

2020年9月30日第95回BABOK研究会議事録

PM学会中部支部

IIBA日本支部

1. 日時

2020年9月30日（水） 19:00～21:00

2. 場所

Zoom（Web会議システム）

3. 出席者

（敬称略順不同）

近藤、小倉、中村、諏方、鈴木（記）以上5名

4. 議題

- （1） 離島ワーケーション利用者のペルソナについて検討
- （2） その他連絡・相談事項など

5. 議事

- （1） 離島ワーケーション利用者のペルソナについて検討

各自宿題で作成したペルソナを説明。

作成者	ペルソナ	概要
鈴木	和計所育代	ITコンサルの女性代表取締役。コロナ禍で在宅中心となった社員のストレス回避や帰属意識の涵養にワーケーションの活用を思いつく。
近藤	蒼井海彦	東京で業務に忙殺されている公認会計士。休暇も兼ね夫婦で奥さんの故郷である佐久島にやってきてワーケーションを経験する。
小倉	井伊直美	美術鑑賞も兼ねたワーケーション利用者。
	柳楽留美	ワーケーションに興味を持つ物書きアドレスホッパー。
	田中博	自然の中で仕事をしたいシステムエンジニア。

ペルソナが出揃ったところで、ここからどう進めるかについて議論を行った。

前年度は持ち寄ったペルソナの中から、一つを選んでカスタマジャーニーマップを作成したが、ワーケーションの場合、様々な利用者を想定したほうが、モデル化の際のパラメータが充実できるので、今年度は全部のペルソナについて、カスタマジャーニーマップを作成してはどうか。

ということでカスタマジャーニーマップ作成を次回までの宿題とする。

どうやって作成するかについて、以下意見交換を行った。

昨年度はカスタマジャーニーマップをいきなり作成したが、一旦バリュープロポジションキャンバスを作成してもよい。カスタマセグメントにゲインやペインを書き出して、それをワーケーションの時系列に整理し、カスタマジャーニーマップに落とせばよい。

昨年度のカスタマジャーニーマップではMaaSが主題だったのでテクノロジーによる支援でゲインやペインの課題を解決するマップとしたが、今回のワーケーションではゲインクリエイターやペインリリーバがテクノロジーによるものとは限らない。行政のサービスや、島の環境も解決手段として捉えてよい。特に最近のコロナ禍によって変わってきている様々な社会背景も意識して、検討するのが良いのではないか。

デジタル庁の施策などによって、ワーケーションを取り巻く環境が急速に変化する可能性もある。ニューノーマルの時代になり、そうしたことを梃に、これまで当たり前だったことが、非可逆的に変わってゆく可能性がある。

しかしながら、ジョブロールが明確な海外企業と異なり、日本型の雇用文化では、なかなか受け入れられないかもしれない。またプリミティブワーカーなどワーケーションが難しい職種もある。新規顧客開拓営業なども課題になる。

ただ、営業でも各種セミナーや集客イベントなど、オンラインを意識した手段をどんどん取り入れてきており、居住地域に拘わらず参加が可能になるなど、可能性は広がるのではないか。

ワーケーションの費用が負担という意見もあるが、出社が減った分事務所費用を削減し、テレワークの費用に充てる企業も出てきている。

効率性より創造性に価値観を求めたり、社員のメンタル対策など労働環境改善に価値観を求めたり、企業の社会的責任の捉え方も変わるので、費用対効果の考え方も変わるのではないか。

カスタマジャーニーマップ作成時に、こういった流れを念頭に、ゲインクリエイターやペインリリーバを考えるとよいのではないかと思う。

(2) その他連絡・相談事項など

宿題

今回のペルソナを元に、各自カスタマジャーニーマップを作成する。

6. 次回予定

(1) 日程

第96回 2020年 10月14日(水) 19:00 ～ 21:00

(2) 場所

ZOOM (Web会議システム) 予定

(3) 議事予定

宿題で作成し、持ち寄ったカスタマジャーニーマップについて、議論を行う

7. 成果物

(1) 和計所 育代のペルソナ.docx

(2) 佐久島ワーケーションのペルソナ.pptx

(3) ペルソナ定義(小倉).pptx

8. その他

特になし

—以上—