

# 17\_カスタマージャーニーマップ

タッチポイント				
行動				
心理状況				
ニーズ				

# 17\_カスタマージャーニーマップ

	認知	情報収集	比較検討	お試しの購入	定期商品の契約
タッチポイント	インスタグラム 検索エンジン WEBサイト	まとめサイト ブログ記事 PDFブック	ブログ記事 動画	ECサイト商品ページ お申し込みページ Q&Aページ	商品 パンフレット ECサイト商品ページ
行動	インスタグラムで発酵食品に関する投稿を見る。 ↓ ハッシュタグをチェック ↓ 発酵食品を使った料理の写真や投稿を複数見る。	発酵食品に関する基礎知識やトレンドを調べるため、いくつかの商品サイトや比較記事を読む。 ↓ eBookをダウンロードして、発酵食品の一覧をチェックする。	発酵食品のレシピを調べる。 ↓ ブログや動画を見る。 ↓ 動画を継続配信している動画チャンネルをフォローして、定期的に見る。	商品ページにて価格や内容の詳細を確認する。 ↓ トライアル商品や返金制度、口コミ情報を見る。 ↓ トライアル商品を申し込む。	単品購入したトライアル商品を実際に利用する。 ↓ トライアル商品と一緒に贈られてきたパンフレットを読む。 ↓ 公式サイトの商品ページで定期便の申し込みを行う。
心理状況	↑健康によさそう。手軽にできるなら試してみたい  ↓めんどくさくて結局三日坊主になる可能性は高いな	↑実際に健康によさそう。商品も豊富にありそう  ↓種類が多く、どれから試せばいいか迷う	↑ご飯に合いそうなモノって便利そうだな  ↓忙しくて時間もないので、取り入れるのに手間がかかると嫌だな	↑簡単アレンジできて、お皿を汚さないのはいいな  ↓定期便は便利だけど、好みに合わなかったら嫌だな。	↑毎月決まったタイミングで届くのは便利だな  ↓定期購入しているうちに飽きてしまうかも…？
ニーズ	発酵食品って一体どういうものなの？	何から試せばいい？ 選ぶ基準は？	発酵食品を使った簡単レシピってあるかな？	実際に食べてみたい (お試しがしたい)	アレンジの方法をもう少し知りたいな