既存システムを残したい顧客の、今動く場面まで絞る

戦略ターゲット

複数店舗を運営する小売企業

コアターゲット

既存の販売管理を続けながら、
店舗間の在庫確認の手間を減らしたい本部担当者

今動く場面：増店で確認・催促が増えたとき

属性から購買状況まで捉える

誰かに加えて、
なぜ今動くのかを
具体的にする

確かめること

確認業務の頻度と負担、
販売管理の継続意向、
改善に動いたきっかけを聞く。

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

改善したい気持ちと、現場を混乱させたくない思いがぶつかる

観測したい行動と、その奥の葛藤

想定する行動（仮説）

改善策を探す一方で、
現場への説明を前に検討が止まる

実現したいこと

各店への催促から離れ、
本部の仕事を前に進めたい

→ **葛藤** ←

避けたいこと

自分の提案で現場が混乱し、
責任を問われたくない

インサイトの仮説

効率化を進めたい。
でも、混乱を招く
提案者にはなりたくない

確かめること

検討を止めた場面と理由を聞き、
行動との一致を確かめる。
発言の要約だけで本音と断定しない。

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

利用者・推進者・決裁者で、導入を判断する材料が異なる

ひとつの購買に関わる役割

店舗の利用者

現場で作業する
入力・確認の手間を気にする

利用者には
実際の操作と業務の変化を示す

業務の課題 →

本部の推進担当者

導入案をまとめる
確認業務と調整負担を減らしたい

→ 導入の提案

事業の決裁者

予算と責任を判断する
投資の理由と実行体制を見たい

決裁者には
費用・導入範囲・責任分担を示す

↑ 連携の可否

情報システム担当者

既存連携・権限・運用条件を確認する

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

顧客の目的から、直接競合・間接競合・現状維持を見渡す

同じ目的に対する、異なる選択肢

顧客がしたいこと

店舗間の在庫を
早く確認したい

直接競合	**在庫照会サービス**	同じ顧客に、同じ種類のサービスを提供
間接競合	**販売管理・基幹システムの刷新**	別のサービスで、在庫確認の目的も満たす
代替手段	**電話・表計算・内製・現状維持**	買わずに済ませる選択も含む

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

失注の相手は同業他社だけでなく、現状維持かもしれない

比較・見送りの場面を追う

現在の手段

電話と表計算で確認

比較が始まる

催促や回答待ちが増える

新しいサービスへ

連携でき、負担も納得できる

現状を続ける

負担や不安が解消しない

真なる競合の候補

**導入の負担が勝るなら、
競う相手は
今のやり方になる**

確かめること

実際に比較した手段、
最後に選んだ手段、
見送った理由を同じ案件で聞く。

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

切り替えの判断は、新しい価値と導入への不安の間で揺れる

切り替えを促す力

現状への不満

確認のたびに電話と催促が必要。
本部担当者の仕事が滞る。

新しい価値への期待

各店へ連絡せず在庫を確認できる。
状況を説明する材料が手元に残る。



切り替えを止める力

導入への不安

販売管理と連携できるか不明。
現場への説明・教育が心配。

現状への慣れ

手間はあるが今の方法で回っている。
切り替える準備に時間を割けない。

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

価値の約束には、確かめられる根拠を対応させる

顧客の願い	約束する便益	確かめる根拠
既存業務を残したい 販売管理を入れ替えず、確認の手間を減らしたい	**既存システムと併用できる**	**連携仕様の確認** 対応システム・必要データ・更新頻度
	店舗間の在庫を確認できる	**実データでの照合** 表示内容と元データが一致するか
	一部店舗から試せる	**試行範囲と運用の合意** 参加店舗・担当者・終了条件を確認

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

顧客が方法を探し始める瞬間に、提案との接点をつくる

検索や相談が始まる場面

増店する	確認が増える	回答が遅れる	方法を探す
店舗が増え、本部の管理範囲が広がる	各店への連絡と催促が増える	他店の在庫をすぐに答えられず返答が遅れる	店舗間の在庫をまとめて調べる **方法を探す**

場面に合う入口をつくる

在庫確認の方法を探し始めた顧客に、併用できる選択肢を示す

確かめること

検索した言葉ときっかけを聞く。
申込内容が想定した場面と一致しているか確かめる。

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

確認の待ち時間を減らし、本部が状況を説明できる状態へ

	現在の状態		顧客が望む状態
業務	電話する → 返信を待つ → 判断する	→	**一覧を開く → 在庫を確認 → 判断する**
気持ち	返答が来るまで落ち着かない	→	**確認状況が分かり、見通しを持てる**
周囲との関係	店と本部の間で、確認を取り次ぐ	→	**本部が店舗間の状況を説明できる**

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

顧客の期待と提供範囲をつなぎ、約束できないことも示す

同じコアターゲットが持つ期待		提供価値と約束の範囲
既存の販売管理を続けたい	→	対応条件が合うシステムと併用する
店舗をまたいで在庫を知りたい	→	必要な在庫情報を一画面に表示する
発注まで自動で決めてほしい	⇢	**現時点では約束しない** 期待は把握し、将来検討と現在の提供範囲を分ける

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

今の確認作業を支える価値と、将来の意思決定を支える価値

対象と時間軸	顧客にとっての価値	成立させる条件
今の顧客 確認作業に困っている 本部の運営担当者	**各店への確認の手間を減らす** 既存の販売管理と併用し、 店舗間の在庫を確認する	連携できるデータと 現場の運用条件を確認する
将来狙う顧客 店舗網全体の在庫配置を 判断したい運営責任者	**在庫配置の意思決定を支える** 現在の確認機能とは別の価値構想	必要なデータ・需要・競合空白を 確認してから提供を判断する

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

対象外の申込が続くときは、流入と訴求のずれを疑う

申込の適合性が低いときの原因仮説

流入のずれ

対象外の検索・顧客にも届く

訴求のずれ

できることを広く受け取られる



対象外の申込が混ざる

申込数が増えても、
有効な相談申込につながらない

破線 = 検証する因果仮説

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

まずずれの場所を確かめる

広告の量を増やす前に、
誰が何を期待して
申し込んだかを見る

確かめること

検索語・紹介ページ・申込内容を
対応づけて確認する。
原因は観測だけで断定しない。

本部への直販に加え、既存の取引先や紹介から接点をつくる

接点を持つ相手と、顧客への届き方

直販	自社	→	検索広告・紹介ページ	→ 小売本部
既存取引先経由	自社	→	販売管理ベンダー	→ 小売本部
紹介経由	導入企業	→	同業者への紹介	→ 小売本部

ベンダーは競合にも紹介元にもなり得る。提携可否・紹介の条件は未確認。

出典：架空の小売向け在庫管理サービスを用いた構成例。記述は仮説・構想であり、実際の発言・調査結果・実績ではない。

目標の達否と申込の内容を見て、継続・修正・再計測を分ける

30日間の広告経由で検証する

確かめる仮説

販売管理を継続したい顧客が、
在庫確認の改善に申し込む

観測すること

対応条件を紹介ページに明示し、
申込内容・広告費を記録する

継続判断の目標例

有効相談申込 10件以上／獲得単価 3万円以下

有効＝複数店舗・在庫確認に課題・販売管理の継続意向あり。
重複を除き申込時に判定。獲得単価＝広告費÷有効相談申込数。

出典：架空案件の30日間の検証計画・目標例。獲得単価は広告費のみ。対象は広告経由の相談申込で、実績ではない。

結果に応じて次の行動を変える

両方を満たす → 継続

同じ条件で再現するか確認する

未達 → ずれを確認して修正

0件も件数未達。流入・訴求を見直す。

計測不足 → 再計測

未観測を成功・失敗と判定しない