

体験スケッチボード

テーマ:

Name _____ Date ____ / ____ / ____

ステージ

顧客がサービスを体験する工程

--	--	--	--

顧客の体験



思考

感情

行動

+

-

--	--	--	--

関係する人々の行動



サービス・コンテンツ

現在提供しているもの
サービスとして成り立つために必要なもの

