

創造的グループ思考 交流制約法TCoM

CREATIVE GROUP THINKING

TCoM “Transactional Constraint Method”

ティーコム

2時間でできる課題探究と解の創出

TCoM

Ver. 1.0

2015年3月10日

明治大学サービス創新研究所
Institute for Service Innovation Studies of Meiji University

詳細な資料はこちらからダウンロードできます
<http://www.service-innovating.jp/activity>

1 TCoMとは (Transactional Constraint Method)

はじめに

交流制約法TCoMの始まりは、平日夜の神保町に社会人が集まってビールを飲みながら始めたワークショップ「サービス創新Bar」です。これをもとに「隣の参加者が最大の学習資源」(原田康也)とするワークショップの技法としてまとめました。多様なバックグラウンドをもつ参加者が一人の課題提起者のために知恵を絞るこの共創の技法をぜひお試しください。

TcoMって何？

本気で問題を解決したいと思っている人の課題をグループでもみほぐし、新しい気づきと解の創出を共創(Co-creation)するワークショップ技法です。

長年悩み続けてきたことや行き詰った課題は、専門知識が不足しているのではなく、課題設定を間違えているために、袋小路に入り込んでいるのです。

こんなときにTCoMを使えば、課題そのものの専門知識をもたない人による質問に答え続けることで課題がもみほぐされて解消し、新しい課題が浮かびあがってきます。

STEP1:課題の探求

TCoMの思考の収束発散モデル



ここではまず、解決したい課題の核心を質問による探りだします。

何の役に立つか？

自分事の課題遂行に行き詰っている人の課題をもみほぐし、次の行動に移るための方向と意欲を見出すことができます。

わずか2時間ほどで多様なバックグラウンドをもつグループから知恵が湧き出して結晶化していく共創(Co-creation)を体感できます。

何に使えるか？

社内のチームや部署が抱える行き詰まった課題を解消します。

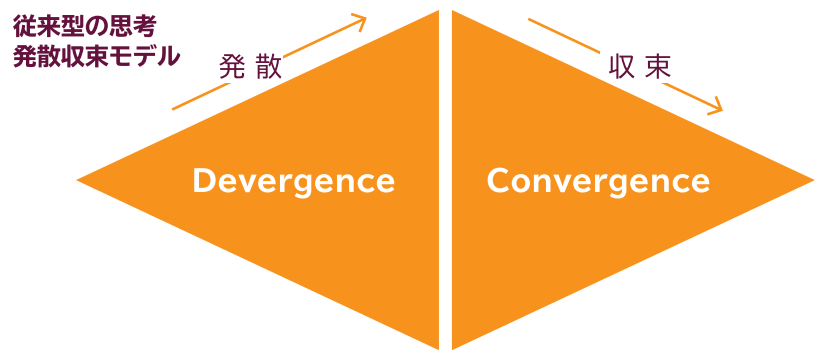
企業の現場担当者が接する顧客からの暗黙知を表出させます。

デザイン思考などの課題解決技法へ効果的につなげることができます。

2 なぜTCoMか

なぜTCoMか？

これまでの思考法では、先にアイデアをたくさん出して発散させてから新しいアイデアへと収束させる「思考の発散収束モデル」が一般的ですが、あまり良い議論にならないことがあります。TCoMでは、まずは意見を禁止し、参加者が質問だけを繰り返して問題をほぐし、究極の理想解へと収束させて課題探求します。それからワールドカフェで思考を発散させると、今まで質問しか許されていなかった人々が、制約から解放されて意見を言い始めるので、議論が猛烈に盛り上がります。



アイデアを強制的に出すが、アイデアが既成の枠の中に収束してしまう

誰がうれしいのか？参加した方の声

- ・課題提起者:「長年ひとりで悩んできたことで社内でも話せなかったことでしたが、みなさんが自分のためにこんなに長い時間を費やしてくれたことがうれしかったです」
 - ・参加者:「質問だけで課題の核心を探り出すのは難しかったのですが、前半に質問しかさせてもらえなかったので、話したくてうずうずしていました。後半のワールドカフェでは一気に盛り上がりました。あんなに楽しいワークショップは経験したことがありません」
 - ・ファシリテータ:「シンプルな方法なのでワークショップとしてとても導入しやすいです。A3の紙を準備するだけでもよいので、事前準備が少なく会場の設営も楽でした」「終わった後は、課題提起者も参加者も喜んでくれるので、満足度が高く効果が見えやすいです」
- 「参加者を集めるだけで、予備知識はいらず事前準備も不要です。参加者の参加条件はありません。事前知識がない方が効果的ですから、誰でも参加できます」

3 TCoMのやり方

参加する人(最低遂行人数:9人)

3つの役割を決めます。

1 課題提起者：課題遂行に行き詰っていて、本気で解決をしたいと思っている人。

POINT! 参加者からの質問によって課題の核心に向かっていくためには、自分事の課題である必要があります。

2 参加者：課題提起者に対し、質問によって課題の核心を探り出し、解を提案する人。

POINT! 予備知識や専門知識は必要ありません。課題提起者に共鳴できればよいので、部外者や素人のほうが向いています。多様なバックグラウンドをもつ参加者を集めることがポイントです。

3 ファシリテータ：ワークショップを企画・運営するワークショップ主催者。

POINT! 安心な場づくりに努め、質問のファシリテータと全体の時間管理を行います。批判や評価が混ざった質問にはファシリテータが厳格な態度でイエローカードを出します。

用意するもの

- ◎ 紙 (A3の紙または模造紙、ホワイトボードペーパーなど)
- ・ イエローカード(口頭で注意しても大丈夫です)
- ・ ディナーベル(手をあげるか、コップで代用もできます)
- ・ 筆記用具
- ・ お菓子や飲み物(リラックスできるもの)

STEP1:課題の探求

TCoMの思考の
収束発散モデル



ここではまず、解決したい課題の核心を質問による探りだします。



STEP1:課題の探求

質問セッション(収束思考:60分程度)

① 課題提起者による課題の提示(2~3分)

課題提起者が行き詰っている課題や悩みをごく簡単に話します。

POINT! はじめに、簡単な自己紹介のあと、課題を一言で述べます。それから、その理由を2~3分で話します。

② 質問による課題の明確化と探究(45~60分程度)

参加者が基本的な事実関係を確認する質問をしたり、課題提起者が抱いた感情を聞いたり、素朴な疑問などを質問します。

POINT! 決して批判や批評・評価したり、意見を言うてはいけません。そのときこそファシリテータの出番です。イエローカードをはっきり出しましょう。

※質問による収束思考はアクションラーニング®からヒントを得ています。

③ 休憩(10分程度)

この間に課題提起者が最初に提起した課題を見直して「課題の再定義」を行います。

POINT! STEP1からSTEP2への切り替え方:ファシリテータが切り替えるタイミングは次のいずれかです。

- 1 課題提起者が課題の再定義ができそうなとき
- 2 参加者が意見を言いたくて抑えられなくなったとき

課題の再定義(2分程度)

- ④ 課題提起者が質問を受けて見直した課題を発表します。
- ⑤ ファシリテータは再定義された課題で進めるかどうかを参加者に確認します。
- ⑥ 参加者から意見が出たときは、その意見を課題提起者が受け入れるかどうかをファシリテータが確認します。

POINT! ディスカッションしたのち、最終的にはファシリテータがとりまとめて決定します。



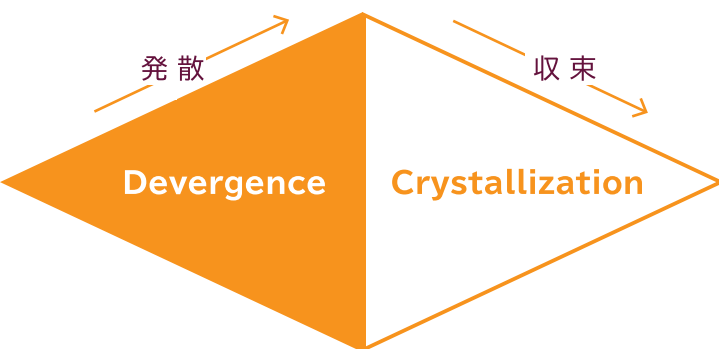
STEP2:解の創出

交流セッション(10分)

- ① 3人から6人のグループを作ります。
- ② はじめに挨拶をして、ごく簡単な自己紹介をします。
- ③ 紙の中央に課題を書いて丸で囲みます。
- ④ まず感想からはじめて、自由に意見交換をします。

POINT! ファシリテータは、批評や批判、評価を一切させないことに留意しましょう。さらに、多様な意見を聞くことが目的であると明言し、ひとりの人が長く話すぎないようにファシリテータが見回ります。

STEP2:解の創出 STEP3:意味の創発



アイデアが自然に湧き出てくる状態になります。



STEP3:意味の創発

結晶化セッション(10分)

- ① そのままのグループで、グループごとにキーワードを3個程度選び出します。

POINT! キーワードを選ぶことで、
1 書き出された多くの言葉から3個程度のキーワードに相談しながら絞り込むことで、拡散していた考えがキーワードに結晶化していくさまを体感できること
2 はじめにキーワードから話すことで短時間にシェアが2可能になること—の2つの効果が得られます。ここで、キーワードを選ぶのは千本木友博氏のアイデアで、「結晶化」の命名は矢野直明氏によります。

POINT! さらに、ワールドカフェに結晶化セッションをつなげれば、短時間でシェアできる「結晶化ワールドカフェ」として使えます。

メンバーチェンジ(5分)※

- ⑤ 新しく迎えるメンバーに説明するために居残るホスト役をひとり決めます。

POINT! ホストを決めるとき、ファシリテータは「ジャンケンで意思決定ではありませんから、ジャンケン以外の方法で決めてください」(Decision-making without Janken(阪原淳))と指導します。

- ⑥ ホスト役が決まったグループはホストが紙をもって立ち上がります。

- ⑦ グループで互いに感謝の挨拶「ありがとうございました!」をしてから、ホスト役以外の人は、同じメンバーがかぶらないよう他のグループへ移動します。

焦点化セッション(15分)

- ⑧ はじめに、簡単な自己紹介をしてから、ホスト役が紙に書かれたディスカッション内容を紹介します。

- ⑨ 次に、参加者が前のグループで話し合ったことを紹介し合ってから、指定された課題に焦点を絞ってディスカッションします。

POINT! ファシリテータは課題に焦点を合わせて話し合うよう誘導します。このとき紙の上にどんどん書き込んで書き込みましょう。もし時間があれば、もとのグループへ戻すかメンバーチェンジして、もう1セッション入れてもいいでしょう。

※セッションの切り替え方

全員を見渡せるときに良い方法があります。セッションの終了時にファシリテータが手を挙げて待つだけです。[中川繁勝氏による]

「私が手を挙げるのに気づいたら、話すのをやめて手を挙げてください」と最初に伝えておくといいでしょう。大人数でもあつという間に静まって効果的です。

全員を見渡せないときには、ディナーベルを鳴らすか、あるいはガラスコップなどをフォークやペンで叩くといいでしょう。

ストーリー化セッション(15分)

- ② 選び出したキーワードを組み合わせ一本のストーリーを紡ぎだします。これによって、バラバラだったキーワードから意味が浮かび上がってきます。

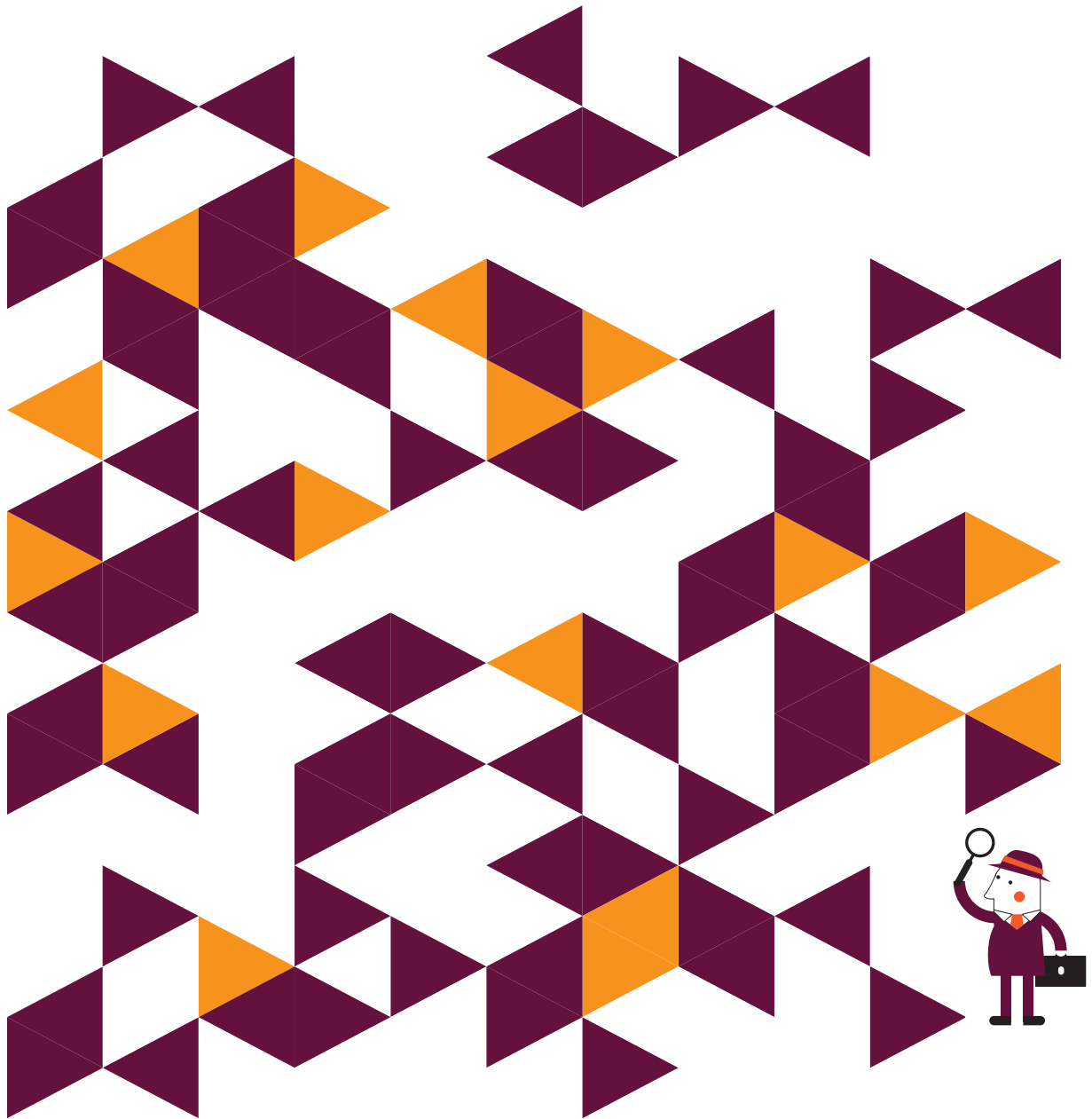
POINT! シェア型の「結晶化ワールドカフェ」にさらにストーリー化セッションをつなげれば、意味抽出型の「ストーリー結晶化ワールドカフェ」として使えます。

シェア(5分)

- ③ ホスト役または参加者の誰かが、はじめにキーワードを挙げます。

- ④ 次に、キーワードを使ってディスカッションの結論を説明します。

- ⑤ 最後に、課題提起者から感想をもらって、全員で挨拶して終了します。



明治大学サービス創新研究所

サービス創新 (Service Innovation) のための理論的枠組みと方法論の構築による各産業での次世代サービスの創造と新たな価値創造に関する研究活動を目的として2010年4月に設立しました。

一緒にワークショップをやりたい方、手法について詳しくお知りになりたい方、ご興味をもたれました方は、お気軽にご連絡ください。

ウェブサイト：<http://www.service-innovating.jp/contact/>

研究チーム

所長：阪井和男【明治大学法学部】 副所長：松波晴人【大阪ガス行動観察研究所(株)】 副所長：森 憲一【(株)サードステージコンサルティング】
事務局長：内藤 隆【(株)シーエスアップ】 事務局次長：戸田博人【(株)富士通ラーニングメディア】 客員研究員：浅井由剛【(株)カラーコード】
有賀三夏【東北芸術工科大学】 石川かおる【(株)K&Iパートナーズ】 遠藤美保【TAシナジー研究所】 大川真史【明治大学】 尾上正幸【(株)東京葬祭】
栗山 健【明治大学】 小林広尚【明治大学】 高野雅之【明治大学】 永井優子【明治大学】

本研究は平成24年度科学研究費助成事業[基盤研究(C)24530491]

「現場からサービスを創新するコミュニケーション手法の開発と汎用化・体系化の研究」の助成を受けたものです。

発行年月日：2015年3月10日 発行：明治大学サービス創新研究所 制作：株式会社カラーコード