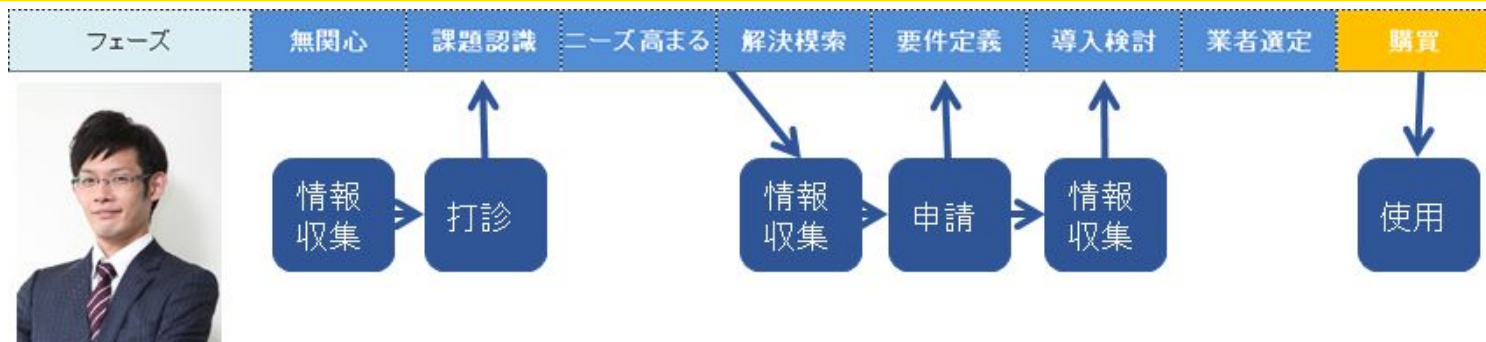


# カスタマージャーニーマップ 雛形



主任

<p>思考・感情</p>	<p>業界の最新情報を知りたい</p> <p>仕事の優先順位をどう決めればいいのか</p> <p>設備投資への予算はどうすべきか</p> <p>研究効率を上げたいが改善の手立てはないか</p>	<p>自社の生産ラインは導入後、10年近く経過しており、検査基準を満たしているか不安だな</p> <p>最近、世の中が食品に対して敏感になっていて怖いな</p>	<p>この検査装置はどのようなものか</p> <p>検査装置のメリットは？デメリットは？</p> <p>検査装置の成功例・失敗例を知りたい</p> <p>実際に自社にどうか試せないか</p>	<p>検査装置を導入する際のチェックポイントはどこか</p> <p>検査装置を導入した際の具体的な効果はなにか</p> <p>自社に合う検査装置はどのようなものか</p> <p>導入までにかかる期間はどのくらいか</p>	<p>要件定義の際に気を付けるべきポイントはどこか</p>	<p>自社の社員は装置を使いこなせるだろうか</p> <p>自社が抱えている課題を解決してくれる製品を提供してくれるのだろうか</p> <p>自社に近い事例はあるのだろうか</p>	<p>導入後のアフターフォローはどうなっているのだろうか</p> <p>今後、長い付き合いになるが、会社の将来性は大丈夫だろうか</p> <p>会社によって価格が違うの理由は何かの理由はあるのだろうか</p>	<p>操作方法で分からないところがある</p> <p>他社はどのように活用しているのか気になる</p> <p>社員によって装置の理解度に差があり、思うように稼働させられていない</p> <p>他部署の検査装置がそろそろ入れ替えの時期らしい</p>
--------------	--	--	---	--	-------------------------------	--	--	---

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

思考・感情

自社の課題に気付いていない

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

思考・感情

自社の課題に気づき、解決方法を知りたい

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

思考・感情

より理解を深めるための関連情報について知りたくなる

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

心理・状態

具体的な解決方法を知りたい

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

心理・状態

自社の要件にあった、サービスを選びたい  
または、自社の要件を定義したい

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

心理・状態

予算や納期を確認し、いつ頃から利用を始めるかなどのスケジュールを立てたい

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

心理・状態

いくつか絞られた候補から  
どの企業またはサービスにしようか選定したい

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ

# カスタマージャーニーマップ

無関心

課題認知

ニーズ  
高まる

解決模索

要件定義

導入検討

業者選定

購買

心理・状態

支払い方法や納期のタイミング、  
またはその方法について知りたい

知りたい情報  
探したい情報

コンテンツ