

これからのビジネスをつくるための「サービスデザイン思考」(第8回)

## イノベーションを創り出す組織のデザイン

2023.09.08

「既存の枠組みを脱する新たな価値づくり」ができる組織の特徴



これまでの連載で、新しい価値はどのようにして創ることができるかについて考えてきました。第6回のコラムでは、新しい価値はすでに常識とされて安定してしまっている既存の意味のシステムを疑い、あえて「裂け目」を入れることで生まれる「新しい問い」から導かれる可能性があることを、批判精神をキーワードに論じました。今回のコラムでは、そのような「新しい価値づくり」のための活動が活発になされる組織とはどのような組織なのか、について考えたいと思います。

拙著『サービスデザイン思考「モノづくりから、コトづくりへ」をこえて』では、「イノベーションを創り出す組織のデザイン」という章(第8章)で、「オーケストラ型の組織」と、「ジャズバンド型の組織」について取り上げています。

市場や業界の構造がしっかり安定していて、過去の延長線上に未来を予測できるビジネス環境であれば、オーケストラのような指揮者を頂点として各パートの首席奏者をハブに置いた上で、全奏者に対してしっかりと統制を効かせることができる組織が強いです。

しかし、VUCAに象徴されるような不確実かつ先行き不透明な環境でビジネスを進める場合には、ジャズバンドのような組織が強さを発揮します。これは、最小限の決め事と「最高の演奏を生み出す」という共通の目標だけを頼りに、一人ひとりの演奏者が互いの演奏や聴衆の反応を瞬時に感じ取り、即興的に演奏を繰り広げるという比喻を用いて、サービスデザイン的なこれからの時代の組織のあり方を論じています。

そのようなサービスデザイン的な組織に求められることは、それぞれのプレーヤー一人ひとりが、自律的に自分が何をすべきかを発想しアクションするための「クリエイティビティ(創造性)」です。

クリエイティビティとは何か… 続きを読む