
toiee Labのオンライン販売講座

オンライン販売のWebサービスを使うS.A.K を学び、販売の体験を作ろう

バージョン 1.0 - 2016年6月7日

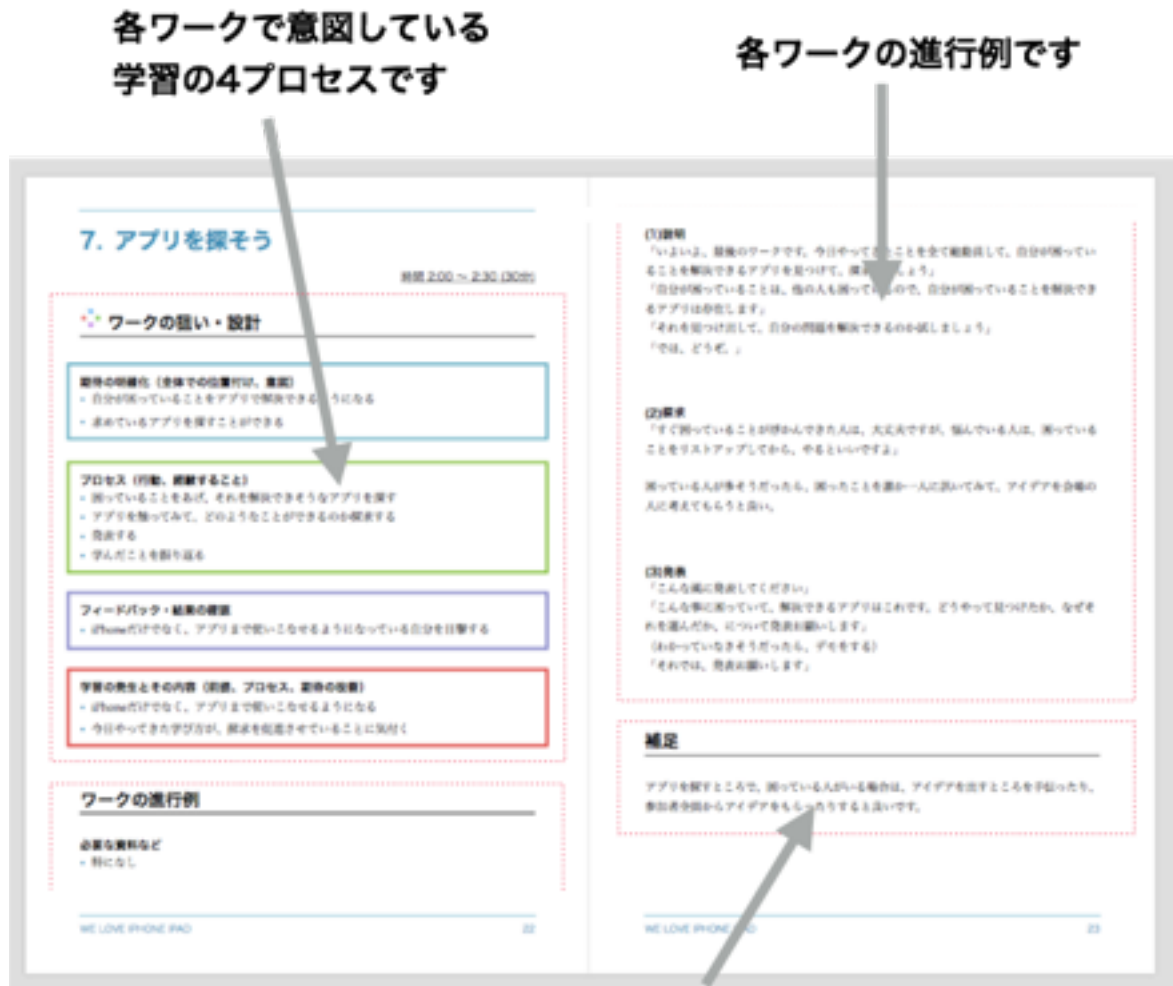


目次

レジュメの使い方	3
教材研究のコツ	4
ワークショップ概要	5
ワークショップの応用方法	5
準備するもの	6
1. イントロ	8
2. Good & New	10
3. プレゼント体験を考えるゲーム	12
4. 顧客体験を考える	14
5. メンタルモデル構築	18
6. 機能をたくさん触る	22
7. 顧客体験、業務フロー改善	26
8. 試作品1	28
9. 試作品2	30
10. まとめ	32

レジュメの使い方

各ワークには「ワークの狙い・設計」「ワークの進行例」「補足」の3つの項目が書かれています。



ファシリテーションのヒントなどの補足情報です

- 【ワークの狙い・設計】各ワークで発生させる学習の4プロセスがまとめられています
- 【ワークの進行例】ワーク進行の一例です。そのまま読むのではなく、自分なりにアレンジして進行をしましょう。
- 【補足】ファシリテーションや進行に関するヒントなどの補足情報です。

教材研究のコツ

教材を研究する際、人それぞれ研究しやすい方法があります。自分に合った方法を見つけるには、ある方法を試して、研究しやすかったかどうかを確かめて、改善していく必要があります。

以下はオススの探求方法3ステップです。

1. レジユメを使って講座の流れを知る

レジユメを使って講座を分析します。レジユメの各ワークは、FILM学習サイクルに沿って書かれている部分、進行、補足で構成されています。全体の流れを把握しましょう。

2. 分析する

「期待の明確化」「行動するプロセス」「フィードバック・結果の確認」「期待、プロセス、仮説の修正」のFILM学習サイクルで書かれた部分を読み、講座の分析しましょう。

自分で、4つのプロセスを書いてみたり、マインドマップを描いたりして、どんな風に4つのプロセスが進むか、どんな言葉をかけるか、考えてみましょう。

3. 動画を見て、予想との違いを確認

実際の講座の様子をビデオで見てください。自分が考えた進行のイメージとの違いを感じて、良いと思ったところはレジユメに書き込むなどしましょう。さらに、学習を創造するために、どのようにファシリテーションすれば良いかを考えましょう。

上記のあくまで、探求の方法のひとつです。

試してみて、改善しましょう。

ワークショップ概要

オンライン販売のWebサービスを使いこなすには、以下のようなスキル、知識、姿勢が必要です。

スキル：

顧客体験を考えて、それから機能を触ることで、自分の実現したい体験を実現可能なサービスを作っていく必要があります。

姿勢：

Webサービスを使えるようになるには、「正しい手順」を教えられて、それを繰り返すという姿勢を改め、「自主的に探求する」という姿勢が必要です。そのためには、探求のスキル（細部に目を向ける、メンタルモデルを作るように操作する）が必要です。

知識：

サービスの特徴を理解し、使い分ける必要があります。

このワークショップでは、上記のようなスキルを「一気に、同時に」学ぶように設計されています。

ワークショップの応用方法

このワークショップでは、BASE、Stores.jp(物販)、Gumroad、teachable(デジタル)、Peatix、doorkeeper(イベント)を利用しますが、これらのソフトを必ず全て使う必要があるわけでは、ありません。

場合によっては、物販、デジタル、イベントのどれかに特化したワークショップになることもあるかもしれませんが、それでも構いません。

準備するもの

「講座資料」

ワークの時々を使う講座資料を必要な数だけ印刷しましょう。

「A4の紙、カラーペン、セロテープなど」

顧客体験の体験会をするときに、A4の白紙、カラーペンがあれば良いでしょう。参加者に持参してもらっても構いません。また、壁に貼ったりすることもあるので、セロテープがあると良いでしょう。

「機器について」

各人がPC(Mac,Windows)があることが理想です。また、Webブラウザは最新にバージョンアップをお願いしておきましょう。

大型画面、プロジェクタ、それらとつなぐ方法（Apple TVなど）も用意しましょう。

またインターネット環境は安定していることが望ましいです。WiFiと安定した接続を用意するようにしましょう。

「環境づくり」

パソコンを動かしたり、紙を取り出したり、テーブルの上でものを移動します。この時に起こるのが「コップを倒す」「ものを落とす」などです。特にスマホを落とすと、割れたりすることがあります。可能であれば、飲み物、お菓子をテーブルとは別の場所に置き、自由に取りに行けるように配慮しましょう。飲み物は、パソコンとは別の近くのテーブルにおけるように工夫したり、こぼさないように工夫をしましょう。

「講座の直前に確認しましょう」

各人が、WiFiやインターネットに接続できていることや、利用するアプリ、Webサービスの登録ができていることを確認しましょう。機器トラブルがこらないようにしておくと、スムーズに進行できます。

1. イントロ

時間 0:00 ~ 0:03 (03分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- ワークショップ終了後の「結果」をイメージさせ、ワクワクしてもらう、学習意欲を高める
- オンライン販売講座でできるようになることを伝えて、期待を高める
- 最新のツールを使えば、簡単という期待を持たせる

プロセス（行動、経験すること）

- 今日の学び方のイメージを伝えることで、受講者の頭の中で、シミュレーションを引き起こす
- ワークショップの進行をイメージして、安心してもらう

フィードバック・結果の確認

- （特になし）

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- （特になし）

ワークの進行

必要な資料など

- BGMなど

(1)ウェルカム感をしっかり出す

良い学習の場のために、参加者をしっかりと出迎える。待ってました！という感覚、受け入れられている感覚を作ることが大切。

(2)講座の開始を宣言する

「今から、オンライン販売ワークショップを開催します」

「ビジネスのシステムを用意しようと思って、作ってもらおうとすると、すごくコストがかかります」

「今日紹介するサービスを使えば、無料で始められて、すぐに販売し始めることができます」

「ITが苦手という人も、今日は誰でも様々なWebサービスを使えるようになる学び方を学ぶので、安心してください」

「このワークショップでは、3つのことを学びます。(1)顧客体験を考えること、(2)次々新機能をマスターできる学び方、(3)サービスの操作方法です。」

「今日は、とにかくワクワク楽しんで貰えば、大丈夫です。どんどん、チャレンジしましょう」

補足

ワークショップは、最初のスタートが肝心です。できるだけ、シンプルに簡潔に、リズムを作るようにスタートさせていきましょう。参加者が興味があるのは、自分の成長です。主役は、参加者です。だらだら説明しすぎるより、結果を目の当たりにして、学ばせましょう。

2. Good & New

時間 0:03 ~ 0:10 (05分)



ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- 次のワークでのチームワークを高める、お互いに話しやすいように打ち解ける雰囲気を作る
- 次々、アイデアを出す、大量アウトプットモードになる
- 場の活性化を起こすこと

プロセス（行動、経験すること）

- チームに分かれて、Good & New をする
- 1周だけする

フィードバック・結果の確認

- (特になし)

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- (特になし)

ワークの進行

必要な資料など

- クッシュボール

(1)説明

「Good&New とは、新しく良かったこと、両方を含むものを発表して、拍手をもらうゲームです」

「例えば、こんな感じです（言葉で説明するより、実際にやってみせる）」

「チームに分かれて、1周しましょう」

「それでは、スタートします！どうぞ」

(2)ワーク中

もし詰まっている人がいたら、「ちょっとしたことでいいですよ」などと声をかける。

補足

Good&Newは、説明を何度も繰り返すより、「実例を見る」ほうがわかりやすいです。実例を見せましょう。もちろん、事前に考えておいたほうがスムーズですが、その場でひねり出す様子のほうが、参加者には良い見本になります。

「緊張はほぐれましたか？」と聞く必要はありません。ワイワイとした雰囲気を維持して、そのまま次のワークにスムーズに入りましょう。

3. プレゼント体験を考えるゲーム

時間 0:10 ~ 0:20 (10分)



ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- プレゼント体験を考えることで、この後の顧客体験を考えるワークで発想しやすくなる

プロセス（行動、経験すること）

- チームに分かれる
- プレゼント体験を考える
- 発表する

フィードバック・結果の確認

- アイデアが色々考えられたことを感じる

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 体験をどんどん考えられるようになる

ワークの進行

必要な資料など

- 特になし

(1)説明

「プレゼント体験を考える、ちょっと楽しいゲームをします。チームで協力して行いましょう」

「実際にやってみせるので、見ていてください」

「例えば、この場合・・・（実際にやってみせる）（誰かに一人に協力してもらう）」

「では始めます。時間は、7分です。どうぞー」

(2) ワークをする

- もし、詰まっているようなら、プレゼントするものは何でも良いので、難しく考えないように伝えましょう

(3) 振り返る

- どうしたら、もっと体験を考えることができるかを訊く

補足

プレゼント体験を考えることで、次のワークの「顧客体験を考える」で顧客体験を考えやすくなります。やり方を説明する時には、デモをした方が理解しやすいです。

人によってはアイデアがあまりでない人がいるかもしれません。その時には、「正解不正解はない」「他の人も手伝っても構わない」ことなどを伝えて、アイデアを出しやすい状態にしましょう。

4. 顧客体験を考える

時間 0:20 ~ 0:35 (15分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- 顧客体験から考えることで、後のメンタルモデル構築のワークで機能の探求がしやすくなる
- 顧客体験から考えることで、使うサービスや機能を選ぶことができる
- 顧客体験を考えることで、自分の体験にあったサービスを選ぶことができる

プロセス（行動、経験すること）

- デジタル、物販、イベントを選ぶ
- それぞれ顧客体験を考える
- 発表する

フィードバック・結果の確認

- どのような顧客体験を考えたか発表する (相手に体験してもらえるものを作る)
- 体験した人、見ている人は、良かった点を言う

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 考えた顧客体験を体験してもらって(テスト)、良かった点を聞くことによって、どんな顧客体験が良いかを考えることができる

ワークの進行

必要な資料など

- 紙とペン、グッズなど

(1) 説明

「今からやるワークは、顧客体験を考えるワークです」

「顧客体験を聞くと難しく思うかもしれませんが、プレゼント体験のゲームと同じ要領で、アイデアを出しましょう」

「まず、チームで何を販売するかを決めます。大きく分けて、物販、デジタル、イベントがありますので、好きなものを選んでください。どれを担当したいですか？(チームに訊く)」

「顧客体験を考えて発表してもらおうのですが、ただ口頭で説明するだけではなくて、実際に体験できるものを考えてもらいます」

「実際にやってみせるので、見ていてください」

「例えば、この場合・・・(実際にやってみせる)(誰かに一人に協力してもらおう)」

「では始めます。時間は15分です」

「それではどうぞ！」

(2) 考える

「何を商品にしますか？」

「どんな顧客体験にしましょうか」

「相手が体験できるものを準備してくださいね」

「思いつかない時は、プレゼント体験の時にどう考えたかを思い出してください」

「購入する瞬間だけではなくて、購入の前後を考えてみましょう」

(3) 発表 (体験会) する

「相手のチームの誰かに、体験してもらいましょう」

「相手チームに良かったところを聞く」

補足

プレゼントワークの流れから、顧客体験を考えるとスムーズに考えることができます。機能を触る前に、顧客体験を考えることで、効果的にオンライン販売のサービスを使えるようになります。もし、学習者が顧客体験を考えるのに詰まっていたら、アイデアを出す手伝いをしましょう。

発表するときには体験会のような形にして、発表します。体験のしてもらい方をデモして説明しましょう。

5. メンタルモデル構築

時間 0:35 ~ 0:45 (10分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- 自分でアプリを使えるようになることを学べる。どんどん、使い方を発見し、使えるようになる

プロセス（行動、経験すること）

- メンタルモデルを作り出すように、「予想」「なぜそう思ったか?」「確認」「修正」を繰り返す触り方を繰り返す
- 「このアプリ使いたい!」となるような機能や、全体をつかむように探求する
- チームで1つのパソコンで探求をする。「苦手な人」が触るようにする

フィードバック・結果の確認

- 実際に発表してみて、想像以上に触れている自分を確認する

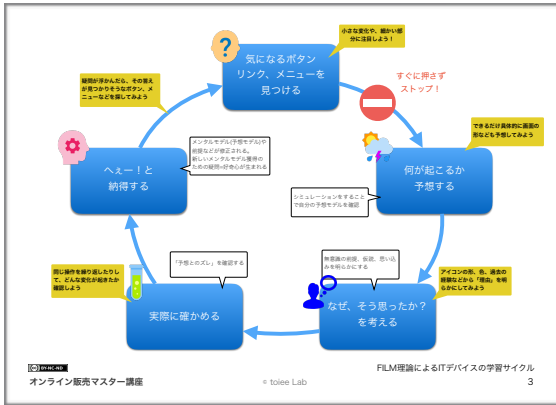
学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- （いつもと違う学び方、自分で疑問を解決するように、実験して触るといいんじゃないか?）と気づく

ワークの進行

必要な資料など

- メンタルモデル構築の資料
- teachable英単語の資料



Teachable 英単語

curriculum 教科課程	調べ方
drip したたる	
coupon クーポン、引き換えてできる券	3本指でタップ (Mac)
bundle 束、くくる	3本指で、トラックパッドを3本指で軽く叩く。(トラックパッドは、キーボード手前の四角のエリアのことです)
theme 主題、題目	Spotlight (Mac)
navigation 経路誘導	1. control + スペースでSpotlightを呼び出す
transaction 取引、売買	2. 単語を検索して、辞書を開く
launch 開始する	インターネット
payout 支出、支払い	インターネットで単語の意味を検索する
extension 拡張	例: 「publish 意味」
author 作者	
preview プレビュー、試写、下見	
information 情報	
category 種類	
report 報告	

(1)説明

「いよいよ、今から各サービスを触っていきますので、パソコンを出してください」
 「サービスを触っていくときに、コツがあります」

「実際にやってみせるので、見ていてください」
 (実際に、見せて、メンタルモデルを作るような触り方をデモする。参加者を巻き込んで、参加者に考えさせて、進めていく)

「探求の仕方はわかりましたね。それでは、物販のチームはBASEとStores.jp、デジタルのチームはGumroadとteachable、イベントのチームはPeatixとdoorkeeperをそれぞれ触ってください」

「パソコン苦手」という方はいますか？「我こそは」はいますか？「では、その人が操作をしましょう」「では、5分スタート」

「それではどうぞ」

(2)探求する

探求の様子を観察し、必要な介入をする。一人が、どんどん触っていたら、みんなで探求するようにする。皆で、議論しながら進めるように仕向ける。

途中で「使いたくなる！という機能や、全体像は見つけれられましたか？」と声をかける。

補足

5つのステップを紹介して、学んでもらうところです。5つのステップについて説明するときには、口頭だけで説明するよりも、デモをして、学習者と一緒に体験することで、理解してもらいましょう。

予想するときには、「商品を登録する画面になる」というだけでなく、できるだけ詳細に「どんな画面になるか」など想像してもらいましょう。

説明した後に混乱しているチーム、難しそうにしているチームがあれば、横について、一緒にゆっくり5つのステップの探求の仕方をやりましょう。

休憩 10min

6. 機能をたくさん触る

時間 0:55 ~ 1:10 (15分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- いろんな機能を調べる
- 5つのステップを使って探求すると、たくさん機能を発見できる

プロセス（行動、経験すること）

- 5つのステップを使って、機能をたくさん探求する

フィードバック・結果の確認

- たくさんの機能を探求できている自分を発見する

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 説明書とかがなくても、どんどん新しいサービスを触ることができる
- そういう触り方を、どんどん使える人はしている
- (いつもと違う学び方、自分で疑問を解決するように、実験して触るといいんじゃないか?)と気づく

ワークの進行

必要な資料など

- A4の紙、ペンなど

(1)説明

「探求の仕方もわかったところで、機能をどんどん発見していってもらいます」

「Webサービスには、機能リストがあるものもあります」

「機能リストがあるサービスは、リストを見ながらどんどん機能を発見していきましょう」

「こんな機能があった、あんなことができる、ということを、自分の触るサービスをまだ触ったことのない人にわかるように説明してもらうので、そのつもりで触ってください」

「時間は10分です」

「それではどうぞ」

(2) 探求する

必要に応じて声かけをする。

「最初のうちは、ゆっくり、予想してからさわってみましょう」

(3) 発表する

できるだけ、使ったサービスが被らないように人を混ぜる。

「今から発表してもらいます」

「サービスを触ってみて、こんな機能があった、あんなことができる、ということを相手に説明してください」

(4) 振り返る

「予想してからボタンを押すという学び方はどうでしたか？」

「この予想してからボタンを押すという学び方は、いつもの学び方とどう違うと思いますか？」

「普段、この学び方はどんな風に役立ちそうですか？」

補足

このワークでは、先に学んだ5つのステップを使って、オンライン販売のサービスの機能を知って、全体像をつかむことをしていきます。想定としては、先のワークで5つのステップによる探求方法に少し慣れたと思われるので、そのままの流れで、探求しましょう。

探求する時には、どんな機能があったか、どんなことができるかを考えながら探求してもらいましょう。

7. 顧客体験、業務フロー改善

時間 1:10 ~ 1:20 (10分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- 機能が大体わかったところで、実現できることから顧客体験、さらに業務フローも改善する
- どう実現するかを考える

プロセス（行動、経験すること）

- 最初に考えた顧客体験を、わかった機能から改善する
- 業務フローを考える

フィードバック・結果の確認

- 何を、どんな風に変えたかを発表する
- 改善してみて、わかったことは何か発表する

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 「先に顧客体験を考えることは、機能に触る上で、なぜ大切だと思うか」を考える
- 顧客体験を考えて、機能を調べて、改善するというプロセスが、Webサービスを使う時に活かせる
- できること、できないことを理解し、そのサービスでできることをする

ワークの進行

必要な資料など

- A4の紙、ペンなど

(1)説明

「では、だいたい機能もわかったところで、顧客体験を改良する、業務フローを考えると
いうことをしていきます」

「先ほど考えた顧客体験がありますよね。その顧客体験の、ここはこの機能で実現できる。
このサービスで実現しよう、ということを考えてもらいます」

「最初のチームに戻って考えましょう」

「時間は15分です」

「それではどうぞ」

(2) 顧客体験の改良、業務フローを考える

ウロウロしながら見守る。困っていそうだったら、アイデアを聴いたり、話したりする。

(3) 発表する

順番に、チームで発表する。

何を、どんな風にしたか？改善してみてわかったことは何か？などを訊く

補足

実際にオンライン販売のサービスの機能を触ったことによって、そのサービスでどんな体験を実現できるかということがわかった状態だと思います。このワークでは、先に考えた顧客体験をもう一度、「今使ったサービスを使ってどう実現するか」という視点から考えてもらいましょう。

全体の業務フローについても考えてもらいましょう。

8. 試作品1

時間 1:20 ~ 1:35 (15分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- 実際に作り始める中で、Webサービスの学び方を学ぶ

プロセス（行動、経験すること）

- 各自、自分の商品、サービスで試作品を作る

フィードバック・結果の確認

- チーム内で説明する
- 可能なら、体験してもらう
- 次やるなら、もっと良くするには？を考える

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 試作品を作ることは、Webサービスを作る時、リリースしたり作り込む前に、機能するか、このサービスで良いかなどを確かめることができる

ワークの進行

必要な資料など

- 特になし

(1)説明

「機能もわかって、顧客体験の改善するところまでして、サービスを使っていくイメージができてきたのではないかと思います」

「今からやってもらうのは、試作品作りです」

「今度は、自分のビジネスで顧客体験を考えて、サービスで形にするところまでやってみましょう」

「もし、自分のビジネスがなくても、例えばデジタルだったら写真を販売するものを作ってみたり、アイデアで構いませんので、販売してみたいもので作りましょう」

「試作品ですし、この後もう一度試作品を作る機会がありますので、つくり込むのではなく、機能するものを作りましょう」

「制限時間は、15分です」

「それではどうぞ」

(2) 試作品を作る

ウロウロしながら、見守る。必要なら、アイデアを出すことを手伝う。

(3) 発表

チーム内で発表する。

(4) 振り返る

「なぜ試作品を作るのか？」

「Webサービスを使う時に、試作品を作ることはどんな良いことがあるか？」

を考えてもらう。

補足

顧客体験を実際に試作品として実装していく段階になります。ここまできると、介入はそれほど必要ないとは思いますが、もし自分の商品がなく、こまっている人がいれば、何を売るか一緒に考えましょう。

9. 試作品2

時間 1:35 ~ 1:50 (15分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- 実際に、アプリを使えるようになること。さらに、このまま使っていけば、どんどん使えるようになること
- さらに作りこんでみる

プロセス（行動、経験すること）

- 実際に作ることで学ぶ

フィードバック・結果の確認

- 作りながら、どんどん知識、スキルが結晶化する

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 出来上がった自分の成果を確認する
- どんどん作れている自分に気づく（なぜ作れているのか？）

ワークの進行

必要な資料など

- 特になし

(1)説明

さらに、作った試作品を改良していきましょう。

(2) 試作品を作る

ウロウロしながら、見守る。必要なら、アイデアを出すことを手伝いましょう。

補足

特になし。

10.まとめ

時間 2:45 ~ 3:00 (15分)

ワークの狙い

期待の明確化（全体での位置付け、意図）

- Webサービスを学ぶプロセスを学んだことを意識に上げて、意識的にできるようにさせる
- これからどのように取り組んでいけば、学べるか？発展させられるか？を振り返ることで、フォローアップ、継続的な学習へと仕向ける

プロセス（行動、経験すること）

- 参加者に、質問をして、学びを引き出す
- 参加者に、今後、どうしていったら良いかのアイデアを出してもらう

フィードバック・結果の確認

- 発表することで、言語化して、意識にあげる

学習の発生とその内容（前提、プロセス、期待の改善）

- 学び方を学んでいる、高次学習をしていることを知る（気づく、うっすらと）

ワークの進行

(1)説明

「お疲れ様でした。そろそろ時間なので、まとめをしたいと思います。家に帰ったら、思う存分触れますので、今後、もっと使い方を増やして、応用できるように、まとめをしましょう」

(2) 学びを引き出す

「今日学んだことは何ですか？どなたかお願いします」

「いつもの学び方と、今日の学び方は、どう違いましたか？」

「事前に試してみたけど、うまくいかなかったのに、今はできるのは、なぜでしょうか？」

(3) フォロアップを作る

「今後、どのようにしていけば、もっと応用や、今日触れていない機能を使えるようになりますか？何せ、気づけば新しい機能が増えているのが、Webアプリですから」「何かありますか？」

(4) こちらのアイデアを提案する

必要に応じて、アイデアを提供する。

「私たちは、小さくてシンプルなことで、どんどん使うことをお勧めしています」「何かこの一週間で、できそうなアイデアはありますか？」

補足

時間が足りなければ、ファシリテーターがかなり主導しても構わないので、学びを振り返ることをしましょう。振り返りがないと、高次の学習が意識に上らず、いつもの学び方に戻りやすくなります。

できるだけ、参加者から学びを引き出すようにしましょう。