

「ペルソナを考えるカード」

活用STEP1

「ペルソナとして設定する人を定めよう」

企画メンバーと実施 [人数] 2人～5人 [時間]30分程
[用意する物]問いかけカード、ワークシート

1. 進行役から趣旨を説明します。「本日はペルソナを作成するワークショップを行います。ペルソナとは、活動やイベントの対象者の例を具体的に設定することです。ペルソナを皆で考えることで、活動の対象者やニーズの共通イメージを持ち、これからの企画を深めるヒントにしたいと思います。これまで活動や日常生活で接してきた人をイメージしながら、一緒に楽しく考えましょう」。
2. 《対象者を定める》（薄い青）のカードとワークシート“どんな人を関係を作っていく必要がある？”を取り出します。「まず、自分たちの事業にとって関係を深めたい人、よりよく理解する必要のある人のペルソナを作りたいと思います。出たカードの問いから思い当たる人を話し合い、シートにメモしていきましょう」。¹
3. ワークシートの真ん中に、ペルソナを考えたい活動・事業を書きます。事業名でもいいですし、「新店舗の開発」「〇〇の広報」といった具体的なトピックでもいいでしょう。
4. 進行役がカードを提示し、その問いについて、メンバーで話し合います。思い当たる人を、どんどんあげていきましょう。どれがいいか評価は後で行うこととして、たくさん出してもらいましょう。付箋に書き出してもらうのもいいでしょう。
5. 4つの項目について、意見がたくさん出たら、今の活動・事業を進めるうえで関係性を深めることが大切だと思う人を選びましょう。
6. 対象者について「把握できていること」「理解できていないこと、知らないこと」を話し合しましょう。



「ペルソナを考えよう」

企画メンバーや協力してくれる実際の参加者と実施

[人数] 2～5人 [時間]30分ほど [用意する物]カード、ワークシート

1. 《対象者を描く》のカードとワークシート“ペルソナを考えよう”を取り出します。「これから、対象者の一人のイメージを、具体的に描いていきます。私たちの活動への関心や共感、利用・参加の動機などを考えるために、その人がどんな暮らしをして、どのように情報に接し、何を大切に生きているのか考えます。もちろん、活動・事業の対象者には多様な方がいらっしゃいますが、一人のイメージを深掘りすることで、多様な視点を統合して考えることができます。活動や日常で出会っている方を想像しながら、意見を出しあいましょう。気づいたことはワークシートにメモしてってください」。
2. 最初に「プロフィール」のカードを出し、年齢など基本情報を固めます。（複数の想定が出てきたら、グループに分かれて話し合うのもいいでしょう）
3. 「環境」「関心」「価値観」のカードからランダムに選び、出された問いを考えます。^{※1}
各問いから考えたことをワークシートに書いてみて、項目間にズレがないか、ズレがあるならそれはなぜかも考えます。（ファッション好きだけど、読む新聞は日経 > 職場で求められているから）
4. 「課題」の問いについて考えます。その人が、どのような状況にいて何を考えているのか、想像しながら書きましょう。^{※1}
5. すべての項目を埋めてみて、どのような人物像か、全体像を話し合しましょう。また、明確でない項目、本当なのか確認したい項目があれば、それを明確にしましょう。
ここで作成したのは、あくまでも仮説ですから、実際の想定した参加者にインタビューするなど検証を行うことが大切です。

※1 各項目を考えていると、「本当にそうなのか、わからない」こともあると思います。その場合も、一度、想像で埋めてみて、全体像を描いてみます。最後に検証が必要なものを確認しましょう。



「ステークホルダーとの関係性を考える」

企画、運営スタッフでの話し合い

[人数]4~6人 [時間]30分ほど [用意する物]カード、ワークシート

1. 《対象者を描く》のカードとワークシート“ペルソナを考えよう”を取り出します。
2. お客様、スポンサー、ボランティアなど、どのような人との関係性を考えるか対象者を決めます。
3. カードの問いをみて、対象者について「把握している問い」「把握できていない問い」に分類します。
4. 「把握できていない問い」について、それが事業を進めていくうえで、どのような影響があるか考えます。その中で重要度の高いものを選びます。
5. 対象者の深い理解についてこれから強化すべきこと、対象者との関係づくりにおいて実践すべきことを話し合います。

<問いの解説>

○「日常でつながっている人は？」「日常、どんな話をしている？」

参加者は新しいことへの関心や何かを始める時、購入の時に周りからの影響を受けます。参加しているイベントなども併せて、対象者の家族や職場、遊び仲間などからの影響を考えます。

○「日常から利用・参加しているサービス」

対象者が自分たちの活動・事業に使うお金や時間は、今、別のものに使われています。今使っていることよりも、自分たちの活動・事業がその人にとって意味がなければ、利用・参加はしてくれないでしょう。

○「漠然と不安を感じる」「仕方ないと諦めている」

潜在的ニーズは、不安や諦めの中に隠れています。参加者が望んでいても「どうせ私には無理」「そんなものだ」という思い込みから、ニーズが潜在化しているものを見つけ出しましょう。

問い合わせカード「ペルソナ作成カード」 2016年9月15日発行

問い合わせカード ©エンパブリック&マナビクリエイト
カードの無断での転売、再配布を禁止します。

潜在的なニーズを把握するための問いかけカード

「ペルソナを考えるカード」

利用法説明書

企画のねらい～協力者や顧客の像を具体的に描く～

「自分たちの活動やワークショップは、どんな人が対象者ですか？」という問いは、活動を考える際には、最初から訊かれることでありながら、案外、明確にできていないこともあります。

事業やイベントを行う時、多くの人に来てほしいという気持ちから、対象者像を「地域の住民」「困っているお母さん」といった広めに設定してしまいがちです。しかし、価値観やライフスタイルが多様化している今日では、同じ高齢者と言っても、戦前生まれの80代と団塊の世代の60代とでは価値観などは大きく違います。「30代の働く女性」の求めていることは多種多様です。

そこで、サービスや商品を開発する際に、一人の具体的な人物像を設定し、その人がどのように知り、どのような動機で購入し、どのように利用するのか、具体的に検討する進め方が「ペルソナ分析」です。

ペルソナとは、対象者の例を、実在する人物であるかのように、記述し説明したものです。一人の人物として設定することで、対象者が過ごしている環境や、そこから生じる価値観、想いなどをバラバラで考えるのではなく、統合的に考える基準となる存在です。

ペルソナを作成することで、対象者のイメージが共有でき、議論と判断の軸を明確にすることができます。また、少数派だが強いニーズや潜在的なニーズについても検討できるため、対象者にとってより魅力の高い企画を考えることも可能になります。

今回の問いかけカードでは、事業やワークショップの企画の議論を充実できるように、参加者のことをもっと知ること、潜在的ニーズを明らかにすることを目的として、参加者のペルソナを考えるツールとしました。「自分たちの活動の対象者は、どんな人なのか？」改めて考えてみてください！

カード、説明書は、「ばづくーる」のラボメンバーのページからダウンロードもできます