

「Client 2.0 のためのディレクションを考える」

参加者のディスカッションの記録と発表者のフィードバック

私のセッションをご静聴いただき、また後半のディスカッションにも積極的にご参加いただき、ありがとうございました。みなさんの発言の記録を以下に転載し、一部ですが私のコメントを添えました。参加者のみなさんで共有していただき、今後のプロジェクトワークの改善へのヒントとしていただければと思います。

なお、基本的に記録をそのまま順不同に写していますが、見やすさの観点から、一枚の紙にあったコメントを複数に分けたり、かなを漢字にするなどしている箇所もあります。その点はご了承ください。

今回は制作者側から見たクライアント考だと思いますが、クライアントの立場からすると、案件についてこちらが「こういうのはどうか？」と投げかけをして、そのままのものが出来上がってくるのがよくあり、客観性やプロとしてのアドバイスが何もない制作物があがってくる場合がある。二人三脚できる制作者さん探しに苦労している。

クライアント側の担当者の声というのも非常に参考になりますね。プロとして意見をどのように提案していくのか、制作側にとっても貴重なコメントだと思います。

作ってどうするのか理解できないクライアントもいるので勉強してほしいと思う。

クライアントの意識が長年のつきあいがあっても変わらないという話が出た。理解してもらおうということは時間がかかり、疲れることでもある。でもここがいちばんの肝になるところだと、最近の仕事でも実感している。その案件内では理解されなくても、理解してもらおうとするこちらの姿勢は、後々にもつながると思う。

制作内でも、コーダーとデザインとの理解が必要とされる。

クライアントにお会いする時、その業界を勉強していくこと。

「一緒にサイトを成長させていきましょう」と言っています。

いい言葉ですね！運用など公開後のことを視野に入れた表現になっていますし。

実際にディレクション、制作をやっていると、制作者任せとして依頼されることが多いです。専門家だからやってほしいとか、お金を払ってプロに依頼をしているのでやるべきだ、のように。このやり方だと真のユーザーのためのサイト制作になるのか疑問に思ったので、クライアント様をもっと協力してくれるような仕事のやり方を考えていきたいと思います。ただ、前述した通り、プロに任せているのだからという意識のクライアントに、どういふふうに持っていか難しいと思いました。

何を「プロに任せる」とするのか、制作側とクライアント側とで認識にギャップがあるというところでしょうか。すぐ上の「一緒に成長させる」という観点を持ち込むのも1つの解決策かもしれませんね。私もよく言われることなので、どうするかいつも考えさせられます。

クライアントがWebに関われるコンテンツ（ブログとか）を提案するようにしています。

ブログは次の大きな案件へ進めるための社内的なステップという意味合いもあったりするので、ひとつのツールになると私も考えています。

クライアントの無茶な要求でも具体的なコンテンツに落とし込む代替案を出したりしています。

専門用語を使わないように気をつけてます。

鬱陶しいくらい前向きに話をするようにします。

前向きな姿勢が大切というのは、深川さんの企画のお話でも出ていましたよね。常に心がけていたいことだと思います。

クライアントが高齢者の方が多いので、PC画面ではなく印刷して見てもらう。

クライアントさんに合わせた話し方。

傾聴。クライアントさんが持つイメージを初期の段階で知るように。

笑顔で話す！！

話を聞く。とにかく聞く。

クライアントを好きになる。

ほっといたらサイトはできるものではなくて、クライアントさんもちゃんと考えて、伝えてくれないとできないんですよ、ということを遠回しに柔らかく伝える努力はしています。

クライアントとはとにかくコミュニケーションが大切だと思います。言葉ひとつにしても「サイト」や「web」と言うより「ホームページ」、「インターフェース」というより「ホームページ内の交通整理・使いやすさ」など、なるべく通じる言葉に置きかえます。

言葉を選ぶというのは非常に重要なことだと思います。知らない言葉が連発されると、バカにされたように感じることもありますからね。また専門用語を使いつつ、それを逐一説明して共通の言葉にしていくことも大切だと思います。

連絡もなるべくこちらからまめにするようにしています。

一番気をつけていることは、最初のヒアリングの際、相手の言っていることを自分の言葉に置きかえたり、なるべくこちらの思いを伝えるようにしています。

確かに、自分の言葉を言い換えてくれると「この人はわかってくれてる」と感じますね。私は英語が苦手なので、英語ネイティブ（母語話者）と英語で会話している時、自分の言葉を拾ってくれたり言い換えてくれると「通じてる」って安心しますから。

クライアントが暴走するのをうまく止める、または落とし所を見つけてあげることが重要だと思います。

「落とし所を見つけてあげる」。勉強になります。

1つの考え方として、今後の仕事の参考にします。

コミュニケーションと話し合い。しかし、分野としては現場の制作者ではなく、営業の分野になるのではないかと思います。

コミュニケーションを取り業界の知識を聞き出す。

資料や材料を提出してくださいとお願いするだけでなく、参考資料などを提供するなどして、コンテンツの編集に役立てていただくようにしています。

「Web 制作者＝何でも屋」と思っているクライアントが多い。

クライアント側が更新なども何でもできると思われると困る。

クライアントにクライアント 2.0 を理解してもらうのは一部を除きなかなか難しいこと。あるいは無理なことと思いますが、こちらの姿勢として、クライアントの業界を理解して、それを初めの切り口として1つの良い事例ができれば、またそれがバイラルとなって浸透していけたら、理解してくれるクライアントが増えてくると思います。

「バイラル」！ 2.0 っぽいワードで表現してくださいました。ありがとうございます。

相手に理解してもらうために心がける。

クライアントに理解してもらうのはすごく時間のかかることというのは、共通の問題だったので、自分だけではなかった安心というか、だめだなーと思った。

今回話題にあがったことの多くは「自分だけではない」話なんじゃないかと思います。だからみんなで改善策を考えることができる、とプラスに考えればいいんじゃないでしょうか？

クライアントが Web に関して分からないことが多いので、なかなか、ヒアリングなどの場面で苦労することが多い。修正を何度も言うてくる人もいるので、そういう人に対してどういう対応をしていくのかということで困るという意見もあった。

クライアントの言いなりにならないようにしている。

あまり説明しすぎるとクライアントのカスタマーサポートセンターみたいになるのが怖くて、ある程度でラインを引いてしまう。

クライアントに理解していただくには、まず、こちら側（制作含む）がクライアントまたその業務内容を理解してあげてを心がけているが、時間がかかる・・・。

おっしゃっていた「理解・選択・実感」を心がけて制作をしています。短期間の制作だと、なかなか「実感していただく」ことが難しかったりします。

コスト、納期の面で、なかなかできないことも多い。

スパンの短い案件でのクライアントとのやり取りはすげー大変なのですが、どうやって乗り越えていますか？

ここまで出ているように、納期が短い案件というのは余裕がなくて難しいですね。全体ではなく部分的な工程しか関わらない場合も、同じようなところがあります。解決策になってないかもしれませんが、そういうケースは無理をしないで割り切るということも必要だと思います。常に意識しながらも、できる範囲で目標に近づけるようにやっていく、というのでいいのではないのでしょうか。私も当然いつも理想通りにやっているわけではありませんし。

内容的には確かにそうだが、クライアントに高いリテラシーを求めるのは非常に難しい（兼任が多いため）。中途な思いの担当者が多いので、そうであれば勝手に進めた良い方が多いと思います。

私たちは小さい会社で2人なので、お客様の言いなりにサイトを制作することが多くて、これではアカンと思ってる。今回のセミナー聞いても、隣の人に聞いても、思いました。受け身ではダメだと。まずは現状の把握と、それをクライアントに気づかせること、そこから何がいるのか、何が大切かを導き出したいと思います。

クライアントの現状を見て、ステップごとに提案してあげる。

クライアントが何を求めてサイトの制作を依頼してきたのかを明確にし、一緒に問題解決していく。

ディレクションの話はできませんでしたが、よいお話が聞けました。ありがとうございました。

コミュニケーションをしっかりとる。クライアントの立場を考える。

クライアントの要望が第一。だが、できないことややらない方が良いクライアントの要望には確実に「No」と言うようにしてます。（例：「他サイトの文言・画像等をそのまま使ってほしい」といった要望が以前あったので・・・）

採算も絡むので一概に言えない

長期で付き合うクライアントとは限らないので、どこまで相手に理解を求めるのか、理解してもらえるのが難しい。

クライアントからの要望に表面だけでなく「望んでいること」を理解すること。クライアントに Web のことを理解してほしいが、伝え方が難しいと感じています。

これはディスカッション中に

クライアントから「プログラムや Flash で出来ることを教えてほしい」と言われた。非常に説明しにくいこのような質問には、何をどこまで教えたらよいのか。

という質問をされた方のコメントだと思うのですが（違ってたらごめんなさい）、それに対する私の回答内容を以下にまとめておきます。

まず、知りたいというクライアントの気持ちは大切にしたいところですね。細かな状況や文脈はわかりませんが、クライアントが知りたいのは概念の話ではなく、別にある可能性も考えられます。どうしてそのことを知りたいのか、あるいは何を理解したいのか、質問の背後にあるものを聞き出すよにしてみるのはどうでしょうか。例えば「なにかプログラムを使ってやりたいことのイメージがあるのですか？」と聞いてクライアントの作りたいものを聞き出すとか、「例えばこのサイトのナビゲーションは Flash を使ってるんですよ」と例を出して Flash のイメージをつかんでもらうとか。ケースによりますが、クライアントさんも的確な質問ができていない場合だってありますよね。質問に対する直接的な答えでなくても、クライアントの期待に応えられる場合もあるように思います。

互いの理解（相手が理解してくれない：「おっちゃんやから分からのや」の一言で終わる）

クライアントさん自身に Web の知識を付けてもらいたい。技術的なことや専門的なことでなくて、どんなシチュエーションでどんなサービスが有効だとか。日経とかで企業 Web ランキングとか出るので（高い！）もっと軽い読み物が出ればなーと。

Web の基礎的な考え方を学ぶことができ、かつクライアントが気軽に読めるリソースって、あんまりないと思います（私が知らないだけかもしれませんが）。思いつきですが、そういうコンテンツを制作側の世界の人間が協力して書籍なり Web なりで形にできたら、案件の際に「これ読んで勉強してみませんか？」とか言いながら手渡してスムーズに案件を進めることができるかもしれない・・・どうでしょう？

HP を作るにあたって、どのような情報が必要かということ。

約束は守る（納期等）

できないことは、はじめにできないと言う

クライアントコントロールというのは、いまの業界では大きな課題の1つだと思います。「しきい」の低い業界での業界人のクオリティアップ（ヒューマンスキルも含め）が重要だと感じますね。

Client 2.0 を引き出すために、よりデザイナーとディレクターの情報の共有が必要だと思います。

ディスカッションしたメンバーのほとんどが、ディレクションまでは行ってはいなかったりしました。ディレクターを通し、クライアントの意見を汲み取り、デザインするという形式の会社で、共通して困っているのが、ディレクターとのやり取りと、デザイン的な指示や要望がないということが言えました。クライアント 2.0 だけでなく、ディレクター 2.0 も必要だと感じました。

ディレクター 2.0！なるほど。制作会社内でもコミュニケーションの難しさがあるのですね。そうするとデザイナー 2.0 の不在に悩むディレクターもいるのかもしれない。

角南さんといっしょにお仕事をされていらっしゃった前田さんに、事例紹介にあったサイトの立ち上げ等のお話を伺いました。今まで代理店や企業の Web 担当の方がクライアントでしたので、Web に関しての理解がある方が多かったのですが、今後は一般の方がクライアントになる機会が多くなるので、今回のセッションは参考になりました。

長期的案件であれば、Client の理解の向上や、新たなビジョンを生み出すことは可能だと思います。しかし、中・短期の案件の場合、担当者もクライアントによっては、そこまで引き上げるのは容易ではないと考えられます。

印刷業界からの転職をされた方で、モチベーションの話をお伺いしました。こちらは教員機関で働いておりますが、次の新世代の学生はとてもモチベーション・スキルとも低いように感じられるが、現場での育成はどこまでできるかなど、まだまだ暗い側面が・・・。

説明しても聞き流して行って「今の話ぜんぜん分からんけど、これやって」とか（理解する気がないので、どんなに噛み砕いても読経扱いです）なるんですが、くじけずに説明してます。

クライアントの Web の理解がもちろん重要ですが、制作側のクライアントへの理解も同じくらい重要と再認識しました。日々忙しいクライアントと少しでも時間を取ってもらい話し合っていければと思いました。

ディスカッションした方が、Web・DTPの現場担当だったので、クライアントとの直接的な関わりがないと言われましたが、データ上のやり取りで作業を進めていた話をしました。感想としては、私が7・8年前から携わっていたDTPの現場と何一つ変わっていないこと、仕事をもらってやり終えたら関係が終わるので、ガマンしてやりすぞすとか。わかってもらおうという働きかけが難しいと思っている・・・んだらうなと感じました。私も現場にいた頃は、グチとして片づけていた事が、もしお互いに話し合えたとしたら割と簡単に解決したかもしれないことを話題にする事で、「歩み寄る」ヒントにしたいと思います。

DTP制作の話をしていたのですが、クライアントさんから
xls や Word で原稿が上がってくる → 制作側 Quark で組版
ここで問題となってくるのは、xls のデータなどがそのまま Quark には載らない。データを作り直す場合もあり。ここでクライアントさんとデータの形式などの知識の共有は必要かなと・・・。

DTPでもデータの受け渡し作業が作業効率に大きく影響するでしょうから、そこでのコミュニケーションの質はやはりダイレクトに制作に響く問題なんだろうね。Webだけにとらわれず、別の業界の事例も聞きながら「あるべき姿」の実現にどんな方法があるかを考えることが大切だと思いました。

私は制作者で上司のディレクションによって制作をしています。いつもクライアントのためというよりは、制作側がやりやすいように・・・というような指示に疑問を感じていました。これからはクライアントにもWebを理解していただく努力と、クライアントの希望を汲み取る努力をしていきたいと思いました。

クライアントに喜んでもらえるのが一番

私も現在プロジェクトチームで働いていて、プロジェクトメンバーはほとんど経験や興味がないので、今日のセミナーがとても参考になりました。いかにメンバーにサイトを絡めたモチベーションをUPすることが大切だなあと感じました。

Webに詳しくないメンバーとのプロジェクトワークは、確かにすごく大変なのですが、思ってもみないアイデアや展開にめぐりあえることもあると思います。そのために構成員のモチベーションを高めることは鍵になってきますね。

クライアントの意見は尊重しながら、これからの提案を出してあげる

クライアント自身に業界問わず様々なサイトを見ていただき、真似できそうな（自分のサイトに取り入れたい）ことをまとめていただく。

社内事情もあり、中には3～4年かけて体制を変えてもらったこともあります。

おお、詳しく聞きたいですね。プロジェクトXみたいな感じですか？なかなかそういう事例を書いたものってないのですね。

「経験がない」という理由で、クライアントと話をしたことがないため（7月からWebの仕事を始めました）実践していることはありません。ただ「第三者ならどう感じるか」という事を考えながら仕事をしています。

自分を知ってもらう、相手を知る、会社を知ること。

自分自身なかなかWebの有効性が理解できていないので、お客様に対してもなるべく、必要最小限の労力しか求めない傾向にあり、クライアント2.0的なところを目指しているお客様にも、いや、1.0で十分ですよ、と言ってしまっている自分がいます。

クライアント側の意見と制作側の意見が聞くことができ参考になりました。制作者の方が多くかと思っていましたので（参加者は）。勉強熱心なクライアント様がおっしゃられることに感心するとともに、私たち制作者も歩み寄ることが大切だと感じました。自分はコーダーなのでお客様と関わることはあまりないのですが、どのような工程で落ちてきているか聞くことはとても参考になりました。

長期的な仕事の中でクライアントとの意見の交換は可能であるが、短期の仕事の中でそれを構築していくのは難しいと思う。

クライアントがなかなか理解できない場合は、クライアントの仕事をする（手伝ってみる）。そこから広がったことも多数あります。クライアントとの付き合いを楽しみながら、社内の問題をひとつでも多く解決していけたらと思います。

私もそんな感じで今の仕事になっていった部分がありますね。デザインは問題解決であるとはよく言いますが、まさにそのことを実感できる過程じゃないかと思います。

「何度も、諦めずに、方法をあの手この手で」理解してもらって、はととても大切。なぜそこまでするのか。そのコンテンツ / プロジェクトの重要性を相方が理解できているのと、良いものを作っていきたい、好きだからという強い思いも大切で、それを共有すること。相手の「思い」を理解すること、が大前提ですね。これは Web に限ることではなく、でしょう、恐らく。

Web デザイナーの Web への意識と、個人 Client さん（丸投げタイプ）の Web への意識とがぜんぜん違う。結局コミュニケーションが一番大事。

正直短期の案件が多いので、仲を深めるまでのお話もできず、納品して終わりということが多いです。長期の大きい仕事ください！

私も長期の大きい仕事がほしいです。仕事ください！（笑）

クライアントに直接会って説明する。

個人で Web 制作事務所をやっており、クライアントワークは必須でなかなか難しい面もありますが、極力クライアントの事業や自分を理解して Web プロジェクトを成功に導くように心がけています。当方から提案できる技術をいかにクライアントの目的・課題にいかん利用していただけるかをクライアントのやりとりの中で見つけていくことが大事。

主体性を尊重

説明して理解してもらおうとおっしゃっていましたが、どうしても説得できない場合はどうすれば良いのでしょうか。説得できなくても制作はしなくてはなりません。不本意なものでも甘んじて制作しないとイケないです。

私も、うまくいかない場合は往々にしてあります。そちらの方が多いくらい。オファーがあつて打ち合わせをして、意見が合わなくて話がなくなったという経験も何度もしています。案件丸ごとでなくても、部分的に折り合わない場合どこで妥協するかというのは常にあります。問題はどのラインで折り合うかでしょうか。ポリシーはありますが、仕事が請けられなくては生活ができませんから、そこはバランスを意識せざるを得ませんね。転んでもタダでは起きんぞ！という気持ちでやっています。

実際に操作していただきクライアント自身で何ができるかを体感していただいている。

クライアントの立場に立つ（クライアントがケーキ屋さんなら、その間は自分もケーキ屋さん）

これ、いい例えですよ。私も昔お茶の農家さんのサイトを作った時、お茶とお茶菓みに詳しくなりたいって思いながら勉強しました。そこから得たエッセンスは他のことにも応用できるんじゃないかと思っています。

クライアント様の出来ること、出来ないことを知ってもらう、伝える

特にモチベーションに結びつくよう、クライアント側での管理画面インターフェースには、ユーザー側以上に力を入れています。ユーザー側には Static で標準的なもの。

クライアントが見ている表面やデザインの理解しやすい部分だけを聞くのではなく、その裏側にある問題や悩みなど、何をしたいのかを作り手として理解し、クライアントと相互的に制作を進めていくことが重要である。

テーマを決める（ブログを管理制作するにあたり）

パッケージ化（CMS化）で裾野が広がりますように……。低価格で要求にこたえるための努力。

Web 制作者は、なんでも屋ではないことを理解してもらう

セッションでお話いただいた Client2.0 の3つのキーワード「理解」「選択」「実感」は共感ができましたし、出来るだけ今後大切にしたいと思いました。ただし、制作会社とクライアントとの間に代理店が入っていることがほとんどで、クライアントとのコミュニケーションが取れないのが実情です。また、私自身にも相手に伝えるスキルが足りないので、今後の課題です。

具体例をサンプルを視覚化して説明。

話の内容は体験談としてきれいすぎた。困った点、今でも抱えている問題点が聞きたかった。

そうですね。時間が限られていたということもありますが、「いいところ」を強調した発表にしようとしたところがあります。実際は今でも困っている点がありますし、もっと良くしていきたいなあと思うところもたくさんあります。私のコミュニケーションスキルの不足が原因という面もあると感じています。

それでもこういう発表にしたのは、「大変なことがいっぱい上手くいかないことの方が多いと思うけど、チャレンジしてればうまくいく時もあるよ」というメッセージを伝えたかったからです。問題点や苦労話は、同業者間ではともすればグチのみになってしまうことがあるように思います。せっかくのセッションがそうになってしまうのは本意ではありません。

クライアントとのコミュニケーションがうまくいかないのは、クライアント側にも、制作側にも、業界を形作る全ての人に改善すべき点があるからだと私は考えます。だから「こうなればいいな」というイメージを持つこと、それに近づくために何ができるかを常に考えて実践することを提案する意図がありました。

ですから、私が例に出したことはあくまで私の例として、みなさんの現場ではどうなのか、どう変わっていくことが望ましいのか、そのために何から始められるか、そういうことを考える素材として捉えていただけたらと思っています。

現場が試行錯誤のなか迷いながら進んだことは、「こちら『日本語でケアナビ』開発室」というブログでお伝えしていく予定です (<http://nihongodecarenavi.net/blog>)。こちらはもう少し泥臭い感じが出ているので、ぜひご覧くださいませと思います。

真正面に取り組んでる姿勢に感服しました。

ありがとうございます。私の意図が伝わったのかなと思っています。でもやっていることはそんなに美しいものでもないなので、今度はぜひみなさんの実践をお聞きしたいと思います。



ここまでお読みくださり、ありがとうございました。

ぜひ次は、みなさんの体験談でディスカッションの口火を切っていただけるような場で、再び一緒に学べることを期待しています。今回のセッションで得たものをさらに深め、私のブログ等で伝えていければと思っていますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

with Computer 2nd (角南の個人ブログ)
<http://shokuto.com/wc2nd/>

こちら「日本語でケアナビ」開発室 (紹介事例の開発記)
<http://nihongodecarenavi.net/blog/>