

|       |                                                                                       |    |            |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|------------|
| 授業7-3 | 顧客体験価値の設計をする①   カスタマージャーニー                                                            |    |            |
| ねらい   | 顧客の視点に立ち、製品やサービスに対する顧客の体験を深く理解する力を養わせる。これにより、潜在的なニーズや課題を的確に捉え、創造的な解決策を考案する能力を身に付けさせる。 | 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>5分    | 1 カスタマージャーニーマップについて理解する。                              |                                                   |  |
|             | ・カスタマージャーニーマップについて説明し、理解させる。(5分)                      | ・スライドを用いながら、カスタマージャーニーマップについて説明する。                |  |
| 展開 1<br>20分 | 2 [ワーク①]位置情報を活用したモンスターを捕まえるゲームを例にカスタマージャーニーマップを作成しよう。 |                                                   |  |
|             | ・ワーク①を記入させる。<br>(個人10分)(グループ共有 5 分)(クラス共有 5 分)        | ・顧客の視点に立ち、感情や行動の変化を意識させながらタッチポイントごとの体験を具体的に記入させる。 |  |
| 展開 2<br>20分 | 3 [ワーク②]料理のレシピを検索できるアプリを例にカスタマージャーニーマップを作成しよう。        |                                                   |  |
|             | ・ワーク①を記入させる。<br>(個人10分)(グループ共有 5 分)(クラス共有 5 分)        | ・顧客の視点に立ち、感情や行動の変化を意識させながらタッチポイントごとの体験を具体的に記入させる。 |  |
| まとめ<br>5分   | 4 [ワーク③]本時の振り返り                                       |                                                   |  |
|             | ・本時の気づきを記入させる。<br>(個人 5 分)                            | ・カスタマージャーニーマップの作成の必要性について気付かせる。                   |  |