

購入プロセス × 経験価値マトリクス

「購入プロセス×経験価値マトリクス」は、顧客の商品購入プロセスに沿って提供したい顧客経験やシナリオを構想立案するためのツールです。それぞれのセルには、顧客の購入プロセスと評価関門に対応した顧客接点、その接点で伝えるべきメッセージの内容、そのために効果的なツールを描き出していきます。購入プロセスと評価関門及び経験価値の詳細については、別紙「購入プロセスモデルと評価関門」及び「経験価値の評価構造」を参照して下さい。

	購入前	購入時	購入後
感覚感情	これだ!! という発見の喜び	わくわくした期待感(気分)の継続	日々の気分(満足)が持続
意味	自分にとっての特別な意味を見出す	納得、期待の増幅	新しい発見や気付きがある
行為活動	自分の生活文脈に照らして使用シーンを想像	自分の生活文脈にぴったりはまる	生活文脈に溶け込み、手放せなくなる
関係	メーカーや先行ユーザーを参照	購入によって新たな関係を構築	使いこなし方や改善点を発信・共有

プロジェクトでの効果的な活用方法など、ご質問やご要望はメールにてお問い合わせ下さい。



info@ohtoh.co.jp

Ohtoh Company Ltd.
<http://www.ohtoh.co.jp>

購入プロセス × 経験価値マトリクス

	購入前	購入時	購入後
感覚 感情			
意味			
行為 活動			
関係			