

CJM ミニワークショップ



株式会社プロシード

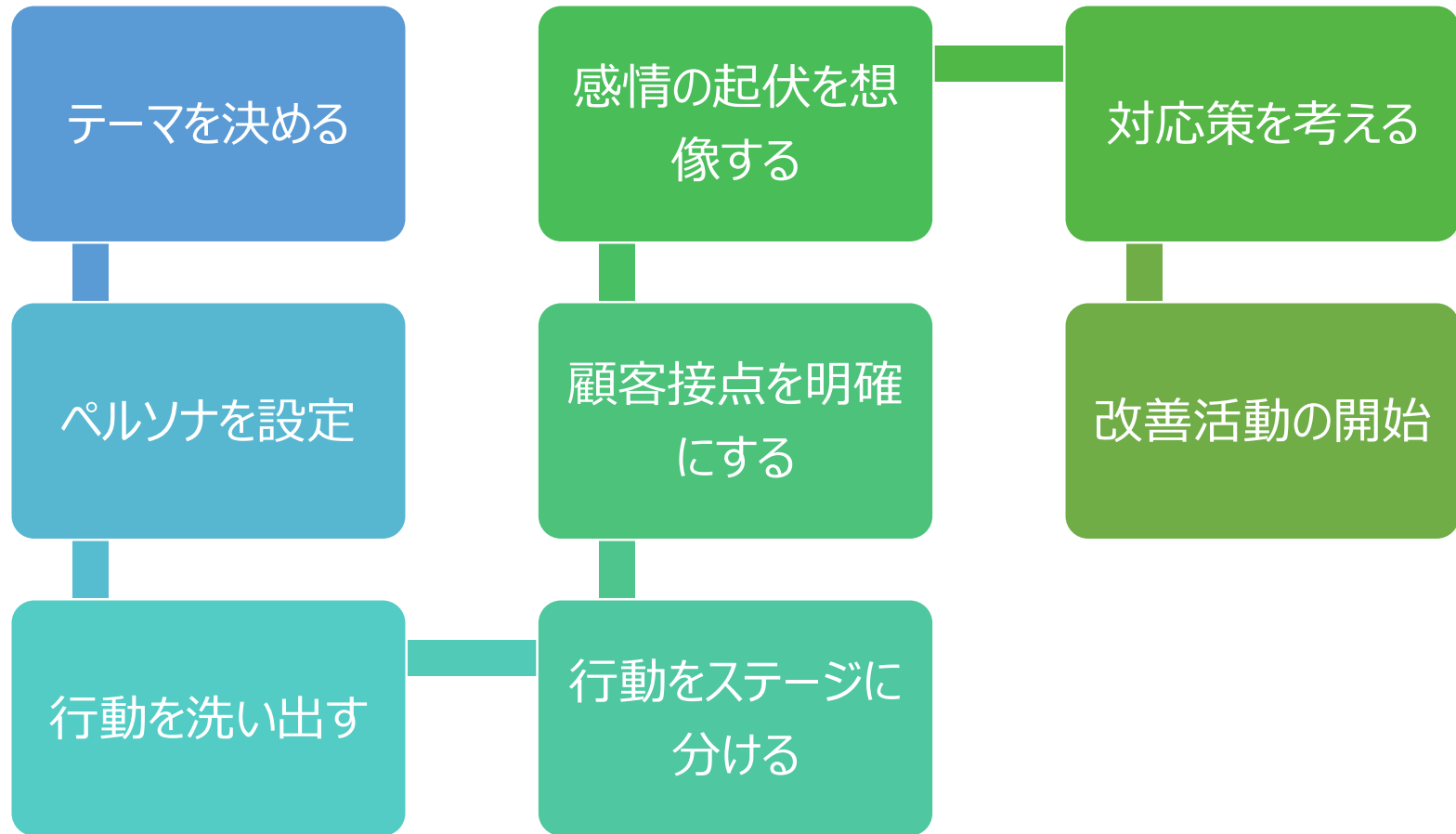
CX Consulting Professionals



CJMの作成プロセス

CJMの作成プロセス

- CJMの作成プロセスにおいてこういった手順で作成していくかを簡単に表しました。
- 先のページでは、それぞれの手順の説明をします。



CJMの作成プロセス

テーマを決める	取り上げる商品・サービス、スタートとゴール、期間を設定する
ペルソナを設定	対象顧客像を明らかにする
行動を洗い出す	顧客がジャーニーのスタートからゴールまでにとる行動を明確にする
行動をステージに分ける	明確になった様々な行動を分類し、グルーピングする
顧客接点を明確にする	顧客が利用する店舗やアプリ、ウェブサイトなどの接点を洗い出す
感情の起伏を想像する	「うれしい」「腹が立つ」「かなしい」など、顧客の気持ちの変化を想像する
対応策を考える	マップ全体を俯瞰して、課題や改善可能なポイントを検討する