

# カスタマージャーニーマップ 実務活用セミナー

【旧名称：実践的カスタマージャーニーマップ作成ワークショップ】

会期 **2026年 6月16日(火)**  
**2027年 2月 8日(火)** 各回とも 10:00～17:00

会場 日本能率協会 研修室 (東京都港区芝公園)

対象 BtoC・BtoB企業のビジネスにおいて  
 ・顧客体験の価値を向上させ、新規顧客の獲得・既存顧客のファン化を図りたい方  
 ・顧客体験をマーケティング戦略・施策の改善・刷新に結びつけたいと考えている方  
 ・カスタマージャーニーマップの戦略・施策への落とし込みが難しいと感じている方

講師 高橋 澄子氏 (株)MOMO 代表取締役 公認心理師・経営コンサルタント  
 米国CTI認定プロコーチ・産業カウンセラー

## ■ ねらい

カスタマージャーニーマップ (CJM) は具体的な顧客体験を時系列で見える化するマーケティング業務の地図です。

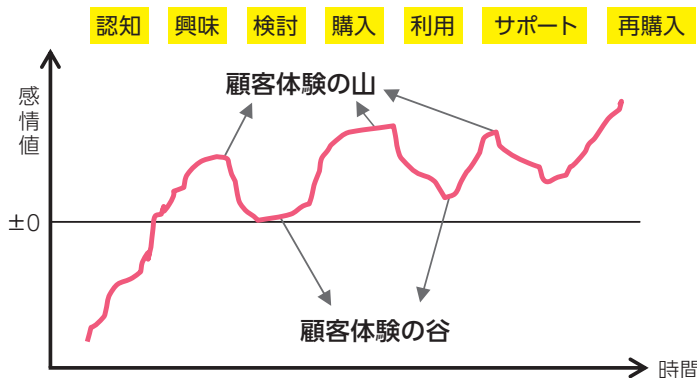
CJMを使って見える化した“顧客心理と行動”を詳細に振り返ることで、4P戦略からアフターフォローまでマーケティング戦略・施策を見直し、顧客体験の価値を向上させ、新規顧客の獲得、既存顧客のロイヤリティの向上を図ることができます。

本セミナーでは、

- ・顧客体験を見える化する手法を学びます。
- ・顧客体験の心理・感情の流れを分析します。
- ・CJMの活用の成功例・失敗例を通じて、上手な活用方法を学びます。
- ・自社・自商品の事例でCJMを作成し、自社の戦略・施策 (商品～サポートまで) を見直します。

## ■ 実務での活用のポイント

カスタマージャーニーマップの感情曲線の“山”・“谷”に注目する



## ■ プログラム

10:00～17:00 (昼休み 12:30～13:30)

### 1 「顧客の体験を見える化」する必要性

- ・顧客体験は感情に訴え行動を生む
- ・企業と顧客の関係性を深める
- ・カスタマージャーニーマップ (CJM) とは

自分の顧客体験を振り返る実習 個人演習

### 2 顧客体験の分析による

マーケティング戦略の見直し

#### (1) B to Cの活用の考え方・事例

- ①商品戦略
- ②価格戦略
- ③販売戦略
- ④プロモーション戦略
- ⑤アフターフォロー etc.

### (2) B to Bの活用の考え方・事例

- ①商品戦略
- ②価格戦略
- ③販売戦略
- ④プロモーション戦略
- ⑤アフターフォロー

ケースによるCJM活用実習 グループ演習

### 3 カスタマージャーニーマップの活用実践

- ・自社・自商品の顧客体験を見える化する
- ・感情曲線に注目しマーケティング戦略・施策を見直す
  - ①谷のポイントの改善検討
  - ②山のポイントの競争力強化検討

自社・自商品のCJMの作成・分析・活用実習 個人演習

### 4 振り返りとまとめ

\*プログラム内容は変更される場合があります。あらかじめご了承ください。



# カスタマージャーニーマップ実務活用セミナー

## 講師紹介 (敬称略)

**高橋 澄子**

(株)MOMO 代表取締役

公認心理師・経営コンサルタント

米国CTI認定プロコーチ・産業カウンセラー

広告会社でマス広告・セールスプロモーションの企画・制作に従事。体系的なマーケティング活動の必要性に目覚め、1990年経営コンサルタントに転身。主に消費者向けの新商品・新事業開発、マーケティング、顧客サービスの向上を支援し、商品企画者・マーケッターの養成研修多数。2007年起業後は消費者心理研究も。

【書籍】「はじめての新事業開発マニュアル」海文堂

「ヒット商品開発のための一見えないニーズのつかみ方」技術情報協会

「高齢者・アクティブシニアの本音・ニーズの発掘と製品開発の進め方」技術情報協会

## お申し込みについて

定員になり次第、申込受付を終了します。お早めにお申し込みください。

1



パソコン(各種検索サイト)から直接で

セミナーID(半角数字) **JMA 152599** で検索

もしくは、<https://school.jma.or.jp/>

※貴社の情報セキュリティ方針等でwebからのお申し込みが難しい方は  
JMAマネジメントスクールまでお電話にてお問い合わせください。

TEL : 03(3434)6271

2



スマートフォン  
タブレットから



### 参加料 (消費税込)

一般社団法人日本能率協会法人会員	61,600円/1名
上記会員外	67,100円/1名

※参加料にはテキスト(資料)費が含まれています。

※昼食の提供はございません。(各自でご用意ください。)

※法人会員ご入会の有無につきましては、下記HPにてご確認ください。

<https://www.jma.or.jp/membership/>

※参加申込規定はJMAマネジメントスクールのWebページ(<https://school.jma.or.jp/>)に掲載しておりますのでご確認ください。ご同意のうえお申し込みください。

### キャンセル・参加日程変更の規定

キャンセルのご連絡日	キャンセル料	日程変更手数料 *2026年4月1日~2027年3月31日 期間の開催一回限り変更受付
開催15日前~開催8日前 (開催当日を含まず)	参加料の10%	無料
開催7日前~前々日 (開催当日を含まず)	参加料の30%	通い: 5,500円(税込)
開催日 前日	参加料の全額	通い: 7,700円(税込)
開催日 当日	参加料の全額	*日程変更は受付しておりません。 参加料の全額を申し受けます。

※日程変更手数料は、消費税を含みます。

無断でご欠席された場合も参加料の100%を申し受けます。

参加日程の変更については、1回に限り可能といたします(但し、2026年4月1日~2027年3月31日会期に限る)。

開催7日前より、日程変更手数料が発生いたしますのでご注意ください。

なお、開催当日の日程変更は受付しておりません。

※一部のセミナーにおいて上記規定と異なる場合がございますので、ご確認のうえお手続きをお取りいただけますようお願い申し上げます。

### 会場開催の会場案内

会場地図は、参加証送付時にご案内いたします。

日本能率協会 研修室 〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22

### 参加定員 20名

※開催催行最少人数に満たない場合は中止する場合がございます。

### 申込に関するお問い合わせ先 (参加証・請求書・キャンセル・変更などに関する内容)

JMAマネジメントスクール TEL : 03(3434)6271

電話受付時間 月~金曜日9:00 ~ 17:00 ただし祝日を除く

E-mail : [seminar@jma.or.jp](mailto:seminar@jma.or.jp) FAX : 03(3434)5505

### プログラム内容に関するお問い合わせ先 (企画担当)

一般社団法人日本能率協会 経営・人材革新センター

〒105-8522 東京都港区芝公園3-1-22 TEL : 03(3434)1955(直通)

### 会員制度のご案内

一般社団法人日本能率協会は法人を対象とした法人会員制度を設け、セミナー

参加料割引をはじめ各種サービスを提供しております。

是非この機会にご入会をご検討ください。

詳細は <https://www.jma.or.jp/membership/>

## 【マーケティング分野 「顧客理解」関連セミナー】

「顧客理解」を入門・基礎から押さえ、より専門的・実践的に活用する!

	入門・基礎 $\longrightarrow$ より専門的・実践的
顧客理解	推し活×ファンマーケティング基礎セミナー
	カスタマージャーニーマップ実務活用セミナー
	観察眼を磨き購買行動プロセスを描く実務活用セミナー
	消費者インサイトの発掘・活用法習得セミナー
	製品・サービスに「情緒的価値」のつくり込み方習得セミナー(基礎編)