

Portfolio
www.yumamitsui.com

Portfolio
wnh.98@gmail.com

LinkedIn
https://www.linkedin.com/in/yumamitsui/

Tools

Adobe Illustrator, Photoshop
Premier, iMovie
Figma, Adobe XD
FigJam, Miro
Google Slides, Docs, Spreadsheet
Microsoft Office
Slack, Teams, Asana
Zoom
Generative AI tools

Language

日本語 [Native]
英語 [Business]
イタリア語 [Novice]

Licence

普通自動車運転免許
TOEIC Listening & Reading 820点

リサーチを起点に、ひとや組織が前進するための新たな方向性を描くことに強い情熱をもつ、エクスペリエンス・ストラテジスト。

デザインリサーチ、体験設計、戦略立案、ファシリテーションの領域で10年以上の経験を有する。これまで、東京と米サンフランシスコを拠点に、公共交通、モビリティ、生活家電、金融、スタートアップ支援など幅広い領域のプロジェクトに従事。瀬戸内海フェリー「SEA PASEO」、JR東日本「JRE GO」、グローバル企業のデジタル体験変革などに携わり、新たなサービスや体験の構想をリード。未来のビジョンを描き、体験や戦略として具現化することで、組織の意思決定や事業成長に貢献してきた。

また、日本、インド、アフリカ、米国での調査・プロジェクト経験を通じて培った多文化理解を強みとし、様々な視点をつなぎながら、人々の暮らしや社会との関係性を探究している。リサーチを通じて新たな可能性を見出し、その気づきを、人々が心から選びたいと思える未来の体験やサービスへ結実させることを目指している。

Work experience | 職歴

2023.5 - AKQA Uka 株式会社 Tokyo, Japan
Senior Strategist, Lead CX Strategist

2020.1 - 2023.4 btrax Japan 合同会社 Tokyo, Japan and San Francisco, CA U.S.
Design Research Manager, Service Design Lead

2016.2 - 2020.1 GKインダストリアルデザイン 株式会社 Tokyo, Japan
Design Researcher at Design Research Initiative

Education | 学歴

2012.4 - 2015.3 九州大学大学院 芸術工学府 Fukuoka, Japan
デザインストラテジー 専攻

2014.9 - 2015.2 Politecnico di Milano | ミラノ工科大 Milan, Italy
Product Service System Design Course [九州大学との大学間交換留学]

2009.4* - 2011.3 慶應義塾大学 環境情報学部 Fujisawa, Japan
環境デザインコース [*学士入学]

2005.4 - 2009.3 慶應義塾大学 商学部 Yokohama/Tokyo, Japan
マーケティング・消費者行動論 専攻

Award | 受賞歴

2019.10 GOOD DESIGN BEST 100
GOOD DESIGN AWARD 2019 [Japan]
Work | クルーズフェリー SEA PASEO

2012.12 優秀賞 | 発想力賞
issue+design コンペティション [Japan]
Work | My Channel

活かせる経験・スキル

ユーザーリサーチ（定性・定量）の設計・実施・分析、インサイト抽出
各種リサーチの統合・構造化・可視化、ステークホルダーへのプレゼンテーション
サービスコンセプトの立案、ペルソナ、カスタマージャーニー、ストーリーボード
共創型・研修型ワークショップの設計およびファシリテーション
CXビジョン・ブランド戦略（プロポジション定義、ロードマップ、浸透施策）立案
デザイン思考・デザインスプリント・UI/UXデザインの知識とリード経験
クロスファンクショナルなプロジェクトのリード（デザイナー・エンジニア・クライアント）
ジュニア・ミドルメンバーのマネジメント経験
英語でのリサーチ設計・分析・クライアントミーティング進行

登壇・執筆経験

講師 Global Challenge! Startup Team Fukuoka (2020 - 2022)
講師 加賀市グローバルスタートアップ育成プログラム (2021)
執筆 デザインの力で、新しい生活様式に安心と喜びを作るコツ：3事例 [Freshtrax]
執筆 サービスデザインの際に知っておきたいリープフロッグ現象とその本質 [Freshtrax]
執筆 海上公演 SEA PASEO 共創デザインが生み出す新たな移動体験 [GK Report]

職務経歴 [1]

AKQA Uka 株式会社 (AKQA Japan)

<https://akqauka.com/>

東京都渋谷区恵比寿 2-36-13 広尾MTR ビル B1F

事業内容	顧客体験の創造および変革支援、ブランド戦略およびデザイン等
従業員数	約40名（2026年5月末時点）
ポジション	Lead CX Strategist（2026年 4月 - 現在） Senior Strategist（2023年 5月 - 2026年 3月）
雇用形態	正社員（フルタイム）
勤続期間	2023年 5月 - 現在（3年1ヶ月）
主な役割	各種リサーチの設計・実施、リサーチ結果の分析およびインサイト抽出、顧客体験変革のための戦略立案、ワークショップの設計・ファシリテーション

主な担当プロジェクト

日本市場の特性分析にもとづくWebサイト戦略の提言

プルデンシャル生命保険株式会社（米国）

[リサーチ・戦略リード] 市場・競合調査、インサイト抽出、方向性立案 2026年 4月 - 5月

米国PrudentialのWeb体験刷新プロジェクトの一環として、AKQAアトランタチームより日本市場の調査・分析を受注。リサーチ・戦略リードを担当し、UXデザイナーらと共に調査設計およびインサイト抽出を牽引した。

顧客インタビューや競合分析を通じて、日本の保険市場では商品の比較検討以上に「信頼できるアドバイザーとの関係性」が意思決定の重要な要因となっていることを発見。また、外資系保険会社に対する「硬い・男性的」といった印象が、デジタル接点への心理的障壁を生んでいることを明らかにした。

さらに、Web体験については、質の高いコンテンツが情報設計上の課題によってユーザーに十分届いていないことや、詐欺報道後の危機対応の不備によって「信頼」が損なわれていることを指摘。これらの調査結果を統合し、「Webは商品理解の場ではなく、ライフプランナーとの信頼関係を築くための接点」という方向性、顧客の「会ってみたい」気持ちを醸成する設計思想を提示。

最終報告は米国本社の副社長等へ実施。日本市場特有の文化的背景や生活者インサイトを共有し、「示唆に富み、日米の違いがよく理解できた。今後の戦略の参考にしたい」とのフィードバックを受け、継続的な協業の意向を得た。

主な担当プロジェクト

デジタルサービスのCXビジョンおよび
社内用プレイブックの制作リード

東日本旅客鉄道株式会社（JR東日本）

[プロジェクトリード] ワークショップ設計・進行、各種コンテンツ制作 2025年 10月 - 12月

新幹線等の新予約サービス「JRE GO」の開発チームに対し、メンバーのエンゲージメント向上と顧客体験の共通指針をつくるためのCXプレイブック制作を提案・リード。参加型ワークショップ（半日×2回）を設計・進行し、メンバーの想いや価値観を引き出した結果、根底には「利用者が自分らしく、自由に旅を楽しめる未来を実現したい」という共通の意志が存在することを発見。

このインサイトを起点に、「GO YOUR WAY — すべての旅を、気持ちよく前進させるパートナーへ。」というCXビジョンを策定。設計指針やロードマップを含む全7章構成のCXプレイブックへ発展させ、約3か月で完成させた。

コンテンツ設計から編集、デジタル版・印刷版の制作まで幅広く担当。ワークショップ参加者の総合満足度は7段階評価で平均6.2を記録。担当者からは継続的な協業の意向を得た。

顧客インタビューからの体験型施設コンセプト立案

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社（CTC）

[リサーチ・戦略リード] インタビュー設計・実施・分析、コンセプト立案 2025年 9月 - 10月

CTC が構想する顧客向け体験型施設（EBC）の方向性を定めるため、IT 関連の要職（部長以上）や未接点部署を含む顧客12名へのインタビュー調査を設計・リード。プロジェクト全体の設計・分析を主導し、インタビューの進行は同僚と分担して実施。

調査から「理解・構想・実現を伴走できるパートナーへの期待」「現状を超える刺激への渴望」「日常から切り離され、未来に本気になれる時間への希求」という3つのインサイトを抽出。これらを統合し、「Future Gym — 私たちが実現したい未来へ、探る・創る・集う・挑む場所」というコンセプトを立案。

提案は担当者に採用され、そのまま経営会議の資料として活用された。現在は予算確保を経て施設設計に進むべく、担当者主導で社内調整が継続中。

業務変革アイデア創出のための社内ワークショップの設計・実施

トヨタ自動車株式会社

[プロジェクトリード] ワークショップ設計・統括ファシリテーション 2025年 4月 - 5月

「社員の景色を変えたい」「組織の壁を越えた交流と業務変革を実現したい」という情報システム部門からの依頼を受け、半日×2日間のワークショップを設計・対面実施（参加者30名）。シナリオプランニングとデザイン思考を組み合わせたプログラムを開発し、参加者を日常業務の視点から切り離して未来志向の発想へと導きながら、実現可能なアイデアの選定・可視化までを支援。

参加者からは「普段できない発散と収束の思考訓練ができた」「これまで関わりのなかった別部署の人たちとつながりが生まれた」「トヨタ内ではなかなかない取り組み」との声が寄せられた。総合満足度は7段階評価で平均6.78を記録。優秀アイデアはプロトタイプ化・実装に向けて準備中。

その他の主な担当プロジェクト

- 伊藤忠テクノソリューションズ（CTC）コーポレートサイト刷新の戦略立案 [2025]
- CX中心型企業への変革を目指す車メーカーのビジョンと戦略ハンドブック作成 [2024]
- デザイン思考およびサービスデザイン研修講師 [2023]

職務経歴 [2]

btrax Japan 合同会社 / btrax, Inc.

https://btrax.com/jp/

東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビルディング6F / 665 Third St. Suite 536 San Francisco, CA 94107

事業内容 UXリサーチ・デザイン、グローバルマーケティング、ブランド体験デザイン

従業員数 約20名 (btrax Japan: 約10名、btrax San Francisco: 約10名 2023年4月時点)

ポジション Service Design Lead (2023.2-4)
Innovation Facilitator / Design Research Manager (2022.3 - 2023. 1)
Innovation Facilitator / Design Researcher (2020.1 - 2022.2)

雇用形態 正社員（フルタイム）

勤続期間 2020年 1月 - 2023年 4月（3年 4ヶ月）

主な役割 UXリサーチの設計・実施、リサーチ結果の分析・インサイト抽出、情報設計・UI制作、プロトタイピング、共創ワークショップ設計・ファシリテーション、デザイン思考研修の講師、プロジェクトおよびチームマネジメント、社内メディア掲載用のブログ執筆等

主な担当プロジェクト

米国市場のユーザー理解を起点にした新デジタルサービスの開発

株式会社 SUBARU（米国市場）

[プロジェクトリード] 全体設計、UXリサーチおよびコンセプト検証、 2021年 2月 - 2022年 8月
UI/UX設計、β版アプリ開発サポート、ファシリテーション

車両以外の顧客接点でのエンゲージメント向上を目指すSUBARUと共に、米国市場向け新デジタルサービスの開発をリード。米国でのユーザーリサーチから「旅の記録を振り返る体験が、車と出かける時間をより特別なものにする」という深層インサイトを抽出。これを起点に、ロードトリップの記録と追体験を支援するサービスコンセプトを立案し、ユーザーテストではブランドへの愛着やエンゲージメント向上につながるとの評価を得た。

UXリサーチ、ワークショップ、UI/UXデザイン、ユーザーテストをリード。β版アプリを開発し、ユーザーフィードバックをもとに改善を重ね、Subaru of America への提案まで実施。併せて、新サービス開発経験の少ないクライアントに伴走し、アジャイルな開発マインドと創造的自信の醸成を支援した。

サンフランシスコ滞在型デザイン思考研修のプログラム設計・実施

株式会社 野村総合研究所 (NRI)

[プロジェクトリード] プログラム設計、講義、ファシリテーション 10週 x 5回 (2021年 - 2023年)

DX人材・デザイン人材の育成を目的とした企業向けに、サンフランシスコを拠点とした10週間の滞在型研修プログラムを全5回リード。クライアントへのヒアリングをもとに既存プログラムを全面的に見直し、全体設計からレクチャー、ファシリテーション、アシスタント育成までを一貫して担当した。

研修では、シリコンバレーのイノベーション文化や価値観、働き方を単に紹介するのではなく、日本企業の参加者が自らの文脈で理解できるよう翻訳する役割を担った。現地での生活や企業訪問、対話を通じて得られた気づきを整理しながら対話を進め、日米の文化的な違いや共通点への理解を促進した。

参加者からは「ものごとの見方が変わった」「デザインのスキルだけでなくマインドセットも変化した」「毎日新しい学びがあった」との評価を獲得。プログラムは自身の退職後も継続的に実施されている。

その他の主な担当プロジェクト

- 医療従事者向けデジタルサービスのコンセプト検証およびUI/UXデザイン [2022-2023]
- 市民主導のイノベーション創出を目的としたデザイン思考ワークショップ [2021-2023]
- グローバル向けオンラインストア構築サービスの日本市場調査 [2020]

職務経歴 [3]

株式会社 GK インダストリアルデザイン (GKデザイングループ内)
GK Design Research Initiative (部)

https://gkid.co.jp/ https://www.gkdri.com/ https://www.gk-design.co.jp/
東京都豊島区高田 3-37-10 ヒルサイドスクエア ORE 4階

事業内容	主に工業製品のコンセプト開発におけるリサーチ、および戦略立案
従業員数	約20名 (GK Design Research Initiative: 3名、GK Design Group: 約200名 共に2020年1月時点)
ポジション	Design Researcher
雇用形態	正社員 (フルタイム)
勤続期間	2016年 2月 - 2020年 1月 (4年)
主な役割	各種リサーチの設計・実施、リサーチ結果の分析およびインサイト抽出、 共創ワークショップの設計・ファシリテーション等

主な担当プロジェクト

瀬戸内海カーフェリーの新概念開発

瀬戸内海汽船株式会社

リサーチ設計・実施・分析、コンセプト立案、ファシリテーション 2017年 2月 - 2019年 8月

広島港・呉港・松山港を結ぶ定期航路に、約30年ぶりとなる新造カーフェリーをデザインするプロジェクトにリサーチリードとして参画。ヒアリング・観察・アンケートによる乗船調査を設計・実施し、「多様な属性・目的の乗客が混在するにもかかわらず、船内は大きなワンルーム。乗客は互いの視線を気にしながら、窮屈な思いで過ごしている」という本質的な課題を発見。

これらのインサイトを起点に「Park on the Setonaikai - 瀬戸内海の移動を楽しむみんなの公園」を全体コンセプトとして立案。乗務員等を巻き込んだ共創ワークショップを実施し、静かにゆっくり過ごす「快」、会話や食事を楽しむ「会」、中庭・屋上へと続く開放的な「開」という3つのゾーニングコンセプトを提案。グッドデザイン賞ベスト100をはじめ複数のデザイン賞を受賞。

2019年の就航以来、フェリー体験を求める乗船客が増加し、クライアントの事業成長に貢献。

エスノグラフィ調査に基づく
キッチン家電の新概念開発

SAMSUNG India

[リサーチリード] 現地調査設計・実施・分析、コンセプト立案 2017年 9月 - 2017年 11月

インド市場でのシェア拡大を目指す SAMSUNG India の新たな冷蔵庫のコンセプト開発を支援するため、現地家庭でのエスノグラフィ調査を設計・実施。

定点観察を通じて、インド家庭における食材管理の実態を深く観察。一度温めた乳製品(カード)を冷蔵庫の上で粗熱を取ろうと置いていた家庭に野良猫が近づきカードを舐めてしまった場面から、「常温でも保管したいものがある」「外部に邪魔されることなく、食材を美味しい状態に保ちたい」というインド家庭ならではのインサイトを抽出。

このインサイトを起点に「Curd Maestro」というコンセプトを立案。2020年のインド市場向けフラッグシップモデルとして製品化・発売された。

その他の主な担当プロジェクト

- ・新モビリティサービスのコンセプト開発に向けたフィールドリサーチ [2017 | 南ア・ケニア]
- ・糖尿病患者向け栄養管理・調理支援プロダクトのコンセプト開発 [2017-2018]
- ・未来の移動体験シナリオプランニング [2018-2019]