

カスタマージャーニーマップ

日付: _____

ペルソナ
(届けたい顧客像)

フェーズ



気になることや、
困りごとがある

解決策をリサーチ

商品やサービスを
吟味する

購入を決める
(または体験してみる)

感想をシェアしたり、
知人に紹介する

行動

--	--	--	--	--

タッチポイント

--	--	--	--	--

思考

--	--	--	--	--

感情

--	--	--	--	--

課題

(顧客の悩みやなりたい姿)