

■ 顧客への共感を深める手法例

		アンケート	インタビュー	観察・体験
顧客等	実顧客	CS調査 各種サーベイ	VOCの読み込み・分析 個別・文脈的インタビュー フォーカスグループ インタビュー	行動マッピング ステークホルダーマッピング ペルソナ 観察法・シャドーイング ラブレター&ブレークアップレター
	ターゲット (潜在・見込み)			
	その他 顧客候補			
顧客等以外 (自社社員等)		マインドマップ		ミステリーショッパー



統合・検討手法			
カスタマージャーニーマップ	親和図法	KJ法	テーマ・ネットワーク図

一般的・馴染みの深いと思われる手法

馴染みが浅い・使いこなしができていないケースが多いと思われるが、使いやすい手法