

『UXの時代』著者インタビュー

「顧客体験」を軸とした新事業

松島聡 シーオス 代表取締役社長



UXの時代

— IoTとシェアリングは
産業をどう変えるのか

松島聡 (著)
本体1,800円+税
英治出版

Airbnb、Uberといったシェアリングビジネスが台頭する時代。その背景には、2つの変化があるといえる。

1つ目は「テクノロジーの進化」。IoT (Internet of Things) や人工知能などテクノロジーが爆発的に進化し、企業だけでなく個人にまで一気に普及し、シェアのインフラが整った。

2つ目は「価値観の変化」である。これまでは企業が高機能・高付加価値の製品を開発し、消費者に一方的に提供するという資本主義経済の価値観で成り立っていた。しかし今、本当にユーザーが必要とし、喜ぶサービスを提供する「ユーザーエクスペリエンス

(UX)」の考え方を軸としたビジネスが成長している。代表的な企業は、アマゾンやアップルだろう。

「日本は製造業主体で『垂直統制型』の事業展開を進めてきましたが、これからはすべてが水平につながり、会社の枠を超えて協力していく『水平協働型』への変化が必要です」とシーオス代表取締役社長の松島聡氏は話す。

ユーザーは「結果」重視

コンサルタントを経て起業した松島氏。コンサルタント経験を生かした渾身のサービスを開発するも、ユーザーに受け入れられていないことに気づく。

そこで松島氏は徹底的にユーザー視点で考えるため、自身がユーザーでもある「トライアスロン」の事業を開始。専門雑誌発行からスタートしたが、次第にユーザー同士がつながるプラットフォームや実践の場こそ必要だと気づき、現在はウェブメディア、スクール、大会運営も行う。

「UXを追求すると、提供するサービスは一つではないことに気がきます。ユーザーが求めるものは、手段ではなく結果だからです」

タクシー会社を例に考えると、「より良いサービスのタクシーを提供する」のがこれまでの考え方。UXでは、「移動手段を解決するサービスを提供する」という考え方になり、タクシーという特定の手段にこだわらない事業を構想することができる。

次代の新規事業に必要な不可欠な「UX」。ユーザー視点で事業を始める起業家、地方創生を行う人にとってヒントが得られる一冊だ。 **■**



まつしま・あきら 1969年生まれ。アンダーセンコンサルティング(現アクセンチュア)を経て、2000年にシーオス創業。医療流通事業他、多業種のロジスティクスをデジタル化。AI、IoTなどの技術面とUX双方を追求し、現在は企業・個人向けのシェアリングビジネス、スポーツ・アクティビティ事業も牽引。