

# 災害・緊急医療機器標準化支援事業

## 検討会レポートⅡ

事務局 中部オフィス 高橋 弘章

第2回目の検討会レポートは、2013年1月7日、1月22日、1月29日、2月12日に実施した検討会活動をご報告致します。

第1回目で作成しましたNFS（Needs-Function-Seeds）変換表（[http://www.jmac.co.jp/special/health\\_care/pdf/nfs.pdf](http://www.jmac.co.jp/special/health_care/pdf/nfs.pdf)）では、要求ニーズとそれらを充足させるための機能、並びに各機能との関連度を明確化させました。

次は、製品を使用する顧客がどのような特性を持っているのかを整理し、顧客の特性を踏まえた製品構想案を描いていきます。

まず、顧客の特性を明確化させるために、4W1H（Why、When、Where、Who、How）（[http://www.jmac.co.jp/special/health\\_care/pdf/4w1h.pdf](http://www.jmac.co.jp/special/health_care/pdf/4w1h.pdf)）の観点から、顧客の製品使用理由、製品使用状況・場面、製品使用者等を整理しました。

続いて、顧客の特性の整理結果とNFS変換結果を基に、複数の製品構想案（コンセプトレベル）を作成していきましました。ここでは、顧客に提供すべき価値をイメージアップしながら、必要機能を具体化していきます。

要求ニーズを満たすべき製品は、顧客の特性に応じて考えていく必要があるため、それらを踏まえた複数の製品構想案を描いていくことが重要となります。

ここまでの情報整理で必要なポイントは3点あります。

### <1点目>

「顧客の現状の悩み、困りごとを起点にする」  
→災害現場で活動された方々へのヒアリングから現場での困りごとを整理し、利用者が製品を使用する理由に繋がるため重要となる

### <2点目>

「顧客を複数考える」  
→製品対象によっては介在する利用者（被災者家族や救急救命士など）が異なるため、想定される複数の利用者の視点に立つことが重要となる

### <3点目>

「顧客の製品使用プロセスから考える」  
→利用者がどのように製品を使用するかを時間軸から見るということが重要となる

今後は、仮想カタログ手法を用いて、複数の製品構想案をそれぞれ具体化させ、プレマーケティングの一環として、災害・緊急医療分野に携わる方々とのディスカッションを重ねて、製品仕様者へと練り上げを行っていきます。

\* 製品仕様づくりに向けた検討の流れはこちらから↓

（[http://www.jmac.co.jp/special/health\\_care/pdf/chart.pdf](http://www.jmac.co.jp/special/health_care/pdf/chart.pdf)）

次回の第3回検討会レポートの公開は3月中旬を予定しています。

■ 本事業に関するご紹介はこちらから >> [http://www.jmac.co.jp/special/health\\_care/](http://www.jmac.co.jp/special/health_care/)

### 4W1H整理

Innovating Force by JMAC

- 目的  
どのような顧客が存在しているのかを、製品の使用理由、使用状況・場面等の顧客特性を基に明確にしていき、製品構想案を作り上げる上でのインプット情報とする
- 検討手順
- フォーマットイメージ

項目	Why	When	Where	Who	How
Why	xxxxx	00000	0000	0000	0000
When					
Where					
Who					
How					
備考					
注					

① 想定される顧客特性に関する4W1Hの明確化  
-Why:なぜ  
-When:いつ  
-Where:どこで  
-Who:誰が  
-How:どの様に

② 製品を実現する上での前提条件と、実現するための課題の明確化

ポイント①: 顧客の現状の悩み、困りごとを起点にする  
ポイント②: 顧客を複数考える  
ポイント③: 顧客の製品使用プロセスから考える

©2013 JMA Consultants Inc. 0

### 4W1H整理