











unprinted

# Customer Journey Map Template

カスタマージャーニーマップ  
テンプレート

カスタマージャーニーマップ Customer Journey Map

ステージ	興味・関心	比較・検討	予約・支払い	宿泊	評価・共有
タッチポイント	  <ul style="list-style-type: none"> <li>TVCM</li> <li>インターネット検索</li> </ul>	  <ul style="list-style-type: none"> <li>ホテル比較サイト</li> <li>友人に相談</li> </ul>	  <ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊予約ページ</li> <li>問い合わせフォーム</li> </ul>	  <ul style="list-style-type: none"> <li>予約完了メール</li> <li>Mapアプリ</li> </ul>	  <ul style="list-style-type: none"> <li>レビューサイト</li> <li>SNS</li> </ul>
ユーザー行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>友人と旅行に行くことが決まり「韓国 旅行」とインターネットで検索してみる</li> <li>TVCMで見たことがあるサイト名を思い出し、サイトを見てみることにした</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊エリアや宿泊先の候補を予算内で検討する</li> <li>候補のホテルについて料金や立地、雰囲気などを、写真やレビューを見て詳しく比較する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルの部屋を予約する</li> <li>アメニティについて調べておく</li> <li>キャンセルポリシーも確認しておく</li> <li>気になる点は問い合わせフォームで質問してみる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapアプリで調べながら、宿泊するホテルまで向かう</li> <li>フロントで予約完了メールを見せてチェックインする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レビューサイトでレビューを記載する</li> <li>SNSにホテルで撮った写真をたくさん投稿する</li> </ul>
ユーザー心理	<ul style="list-style-type: none"> <li>はじめての友人との海外旅行が楽しみでワクワク！</li> <li>一番お得に泊まれるサイトで予約したい...どこがいいかな？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルの部屋の写真が素敵～</li> <li>調べるのはとても楽しいけど、エリアに詳しくないし、どこにしようか迷ってしまう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ここで本当に大丈夫かな？もっと安くても良いホテルあるかも...</li> <li>はじめて自分で予約するから少し不安だったけど、予約完了！</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地についてワクワク！</li> <li>ホテルまで迷わず行けるかな...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>雰囲気が最高だったから、写真をたくさんSNSにあげたい！</li> <li>他の人にもおすすめしたい！</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行において予算は重要な要素であり、最初の段階で想像できると良いかもしれない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算で絞り込みをすると、当てはまらなかったけどお得な他のホテルが表示されない</li> <li>周辺エリアの情報が不足していると、検討の際に不便を感じさせているのでは</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約時は確認事項が多いので不安やストレスを与えている可能性がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルまでの詳しい経路説明やチェックインのプロセスなど、予約完了後から宿泊するまでの間の情報がサイト内で不足している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社サイト上でレビューを書いてほしいが、他のレビューサイトやSNSで記載することの方が多そうだ</li> </ul>
その他(メモ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「韓国 3泊 ¥00～」などとトップページで打ち出すのは？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マップ上に周辺の観光スポット情報を追加するのはどう？</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>レビューを書く約束で、現地での買い物チケット付きのプラン</li> </ul>

unprinted.design

## カスタマージャーニーマップとは？

カスタマージャーニーとは、直訳すると「顧客の旅」という意味で、「顧客のサービス体験」を旅に模して表現したものです。時系列にサービスとの出会いから利用時の体験、利用後の感情の変化などを理解するために役立ち、これを視覚化したものが「カスタマージャーニーマップ」です。顧客の「行動」と共にその「心理」が表現されていることが重要で、これによりプロダクトチーム内でのユーザー理解や施策を考える際の指標として役立ちます。

[unprintedで記事を読む](#)

## テンプレートの使い方






A3またはA4で印刷し、手書きのドラフト作成に活用できます。またはパワーポイントなどのツールでスクリーンショットで背景として貼り付けて使用することもできます。

## ライセンスについて

CC BY 4.0のライセンスのもと、個人・商用に関わらず使用することができます。※クレジット表記が必要とありますが、unprintedが配布するテンプレートについてはクレジット表記を必要としていません。

## 制作例

カスタマージャーニーマップ Customer Journey Map

ステージ	興味・関心	比較・検討	予約・支払い	宿泊	評価・共有
タッチポイント	 <ul style="list-style-type: none"> <li>TVCM</li> <li>インターネット検索</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>ホテル比較サイト</li> <li>友人に相談</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊予約ページ</li> <li>問い合わせフォーム</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>予約完了メール</li> <li>Mapアプリ</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>レビューサイト</li> <li>SNS</li> </ul>
ユーザー行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>友人と旅行に行くことが決まり「韓国 旅行」とインターネットで検索してみる</li> <li>TVCMで見たことがあるサイトを思い出し、サイトを見てみることにした</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宿泊エリアや宿泊先の候補を予算内で検討する</li> <li>候補のホテルについて料金や立地、雰囲気などを、写真やレビューを見て詳しく比較する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルの部屋を予約する</li> <li>アメニティについて調べておく</li> <li>キャンセルポリシーも確認しておく</li> <li>気になる点は問い合わせフォームで質問してみる</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mapアプリで調べながら、宿泊するホテルまで向かう</li> <li>フロントで予約完了メールを見せてチェックインする</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>レビューサイトでレビューを記載する</li> <li>SNSにホテルで撮った写真をたくさん投稿する</li> </ul>
ユーザー心理	<ul style="list-style-type: none"> <li>はじめての友人との海外旅行が楽しみでワクワク！</li> <li>一番お得に泊まれるサイトで予約したい...どこがいいかな？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルの部屋の写真が素敵～</li> <li>調べるのはとても楽しいけど、エリアに詳しくないし、どこにしようか迷ってしまう</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ここで本当に大丈夫かな？もっと安くて良いホテルあるかも...</li> <li>はじめて自分で予約するから少し不安だったけど、予約完了！</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>現地についてワクワク！</li> <li>ホテルまで迷わず行けるかな...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>雰囲気が最高だったから、写真をたくさんSNSにあげたい！</li> <li>他の人にもおすすめしたい！</li> </ul>
課題	<ul style="list-style-type: none"> <li>旅行において予算は重要な要素であり、最初の段階で想像できると良いかもしれない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予算で絞り込みをすると、当てはまらなかったけどお得な他のホテルが表示されない</li> <li>周辺エリアの情報が不足していると、検討の際に不便を感じさせているのでは</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>予約時は確認事項が多いので不安やストレスを与えている可能性がある</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホテルまでの詳しい経路説明やチェックインのプロセスなど、予約完了後から宿泊するまでの間の情報がサイト内で不足している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自社サイト上でレビューを書いてほしいが、他のレビューサイトやSNSで記載することの方が多いうだ</li> </ul>
その他(メモ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「韓国3泊 ¥00～」などとトップページで打ち出すのは？</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>マップ上に周辺の観光スポット情報を追加するのはどう？</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>レビューを書く約束で、現地での買い物チケット付きのプラン</li> </ul>

unprinted.design

カスタマージャーニーマップ Customer Journey Map

ステージ					
タッチポイント					
ユーザー行動					
ユーザー心理					
課題					
その他					