## カスタマージャーニーマップ (Customer Journey Mapping)

商品やサービスを購入・使用するプロセスの各フェーズにおける、顧客の行動・思考・感情などを時系列に沿って視覚的に表現するフレームワーク

ペルソナ



フェーズ

接触ポイント 行動

思考・関心

感情・意識

インサイト 考察・分析