

ペルソナ法の地域当事者による協同設計への応用試行： 長野県須坂市を事例とした次世代農業構想¹

渡辺 理^{2*}，指田直毅³，鵜飼孝典³，中村亜紀³，石垣一司³

1. はじめに

日本の地域社会は人口減や雇用減など様々な問題を抱えているが[16]，工場誘致等による外発的な発展を目指すことは難しくなっており，内発的な活性化が模索されている[34]．地域社会は人間同士の関わりに基づく調整進行型の意味決定が重視されており[3]，当事者達が次世代に向けた豊かな自然-人間社会[12][13][17][33]を構想し実践していく可能性に満ちているといえる．

一方，製品開発において顧客志向を実現するペルソナ法という設計手法がある[2][26][32]．実ユーザ調査に基づいて仮想ユーザ像を作成し，関係者が共有しながらプロジェクトを進めることで認識の不一致を防ぐ方法である．筆者は現場の要請に基づく改良を試みてきた[35][36][37]．

そこで我々はペルソナ法を地域再生検討の場に応用することを考えた．地域の当事者を元にしたペルソナを使えば，互いの立場を理解して共通認識を抱きやすくなり，課題解決につながる社会的なサービスを協働設計しやすくなるのでは？と考えたからである．長野県須坂市を実践フィールドとし，地域農業再生をテーマに14体のペルソナを作成してワークショップを3回行った⁴．

現状，当事者が連携サービスを設計する段階には至っていないが，ペルソナを活用することで，(1)互いの立ち居地を知り視点が広がることと，(2)ペルソナの語りを集めると地域再生のヒントが見えてくることがわかった．さらに，人口減が地域の最大の課題であり街の賑わいが必要とされる中で週末農家や新規就農者が増えつつあることもわかり，筆者らは(3)人材育成（持続性）を重視した「トライアングルモデル」を考案した．本論文はこの一連の過程をまとめる．

2. ペルソナ法の社会的サービス設計への適用可能性

地域社会とは地縁関係に基づく集団が形成する仕組みや関係性の総体であり[18]，調整進行型の意味決定が重視される[3]．やる気のある人が動きやすい反面，声なき声が発せられにくいとも言われている[23]．当事者視点を外さないためにペルソナの活用機会は多いと考えられる．

ヒント1：大学の演習授業でのペルソナ模擬検討

筆頭筆者が受け持つ大学の演習授業にて地域の当事者達の簡単なペルソナを用いたワークショップを行い「行政が主導して外国人向けのマナー向上キャンペーンを行うことで関係者が所定の満足を得る」との提案を得た．これは今後の地域観光の示唆的な提案と捉えられる[36][37]．

ヒント2：生活者によるエネルギー融通のしくみのペルソナ模擬検討

学生演習を追認するため，主婦を募集してエネルギー消費やエコ活動に関する被験者実験を規格した．一回5名で二時間のペルソナワークショップを二回実施した．積極的に役割を演じてもらうため事前調査で作成した主婦のペルソナを数体と社会的な役割のペルソナ(市長，自治会長，

¹ 発表と討論の機会を与えて頂く座長の光多先生と阿部先生，討論者の山口先生，元木先生，及び日本地域学会の諸先生方に感謝致します．

² 富士通研究所ソフトウェアシステム研究所，watanabesatoru@jp.fujitsu.com

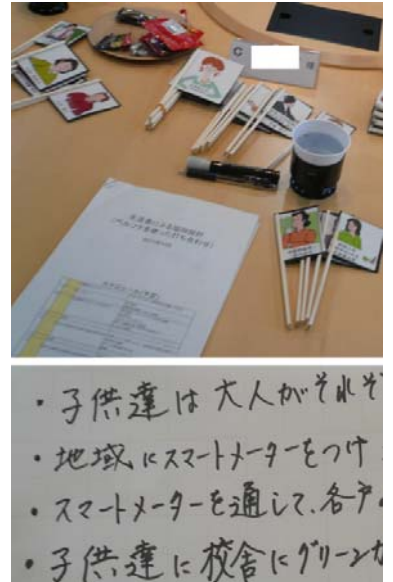
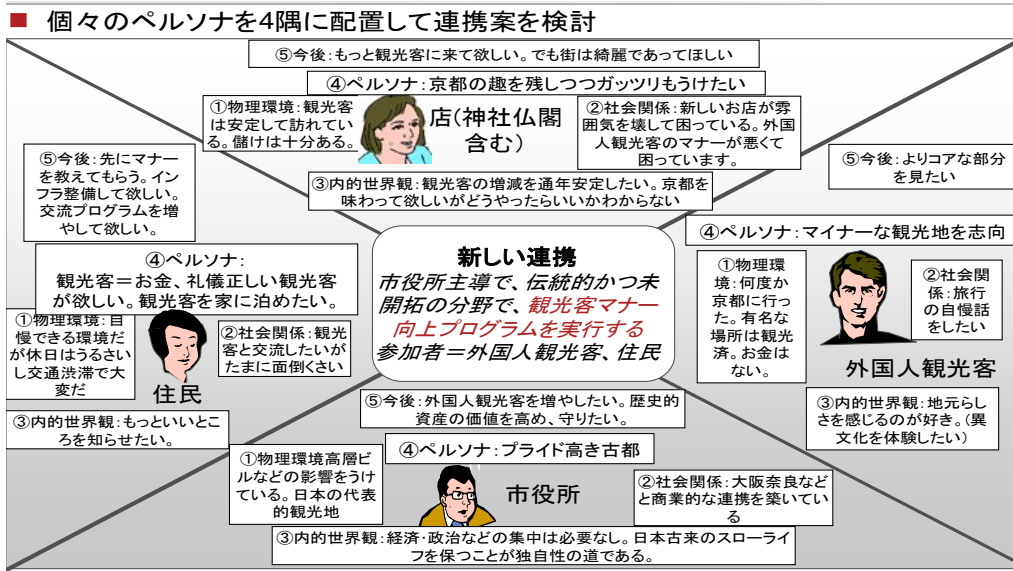
³ 同上

⁴ 本論文中に紹介するペルソナは筆頭筆者が調査に基づいて象徴的に作成したものであり，実在する当事者の姿を正確無比に表しているものではありません．責任は筆者にあります．

マンション管理組合長等) を数体用意した。生活者視点でのサービス設計が中心であったが、例えば「家庭のエコ活動は上限 100 円までが地域に還元され、あとの頑張った分は自分の家に還元されるのがよい」「公会堂や市役所などで梅干を自給自足できるとよい」「市長(ペルソナ)としては、子供達に土いじりなどを体験させたい」といった生活者目線での指摘⁵があり「ペルソナを体験し、勇気を持って発言できると思えた。」「演じながら話し合うことを具体的に考えていきたい」「自分は市長には絶対になれないので今日はスツとした。」等の前向きな感想を頂いた。

図 2.1 大学の演習授業で試した当事者ペルソナに基づく模擬検討

図 2.2 生活者協働設計



3. ペルソナの作り方と活用

図 3.1 ペルソナの基本要素



図 3.2 ペルソナ例 1 (簡易版)

ペルソナ⑭: 農協担当者: さん(50)

「一人は万人のために万人は一人のために。理想に届かず切なくても基本を遵守する誠実組織」。
私達は地域住民を総体的に考える、命を育む産業です。地域保安や食料安保も含め、他業種は農業を理解して欲しい。

パーソナリティ: 失敗しても人のせいにはしない。
こだわり: 良い品質の農産物を出荷すること。そこだけは曲げたくない。
板ばさみ: 農家の収益のために高値で売りたいが社会の低価格路線で思うようにならず切ない

基本属性: 農協は農家の出資で成立している。農家の所得(手取り)を重視し、生活基盤を整えることが大事。内部組織は(1)〇〇、(2)△△、(3)××の3つ。当農協の強みは適地適作農業を実践し、ブランド開発力があること。

シナリオ: さんは、農協の理念に賛同し、30年勤めてきた。バブルの頃は農業も高収益であったが、その後、時代が変わり、低価格競争に巻き込まれた。現在、農家の平均年齢は66歳。後継者難の中で、若手に自立してもらえよう、営農指導プログラムの整備や婚活支援などに奔走している。地域には高齢者も多いが、声掛けの文化が残っており、これからも大切にしたいと考えている。さんは自宅でも農業を営んでおり、果物と葉物を露地で作っている。何でもデジタルというご時勢の中で、富士通が「地域の人間力を活用したい」と言った趣旨には大いに賛同する。

関係者が別々のユーザ像を描くとフォーカスがぶれ、ペルソナはゴム人形のようにねじれていく [32]。これを避けるには実人物の印象的な特徴を先頭に書き込み(図 3.1, 3.2), 利用者の心に残るようにする [35]。関係者による読み合わせも、ペルソナの存在感を増すために重要である [27]。


⁵ 精神分析学者の木村は人間の生命体としての共鳴は技術(メディア)では再生不能としている [10]。筆頭筆者も同じ印象を抱く。また生命に対する感受性は母親経験者が優れていると思える。

さらに、地域の当事者による検討の場にペルソナを適用する場合は、(1)本人に公開する可能性も高く軽い表現で礼を失することの無いよう注意する必要がある。(2)ペルソナを読み合わせる時間が無く短時間でイメージしてもらう必要がある。これらへの対処として、筆者は「パーソナリティ」「こだわり」「板ばさみ」の3つを主要な記述項目として整備した(図 3.2)。これは、ペルソナがどのような性格で、何にこだわって何に苦しんでいるのかを簡潔に表現することで、参加者に人間性を手早く理解してもらうことを企図した⁶。一方、スポットペルソナ(図 3.4)は、代表的な発言を吹き出しとして表現し、時間がないときに最低限のペルソナとして利用したり、会議の膠着時にスポット的に見せて論点の明確化や当事者目線への復帰を期待している。

図 3.3 ペルソナ例 2 (圧縮版)

図 3.4 ペルソナ例 3(スポットペルソナ)

ペルソナ⑭:農協担当者:さん(50)




「一人は万人のために万人は一人のために。理想に届かず切なくても基本を遵守する誠実組織」。
私達は地域住民を総体的に考える、命を育む産業です。地域保全や食料安保も含め、他業種は農業を理解して欲しい。

パーソナリティ:失敗しても人のせいにはしない。

こだわり:良い品質の農産物を出荷すること。そこだけは曲げたくない。

板ばさみ:農家の収益のために高値で売りたいが社会の低価格路線で思うようにならず切ない



「なんでもデジタル。意思の疎通はメール」という中で、富士通は「人間力をもっと活かしたい。」といった。その趣旨は正解だと思う。

農協担当者さん

4. 地域での当事者ペルソナの活用

長野県須坂市を実践フィールドとして、地域農業の再生～次世代農業設計をテーマに、当事者へのペルソナ調査～活用ワークショップを試行した。合計 14 体のペルソナを作成し、当事者にペルソナを紹介して問題解決を探るワークショップ(各回 15～25 名)を 3 回行い、課題検討や取り組み案の具体化を進めた(表 4.1)。農工連携に関し、市役所、グリーン農業研究会、農家/JAの3つのクラスターが見られたが(図 4.1)、行政諸課の役割分担や地場産業の関わり方の差異、農村社会は一枚岩ではなく多様な農家がいること等もわかってきた。また地域農業は収益低下、遊休地増、後継者不足など、深刻な課題に直面していることもわかってきた。すなわち地域農業再生に向けた施策立案は容易ではなく、粘り強い漸進が必要であるとの認識を新たにした。

3回のワークショップのうち、1,2回目は、回収した7名中6名と、11名中8名が、当事者のペルソナが役に立ったと答えている(表 4.1)。3回目は事情によりアンケート回収が悪かったが、グループワークでペルソナとしての取り組み案を発表していた。以上からペルソナが当事者の相互理解に一定の効果を与えたと考えられる。但し具体的な連携サービスには至らず「農業体験公園」「適地適作」「直売所」「ベテラン農家が技術指導」等のキーワードに留まっていた。ペルソナは当事者達の視点拡張には効果があるが立ち位置を超えた連携には至っていないのが現状である。

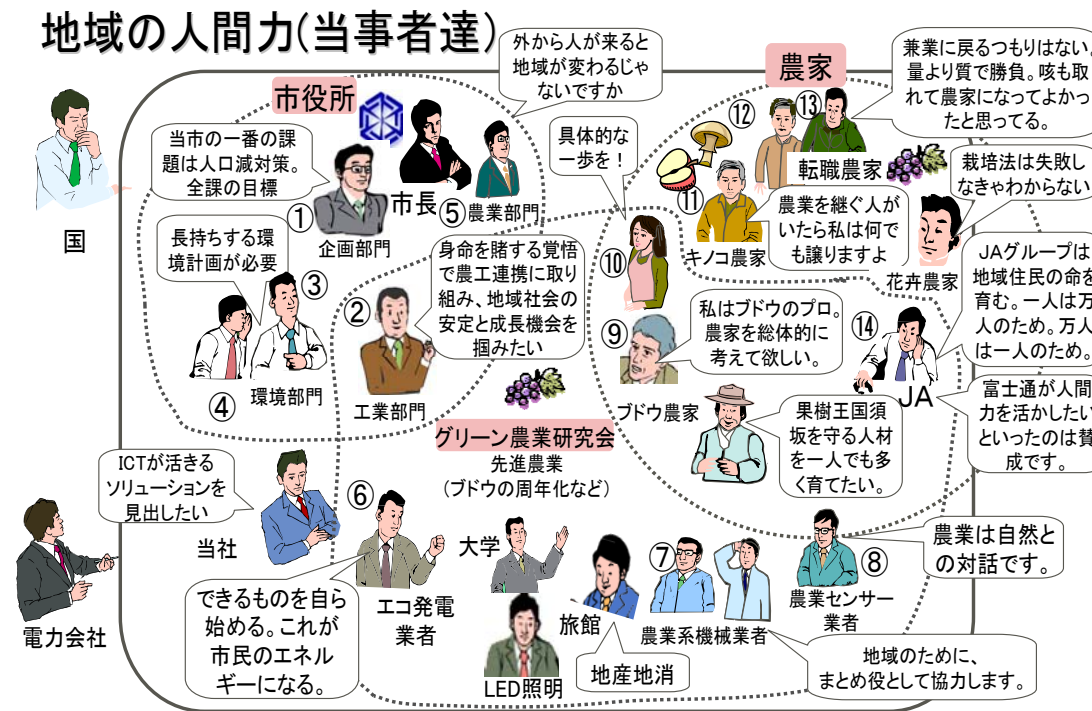
一方、コアメンバーによる検討ではスポットペルソナが有効に機能した。例えば一回目のワークショップ後の会議では参加者の意識が必ずしも「先進農業」で揃っていないことをペルソナで示して議論を曖昧にしないことに成功した(図 4.2)。また二回目のワークショップ後に農業関係者のペルソナを並べてみて、人口減に対して農業参入者の支援が有望そうであることをペルソナ

⁶ 原型となる当事者の真意を見誤ることも無いとはいえない。だからこそ真摯に作成して当人の反応に耳を傾け、必要なら修正していく態度で臨むことが必要であろう。

表 4. 1 次世代農業設計プロジェクトのペルソナ活用イベント

| No | 現地？ | 名称 | ペルソナの効果(傍証) | No | 現地？ | 名称 | ペルソナの効果(傍証) |
|----|-----|-------------------|---|----|-----|-------------------|---|
| 1 | ○ | 第一回現地ワークショップ(15名) | 当事者に当事者ペルソナを紹介してワークショップ。農業体験公園や施設園芸などの案が出てくる。アンケート回収7名中6名がペルソナが役に立ったと回答。 | 7 | × | 当社内での設計会議 | 課題を整理し、人材育成を中心にした方針を作成。 |
| 2 | × | 当社内での設計会議 | まとめ方を議論 | 8 | ○ | 現地コアメンバーによる検討会 | 新規就農者の支援が重要と考え、就農者のペルソナを作成し、次回ワークショップでは、新規就農者への支援サービスを検討してはどうか？と提案。これに対し、現在の会議の場は農工連携が中心であり、直接就農者支援を検討するのは難しいのでは？との意見をもらう。 |
| 3 | ○ | 現地コアメンバーによる検討会 | 方向性がコアメンバーでも同一では無いことがわかったので、前回ワークショップの結果を踏まえて作成していたスポットペルソナを参加者に見せ、 足並みが必ずしもそろっていないことを示す 。その結果、次回ワークショップのテーマを「農業の課題検討」にすることになった。 | 9 | × | 社内での設計会議 | 農工連携の枠組みに人材育成が加味できるモデル(三角形モデル)を考え、次回ワークショップの課題を作成 |
| 4 | × | 当社内での設計会議 | 地域農業の課題を3つに絞る。「産物販路」「農地」「後継者」 | 10 | ○ | 第三回現地ワークショップ(25名) | 4班に分かれて、我々が提示した仮説案をベースに議論。技術や農業戦略への言及も多し中で、「若い人の参入」「定年帰農」「高齢者活用」「スロー農業」「直売所整備」「体験農業の輪を作る」など人間力に言及した案も多数見られた。 |
| 5 | × | 当社内での設計会議 | 課題の提示方法を検討 | 11 | × | 社内での設計会議 | 当社として人材育成を中心にICT活用を検討する方向 |
| 6 | ○ | 第二回現地ワークショップ(15名) | 農業の3つの課題について当事者ペルソナの意見を紹介し、グループ別に討議してもらう。回収アンケート11名のうち8名が、ペルソナが課題解決や具体化に役に立っていたと回答。 | 12 | ○ | 現地コアメンバーによる検討会 | ・今後は、三角モデル(次世代育成)を中心に当社だけで具体的に先行して検討を進めていくことを合意して頂く。 ・行政の方より、以下のような趣旨のお話を伺う。「どうやって人間の生きた姿を捉えていくか」。難しいことです。行政としても住民一人一人に求められるサービスを展開したいが、意識レベルには幅があり、いろいろな人に話を聴いて考えるのだが、民意を掴むのは容易ではない。」 |

図 4.1 フィールドとした地域の当事者ペルソナの関連性



が示唆していることがわかった(図 4.3). 転職農家はいずれも転職前より収入は苦しいものの専門の自由度を評価している. これは生え抜きの専門農家が気づきにくい特徴であると考えられる. ところでスポットペルソナ(図 4.3)は、地域の人口減対策には観光も含めた賑わいの施策が必要である

一方、新規就農者や週末農業希望者などが少しずつ増えていることを示している. このことから我々は、地域農業の持続性を高めるには「イノベータ農家やベテラン農家」などの創造性の高い農家が農法を磨くことと同時に、これら農家と「これからの担う農家」や賑わいに貢献する「農業応援者」をつなぐトライアングルの関係性(ABCのつながり)を地域農業のコスモスとして強化していくことが必要ではな

いかと考えた（図 4.4）. これは3者の関わり合いを念頭に置いて施策やサービス設計を進めることで地域の持続性が強化されるという仮説に基づいている.

図 4. 2 スポットペルソナの活用例 1

図 4. 3 スポットペルソナの活用例 2

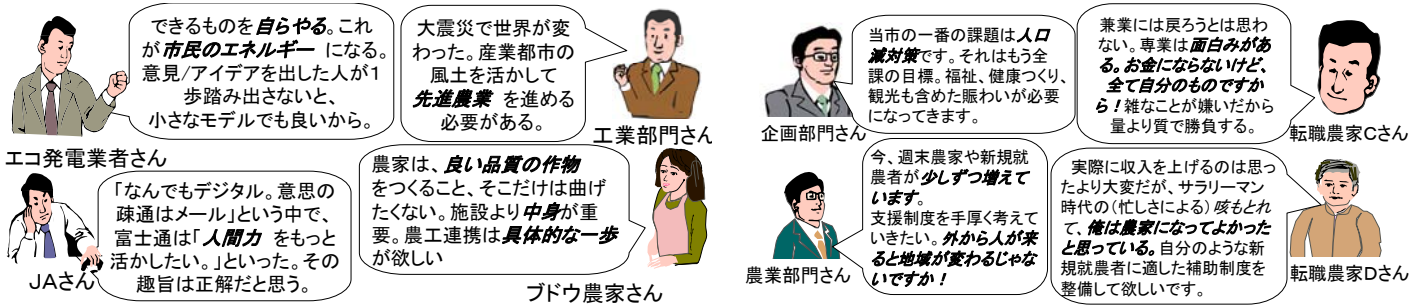
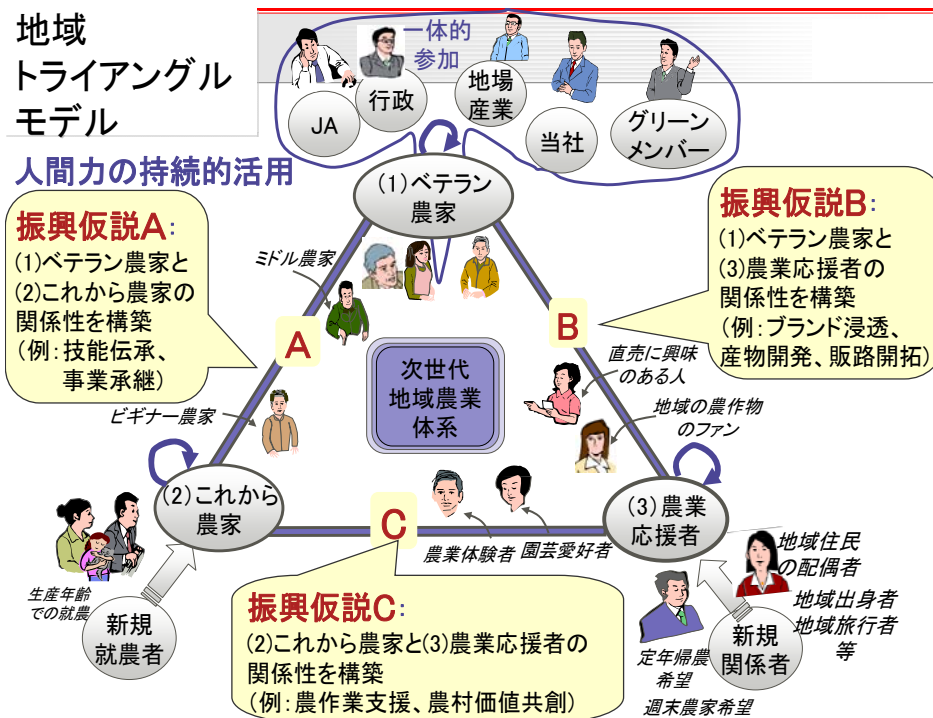


図 4. 4 人材育成(持続性)を考慮したトライアングルモデル



その後の論文調査により筆者らと近い営農研究が近年多数存在することもわかってきた. 例えば農業応援者や帰農者を地域農業に取り込む体験農園という方式の実践[4]や農業公社と支援者が連携して新規参入者を支援する方法の検討[30], 家族営農支援に向けた夫婦の行動原理の違いの研究[22][24], 地域農業の応援役としての生活サービス事業の可能性[5], 女性起業による直売所の多角化[29], 果樹の味覚評価

における生活者視点の重要性[8], 持続性も加味した地域ステークホルダー経営の検討[28]等である. また先進農業(工学的農業)においても人材育成が重視され, 農法伝承の代替として地元出身教官によるカリキュラムが整備されつつある[22]. 今後はこれらの知見も参考にしながら, 地域トライアングルを強化する施策の構想と具体化を推進していく.

5. まとめと展望

本研究の成果は下記のようにまとめられる.

- 地域再生のために当事者ペルソナを作成して当事者を交えた会議に適用することは、
- ・当事者の視点を広げる可能性がある. 但し, 当事者達が相互の立場を超えた具体的な連携サービスを産み出す段階に早期に至らしめる効果までは確認されていない.
- ・特定のトピックに関する当事者ペルソナ(スポットペルソナ)を集めて眺めると, 地域再生のヒント(仮説)が見えてくる可能性がある.

前者についてはペルソナ法の改良を検討すると同時に, 演劇論などの知見も含めて現場での実

現の可能性を探っていく。また、後者はペルソナの予期せぬ効果といえる。今後も有効に活用したい。さらに、これらを通して筆者らは地域トライアングルモデルを構想した。今後は、対象者の調査やICTの適用検討を含め、次世代農業の実現に向けた系として具体化を進めていく。

謝辞

貴重な地域再生検討の場を提供してくださり、共に考えて下さっている長野県須坂市の当事者の皆様（行政，JA，各農家，各企業，及び生活者の皆様）に謝意を表します。

参考文献

- [1] 佛田利弘,2010. 農業における企業経営の実態と課題, 農業経営研究, 第48巻, 第4号,17-24.
- [2] クーパー.A,他.2008.『About Face 3 インタラクシオンデザインの極意』, アスキー出版.
- [3] 榎並利博. 2007. 『市民が主役の自治リノベーション』, ぎょうせい.
- [4] 原修吉,2009.農業体験農園におけるナレッジマネジメント,農業経営研究,第46巻,第4号,43-51.
- [5] 平口嘉典,2011.農山村地域における第三セクターの新たな役割:生活サービス事業の展開を踏まえて, 農業経営研究, 第48巻, 第2号, 107-112.
- [6] 池田祥英. 2009. 『タルド社会学への招待』, 学文社.
- [7] 伊藤富士男.2011.『農村文化運動:農地,水,環境の保全向上に女性の力を』No.187,農漁村文化協会.
- [8] 河野章,2009.ホームユーステストによるイチゴの消費者評価,農業経営研究,第47巻,第2号,131-134.
- [9] 木ノ内均,2009. 企業の農業経営者の挑戦と経営課題, 農業経営研究, 第47巻, 第2号,6-12.
- [10]木村敏,2005. 『生命のかたち/かたちの生命』, 青土社.
- [11]小林純一.1986. 『創造的に生きる一人格的成長への期待』, 金子書房
- [12]小泉健. 2010. 『グリーンイノベーション』, 農林統計協会.
- [13]桑子敏男. 2008.『日本文化の空間学(未来を拓く人文・社会科学)』, 東信堂.
- [14]桑野隆.2008,「ともにさまざまな」声を出す. 対話的能動性と距離,質的心理学研究,第7号,6-20
- [15]ラッツァラート. M.,2008.世界を創造する, 現代思想, vol.36-7, 青土社, 200-207
- [16]松谷明彦,2009. 人口流動と集落の再生について(講演記録), 農業, 19-40.
- [17]宮原浩二郎, 2008, 社会美学のコンセプト, 関西学院大学社会学部紀要第106号, 27-43
- [18]森岡清美,1993. 『新社会学辞典』, 有斐閣.
- [19]武藤英夫, 2008. 『保育所保育指針』, フレーベル館.
- [20]中沢新一, 2002. 『緑の資本論』, 集英社
- [21]西垣通.2008. 『続基礎情報学—「生命的組織」のために』, エヌティティ出版.
- [22]仁科広重他. 2010. 知能的太陽光植物工場の新展開[3],農業と園芸, 第85巻, 3号,388-396
- [23]小田切徳美.2009. 『農山村再生』, 岩波書店.
- [24]小笠原慎一他,2010.家族農業経営における経営行動と管理分担,農業経営研究,第48巻.第2号.83-88.
- [25]小野京子.2005. 『表現アートセラピー』, 誠心書房.
- [26]ブルーイト. J.S.,アドリン.T., 2007. 『ペルソナ戦略』,ダイヤモンド社.
- [27]坂部恵.2009. 『仮面の解釈学』,東京大学出版会.
- [28]酒井富夫,2011. 農業における企業経営発展の論理と展望, 農業経営研究,第48巻,第4号,7-16.
- [29]澁谷美紀,2011. 農村女性起業の事業多角化と継続, 農業経営研究, 第48巻, 第1号, 51-56.
- [30]島義史,2009.農業公社主導の新規参入支援における課題,農業経営研究,第47巻,第2号,131-134.
- [31]島義史,2009.イチゴ作新規就農者の成長プロセス, 農業経営研究, 第47巻, 第3号,1-10.
- [32]棚橋弘季. 2008. 『ペルソナ作ってそれからどうするの?』, ソフトバンク.
- [33]宇根豊. 2011. 『田んぼの生きものと農業の心』, NHK出版.
- [34]山口光彦,2009.社会問題解決のコーディネート活動へ,産官学連携ジャーナル5巻,11号, 31-31.
- [35]渡辺理,2010.変更可能なペルソナ:ゴムのユーザと長期活用のはざままで, 情報処理学会インタラクシオンデザイン研究部会報告, 第140回. E-18.
- [36]渡辺理,2010.ペルソナ法の改良:体験価値志向のための意味への応答を利用したペルソナ作成と模擬対話について, 質的心理学会第7回全国大会ポスター発表. 予稿集78.
- [37]渡辺理,指田直毅,中村亜紀,鶴飼孝典,石垣一司.2011.ペルソナ法の地域振興活動への適用:地域再生に有効な方法論の確立に向けて,ヒューマンインタフェースシンポジウム2011,1141L(発表予定)..
- [38]渡辺理,樋口洋一郎. 2004.空間的自己相関モデル:沖縄本島における本土向け野菜作付面積変動の分析,地域学研究,第34巻1号,37-55.
- [39]渡辺理.2004a.携帯電話を用いた友人間のプレゼンス情報交換実験:パーソナルネットワークを支援する新しい情報環境に向けて, 情報処理学会論文誌,第45巻1号, 142-154.