



「世界の未来像」をめざすプロジェクトとして三井不動産株式会社（以下、三井不動産）が推進している「柏の葉スマートシティ」。ここで新たに誕生する賃貸住宅で提供すべきサービスとは何かを検討するうえで、関係者全員の“想い”を引き出す価値協創手法「Exアプローチ」が生かされました。

2018年完成予定の賃貸住宅で提供するサービスを検討

三井不動産グループが手がける「柏の葉スマートシティ」は、ハードとソフトの両面から最先端クラスの知と技術を結集した街づくりで、未来に向けた新たな価値、新たなライフスタイルを生み出していく壮大なプロジェクトです。これまでに、分譲住

宅や、商業施設・オフィス・ホテルなどが集まる中核街区「ゲートスクエア」が完成。2017年にはエリア内で最高層となる分譲マンションが、2018年には賃貸住宅が竣工する予定となっています。

「すでに多くの方々が住まわれている分譲住宅に加え、当社としては良質の賃貸住宅を提供することで、さまざまな年代

層や価値観を持つ方々の思いや課題を受け止めながら、これからの街づくりや世界に向けた社会的な課題解決につなげていきたいと考えています。

推進部 事業グループ 統括の山下 寛氏です。「当初は社内のメンバーだけでサービスを検討していましたが、なかなかいいアイデアが浮かばず、行き詰まりを感じていました」と山下氏は続けます。

そのころ、山下氏は、当案件とは別の三井不動産と日立の協創プロジェクトに参加する機会を得ました。

「その会議の場では、参加者はそれぞれの“想い”を自由に発言すればよく、ファシリテーター役のデザイナーが、出た意見を付箋に書いて壁に貼り、それを並び替えて発散された意見をわかりやすく整理してくれました。また参加者全員に発言を促すことで、皆が納得した議論が展開されていると感じました。“これはすごい、こんな方法があったのか”と、ぜひ自分のプロジェクトにもこの手法を使わせてほしいとお願いしました」と山下氏は振り返ります。



Exアプローチの成果

層や価値観を持つ方々の思いや課題を受け止めながら、これからの街づくりや世界に向けた社会的な課題解決につなげていきたいと考えています。事業担当者である三井不動産 柏の葉街づくり



三井不動産株式会社

所在地 東京都中央区日本橋室町2-1-1
 設立 1941年7月15日
 資本金 339,766百万円
 従業員数 1,349名(2015年3月31日現在)
 事業内容 オフィスビル事業、商業施設事業、アコモデーション事業、住宅事業、不動産ソリューションサービス事業など



全員の“想い”を引き出し、 わかりやすく可視化

ゲートスクエア内のオフィスで開催された「Exアプローチ」のワークショップ(全員参加型の討論)は、「現状の理解(共通認識の確立)」「柏の葉地域の将来像検討」「ペルソナ手法によるサービス案の具体化」、成果をまとめる「Wrap-Upセッション」と4フェーズに分けて行われました。

「私以外の参加者は、『Exアプローチ』を全く知らなかったので、最初は“自分は何をすればよいのか”“この会議を続けて成果が出るのか?”と半信半疑な様子でした。ですが日立のコンサルタント、デザイナー、エンジニアの皆さんが、それぞれの立場でバランスよく議論を盛り上げ、皆からしっかり意見を引き出してくださったので、回を重ねるごとにどんどん積極的に発言するようになっていきました。

メンバー全員がフラットに意見を言うことができ、デザイナーはメンバー一人ひとりと向き合い、それぞれの意見が発散されても、うまく整理してポイントを可視化してくれるなど、しっかりサポートしてくれたので、全員の総意を一つの形にまとめ上げることができたと感じています。

また、毎回事前調査をしっかりと行って、タイミングよく議論のヒントとなる情報やインタビュー映像を提示していただきました。“それならすでにこのような事例があります”“こんな統計データがありました”など、リアリティ性と納得感を与えていただきました。ペルソナについても、実際に柏の葉エリアに住んでおられるワーキングマザーやアントレプレナー(個人起業家)の方々にワークショップの場に招いて、“生の意見”

を語ってもらうことで、さらに検討が深まったと感じています」と山下氏は続けます。

サービスの具現化に向けても 欠かせないパートナーに

すべてのワークショップをやり終えた結果、「将来賃貸住宅に入られるお客さまに提供したい」「これからの柏の葉の街づくりにぜひ必要」と思われる数多くのサービスのアイデアが抽出されました。

「全員が意見を出し切ったという満足感、達成感がありました。各自が思い、感じていたことがしっかりと一つにまとまった—これが何よりも大きな成果です。日立の皆さんは自分のプロジェクトのように、われわれと一緒に徹底的に考え抜いてくださいました。さらに予想外の成果物として、そのアイデアを1枚1枚イラスト付きのサービスカードにまとめ、最後のワークショップにサプライズでプレゼントしてくれて、とても感激してしまいました」と山下氏は語ります。

さらに「日立さんと、今までの関係とは



三井不動産株式会社
山下 寛氏

まったく違う関わり方をさせていただいたのかなと思っています。今後も街づくりを推進していく中で、ぜひ引き続き一緒に協創を進めていきたいと思っています」と期待を寄せます。

現在、三井不動産では、賃貸住宅のサービスに関し、アイデアレベルから具体的なサービス開発を検討する段階に入っています。そこでも日立は引き続き、「Exアプローチ」の手法を使ってサービスの具現化を協創していきます。



ワークショップの様子

お問い合わせ先

(株)日立製作所 スマート情報システム統括本部 Exアプローチ推進センター
https://www8.hitachi.co.jp/inquiry/it/ex_approach/form.jsp

■ 情報提供サイト
http://www.hitachi.co.jp/ex_approach/