行動観察事例資料

・高槻市さま　事例
「市役所における来庁者環境および業務の最適化検討支援のための調査」・・・P1～P25

・伊藤忠都市開発株式会社さま　事例
「キッチンの商品開発に関するエスノグラフィ調査」・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P26～P50

オージス総研

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

市役所における来庁者環境および業務の最適化検討支援のための調査

ー高槻市さま実施事例ー

オージス総研

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

目　次

Ⅰ．調査概要

Ⅱ．調査結果（抜粋）

【テーマ１】庁舎内での来庁者環境のあり方

1．調査実施ステップ
2．ファインディングシート
3．ワークショップ結果　全体図【来庁者スペース】
4．ファインディングレポート【来庁者スペース】
5．ファインディングレポート【執務スペース】
6．来庁者にとって優しい庁舎の在り方の方向性【来庁者スペース】
7．レイアウトアイデア①

【テーマ２】職員の日常の業務プロセスのあり方

1-3．本質的な課題　一覧【●●課●●チーム】

Ⅲ．市職員対象調査結果共有研修会アンケート結果

Ⅳ.高槻市ご担当部門の声

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

1. 調査の実施ステップ

高槻市さま事例　オージス総研

来庁者スペース
執務スペース
の観察調査

ワークショップ
（１回目）

被験者による
庁舎利用の
観察調査

ワークショップ
（2回目）

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

Ⅰ.各課ごとに改良・改善を重ねた結果、課ごとの独自性が突出し、市役所全体の統一感がない

- 現在、窓口にある看板は共通のものだが、各窓口に来た来庁者に対しての貼り紙・案内・手順、職員の応対の仕方は各課に任されている。
- 各課がそれぞれの想いで来庁者に向けた改善・改良を重ねたため、結果として「1階全体としての統一感」がなくなってしまい、来庁者がかえって迷ってしまったり、必要な情報を探し出せなくなっている。

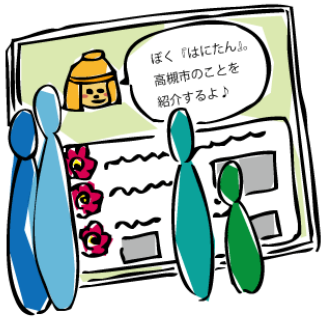
課題	事実
サインの位置が来庁者目線になっていない ※写真上段参照	・各課の窓口の看板（サイン）の向きが通路に並行で、特に市民課側は課の名称が離れた位置から見えない・生活福祉課前通路は並び方を示すサインがなく、通路・ベンチをふさぐように来庁者が並ぶ
サインが最適なタイミングで提示されていない	・正面玄関からの来庁者が左右を見渡して、窓口を目印に市民課側へ向かう ・正面玄関から入った来庁者が、①証明書●●窓口横の●●手数料の看板を覗き込む
サインの統一感がない ※写真中段2枚参照	・課によって番号札の取り方や窓口にある案内表示が異なる ・課によって窓口にある情報が異なり、来庁者が目的地や探している情報を探せない ・サインや案内についてのルールは特にない（ワークショップでの発言）
什器とサインの位置関係がよくなく、什器に気づかない	・窓口の看板近くに置かれた発券機には来庁者もすぐ気づくが、離れたところに置かれた発券機は気づきにくい
庁舎案内図が気づきにくい場所にある ※写真下段参照	・東玄関側には1階フロア案内がない ・入口から中に入ってしまうと、持ち運べるフロア案内の冊子などが置かれていない ・正面玄関は総合案内が近くにあり、庁舎案内図に気づかない
庁舎案内図の内容がわかりにくい	・西玄関の案内図には、新館のフロア案内しか書かれておらず、本館の地図がない ・西玄関で各階案内を見て、市民課に行くつもりでエレベータに乗ろうとする

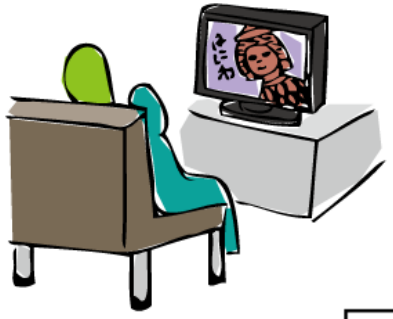
Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

8. レイアウトアイデア① ｜イメージ図

高槻市さま事例　オージス総研

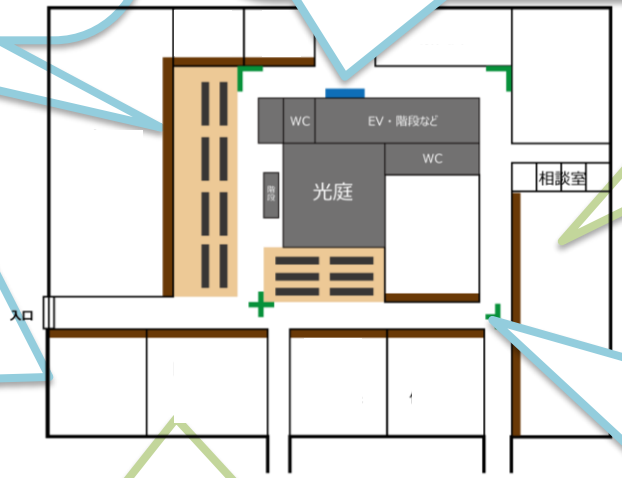
待合スペースに高槻市のPR情報を置き、来庁者に待ち時間を快適に過ごしてもらうと共に、高槻市の理解を深めてもらう





正面玄関前に総合案内を配置することで、入ってすぐに用件を質問できる

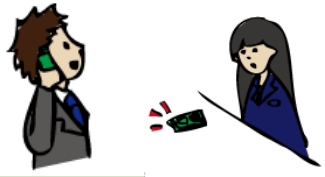
職員デスクはフリーアドレスにして、効率的に執務スペースを活用できるようにする



番号札は各課で取るが、課ごとに3ケタ目を変えて被らないようにすることで、他の課の番号と混同せず、自分の順番が飛ばされたと感じることがない

・●●課→000-500番台
・●●課→600-800番台
など

職員全員にPHSを貸与することで、遠く離れた人にもすぐに電話を引き継いだり、質問することができる



曲がり角に天井から吊り下げ式でサインを設置。●●課系・●●系で色分けすることで、感覚的に目的の課までたどり着ける

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

伊藤忠都市開発株式会社さま事例

キッチンの商品開発に関するエスノグラフィ調査

オージス総研

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

マーケティングにおけるエスノリサーチ

- もともと民俗学などで研究対象を観察する手法として発達してきたエスノグラフィ（民族誌学）を、ビジネスに適用したやり方。
- 「生活者」の日常行動を包括的に知ることで、潜在的な価値や欲求を見出す仮説探索、発見型の手法。
- 「仮説→調査」ではなく、「**観察→分析→仮説構築**」という順番が特徴。

行動観察	キッチン利用実態や、キッチン関連品の収納実態を把握する
インタビュー	食、住、コミュニケーションなど生活への意識や実態を把握する

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

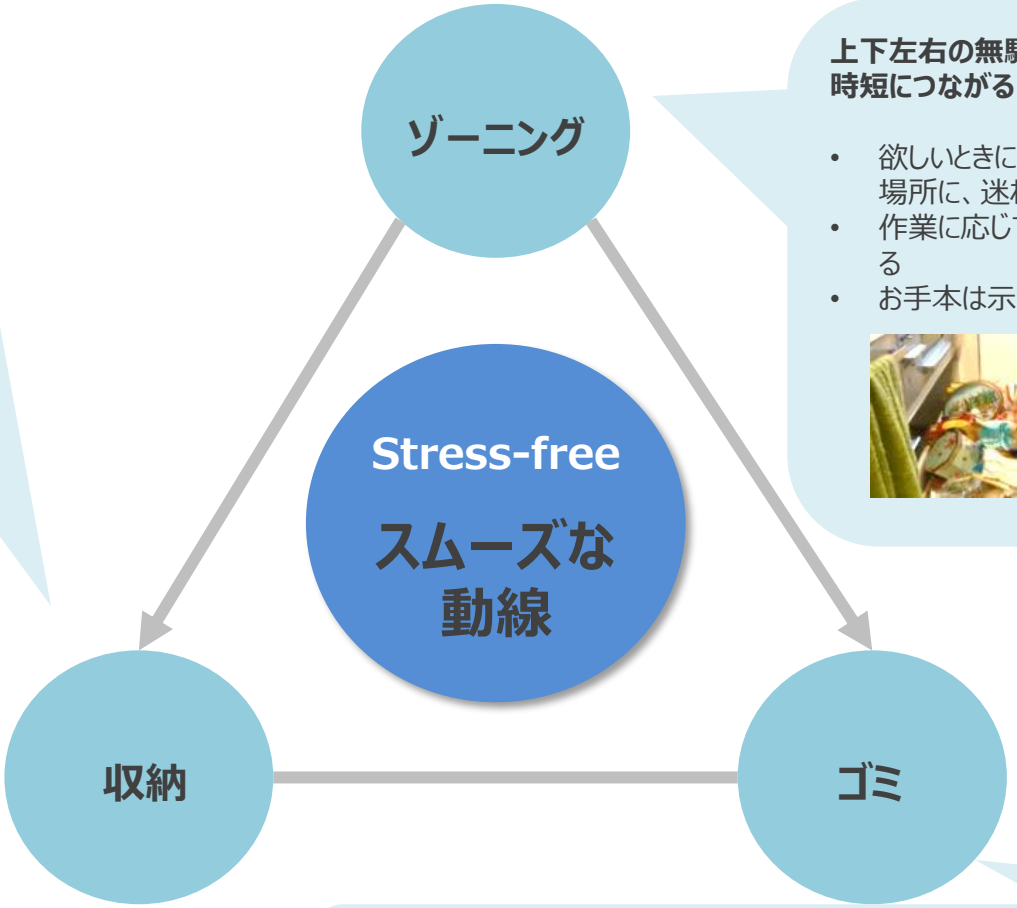
提供価値①詳細

インサイトをもとに、新たな提供価値を創出した。

①調理中の動線がスムーズになることで、時間短縮と、身体的負荷・心理的負担の軽減（＝ストレス軽減）が実現でき、もっと効率的に調理・片付けができる

高さや奥行きを活用し、必要なモノを探したり、他のモノをどかさなくてもスムーズに取り出せ、心理的負担（ストレス）を軽減しながら時短も実現できる

- 使ううちにぐちゃぐちゃにならず、常にとりだしやすさ、見た目をキープできる
- ちょうど良いモノの量が分かる



上下左右の無駄な動線が省略でき、身体的負荷を軽減、時短につながる

- 欲しいときにそこにある収納＝必要な時にすぐに取り出せる場所に、迷わずにしまえる
- 作業に応じてシンク、調理台など空間の使い方が変えられる
- お手本は示すが自身の工夫も邪魔しない

ゴミのためにわざわざ手間やスペースを使うことなく、調理に集中できる

- 調理中に出る生ゴミ・包装ゴミを手間なく、調理スペースを狭めることなく処理できる
- ゴミを見えない場所に置ける

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

提供価値の「リフレーム」

伊藤忠都市開発株式会社さま事例

オージス総研

インサイトをもとにした新たな提供価値を創出。顧客への訴求ポイントを踏まえ、さらに具体的なテーマに落とし込みました。

従来の提供価値

① 調理の時間と手間、ストレスが減らせる

毎日キレイ
CLEAN
掃除はラクなほうがいい。汚れに強く、汚れても簡単にお手入れができる素材や設計の採用。

毎日ベンリ
SIMPLE
出し入れしやすく導線を考えた収納や調理用の小物がだしっぱなしにならないようにしたい。

② 調理だけでなく家事・育児・趣味もしやすく、楽しさが増加する

毎日ステキ
STYLISH
みんなの目に触れる場所だから、生活感のあるモノを隠して収納できるようにしたい。

私らしさ
MY STYLE
みんなの目に触れる場所だから、生活感のあるモノを隠して収納できるようにしたい。

インサイト

Stress-free
スムーズな導線

Customize
今の自分に合う空間

リフレームされた新たな提供価値

- 掃除のしやすい
- 効率の良いキッチン空間（導線）
- スッキリ収納
- 自分にちょうどよくカスタムできる

新カテゴリー案

伊藤忠都市開発さまにて設定した新たな「4つのテーマ」

- 収納・動線
- 設備機能
- セレクト・カスタマイズ
- ＋ フォローサービス

キッチン用具や食器等があるべき所に収納されて、調理作業がスムーズにできる作業空間。

キッチンの設備機能の充実により、日々のお手入れや調理等に余計なストレスを与えないキッチン空間。

自分好みのライフスタイルに合わせて、ちょうどよくカスタムできるキッチン空間。

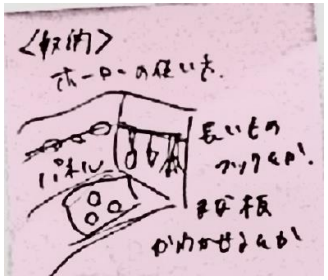
キッチンを使いこなしていただくためのサポートを入居前・入居後にご用意。

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.

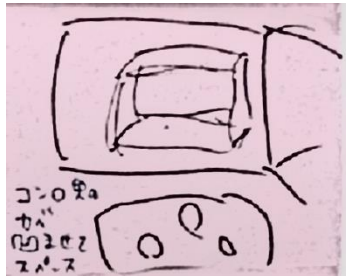
ゾーニング案を元に、各アイテムの改良点の検討を行った。

ホーロー壁

① ホーロー壁に貼り付けらえる収納器具を提案
→長い調理器具を吊るせるフック、まな板を干せる器具など



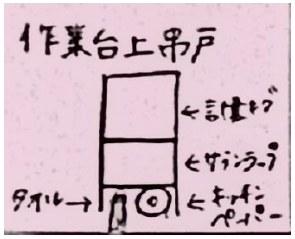
② コンロ奥の壁をくり抜いて収納スペースにする

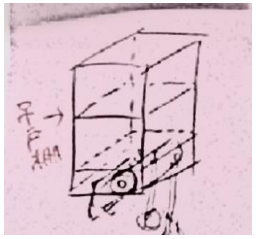


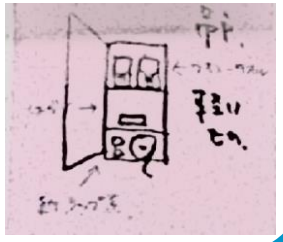
③ コンロと冷蔵庫の間をホーロー壁にし、色々貼ったり書いたりできる自由なスペースを作る

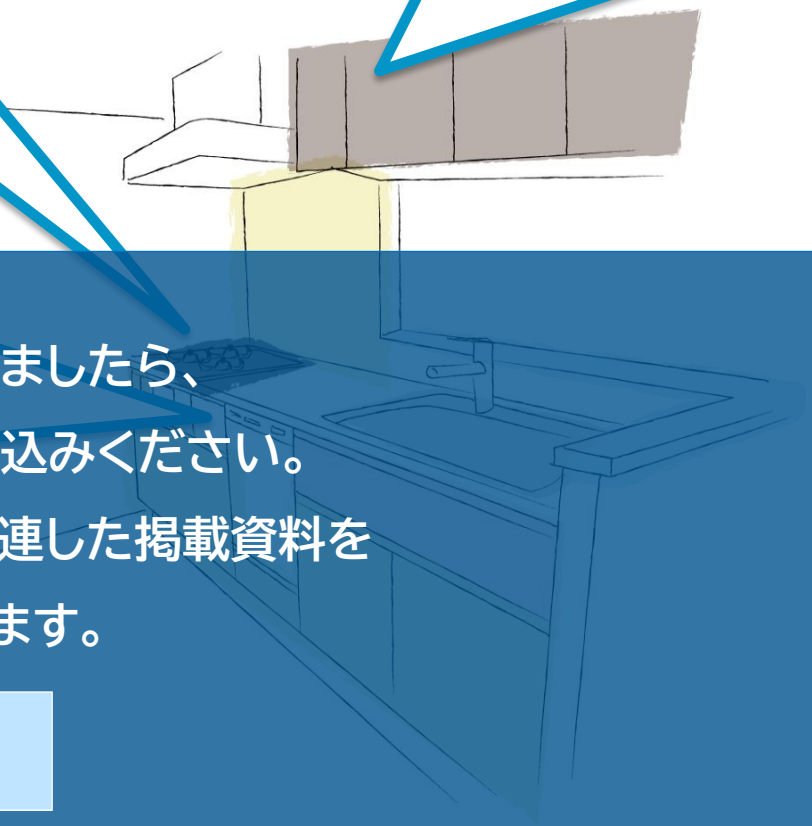
吊戸棚

吊戸棚下もしくは棚内下部にキッチンペーパーやラップ、タオル保管場所を設置



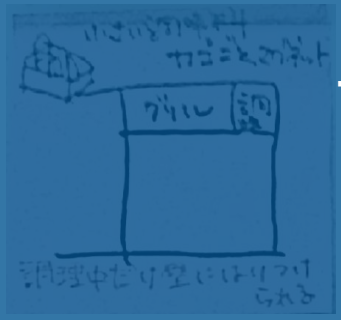




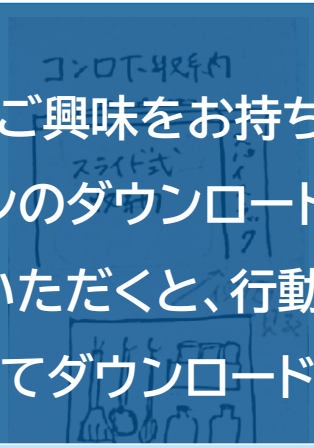


スパイスラック

① 取り出して引き出しごとマグネットで壁に貼り付けらえるようにする



② 側面から調
出せる設計
理中は常に
できるように
する



本資料にご興味をお持ちいただけましたら、
フルバージョンのダウンロードをお申し込みください。
一度お申し込みいただくと、行動観察に関連した掲載資料を
すべてダウンロードいただけます。

お申し込み

Copyright © OGIS-RI Co.,Ltd. All rights reserved.