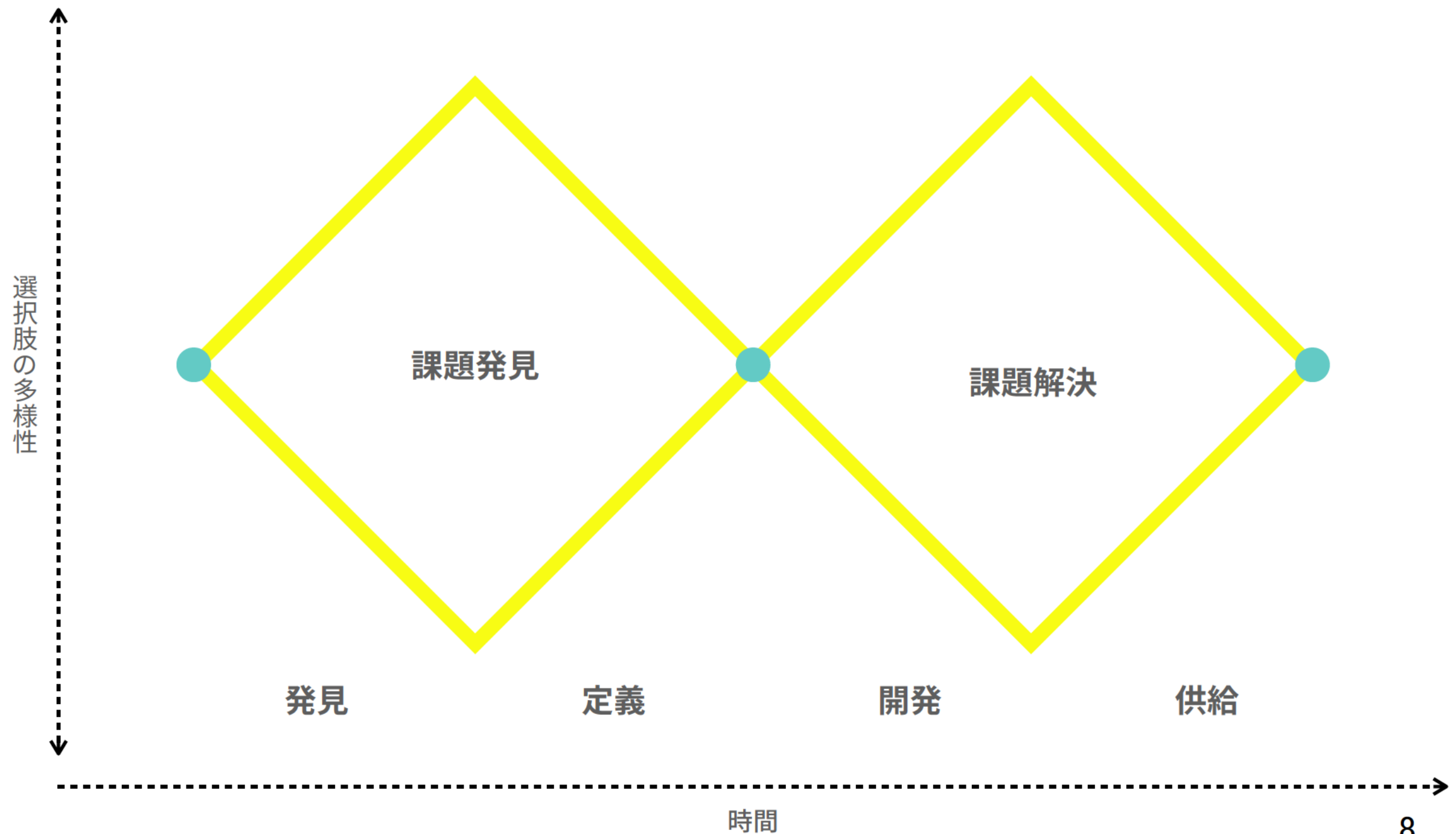
- テクノロジーの発展：ネット、モバイル、IoT、AI
- ビジネスの変化：モノ型からサービス型へ（＝体験重視）、
循環経済型＝「生態系思考」型
- 社会の変化：経済・政治・国家の変化

→ VUCAの時代

VUCA: Volatility (変動性・不安定さ)、Uncertainty (不確実性・不確定さ)、
Complexity (複雑性)、Ambiguity (曖昧性・不明確さ)

ダブルダイヤモンド

デザインとは課題発見と課題解決

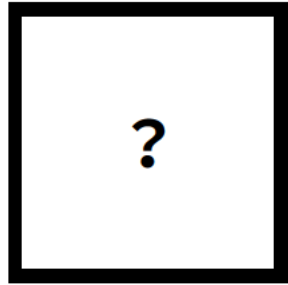


VUCAの時代:「厄介な問題」の時代

Rittel, H., Webber, M. / Dilemmas in a general theory of planning (1973)

単純な問題

Simple Problems



解き方は「容易」

正解は「ある」

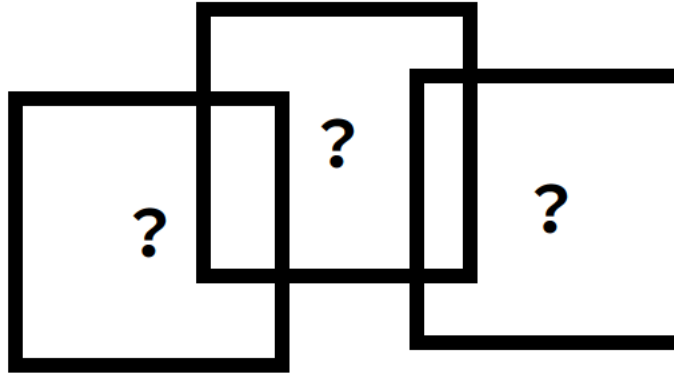
客観的な解決判定が「可能」

具体例:

自転車のパンクの修理方法

複雑な問題

Complex Problems



解き方は「困難」

正解は「ある」

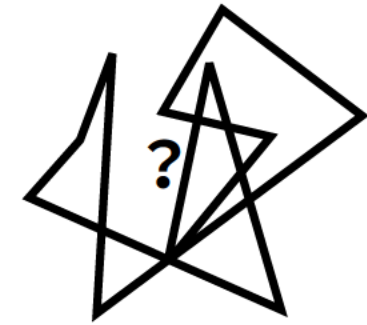
客観的な解決判定が「可能」

具体例:

世界で一番速い自転車の製造法

厄介な問題

Wicked Problems



解き方は「不明」

正解は「ない」

客観的な解決判定が「不可能」

具体例:

自転車と車・歩行者の共存

社会が直面している「問題」への対処法

演繹からアブダクションへ

これまで



デザインの考え方



アブダクション(仮説形成)

ソーシャルイノベーションの時代

Ezio Manzini

- サービスデザイン分野の生みの親
- これからの社会は、人々が広義のデザインアプローチを活用しながら社会のなかでプロジェクトの実践を行っていく「ソーシャルイノベーションの時代」となっていく
- “問題解決と意味形成”
- “慣習モードとデザインモード”
- “エキスパートのデザインと非エキスパートのデザイン”

エキスパートのデザイン／非エキスパートのデザイン

Expert Design / Diffuse Design

エキスパートのデザイン

- トレーニングを受けてその能力を磨き上げ、さらに一定のツールや文化、そして実践のスタイルを職能として身につけたもの。

非エキスパートのデザイン(拡散されたデザイン)

- 生まれ持った資質や技能を自然に活かす、一般的な人々によるもの。

問題解決と意味形成

Problem Solving / Sense Making

問題解決

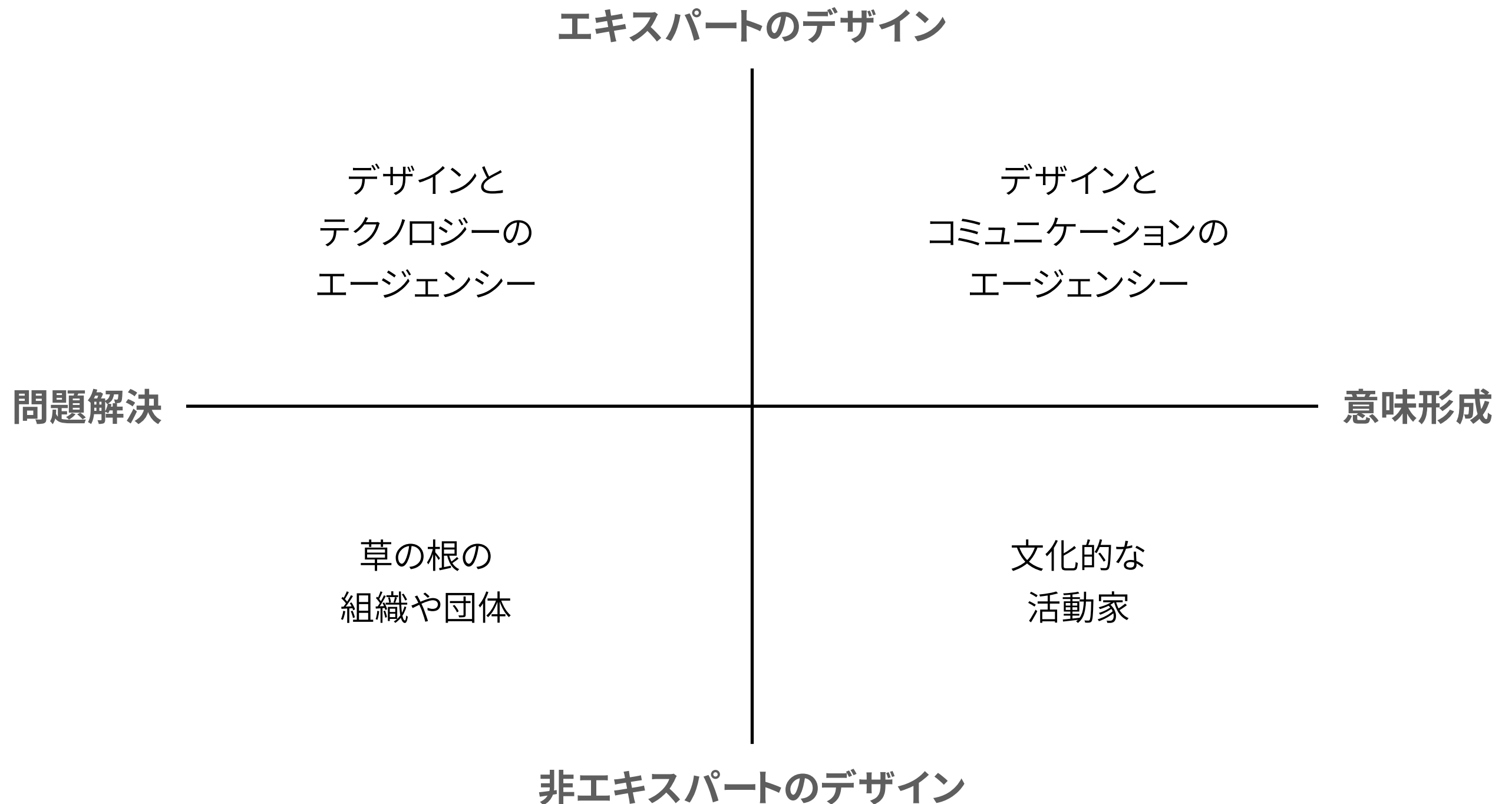
- 「ある目的や機能を果たすために、ものごとはどうあるべきか？」という問いに答えるもので、主に物理法則やロジックの力を借りて答えを導く。

意味形成

- 「そのものごとは、どのような意味や性質において望ましいと言えるのか？」という問いについての判断に関わり、質や価値、美といった要素を含んだ意味を社会的に形成していく。

デザインモードの展開

Design mode map



デザイナーの生成AI活用

デザインWGでの議論から

- 事業での生成AI活用
 - 生成AIを組み込んだプロダクト・サービス開発
 - プロダクト・サービスにおけるデザインの活用
- 業務での生成AI活用
 - デザイン制作
 - デザインプロセス
 - 個人での活用

事業での生成AI活用

デザイン観点から

「生成AI」を組み込んだ新サービス創出

- サービスデザイナーの事業企画への参画

生成AIのデザイン分野での活用

- サービスのカスタマイズの推進
 - AIがユーザーの嗜好や以前の反応に基づいてカスタマイズされたデザインを生成
 - 個々のユーザーに対するパーソナライズされた体験の提供
- インタラクション（UI）の進化
 - 対話UIの促進AIチャット、コールセンター的対応のコモディディ化
 - ユーザーの行動やフィードバックに基づいたUIデザイン
- 「わかりにくさ」「使いにくさ」をAIが代替：AIが逆引き
 - FAQ、商品情報などにおいて、ユーザー視点が実現

事業での生成AI活用

デザイン分野での論点

- 「なにができるか」までは知っておく必要がある、原理まで知っている必要があるかどうか
 - 生成AIに限らず、他のテクノロジーも同じ
- UXの質の向上が見込まれる：
 - ユーザー期待値の向上
 - より高い体験価値の必要性
- 商用UIデザイン分野の飽和
 - 表面的なUIクオリティは飽和
 - 競争優位性はなくなる
 - 「狂ったアイデア」が求められる

業務での生成AI活用

デザイン制作

- 画像生成、テキスト生成、記事自体の生成：
レイアウト、原稿作成を統合
 - ユーザーごとにバリエーションを生成
- ディスクリプション作成（アクセシビリティ向上）
- 論点
 - 要素生成業務はAIが代替可能となる
デザイナーはデザインディレクションスキルにシフトする可能性
 - グラフィックデザイン時代でのDTP導入の議論に近い

業務での生成AI活用

デザインプロセス

- 「データに基づく」ペルソナ策定、カスタマージャーニー作成
- プロトタイピング
- デザインリサーチ = 顧客理解
 - ユーザーインタビューやユーザーテストなどがAIによって代替される可能性
- クリエイティブプロセスの変革：
 - 迅速なコンセプトの可視化と実験
 - より大胆なアイデアを試しやすくなる
- ファシリテーション
 - 非熟練者の情報可視化（イラスト作成など）

業務での生成AI活用

個人での活用

- アイデア出し・発想支援
- 情報管理
- タスクマネジメント
- ドキュメント作成・校正
- その他ツール埋め込みのAI活用