

| 授業6-2 顧客を深く理解する②   共感マップ |                                             |    |            |
|--------------------------|---------------------------------------------|----|------------|
| ねらい                      | ペルソナ(最重要顧客)の行動や考えをもとに共感マップを作成し、顧客課題を明確にさせる。 | 教材 | ワークシート 1 枚 |

| 展開時間        | 指導内容                                                                                                              | 留意事項                                                        |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 導入<br>11分   | 1 [ワーク①]共感マップについて考えてみよう。                                                                                          |                                                             |
|             | (1)事例をもとにPain、Gainを記入させる。<br>(個人 5 分)(クラス共有 3 分)                                                                  | ・数名を指名して、発表させる。<br>・他者のアイデアは、色分けして記入するなど工夫するよう指示する。         |
| 展開 1<br>17分 | 2 [ワーク②]共感マップについて考えてみよう 1                                                                                         |                                                             |
|             | (1)事例をもとに、Think and Feel、Say and Do、Pain、Gainを記入させる。<br>(個人 7 分)(グループ共有 5 分)(クラス共有 2 分)                           | ・全体共有では、数グループ指名して発表させる。<br>・他者のアイデアは、色分けして記入するなど工夫するよう指示する。 |
| 展開 2<br>17分 | 3 [ワーク③]共感マップについて考えてみよう 2                                                                                         |                                                             |
|             | 個人 7 分→グループ 5 分→全体 2 分<br>(1)事例をもとに、Think and Feel、Say and Do、Pain、Gainを記入させる。<br>(個人 7 分)(グループ共有 5 分)(クラス共有 2 分) | ・全体共有では、数グループ指名して発表させる。<br>・他者のアイデアは、色分けして記入するなど工夫するよう指示する。 |
| まとめ<br>5分   | 4 [ワーク④]本時の振り返り                                                                                                   |                                                             |
|             | ・本時の気づきを記入させる。<br>(個人 5 分)                                                                                        |                                                             |