

# お客さんを深く知る質問

## ニーズ・ウォンツ

- ・どんな問題を抱えているか？
- ・問題解決のためにこれまでにやってきたことは？
- ・不安に思っていることは？
- ・長中期的なゴールは？
- ・短期的なゴールは？
- ・誰にも言えない密かに求めているものは？
- ・属している業界のトレンドは？

## 知識

- ・商品カテゴリーについて既に知っていることは？
- ・どこでその知識を得たのか？
- ・商品カテゴリー/問題解決についてどんな思い込みを持っているか？

## 自社商品

- ・自社商品の優れているところは？
- ・自社商品の欠点は？
- ・自社商品はだれにどのような恩恵を提供できるか？
- ・自社商品の改良点は？
- ・自社商品のの売り文句は？

## 競合商品

- ・過去に購入した競合商品は？
- ・競合商品の優れているところは？
- ・競合商品の嫌いな点は？
- ・競合商品に対する希望は？
- ・競合商品の売り文句は？

## 顧客

- ・顧客のもつ悩みは？
- ・顧客はどのような信念を持っているか？
- ・顧客は何を求めているか？
- ・顧客はこれまでどのような商品を使ってきたか？