

顧客の 利用 行動	購入を 検討する きっかけ	→	情報 収集 する	→	ディーラー で 商談する	→	試乗する	→	他 ディーラー と 比較する	→	契約する	→	納車 される	→	利用する	→	車検を 受ける	→	.....
自社 との 接点	-		・CM ・HP ・WEB ・SNS		・店舗 ・スタッフ ・カタログ ・展示車		・試乗車 ・スタッフ		・店舗 ・ツール ・車両 ・スタッフ		・書類 ・ローン 会社 ・スタッフ		・車両 ・ギフト ・スタッフ		-		・案内状 ・店舗 ・スタッフ ・説明 資料		.....
目指す CX (体験)	???		購入した 時のこと がイメー ジしやすい		自分に とってどう か、がわ かりやすい		家族が 笑顔になっ ている		???		手続きだ けでなく、 楽しみが 持てる		新しい カーライフ のスター トになる		常に楽し むための サポート がある		自分の 使い方を 踏まえた アドバイスがある		.....
目指す CX (感情)	???		この車に したら家 族が喜び そうだ！		これやっ ぱりいい かも！		この車、 楽しい！		???		納車が 待ち遠し い！		とうとう我 が家に来 た！		やっぱり 予想通り 楽しい！		車がリフ レッシュす るな！		.....