

第6回アウラ・コキリコセミナー(研究会)

「カスタマーからユーザー」へ新しいジャーニー
「協働インタビュー」の試み

ユーザージャーニーとは

使う(消費する)場面までのストーリーを描く

「買う」と「消費する」は違う行動。「消費されて」はじめてマーケティングは「サイクルを閉じる」
買われてから消費されるまでの期間も含めてカスタマージャーニーを考え直す。
消費行動の最終地点を起点にして、商品・サービスのジャーニーを描き直す。
カスタマージャーニーからユーザージャーニーへの視点の移動。
ユーザーが「使う・消費する」に至るまでのタッチポイント、行動・意識をできるだけ詳しく描く。
「買われても死蔵されたらリピート購入はない」

ユーザージャーニーマップの期待効果

ユーザーの消費(使用)のインサイトがわかる
消費に至る幾つかの新しいタッチポイントが発見できる
そのインサイトを刺激する広告・プロモーションで「次の購入」を促進できる。
新たなタッチポイントに新たな施策が打てる
以上から、
商品ジャンル全体の消費量・購入量が伸びる。
その中で自社製品の優位性を効果的に訴求できる。
従って
リピートが促され、売り場が活性化し、売上がアップする。

ユーザージャーニーマップが有効なジャンル

有効なジャンルは「購入と使用が時間的に離れている」
具体的には家庭内在庫される飲食品で1回使い切りの商品
購入時＝使用時(使用欲求が先で、それが購入動機になる)の商品でもマップ作成は可能

ユーザージャーニーマップの描き方

商品ジャンルを決め、ペルソナを作って1on1インタビューを行う
1on1は「振り返り型」で実施する。「悉皆陳述」形式(コグニティブインタビュー)をめざす。
事実ベースのインタビューと同時に心理インタビューを重視する。
バイアスを恐れずストーリー作りをめざす。→「協働インタビュー」

<開催日時・場所>

2017年10月18日(水) 13:00~16:00
13:00~13:30 ユーザージャーニーとは
13:30~15:30 インタビュー実施(対象者2人)*機縁法でリクルーティング
15:30~16:00 評価・検討会
場所:南青山B-1インタビュールーム
10月11日締切予定

<費用・参加方法>

1人 10800円(税込)

以下の項目を記入して本メール返信してください。(下記のアドレスどちらでも)

- ・参加者氏名(複数参加の場合は代表者を含めた人数)
- ・会社名(請求書宛先)
- *参加費は前払いです。欠席の場合は代理出席をお願いします。

ユーザージャーニーマップを描く

使う（消費する）場面から遡ってインタビュー（仮説）

Cookdoのマーボ豆腐を使って作った → Cookdoにした決め手、比較したブランド

マーボ豆腐に決めた → 候補に上がったメニューは

今夜のメインはチキンライス、それに合う副菜が欲しい → ジャーニーの起点

スーパーで豆腐を2丁買った

テレビでマーボの広告を見た → 古いCM・最新？ いつ見た。内容

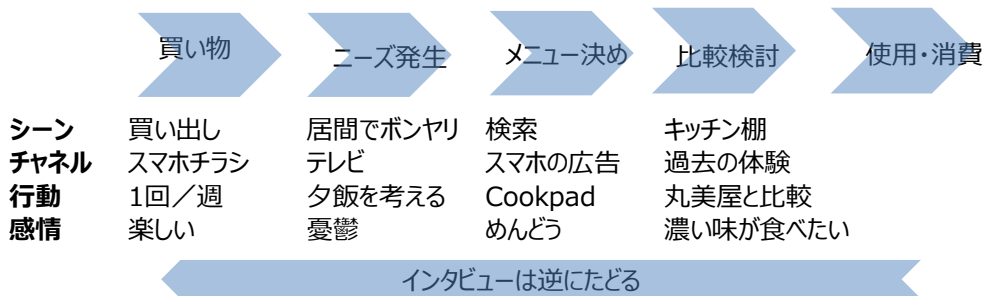
先週、Cookdoと丸美屋のマーボを買った

インタビューは無意識の行動を意識化する「操作」を加える

使う・消費場面までのストーリーは必ずしも線形ではない、というより線形であることはない。

消費者（対象者）も「突然、使いたく（食べた）くなった」としか回答できない。

そこで、「逆伝播」的なインタビューを行い「ストーリー」化する。



週1回の買い出しで買ってあったマーボの素（2ブランド）の使用・消費場面から振り返る。

・夕飯に1品足りないと気づく。テレビで料理番組を見ながら。

・Cookpadでマーボを見て、在庫があるのを思い出す。

ニーズ発生から一挙に使用・消費に飛ぶジャーニーもある。

* マーボの素はサイドメニュー、買い置き品としての訴求が有効

インタビュー方法の研究

対象者とともにストーリー（ジャーニー）を作る「協働インタビュー」

1on1インタビューとペアインタビューの組み合わせを試みる。

（対象者2人を同時に呼び、ひとりづつ1on1。その後、2人を対象にインタビュー：即席ペアインタビュー）

リクルーティング時点で目的を詳しく伝える。（事前学習を促す）

事実ベースのインタビューに加えてストーリー作りのための「創作」を促す。

テーマ募集

自社で抱えているテーマをご提供いただければ、採用を検討します。

その場合、

DVD、発言録、報告書付きで25万（税別）で実施します。（対象者2人）

競合メーカーの参加はありません。

*** 関心のある方は下記アドレスにメールをください。説明に伺います。**

< 費用・参加方法 >

1人 10800円（税込）

以下の項目を記入して本メール返信してください。（下記のアドレスどちらでも）

・参加者氏名（複数参加の場合は代表者を含めた人数）

・会社名（請求書宛先）

* 参加費は前払いです。欠席の場合は代理出席をお願いします。