

10

# Wants Chain Analysis

(WCA)

欲求連鎖分析

# Wants Chain Analysis 欲求連鎖分析

本日の  
ワークショップ



“欲求のつながり”に注目する方法

日本機械学会: 牧野、白坂、牧野、前野(2012)

# WCAの考え方

- 1. まず、目に見えるお金や物品、サービスなどの「価値」のやり取りに注目して分析  
→顧客価値連鎖分析(Customer Value Chain Analysis : CVCA)の活用**
- 2. 次に、その価値のやり取りの裏にある「欲求」に注目して分析**

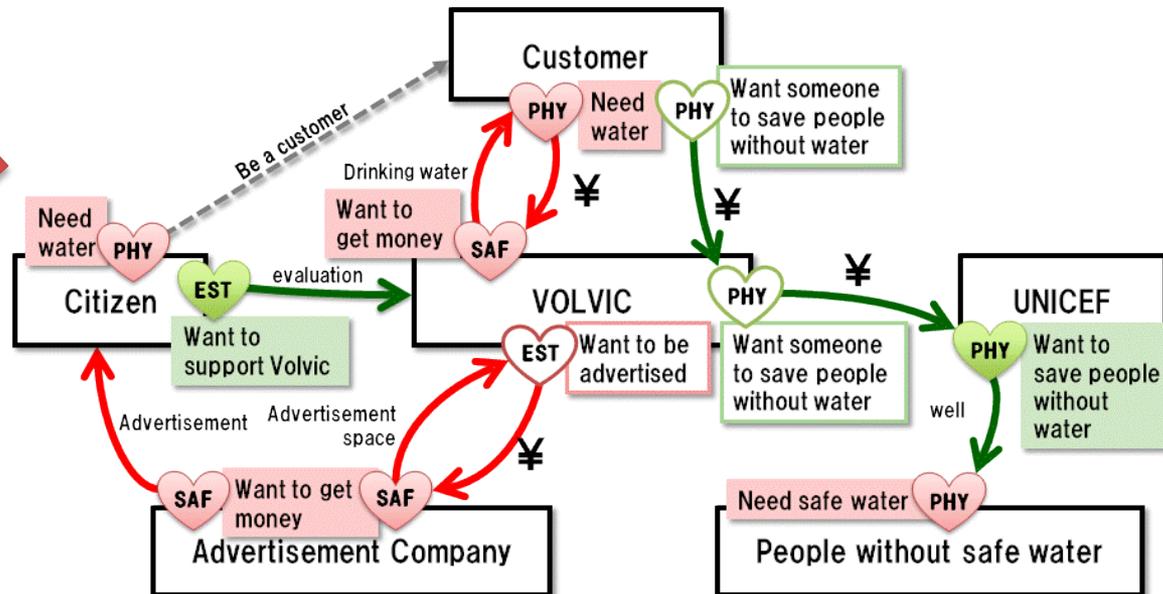
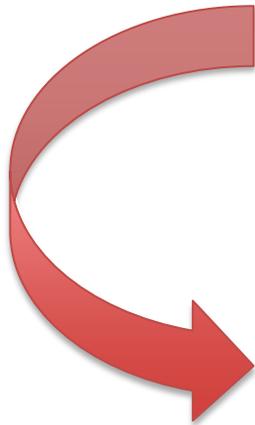
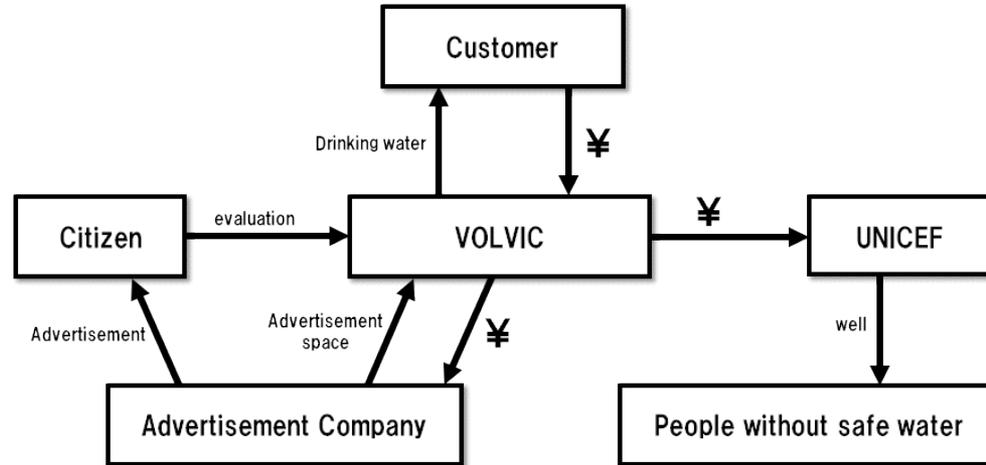
# 1. 価値のやり取りに注目した分析

**Customer Value Chain Analysis**  
**顧客価値連鎖分析**

## 2. 価値のやり取りの裏にある「欲求」 に注目した分析

**Wants Chain Analysis**  
欲求連鎖分析

# 例えば・・・Volvicの1L for 10L



## • CVCAの欠点

- ステークホルダが “どのように(how)” 関係しているかを表す
- “なぜ(why)” システムの構造がそのようになっているのかを明示しない

## • WCA

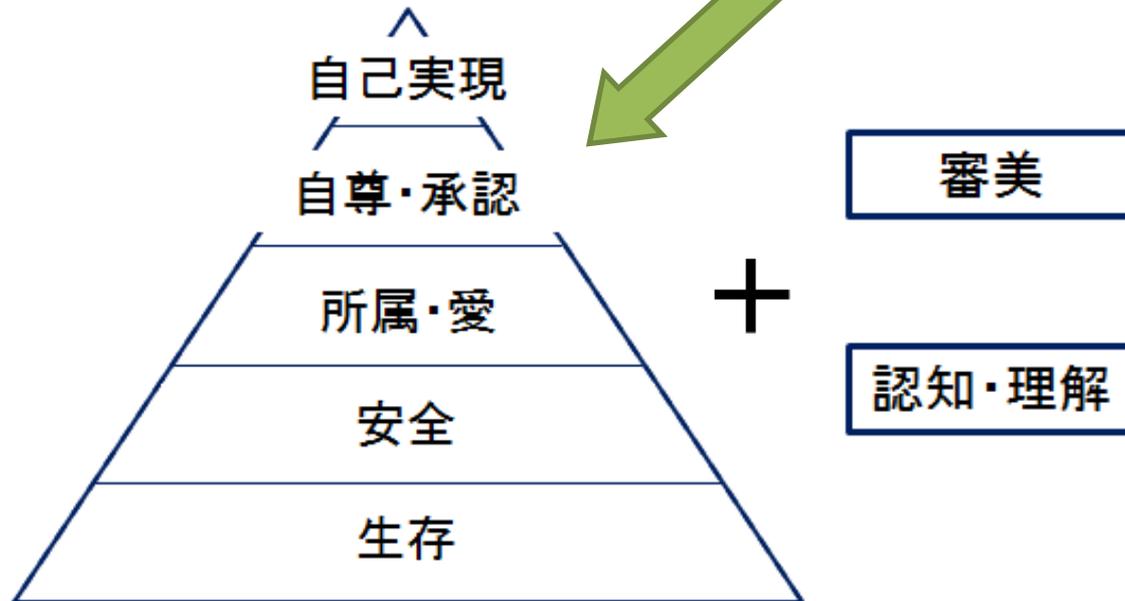
- “なぜ(why)” システムの構造がそのようになっているのかを分析するための手法
- 多様な欲求を持つステークホルダを持つ複雑なビジネスモデルや社会システムを分析・設計するための手法

# WCAは2つの観点で欲求を活用

## ① 欲求の構造：3要素から構成



## ② 欲求の質：マズローの7つの基本的欲求が希求状態を網羅



# WCAは2つの観点の欲求で構成

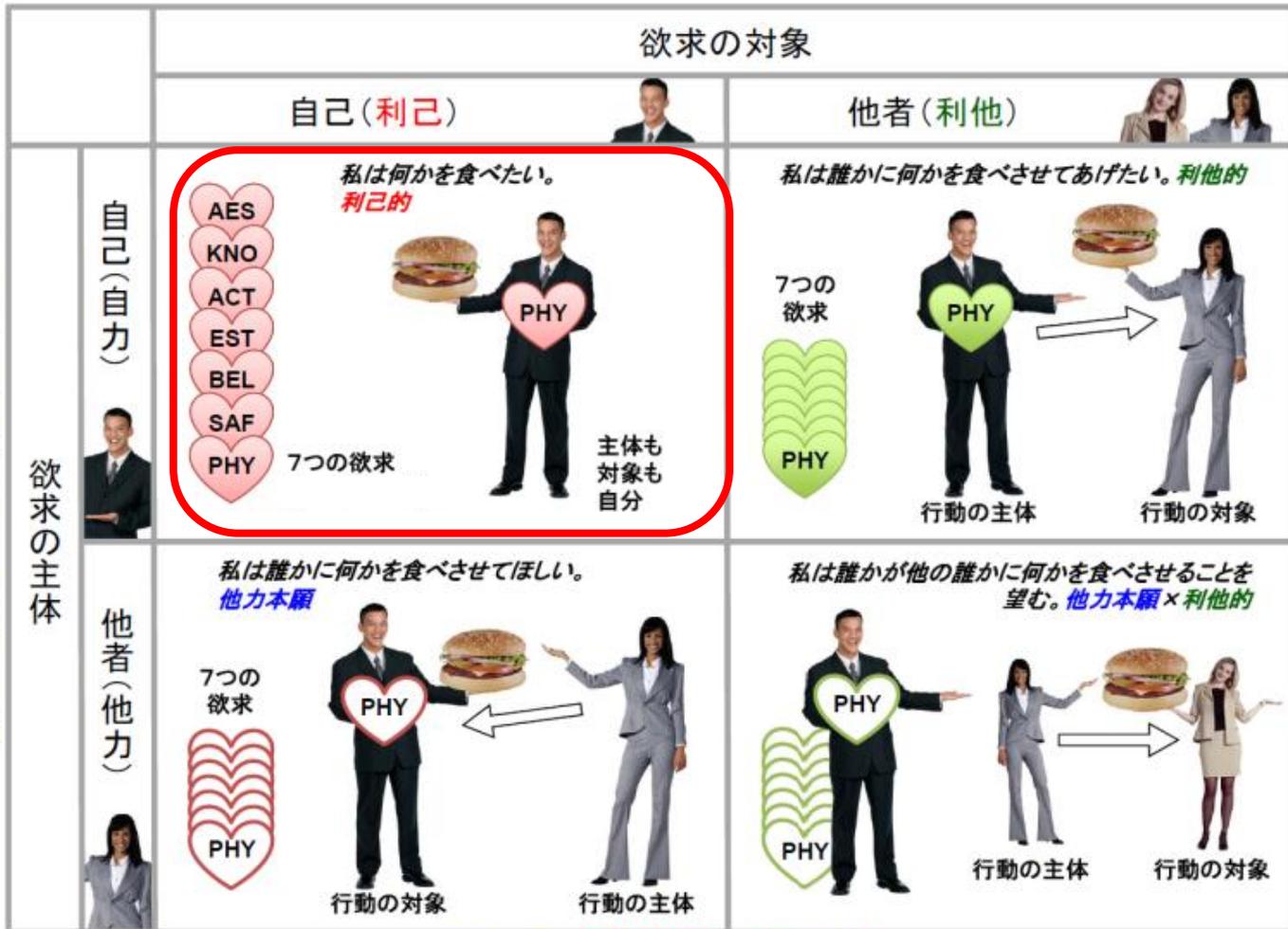
## ① 欲求の構造：3要素から構成



2x2の欲求マトリクス

# 欲求の構造的な分類: 2x2の欲求マトリクス

ルール!! 自力は色付き、他力は白抜き



Colored = 自力

Colored Outline = 他力

Red ルール: 利己は赤、利他は緑  
= 利己

Green  
= 利他

## 利己

生理

安全安心

所属愛

自尊承認

自己実現

認知理解

審美

自力

私は何かを食べたい



自力×利己

## 利他

生理

安全安心

所属愛

自尊承認

自己実現

認知理解

審美

私は誰かに何かを食べさせたい



自力×利他

私は誰かから何かを食べさせてほしい



他力×利己

他力

私は誰かが誰かに何かを食べさせてほしい



他力×利他

生理

安全安心

所属愛

自尊承認

自己実現

認知理解

審美

生理

安全安心

所属愛

自尊承認

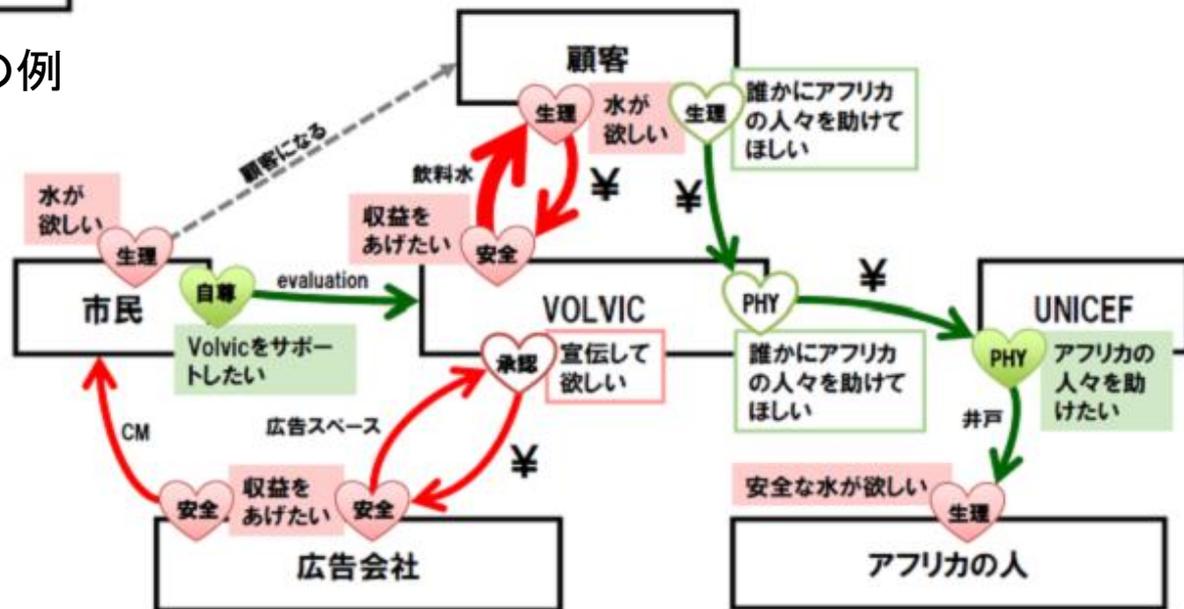
自己実現

認知理解

審美



一般的なビジネスの例



Volvic 1L for 10Lの例

# WCAのステップ

1. 価値のやり取りに注目した分析(CVCA)のそれぞれのステークホルダがその行為に至った欲求がどの欲求に基づくかを推定し、矢印の始点にハートマークを記入する。
2. 三つの欲求連鎖ルールを基に、全てのステークホルダの欲求の充足状況を確認する。
3. ルールを満たしてなければステークホルダを追加し、1から繰り返す。

必要があれば、いつでもステークホルダを追加して、CVCAを修正してもいい。

1. 価値のやり取りに注目した分析を元に、その行為に至った欲求がどの欲求に基づくかを推定し、矢印の始点にハートマークを記入する。(欲求の種類は今日は書きません)

このとき以下もおこなう。

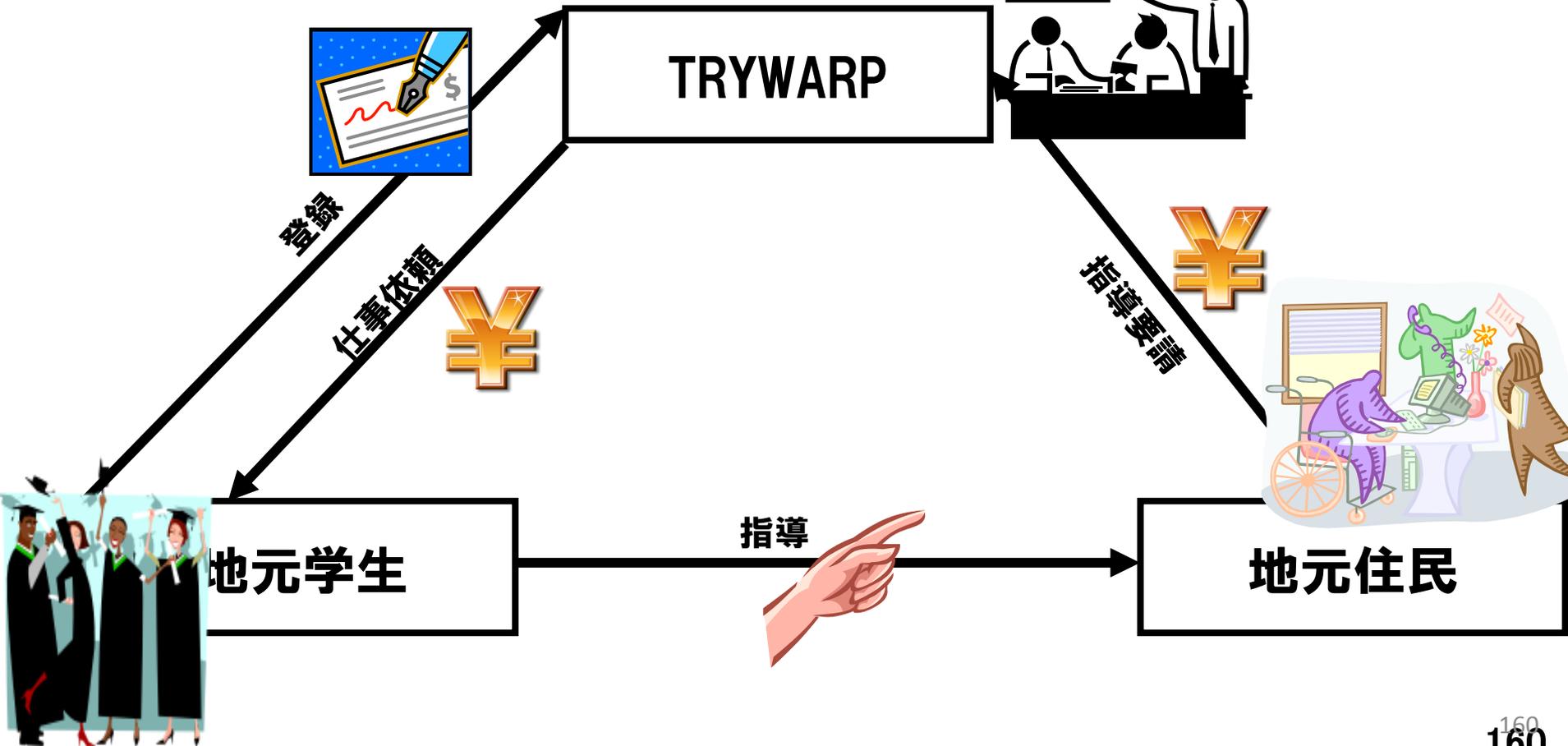
- i. 欲求の補足説明を、欲求のマークの横に記述する。
- ii. 矢印の色を、欲求の色(利己=赤, 利他=緑)に変更する。

人の行動は、複数の欲求に基づく場合が多々ある。その場合は、一つの行動に対し、複数の欲求を記入する。

# 2. 欲求に注目した分析

NPO法人 TRYWARP

「経済産業省選定 ソーシャルビジネス55選」  
(2009年)より

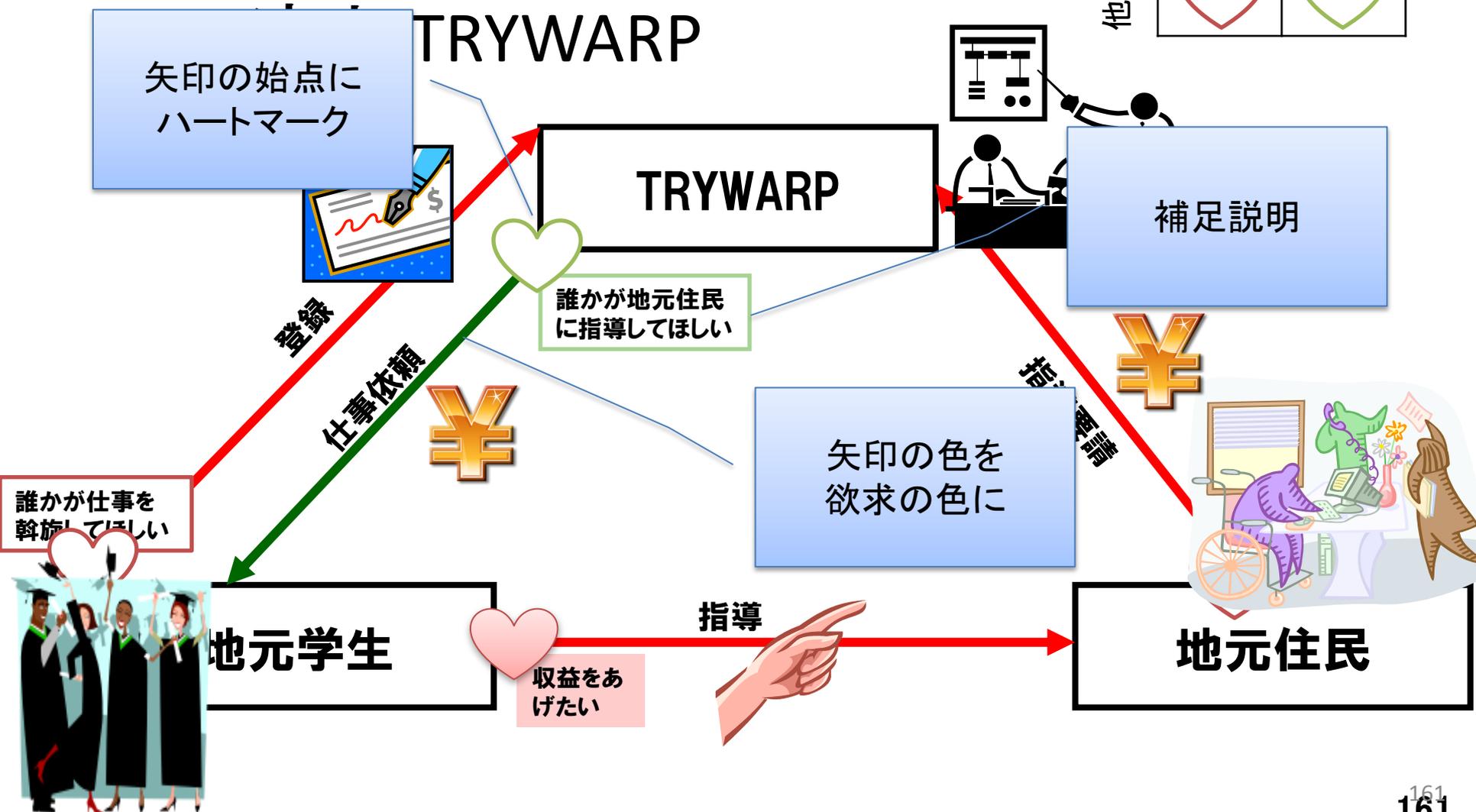


# 2. 欲求に注目した分析

対象  
自己 他者

主体  
自己  
他者

自己	自己
他者	他者



## WCAの工夫

- まずは2つか3つの中心となる人／組織から始める
- 欲求の構造的な分類:  $2 \times 2$ の欲求マトリクス
  - 緑のハートを考えてみる。
    - 緑が無ければダメなわけではないが、緑があると新しいアイデアが出ることもある
    - 緑に頼りすぎると安定しない

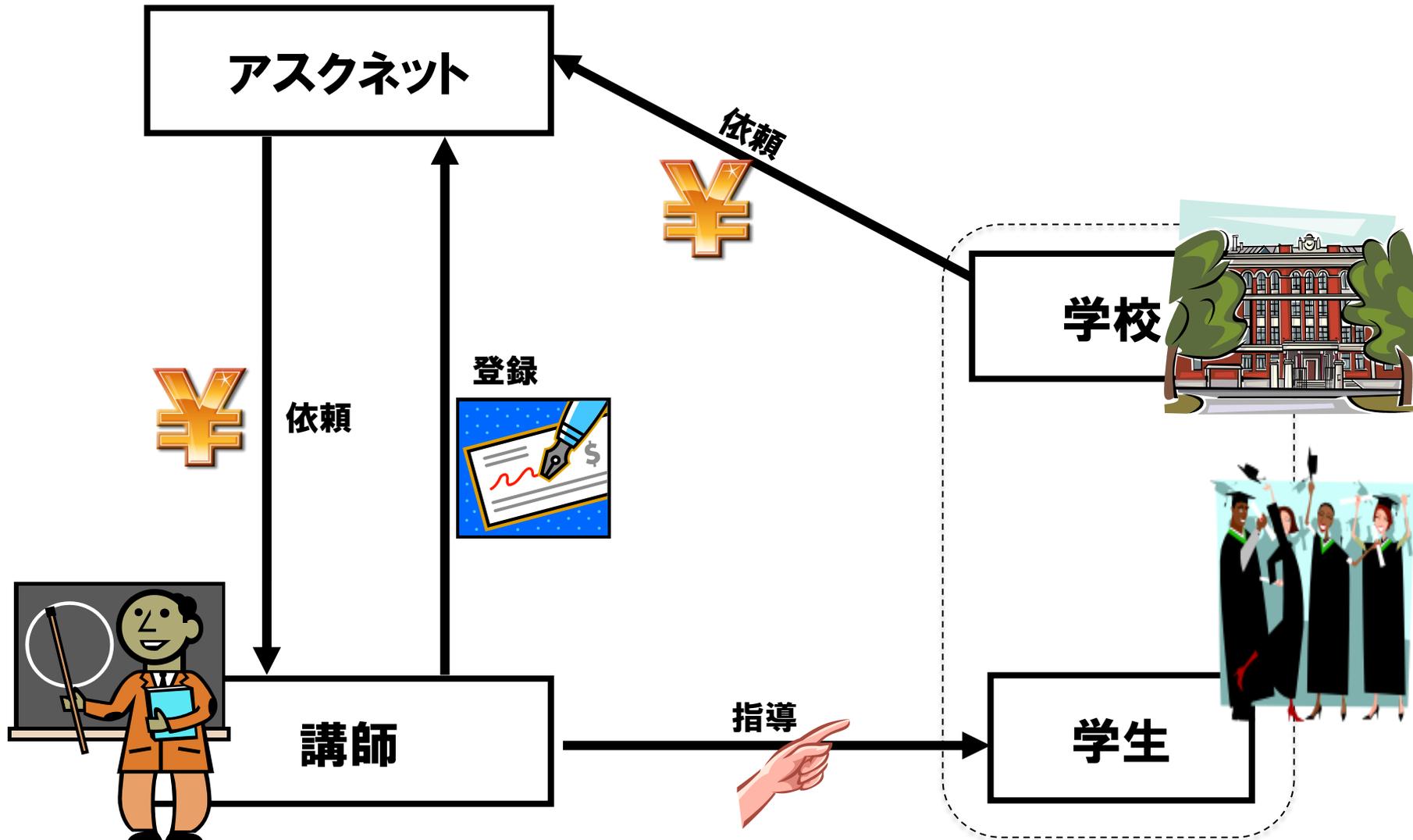
# NPO法人 アスクネット

「経済産業省選定 ソーシャルビジネス55選」  
(2009年)より

子供達が多様な大人との交流の機会をもうけるため、市民  
講師を学校に派遣する事業を展開

# NPO法人 アスクネット

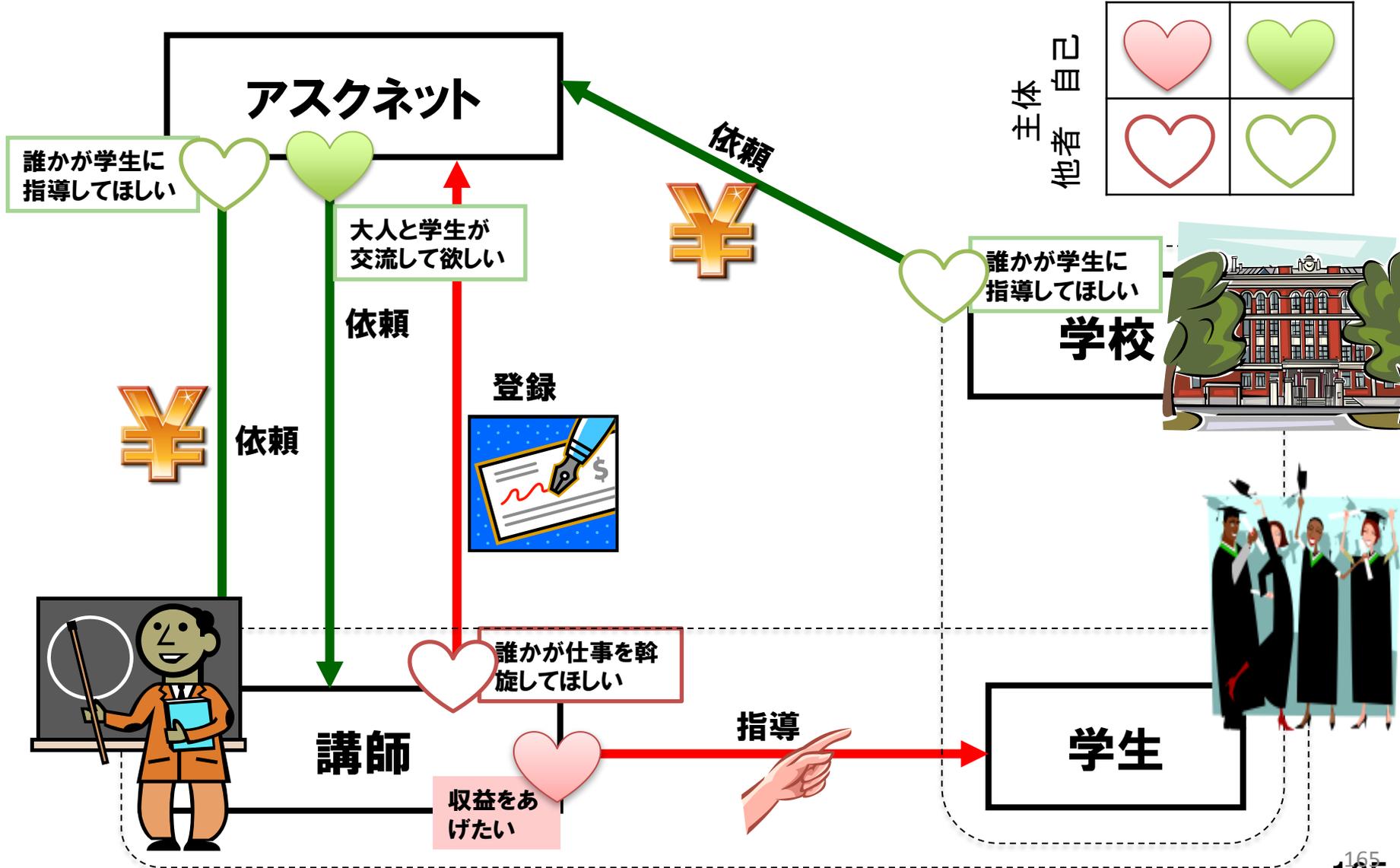
「経済産業省選定 ソーシャルビジネス55選」  
(2009年)より



# NPO法人 アスクネット

対象  
自己 他者

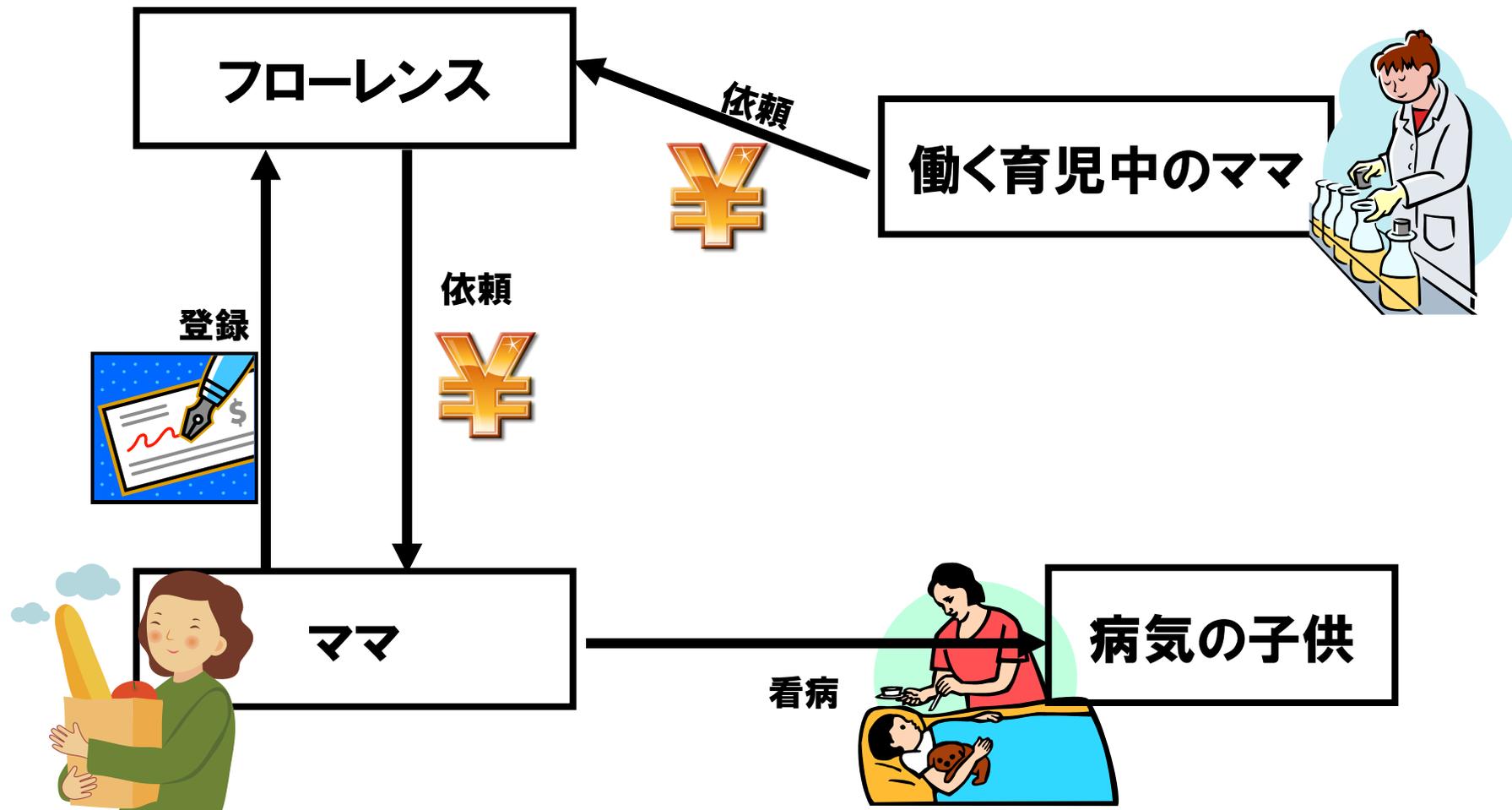
主体	自己		
	他者		



# NPO法人 フローレンス

「経済産業省選定 ソーシャルビジネス55選」  
(2009年)より

## 働くママの病気の子供を看病する仕組み



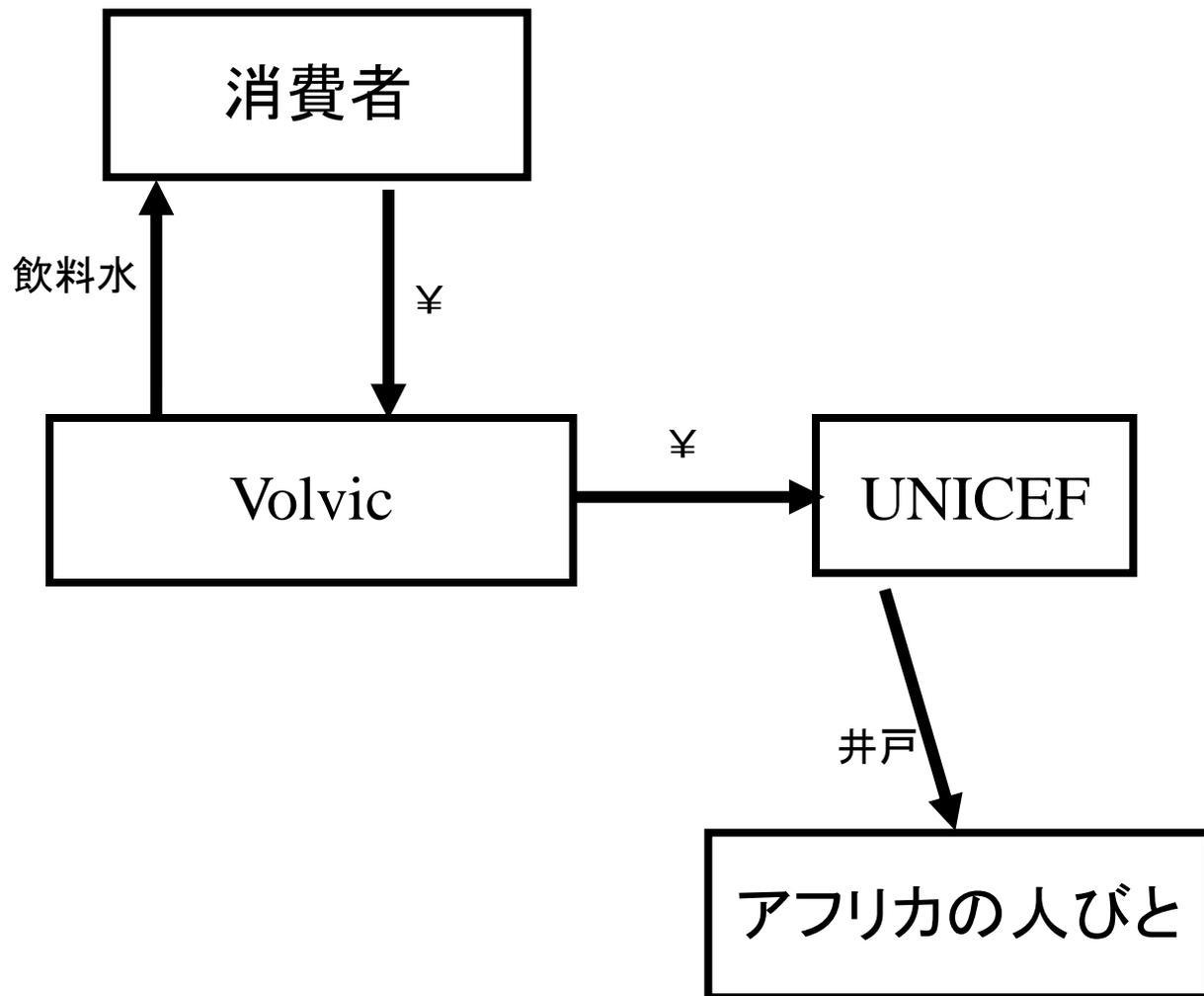


# ボルビック 1L for 10L

ボルビックの水1L売れると、ボルビックが、きれいな水の手に入らない国に水10L分の支援をする。(実際にはユニセフを通じて、アフリカに井戸を作る費用を出す。)



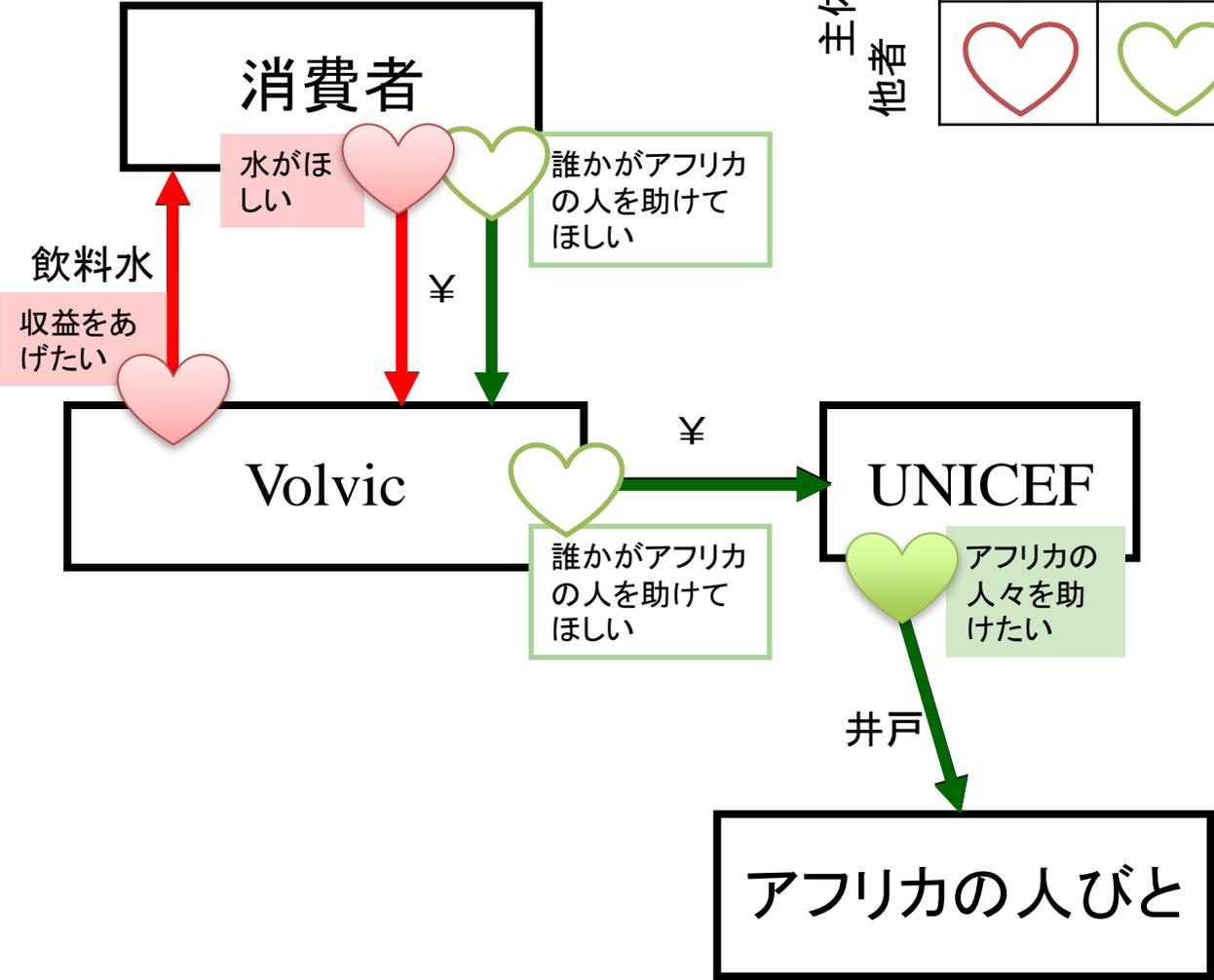
# ボルビック 1L for 10L



# ボルビック 1L for 10L

対象  
自己 他者

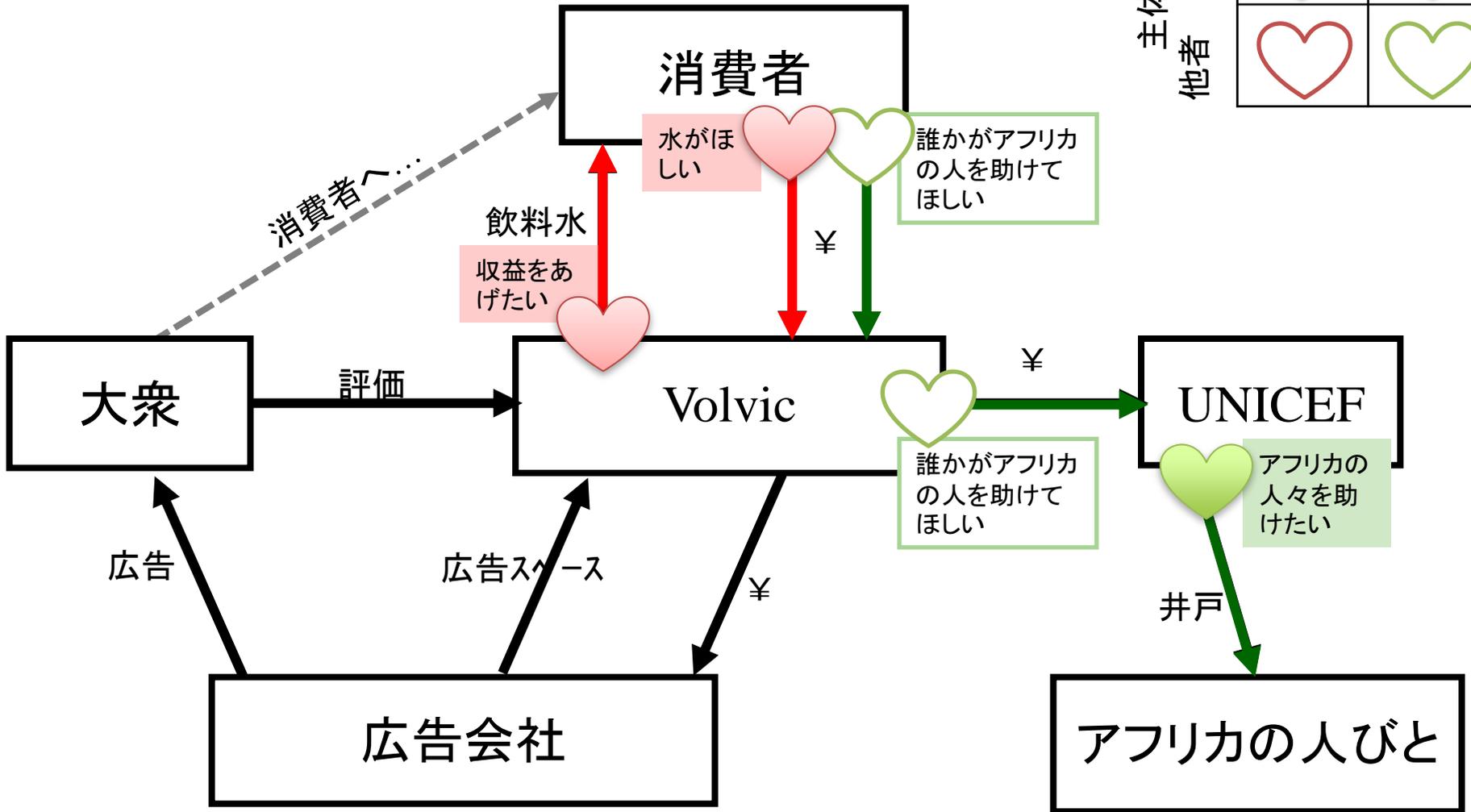
主体	自己		
	他者		



# ボルビック 1L for 10L

対象  
自己 他者

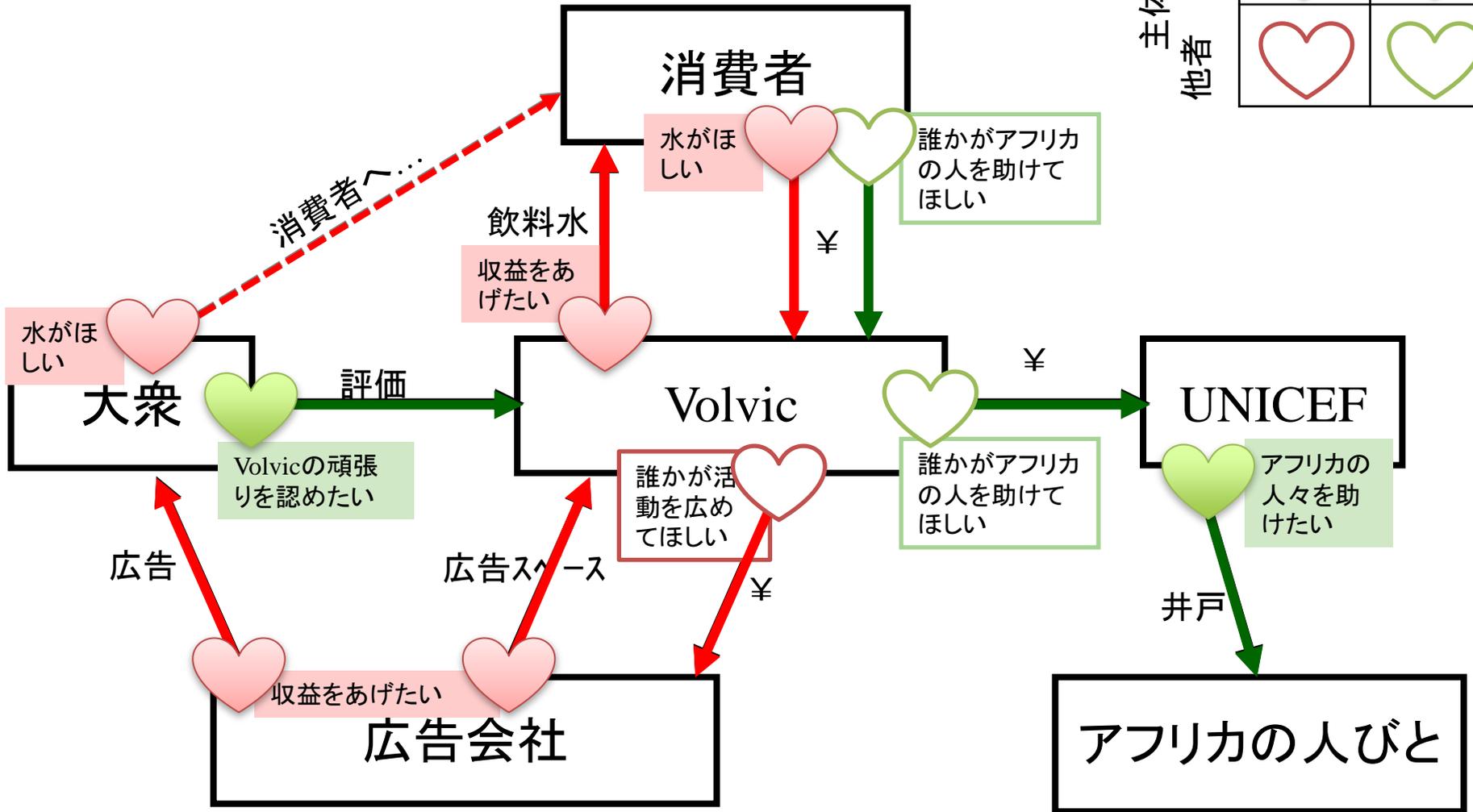
主体	自己		
	他者		



# ボルビック 1L for 10L

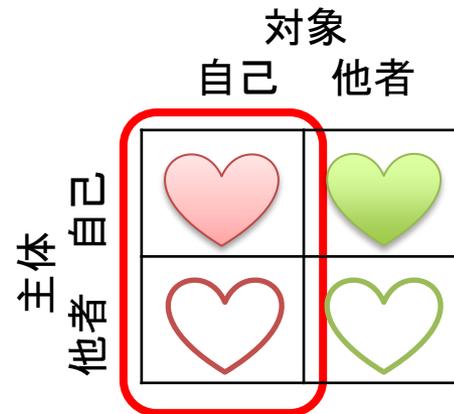
対象  
自己 他者

主体	自己		
	他者		



## 2. 三つの欲求連鎖ルールを基に、全てのステークホルダの欲求の充足状況を確認する。

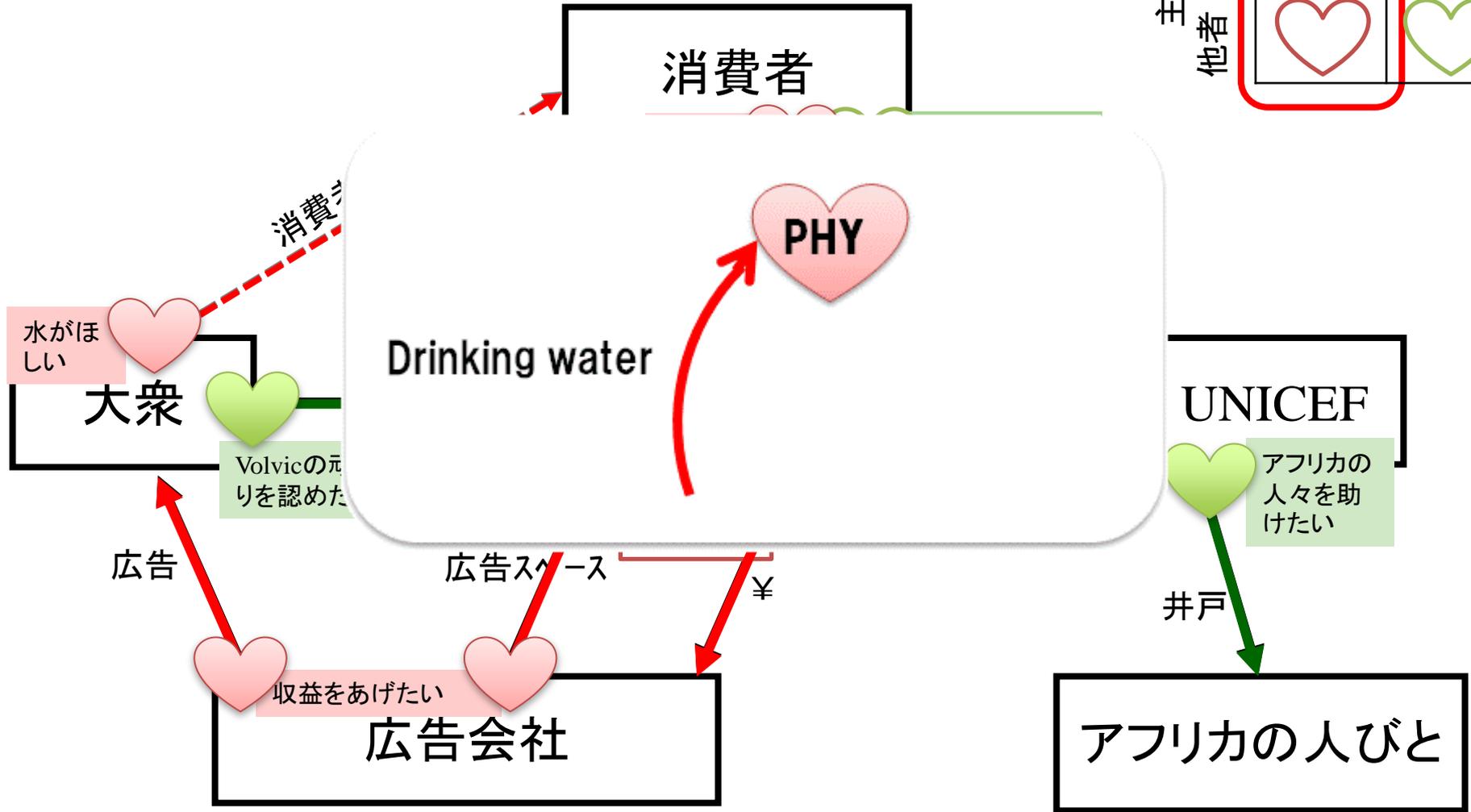
- i. 利己的欲求 (左側, 赤ハート): その者に向かう矢印により欲求が充足すること (ただし, 自己実現欲求の場合は当人に向かう矢印は不要)



対象  
自己 他者

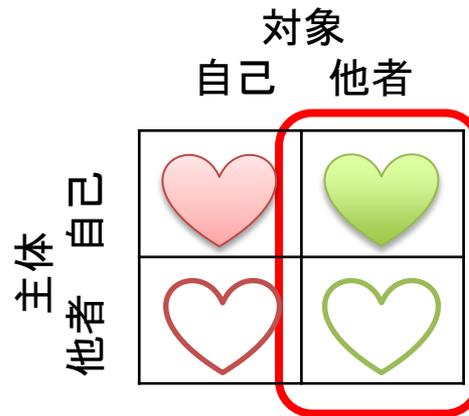
主体  
自己  
他者

自己	自己	他者
自己	自己	他者



2. 三つの欲求連鎖ルールを基に、全てのステークホルダの欲求の充足状況を確認する。

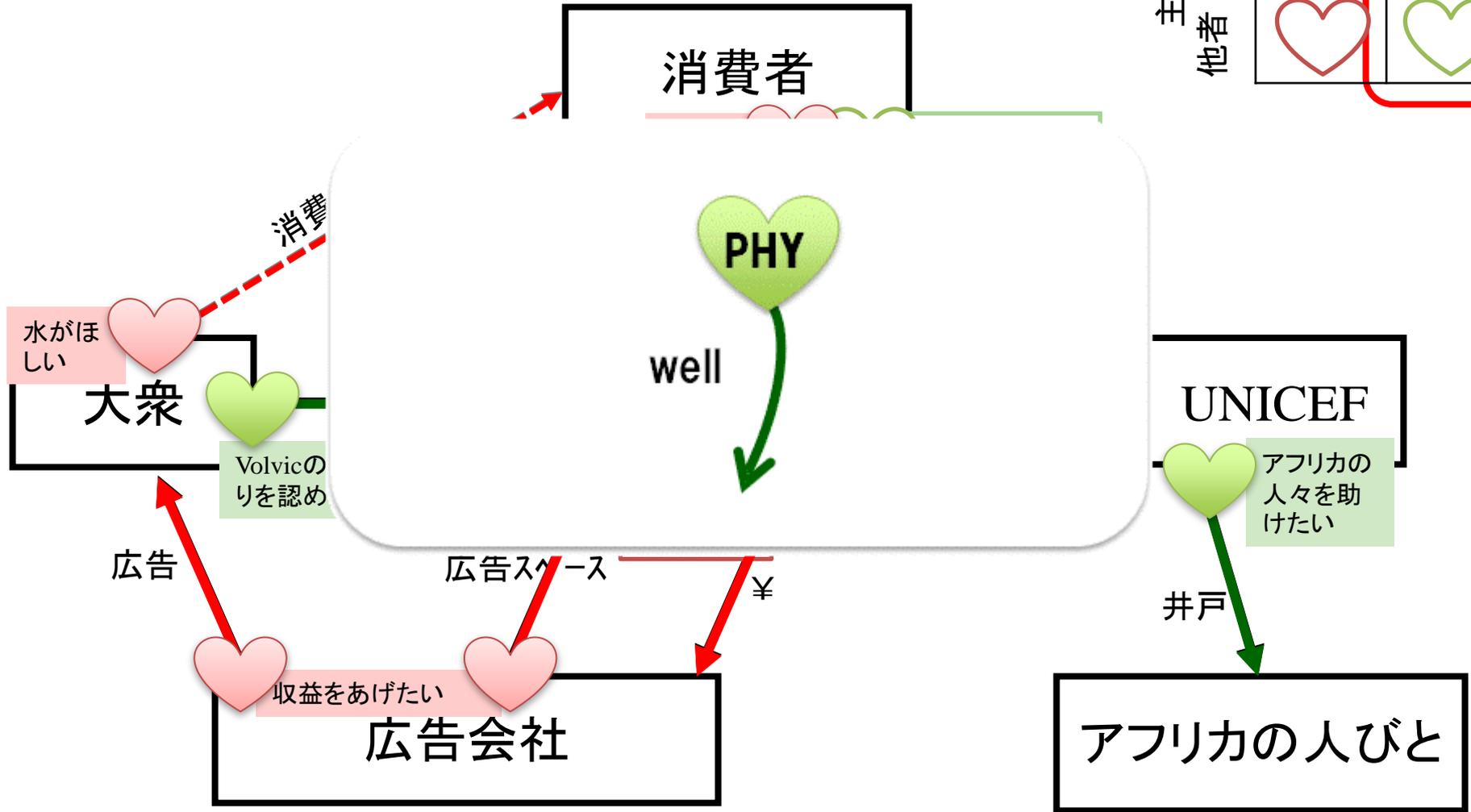
ii. **利他的欲求**(右側, 緑ハート): そのステークホルダから**出る矢印**と, **対象に向かう矢印**があること



対象  
自己 他者

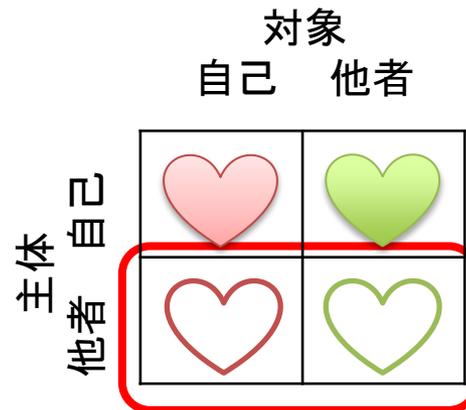
主体  
自己  
他者



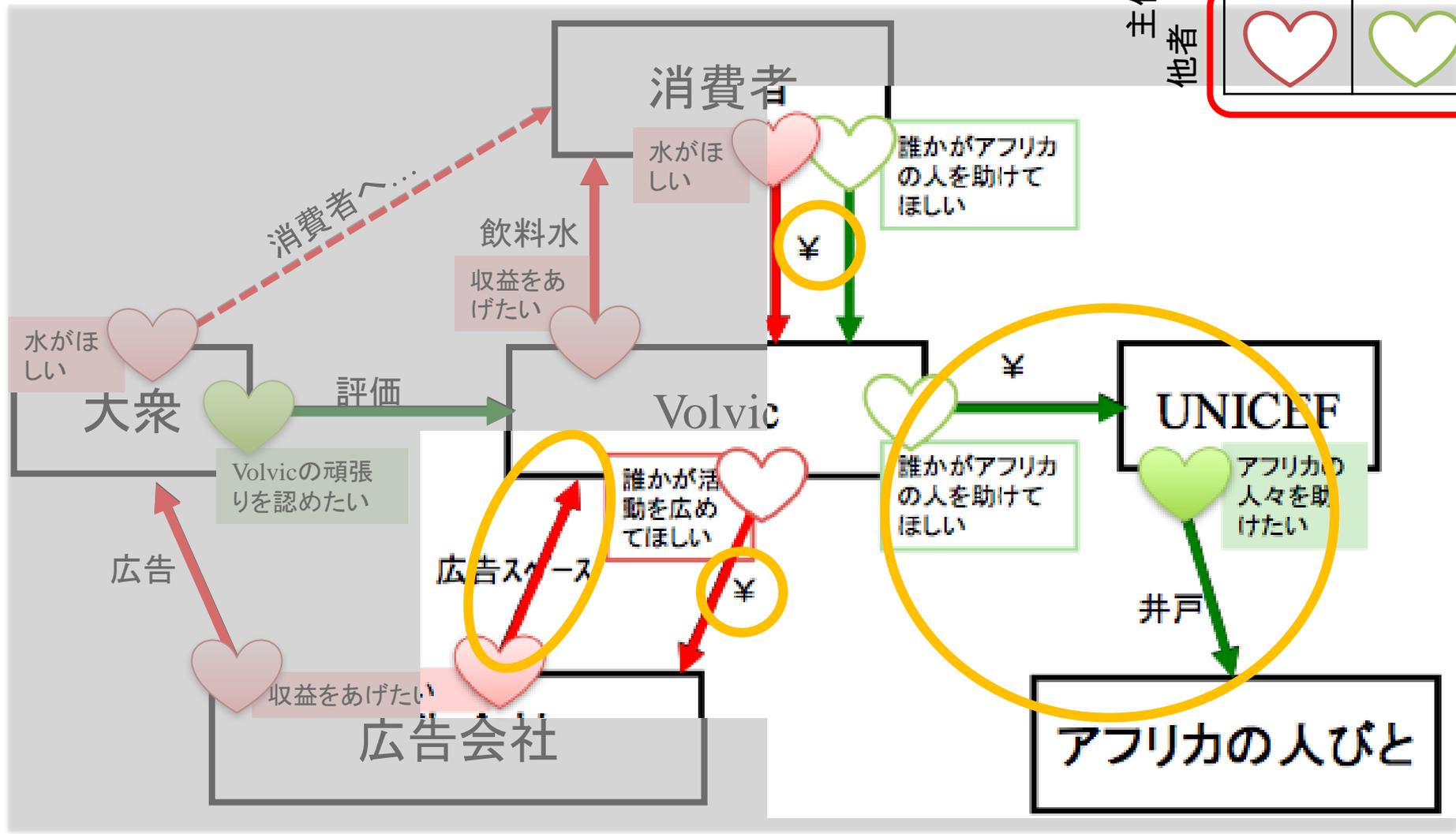
## 2. 三つの欲求連鎖ルールを基に、全てのステークホルダの欲求の充足状況を確認する。

iii. 他力の欲求 (下側, 白抜き): ステークホルダから出た矢印が動作主を介して対象に向かう連鎖を描くこと



対象  
自己 他者

主体	自己		
	他者		



例：地域の良さを観光客に知ってもらう

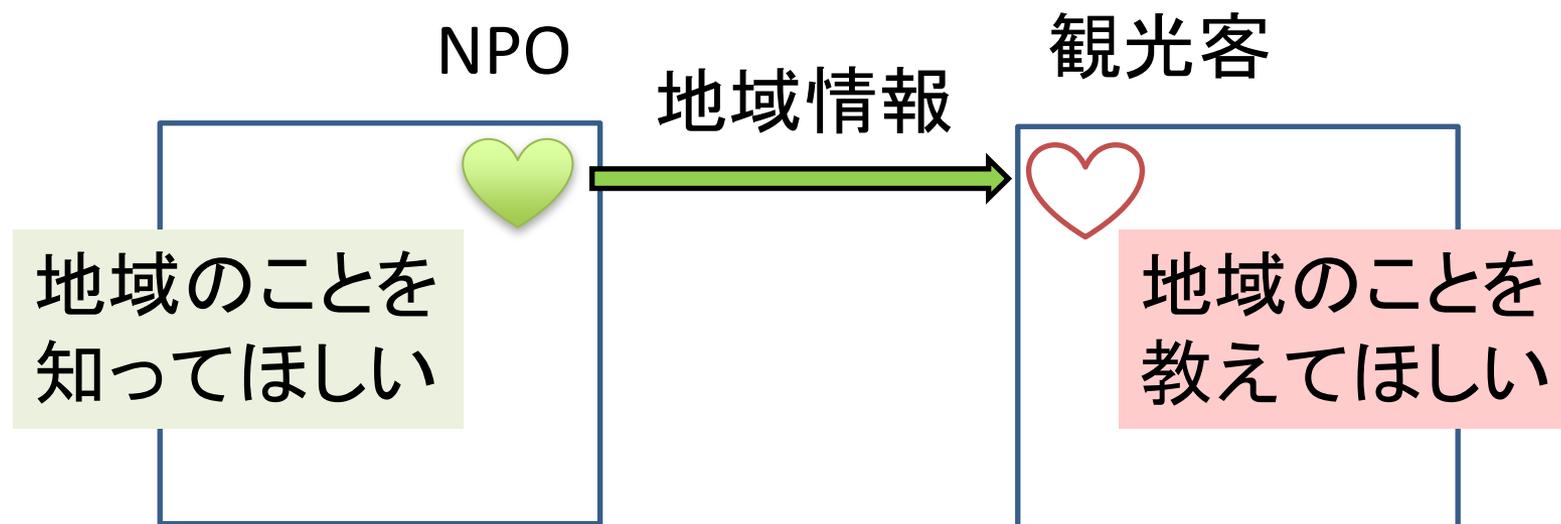
# WCAによるデザイン



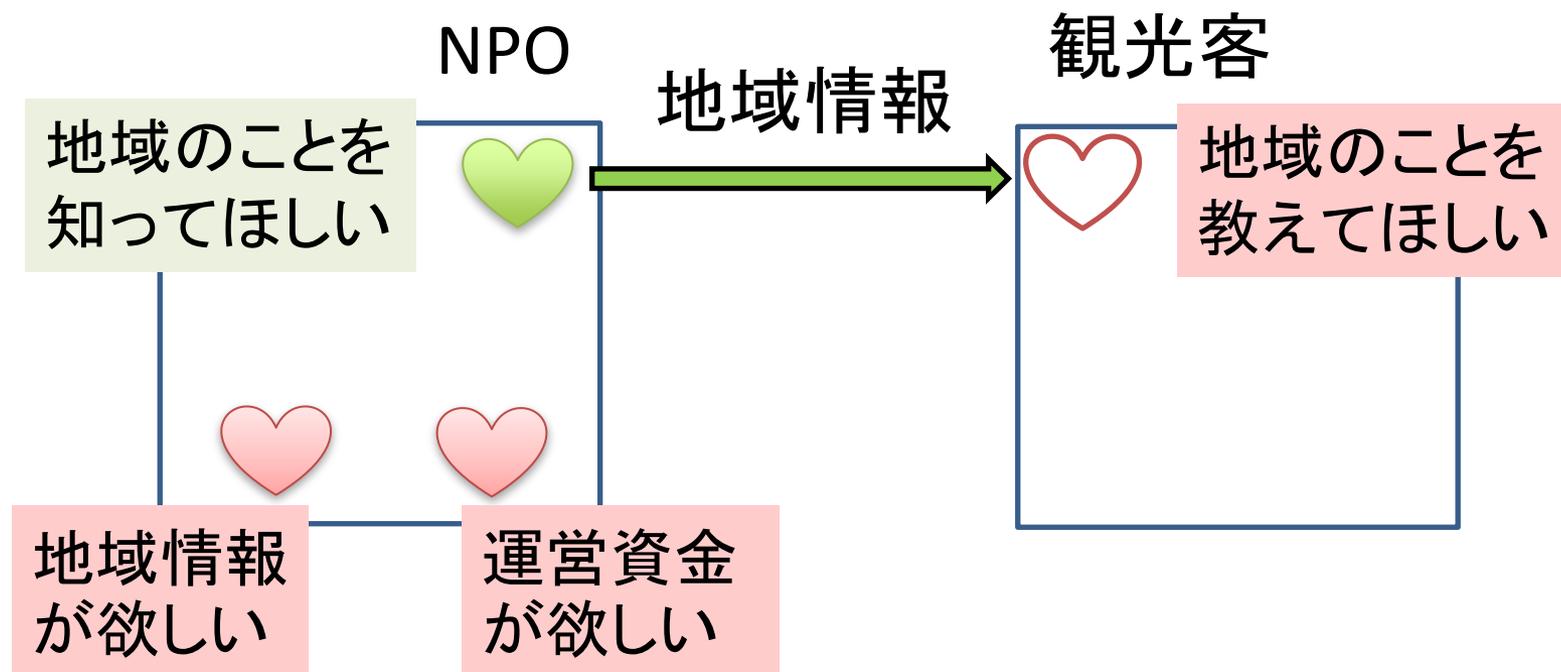


地域の良さを観光客に知ってもらおう-1

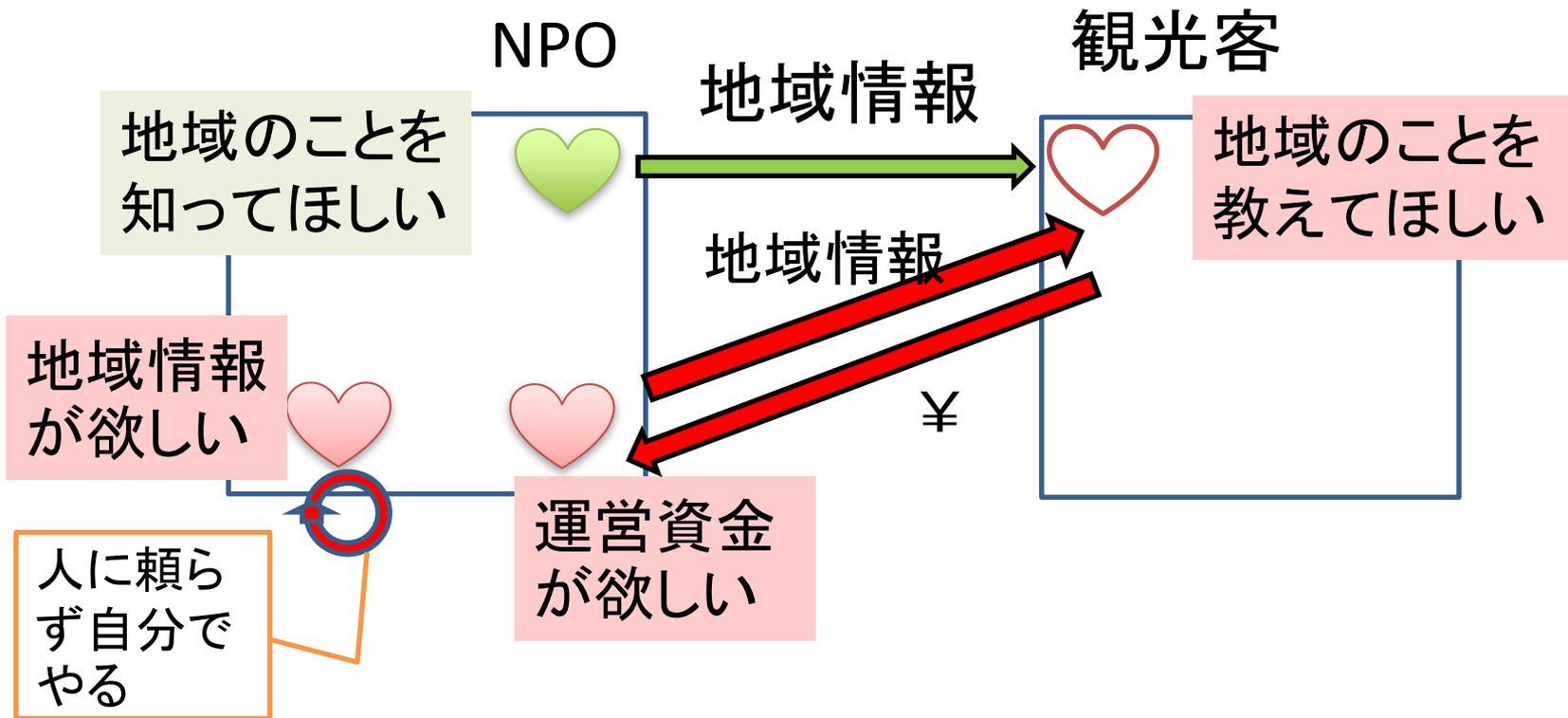
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-1



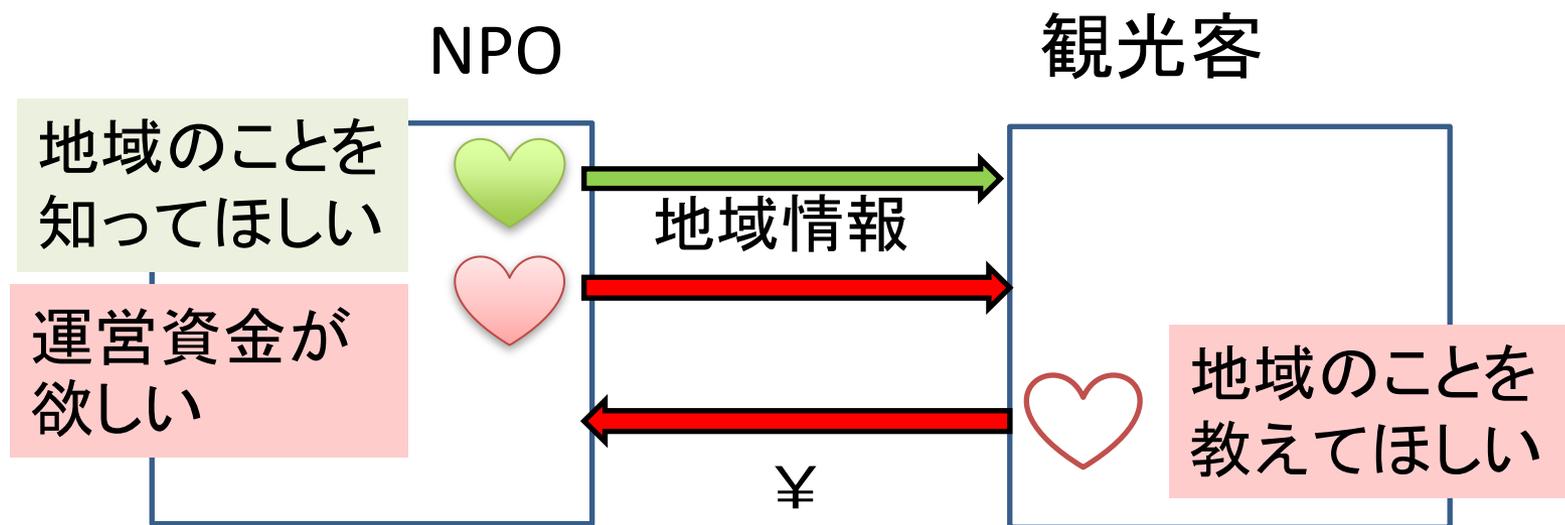
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-1



# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-1



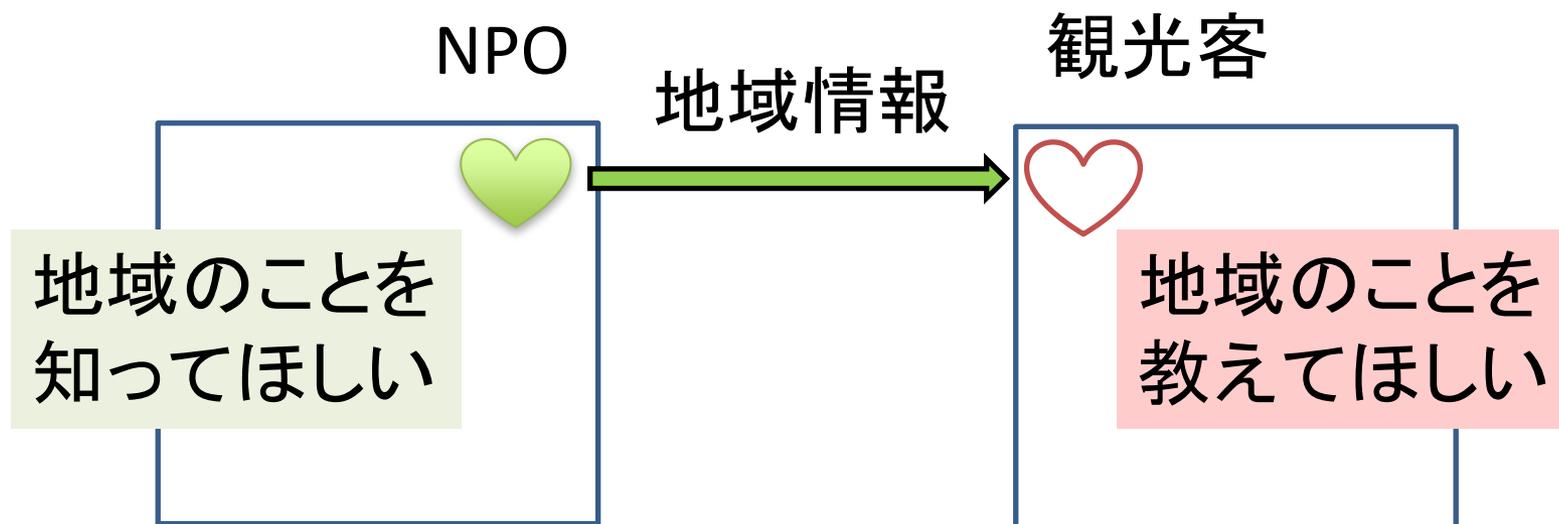
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-1



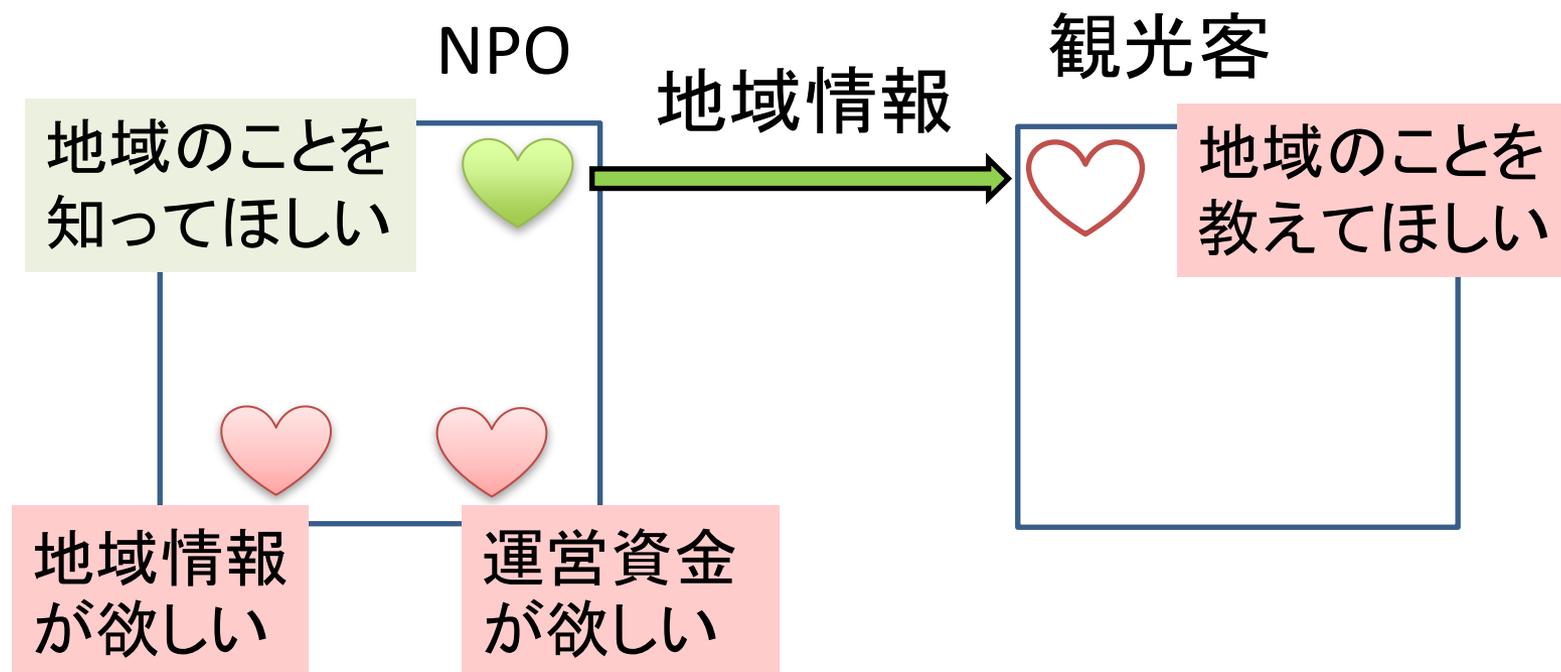


地域の良さを観光客に知ってもらおう-2

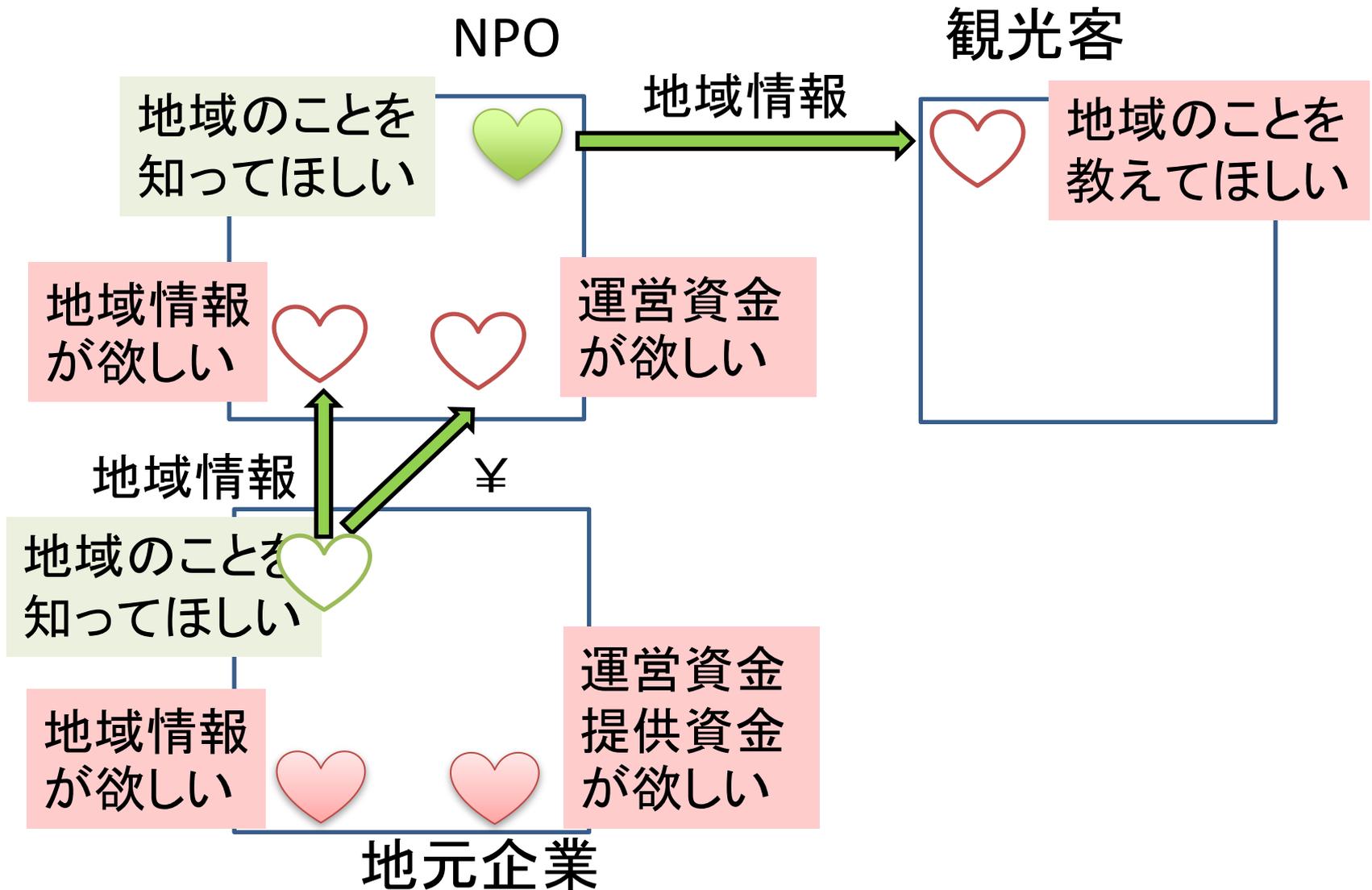
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-2



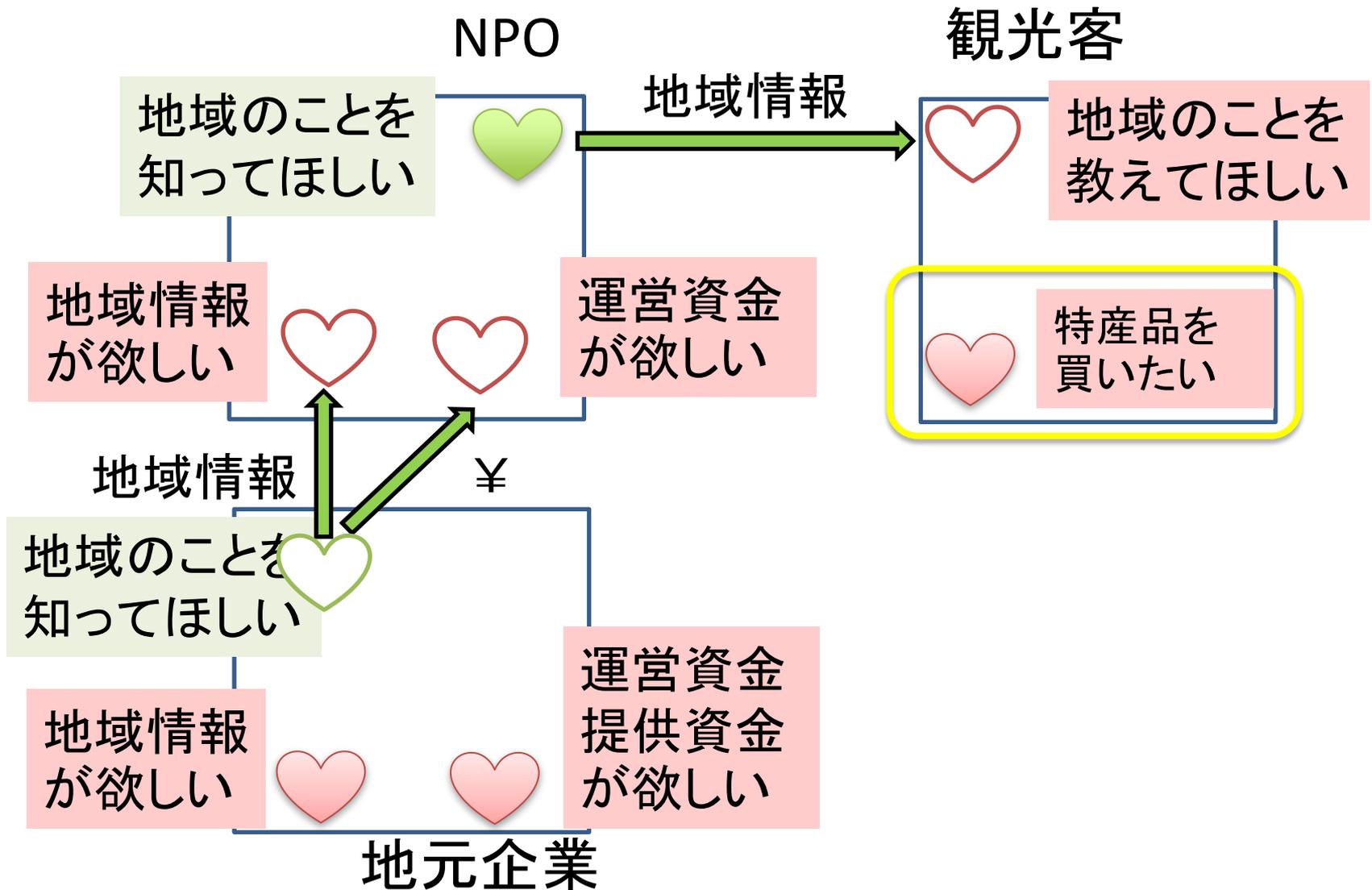
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-2



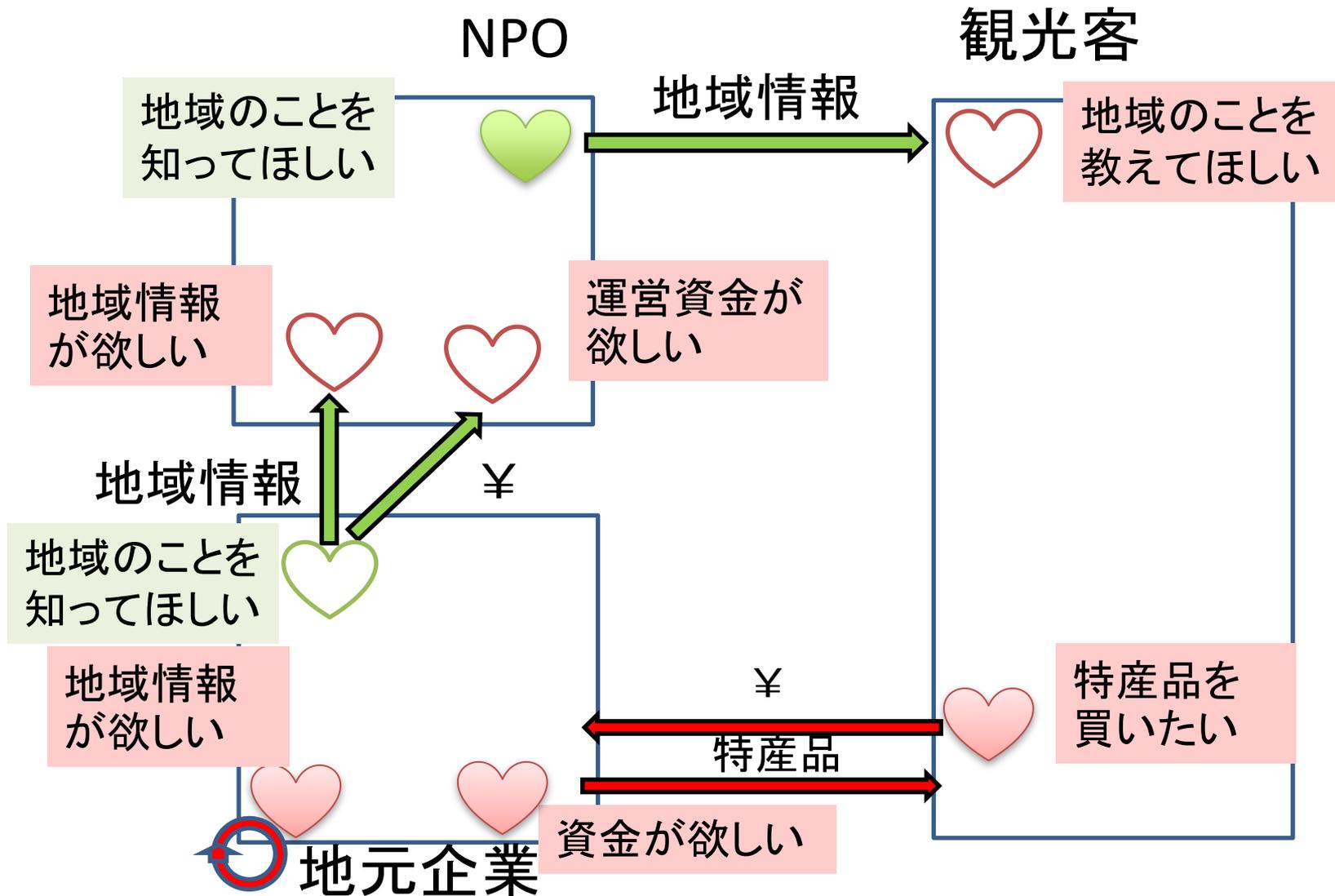
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-2



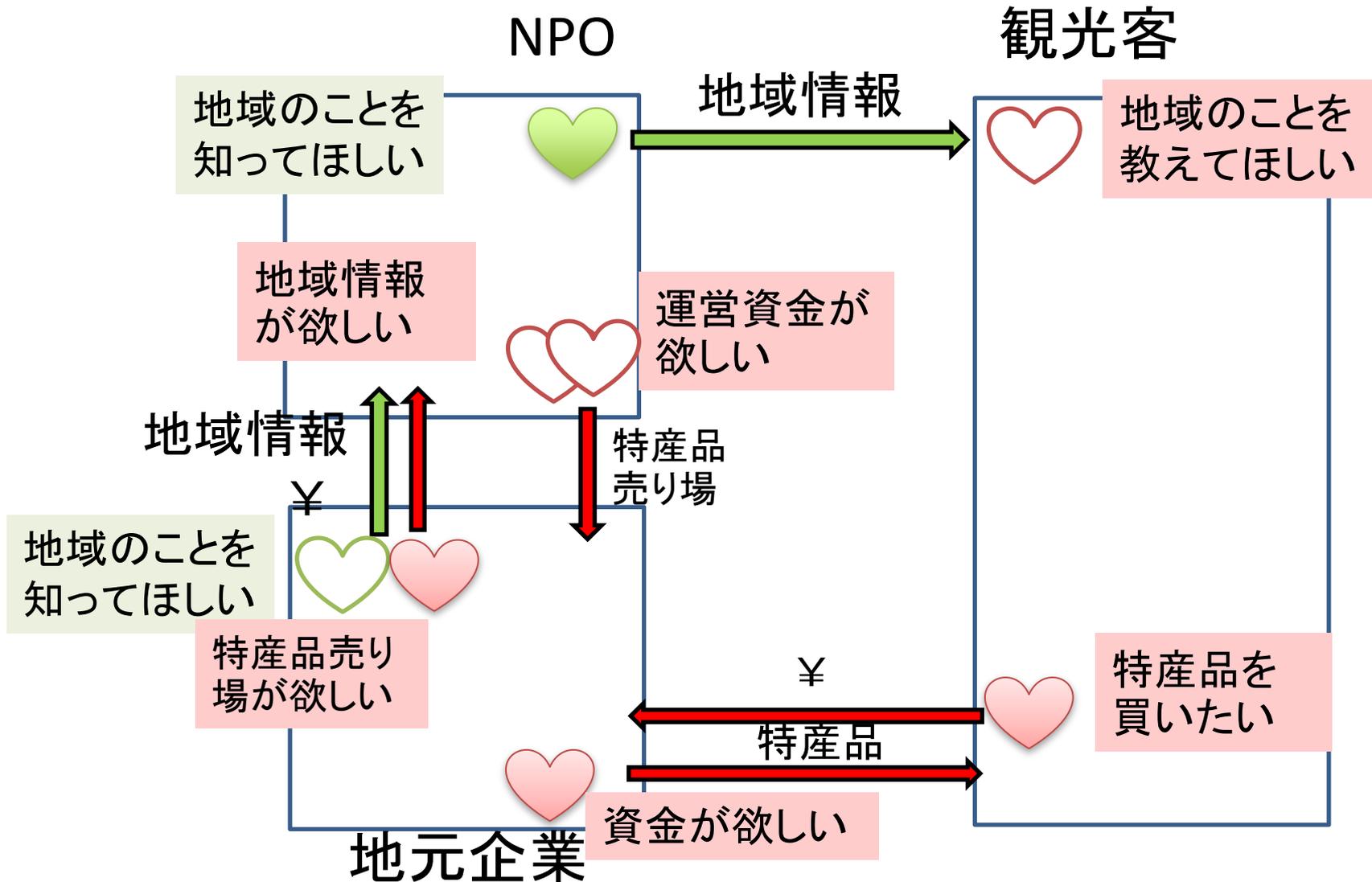
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-2



# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-2



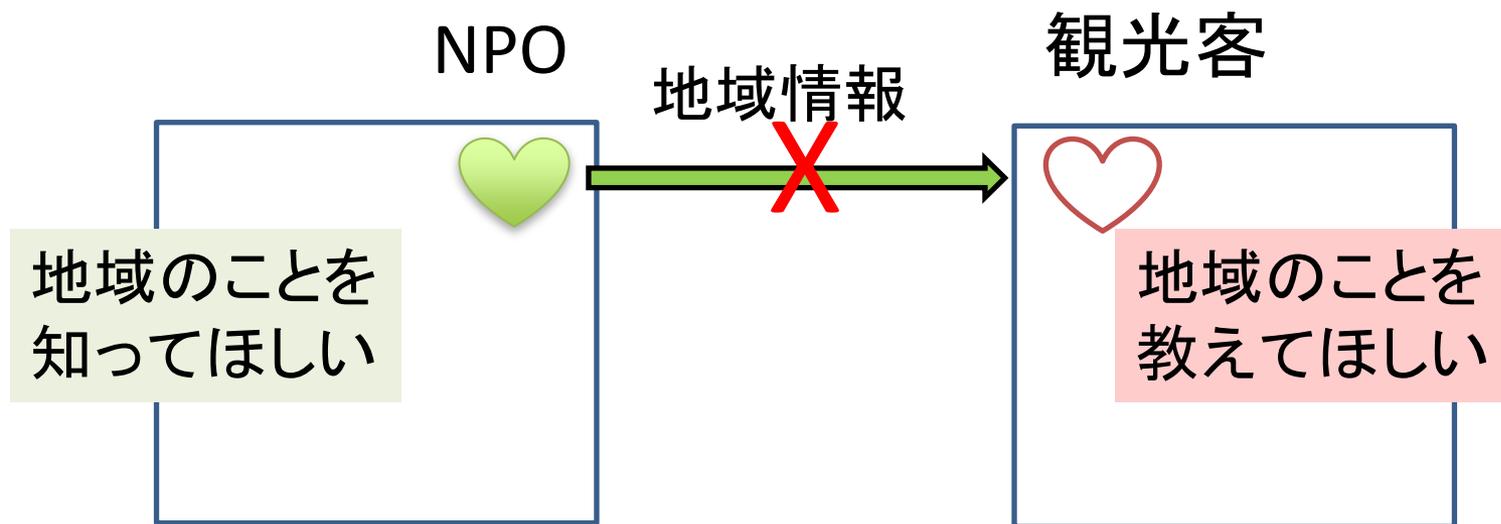
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-2



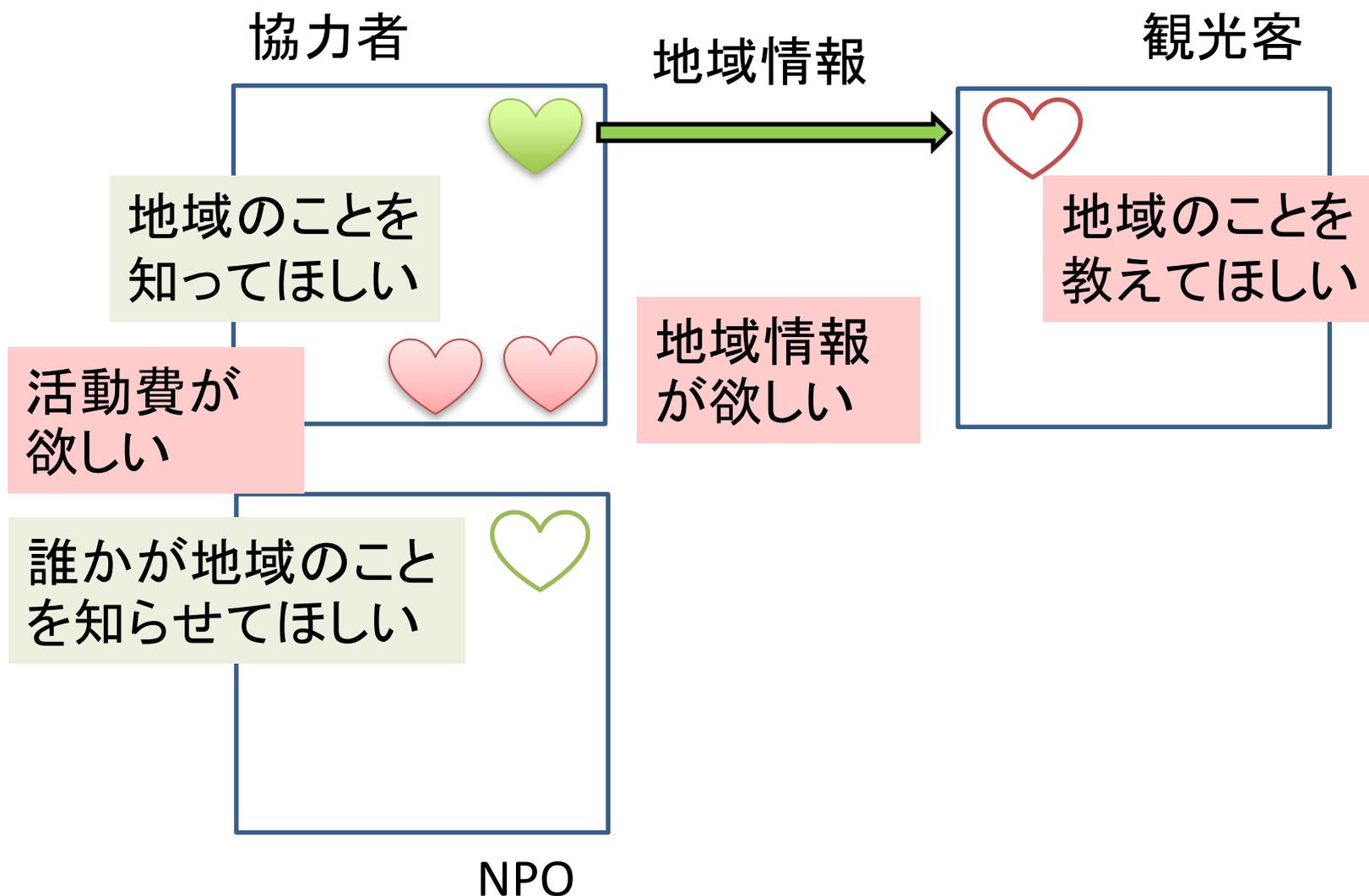


地域の良さを観光客に知ってもらおう-3

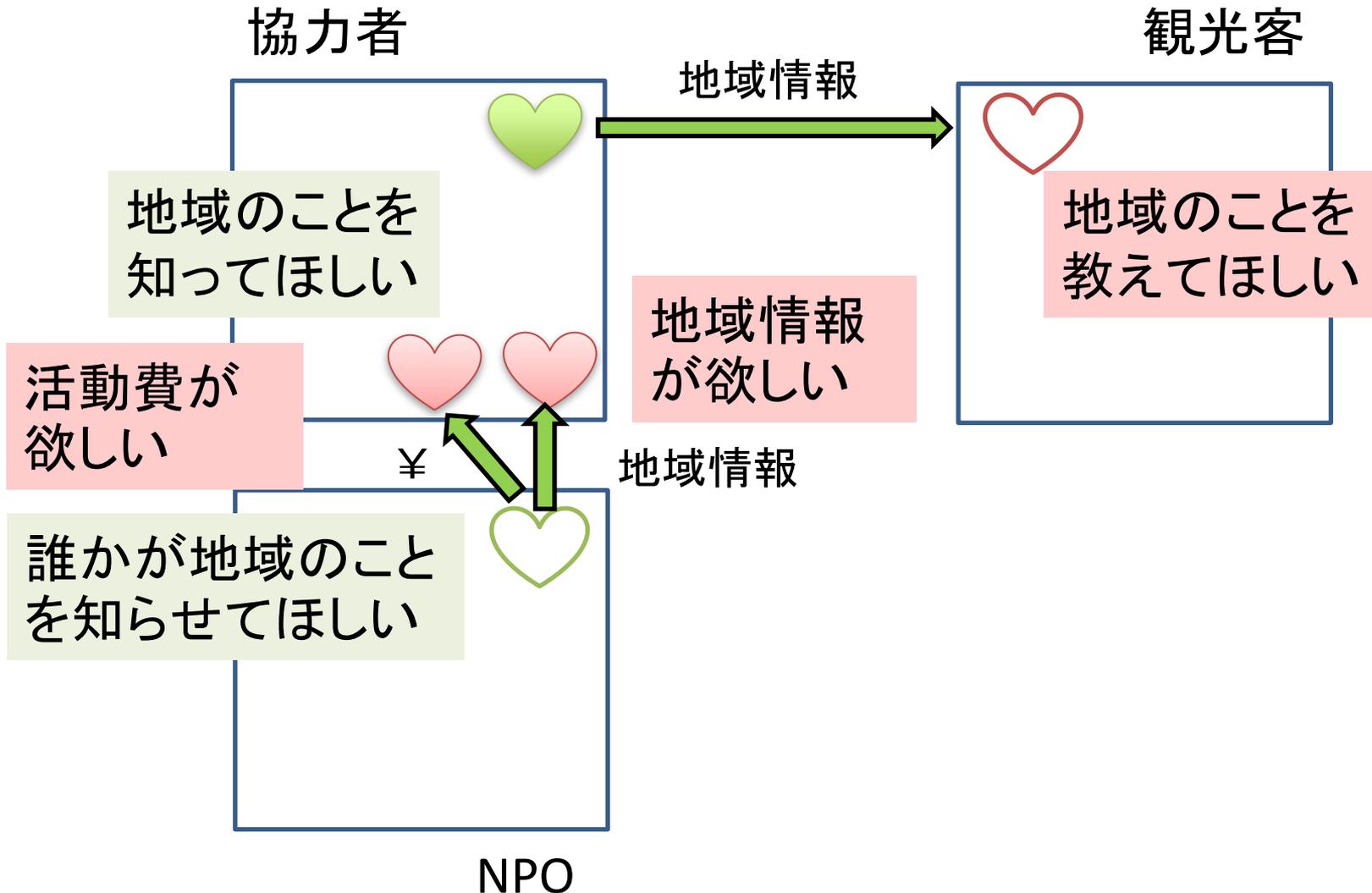
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-3



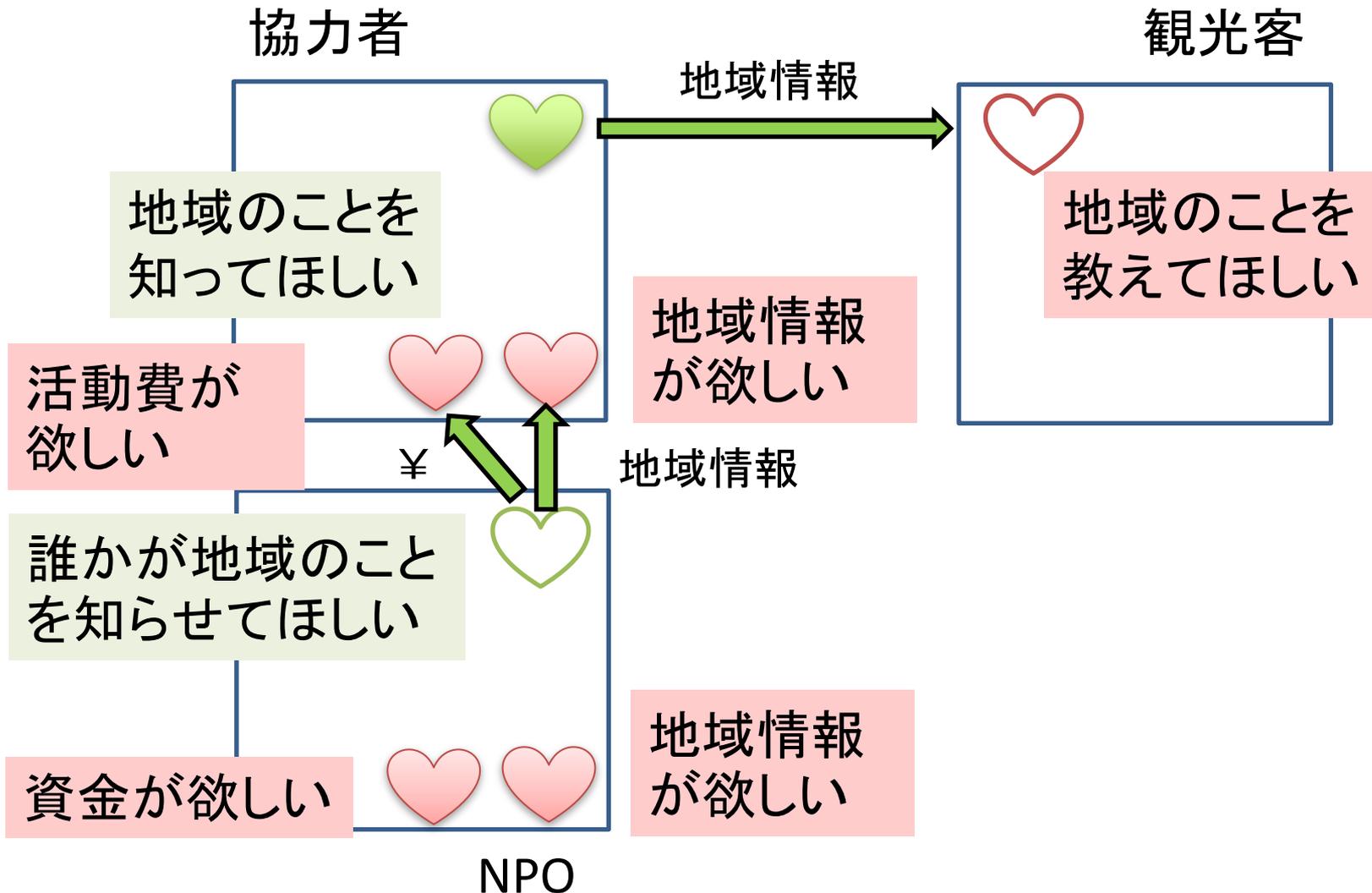
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-3



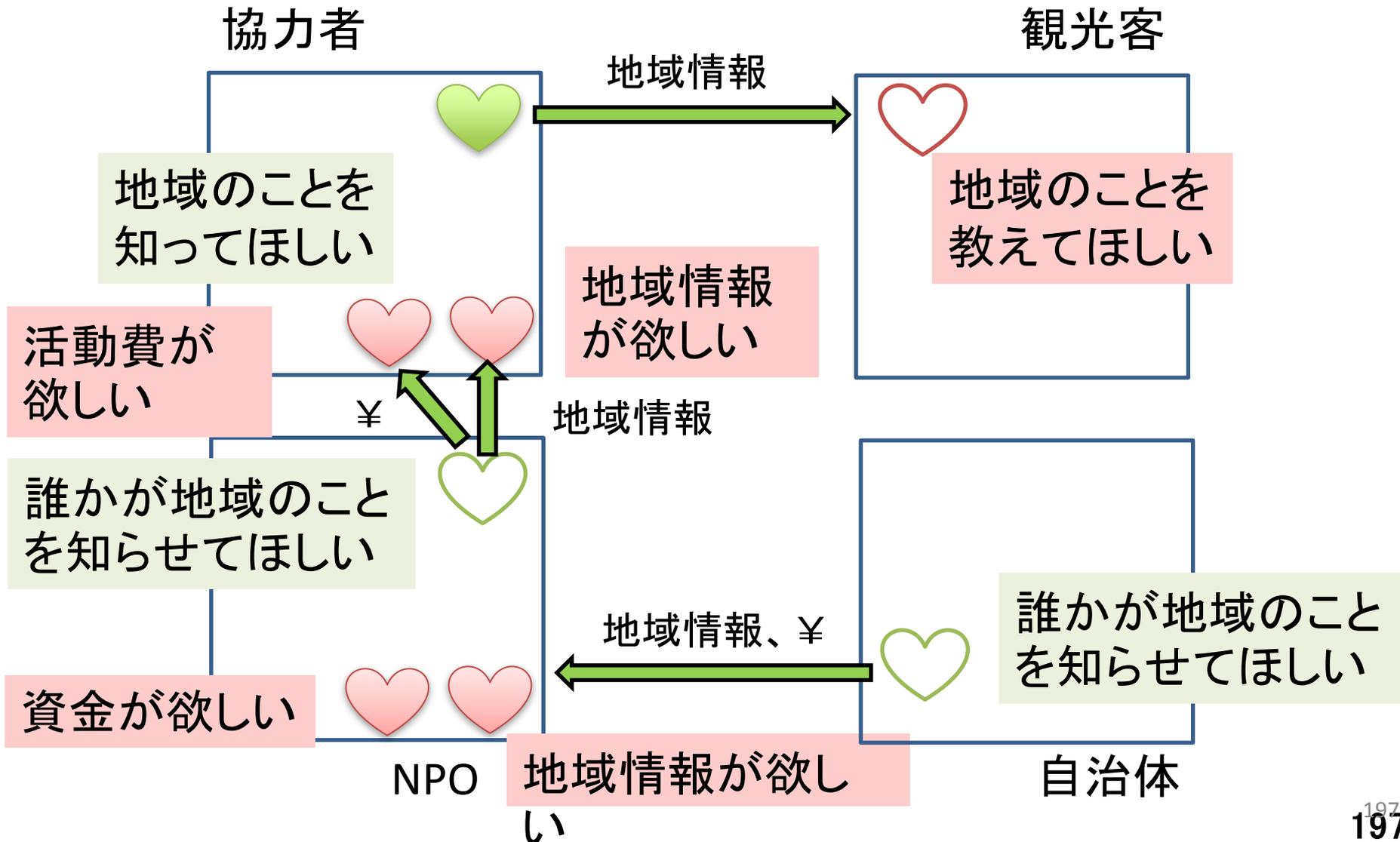
# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-3



# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-3



# 地域の良さを観光客に知ってもらおう-3



# WCAの意義

- ステークホルダーそれぞれの立場になって**本質的な欲求**を考えるきっかけ
- **Win-Win**という関係の可視化
- **緑のハート**(利他欲求)が特徴的なサービスのきっかけ
- **必要な欲求**(欠乏欲求)を使ったデザイン



## 本日のワークショップ





