

『行動観察』で発見した潜在ニーズを、ハードとソフトの両面で解決 家事軽減に革新、新『モット・キッチン』誕生 調理時間20%減、移動歩数25%減、屈伸回数70%減 3つのゾーン分けて定位置決め、上手な収納法もプロがサポート

伊藤忠都市開発株式会社は、自社オリジナルキッチン『モット・キッチン』の改善活動で新たに実施した『行動観察』により“お客様も気づいていなかった声なき潜在ニーズ”を発見し、「ハード」と「ソフト」の両面で解決する新『モット・キッチン』を株式会社オージス総研、インブルーム株式会社、タカスタンダード株式会社、東京ガス株式会社と協働で開発しました。本年6月より販売開始する分譲マンション「クレヴィア田端」から順次導入しますので、お知らせ致します。

【開発経緯】

消費者ニーズの変化や価値観・ライフスタイルの多様化が急速に進展する中、弊社ではお客様にご満足頂ける付加価値の高い住まいを提供し続けるため、お客様の声を真摯にうかがい改善改良を繰り返す活動を継続しています。2009年に開発した『モット・キッチン』についても、導入したマンションの購入者へのアンケートや訪問インタビューを繰り返し幾度も改良を重ねてきましたが、2014年の調査で「収納量」と「作業スペースの広さ」の好不評が大きく割れたため、その原因究明と解決の糸口をつかむべく、行動観察調査の実績豊富な株オージス総研と協働し『行動観察』を実施しました。

【行動観察調査の結果】

行動観察では、モット・キッチン利用者4名に自宅で普段通りの調理準備から片付けまで、度々調査員の質問にお答え頂きながら約3時間録画。全12時間の映像を分析し、「無意識行動」や「思い込み・諦め」の中に以下の因果を見つけました。

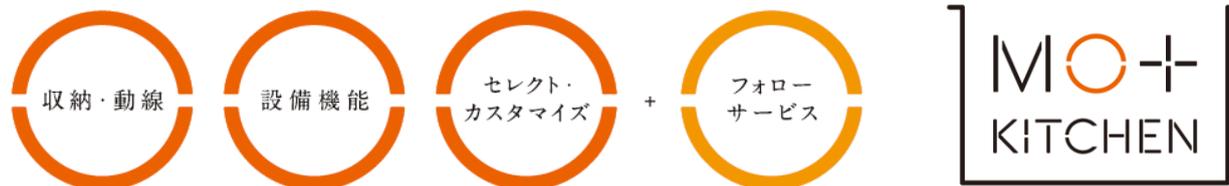
キッチン 収納	使い方をよく知らない ただ詰め込んでいる	鍋類を積上げ 置場がバラバラ 見本は実家のみ	→	取り出し手間が多い アチコチに頻繁に動く 空間的には余剰あり	→	効率が悪い 時間かかる 疲れる
作業 スペース	台上にモノが溢れている 出しっ放しのモノが多い	野菜や調理ゴミ、 コーヒーメーカー、レンジ 粉ミルク等が散在	→	狭くて作業しにくい 一度に多く置けない 度々モノを置きなおす	→	イライラ ストレス 苦痛感の元

弊社はこの因果関係にこそ“声なきニーズ”が潜み、収納と作業スペースの問題は単に“増やす”“広げる”という対処だけでは解決できず、ソフト面のサポートも必要と判断し、インブルーム(株)と協業して本質的な解決策を導き出しました。

【ハードとソフトの充実で完成、新『モット・キッチン』の特徴】

新『モット・キッチン』コンセプト

いつでも、居心地の良いキッチン。
新しいモット・キッチン



新『モット・キッチン』が目指したのは、どんな方にとっても「いつでも、居心地が良いキッチン」。設備機能の充実だけでなく、動線の短縮も徹底的に追求し、ゾーニングを3つに分けてモノを適材適所化することで作業動線や収納効率を大幅に改善。さらにキッチンを居心地良く使いこなして頂くフォローサービスとして、インブルーム(株)による収納の効率的な使い方セミナーや入居後の片付け支援等プロのサポートも付加し、ハードとソフトの両面の充実でお客様の「声」にも「声なき声」にも応える新『モット・キッチン』が完成しました。

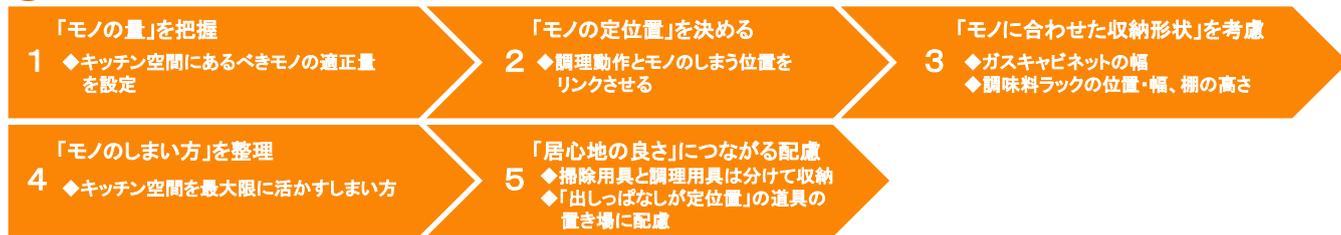
ハード	収納・動線	3つのゾーニング モノの適材適所化	水周りゾーン：最初に水を使う鍋・ヤカン・ザル等を収納、掃除用具は分離 コンロゾーン：最初に火を使うフライパンや揚げ物用具等を収納 ワークゾーン：調味料ラックを中央に配置（左右から出し入れ容易）
	設備機能	日々の手入れや調理時の ストレスを軽減する設備	清掃性・静音性・調理性・安全性を追求、可変性のある設備も充実
	セレクト カスタマイズ	好みやライフスタイルに 合わせてカスタム可能	吊戸棚有無、食洗機有無、カウンター形状、面材カラー等のセレクト
ソフト	フォロー サービス	プロがサポート	入居前セミナー：考え方やコツをアドバイス、チェックシートで自己認識 入居後訪問：おさらい、片付け支援・入れ直し、要領を家族にも共有

新『モット・キッチン』の4つのコンセプト

① 収納・動線

調理用具等の「物量、収納の仕方、場所」を整理し、ムダのない「調理動線」を作り出すことが調理時のストレス軽減につながると考え、使い始める場所としまう場所が近くなるようなゾーニングを設定

○ 「収納」と「作業スペース」の改良プロセス



ワークゾーン

作業スペースで使うアイテムを収納。ペーパーホルダーは扉を開けずに利用可能。市販の収納グッズがぴったり入るサイズに。

〈ワークスペースで使う調理用具〉

- ラップ
- キッチンペーパー
- お弁当箱・水筒
- お菓子用調理器具



コンロゾーン

コンロで使うアイテムを収納。スパイスラックは取り外し可能。

〈火から始まる調理用具〉

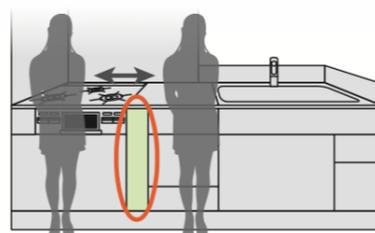
- フライパン、鍋
- 油処理の用具など



壁に付くマグネット式のスパイスラック

中間ゾーン

和え物にも煮物にも使う調味料のラックをワークゾーンとコンロゾーンの間に配置。両側から容易に取れて動線がスムーズに。



水回りゾーン

調理用具と掃除用具の収納を分けて衛生面に配慮。シンク前に包丁差しを配置。

〈水から始まる調理用具〉

- 包丁
- やかん
- 水回りで使う掃除用具
- スポンジ
- 洗剤
- 水切ネット
- ふきん



ワークゾーン

さまざまなサイズの調理用具に合わせられる仕切りをあらかじめ備え付け。

〈ワークスペースで使う用具〉

- タッパー
- はさみ・栓抜き
- バット・トレイ
- 土鍋・カセットコンロ



②設備機能

お手入れしやすい素材の採用やお子様にも安全な装置など、余計なストレスを与えないキッチン空間と「清掃性」「静音性」「安全性」「調理性」をより一層追求し充実させた設備機能

より一層充実した機能

清掃性



ガラスストップコンロ



ホーロー整流板のレンジフード



ホーローパネル



人造大理石天板

静音性



静音シンク



ブルモーション機能

調理性



温度調整機能付両面焼きグリル



浄水器一体型水栓

安全性



吊戸扉耐震ラッチ



包丁差しチャイルドロック



安全センサー

収納位置のこだわりと可変性のある設備

コンロゾーン



スパイスラック



マルチボックス



調味料ラック

ワークゾーン



調理器具仕切り



ストレージハンガー



マルチホルダー

水回りゾーン



まな板立て



水切りプレート



ふきん掛け

限られた作業スペースのストレスをなくし、スムーズな動きができるよう、収納位置にこだわりました。

さらに、「スパイスラック」内のカゴや「マルチボックス」「マルチホルダー」「ふきん掛け」等はマグネット式のため、作業に合わせて設置位置が変更られます。

※ NEW 2009年版『モット・キッチン』比

③セレクト・カスタマイズ

好みやライフスタイルに合わせてカスタマイズ可能な、わかりやすい選択メニューをご用意

○ 収納重視派か、開放感重視派か 趣向で選べる「吊戸棚セレクト」



吊戸棚あり



吊戸棚なし

○ 食器洗い乾燥機と大容量収納のセレクト



食器洗い乾燥機



大容量収納

○ 作業スペースの使い方で選べる「カウンター形状セレクト」



立上がり付



フラット



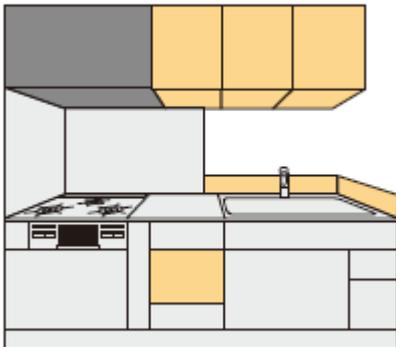
フラット&オープン

○ 「面材カラーセレクト」



たとえば

毎日の調理・家事をスムーズにしたい
Aさんファミリー

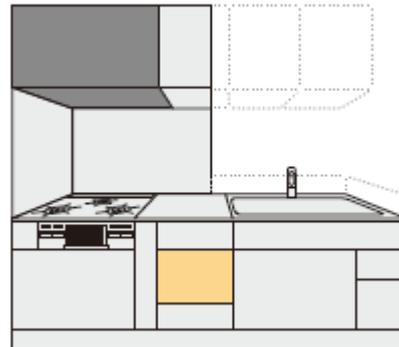


吊戸棚あり
+
立上がり付
カウンター
+
食器洗い乾燥機

- ・吊戸棚で収納たっぷり。落ち着いて調理が楽しめる空間に。
- ・水ハネを防ぎ、手元の目隠しにもなる立上がりカウンターで、家事がスムーズ。
- ・毎日が忙しく、家事負担を少しでも減らしたい方にうれしい食器洗い乾燥機。



キッチン空間をとにかくオシャレにしたい
Bさん夫婦



吊戸棚なし
+
フラット
カウンター
+
大容量収納

- ・開放感にこだわりたい方は、吊戸棚を減らしたキッチン空間を。
- ・洗い物が少ない方には、食器洗い乾燥機ではなく、引き出し収納がおすすめ。



○ 「小物セレクト」



マルチラック



小物置き



水切りカゴ

あると便利な小物の選択メニューも用意。

④フォローサービス

新『モット・キッチン』を居心地良く使いこなして頂くために、収納・作業スペースの最適な使い方に関するセミナーや片付けコンサルティングなど、入居前後のフォローサービスを実施

入居前

○ 入居前セミナー

モノの量を把握し、収納と作業スペースの最適な使い方に関するご提案
自分にとっての理想の収納がわかるチェックシートをもとにセミナーを実施致します。

①適切なモノの量

食品・調理用具等に関する理想の物量を、家族構成にあわせて提案致します。

②『モット・キッチン』の考え方(モノの定位置)

日常の調理動線に配慮した収納の仕方の重要性をお伝えし、ワークゾーン、コンロゾーン、水回りゾーン別に収納すべきモノを提案致します。

③モノのしまい方

限られた収納空間を最大限活かしたモノのしまい方を提案致します。

④キッチンの使い方・おススメの収納グッズ

ライフスタイルにあわせたキッチンの使い方や、おすすめ収納グッズをご紹介致します。



入居後

○ お宅訪問・個別フォロー

ご希望の方には、入居後に片付けコンサルティングを実施

『モット・キッチン』をもっと自分らしく、心地よく使いたいという方のために、
収納アドバイザーがお宅を訪問し、最適な収納をアドバイス致します。

①入居前セミナーの振り返り

「適切なモノの量」や「モノの定位置」「モノのしまい方」等の内容を振り返り、『モット・キッチン』の理想の使い方をおさらいします。

②『モット・キッチン』の考え方(モノの定位置)

お片付けに関する悩みを伺うとともに、お客様のキッチンの使い方を分析し、お片付けの方法について最適なアドバイスをさせていただきます。

③モノのしまい方

調理器具等について、いるモノ・いないモノを分類。さらに、いるモノについて、
最も作業をスムーズにする収納を行います。
さらに収納方法を家族に共有することで、キレイが持続する空間を実現します。



収納の理想を追求する 整理収納アドバイザー・インブルーム

2008年よりインブルーム株式会社 整理収納サービス事業部として、お片付けサービスをスタート。お片付けサービスのパイオニアとして活動し、7年間でお片付け件数は延べ4,500件超の実績。伊藤忠都市開発の引越し片付けコンサルティングサービス「Hi-Co-S(ヒコス)」の担当を行っています。

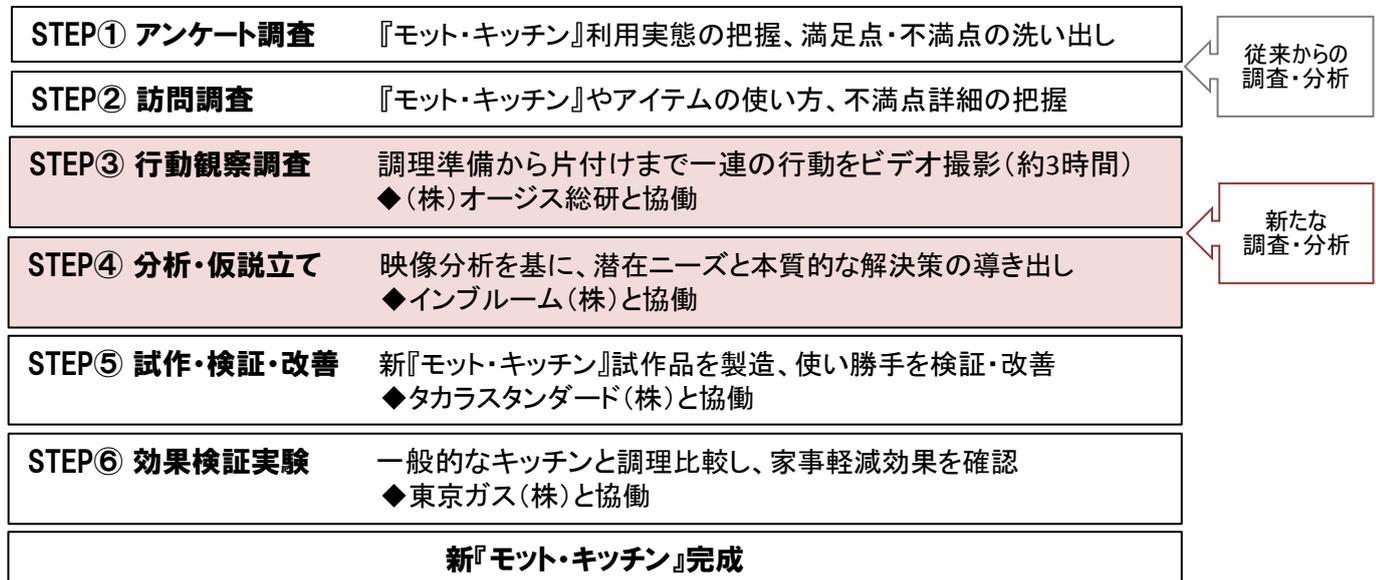


【試作品での調理比較による効果検証】

タカラスタンド(株)と東京ガス(株)との協業により、新『モット・キッチン』の試作品を製造し、一般的なシステムキッチンとの調理比較(イタリアン4品4人分を同一人が調理)をした結果、調理時間・移動歩数・屈伸回数の減少が確認されました。

	一般品	試作品	効果		要因
調理時間	55分05秒	→ 44分13秒	△10分52秒	20%減	・鍋、ホウル等の出し入れ・湯沸しが短縮
移動歩数	509歩	→ 383歩	△126歩	25%減	・調味料、調理器具類の出し入れが短縮
屈伸回数	13回	→ 4回	△9回	70%減	・置場移動作業(作業スペース確保)が減少

【新『モット・キッチン』開発の流れ】



【行動観察とは】

アンケートやインタビューが、「言語化できるニーズや課題」をとらえる方法論であったのに対して、「まだ言語化できないニーズや課題」を把握する方法論です。行動観察においては、まず”場”に行き人間の行動を観察することで、そこで起こっている膨大な「事実(fact)」を収集します。そしてそれらの「事実」が起こるのはなぜなのかについての仮説出しをして、深い「洞察(insight)」を導き出し、その洞察に基づいて「展望(foresight)」を考えることで具体的なソリューションを生み出していきます。「すでに気づいているニーズ」に対応する、というよりも、より物事を俯瞰し、「本質」をとらえることから新たな価値創造(サービス、商品など)を実現する方法論として、ビジネス界で世界的に注目されています。

【協働頂いたプロフェッショナルからのコメント】

株式会社オージス総研 行動観察リフレーム本部 ビジネスイノベーション部 部長
大阪ガス行動観察研究所 所長 松波 晴人様

行動観察により、キッチンという“場”で起こっている事実を起点として、より俯瞰した視点で本質をとらえることができた結果、従来の枠組みに捉われないことなく総合的な価値創造が実現できました。本プロジェクトにおいては、単なる「商品の個々の機能の改善」に留まることなく、全体を「サービス」として捉えることで、お客様の経験をトータルでデザインすることができ、「お客様の気持ちに寄り添った」総合的な提案が生まれました。今回はそれをデベロッパーを始めとする皆さんと取り組ませて頂くことで、具体的な価値提供として実現することができました。今後も、お客様のワクワクにつながる新たな価値創造に積極的に取り組んでいきたいと考えております。



インブルーム株式会社 取締役 中山 真由美様

現代の日本は世界各国の料理を作る事が多く、他国に比べて調味料や調理器具、食品などがキッチンに溢れているご家庭が多いと言われています。お客様の悩みをできるだけ解消するため、新「モット・キッチン」は、お客様の動きを行動観察カメラで分析し、適材適所に必要な収納スペースを配置しました。行動観察調査は人の行動を客観的に見る事ができるので、実際に感じている悩み以外に把握していない散らかる原因が分析でき、収納の基本と言われていた事が全て理論付けできました。また、収納量の多いキッチンが、悩みを全て解決するのではないという事も同時にわかりました。どんなに収納力のあるキッチンでも「使い方がわからない」など、使いこなせない方が多く、ハード面だけではなくソフト面からのサービスを導入したキッチンは、一番理想としたキッチンだと言えます。



「クレヴィア田端」について

■物件概要

- 所在地／東京都北区田端新町3丁目111-1(地番)
- 交通／JR山手線・京浜東北線「田端」駅徒歩9分、
JR東北本線・高崎線「尾久」駅徒歩12分
- 総戸数／33戸
- 敷地面積／686.55㎡
- 構造・規模／鉄筋コンクリート造 地上14階建
- 間取り／3LDK～4LDK
- 住戸専有面積／65.35㎡～75.52㎡
- 竣工予定／2017年3月下旬予定
- 入居予定／2017年4月上旬予定
- 売主／伊藤忠都市開発株式会社、三信住建株式会社
- 販売提携(代理)／伊藤忠ハウジング株式会社
- 設計・監理／株式会社三輪設計 東京本社
- 施工／株式会社イチケン 東京支店
- 管理会社／伊藤忠アーバンコミュニティ株式会社



外観完成予想CG

■公式ホームページ

<http://cv-tabata.jp/>

■新『モット・キッチン』ホームページ

<http://www.itochu-sumai.com/motcollection/kitchen/>

■現地案内図



【本件に関するお問い合わせ窓口】

伊藤忠都市開発株式会社 広報室／有吉・嶋田 TEL: 03-6811-0221