

# EMPATHY MAP①

ユーザーの言葉

ユーザーの行動パターン

ユーザーの信念、考え

ユーザーの感情、感覚

## EMPATHY MAP②

ユーザーは何を感じ、何を考えている?  
(大きな関心や心配、疑問)

ユーザーは何を聞いている?  
(影響を与える周りの人々が言っていること)

ユーザーは何を見ている?  
(環境、友人、市場などが提案してくれること)

ユーザーは何を言い、どんな行動をしている?  
(公の場での態度や様子、振る舞い)

ユーザーの痛みやストレスは何?  
(おそれや障害、フラストレーション)

ユーザーが本当に欲しているものは何?  
(実際に欲しいもの、必要としているもの)

## EMPATHY MAP③ User Needs

(ユーザー)

は

(ニーズ)

を必要としている。

なぜなら

(インサイト)

だから。