

フェーズ	準備	検索・比較調査	来店・試乗	購入
ユーザーの行動	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の車の流行を調べる ・車種とメーカーを調べる 	<ul style="list-style-type: none"> ・所持している車との比較 ・他社車種との比較 ・自社車種との比較 ・中古と新車の比較 	<ul style="list-style-type: none"> ・自社車種との比較 ・購入に関する質問（不安や疑問の解消） ・試乗 ・検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・購入
タッチポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・Web（リスティング広告、LP、ブログ、SNS、動画） ・チラシ ・店頭 		<ul style="list-style-type: none"> ・店頭 	
ユーザーの思考	<ul style="list-style-type: none"> →みんなどういう車に乗っている？ →車っていくら？維持費は？ →みんなどこで買っている？ →大きくて手頃な車って何？ 車種は何がいいの？ →わからない事が多すぎる 	<ul style="list-style-type: none"> →自分の趣味嗜好にあった車はどれ？ →どのメーカーが良い？ →どの車種が良い？ →どの店舗が親切？ 気軽に相談したいな。 →ネットと店舗とどっちが良いかな？ →→実際に見ないとわからないなあ 	<ul style="list-style-type: none"> →店舗に入りづらいかな。 →この営業さんは親切かな。 →実際に乗ってみてどうかな？ →写真と実車の違いは無い？ →この車種とあの車種で違いは何だろう？ カタログ以外での違いってあるかな？ →サポートはどうだろう？ 	<ul style="list-style-type: none"> →値段は適当かな？ 詳しくないからって、足下見られてない？ →手続きはスムーズかな →煩雑な手続きはいやだな →購入後のサポートは丁寧かな →購入する時にきれいな状態かな。 →この人に任せて大丈夫？
ユーザーに対する Web 施策	<ul style="list-style-type: none"> ・リスティング広告の配信（Google/Yahoo） ・ターゲットに向けた SEO の強化 ・問い合わせのしやすさ、店舗の検索のしやすさ ・車種間の比較と用途のわかりやすさ 		<ul style="list-style-type: none"> ・試乗予約・来店予約のフォームのわかりやすさ ・店舗情報の充実 	