

サービスの世界観をとらえるワークシート

| 体験   |   | カフェでコーヒーを飲む   |     |     |     |     |
|------|---|---|-----|-----|-----|-----|
|      |   | 行動1   | 行動2 | 行動3 | 行動4 | 行動5 |
| ワーク1 | <p><b>【時間軸】</b><br/>体験の全体像を「〇〇する」で表現する</p> <p>例：旅行に行きたくなる、旅行の計画を立てる、ツアーに申し込む...</p> |   |     |     |     |     |
|      | <p><b>【環境軸】</b><br/>体験に影響する条件を「〇〇のとき」で表現する</p> <p>例：一人のとき、団体のとき...</p>              |   |     |     |     |     |
|      |   | <p><b>【心理軸】</b> お客様の期待を「〇〇があったら良いな」で表現する</p> <p>例：ツアー中に絶対に写真にとっておくべきおすすめスポットを教えてもらえたら良いな...</p> |     |     |     |     |
|      |   | ワーク3  |     |     |     |     |