

レジュメ 6

顧客像を具体化するワークショップ

実施日時・場所

日時: 2015年6月1日(月) 10:00~12:00 / 場所: 第一会議室

本ワークショップの目的

1. 顧客像の価値観、行動、ニーズなどを具体化する
2. 顧客の購買シーン、利用シーンを具体的に想定する
3. 顧客像を明確にし、チーム内外で共有できるようにする

出席者
(プロジェクトメンバー)

プロジェクトリーダー: 製造一課 ○○○○
 記録係: 総務課(記録係) ◇◇◇◇
 メンバー: 製造二課 ■■■■、営業課 △△△△、調達課 ▽▽▽▽、経理課 ●●●●

前回からの宿題

身近な人から「顧客像に近い実在する人物像」についての情報を収集してくる。

次回の宿題

顧客像と新商品との関係まで広め、その利用シーン、体験、経験などをイメージできる雑誌や写真の切り抜きを収集してくる。(イメージコラージュの素材収集)

	時刻	所用時間	内容	説明
1	10:00	10分	前回の振り返りと今日の予定	前回のワークショップを振り返る。 今日のワークショップについておおまかな流れの説明。
2	10:10	30分	個人ワーク	顧客像に近い実在する人物の「年齢・性別・学歴・職業・家族構成・世帯収入」などの情報を付箋に書き出す。付箋は1項目1枚で使用する。どうしても分からない情報は推論でも良いが、原則として事実を書くこと。 続いて、内面的な情報(行動、ライフスタイル、感情、満足、価値観、目標、夢など)を付箋に1項目1枚で書き出す。事前の情報収集では不十分な場合は、普段のお付き合いの中から、その人物の行動パターンを思い出し、推論で記述しても良い。
3	10:40	20分	発表	書き出した情報を順に発表する。 付箋は、「顧客像の具体化シート」を参考にホワイトボードまたは模造紙に貼っていく。貼っていく際は、できるだけ意味合いが似ている情報を近くにしていく。
4	11:00	50分	ディスカッション	チームで共有すべき顧客像のイメージを具体化していく。複数情報を取捨選択を行い1人の人物像として整合を取る。 典型的な1日の行動について話し合い、商品の購入シーンや利用シーンを想定し、具体化する。ここでは日常的に行うであろう行動についてシナリオ(物語)化する。
5	11:50	10分	今日のまとめ	振り返りシートを元に今日のワークショップの内容をまとめる。 次回の予定と宿題を確認する。
6	12:00		終了	

本レジュメ作成

作成日: 2015年5月29日(金) / 作成者: 製造一課 ○○○○