

## 新規事業創出の勘所 (4)

新規事業のテーマを検討する際に大切なことは、「ターゲットとするユーザーが抱える真の課題を把握できているか」「課題に対し自社の製品やサービスはどこまで肉薄した解決策を提供できるか」といった視点から突き詰めて考えることだ。

課題把握や解決策立案に磨きをかけるには、仮説構想の初期段階からユーザーへのヒアリングを繰り返し実施することが大切だ。精度の高いヒアリングには、ユーザーが抱えているであろう課題（ニーズ）を下調べするなど、事前の丁寧な準備がポイントになる。

下調べの際に情報源の一つとして活用できるのが特許情報だ。ユーザーに関連する業界の特許文献に記載されている課題や解決策は、ヒアリング時の切り口として有効だ。特許は技術分野や技術範囲が細かく分類されているため、自社技術の位置付けを体系的に把握するうえでも役立つ。競合する関連技術や類似技術を抽出し整理することもできる。

特許情報を参考に、ヒアリング時に確認すべき大項目を設定し、各項目を深掘りする質問事項を事前に準備しておく必要がある。丁寧な準備をしたうえでヒアリングに臨めば、仮説の検証とブラッシュアップを効果的に進められる。

事前に確認した特許情報は、実際のヒアリングの場でも役に立つ。ヒアリングでは大切な前提や

### 特許情報を活用したヒアリングのコツ

質問の 카테고리	活用する特許情報
さらに深い内容を引き出す	特許に記載されている「課題」の内容を活用
具体例を引き出す	具体的な内容を把握し活用
前提・背景を引き出す	「背景技術」の内容を活用
バリエーションを引き出す	対象技術のキーワードで引っかけの特許群に付与された「分類」を活用

# 顧客ヒアリング、丁寧な準備を

把握していない重要な論点を聞き逃すことのないよう背景情報や仮説（中でも確度の高いもの）を確認する質問から入り、徐々に掘り下げていくことが望ましい。

さらに掘り下げて質問する時に、事前準備でインプットした特許情報が生きてくる。以下、具体的な手法を紹介する。

ヒアリングの場で意識したいのが「ピラミッド構造」の考え方だ。ピラミッド構造とは主張や考え方の論点を分かりやすく整理、説明するためのフレームワークである。ヒアリング時には、このピラミッド構造のイメージにあらかじめ準備してきた特許情報を重ねて、①より深い内容を引き出す「奥行き」②具体例や前提・背景を引き出す「上下」③バリエーションを引き出す「幅」——を意識したコミュニケーションを取る。

例えば、①奥行きに関する質問をする場合、対象技術の特許文献に記載されている「課題」の内容が使える。事前に調査してきた課題の内容を示すことで、より深い技術の議論を進める。また、特許文献に記載された実施例や背景技術の内容を示せば、より具体的な用途の話や前提条件の話、つまり②「上下」に関する話を展開できる。特許分類を参考にいくつか関連特許を把握しておけば、③「幅」を意識したコミュニケーションも可能だ。

このように、ピラミッド構造を意識してヒアリングを展開することにより、問題の中身や構造が次第に明確になり、重要な論点が見えてくる。回答者であるユーザー自身に新たな気付きをもたらし、重要な示唆を引き出せることもある。

丁寧な下調べに基づくユーザーヒアリングを重ねることで、仮説のブラッシュアップができるだけでなく、相手方ともより良好な信頼関係が築ける。重要性は認識しつつも準備が難しいヒアリングに向けた下調べの選択肢に、特許情報の活用を取り入れてみてはどうだろうか。