

ペルソナ	<p>父親の定年退職のお祝いに旅行をプレゼントしたいと思っている35歳男性</p> <p>新型コロナウイルスの心配もあり、安全な食事と環境を用意してくれる旅館を探している</p> <p>旅行へは両親と自身夫婦の4人で行こうと考えている</p>			
フェーズ	商品/サービスを探している	購入/契約した	利用を開始した	評価
ユーザーの行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大手旅行関連サイトの検索</li> <li>・近場の旅館を名指しで検索</li> <li>・職場の人や知人にいいところがないか聞く</li> <li>・旅行サイトのレビューを調査</li> <li>・宿泊先とプランとの価格を比較する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・交通アクセス確認のため一度訪れてみる</li> <li>※一度宿泊してみる（ことも考えられる）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実際に宿泊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・SNSなどへ写真を投稿する</li> <li>・大手旅行サイトへ口コミする</li> </ul>
ユーザーの思考	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心に残る家族旅行には何が必要か</li> <li>・食事や温泉の提供面に問題はないか</li> <li>・費用と設備・サービス内容のバランスはどうか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・宿の近隣にどんな観光スポットがあるか</li> <li>・移動の間にグルメスポットがあるか</li> <li>※いずれも宿泊自体でなく、宿周辺の情報を知りたい</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コストパフォーマンスはよいか</li> <li>・密を避けられたか</li> <li>・換気（特に浴室）は問題ないか</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評判の良い宿を予約できてよかった</li> <li>・大人4人でもコスパの良さに満足</li> <li>・自分たち夫婦ふたりでも訪れたい</li> </ul>
自社でのアクション	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消毒や換気に関して、詳しく説明する</li> <li>・記念旅行に最適な魅力的なプランを用意しておく</li> <li>・（可能なら）カスタマイズプランへの対応</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マップやアクセス情報に問題がないか確認する</li> <li>・近隣のグルメ・観光スポット情報を充実させる</li> <li>・観光・グルメスポットを組み込んだ「旅程（モデル）」を何パターンか用意する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・不安に思われたとき、相談しやすい環境を作れていたか</li> <li>・困りごとを相談されたとき、即座に対応できたか</li> <li>・多く寄せられているクレームは改善できていたか</li> <li>（いずれも定期的に確認し続ける）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・大手旅行関連サイトへの口コミ確認（返信機能があればそれを使ってフォローアップ）</li> <li>・SNSへの感想をハッシュタグなどでたどり、確認し、コメントをつける</li> <li>・公式サイトに各種SNSへのシェアボタンを用意しておく</li> </ul>