

カスタマージャーニーマップ

制作時間：4時間

使用ソフト：Adobe Illustrator

作業範囲：調査・分析 / 資料作成

カスタマージャーニーマップ / customer journey map

課題①シェフが作った本格的な料理をリーズナブルな料金で利用できる冷凍フードのデリバリーサービス。サブスクをベースにしたコロナの時代における新しい食事の提供システムを開拓したい。

フェーズ	認知	興味	比較・検討・評価	購入	利用	シェア・リピート
ペルソナ	田中裕太 45歳 男性 独身 IT企業プロジェクトマネージャー 犬一匹と暮らしている グルメ・運動好き。平日は朝から晩まで仕事に追われ、週末はフットサルなど趣味に時間を使う。 年齢と共に健康に気を付けるようになるが、多忙で時間がなため美味しく栄養価も高く、簡単に食事のとれるフードを探している。					
タッチポイント ユーザー行動	<ul style="list-style-type: none">SNS 広告友人、同僚の紹介WEB サイトでの検索 → ブログ記事 口コミなど	<ul style="list-style-type: none">公式サイト公式 SNS商品紹介動画	<ul style="list-style-type: none">公式 SNSブログ記事レビューサイト	<ul style="list-style-type: none">オンライン決済ページメール登録完了ページ実際の商品	<ul style="list-style-type: none">ユーザーページ配送定期購入の管理サポート	<ul style="list-style-type: none">定期メール特典、キャンペーン紹介プログラム公式 SNSレビュー投稿ページ
ユーザー思考	健康的な食生活をアップさせたい 健康的で美味しく手軽にとれて便利な食事を探している時に、オンライン広告・SNS でサービスの存在を知る。	より期待したい体験が欲しい 興味をもち公式サイト訪問、メニュー、価格、サブスクの仕組みを知る。	お試してみたい 他にも似た商品があり、違いがわからない。トライアルに申し込み。	美味しい！ トライアルに満足！ サブスク申込。 支払い手続きや配送の設定。	サービス利用開始！ 品質や便利さを実感。	サブスク継続、新しいメニューや継続特典を楽しむ。 健康意識の高いフットサル仲間や友人・同僚にサービスを紹介。
自社アクション	健康志向やグルメに特化した広告メッセージを作成・配信	ウェブサイト内のメニューやサービスの詳細・仕組みをシンプルにわかりやすく作成	*トライアルプランの提案 *シェフの本格的な味をそのままに冷凍でお届け *トライアルプランのフィードバックをもらう	*購入の流れがスムーズにできているか確認 *サブスクプランの申し込みからデリバリーまで一連の流れがスムーズか確認	商品の品質を低下させない工夫をする	*商品を驚かせないためにシェフと企業を熟考 *配送パートナーの見直し *商品の品質管理を徹底し高品質の料理を提供

アンケート結果を円グラフで見やすく表現

課題内容から以下の点を考えました。

『冷凍フード』は、忙しい人や料理が苦手な人を想定し、『サブスク』は、定期的な配達が必要な、普段あまり料理をしない人をターゲットにしました。

これを基にペルソナ設定やユーザー行動、自社アクションを考え、資料にまとめました。

資料のデザインはプレゼン資料としてモノトーンを基本とし、アイコン部分のみアクセントカラーを使用しました。

課題内容

4種類の課題から1つを選択しカスタマージャーニーマップを作成。

ペルソナの設定、フェーズの設定、タッチポイントの洗い出しをする。

A4サイズ1枚でまとめる。