

実践課題制作

2019/07/08

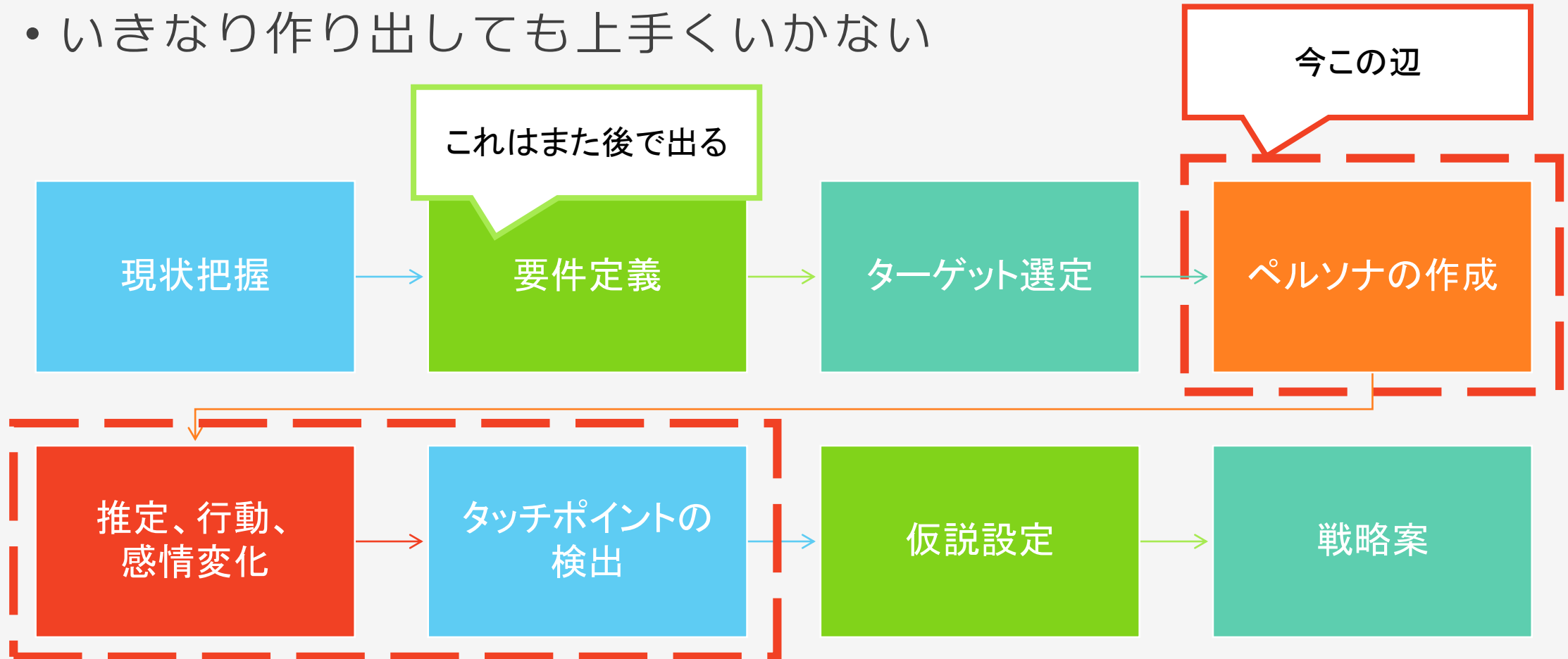
Kazuma Sekiguchi

class@cieds.jp

進め方

- やり方（立案まで）

- 課題解決のためにはいくつかのプロセスを踏んでいく必要がある
- いきなり作り出しても上手くいかない



クライアントとユーザーの両方をかなえる

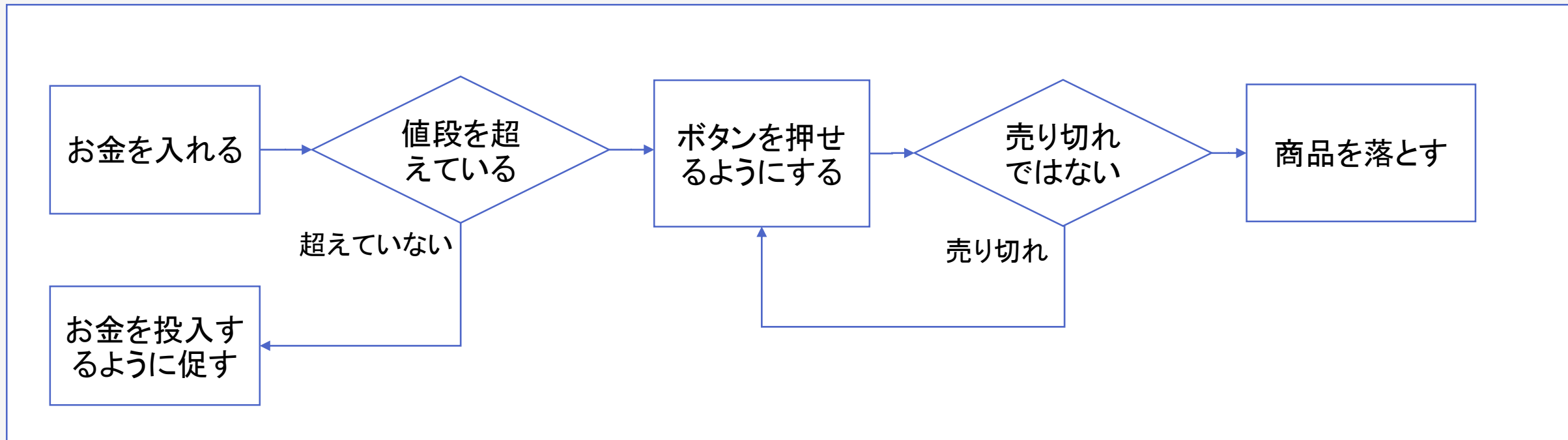
- 広告だけで新規を確保すると既存顧客の満足度を上げられない
 - 既存の仕組みの改善と新規顧客へのアプローチ
 - 複合的なアプローチを行う
- カスタマージャーニーと照らし合わせて、ターゲティングと組み合わせ、効果的な戦略を考察する

クライアントとユーザーの両方をかなえる（仕組みの改善）

- どのようなシステムや仕組みを用意すれば、クライアントの要望をかなえることができるか
 - システムや仕組みを考える必要
 - カスタマージャーニーとの整合性を考える（利用者にとっての利便性向上を狙う）
- システムや仕組みを図に落とし込む
 - 文書やフロー図を作成
 - 業務フロー図を作成していく

フロー図

- 仕事の進め方やシステムの流れを図にしたもの
 - 処理を四角で表し、分岐を菱形で表した図



- 自動販売機のフロー図

システム

- 作成する目的とターゲットをはっきりとさせておく
 - 大体コミュニケーション不足で、作成したものと必要だった物がズレる
 - システムに落とし込むことのできるものとできないものがある
 - 人を使った方が上手くいくケースも多い
 - この辺は経験なども影響してくる
 - 図に落とし込むことができれば、システム化は大体できる
 - 図に落とし込めないのであれば、できない
- 必要な要素を抽出する
 - システムを実現するためにはどういう機能が必要か
 - その機能を実現するためにはどういう情報が必要か

カスタマージャーニーから戦略

- カスタマージャーニーから見えてくるユーザー層とその動き
 - 特にネガティブな感情をいかにして減らすかが必要
 - タッチポイント、チャネルを充実させて、新しいユーザーを確保するか
- どのような戦略を取るのが良いか考える
 - 元々の依頼内容
 - 今後の客確保のための戦略
 - ターゲット、利用するチャネルをどうするか

チャネル

- ユーザーと接触するポイント
 - 新聞などのチラシ、広告
 - 看板
 - DM
 - Web広告（SNSやバナー広告）
 - Webサイト
 - メールマガジンなどなど
- ターゲットの年齢層などに応じて適切なチャネルは異なる
 - どのターゲットに対してチャネルを確保するか、どうアプローチするか

コスト（今回は全部で500万で）

- 作業人件費：1日5万
 - 新聞の広告（配布だけ）：1ページ4791万、1/2ページ：120万、突き出し（記事の横にある広告）：50万
 - 折り込み広告（配布だけ）：A4サイズ1枚で3円
 - 看板（作業費のみ）：20万（書き換え）、15万（ウィンドウサイン）
 - DM（配布だけ）：1枚70円（はがき）、1通100円（封書）
 - Web広告（SNSやバナー広告。配布だけ）：10～500円（クリック課金）、10万/月（成果報酬型）、10～200円（SNS広告）、10～500円（インプレッション。1000件につき）
 - Webサイト
 - メールマガジン：5000円/月程度

コスト（今回は全部で500万で）

- 作業人件費：1日5万
 - 新聞広告などは配布だけなので、デザインを作成する必要がある
 - 作業時間を検討する必要がある（大体想定よりも時間は掛かる）
 - Webサイトは実作業時間以外に仕様を決める時間なども想定する必要がある

最終的なもの

- Webサイトが必要だと思えばWebサイトを
- 中吊り広告が必要だと思えば、中吊り広告を
 - https://ooh-media.keio-ag.co.jp/files/keio_media_guide.pdfが詳しい
- YouTubeなどの動画広告が必要だと思えば、動画を
- バナー広告が必要だと思えば、バナーを
- 彫刻が必要だと思えば、彫刻を
- システムが必要だと思ったら、システムの概要とデザインを（システムは作成不要）
- もちろん複数組み合わせてもOK
- 予算は500万円とします

今回のお題

- 英会話教室
- 名前：Revive（活かす、生き返る、吹き返す、興す、力付く）
- 所在地：新宿、中野、立川、八王子、府中、調布、多摩センターに教室を持つ
- 教員：ネイティブと帰国子女を中心に70名程度、交代で休日を取る
- 現状の客層：30代～50代のサラリーマンが仕事帰りに利用していることが多い

今回のお題

- レッスン：1回60分、1対1の他、グループ制（5名程度）もあり。レベルに応じて生徒ごとに選択できるレッスンが異なる。1対1はレベルに応じた対応を教員がしてくれる
- 英会話の目的に応じて「ビジネス英語」「日常会話」に大別され、さらにそれぞれが5段階のレベルに分かれている
- 1回：1対1であれば6,000円～（教員のレベルに応じて違う）、グループは3000円
 - 都度払い。当日キャンセルは全額。前日キャンセルは0円
- 入会金：20,000円（1回限り）
- 数種類の教材などを教室で販売。会員以外も購入可能（但しほとんど会員以外には売っていない）大体2,000円程度で15種類程度

今回のお題

- 金曜日、土曜日の夜は予約が取れないくらい混雑する
 - 日中はほとんど生徒がいない
 - 10:00～23:00まで
- 決められた教室に行く必要あり
 - 会員の情報は教室にだけ存在するため、どのレベルかが分からない
 - 自習するためのスペースが存在
- 予約はレッスン終了時または営業時間に電話で予約可能
- 1回であれば、無料で体験授業を受講可能

今回のお題

- 直前キャンセルが多発している
 - 結果として教員のスケジュールが空いてしまう
- 希望する時間帯に予約が取れないという意見が多い
- グループレッスンがどの時間帯に開かれているのかが分かりづらい
- 新しい会員を獲得したい
- 売上を向上させたい
- 日中の空いている時間を有効的に利用させたい

予定

- 7月22日までに戦略案を作成して提出
 - 戦略案には
 - 現状把握
 - 作成したペルソナ
 - カスタマージャーニーマップ
 - 仮説
 - 戦略案（作成するもの）
 - システムがある場合はシステムのフロー図（来週図示）
を含ませること
 - 仮説と戦略案は普通の文章またはプレゼン的な資料でOK
- 29日に返却します（あんまり変だったら再提出）
- 夏休み明けまでに戦略案に沿ったものを作成して提出
 - もしかしたらメールで提出になるかもしれません<(_ _)>