

# S E R V I C E

# D E S I G N

# E X H I B I T I O N

## 金沢の和菓子屋の「買い方、食べ方、関わり方」のデザイン

会期：7月15日(月)~7月23日(火) 10:00~18:00。 ※7月15日(月)は13:00~18:00、7月23日(火)最終日は17:00まで。7月15日(月)と7月21日(日)は13:00~15:00公開プレゼンテーションを開催予定 場所：しいき迎賓館 2F イベントホール/金沢美術工芸大学 担当教員 視覚デザイン専攻 教授 寺井剛敏/製品デザイン専攻 教授 河崎圭吾/環境デザイン専攻 准教授 北村賢哉/講師：三澤直加(株式会社クラグリッド代表) 金沢美術工芸大学参加学生 64名(視覚デザイン専攻2年生20名/製品デザイン専攻2年生24名/環境デザイン専攻2年生20名) 共催：金沢美術工芸大学/しいき迎賓館/協力：株式会社 柴舟小出/株式会社 中田屋/株式会社 浦田甘陽堂/裏千家茶道教場草成会 山本茂

金沢美術工芸大学

**A** **おくりがし**

提案先：柴舟小出  
ターゲットユーザー：成人を迎える人  
体験価値：家族や、親しい人と良質なコミュニケーションを取れる価値。  
コンセプト：普段言いづらい親や親戚、先生などや和菓子を通じて感謝の想いを伝える。  
teamA 開発メンバー  
視覚デザイン：笹岡 芳成・山根 晴花  
製品デザイン：石塚聖吾・市川 真莉  
環境デザイン：志津田 有華・高橋 彩優

サービスの概要  
家族やお世話になった人に、普段は恥ずかしくて言うのが躊躇われる感謝の気持ちを、和菓子や手紙、前撮りの動画を贈るなどして、サプライズで伝えるサービス。手続きやお金に関しては親が中心となってやっつけてあげたいが、サービスを受ける側がポイントです。大きなカメラスタジオ会社を想定し、その中にこのサービスを行う団体として新事業を設立します。

Storyboard

customer journey map

| ステップ       | 興味を持つ                             | 予約                     | 来店                | 体験                               | お礼                   |
|------------|-----------------------------------|------------------------|-------------------|----------------------------------|----------------------|
| カスタマーの思考   | 「やっつけたい!」<br>「恥ずかしい!」<br>「できないし!」 | お世話になったあなただけに贈りたい      | 和菓子の種類は多すぎた! 贈りたい | 「贈りたい!」<br>「一緒に食べたい!」<br>「贈りたい!」 | 届かなくて良かった! ありがとう!    |
| 感情曲線       | 不安                                | 期待                     | 喜び                | 感動                               | 満足                   |
| カスタマーの行動   | SNS広告<br>チラシを見てサービスを知る            | Webで申し込み、送る相手を選ぶ       | 和菓子を選ぶ            | 大層な人の手紙を書く                       | マナーシートに手紙を書く         |
| その他人の行動    | (親) 前撮りの予約                        |                        |                   | カスタマーの思いを伝える手紙を書く                | 届かなくて良かった! ありがとう!    |
| 提供側の人      | マネージャー決定                          | 申込を受け                  | 撮影時にパッケージの発送立ち会う  | パッケージの発送                         | お礼状に書いた人の住所にパッケージの発送 |
| サービスに必要なもの | SNSアカウント<br>チラシ                   | Webサイト<br>和菓子の情報<br>郵便 |                   | お菓子<br>パッケージ                     |                      |

**C** **toridori**

提案先：柴舟小出  
ターゲットユーザー：子供の感性を豊かにしたい親/普段自然と触れ合う機会がなかなかない親子  
体験価値：感性が豊かになる価値  
コンセプト：自然色を探しに行こう  
teamC 開発メンバー  
視覚デザイン：澤田麻由子・原田紗矢香  
製品デザイン：木下航輔・近藤桃子  
環境デザイン：山野一真・宮川歩子

サービスの概要  
自然の中で和菓子作り体験を通して、和菓子や自然を身近に楽しむことができるサービス。カスタマーは自然の中からお気に入りの色を見つけ、その色を再現しながら和菓子作りをする。そして、作った和菓子を自然の中で食べる。カスタマーは自然に触れ、試行錯誤しながら色作りをすることで、感性を深めていくことができる。また、後日カスタマーの元には自分作った色がクレヨンとして届く。サービスを繰り返し行うことで、自分だけのオリジナルパレットが完成し、自然や和菓子が身近になっていく。

Storyboard

customer journey map

| ステップ       | 興味を持つ           | 予約            | 来店     | 体験        | お礼          |
|------------|-----------------|---------------|--------|-----------|-------------|
| カスタマーの思考   | 自然を五感で楽しむ       | 自分のお子と自然を触れたい | 和菓子を作る | 他の参加者との交流 | クレヨン<br>お礼状 |
| 感情曲線       | 期待              | 期待            | 喜び     | 感動        | 満足          |
| カスタマーの行動   | 自然の中で和菓子作り体験をする | 和菓子を作る        | 和菓子を作る | 和菓子を作る    | 和菓子を作る      |
| 提供側の人      | スタッフ            | スタッフ          | スタッフ   | スタッフ      | スタッフ        |
| サービスに必要なもの | スタッフ            | スタッフ          | スタッフ   | スタッフ      | スタッフ        |

ecosystem map

**B** **askippu**

提案先：うらたや  
ターゲットユーザー：マニアックな旅を求める日本人  
体験価値：海外旅行先で言語の壁を超えて現地の人とコミュニケーションをとることで旅を豊かにできる価値。  
コンセプト：和菓子をコミュニケーションツールとして、自分だけの旅をつくる。  
teamB 開発メンバー  
環境デザイン：山口 真裕美・五十田 あり  
視覚デザイン：細江 美結・田嶋 千夏  
製品デザイン：黒田 純子・丸尾 拓也

サービスの概要  
駅に様々な路線があるように、人にも様々な線があります。その線を通るための切符、それがこのaskippuです。旅先での人と人をつなぎ、普通の旅行には辿り着けないコアな場所へ。askippuの最大の特徴は「尋ねる=ASK」ことにあります。旅行先で穴場を探したら現地の人に尋ねるのが一番いいですね。しかし、話しかけるきっかけも問はずに話せる価値もある。まるで険しい山のように、一人で乗り越えるのは大変です。そんな山を乗り越えるための電車やバスのように、旅行者を支援するサービス。そして、その電車の「切符」こそがaskippuなのです。一生に一度、一期一会の旅を。

Storyboard

Customer Journey Map

| ステージ       | 興味を持つ         | 予約            | 旅行先の国             | 空港            |
|------------|---------------|---------------|-------------------|---------------|
| 思考         | 海外旅行したい       | 何処に行こう?       | どこへ行くの? (どこへ行くの?) | マニアックな海外旅行先   |
| 感情曲線       | 期待            | 期待            | 期待                | 期待            |
| 行動         | 海外旅行先を調べ、予約する | 海外旅行先を調べ、予約する | 海外旅行先を調べ、予約する     | 海外旅行先を調べ、予約する |
| 提供側の人      | askippu       | askippu       | askippu           | askippu       |
| サービスに必要なもの | askippu       | askippu       | askippu           | askippu       |

**D** **monaka**

提案先：金沢3ら田  
ターゲットユーザー：会話が苦手な人  
体験価値：特別な雰囲気話したい人  
コンセプト：話の心地がよくなる環境と和菓子の落ちついた雰囲気によって相手との関係を良くするサービス  
teamD 開発メンバー  
視覚デザイン：岩田 章之介・脇田 彩花  
製品デザイン：岩井 優典・松尾 龍成  
環境デザイン：嵐 丈一朗・鈴木 歩佳

サービスの概要  
monakaはコミュニケーションを促進させるサービス。和菓子のほっこり感と特別な空間の持つ落ち着いた雰囲気によって話やすい環境ときっかけを作ります。和菓子の包紙にはトークテーマを付けることで会話のきっかけが、会話に困る状況を手助けします。また、それぞれの状況に合わせて最適な空間とトークテーマを選択できるシステムがあるため、一人一人に合った雰囲気仕上げることで、デート、会議、商談などコミュニケーションが必要な場面に対応可能。

Storyboard

customer journey map

| ステップ       | 興味を持つ   | 予約         | 来店      | 体験      | お礼      |
|------------|---------|------------|---------|---------|---------|
| カスタマーの思考   | 会話の練習   | 特別な雰囲気話したい | 会話の練習   | 会話の練習   | 会話の練習   |
| 感情曲線       | 期待      | 期待         | 期待      | 期待      | 期待      |
| 行動         | 会話の練習   | 会話の練習      | 会話の練習   | 会話の練習   | 会話の練習   |
| 提供側の人      | askippu | askippu    | askippu | askippu | askippu |
| サービスに必要なもの | askippu | askippu    | askippu | askippu | askippu |

ecosystem map